



---

**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE**

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

**ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN**

**GESTIÓN DE CALIDAD EN LA CAPACITACIÓN DE LOS  
RECURSOS HUMANOS EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS  
EMPRESAS DEL SECTOR SERVICIO RUBRO HOSPEDAJES  
DEL CASCO URBANO DEL DISTRITO DE HUARMEY, 2017**

**TESIS PARA OPTAR EL TITULO PROFESIONAL DE  
LICENCIADO EN ADMINISTRACION**

**AUTOR:**

**Br. MEDINA PEÑA ROBERTO CARLOS**

**ORCID ID 0000-0002-1177-658X**

**ASESOR:**

**Dr. CENTURION MEDINA REINERIO ZACARIAS**

**ORCID ID 0000-0002-6399-5928**

**CHIMBOTE – PERU**

**2019**

## **EQUIPO DE TRABAJO**

Br. Medina Peña Roberto Carlos  
ORCID ID: 0000-0002-1177-658X  
Autor Principal

Dr. Centurión Medina, Reinerio Zacarías  
ORCID ID: 0000-0002-6399-5928  
Asesor

## **JURADO**

Mgtr. Morillo Campos, Yuly Yolanda  
ORCID ID 0000-0002-5746-9374

Mgtr. Limo Vásquez, Miguel Ángel  
ORCID ID 0000-0002-7575-3571

Mtro. Cerna Izaguirre, Julio Cesar  
ORCID ID 0000-0002-5771-4549

## JURADO EVALUADOR

Mgtr. Morillo Campos, Yuly Yolanda  
Presidente

Mgtr. Limo Vásquez, Miguel Ángel  
Miembro

Mtro. Cerna Izaguirre, Julio Cesar  
Miembro

## AGRADECIMIENTO

En primer lugar agradecer a Dios el todopoderoso por darme la vida y las bendiciones necesarias para lograr mis metas.

Agradecer a mi esposa por estar siempre a mi lado apoyándome y motivarme para cumplir mis objetivos

A mis Padres y familia en general por el apoyo incondicional, que me permitió cumplir con todo lo planificado en mi vida.

## DEDICATORIA

A mis padres por haberme forjado como la persona que soy en la actualidad; muchos de mis logros se los debo a ustedes, me formaron con reglas y libertades, pero al final de cuentas, me motivaron constantemente para alcanzar mis anhelos.

Dedicado a la persona que me impulso a estudiar y ser un profesional. Para la persona que está en los momentos malos y buenos de mi vida. Para mi compañera de toda la vida a ti amada esposa **Urpi Gail del Carmen Espinoza Silva**. Gracias por todo el apoyo

Dedicado a todo el grupo humano de la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote en especial a mis queridos Docentes que siempre me brindaron su apoyo y consejos, también para mis compañeros y amigos que brindaron todo la ayuda incondicional

Gracias.

## RESUMEN

El presente trabajo de investigación tuvo por objetivo general: Determinar las principales características de la gestión de calidad en los recursos humano en las micro y pequeñas empresas del sector servicio rubro hospedajes del casco urbano del distrito de Huarney, 2017. La investigación fue de diseño No experimental transversal. Para el recojo de información se utilizó una muestra de 100% micro y pequeñas empresas de una población de 20. A quienes se les aplico un cuestionario de 20 preguntas, utilizando la técnica de la encuesta obteniéndose los siguientes resultados: el 60% son de edades entre los 31 a 50 años, el 45% tiene estudios superiores universitarios, el 65% son dueños, el 55% de los trabajadores son sus familia, el 85% considera la capacitación del recursos humanos como una inversión, el 85% considera que la capacitación mejora el rendimiento de sus trabajadores, el 85% cree que la gestión de calidad ayuda al rendimiento del negocio, el 70% de los representantes no se capacito antes de poner su micro empresa, el 70% capacito a su personal, En conclusión de la muestra estudiada podemos deducir que la mayoría de las micro y pequeñas empresas son manejadas por sus propietarios que tienen estudios superior universitario permitiéndoles tener una mejor visión de su negocio manteniéndola activa y buscar un crecimiento con la capacitación de su personal ampliando el mercado laboral en la zona.

Palabras clave: Microempresa, pequeña empresa, Gestión de calidad,  
Capacitación, Recurso Humano

## ABSTRACT

The present research work had as a general objective: To determine the main characteristics of quality management in human resources in the micro and small companies of the service sector, lodging in the urban area of the district of Huarmey, 2017. The research was design No transversal experimental. For the collection of information, a sample of 100% micro and small companies from a population of 20 was used. To whom a questionnaire of 20 questions was applied, using the survey technique obtaining the following results: 60% are of ages between the ages of 31 and 50, 45% have higher university studies, 65% are owners, 55% of the workers are their families, 85% consider human resources training as an investment, 85% consider that the Training improves the performance of its workers, 85% believe that quality management helps the performance of the business, 70% of the representatives were not trained before putting their microenterprise, 70% trained their staff, In conclusion of the sample studied we can deduce that the majority of micro and small businesses are managed by their owners and have university studies and most consider training as an investment and that I It enhances the performance of its workers and helps to achieve the objectives set.

**Keywords:** Microenterprise, small business, Quality Management, Training, Human Resource

# Contenido

1.	Título de la Tesis.....	i
2.	Equipo de Trabajo.....	ii
3.	Hoja de Jurado Evaluador.....	iii
4.	Hoja de Agradecimiento y/o Dedicatoria.....	iv
5.	Resumen y Abstract.....	v
6.	Contenido.....	vii
7.	Índice de Tablas y Gráficos.....	ix
I.	INTRODUCCIÓN.....	1
II.	REVISIÓN DE LA LITERATURA.....	8
III.	HIPÓTESIS.....	38
IV.	METODOLOGÍA.....	39
4.1	Diseño.....	39
4.2	Población y Muestra.....	39
4.3	Definición y Operacionalización de la Variable e Indicadores.....	40
4.4	Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos.....	42
4.5	Plan de Análisis.....	42
4.6	Matriz de Consistencia.....	43
4.7	Principios Éticos.....	44
V.	RESULTADOS.....	45
5.1	Resultados.....	45
5.2	Análisis de Resultados.....	51
VI.	CONCLUSIONES.....	56
6.1	Recomendaciones.....	58
	Referencias Bibliográficas.....	59
	Anexos.....	63

## Índice de Tablas y Figuras

### Tablas

Tabla 1. Características Generales de los representantes de las Mypes Sector Servicio Rubro Hospedajes del Casco Urbano del Distrito de Huarney, 2017 .....	45
Tabla 2. Características Generales de las Mypes Sector Rubro Hospedajes del Casco Urbano del Distrito de Huarney, 2017.....	46
Tabla 3. Características de la Variable Gestión de Calidad en Capacitación, Sector Servicio Rubro Hospedajes del Casco Urbano del Distrito de Huarney, 2017.....	47
Tabla 4. Plan de Mejora de la Gestión de Calidad en la Capacitación de los Recursos Humanos del Sector Servicio Rubro Hospedajes del Casco Urbano del Distrito de Huarney, 2017.....	49

## **Figuras**

Figura 1. Edad.....	70
Figura 2. Genero.....	70
Figura 3. Grado de Instrucción.....	71
Figura 4. Cargo que Desempeña.....	71
Figura 5. Años de Desempeño en el Cargo.....	72
Figura 6. Años de la Mype en el Mercado.....	72
Figura 7. Cuantos Trabajadores tiene su empresa.....	73
Figura 8. Trabajadores de su empresa son.....	73
Figura 9. Objetivo de creación de la Mype.....	74
Figura 10. Conoce el Término de Gestión de Calidad.....	74
Figura 11. Dificultad para la Implementación de la Gestión de calidad.....	75
Figura 12. Factores que Dificultan la implementación.....	75
Figura 13. Técnicas para medir el rendimiento de Personal.....	76
Figura 14. Gestión de Calidad ayuda a cumplir metas y objetivos.....	76
Figura 15. Contribuye a mejorar el rendimiento del negocio.....	77
Figura 16. Capacitación antes de poner su Mype.....	77
Figura 17. Capacitar al Recurso Humano es.....	78
Figura 18. Su Personal ha sido capacitado.....	78
Figura 19. Áreas que han sido capacitados.....	79
Figura 20. La capacitación mejora el rendimiento de sus trabajadores.....	79

## I. INTRODUCCIÓN

En América Latina los países que la conforman, tienen mucha similitud, sobre todo por sus antiguas culturas, que en algunos países fueron los que poblaron la región entre ellos los Incas en Perú y los Mayas en México teniendo una avanzada cultura para su época.

En la actualidad la similitud de estos países sigue con la creación de las micro y pequeñas empresas que se forman día a día en cada uno de estos países, siendo uno de los pilares para la economía de cada región y principal generadora de fuente de trabajo.

En Colombia las Pymes abarcan un 70% de la economía y son las causantes del incremento de empleos en la nación es por ello que surge la necesidad de brindarles los instrumentos que les permita mejorar no solo en los volúmenes de ventas, sino también la calidad de los productos o servicios ofrecidos para mantenerse en el mercado con un grado mayor de competitividad, para esto se le ofrece la adopción de un sistema de gestión de calidad en las organizaciones que consiste en una estructura operacional de trabajo, bien documentada e integrada a los procedimientos técnicos y de administración, en aras de encontrar no solo los puntos críticos de la organización o los famosos cuellos de botella, sino a su vez diseñar los medios de control facilitadores del mejoramiento continuo, junto con la competitividad y calidad inmersa dentro de todos los procesos de la compañía

El sistema de gestión de calidad (SGC) se muestra como una estructura operacional de trabajo, bien documentada e integrada a los procedimientos técnicos y gerenciales, la cual se resume en una serie de actividades coordinadas que se llevan a cabo sobre un conjunto de elementos administrativos como recursos, procedimientos, documentos, estructura organizacional y estrategias para lograr la calidad de los productos o servicios que se ofrecen a los consumidores futuros clientes, con llevando a la planeación, control y mejora de aquellos elementos de la organización que inciden en la satisfacción del cliente y en el logro de los resultados deseados por la compañía, la adopción del SGC da garantía en las organizaciones que lo implementan dan un alto grado de participación de todas las áreas de la empresa en pro de brindar inmerso en cada producto una mayor calidad, facilita la realización de los objetivos y motivan a la mejora continua. (Quintero, 2014)

En el caso de las micro y pequeñas empresas de España, esto se encuentra en un déficit en cuanto a la gestión de calidad, puesto que carecen de un liderazgo

democrático, del mismo modo los dueños de las MYPES creen que comunicarse con su equipo es una obligación y no una responsabilidad inherente a su tarea, entonces los problemas de comunicación organizacional que observamos en las MYPES generan conflictos y situaciones que atentan gravemente contra la eficiencia, la productividad y el clima laboral de la organización, haciendo muy complicada la posibilidad de mantener la mejora continua de todos los procesos. (Formanchuk, 2014)

Por otra parte, las micros y pequeñas empresas de México, tienen problemas en la gestión de sus recursos humanos, esto se deriva de la falta de capacitación, ya que si los conocimientos necesarios en diferentes ramas de las empresas no podrán materializarse el crecimiento del negocio. (Sánchez, 2015)

En el Perú en la actualidad las micro y pequeñas empresas son el motor económico en nuestro País Según la Sociedad de Comercio Exterior (ComexPerú) de las 5.9 millones de Pymes existentes en 2017 únicamente 7,400 (0.12 %) son exportadoras que representan solo 1.8 % del total de las exportaciones, esta situación es advertida también por la Asociación de Exportadores (Adex), pues en el primer semestre 2018 han dejado de exportar 1,480 Mypes (1,337 microempresas y 143 pequeñas) demostrándose la debilidad de este sector, además, a pesar de que brindan trabajo a 8.2 millones de personas (principalmente en comercio, servicios, producción y extracción), es grave su extrema informalidad (83.5 % en 2017). (Palacios, 2018)

Como lo menciona Palacios (2018) Las Mypes cumplen un rol fundamental, su aporte produciendo u ofertando bienes y servicios, adquiriendo y vendiendo productos o añadiéndoles valor agregado constituye un elemento determinante en la actividad económica y generación de empleo, pero, carecen de capacitación, poca gestión de negocios, falta de capitales de trabajo por elevado financiamiento de crédito, poca asistencia técnica y demasiada informalidad.

García (2014) En el Perú la calidad de los servicios todavía no se ha llegado a un buen porcentaje, se tiene mayores experiencias negativas de consumo que positivas, pero hay ventajas sobre todo en el aspecto personal, el peruano por naturaleza brinda un buen servicio y son muy creativos. Características especiales con la que se puede perfeccionar los servicios. El rubro de comercio es donde nuestro País ha crecido más. Y en donde existe aún un déficit de cobertura y calidad de atención son en los sectores de educación y salud a pesar que se han implementado nuevos cambios. Los centros comerciales son los que más mejoran su relación con el cliente esta actividad está en crecimiento, sin embargo, siempre se presentan casos negativos como los reclamos. A

comparación de América Latina el Perú ha presentado muchos problemas sobre todo políticos y de corrupción está pendiente darle un vuelco a este panorama y elevar el nivel de nuestros servicios nacional y regional y tratar que cada vez se difunda más las cosas positivas y de éxito, replicar lo que se ha hecho en la gastronomía: difundir las mejores experiencias en lugar de comentar aspectos negativos.

En Ancash, según el Instituto Nacional de Estadística e Informática, el 88% de la Población Económicamente Activa (PEA) del departamento trabaja en micro, pequeñas o medianas empresas, existiendo más de 18 mil micro y pequeñas empresas operando actualmente en la provincia del Santa. Pese a su gran fuerza laboral, aún no consiguen el despegue, debido a que no cuentan con estrategias de marketing que les permita definir su público o mercado objetivo para que el servicio se adapte a las necesidades del cliente o público objetivo. Por ello, muchas de estas empresas creadas cierran sus puertas en un corto tiempo, no duran más de un año en el mercado. (El Ferrol, 2016)

La calidad de servicio de que se brinda es un aspecto muy importante para lograr el éxito en un sector muy competitivo como es el rubro hotelero por lo que la capacitación del personal es indispensable en cada micro y pequeñas empresas. Para poder tener un concepto claro sobre la capacitación, es necesario diferenciarlo del entrenamiento y el adiestramiento. El entrenamiento es la preparación que se sigue para desempeñar una función. Mientras que el adiestramiento es el proceso mediante el cual se estimula al trabajador a incrementar sus conocimientos, destreza y habilidad.

En cambio, capacitación es la adquisición de conocimientos técnicos, teóricos y prácticos que van a contribuir al desarrollo del individuo en el desempeño de una actividad. Se puede señalar, entonces, que el concepto capacitación es mucho más abarcador.

La capacitación en la actualidad representa para las unidades productivas uno de los medios más efectivos para asegurar la formación permanente de sus recursos humanos respecto a las funciones laborales que y deben desempeñar en el puesto de trabajo que ocupan. (“capacitación y desarrollo”, 2017)

Problema que se viene presentando en estas micro y pequeñas es la falta de capacitación a sus recursos humanos, originando un servicio deficiente y por ende clientes insatisfechos

Problema que no es ajeno a las micro y pequeñas empresas de Huarney, del rubro Hospedajes, muchos de los propietarios de los Hospedajes incursionaron en este servicio empíricamente además que el personal que contratan para la recepción no está

capacitado para esta labor, consecuencias de estos problemas es que con el tiempo las nuevas inversiones Hoteleras las dejen relegadas y con el correr de los años queden fuera de servicio.

El no cumplir con los términos establecido y no dar información oportuna puede hacer que su cliente pueda mirar a otro lado “la competencia “buscando un mejor servicio, la capacidad de respuesta debe de ser lo primero considerando que esto permitirá que tus problemas de servicio disminuyan.

En necesario entender que no solo significa satisfacer las necesidades de los clientes es también anticiparte a ellos, esto nos permitirá tener un plan preparado que afronten las necesidades futuras, ofreciendo diferentes alternativas de tu servicio y permita lograr tus metas establecidas.

Romero (1989) La capacitación, término de significado más amplio, incluye adiestramiento. Su objetivo principal es proporcionar conocimiento de carácter intelectual. En los aspectos técnicos del trabajo.

El trabajador siendo una pieza fundamental en cualquier organización deberá contar con los conocimientos necesarios para poder cumplir con los trabajos en las áreas que estén asignados, esto no da a entender la importancia que tiene la capacitación del personal con el que cuenta cada empresa ya sea antiguo o que recién haya ingresado, siendo estos los elemento principales para el proceso de capacitación, el individuo adquirirá nuevo conocimiento del área en que se desempeña el pudiendo estar así a la altura de los requerimiento de la organización.

Por lo mencionado en líneas arriba se planteó la siguiente pregunta: ¿Cuáles son las principales características de la gestión de calidad en capacitación de los recursos humanos en las micro y pequeñas empresas del sector servicio rubro hospedajes del casco urbano del distrito de Huarmey, año 2017?

Para dar respuesta al problema, se planteó el siguiente objetivo general: Determinar las principales características de la gestión de calidad en la capacitación de los recursos humano en las micro y pequeñas empresas del sector servicio rubro hospedajes del casco urbano del distrito de Huarmey, año 2017

Para poder conseguir el objetivo general, se planteó los siguientes objetivos específicos:

Determinar las principales características de los gerentes o representantes de las micro y pequeñas empresas del sector servicio rubro hospedaje del casco urbano, en el distrito de Huarmey, 2017, determinar las principales características de las micro y pequeñas empresas del sector servicio rubro hospedajes del casco urbano, en el distrito de Huarmey, 2017, así mismo determinar las principales características de la gestión de calidad en la capacitación de los recursos humanos en las micro y pequeñas empresas del sector servicio rubro hospedajes del casco urbano del distrito de Huarmey, 2017. por ultimo diseñar el plan de mejora de gestión de calidad en la capacitación de los recursos humanos en las micro y pequeñas empresas del sector servicio rubro hospedajes del casco urbano del distrito de Huarmey 2017.

Finalmente, la presente trabajo de investigación se justifica porque permitirá conocer a nivel descriptivo las principales características de la gestión de calidad en la capacitación de los recursos humanos de las micro y pequeñas del sector servicio rubro hospedajes del casco urbano del distrito de Huarmey, 2017.

También se justifica porque beneficiara a la comunidad empresarial y a los emprendedores proporcionándoles conocimientos sobre los beneficios de la aplicación de la gestión de calidad en la capacitación de los recursos humanos en sus micro y pequeñas empresas. Puesto que, en el proceso de evaluación e implementación de las propuestas de mejora de la calidad, la aplicación del Planeamiento estratégico, el Benchmarking, el outsourcing, capacitación al recurso humano, etc., se requerirá su participación implicando la adquisición de nuevos saberes y el manejo de técnicas y herramientas modernas de administración que después de la intervención podrán emplear en sus micro y pequeñas empresas de forma autónoma.

Finalmente se justifica porque ésta investigación servirá de base para futuras investigaciones sobre la aplicación de una gestión de calidad en la capacitación de los recursos humanos en las micro y pequeñas empresas.

Esta investigación, no tiene ningún impacto negativo sobre la sociedad, muy por el contrario, la beneficiará, siendo viable su ejecución en beneficio de la micro y pequeña empresa bajo los principios éticos de Confidencialidad y respeto a la persona humana.

Para el desarrollo del presente trabajo de investigación se utilizó la siguiente metodología el diseño de la investigación fue no experimental – transversal –descriptivo

No experimental porque no se manipulo las variables. Fue transversal porque se desarrolló en un espacio de tiempo determinado; y fue descriptivo porque da a conocer las principales características.

La población y muestra estuvo conformada por 20 micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro hospedajes del casco urbano del distrito de Huarmey. Teniendo como técnica la encuesta y como instrumento un cuestionario estructurado de la siguiente forma las primeros 5 preguntas están referidas a las características y datos de los representantes de las micro y pequeñas empresas. Las 4 siguientes están referidas a las características de las micro y pequeña empresa. Y por último las 11 restantes están referidas a la gestión de calidad en la capacitación de los recursos humanos del casco urbano del distrito de Huarmey.

Para el plan de análisis se utilizó tablas de distribución de frecuencia absoluta y relativa porcentual, así como figuras estadísticas. El procesamiento de datos se realizó en los programas de Excel para la tabulación y las figuras y para la redacción del informe se utilizó el Word. El estudio estuvo basado en los principios éticos de confiabilidad, confidencia y respeto a la persona humana establecido en código de la ética de nuestra universidad

como resultado de la aplicación de las encuestas se obtuvo lo siguiente: Referente al objetivo: características de los gerentes o representantes de las micro y pequeñas empresas: El 60% de los representantes de las Mypes encuestadas tiene una edad de 31 a 50 años, el 55% de los representantes de las micro y pequeñas empresas son del género femenino el 45% de los encuestados tiene estudios superior universitario, el 65% de los representantes son dueños de las Mypes, el 50% de los representantes ejerce el cargo de 0 a 3 años. Referente al objetivo: Características de las micro y pequeñas sector servicios rubro hospedajes se obtuvo: El 40% de las micro y pequeñas empresas encuestadas tienen más de 6 años en el mercado, el 70% de las mypes tiene 1 a 3 trabajadores, el 55 % de los trabajadores de la Micro y pequeñas empresa son familia, el 85% de la micro y pequeñas empresas fue creada para generar ganancia. Referente al objetivo Características de la Gestión de Calidad en la Capacitación de los Recursos Humanos: El 70% de los encuestados conoce el término de gestión de calidad, El 75% de los encuestados manifestaron que sí tuvieron dificultades para la implementación, El 30% indica la poca iniciativa que tiene el personal, como factor de que impide la implementación, el 50% considera la observación como una de las técnicas más usada, para medir el rendimiento del personal, El 80% indica que la gestión de calidad ayuda a

cumplir con los objetivos y metas de la mypes, el 85.5% indica que si mejora el rendimiento del negocio, el 70% indica que no recibió ninguna capacitación antes de poner su micro y pequeña empresa, el 85% indica que capacitar su personal es un inversión, el 70% ha capacitado a su personal, el 35% capacitaron a su personal en atención al cliente, el 85% manifiesta que si mejora el rendimiento de la empresa.

Concluyendo lo siguiente: La mayoría de los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro hospedaje; Huarmey, 2017, son personas adultas que oscilan entre los 31 a 50 años de edad, el mayor porcentajes son administradas por mujeres, la mayoría relativa tienen estudios superior universitaria, la gran mayoría tiene como representantes a los propios dueños, y la mayoría de los representantes tienen de 0 a 3 años a mas en el cargo.

La mayoría de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro Hospedajes; Huarmey, 2017, tienen como tiempo de permanencia de 6 años a mas en el rubro, asimismo la totalidad de las micro y pequeñas empresas tiene de 1 a 3 trabajadores, la gran mayoría de las personas que trabajan en las micro y pequeñas empresas son familiares, y la totalidad de las micro y pequeñas empresas tienen como objetivo de la creación del negocio generar ganancias.

La mayoría de los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector servicios rubro hospedaje del casco urbano de distrito de Huarmey 2017, si tienen conocimiento término gestión de calidad; indican que tuvieron dificultad para la implementación de la gestión de calidad, uno de los factores fue la poca iniciativa del personal que trabaja; utilizan como técnicas para medir el rendimiento la observación. La gran mayoría de los representantes encuestados manifiesta que la gestión de calidad si ayuda a cumplir alcanzar objetivos y metas trazadas, y contribuye a mejorar el rendimiento; la mayoría de los representantes encuestados no recibió capacitación antes de poner su micro y pequeña empresa, la mayoría manifiesta que la capacitación al recurso humano es una inversión; la mayoría de los encuestados manifiestan que el personal ha recibido capacitación, siendo el tema de atención al cliente en la que fueron capacitados, asimismo la gran mayoría declara que la capacitación mejora el rendimiento de la empresa.

## II.-REVISIÓN DE LA LITERATURA

### 2.1 Antecedentes

De acuerdo a la investigación, actualmente no se ha encontrado mucha información que nos sirva como antecedentes para el presente estudio, es por eso que se ha tomado en cuenta trabajos que pertenezcan al mismo sector de servicio y con la misma variable de estudio que es Gestión de calidad.

Moreno; Espíritu; Aparicio; Cárdenas (2009) en su investigación “*Capacitación en las micro y pequeñas empresas de la Ciudad de Tecomán, Colima, México*”, cuyo objetivo general es: Conocer la situación de las micros y pequeñas empresas de la Ciudad de Tecomán, Colima, México, referente al conocimiento e importancia de la CyA su uso para el mejoramiento de sus actividades laborales” y planteo los siguientes objetivos específicos:

- Cuantificar la opinión de las Pymes del municipio, sobre las CyA.
- Determinar la utilización de la CyA en las Pymes del municipio.
- Establecer si se ha realizado detección de necesidades de CyA en las Pymes del municipio.
- Diagnosticar los temas sobre CyA necesarias para las Pymes del municipio.

El presente estudio se realizó durante los meses de junio, julio y agosto de 2008, en la ciudad de Tecomán, Colima, México, utilizando información proporcionada a través del padrón de afiliados a la Cámara Nacional de Comercio Local y a la Oficina Municipal de Registro de Empresas del año de 2007 de Tecomán Colima México, formado por una población de 461 micros y pequeñas empresas, de las cuales se tomaron 115 encuestas, para un 8% de error en los resultados de las encuestas. Cabe aclarar que no se consideraron las tiendas de abarrotes, ni las estéticas de belleza, ya que en general presentan pocos trabajadores (de 1 a 3) y sus oficios son muy sencillos. La elaboración del cuestionario se desarrolló bajo el estado de la situación actual en que se encuentran las Pymes y con los antecedentes de los estudios desarrollados por Buckley et al. (1991) y de Zuñiga (2005). El método de muestra se elaboró en conglomerados al azar agrupando las entrevistas según la ubicación de las Pymes en la ciudad. Con los datos obtenidos se realizaron estadísticos descriptivos, gráficas y tablas demostrativas. Para el análisis estadístico se realizaron tablas cruzadas y análisis de varianza entre el giro de la

empresa, además de la percepción de la importancia de la capacitación. Obteniendo los siguientes resultados: el 90% tiene cargos administrativos de importancia para la empresa, un 76% tiene experiencia menor a 11 años en el sector que desempeña, el 86% pertenece al giro de servicios y comercialización, el 89% de empresas cuentan con menos de 10 empleados, el 44% no ha realizado ninguna acción de CyA a su personal contratado, la mayoría tiene grado de bachiller, el 52 % considera importante la CyA, el 77% de los encuestados no estaba realizando ninguna CyA con alguno de los empleados, el 25% lo capacitaron en la los cursos de ventas y trato al cliente, el 74% de los entrevistados no realiza la detección de Necesidades de capacitación. Concluyendo lo siguiente

La mayoría del personal desempeña cargos administrativos importantes de la empresa, la mayoría de las empresas aun no concluyen sus etapas de empresas maduras y completamente establecidas, la ciudad presenta una vocación al sector económico de tercer nivel, los niveles de mando y los niveles jerárquicos son pocos características de las micro y pequeñas empresas, no hay ninguna intención planificada y definida como política de la empresa para capacitar al personal que cumpla con los objetivos por los cuales fue contratado, se pueden presentar carencias mayores sobre la percepción de la Capacitación y adiestramiento y su importancia para la empresa, consideran importante la capacitación y adiestramiento y que a nivel de cargo administrativo el dueño tenga el concepto que es muy importante.

Paima (2017) en su investigación titulada “*Caracterización de la gestión de calidad y capacitación en las micro empresas del sector servicio - rubro hoteles en el distrito de juanjui, año 2017*” cuyo objetivo general es: Conocer las características de la gestión de calidad y capacitación en las MYPES, del sector servicios – Rubro hoteles en el distrito de Juanjui año 2017. objetivos específicos : Determinar las características de los representantes de las MYPES en el sector servicio - Rubro hoteles en el distrito de Juanjui, año 2017. Determinar las características de la gestión de calidad de las MYPES en el Sector servicios - Rubro hoteles en el distrito de Juanjui, año 2017. Determinar las características de la capacitación de las MYPES en el sector servicios - Rubro hoteles en el distrito de Juanjui, año 2017. Para la elaboración del presente trabajo de investigación se utilizó el diseño NO EXPERIMENTAL – TRANSVERSAL- DESCRIPTIVO- CUANTITATIVA, la población de estudio está conformada por los propietarios de la Mypes sector servicios, rubro hoteles de la ciudad de Juanjui periodo 2017 que suma un

total de 12 MYPES, la muestra está conformada por 10 Mypes, las técnicas e instrumentos se obtuvo información a través de la técnicas observacionales y se empleó instrumentos como el software esta estadístico para el ordenamiento de datos y cruce de variables (SPSS versión 19). Las técnicas empleadas son: Observación, Encuesta. Las cuáles fueron realizadas a una muestra 12 propietarios de las MYPE del sector servicios, rubro Hoteles de la Ciudad de Juanjui, período 2017. De recolección de Datos:

Observación:

Es una técnica que nos permite mirar u observar de manera atenta el comportamiento de los objetos y/o fenómenos de un determinado problema.

Encuesta:

Esta técnica se puede aplicar a muchos individuos de forma simultánea, además se requiere de un tiempo prudencial donde se permita responder con mesura las interrogantes planteadas.

Plan de análisis de datos

El procesamiento, implica un tratamiento luego de haber tabulado los datos obtenidos de la aplicación de los instrumentos, a los sujetos del estudio, con la finalidad de apreciar el comportamiento de las variables. Para el análisis de los datos se empleó las técnicas estadísticas descriptivas como la media y desviación estándar de las puntuaciones obtenidas en la evaluación del propietario de las MYPE. También se elaboraron tablas de distribución de frecuencias y gráficos circulares y de barras para cada una de las variables en estudio. Obtuvo como resultado lo siguientes:

Respecto a los datos generales del encuestado (Ver Tabla 01): Respecto a las edades de los representantes en las MYPES encuestadas, el rango de edad es de 51 años a más, que representa a un 90% de los encuestados, a su vez no coincide con lo hallado por la tesis de Carrión, G ( 2014), en donde se menciona que la edad promedio de los representantes legales de las MYPES encuestadas fue de 31 a 50 años. En mención al género en nuestro estudio nos dio como resultado que el 90% de los encuestados son de sexo masculino donde coinciden con el resultado ya que la mayoría son de sexo masculino en ambas tesis. En mención al grado de instrucción en un 50% son de Institutos

De la Gestión de calidad (Ver Tabla 02): La concepción de la Gestión de la Calidad como una filosofía de dirección deja claro que no puede confundirse con un programa de calidad, que necesariamente ha de tener un principio y un fin. El desarrollo de la GCT puede beneficiarse de la organización de proyectos que vinculen liderazgo,

participación, compromiso, autorresponsabilización, cooperación y aprendizaje, dentro del marco de una misión compartida por los miembros de la organización. Estos programas relacionados con la calidad pueden ser muy útiles. De hecho, los enfoques a la implantación de la GCT basados en proyectos visibles conducidos en equipo han probado ser la estrategia más exitosa (Shortell, etc. al., 1995). El 60% de los encuestados afirma que su servicio está de acuerdo a las necesidades del cliente solo el 40% indica su servicio no está de acuerdo a las necesidades del cliente. Lo que demuestra que la mayoría está de acuerdo a este. Los documentos de gestión más utilizados es el plan estratégico lo que las diferentes empresas en este rubro se preocupan en realizar planes estratégicos lo que no se preocupan es por la implementación de la empresa es donde concuerdan con la información extraída con Chaiña, E (2000), En cuanto al uso de las TICS en esta investigación a un 100% utilizan la tecnología. En caso de la capacitación tanto Carrión, G (2014), y dicha investigación están de acuerdo que la gran mayoría no se capacitan.

Respecto a la Capacitación: La capacitación proporcionada por el empleador es uno de los tópicos donde ha habido más desarrollo teórico en la economía laboral durante las últimas décadas. La teoría predominante es la teoría del capital humano, la cual tiene diversas variantes, pero también existen algunos desarrollos interesantes del análisis institucionalista. En lo que sigue revisaremos los principales postulados de cada una de estas teorías. (Chacaltana, 2011). Si ha recibido una capacitación previa al otorgamiento del crédito en un 50% dicen que sí y el otro 50%5 dicen que no.

Llegando a las siguientes conclusiones:

Las edades de los representantes legales en su mayoría son adultas, ya que en este rubro la supervivencia de estas MYPES son depende de cada propietario o que dirige este tipo de empresa. En el género, predomina el sexo masculino, son quienes dirigen las empresas en esta parte de la región de San Martín. Y en el nivel de instrucción en una mitad son de institutos y la otra mitad son de educación secundaria y universitaria.

Con respecto a la gestión de calidad se observa que la mayoría de los encuestados afirman que están de acuerdo a la necesidad del cliente. El documento de gestión que más utilizan son los planes estratégicos. En cuanto a la implementación de la empresa hay poca preocupación en mejorarlo, pero sin embargo si hay una respuesta de los encuestadas que si satisface en el servicio de los hoteles. En su totalidad utilizan las TICS. En relación a la capacitación antes de recibir un otorgamiento de crédito comparten en los resultados en la mitad que afirman que si los capacitaron y la otra

mitad dice que no los capacitaron, en la gran mayoría fueron capacitados durante el año una sola, en lo que obtuvieron más capacitación es el tipo de inversión del crédito financiero.

Cabrera (2017) en su investigación “*Caracterización de la gestión de calidad y capacitación en las micro empresas del sector servicio, rubro hostales en la provincia padre abad - aguaytía, año 2017*” cuyo objetivo principal es: Conocer las características de la gestión de calidad y la capacitación en las MYPES, del sector servicios –Rubro Hostales en la provincia Padre Abad – Aguaytía, año 2017. Objetivos específicos Determinar las características de los representantes de las MYPE en el sector servicios - Rubro Hostales en la provincia Padre Abad – Aguaytía, año 2017.

Determinar las características de la gestión de calidad de las MYPE en el Sector Servicios - Rubro Hostales en la Provincia Padre Abad -Aguaytia, año 2017.

Determinar las características de la capacitación de las MYPE en el sector servicio - Rubro Hostales en la provincia Padre Abad- Aguaytia, año 2017. Para la elaboración del presente trabajo de investigación se utilizó el diseño *NO EXPERIMENTAL – TRANSVERSAL- DESCRIPTIVO- CUANTITATIVA* la población está conformada por 20 micro y pequeñas empresas de servicios rubro hostales, la muestra es de 10 mypes la misma que representa el 50% de la población en estudio. Para la recolección de los datos se realizaron visitas previas a las MYPES del sector servicios entregándoles la respectiva carta, con el propósito de coordinar con los representantes legales y/o gerentes de estas, para determinar si estos se encontraban dispuestos a proporcionarnos la información suficiente para la realización de nuestro trabajo de investigación.

Finalmente, luego se realizarán las coordinaciones pertinentes, se procederá a la Aplicación del instrumento (cuestionario).

La información que se obtuvo fue a través de técnicas observacionales y se empleó instrumentos como el software estadístico para el ordenamiento de datos y cruce de variables (SPSS versión 19). Las técnicas empleadas son: Observación, Encuesta.

Las cuáles fueron realizadas a la muestra de MYPE de la ciudad de Aguaytia en el año 2017.

De recolección de Datos:

Observación:

Es una técnica que nos permite mirar u observar de manera atenta el

Comportamiento de los objetos y/o fenómenos de un determinado problema.

Encuesta:

Esta técnica se puede aplicar a muchos individuos de forma simultánea, Además se requiere de un tiempo prudencial donde se permita responder con mesura las interrogantes planteadas, en esta ocasión tomamos como muestra 10 MYPES que representa el 50% de una población total de 20 MYPES de servicios para lo cual se estableció un cuestionario de 17 preguntas divididas en 3 partes. Plan de análisis.

El procesamiento, implica un tratamiento luego de haber tabulado los datos Obtenidos de la aplicación de los instrumentos, a los sujetos del estudio, con la Finalidad de apreciar el comportamiento de las variables. Para el análisis de los datos se empleó las técnicas estadísticas descriptivas como la media y desviación estándar de las puntuaciones obtenidas en la evaluación del propietario de las MYPES. También se elaboraron tablas de distribución de frecuencias y gráficos circulares y de barras para cada una de las variables en estudio. Obteniendo los siguientes resultados

Respecto a los datos generales del encuestado (Ver Tabla 01): De los representantes en las MYPES encuestadas, el rango de edad es de 36 – 50, pero es lo contrario lo hallado por Lázaro, J. (2013) en sus resultados la edad promedio de los representantes legales de las MYPES encuestadas fue de 28 – 37. Lo que observamos en nuestra investigación los representantes son persona adulta en este rubro. El 79% de los representantes en las MYPES encuestadas del sector servicios de hospedajes son de sexo masculino. Lo que no coincide con Lázaro, J. (2013) en lo referente a grado de instrucción de los encuestados el 50% son de educación universitaria y en la investigación de Lázaro, J. (2013), son con nivel secundario.

De la Gestión de calidad (Ver Tabla 02): La concepción de la Gestión de la Calidad como una filosofía de dirección deja claro que no puede confundirse con un programa de calidad, que necesariamente ha de tener un principio y un fin. El desarrollo de la GCT puede beneficiarse de la organización de proyectos que vinculen liderazgo, participación, compromiso, autorresponsabilización, cooperación y aprendizaje, dentro del marco de una misión compartida por los miembros de la organización. Estos programas relacionados con la calidad pueden ser muy útiles. De hecho, los enfoques a la implantación de la GCT basados en proyectos visibles conducidos en equipo han probado ser la estrategia más exitosa (Shortell, 1995). El 80% de los encuestados afirma que su servicio está de acuerdo a las necesidades del cliente y solo el 20% indica su servicio no está de acuerdo a las necesidades del cliente. En su gran mayoría están de acuerdo de cumplir con la necesidad del cliente. Los documentos de gestión que más

utilizan es el plan estratégico en un 60% ya que es un conjunto de análisis, decisiones y acciones que una organización lleva a cabo para crear y mantener ventajas comparativas sostenibles a lo largo del tiempo. En cuanto a la satisfacción en un 70% están satisfechos por el servicio prestado por las MYPES, y en el uso de las TICS EN UN 60% Sí utilizan las TICS.

Respecto a la capacitación: "La capacitación está orientada a satisfacer las necesidades que las organizaciones tienen de incorporar conocimientos, habilidades y actitudes en sus miembros, como parte de su natural proceso de cambio, crecimiento y adaptación a nuevas circunstancias internas y externas. Compone uno de los campos más dinámicos de lo que en términos generales se ha llamado, educación no formal." (Blake, O., 1997), en cuanto a la interrogante de la capacitación previa antes del otorgamiento del crédito en un 80% si lo tuvieron solo el 20% no lo tuvieron. Lo que en su investigación Saboya, A. (2016), el 100% no recibió capacitación para el otorgamiento del préstamo. El 50% considera que la capacitación como empresario es una inversión y el 40% considera que la capacitación a sus trabajadores es relevante para su empresa y en el tipo de administración de recursos.

Llegando a las siguientes conclusiones:

Las edades de los representantes legales son de condición adultas, se observa las decisiones tomadas son idóneas y eficientes en sus decisiones.

En el género, que predomina es el sexo masculino ya que en su mayoría quienes dirigen las empresas en este rubro de este tipo de sexo. El nivel de grado de estudios en la mayoría es de educación superior de todos los encuestados del nivel universitario eso quiere decir que las MYPES en este rubro están en manos de Profesionales.

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

Antúnez (2017). En su estudio de investigación *“Gestión de Calidad en atención al cliente de las Micro y Pequeñas empresas del sector Servicios rubro Restaurantes, en*

*la ciudad de Huarmey, 2016*”. Cuyo objetivo general es Determinar las principales características de la gestión de calidad en atención al cliente de los micro y pequeñas empresas del sector servicios – rubro restaurantes en la ciudad de Huarmey, 2016. Objetivos específicos:

Determinar las principales características de los gerentes o representantes de las micro y pequeñas empresas del sector servicio - rubro restaurantes, en la ciudad de Huarmey, 2016.

Determinar las principales características de las micro y pequeñas empresas del sector servicio - rubro restaurantes, en la ciudad de Huarmey, 2016.

Determinar las principales características de la gestión de calidad en atención al cliente de las micro y pequeñas empresas del sector servicio - rubro restaurantes, en la ciudad de Huarmey, 2016.

Para la elaboración del presente trabajo de investigación se utilizó el diseño NO EXPERIMENTAL – TRANSVERSAL- DESCRIPTIVO- CUANTITATIVA, con una población de 26 micro y pequeñas empresas pertenecientes al sector servicio rubro restaurantes y se determinó una muestra dirigida de 22 micro y pequeñas empresas las que aceptaron participar en la investigación.

El criterio de selección de la muestra estuvo en función de la voluntad y disponibilidad de proporcionar información por parte de los representantes legales de las micro y pequeñas empresas

La técnica que se utilizó para la investigación es la encuesta, porque es una técnica que nos sirvió para obtener datos de varias personas representantes de las micro y pequeñas empresas en estudio y cuyas opiniones son importantes para el investigador.

El instrumento que se utilizó para el recojo y registro de la información fue el cuestionario, que consta de un conjunto de 14 preguntas, sobre hechos y aspectos que interesan a la investigación, que fueron contestados por la población muestral

Se utilizó el programa Excel para elaborar las tablas de frecuencia absoluta y relativa, ya que cuenta con funciones de conteo de sistemas automático, también se elaboraron las figuras circulares que se presentaron como anexo y ayudaron a describir a la variable en estudio, estas figuras permiten visualizar con facilidad la distribución de

los datos en categorías que fueron análisis dentro de la investigación. Se utilizó el PDF para la presentación y evaluación del jurado de investigación. Se utilizó el Word para desarrollar el informe de investigación

Obteniendo los siguientes resultados:

#### Edad del representante

El 72,7% tienen una edad entre 31-50 años de edad, esto coincide con los resultados encontrados por Julián (2015), donde el 57% tienen una edad que fluctúa entre los 30-50 años. En estos resultados se aprecia que actualmente las micro y pequeñas empresas son dirigidas por personas adultas ya que siguen manteniendo su negocio por ser personas con experiencia.

#### Sexo del representante

El 63,6% son de género masculino, estos resultados contrastan con Julián (2015), quien señala que el 57% son de sexo femenino, pero a la vez coinciden con Luna (2016), donde el 60,9% son de sexo masculino. En éstos resultados se aprecia que actualmente la mayoría de las Mype están dirigidas por éste género, es decir en éstos últimos años el género masculino está incursionando mucho en el campo gastronómico, algo que no veía antes.

#### Grado de Instrucción del representante

El 45,5% tienen un grado de instrucción superior, éste resultado contrasta con Beltrán (2014), quien en su estudio señala que el 37,5% tienen un grado de instrucción secundaria, pero a su vez coincide con los resultados de Luna (2016), donde el 30,4% tienen una instrucción superior. En éstos resultados se aprecia que actualmente los representantes consideran importante la preparación académica para poder dirigir su negocio.

#### Número de trabajadores

El 63,6% de las micro y pequeñas empresas tienen de 1 a 5 trabajadores, esto coincide con los resultados de Luna (2016), donde el 65,2% cuenta con una cantidad de 1 a 5 trabajadores. Estos resultados demuestran que los representantes hoy en día prefieren

tener pocos trabajadores, porque son negocios pequeños que no demanda mucha mano de obra.

El 72 % tiene una edad entre 31 -50 años de edad. El 63.6% es de género Masculino. El 42.5% tiene estudios superiores. El 63.6% cuenta con de 1 a 5 trabajadores. El 59.1% es informal. El 68.2% tiene una permanencia en el rubro de 0 a 3 años, el 59.1% si está aplicando una gestión de calidad y el 40.9% señala lo contrario, el 40.9% manifiesta usar la mejora continua como técnica de gestión en su negocio. El 50% de la micro y pequeñas empresas tienen como prioridad planificar actividades para determinar las calidad dentro de su negocio. El 36.4% tienen como prioridad ante el cliente el Buen trato, seguido 27.3% que prioriza los Platos de calidad el 22.7% trata de priorizar el Tiempo de espera y el 13.6% se enfoca en la limpieza para mantener a sus cliente satisfechos. El 45.5% prefiere dar trabajo a un familiar. El 54.5 no capacita a sus colaboradores en atención al cliente. El 50% se adecuan a los factores externos cambiantes como la innovación del producto. El 36.4% se adecua a una atención personalizada al cliente y el 13.6% dice adecuarse a la implementación de Estándares de Calidad. El 59.1% indica que una atención de calidad contribuye en un aumento de ventas para el negocio, el 22.7% cree que contribuye con la fidelización de los clientes y el 18.2% manifiesta que una atención al cliente de calidad contribuye a un posicionamiento en el mercado bien ganado.

Concluyendo lo siguiente:

Respecto a las principales características de los representantes de la micro y pequeñas empresas, la mayoría de los representantes del sector servicios rubro restaurantes en la ciudad de Huarmey son personas adultas, ya que tiene una edad entre 31 a 50 años, son e género masculino con un grado de instrucción superior.

Respecto a las principales características de las micro y pequeñas empresas, la mayoría de las micro y pequeñas empresas del sector servicios- rubro restaurantes en la ciudad de Huarmey son informales con un tiempo de permanencia en el rubro de 0 a 3 años y se desarrollan con un personal entre 1 a 5 trabajadores.

Respecto a las principales características de la gestión de calidad en atención al cliente. La mayoría de los representantes manifiesta que está aplicando una gestión de calidad. Usando la técnica de mejora continua, así mismo para determinar la calidad

de sus negocios ellos priorizan la planificación de sus actividades. En cuanto al personal la mayoría del micro empresarios contrata a sus colaboradores no precisamente por su competitividad si no que prefieren dar la oportunidad a familiares, convirtiéndolo así en un negocio familiar, de la misma manera en su mayoría los representantes no consideran importante la capacitación puesto que no la aplican con sus colaboradores. En cuanto a la atención al cliente la mayoría de las Mypes tiene como prioridad el buen trato al cliente para gestionar una atención de calidad, contribuyendo así al aumento de ventas del negocio, a su vez la mayoría dicen adecuarse a los factores externos como innovación del producto.

Jáuregui (2017) en su estudio de investigación “*Gestión de Calidad en las Micro y Pequeñas empresas del sector Servicios rubro Restaurantes, de la Urb. Los Héroes del Distrito de Nuevo chimbote, 2014*”. Cuyo objetivo general es Determinar las principales características de la gestión de calidad de las micro y pequeñas empresas del sector servicios – rubro restaurantes de la Urb. Los Héroes del Distrito de Nuevo Chimbote, 2014. Objetivos específicos

Describir las principales características de gestión de calidad en las Micro y Pequeñas Empresas del sector comercio, servicio rubro restaurantes de la urbanización los Héroes del Distrito de Nuevo Chimbote, 2014.

Describir las principales características de las Micro y Pequeñas Empresas del sector servicio, rubro restaurantes de la urbanización los Héroes del Distrito de Nuevo Chimbote, 2014.

Describir las principales características de los gerentes y/o representantes legales de las Micro y Pequeñas Empresas del sector servicio, rubro restaurantes de la urbanización los Héroes del Distrito de Nuevo Chimbote, 2014. Para la elaboración del presente trabajo de investigación se utilizó el diseño *NO EXPERIMENTAL – TRANSVERSAL- DESCRIPTIVO- CUANTITATIVA*, la población muestral está conformada por 8 Micro y pequeñas empresas del sector servicios rubro restaurantes, el presente trabajo de investigación se aplicó una encuesta (técnica), mediante un cuestionario (instrumento) estructurado por 13 preguntas relacionadas a los aspectos generales de la empresa y el empresario (7) y las variables en estudio: Gestión de calidad (6), para el análisis de los datos recolectados en la investigación se hizo uso del análisis descriptivo de la Gestión de Calidad; se elabora tablas de distribución de

frecuencias absolutas y relativas porcentuales así como figuras estadísticas. Obteniendo los siguientes resultados:

El 50 % de los representantes tiene una edad entre 18 – 30 años de edad. El 50% es de género Masculino. El 37.5% tiene instrucción superiores no universitaria. El 75% de los representantes de la micro y pequeñas empresas son los dueños. El 37.5% de la micro y pequeña empresas tienen más de 7 años en el rubro. El 62.5% tienen entre 1 a 3 trabajadores. El 100% tienen como objetivos maximizar ganancias. El 100% de los representantes de las Micro y pequeñas empresas desconocen el termino Gestión de Calidad. El 75% de los representantes de la micro y pequeñas empresas utilizan las técnicas del liderazgo. El 100% de los representantes de las micro y pequeñas empresas aplican el liderazgo democrático. El 100% de los representantes de las micro y pequeñas empresas no siguen un plan de negocios estratégicos. El 100% de los representantes de las micro y pequeñas empresas perciben que aplicar la gestión de calidad ayuda a lograr sus objetivos. EL 100% de los representantes de la Micro y Pequeñas empresas han logrado con la gestión de calidad ofertar productos de mayor y mejor calidad.

Llegando a la siguientes conclusiones

- Se concluyó que la totalidad de las micro y pequeñas empresas no conocen técnicas de gestión los que no conocen en su mayoría aplican el liderazgo democrático por otra parte en su totalidad no siguen un plan de negocios estratégicos. Finalmente la mayoría que aplico la gestión de calidad obtuvo buenos resultados ofertando productos de mejor calidad. Por lo tanto se puede decir que la mayoría de la micro y pequeñas empresas si aplican gestión de calidad, pero desconocen el término.
- Se concluyó que la totalidad tiene como finalidad maximizar ganancias, para poder apoyar a sus familias, la mayoría tiene una permanencia en el rubro de 7 año, esto les ha permitido posicionarse mejor, así mismo en su mayoría cuentan entre 1 a 3 trabajadores, personal suficiente, ya que no cuentan con mayores recursos para reclutar más personal.
- Se concluyó que la mayoría de los representantes de las micro y pequeñas empresas son jóvenes, ya que tienen una edad que oscila entre los 18 a 30 años cuentan con experiencia significativa en el rubro, la mayoría son de género masculino, son ellos los emprendedores de sus negocios y cuentan con estudios superiores no

universitarios que les facilitado de alguna manera tener mayor conocimiento creatividad y visión por el emprendimiento, finalmente son dueños propios.

Beteta (2015) en su investigación “*Caracterización de la Gestión de calidad en la Mypes del sector Servicios – rubro hotelero de la Urbanización el Pacifico, Nuevo Chimbote, 2013*”. Cuyo objetivo general es Describir las principales características de la gestión de calidad de las MYPES del sector servicios – rubro restaurantes de la Urbanización Pacifico de Nuevo Chimbote, 2013. Objetivos específicos:

Describir las principales características de los gerentes y/o representantes legales en el ámbito de estudio.

Describir las principales características de las MYPES en el ámbito de estudio

Describir las principales características de la gestión de calidad en las MYPES del sector servicio – rubro hotelería de la urbanización Pacífico, de Nuevo Chimbote, 2013. Para la elaboración del presente trabajo de investigación se utilizó el diseño *NO EXPERIMENTAL – TRANSVERSAL- DESCRIPTIVO- CUANTITATIVA*, Se utilizó una población muestral de 6 Micro y pequeñas empresas del servicio - rubro hotelería de la urbanización Pacífico, que se encuentran ubicadas en el distrito de Nuevo Chimbote.

Para el desarrollo de la investigación información se aplicó la técnica de la encuesta, porque es una técnica destinada a obtener datos de varias personas cuyas opiniones impersonales interesan al investigador.

Para el recojo de la información de la investigación, se utilizó mediante un cuestionario (instrumento) estructurado por 16 preguntas relacionadas a los aspectos generales de la empresa (2), al empresario (3) y a la variable de estudio gestión de calidad.

Para el presente estudio de investigación se realizó la etapa de trabajo de campo, el cual consistió en recolectar toda la información necesaria que permita sustentar la validez del trabajo de investigación. Para ello se tomó con una población muestral de 6 MYPES del sector servicio – rubro hotelería de la urbanización Pacífico, de Nuevo Chimbote, 2013, a la cual se le aplicó un cuestionario estructurado. Para el análisis de los datos recolectados en la investigación se hizo uso del análisis descriptivo de la

variable en estudio; se elaboraron tablas de distribución de frecuencias absolutas y relativas porcentuales; así como figuras estadísticas.

El procesamiento de los datos se realizó con el programa informático Microsoft Excel 2013.

Obteniendo los siguientes resultados:

El 67% de los representantes legales de las micro y pequeñas empresas oscilan entre las edades de 30 a 40 años. El 67% tiene entre 4 a 10 trabajadores y el 33% tiene más de 10 trabajadores. El 67% tiene más de 5 años el 33% tiene de 3 a 4 años. El 50% ha tenido capacitaciones. El 67% opina que la capacitaciones brindan un mejor servicio y el 33% considera que no es imprescindible las capacitaciones el 100% considera que el servicio que brinda sus personal es de calidad. El 100% de los trabajadores están capacitados para brindar un mejor servicio de calidad a clientes que presentan discapacidad. El 100% manifiesta que si está dispuesto a invertir para brindar un servicio de calidad. El 100% manifiesta que su empresa es competitiva de la empresa en el mercado. El 100% manifiesta que es importante que la empresa sea reconocida en el ámbito comercial.

Obteniendo las siguientes conclusiones:

- La mayoría de los representantes de la MYPES del sector servicio rubro hotelería de la urbanización el Pacifico, nuevo chimbote 2013 son personas adultas, la mitad de las mypes están dirigidas por su propietarios, y el estado civil de la mayoría corresponde a casados, así mismo el grado de instrucción es superior.
- La mayoría de las mypes del sector servicio rubro hotelería de la urbanización el Pacifico Nuevo chimbote 2013 tiene más de 4 a 10 trabajadores los mismos que cuentan con más de 5 años de experiencia.
- La mitad de la MYPES del sector servicio rubro hotelería de la urbanización el Pacifico Nuevo chimbote 2013 en estudio tiene capacitaciones y la mayoría considera que es imprescindible para poder obtener un mejor servicio y su personal en su totalidad brinda una atención de calidad y se encuentran capacitados para atender a clientes con discapacidad, considerando que el tener un servicio de calidad mejoraría su productividad en un 100 % y estaría dispuestos a invertir en capacitaciones a sus trabajadores en su totalidad, también manifiestan que la totalidad de sus empresas son

rentables, la mayoría no logro un nivel de competitividad en el mercado y la totalidad consideran importante al reconocimiento de la empresa.

Pérez (2017) en su investigación *“Caracterización de la gestión de calidad y confiabilidad de la mypes sector servicio turismo rubro hoteles del distrito de zorritos-tumbes, año 2017”*. Cuyo objetivo principal es Determinar las características de la gestión de calidad y confiabilidad en las Mypes del sector servicios turismo en el rubro Hoteles el distrito de Zorritos- Tumbes, año 2017. Objetivos específicos Identificar los productos facilitadores en las MYPE del sector servicios turismo en el rubro hoteles en el Distrito de Zorritos – Tumbes, año 2017.

Determinar el proceso de atención al usuario en las MYPE del sector servicios turismo en el rubro hoteles en el Distrito de Zorritos – Tumbes, año 2017.

Identificar la efectividad del servicio en las MYPE del sector servicios turismo en el rubro hoteles en el Distrito de Zorritos – Tumbes, año 2017.

Determinar las habilidades del personal de las MYPE del sector servicios turismo en el rubro hoteles en el Distrito de Zorritos – Tumbes, año 2017. Para la elaboración del presente trabajo de investigación se utilizó el diseño NO EXPERIMENTAL – TRANSVERSAL- DESCRIPTIVO- CUANTITATIVA, la población está conformada por 3 unidades económicas objeto de la investigación. La muestra En la presente investigación se evidencia los diferentes métodos y criterios que se aplicaran, mediante los cuales se selecciona un conjunto de personas de una población que representan lo que sucede en toda ella. Por parte de la variable se considera a los clientes, aplicando la fórmula de muestra infinita, para determinar la probabilidad positiva de p, se aplicó una encuesta piloto a diez (10) clientes, herramienta de la investigación que se utiliza en diferentes e innumerables contextos como una forma de limitar los variados efectos negativos, tales como pérdidas económicas, recursos, tiempo, etc.

Obteniendo lo siguientes resultados:

El 84% de los clientes encuestados dicen que los trabajadores tienen capacidad para brindar un buen servicio, y el 16% dice que no están preparados. El 35% de los clientes encuestados respondieron que el servicio de transportes que brinda los hoteles, atienden de manera eficiente y el 65% de los encuestados dicen totalmente lo

contrario. El 40% de los clientes encuestados en los servicios hoteleros respondieron que si tienen servicio de tecnología como soporte y el 60% dicen que no tiene servicio de tecnología. El 84% de los clientes encuestados respondieron que los servicios de hoteles si tienen infraestructura que brinda status y el 16% de los encuestados dicen que no. El 93% de los clientes encuestados respondieron que la infraestructura hotelera les brinda un área para la seguridad de sus pertenencias y el 7% opina lo contrario. El 72% de los encuestados respondieron que si les confirman las reservación y el 28% respondió que no les confirman. El 93% de los encuestados dicen si les ofrecen servicios complementarios y el 7% dicen que no. El 84% de los encuestados dijeron que generalmente el personal de recepción agradece la estadía y un 16% dicen que no se ve esta actitud. El 93% de los encuestados respondieron que la limpieza de las áreas comunes es realizada en horas que no les interrumpen su descanso, y el 7% dijeron que no. El 44% de los encuestados dijeron que si han sido notificados sobre los posibles riesgos, y el 56% dijeron que no han sido notificados. El 93% de los encuestados respondieron que las habitaciones si ofrecen espacios adecuados a sus necesidades y el 7% dijeron que no. El 35% dijeron que el personal del servicio hotelero si tiene habilidad para detectar los gustos de los clientes y el 65% opinó que el personal no tiene tal habilidad. El 84% de los encuestados dijeron que el servicio hotelero cuenta con tecnología moderna y el 16% todo lo contrario. El 93% opinaron que el personal muestra interés y preocupación por el cliente, un 7% dijeron que no. El 65% de los encuestados dijeron que el personal del servicio hotelero muestra interés en resolver los problemas que se presentan, un 35% expresaron que no. El 84% manifestaron que están seguros con las transacciones que realizan, el 16% dijeron que no. El 74% de los encuestados respondieron que como huésped perciben sinceridad en toda información que reciben, y el 26% respondieron que no. El 84% de los encuestados manifestaron que el personal del servicio hotelero actúa de manera asertiva, y el 16% no lo hace. El 53% de los clientes manifestaron sobre la integridad de las personas y prestigio de los hoteles, y el 47% negativamente. El 93% de los encuestados respondieron que el personal sabe interactuar con respeto, un 7% dijeron lo contrario. El 74% opinaron que el personal del servicio hotelero sabe escuchar y actúa positivamente, un 26% respondieron que no. El 44% de los encuestados respondieron que el personal si se identifica con el cliente, y el 56% no lo sabe hacer. El 56% de los clientes encuestados dijeron que no han tenido la oportunidad de contar con un guía.

Llegando a la siguientes conclusiones

- Se ha podido identificar que los facilitadores que representan el apoyo a los usuarios/clientes en el sector turismo del servicio hotelero de la ciudad de zorritos son el área de personal como uno de los mayores soportes, seguidos de los facilitadores de la calidad, la infraestructura y manifiestan menor aceptación por los facilitadores de transportes y el marketing.
- En el sector de turismo rubro hotelero en la ciudad de zorritos se ha determinado que la gestión del servicio en el proceso de atención al usuario/cliente son la recepción las habitaciones, la limpieza la estadía, la reserva y con poca aceptación la seguridad y la comunicación.
- Se ha podido identificar que la efectividad del servicio a los usuarios/clientes y que expresan confiabilidad en el sector turismo del servicio hotelero de la ciudad de zorritos son: garantía, receptividad, confianza, compromiso, satisfacción.
- Se ha podido determinar que las habilidades demostradas por el personal del servicio a los usuarios/clientes y que expresan confiabilidad, en el sector turismo del servicio hotelero de la ciudad de zorritos son: amabilidad, cordialidad, actitud, empatía, integridad.

Abanto (2017) *“Gestión De Calidad En La Capacitación De Los Recursos Humanos En Las Micro Y Pequeñas Empresas Del Sector Servicios, Rubro Pollerías, Distrito De Coishco, 2017.* Cuyo objetivo general fue Determinar las principales características de la Gestión de calidad en la capacitación de los recursos humanos en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro pollerías, distrito de Coishco, 2017. Objetivos específicos Describir las principales características de los representantes legales de las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro pollerías, distrito de Coishco, 2017, así mismo, determinar las principales características de las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro pollerías, distrito de Coishco, 2017, y determinar las principales características de Gestión de calidad en la capacitación de los recursos humanos en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro pollerías, distrito de Coishco, 2017. Para la elaboración del presente trabajo de investigación se utilizó el diseño *NO EXPERIMENTAL – TRANSVERSAL- DESCRIPTIVO- CUANTITATIVA*, La población del estudio está conformada por 8 micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro pollerías, distrito de Coishco, 2017. La cual se obtuvo mediante un sondeo

Muestra, para desarrollar la investigación se aplicó la encuesta al 100% del total de la población en estudio. La técnica que se utilizó, para recolectar información fue: La encuesta, porque es una técnica destinada a obtener datos de varias personas cuyas opiniones impersonales interesan al investigador.

El instrumento, que se utilizó para registrar la información fue: El Cuestionario, porque es instrumento que consta de un conjunto de preguntas, preparado cuidadosamente, sobre los hechos y aspectos que interesan en una investigación. Para el análisis de los datos recolectados en la investigación se hizo uso del análisis descriptivo de las variables en estudio; se elaboraron tablas de distribución de frecuencias absolutas y relativas porcentuales; así como figuras estadísticas.

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

Obtuvo los siguientes resultados: el 75% de los representantes de la micro y pequeñas empresas tiene una edad entre 31 a 50 años, el 85.7% son de género masculino, el 100% de los representantes de las micro y pequeñas empresas tienen estudios secundarios, el 100% son dueños, el 62% tienen más de 7 años en el cargo, el 62.5% tienen más de 7 años a mas en el rubro, el 100% tiene 1 a 5 trabajadores, el 75% son familiares los que trabajan, el 75% fue creada para generar ganancias, el 100% no conoce el termino de gestión de calidad, el 75% utiliza como técnica modernas el liderazgo empresarial, el 62.5% tiene poca iniciativa, el 75% utiliza la observación como técnica para medir el rendimiento del personal, el 62.5% opina que la gestión de calidad contribuye a mejorar el rendimiento de la empresa, el 75% de los empresarios no tiene capacitación, el 75% del personal no ha sido capacitado, el 75% no ha recibido ningún curso de capacitación, igualmente en ningún tema, el 75% considera relevante la capacitación, el 100% considera una inversión la capacitación.

Concluyo lo siguientes:

- EL 75% de los representantes tienen entre 31 a 50 años, el 87,5% son de género femenino, el 100% tienen estudios secundarios, así también son los dueños y el 62,5% tienen en el cargo más de 7 años.
- El 62,5% de las micro y pequeñas empresas tienen más de 7 años en el rubro, el 100% cuentan entre 1 a 5 colaboradores, el 75% tienen a personas no familiares trabajando para sus negocios y el 75% fueron creadas con la finalidad de generar ganancias.
- El 100% de los representantes no conocen el término de gestión de calidad, el 75% aplican la técnica de Liderazgo empresarial, el 62% tienen poca iniciativa en la aplicación de la gestión de calidad, el 75% miden el rendimiento de su personal a través de la observación, aseguran que el personal tiene poca iniciativa en la aplicación de la gestión de calidad, el 62,5% consideran que la gestión de calidad mejora el rendimiento. Por otra parte los microempresarios el 75% de los representantes no se capacitan, el 75% del personal no ha recibido capacitación, el 75% no han recibido un curso de capacitación en estos últimos años, el 75% no han recibido ningún tema de capacitación, el 75% consideran que la capacitación es relevante y 100% consideran es una inversión.

## **2.2 Bases Teóricas**

### **Gestión de Calidad**

Según Pérez & Merino (2008) el concepto de gestión hace referencia a la acción y al efecto de administrar recurso, sea dentro de una entidad estatal o privada, para alcanzar los objetivos propuestos por la misma. Para ello uno o más individuos dirigen los proyectos laborales de otras personas para poder mejorar los resultados, que de otra manera no podrán ser obtenidos.

En otras palabras el significado de gestión no es más que un conjunto de diligencias que se cumple para solucionar un asunto o concretar un proyecto.

Según Cuatrecasas (2012) en su libro organización de la Producción y dirección de operaciones, Nos plasma un nuevo concepto de gestión de calidad total donde la calidad afecta a todos los departamentos de la empresa involucrando a todo el recurso humano y liderado por la alta dirección.

Hoy en día el término de calidad total involucra a toda una organización y es la estrategia principal para poder cumplir con el objetivo del éxito mejorando así los sistemas de producción (costos y plazos) permitiéndole así tener una capacidad de respuesta frente a su demanda.

Según Ortiz (2011) los sistemas de gestión de calidad son un conjunto de normas estándares que se relacionan entre sí para hacer cumplir los requisitos de calidad que la empresa requiere para satisfacer a sus cliente a través de una mejora continua de una manera ordenada y sistemática

En el Perú solo el 1% de las empresas formales, cuentan con un sistema de gestión de calidad (SUNAT), el cual evidencia en el trabajo que hay por hacer para cambiar el chip a las demás empresas para sigan el camino de la calidad y competitividad.

La gestión de calidad es definida por varios autores como, por ejemplo:

Atkinson (1990) nos señala que la gestión de calidad es la obligación de toda una organización para hacer las cosas bien, enlazando a cada uno del personal con la que cuenta la organización, para que esta misión sea exitosa debe ser admitida por los componentes de la empresa.

La responsabilidad cae sobre la organización de hacer siempre la cosas bien, teniendo presente la relación con sus trabajadores para que estén comprometidos con su organización y puedan empujar en un solo sentido y así lograr la misión

## **Calidad**

Según la normas ISO 9000 la calidad es el grado en el que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos (necesidades o expectativas establecidas) los requisitos deben satisfacer las expectativas del cliente

Hoy en día la calidad es uno de los pilares en toda empresa que quiere mantenerse en el mercado y ser competitiva, hay un sinnúmero de definiciones de calidad de acuerdo a los diversas definiciones vistas anteriormente podemos definir la gestión de calidad como un instrumento que le permite a una empresa controlar planificar ejecutar sus actividades para el avance de la misión, a través de la asistencia de servicios con altos modelos de calidad, los que son medidos a través de los indicadores de satisfacción.

**Funciones de la Gestión de Calidad.** James (1997) indica funciones necesarias como son Planificación, Organización, Dirección, Personal y Control.

a) **Planificación** se orienta al futuro y crea las directrices para toda la organización ofrece la capacidad de ser proactivo y anticipar futuros eventos y establecer las acciones necesarias para enfrentarse positivamente a ellos es esencial para un eficaz y manejable proceso de mejora de calidad. Los elementos claves que incluye son: análisis del entorno, misión de la calidad establecimiento de la política de calidad, objetivos estratégicos de calidad y planes de acción de calidad, James (1997).

b) **La función de Organización**, es asegurar que la empresa satisface los objetivos de calidad que se ha fijado. Desarrollo de un entorno de trabajo claro, con tareas y responsabilidades que contribuyan a la actividad eficaz de una organización y dirigir el comportamiento de las personas, grupos y departamentos para realizar los objetivos fijado por la organización, James (1997). los elementos claves que incluye son: asignación de tareas y responsabilidades, desarrollo consciente de la segmentación de la organización en unidades específicas autónomas, desarrollo de requerimientos jerárquicos para facilitar la comunicación y ordenes, delegación y esfuerzo de coordinación, James (1997)

c) **La función de dirección**, intervenir en las acciones de los colaboradores, a través de un desarrollo de información para lograr obtención de los objetivos. Esta

función incluye elementos claves como son: teorías de motivación, teorías de liderazgo, tipos de poder.

d) **La función personal**, proceso creado a las medidas y actividades del ímpetu de trabajo para optimar la eficiencia y eficacia del ejercicio de la organización,

### **Calidad de Servicios**

Según Vargas & Aldana (2011) los servicios y la calidad surgen en el sistema económico, porque los primeros satisfacen las necesidades de los clientes mejor de lo que lo harían ellos solos, ya sean individuos u organizaciones; y la segunda porque busca la excelencia en la organizaciones en el mundo actual globalizado

Según Shenberger (2008) “La calidad del servicio consiste en satisfacer, de conformidad con los requerimientos de cada cliente, las distintas necesidades que tiene y por la cual contrato el servicio” (p.18).

La calidad de servicio hoy en día juega un papel muy importante dentro de las organizaciones involucra muchas cosas como las ventas e imagen de la organización dando seguridad y confianza al cliente para poder contratar con ellos, de lo contrario generaría un cliente insatisfecho presentando así pérdidas en la utilidades.

### **La Capacitación**

Según Frigo (2012) la capacitación o desarrollo persona es toda actividad realizada en una organización respondiendo a sus necesidades, que busca mejorar la actitud, conocimiento, habilidades o conductas de su personal.

La Capacitación es un transformación que posibilita al ilustrando la adjudicación de ciertos conocimientos, capaces de modificar los comportamientos propios de las personas y de la organización a la que pertenecen. También contribuyen al mejoramiento de actitudes del trabajador en el puesto que labora.

## **La Importancia De La Capacitación En La Empresa**

Muchos empresarios creen que la capacitación en la organización es un gasto innecesario y no lo ven como una inversión que dará beneficios a su empresa y sus trabajadores.

En varias oportunidades a pesar de que cuentan las organizaciones con los mejores egresados de las universidades como profesionales y desempeñándose en un cargo dentro de la compañía, el tema de la capacitación tiene que ser un proceso continuo, porque en la actualidad la tecnología y los conocimientos nunca dejan de cambiar y desarrollarse. Todo profesional ya sea universitario o técnico necesita actualizarse en forma continua porque de lo contrario quedara desfasado en conocimientos dejara de aportar a las organizaciones perdiendo productividad y competitividad.

La capacitación es una de las mejores inversiones, la más rentable que una organización pueda realizar, con una buena planificación, el elemento humano en una organización requiere de una política de capacitación constante. Los encargados de las áreas deberían ser los primeros responsables de su formación y siendo los primeros responsables en capacitar a su personal para que puedan mejorar su desempeño.

### **Requerimiento antes de capacitar al RRHH**

Toda organización después de identificar la necesidad de capacitar al personal, debe conocer los requerimientos que debe tomar en cuenta para realizar un buen plan de capacitación de acuerdo con lo que señala Aguilar (2004) antes de capacitar al personal debemos tomar en cuenta los siguientes aspectos:

**Detecta las necesidades de tu empresa.** Por intermedio de la observación, realizando cuestionarios a los trabajadores sobre sus intereses y evaluando su desarrollo, se puede sacar una idea sobre los conocimientos y herramientas que necesita el trabajador.

**Clasifica y jerarquiza.** Clasifica las necesidades de la capacitación y se obtendrá los indicadores de que tipos de entrenamiento son más urgentes e importantes para poder perfeccionar el trabajo de tu empresa, quienes son los indicados en tomar, cuando y de qué manera.

**Establece los objetivos y las estrategias a seguir.** Los objetivos deben ser claros hacia donde queremos llegar con el programa de capacitación; las estrategias deben

contemplar tres cosas costos, tipos de capacitación, tiempo de ejecución y la medición de los resultados.

**Elabora un programa a la medida.** Una vez que tengas clara las necesidades de tu trabajador y los objetivos y estrategias para mejorar la producción de la empresa, podrás establecer los temas que se desarrollaran, quienes los tomaran el o los cursos, la institución responsable de la capacitación fechas y horarios y los principal el presupuesto destinado para la realización del programa de capacitación.

**Ejecuta y evalúa los resultados.** Es importante darle seguimiento a tu programa de capacitación antes durante y después de ejecutarlo.

### **Capacitación y comunidad: los efectos sociales de la capacitación**

La capacitación, aunque está pensada para mejorar la productividad de la organización, tiene importantes efectos sociales. Los conocimientos, destrezas y aptitudes adquiridos por cada persona no solo lo perfeccionan para trabajar, sino también para su vida.

Son la forma más eficaz de protección del trabajador, en primer lugar, porque si se produce una vacante en la organización, puede ser cubierta internamente por promoción; y si un trabajador se desvincula, mientras más entrenado esté, más fácilmente volverá a conseguir un nuevo empleo. (Frigo, 2012)

### **Beneficios de capacitar**

La capacitación permite evitar la obsolescencia de los conocimientos del personal, que ocurre generalmente entre los empleados más antiguos si no han sido reentrenados. (Frigo, 2012)

También permite adaptarse a los rápidos cambios sociales, como la situación de las mujeres que trabajan, el aumento de la población con títulos universitarios, la mayor esperanza de vida, los continuos cambios de productos y servicios, el avance de la informática en todas las áreas, y las crecientes y diversas demandas del mercado. Disminuye la tasa de rotación de personal, y permite entrenar sustitutos que puedan ocupar nuevas funciones rápida y eficazmente. (Frigo, 2012)

Por ello, las inversiones en capacitación redundan en beneficios tanto para la persona entrenada como para la empresa que la entrena. Y las empresas que mayores esfuerzos realizan en este sentido, son las que más se beneficiarán en los mercados hipercompetitivos que llegaron para quedarse. (Frigo, 2012)

Como por ejemplo

Mayor rentabilidad dentro de la organización

Un considerable dentro aumento de productividad

Calidad de trabajo

Una mayor estabilidad dentro de la organización

Disminución de la supervisión

Mayor identificación del personal con la organización

Mejor imagen instrumental de la organización

Reducción de costos

Mejora la relación de los jefes con sus subordinados

Mayor comprensión y la adopción de nueva políticas

La capacitación genera beneficios en relaciones humanas internas y externas

### **Tipos de capacitación**

las micro y pequeñas empresas deben tener en cuenta el tipo de capacitación que será aplicada a sus colaboradores, se debe clasificar al personal de acuerdo a sus habilidades que requiera sus mejoras, según Cruz (s,f) nos dice que es importante conocer los tipos de capacitación para una mejor eficiencia en su aplicación

Capacitación para el trabajo. Dirigida a los empleados que desempeña una nueva actividad ya sea que recién haya ingresado o se promovido a nuevo puesto de trabajo.

Capacitación Promocional a través de ella se da la oportunidad de alcanzar nuevos puestos de mayor nivel jerárquico.

**Capacitación en el trabajo.** Dirigida a desarrollar actividades y mejorar actitudes en los trabajadores, ya sea que aprendan habilidades en el terreno físico o intelectual tienes que buscar las áreas de oportunidad

### **Micro y Pequeñas empresas**

De acuerdo con la Ley N° 28015 (2003) La micro y pequeña empresa es la unidad económica constituida por una persona natural o jurídica, bajo cualquier forma de organización o gestión empresarial contemplada en la legislación vigente, que tiene por objeto desarrollar actividades de extracción , transformación, producción, comercialización de bienes o prestación de servicios.

Las micro y pequeñas empresas proveen bienes y servicios obteniendo y ofreciendo productos incorporándoles un valor agregado que constituye un elemento concluyente en las actividades económicas y sobretodo en la generación de empleo, lamentablemente estas empresas escasean de capacitación, falta de inyección de capitales de trabajo por elevado interés en los créditos que pueden acceder y sobre todo por su informalidad en la mayoría de las mypes

En el Perú es obligatorio que el gobierno y todas las instituciones involucradas tomen acciones de una forma agresiva para darlas a conocer y permitirles promocionar sus productos servicios que ofrecen, introducirlas en el mercado de exportación y aprovechar los tratados de libre comercio (TLC) que se tiene con más 50 países, pero siempre brindándoles el financiamiento de créditos accesibles y orientándolos a su formalización.

### **Características de Micro y pequeña empresa**

El 02 de julio del 2013 se promulgo la Ley N° 30056 “Ley que modifica diversas leyes para facilitar la inversión, impulsar el desarrollo productivo y el crecimiento empresarial” esta ley incluye modificaciones a varias leyes entre las que esta la actual Ley de Mype D.S N° 007-2008-TR “Texto Único Ordenado de la Ley de Promoción de la Competitividad, formalización y Desarrollo de la Micro y Pequeña Empresa y del Acceso al empleo Decente”, entre las modificaciones más resaltantes están que se cambia la clasificación para la micro pequeña y mediana empresa de acuerdo a los siguiente:

Micro empresa ventas anuales hasta 150 UIT, trabajadores no hay limites

Pequeña empresa ventas anuales más de 150 UIT hasta 1700 UIT, trabajadores no hay limite

Mediana empresa ventas anuales más 1700 UIT hasta 2300 UIT, trabajadores no hay limite

Se transfiere la administración de registro nacional de micro y pequeña empresa (Remype) del Ministerio de Trabajo a la Sunat.

La microempresas que se inscriban en el Remype gozara de amnistía en sanciones tributarias y laborales durante los tres primeros años contados a partir de su inscripción y siempre que cumplan con subsanar su infracción.

El régimen laboral especial de la microempresa creado mediante la Ley N° 28015 Ley de Promoción y Formalización de la Micro y Pequeña empresa se prorroga por 3 años. Sin perjuicio de ello, las microempresa, trabajadores y conductores pueden acordar por escrito, durante el tiempo de dicha prorroga, que se acogerán al régimen laboral regulado en el DL 1086.

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

La pequeña empresa que dure 2 años calendarios consecutivos, supere el nivel de ventas establecido (1700UIT) podrá conservar por 3 años el mismo régimen laboral

### **Importancia**

Estas empresas tienen un rol muy importante en el sector económico en nuestro País, Según el ministerio de Trabajo y Promoción del empleo, tienen una gran trascendencia por que aportan el 40% al PBI, y con un 80% de la oferta laboral, sin contar con el autoempleo que genera. (Sánchez, 2014)

## **Hospedajes**

Mediante el Decreto Supremo N° 029-2004-MINCETUR, publicado el 25 DE NOVIEMBRE DEL 2004 APRUEBA EL Reglamento de Establecimientos de Hospedajes, en el marco de la Ley N° 27790, Ley de Organización y Funciones del Ministerio de Comercio Exterior y Turismo; ley N° 26961, Ley para el Desarrollo de la Actividad Turística; Decreto Supremo N° 023-2001-ITINCI, de fecha 13 de julio de 2001, se aprobó el reglamento de establecimiento de hospedajes; de acuerdo al numeral 8° del artículo 118° de la Constitución Política del Estado. El artículo 7° del Decreto Supremo N° 29-2004-MINCETUR establece las condiciones mínimas que deben cumplir los establecimientos de hospedaje.

De acuerdo al DS N° 029-2004 y su Reglamento no da la siguiente definición de hospedajes como 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.

Según el artículo 3° del Decreto Supremo N° 001-2015-MINCETUR, precisa la clase y categorías de hospedajes, la cual es solicitada formalmente al organismo competente, su clasificación y/o categorización, cumpliendo para tal efecto con los requisitos de Infraestructura, equipamiento, servicio y personal, los establecimientos de hospedaje de la clase Hotel, Apart- Hotel, Hostal y Resort.

Hotel: Establecimiento de hospedaje que cuenta con no menos de 20 habitaciones y que ocupa la totalidad de un edificio o parte del mismo completamente independizado, constituyendo sus dependencias una estructura homogénea. Pueden ser categorizados de 1 a 5 estrellas

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 3 a 5 estrellas

Hostal: Establecimiento de hospedaje que cuenta con no menos de 6 habitaciones y 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 categorizados como Hostales de 1 a 3 estrellas

Resort: Establecimiento de hospedaje ubicado en zonas vacacionales, tales como playas, ríos y otros de entorno natural, que ocupa la totalidad de un conjunto de edificaciones y posee una extensión de áreas libres alrededor del mismo. Los Resorts pueden ser categorizados de 3 a 5 estrellas

Ecolodge: Establecimiento de hospedaje cuyas actividades se desarrollan en espacios naturales, cumpliendo los principios del Ecoturismo. Debe ser operado y administrado de una manera sensible, en armonía con el respeto y protección del medio ambiente.

### **2.3 Marco Conceptual**

- Micro y pequeña empresa

Eje económico principal fundado por la ley de nuestro país, siendo uno de los principales pilares de nuestra economía, con una gran aportación al PBI, lugar donde se generan los bienes y servicios que una colectividad necesita para poder sus necesidades por lo que también es un eje de la producción.

- Hospedajes

El vocablo hospedaje procede de la palabra hospedar, recibir huéspedes en un propio albergue. En otras palabras atender con la posibilidad de que duerma bajo techo es una de las principales características que puedan tener una persona con otra, en algunas ocasiones este caso puede ser gratuito dependiendo quien sea el receptor, sin embargo en la actualidad este término Hospedaje se refiere a brindar tal servicio a cambio de una retribución dependiendo de la calidad del lugar y servicio que se brinda.

Normalmente el hospedaje puede variar mucho de un caso a otro, incluso en la misma lugar se puede apreciar diversas clases de hospedajes, desde los más costosos a muy baratos. Cuando se habla de hospedajes entendemos que el servicio que brinda es una habitación de diferente tamaño con cama. También puede haber otros servicios adicionales o no como duchas y baños agua caliente o algún elemento de entretenimiento o servicio de comida etc.

En los últimos años en la ciudad de Huarney con el crecimiento inminente del turismo los hospedajes han crecido siendo la actividad principal del turismo interno permitiendo así a los turistas trasladarse de un lugar a otro y poder acceder a algún tipo de hospedaje a cambio de cierta tarifa.

- **Servicio**  
Según Stanton, Etzel y Walker (2004), definen los servicios "como actividades identificables e intangibles que son el objeto principal de una transacción ideada para brindar a los clientes satisfacción de deseos o necesidades" Pág. (333,334)
- **Calidad**  
Según el diccionario de la Real Academia Española define el concepto de calidad como "la propiedad o conjunto de propiedades inherentes a una cosa que permite apreciarla como igual, mejor o peor que las restantes de su misma Especie".  
Conjunto de características inherentes que posee una cosa, que permiten valorar con respecto a las demás.
- **Servicio de calidad**  
Es la diferencia que existe entre lo que uno espera del servicio que espera y lo que es el servicio recibido. Podemos indicar que brindar un servicio de calidad es el nivel de excelencia que la organización que presta el servicio ha decidido lograr y mantener en función de las necesidades de sus clientes
- **Capacitación**  
Actividad que realiza una organización con el propósito de responder a sus necesidades, para mejorar la actitud, conocimiento y habilidades de su trabajador, todo programa de capacitación deberá contar con un análisis previo para poder identificar los temas de capacitación a que personal estará orientado y duración y poder sacar al máximo provecho del personal capacitado.
- **Recursos Humanos**  
También conocido como trabajador, colaborador, personal, siendo el elemento principal de toda organización ya que si la organización capacita promueve a su personal permitirá aumentar su producción.

### **III.- HIPÓTESIS**

La presente investigación es descriptiva por lo que no plantea hipótesis, puesto que los estudios descriptivos buscan especificar las propiedades importantes de grupos, personas o cualquier otro tipo de fenómeno los cuales son sometidos a análisis, es por ello que en esta investigación que es de carácter descriptivo no se llega a especificar la hipótesis.

## **IV. METODOLOGÍA**

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

Para la elaboración del presente trabajo de investigación se utilizó el diseño no experimental – Transversal - Descriptivo.

Fue, no experimental porque se realizó sin manipular deliberadamente las variables, es decir, se observó el fenómeno tal como se encuentra dentro de su contexto, conforme a la realidad, sin sufrir modificaciones.

Fue, transversal por que el estudio se realizara en un espacio de tiempo determinado, donde se tendrá un inicio y un fin

La investigación fue descriptiva, porque solamente se describió las características más importantes de la variable gestión de calidad en la capacitación de los recursos humanos y la Mypes con la realidad como se presenta.

### **4.2 Población y Muestra**

#### **Población**

Se utilizó una población de 20 Micro y pequeñas empresas del servicio Rubro Hospedajes del Distrito de Huarney

#### **Muestra**

Para el trabajo de investigación se utilizó una muestra conformada por el 100% de la población, es decir 20 microempresas del sector servicios rubro hospedajes del casco urbano del distrito de Huarney, 2017.

### **4.3 Definición y operacionalizacion de Variables**

Variable	Definición Conceptual	Dimensión	Indicadores	Medición
<b>Datos de los representantes</b>	Son personas naturales o jurídicas las cuales tienen la idea de negocio, en donde este, y pueda invertir corriendo el riesgo de pérdida pero siempre con el objetivo de tener una estabilidad financiera	Edad	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ 18- 30</li> <li>➤ 31 –50</li> <li>➤ 51 a mas</li> </ul>	<b>Razón</b>
		Sexo	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Masculino</li> <li>➤ Femenino</li> </ul>	<b>Nominal</b>
		Grado de Instrucción	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Sin instrucción</li> <li>✓ Básica</li> <li>✓ Superior no Universitaria</li> <li>✓ Superior Universitaria</li> </ul>	<b>Ordinal</b>
		Cargo que desempeña	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Dueño</li> <li>✓ Administrador</li> </ul>	<b>Nominal</b>
		Años que desempeña el cargo	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ 0 a 3 años</li> <li>➤ 4 a 6 años</li> <li>➤ 7 a más años</li> </ul>	<b>Razón</b>
<b>Datos de la Mype</b>	Es una unidad económica constituida por una persona natural y jurídica en cualquier forma	Cuantos años tiene la Mype en el mercado	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ 0 -2</li> <li>➤ 3- 5</li> <li>➤ 6 a más años</li> </ul>	<b>Razón</b>
		Cuantos trabajadores tiene su empresa	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 1 -3 años</li> <li>• 4 - 8 años</li> <li>• 9 - más</li> </ul>	<b>Razón</b>
		Trabajadores de la empresa son	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Familia</li> <li>b) Personas no familiares</li> </ul>	<b>Nominal</b>
		Objetivos de creación de la Mype	<ul style="list-style-type: none"> <li>e) Generar Ganancia</li> <li>f) Subsistencia</li> </ul>	<b>Nominal</b>
		Conoce el termino gestión de calidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Si</li> <li>b) No</li> </ul>	<b>Nominal</b>

Datos de la Gestión de calidad	La calidad es un grado predecible de uniformidad y fiabilidad a bajo costo adecuado a las necesidades del mercado	Dificultades para la implementación de la Gestión de calidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Si</li> <li>• No</li> </ul>	Nominal
		Factores que dificultan la implementación	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Poca iniciativa</li> <li>• Aprendizaje lento</li> <li>• No se adaptan los cambios</li> <li>• Desconocimiento del puesto</li> <li>• Ninguno</li> </ul>	Nominal
		Técnicas para medir el rendimiento de personal	<ul style="list-style-type: none"> <li>• La observación</li> <li>• La evaluación</li> <li>• Escala de puntuación</li> <li>• Otros</li> </ul>	Nominal
		La gestión de calidad ayuda a cumplir los objetivos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Si</li> <li>• A veces</li> <li>• No</li> </ul>	Nominal
		Contribuye a mejorar el rendimiento del negocio	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Siempre</li> <li>• A veces</li> <li>• Nunca</li> </ul>	Nominal
		Recibió capacitación antes de poner su Mype	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Si</li> <li>• No</li> </ul>	Nominal
		Capacitar al recurso Humanos:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Inversión</li> <li>• Gasto</li> <li>• Ninguno</li> </ul>	Nominal
		Su personal ha sido capacitado	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Si</li> <li>• No</li> </ul>	Nominal
		En qué áreas han capacitado	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gestión Hotelera</li> <li>• Atención al cliente</li> <li>• Limpieza</li> <li>• Otros</li> <li>• Ninguno</li> </ul>	Nominal
		La capacitación mejora el rendimiento de sus trabajadores	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Si</li> <li>• No</li> </ul>	Nominal

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

La técnica que se empleó en la presente investigación es la encuesta que es un método de investigación y recopilación de datos que son utilizadas para obtener información acerca de personas relacionados sobre diversos asuntos o temas, donde el instrumento que se emplea es el cuestionario siendo una herramienta de búsqueda de información, siendo una forma práctica y organizada de elaborar preguntas

#### **4.5. Plan de Análisis**

Una vez que ya se hayan recopilado los datos, se grafican y se tabulan donde se irán ordenando los datos de acuerdo a la variable que se planteó en la investigación, posteriormente se realizara el análisis y la interpretación aplicando el programa Excel 2010.

#### 4.6. Matriz de consistencia

Enunciado	Objetivos	Variables	Poblacion y Muestra	Diseño de la investigacion	Tecnicas e Instrumento
<p>¿Cuales son las características de la gestión de calidad en la capacitación de los recursos humanos en la micro y pequeña empresas del sector servicio rubro Hospedajes del casco urbano del distrito de huarmey 2017</p>	<p><b>General</b> Determinar las principales características de la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicio rubro hospedajes del casco urbano del distrito de Huarney 2017</p> <p><b>Específicos</b> Determinar las principales características de los gerentes o representantes legales de las micro y pequeña empresas del sector servicio rubro hospedajes del casco urbano del distrito Huarney 2017</p> <p>Determinar las principales características de las micro y pequeñas empresas del sector servicio rubro hospedaje del casco urbano del distrito de huarmey 2017</p> <p>Determinar las principales características de la gestión de calidad de las micro y pequeñas empresas del sector servicio rubro hospedaje del casco urbano</p> <p>elaborar el plan de mejora de la gestión de calidad en la capacitación de los recursos humanos en las micro y pequeñas empresas del sector servicios rubro hospedaje del casco urbano distrito de huarmey 2017</p>	<p>Gestión de calidad en la capacitación de los recursos humanos</p>	<p><b>Poblacion</b> se utilizo una poblacion de 20 micro y pequeñas empresas del sector servicio rubro Hospedaje del casco urbano del distrito de Huarney</p> <p><b>Muestra</b> Para el trabajo de investigacion se utilizo el 100% de la poblacion, es decir 20 micro empresas del sector servicios rubro hospedaje del casco urbano del distrito de Huarney 2017</p>	<p><b>Diseño</b> Para la elaboracion del presente trabajo de investigacion se utilizo el diseño No experimental transversal - descriptivo.</p> <p>fue no experimental porque se realizo sin manipular deliberadamente las variables, es decir se observo el fenomeno tal como se encuentra dentro de su contexto, conforme a la realidad sin sufrir modificaciones</p> <p>fue transversal porque el estudio se realizo en un espacio de tiempo determinado, donde tuvo un inicio y un fin</p> <p>fue descriptivo porque solo se describio las características mas relevantes de la Mype, representantes y la variable en estudio</p>	<p><b>Tecnica</b> la tecnica utilizado es la encuesta</p> <p><b>Instrumento</b> el instrumento que se utilizo es el cuestionario siendo una herramienta de busqueda de informacion siendo una forma practica y organizada de elaborar preguntas estructurado de la siguiente manera: * 5 preguntas referidas a las características o datos de los representantes de las micro y pequeña empresa . * 4 referidas a las características de la micro y pequeñas empresas * 11 referidas a la variable gestión de calidad en la capacitación de los recursos humanos de las micro y pequeñas empresas del sector servicio rubro hospedajes del casco urbano del distrito de huarmey 2017</p>

#### **4.7. Principios Éticos**

En el presente trabajo se hace hincapié a los principios éticos de acuerdo con el código de ética de la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote de confidencialidad, confiabilidad y respeto a la persona humana, siendo estos principios los más resaltantes para llevar a cabo una buena investigación.

Se utilizaron los siguientes principios éticos:

##### **Principios de Confidencialidad:**

La información presentada en esta tesis ha sido elaborada bajo consultas de diferentes autores, libros virtuales que representan la seguridad de la información plasmada.

##### **Confiabilidad**

La información presentada en este trabajo de investigación, está elaborada con absoluta confiabilidad, presentando bibliografías y consultas de autores que nos garantizan la fiabilidad que tiene la investigación, para el buen funcionamiento de los resultados.

##### **Respeto a la persona humana**

El presente trabajo de investigación se ha elaborado respetando a la persona humana y sin dañar susceptibilidades.

## V. RESULTADOS

### 5.1. RESULTADOS

**Tabla 1.**

*Características generales del representante de las Mypes sector servicio rubro Hospedajes Del casco Urbano del Distrito de Huarmey, 2017.*

Datos generales:	N	%
<b>Edad (años)</b>		
18 – 30	4	20.00
31 – 50	12	60.00
51 a más	4	20.00
Total	20	100,00
<b>Sexo</b>		
Masculino	9	45.00
Femenino	11	55.00
Total	20	100,00
<b>Grado de instrucción</b>		
Sin instrucción	0	0.00
Básica	3	15.00
Superior No Universitaria	8	40.00
Superior universitaria	9	45.00
Total	20	100.00
<b>Cargo que Desempeña</b>		
Dueño	13	65.00
Administrador	7	35.00
Total	20	100.00
<b>Años de desempeño en el Cargo</b>		
0 - 3 años	7	50.00
4 – 6 años	5	20.00
7 a más años	8	30.00
Total	20	100.00

*Fuente:* Cuestionario aplicado a los representantes de las Mypes sector servicio rubro Hospedajes del Casco Urbano del Distrito de Huarmey, 2017.

**Tabla 2.**

*Características generales de las Mypes sector servicio rubro Hospedajes del casco Urbano del Distrito de Huarmey, 2017.*

De la Empresa:	N	%
Cuantos años tiene la Mype en el mercado		
De 0 a 2 años	7	35.00
De 3 a 5 años	5	25.00
De 6 a más años	8	40.00
Total	20	100.00
Cuantos trabajadores tiene su empresa:		
De 1 a 3 trabajadores	14	70.00
De 4 a 8 trabajadores	4	20.00
De 9 a más	2	10.00
Total	20	100.00
Trabajadores de su empresa son		
Familia	11	55.00
Persona no familiares	9	45.00
Total	20	100.00
Objetivo de creación de la Mype		
Generar ganancias	17	85.00
Subsistencias	3	15.00
Total	20	100.00

*Fuente:* Cuestionario aplicado a los representantes de las Mypes sector servicio rubro Hospedajes del Casco Urbano del Distrito de Huarmey, 2017.

**Tabla 3.**

*Características generales de la Variable Gestión de Calidad en capacitación sector servicio rubro Hospedajes del casco Urbano del Distrito de Huarmey, 2017.*

Gestión de Calidad en capacitación	N	%
<b>Conoce el Termino de Gestión de Calidad</b>		
Si	14	70.00
No	1	5.00
Tengo cierto conocimiento	5	25.00
Total	20	100,00
<b>Dificultad para la Implementación de la Gestión de Calidad</b>		
Si	15	75.00
No	5	25.00
Total	20	100.00
<b>Factores que dificultan la implementación</b>		
Poca iniciativa	6	30.00
Aprendizaje lento	4	20.00
No se adaptan a los cambios	3	15.00
Desconocimiento del Puesto	2	10.00
Ninguno	5	25.00
Total	20	100.00
<b>Técnicas para medir el rendimiento de Personal</b>		
La observación	10	50.00
La evaluación	8	40.00
Escala de puntuación	0	00,00
Otros	2	10.00
Total	20	100.00
<b>La Gestión de Calidad ayuda a cumplir con la metas y objetivos de la Mype</b>		
Si	16	80.00
A veces	4	20.00
No	0	0.00
Total	20	100.00

*Fuente:* Cuestionario aplicado a los representantes de las Mypes sector servicio rubro Hospedajes del Casco Urbano del Distrito de Huarmey, 2017.

**Continúa**

**Tabla 3.**

*Características generales de la Variable Gestión de Calidad en capacitación sector servicio rubro Hospedajes del casco Urbano del Distrito de Huarmey, 2017.*

		<b>Concluye</b>
	N	%
<b>Contribuye a mejorar el rendimiento del negocio</b>		
Siempre	17	85.00
A veces	3	15.00
Nunca	0	0.00
Total	20	100.00
<b>Recibió capacitación antes de poner su Mype</b>		
Si	6	30.00
No	14	70.00
Total	20	100.00
<b>Capacitar al Recurso Humano es :</b>		
Inversión	17	85.00
Gasto	0	0.00
Ninguno	3	15.00
Total	20	100,00
<b>Su Personal ha sido capacitado</b>		
Si	14	70.00
No	6	30.00
Total	20	100.00
<b>En qué Áreas han sido capacitados</b>		
Gestión Hotelera	3	15.00
Atención al Cliente	7	35.00
Limpieza	4	20.00
Otros	0	0.00
Ninguno	6	30.00
Total	20	100.00
<b>La capacitación mejora el rendimiento de sus trabajadores</b>		
Si	17	85.00
No	3	15.00
Total	20	100.00

*Fuente:* Cuestionario aplicado a los representantes de las Mypes sector servicio rubro Hospedajes del Casco Urbano del Distrito de Huarmey, 2017.

**Tabla 4:**

*Propuesta de Mejora de la Gestión de Calidad en el Capacitación de los Recursos Humanos del sector servicio rubro Hospedaje del casco Urbano del Distrito de Huarney, 2017.*

<b>Problemas Encontrados</b>	<b>Causas</b>	<b>Solución</b>	<b>Aplicación</b>	<b>Responsable</b>
<p>Contrata familiar como sus trabajadores.</p> <p>El 55% de las micro y pequeñas empresas tienen como trabajadores a sus familiares.</p>	<p>Con el propósito de ayudar a su familia y querer que se superen dan trabajo a sus familiares no cumpliendo con las expectativas para el trabajo.</p>	<p>El dueño deberá realizar un mejor proceso de selección de personal.</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. debemos establecer que puestos de trabajo tenemos que cubrir en la empresa.</li> <li>decidir que cualidades</li> <li>2. debería tener nuestro candidato</li> <li>3. realizar la convocatoria o búsqueda con los requisitos establecidos para los puestos que necesitamos cubrir.</li> <li>4. realizar una pre selección de los currículos que llegaron o los que se presentaron directamente a la empresa</li> <li>5. los preseleccionados pasaran a una entrevista personal para la elección del más adecuado.</li> </ol>	<p>Dueño o administrador de la micro y pequeña empresa</p>
<p>No recibió capacitación antes de poner su</p>	<p>Tiempo / exceso de confianza en sí mismo</p>	<p>El dueño deberá capacitarse en los temas</p>	<p>Se recomienda que el propietario debe capacitarse en</p>	<p>Dueño o administrador de la micro y pequeña</p>

<p>micro y pequeña empresa. El 14% de los representantes no recibió capacitación antes de implementar su micro empresa.</p>		<p>relacionados con el manejo en implementación del rubro de su micro empresa</p>	<p>Gestión Hotelera este curso le permitirá administrar la creación de empresas de servicio turístico y hoteleros está basado en la capacidad de comprender, análisis y describir el entorno socioeconómico de la actividad turística de la zona</p>	<p>empresa</p>
---	--	---	--	----------------

*Fuente:* Resultados de Encuesta

## 5.2 Análisis De Los Resultados

Referente al objetivo: características de los gerentes o representantes de las micro y pequeñas empresas.

Edad de los representantes : El 60% de los representantes de las Mypes encuestadas tiene una edad de 31 a 50 años (Tabla 1), estos resultados encontrados coinciden con los resultados encontrados por Abanto (2017), quien determina que el 75% son de edad entre los 31 -50 años, también coinciden con los resultados encontrados por Antúnez (2017) quien concluye que la mayoría como un 72.7% tiene 31 a 50 años, también coinciden a los resultados encontrados por el estudio realizado por Cabrera (2017) en la que el 50% tiene 36 -50 años y Beteta (2015) quien concluye que el 67% tiene una edad entre los 30 a 40 años. Esto demuestra que el mayor porcentaje de los representantes de las mypes del sector servicio rubro Hospedajes del casco urbano, en el distrito de Huarney, 2017 está siendo dirigido por personas adultas con experiencia que permitirán mantenerse en el negocio que han empezado.

Genero de los representantes: el 55% de los representantes de las micro y pequeñas empresas son del género femenino (Tabla 1), estos resultados encontrados coinciden con los encontrados por Abanto (2017) quien manifiesta que un 87.5% es de sexo femenino , pero contrasta con el estudio de Cabrera(2017) en la que determina que un 60% es de sexo masculino también contrasta con los resultados encontrados por Antúnez (2017) quien concluye que el 63.6% es masculino y Beteta (2015) quien manifiesta que el 50% son de sexo masculino. Esto demuestra que la mayoría de los representantes de las Micro y pequeñas empresas está siendo dirigido por mujeres, asumiendo un rol muy importante en los negocios familiares o puestos de trabajos en las entidades del estado o particulares.

Grado de Instrucción: El 45% de los encuestados tiene estudios superior universitario este resultado encontrado en la presente investigación coinciden con el resultado encontrado por Cabrera (2017) quien determina que un 50% de los encuestados tiene estudios superiores universitarios, igualmente con Beteta (2015) donde concluye que el 67% tiene estudios Superior Universitaria pero difiere de los resultados encontrados por Antúnez (2017) quien demuestra que un 45% tiene estudios superiores. También

difiere totalmente con lo encontrado por Abanto (2017) quien obtiene como resultado de su investigación que el 100% tiene solo estudios secundarios. Estos resultados demuestran que la mayoría de los representantes de las micro y pequeñas del sector servicios rubro hospedaje del casco urbano del distrito de Huarmey 2017, tienen grado de instrucción superior universitario, permitiéndoles tener una mejor visión del negocio

Cargo que Desempeña: El 65% de los representantes son dueños de las Mypes resultado que coinciden con Abanto (2017) quien encontró como resultado al 100% como dueños, igualmente coinciden con el estudio de Patricio (2017) quien fija un 90% como dueños de la mypes y también con los resultados encontrado por Beteta (2015) quien obtiene un 50% de los representantes como dueños. Este resultado demuestra que los representantes de las micro y pequeñas empresas que sean formado siempre son dirigidas por su propios dueños teniendo la responsabilidad de hacer que su negocio salga adelante.

Años que desempeña el cargo: El 50% de los representantes ejerce el cargo de 0 a 3 años resultado que difiere con los encontrado por Abanto (2017) quien obtiene un 62.5% de 7 año a más de ejercer el cargo. Este resultado demuestra que la mayoría de los representantes de las micro y pequeñas empresas tienen 3 años en el cargo dirigiendo su empresa tomando todas las medidas necesarias para sacar adelante su micro y pequeña empresa

Referente al objetivo: Características de las micro y pequeñas

Tiempo de permanencia en el rubro de las micro y pequeñas empresas: El 40% de las micro y pequeñas empresas encuestadas tienen más de 6 años en el mercado resultado que coinciden con lo encontrado por Abanto (2017) quien determina que un 62.5% tiene más de 7 años en el mercado, también contrasta con lo encontrado por Antúnez (2017) cuyo resultado es de un 68.2% tienen 0 a 3 años pero también coinciden

Por lo encontrado por Beteta (2015) que obtuvo un 67% que tiene más 5 años. Este resultado demuestra que la mayoría de las micro y pequeñas empresas del sector servicios rubro hospedajes del casco urbano del distrito de Huarmey 2017 tienen más de 6 años en el mercado.

Cantidad de trabajadores: El 70% de las mypes tiene 1 a 3 trabajadores estos resultados coinciden con el resultado encontrado por Antúnez (2017) quien obtuvo 63.6% de 1 a 3 trabajadores, pero contrasta con los deducciones que se obtuvo en el estudio de Beteta (2015) quien determino que el 67 % de las mypes cuentan con 4 a 10 trabajadores, pero se asemeja a los estudios de Abanto (2017) quienes obtuvieron un 100% de 1 a 5 trabajadores por Mype. Este demuestra que las mayorías la mypes cuentan de 1 a 5 trabajadores para poder realizar los trabajos de servicios

Personal que trabaja en la Micro y pequeña empresa: El 55 % de los trabajadores de la Micro y pequeñas empresa son familia resultado que coinciden con los resultados encontrados por Antúnez (2017) quien obtuvo 45.5% que son familia, esto difiere con lo encontrado por Abanto (2017) quien obtuvo un 75% de personal que no es familia en la Micro y pequeñas empresas. Este resultado demuestra que en la mayoría del micro y pequeñas empresas del sector servicios rubro Hospedajes del casco urbano del distrito de Huarney 2017 los que laboran son familia de los dueños.

Objetivo de creación de Mype: El 85% de las micro y pequeñas empresas fue creada para generar ganancia, este resultado coincide con los resultados encontrados por Abanto (2017) que obtuvo un 75% que la Micro y pequeña empresa fue creada para generar ganancia. Esto demuestra que la mayoría de la micro y pequeñas empresas en funcionamiento han sido creadas con el fin de obtener ganancia.

Referente al objetivo Características de la Gestión de Calidad en la Capacitación de los Recursos Humanos.

Termino Gestión de calidad: El 70% de los encuestados conoce el término de gestión de calidad teniendo coincidencia con el resultado encontrado difiere con Abanto (2017) quien obtuvo que el 100% no conoce el término gestión de calidad.

Implementación de Gestión de calidad: El 75% de los encuestados manifestaron que sí tuvieron dificultades para la implementación

Factores que dificultaron la implementación: El 30% indica que la poca iniciativa que tiene el personal, este resultado concuerda con el encontrado por Abanto (2017) quien

obtuvo un 62% que tiene poca iniciativa. La poca iniciativa del personal contratado por la mypes del sector servicio rubro hospedajes hace que dificulte la implementación de la gestión de calidad. Este resultado demuestra que la mayoría de personas se conforman con solo obtener un trabajo mas no sobresalir o escalar dentro de su trabajo y no tomando el interés necesario para su superación y poder aportar nuevos conocimientos a su trabajo.

Técnicas para medir el rendimiento: El 50% considera la observación como una de las técnicas más usada, resultado que concuerda con los encontrados por Abanto (2017) quien obtuvo un 75% que utiliza la técnica de la Observación. La técnica de la observación de acuerdo a los resultados es considerado como una de las técnicas más usada para medir el rendimiento de su personal por los dueños de las mypes

Cumple los objetivos y metas: El 80% indica que la gestión de calidad ayuda a cumplir con los objetivos y metas de la mypes. El mayor porcentaje de los encuestados están de acuerdo que la gestión de calidad ayuda a cumplir con los objetivos y metas

Mejora el rendimiento del negocio: 85.5% indica que si mejora el rendimiento del negocio concordando con el resultado encontrado por Abanto (2017) quien obtuvo un 62.5%.

Capacitación: El 70% indica que no recibió ninguna capacitación cuyo resultado que concuerda con Beteta (2015) quien obtuvo 50% de no capacitarte. Este resultado demuestra que para iniciar un negocio o Mype no es necesario tener alguna capacitación en este rubro simplemente una visión de lo que se quiere y planificación de lo que se debe hacer.

Capacitación al Recurso Humano se considera: El 85% indica que capacitar su personal es un inversión este resultado concuerda con lo encontrado por Abanto (2017) quien obtuvo un 100% que considera que es una inversión, igualmente con lo encontrado por Beteta (2015) quien determina que un 100% lo considera como inversión. Este resultado demuestra que los representantes a pesar de no tener ninguna

capacitación son conscientes que la capacitación al recurso humano es una inversión para su Mype

Capacitación al Recurso Humano: El 70% ha capacitado a su personal resultado que concuerda con lo encontrado por Cabrera (2017) quien obtuvo un 80% que si capacitan a su personal, también coinciden con Beteta (2015) quien obtuvo un 100% que si capacita, pero este resultado contrasta con los estudios de Abanto (2017) quien obtuvo un 75% que no ha capacitado, y Antúnez (2017) que obtuvo un 54.5% que no capacitan a su personal.

Áreas de capacitación: EL 35% capacitaron a su personal en atención al cliente resultado que difiere con los resultados encontrado por Abanto (2017) que obtuvo el 75% que no capacito en ningún tema.

Mejora el rendimiento de empresa: El 85% manifiesta que si mejora el rendimiento de la empresa, resultados que coinciden con Beteta (2015) quien obtuvo un 100% que indica que si mejora el rendimiento.

## VI. CONCLUSIONES

- La mayoría de los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro hospedaje; Huarmey 2017, son personas adultas que oscilan entre los 31 a 50 años de edad, el mayor porcentaje son administradas por mujeres, la mayoría relativa tienen estudios superiores universitarios, la gran mayoría tiene como representantes a los propios dueños, y la mayoría de los representantes tienen de 0 a 3 años más en el cargo.
- La mayoría de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro Hospedajes; Huarmey, 2017, tienen como tiempo de permanencia de 6 años o más en el rubro, asimismo la totalidad de las micro y pequeñas empresas tiene de 1 a 3 trabajadores, la gran mayoría de las personas que trabajan en las micro y pequeñas empresas son familiares, y la totalidad de las micro y pequeñas empresas tienen como objetivo de la creación del negocio generar ganancias.
- La mayoría de los representantes de las micro y pequeñas empresas si tienen conocimiento del término gestión de calidad; el mayor porcentaje indican que tuvieron dificultad para la implementación de la gestión de calidad, la mayoría tuvo como el factor de dificultad la poca iniciativa del personal que trabaja; la mayoría utilizan como técnicas para medir el rendimiento la observación. La gran mayoría de los representantes encuestados manifiesta que la gestión de calidad si ayuda a cumplir los objetivos y metas trazadas, y que contribuye a mejorar el rendimiento; la mayoría de los representantes encuestados no recibió capacitación antes de poner su micro y pequeña empresa, la mayoría manifiesta que la capacitación al recurso humano es una inversión; la mayoría de los encuestados manifiestan que el personal ha recibido capacitación, siendo el tema de atención al cliente en la que fueron capacitados, asimismo la gran mayoría declara que la capacitación mejora el rendimiento de la empresa.
- Se plantea la propuesta de mejora de acuerdo a los resultados obtenidos  
El dueño deberá realizar un mejor proceso de selección de personal que contenga la siguiente estructura
  1. debe establecer que puestos de trabajo se tiene que cubrir en la empresa.
  2. decidir qué cualidades debería tener nuestro candidato
  3. realizar la convocatoria o búsqueda con los requisitos establecidos para los puestos que necesitamos cubrir.

4. realizar una preselección de los currículos que llegaron o los que se presentaron directamente a la empresa

5. los preseleccionados pasaran a una entrevista personal para la elección del más adecuado.

El dueño deberá capacitarse en los temas relacionados con el manejo en implementación del rubro de su micro empresa

El propietario debe capacitarse en Gestión Hotelera este curso le permitirá administrar gestionar la creación de empresas de servicio turístico y hoteleros está basado en la capacidad de comprender, análisis y describir el entorno socioeconómico de la actividad turística de la zona

## **RECOMENDACIONES**

- Implementar la propuesta de mejora con la estructura que se ha propuesto para un mejor funcionamiento de su micro empresa como  
Implementar un proceso de selección más exhaustivo para captar el mejor personal para los determinados puestos y trabajos a realizar, siendo familiar o no deberá cumplir con las expectativas para poder cubrir el cargo.
- Capacitarse en los cursos relacionados con rubro y sector de su micro empresa que le permitirá tener una mejor visión de lo que quiere y poder plantear los objetivos a cumplirse y así compenetrarse con los empleados que han sido capacitado.
- Diseñar desde un comienzo la misión, visión y sus objetivos establecidos teniendo definido que es lo que quiere y adonde se quiere llegar.

## Referencias Bibliográficas

- Abanto (2017) *“Gestión De Calidad En La Capacitación De Los Recursos Humanos En Las Micro Y Pequeñas Empresas Del Sector Servicios, Rubro Pollerías, Distrito De Coishco, 2017.”*(Tesis de Licenciado en Administración, Pregrado) Universidad Católica los Ángeles de Chimbote. Chimbote Recuperado de: <http://erp.uladech.edu.pe/bibliotecavirtual/?ejemplar=00000043058>
- Aguilar, A.S (2004) *Capacitación y Desarrollo Personal*. Cancún: Limusa
- Antúnez, L (2017) *“Gestión de calidad en atención al cliente de las micro y pequeñas empresas del sector servicio rubro restaurantes, en la ciudad de Huarney, 2016.”* (Tesis de Licenciado en Administración, Pregrado) Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. Chimbote. Perú. Recuperado de: <http://erp.uladech.edu.pe/bibliotecavirtual/?ejemplar=00000043053>
- Atkinson, F (1990).*Creating culture change: the key to successful total quality management*. Bradford UK: IFS Publications.
- Beteta, J (2015) *“Caracterización de la Gestión de Calidad en la mypes del sector servicios- rubro Hotelero de la Urbanización el Pacífico, Nuevo Chimbote 2013”*. (Tesis de Licenciado en Administración, Pregrado) Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. Chimbote. Perú. Recuperado de: <http://erp.uladech.edu.pe/bibliotecavirtual/?ejemplar=00000041263>
- Cruz, A. (s.f). *Tipos de capacitación ¿cuál debes aplicar?* Recuperado de, <http://www.pymempresario.com/2013/07/tipos-de-capacitacion-cual-debes-aplicar/>
- Cabrera, C (2017) *“Caracterización de la gestión de calidad y capacitación en las micro empresas del sector servicio, rubro hostales en la provincia padre abad - aguaytía, año 2017”* (Tesis de Licenciado en Administración, Pregrado)

- Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. Chimbote. Perú. Recuperado de: <http://erp.uladech.edu.pe/bibliotecavirtual/?ejemplar=00000045314>
- Capacitación y desarrollo (2017) recuperado de <https://www.rrhh-web.com/capacitacion4.html>
- Cuatrecasas, L. (2012). *Organización de la producción y dirección de operaciones* (pág. 575-577). España: Ediciones Díaz de Santos
- El Ferrol. (2016). *Las mypes en Chimbote: ¿cómo aceleramos el motor?* Recuperado el 22 de mayo de 2018, de: <http://www.elferrolchimbote.com/index.php/especiales/1414-las-mypesenchimbote-%20como-aceleramos-el-motor>.
- Friego, E. (2012) ¿Qué es la capacitación? Recuperado de: <http://www.forodeseguridad.com/artic/rrhh/7011.htm>
- Formanchuk, A. (2014). *60% DE LOS PROBLEMAS EN UNA EMPRESA SON POR MALA COMUNICACIÓN*. Recuperado de, <http://formanchuk.com.ar/todosignifica/mala-comunicacion/>
- García, L. (2014) *El Perú reúne las mejores condiciones para ofrecer una buena atención al cliente en América Latina*. Recuperado de: <https://gestion.pe/tendencias/peru-reune-condiciones-ofrecer-mejor-atencion-cliente-america-latina-289-noticia/>
- James, P. T. (1997). *Gestión de la Calidad Total*. Un texto Introdutorio. Prentice Hall, España.
- Jáuregui, Y. (2017) “*Gestión de Calidad en las Micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro restaurantes de la Urbanización los Héroes del Distrito de Nuevo Chimbote 2014*” (Tesis de Licenciado en Administración, Pregrado)

- Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. Chimbote. Perú. Recuperado de: <http://erp.uladech.edu.pe/bibliotecavirtual/?ejemplar=00000043945>
- Moreno; Espíritu; Aparicio; Cárdenas (2009) “*Capacitación en las micro y pequeñas empresas de la Ciudad de Tecomán, Colima, México.*”
- Ministerio del trabajo, (2013). *Importancia de las MYPES en el Perú.* Recuperado de <http://pymesperuana.blogspot.pe/2013/09/importancia-de-las-mypes-en-el-peru.html>
- Ortiz, H. (2011). *Sistemas de Gestión de la Calidad | historia y definición.* Recuperado de <http://www.sistemasycalidadtotal.com/calidad-total/sistemas-de-gestion-de-la-calidad-%E2%94%82-historia-y-definicion/>
- Paima (2017) “*Caracterización de la gestión de calidad y capacitación en las micro empresas del sector servicio - rubro hoteles en el distrito de Juanjui, año 2017*” (Tesis de Licenciado en Administración, Pregrado) Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. Chimbote. Perú. Recuperado de: <http://erp.uladech.edu.pe/bibliotecavirtual/?ejemplar=00000045313>
- Palacios, A (2018) *Perú: Situación de la Micro y Pequeñas empresas.* Artículo Publicado en al Diario Expreso. Edición Año LVII N° 20709
- Pérez J. y Merino M. (2012). *Concepto de gestión.* Recuperado de <http://definicion.de/gestion>
- Pérez, M. (2017) *Caracterización de la Gestión de Calidad y Confiabilidad de la Mypes sector turismo rubro Hoteles del Distrito de Zorritos- Tumbes, año 2017.* (Tesis de Licenciado en Administración, Pregrado) Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. Chimbote. Perú. Recuperado de: <http://erp.uladech.edu.pe/bibliotecavirtual/?ejemplar=00000043125>

- Quintero, M. (2014). *Sistema de gestión de Calidad en las PYMES Colombianas*,  
*Universidad Militar Nueva Granada*. Obtenido de:  
<http://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/10654/13450/1/QuinteroArteagaMarrcela2014.pdf>
- Romero, B. (1989) *principios fundamentales de la administración de empresas*.  
*Limusa, México, 1989*
- Sánchez, G. (2015). *Siete errores que impiden el desarrollo de las PYMES en México*.  
Recuperado de, <http://searchdatacenter.techtarget.com/es/opinion/Siete-erroresque-impiden-el-desarrollo-de-las-PyMEs-en-Mexico>.
- Sánchez, B (2014) *Las mypes en el Perú. Su importancia y su propuesta Tributaria*.  
Recuperado de <file:///C:/Users/Roberto%20Medina/Downloads/5433-Texto%20del%20artículo-18749-1-10-20140316.pdf>
- Stanton, Etzel Walker (2004) "*Fundamentos de Marketing*", 13va. Edición, de Mc Graw Hill, 2004, Págs. 333 y 334
- Vargas, Q. M. E., & Aldana, D. V. L. (2011). *Calidad y servicio: Conceptos y herramientas (2a. ed.)*. Retrieved from <https://ebookcentral.proquest.com>.

## ANEXOS

### Anexo 1 Cronograma de Actividades:

Actividades	SEMANAS															
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16
Título	X															
Introducción	x	X	x													
Planeamiento del Problema				x												
Objetivos de la investigación				x												
Justificación de la Investigación				X	x											
Marco teórico conceptual				x	X	x	x	x								
Metodología								x								
Tipo de investigación								x								
Nivel de investigación									x							
Diseño de la Investigación									x							
Universo									x							
Matriz de consistencia									X							
Referencias bibliográficas									X	x	x					
Elaboración de informe de tesis											X	X	X	X		
Revisión y modificaciones														X	X	
Presentación del pre informe de tesis															X	X

**Anexo 2**

<b>Presupuesto Desembolsable (Estudiantes)</b>				
Categoría		S/ Costo	Número	Total
Suministros	Impresiones	20.00	3	60.00
	Empastado	50.00	2	100.00
	Usb	35.00	1	35.00
	Lapiceros	1.00	2	2.00
	<b>Subtotal</b>			<b>197.00</b>
Servicios	Uso de Turnitin	100.00		100.00
	Internet	90.00	2	80.00
	<b>Subtotal</b>			<b>180.00</b>
Pasajes	Pasajes ida y retorno de (pargo a universidad)	1.30	12	15.60
	<b>Subtotal</b>			<b>15.60</b>
Taller de Titulación	Matrícula	300.00	1	300.00
	Pensión	850.00	2	1700.00
	<b>Subtotal</b>			<b>2000.00</b>
<b>Total del presupuesto desembolsable</b>				<b>2492.60</b>
<b>Presupuesto No Desembolsable (Universidad)</b>				
Categoría		S/ Costo	Número	Total
Servicios	Uso de internet (Laboratorio de aprendizaje digital – LAD)	30.00	4	120.00
	Búsqueda de información en base de datos	35.00	2	70.00
	Soporte informático (Módulo de investigación ERP)	40.00	4	160.00
	Publicación en artículo de repositorio virtual	50	1	50.00
	<b>Subtotal</b>			<b>400.00</b>
Recurso	Asesoría personalizada	63.00	4	252.00
	<b>Subtotal</b>			<b>252.00</b>
<b>Total del presupuesto No desembolsable</b>				<b>652.00</b>
<b>PRESUPUESTO TOTAL</b>				<b>3144.60</b>

### Anexo 3: Cuadro de sondeo

Lista de micro y pequeñas empresas encuestadas

<b>N°</b>	<b>Razón social</b>	<b>Dirección</b>	<b>Nombre del representante</b>
1	Hospedaje los faroles	Calle miguel Grau 176	Sociedad anónima cerrada
2	Hospedaje warmy	Parque Raimondi 135	
3	Hostal aija	Calle Aija 200	Raquel Paredes
4	Hospedaje Paititi	Panamericana norte 290	Sociedad anónima cerrada
5	Hotel Jessica	Av. Alberto Reyes 215	Sociedad anónima cerrada
6	Hotel Giraldos	Av. Alberto Reyes 180	Sociedad anónima cerrada
7	Hotel Miramar	Panamericana norte km295	Sociedad anónima cerrada
8	Hospedaje María	Av. Alberto Reyes 130	Sociedad anónima cerrada
9	Hospedaje Cordialidad	Av. Alberto Reyes 110	Juan miranda
10	Hospedaje la Posada	Panamericana norte km 270	Sociedad anónima cerrada
11	Hospedaje la Posada del sol	Terminal terrestre	Sociedad anónima cerrada
12	Hospedaje los Andes	Jirón los andes 141	Mario infantes
13	Hospedaje Maracaná	A.H. Miramar plaza de armas s/n	Daniel rodríguez
14	Hotel la Siesta	Panamericana norte km 295	Sociedad anónima cerrada
15	Hospedaje Campanario	Calle campanario s/n	
16	Hospedaje el Olivar	Calle olivar 340	Juan Patricio
17	Hospedaje el Acuario	Calle olivar 260	Sociedad anónima cerrada
18	Hospedaje la casa del inca	Calle Bolognesi 310	Jhoel Quiroz
19	Hospedaje las Delicias	Panamericana norte km 246	
20	Hospedajes las gaviotas	Calle 2 de mayo 242	Humberto Soria

## Anexo 4: Cuestionario



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE

### ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACION CUESTIONARIO

El presente cuestionario estructurado servirá para la elaboración del trabajo de investigación de tesis "GESTIÓN DE CALIDAD EN LA CAPACITACIÓN DE LOS RECURSOS HUMANOS EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR SERVICIO RUBRO HOSPEDAJES DEL DISTRITO DE HUARMEY, 2017". Tesis que servirá para lograr el título profesional de Licenciado en Administración.

Agradecemos a Ud. Conteste con la verdad, para así obtener toda la información necesaria que contribuirá al desarrollo de nuestra investigación.

#### A) REFERENTE A LOS REPRESENTANTES DE LA MYPE

##### 1. La edad del representante legal de la Mype

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

##### 2. Sexo del representante legal del Mype

- a) Masculino
- b) Femenino

3. ¿Cuál es el grado de instrucción del representante legal de la Mype?
- a) Sin instrucción
  - b) Básica
  - c) Superior no Universitario
  - d) Superior Universitario
4. ¿Cuál es el cargo que desempeña dentro de la Mype?
- a) Dueño
  - b) Administrador
5. ¿Hace cuantos años desempeña el cargo?
- a) 0 -3 años
  - b) 4 - 6 años
  - c) 7 a más años

#### B) REFERENTE A LAS MYPES

6. ¿Cuántos años tiene la MYPE en el mercado?
- a) 0 -2 años
  - b) 3 -5 años
  - c) 6 a mas
7. ¿Cuántos trabajadores tiene su empresa?
- a) 1- 3 trabajadores
  - b) 4- 8 trabajadores
  - c) 9 a mas
8. Las personas que trabajan en su empresa son:
- a) Familia
  - b) Personas no familiares
9. Objetivo de creación de la Mype
- a) Generar ganancias
  - b) Subsistencias

**C) REFERENTE A LA VARIABLE DE LA GESTIÓN DE CALIDAD EN CAPACITACIÓN**

10. ¿Conoce el término de Gestión de Calidad?
- a) Si
  - b) No
  - c) Tengo cierto conocimiento
11. Tiene dificultades para la implementación de la Gestión de Calidad:
- a) Si
  - b) No
12. ¿Cuales son los factores que dificultan la implementación de la gestión de calidad
- a) Poca iniciativa
  - b) Aprendizaje lento
  - c) No se adapta a los cambios
  - d) Desconocimiento del puesto
  - e) Ninguno
13. Que técnicas para medir el rendimiento del personal conoce:
- a) La observación
  - b) La evaluación
  - c) Escala de puntuación
  - d) Otros
14. Usted cree que la gestión de calidad ayuda a cumplir los objetivos y metas de la Mype
- a) Si
  - b) A veces
  - c) No

15. La gestión de calidad contribuye a mejorar el rendimiento del negocio
- a) Siempre
  - b) A veces
  - c) Nunca
16. Ha recibido alguna capacitación antes de poner su Mype en funcionamiento
- a) Si
  - b) No
17. Considera usted que capacitar al recurso humano es:
- a) Inversión
  - b) Gasto
  - c) Ninguno
18. Su personal han recibido alguna capacitación en el rubro de Hospedajes
- a) Si
  - b) No
19. En qué áreas han recibido capacitación
- a) Gestión Hotelera
  - b) atención cliente
  - c) Limpieza
  - d) Otros
  - e) Ninguno
20. Considera que la capacitación mejora el rendimiento de la empresa
- a) Si
  - b) no

## Anexo 5: Figuras

Características generales del representante de las Mypes sector servicio rubro Hospedajes del casco Urbano del Distrito de Huarmey 2017

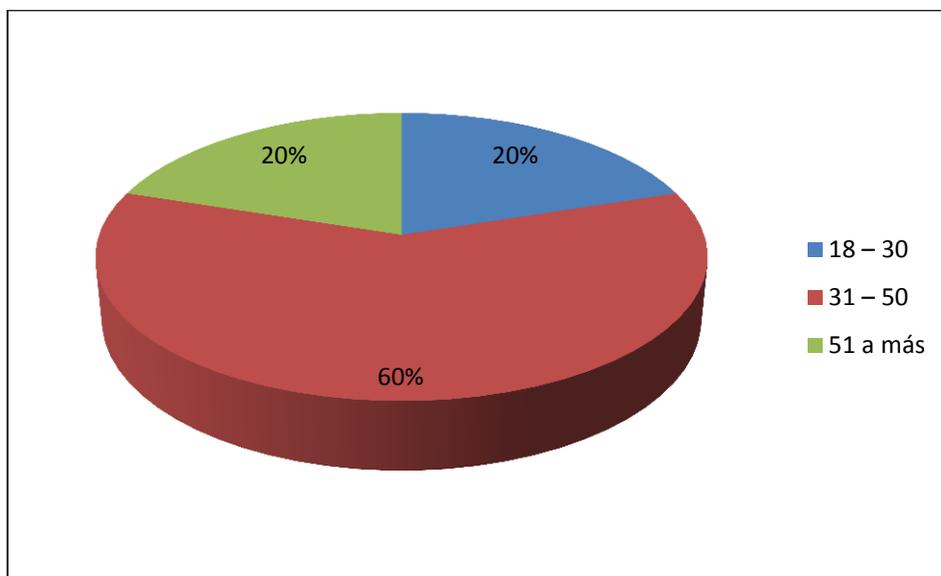


Figura 1. Edad de los representantes  
Fuente. Tabla 1

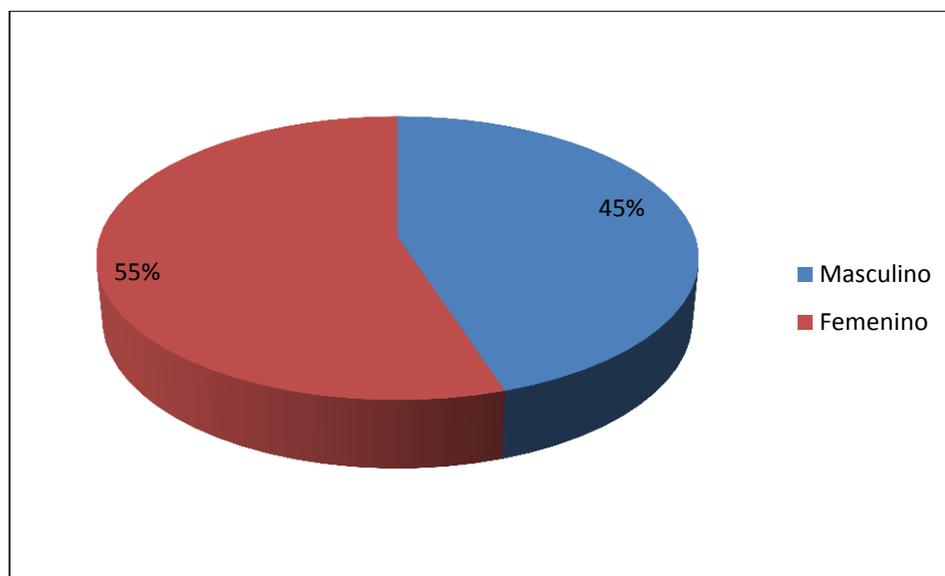


Figura 2. Sexo de los representantes de las Mypes  
Fuente. Tabla 1

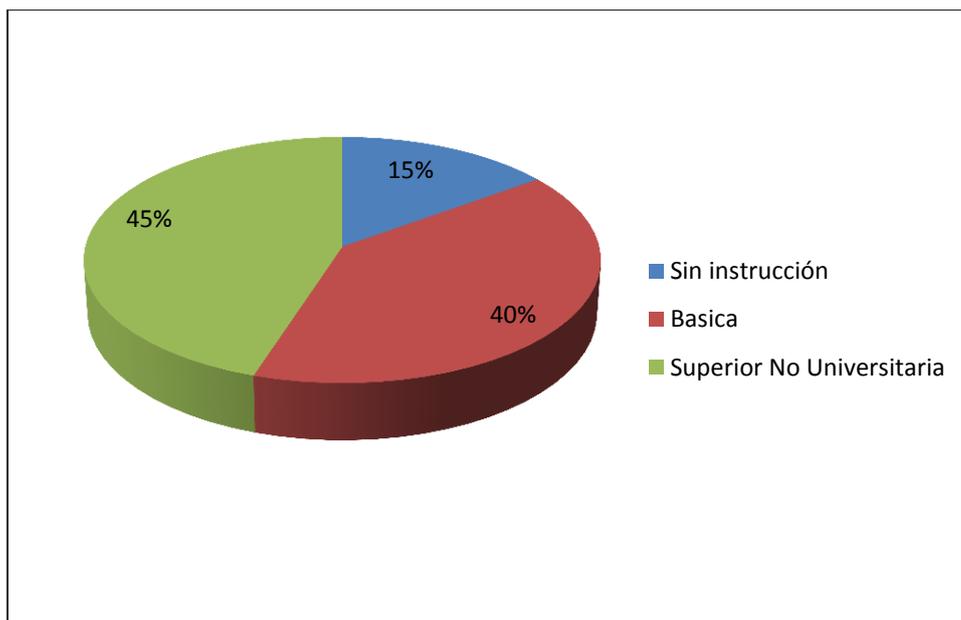


Figura 3. Grado de Instrucción de los representantes de las Mypes  
Fuente. Tabla 1

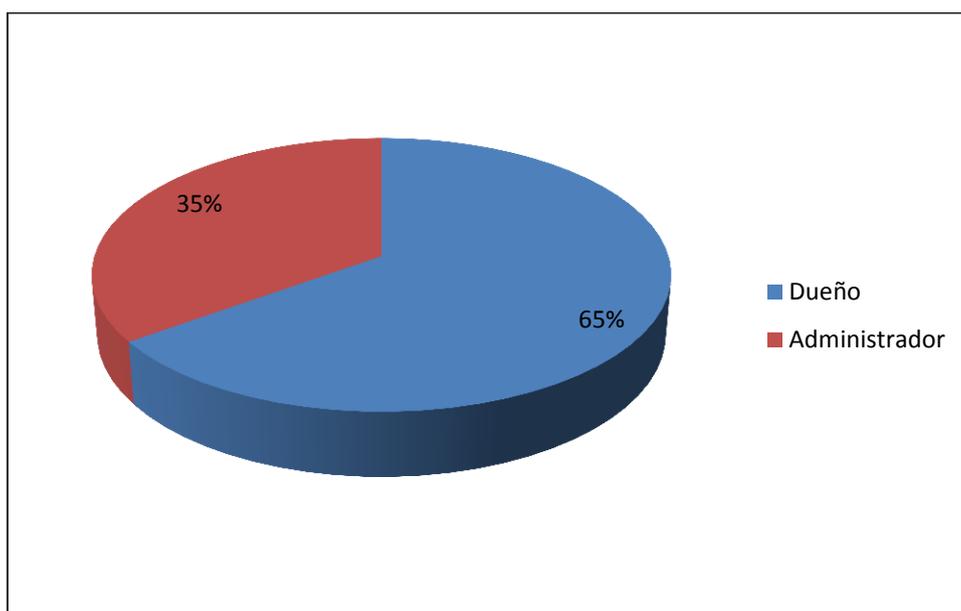


Figura 4. Cargo que Desempeña dentro de las Mypes  
Fuente. Tabla 1.

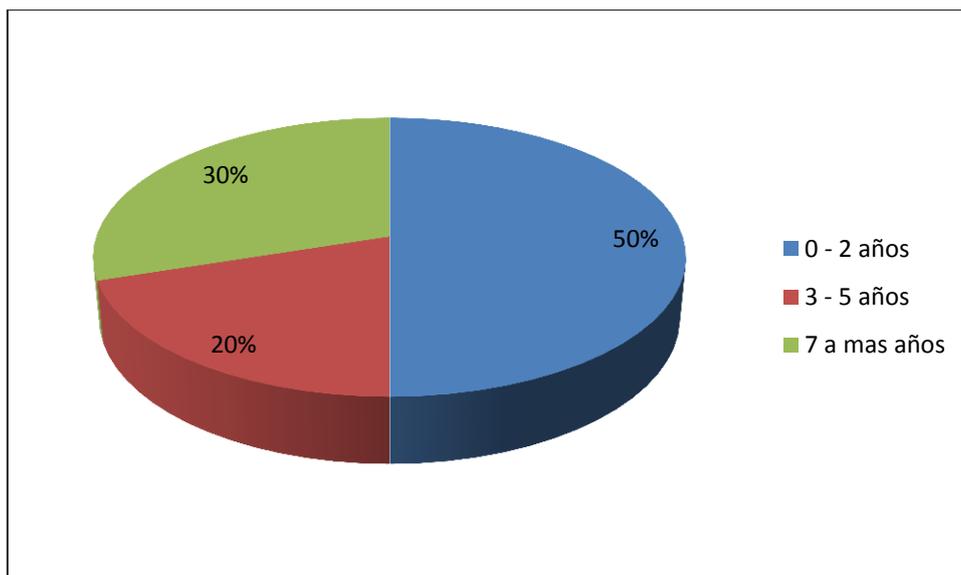


Figura 5. Años que desempeña el cargo  
Fuente. Tabla 1.

Características generales de las Mypes sector servicio rubro Hospedajes del casco Urbano del Distrito de Huarmey, 2017.

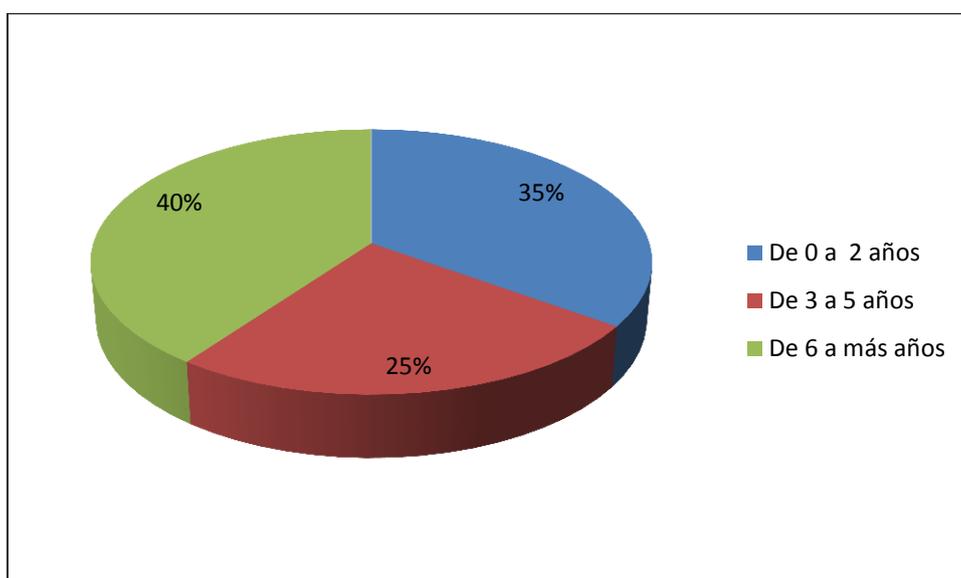


Figura 6. Años de la Mype en el mercado  
Fuente. Tabla 2.

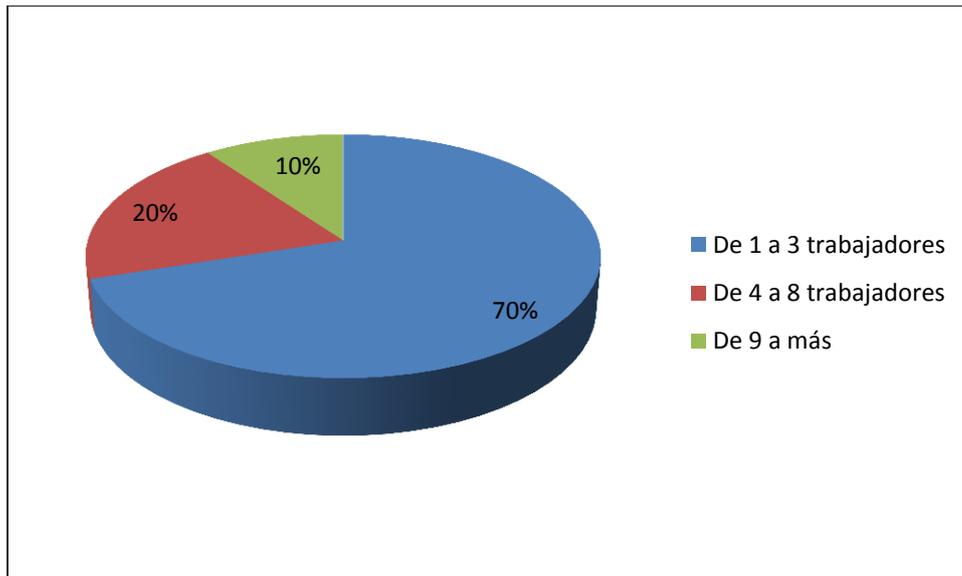


Figura 7. Cantidad de trabajador  
Fuente. Tabla 2

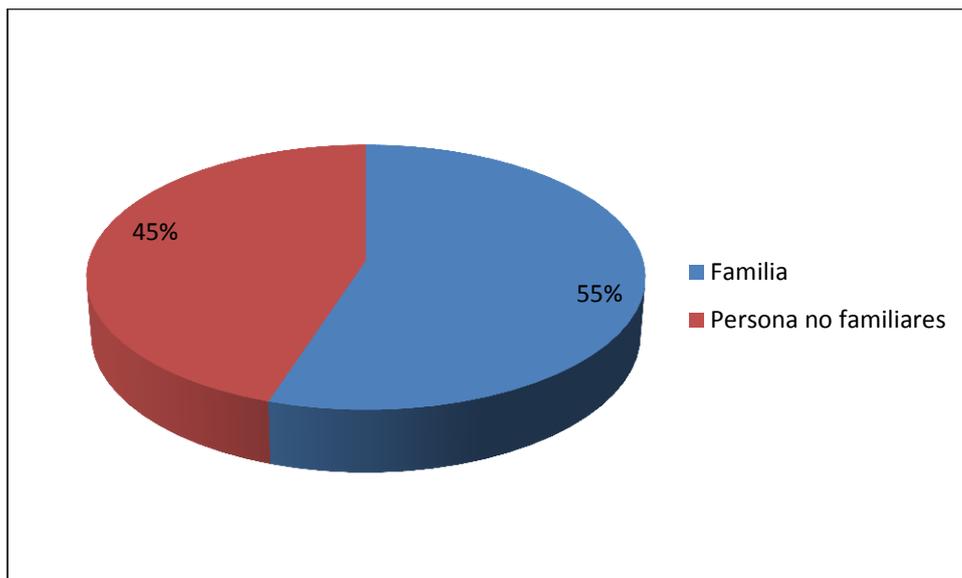


Figura 8. Personas que trabajan  
Fuente. Tabla 2.

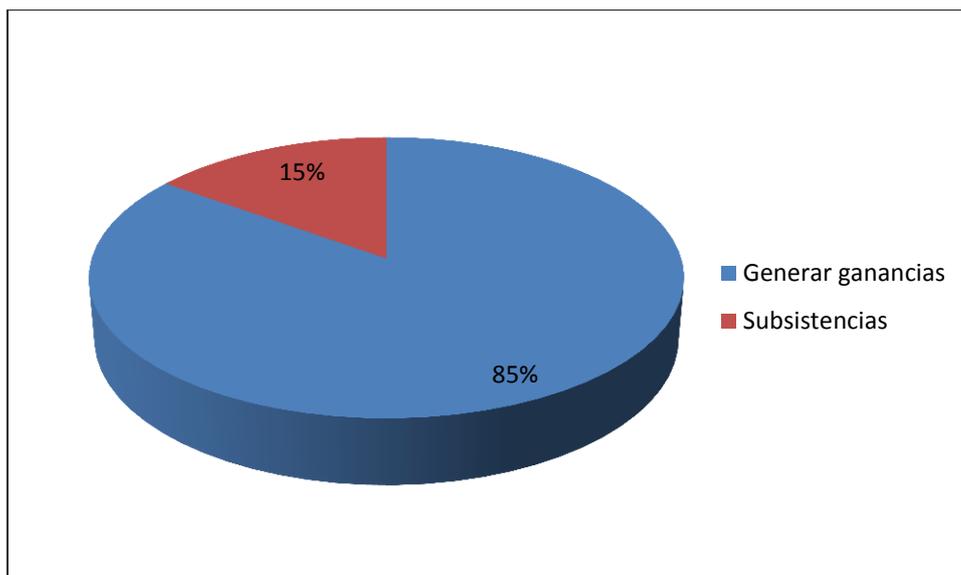


Figura 9. Objetivo de creación de la Mype  
Fuente. Tabla 02.

Características generales de la Variable Gestión de Calidad en capacitación de los recursos Humanos del sector servicio rubro Hospedajes del casco Urbano del Distrito de Huarney, 2017-

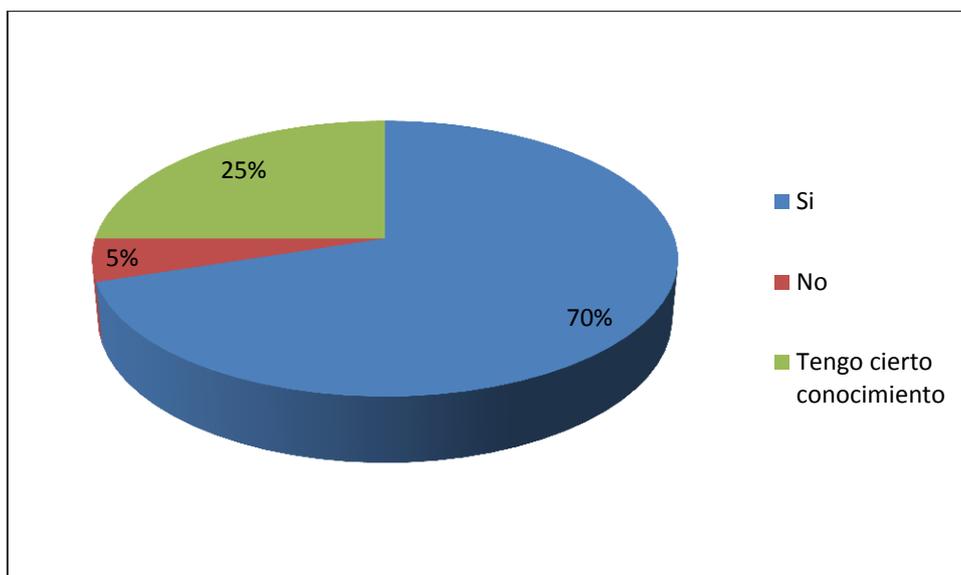


Figura 10. Termino Gestión de Calidad  
Fuente. Tabla 3.

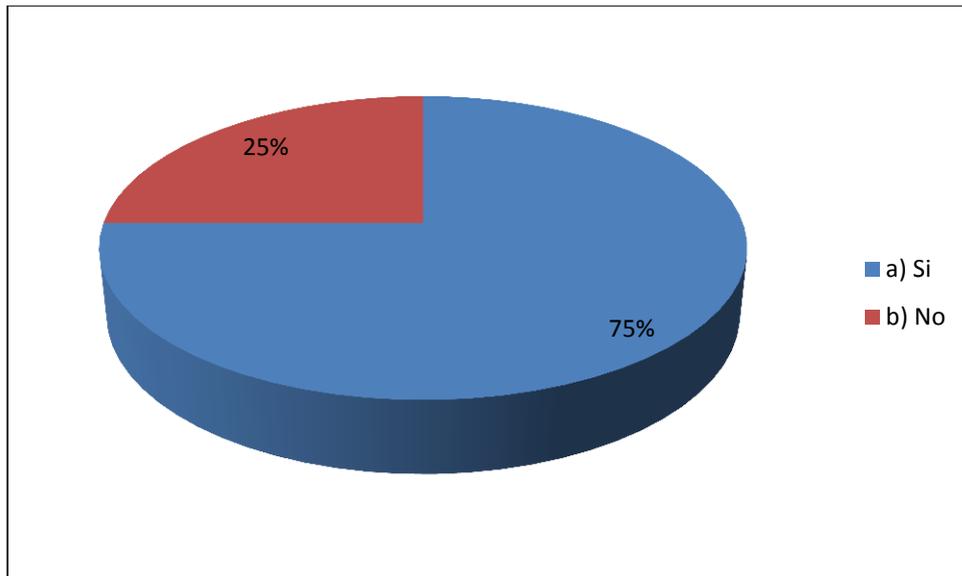


Figura 11. Dificultades para la Implementación  
Fuente. Tabla 3.

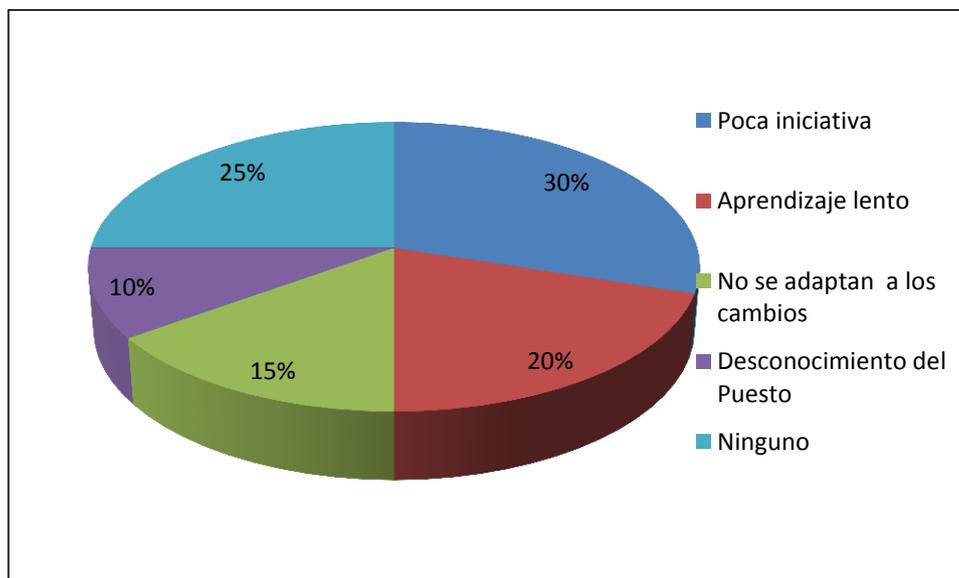


Figura 12. Factores que dificultan para la Implementación de la gestión de calidad  
Fuente. Tabla 3.

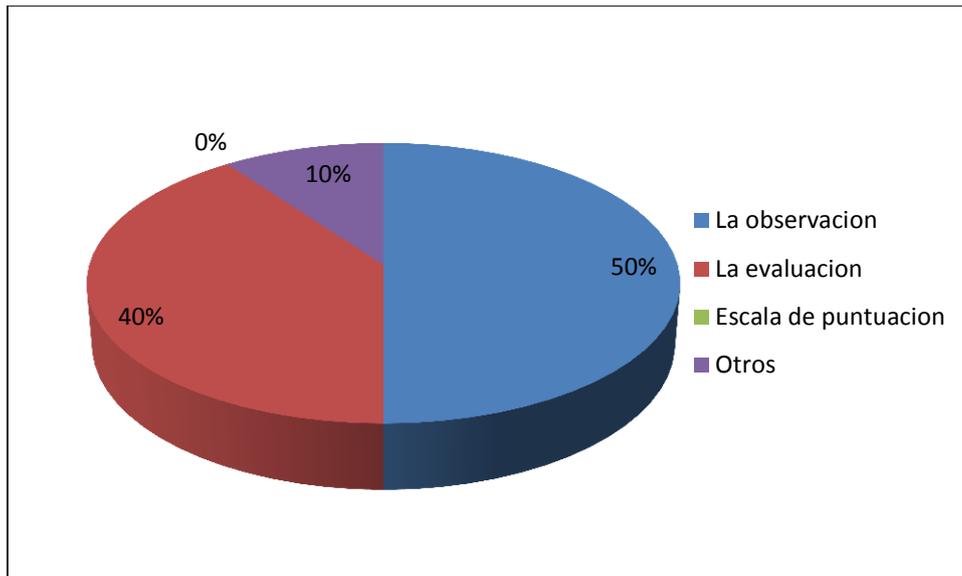


Figura 13. Técnicas para medir el rendimiento  
Fuente. Tabla 3

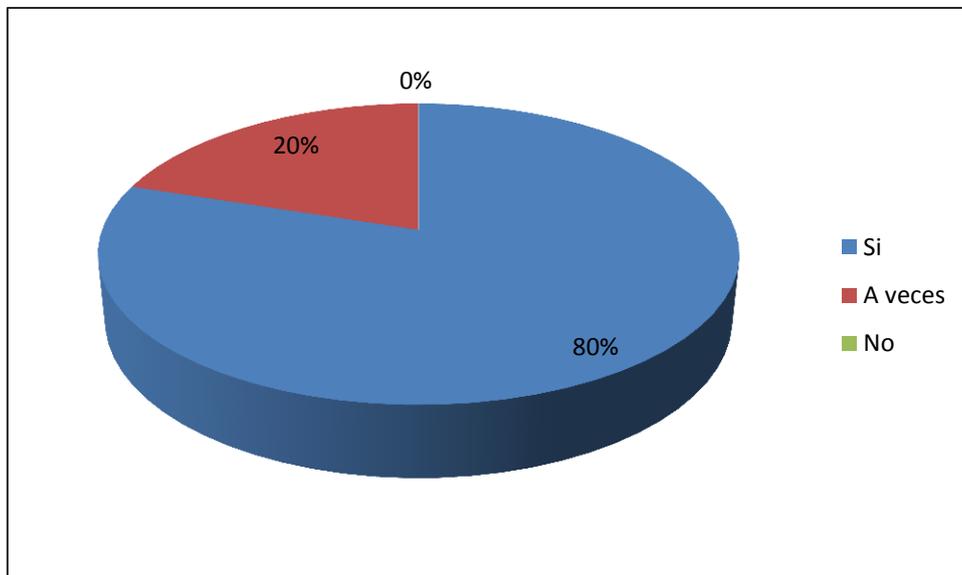


Figura 14. Gestión de calidad ayuda a cumplir metas y objetivos  
Fuente. Tabla 3.

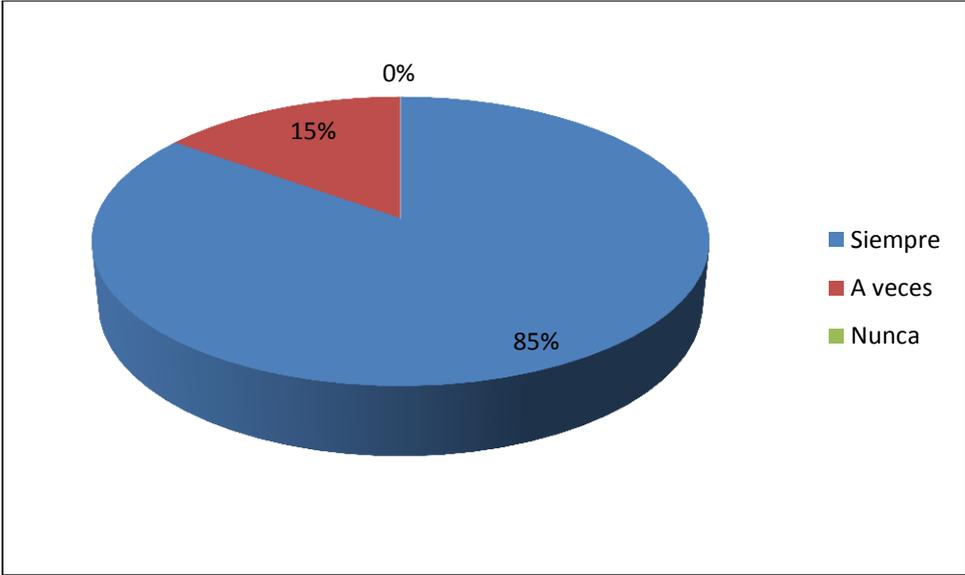


Figura 15. Gestión de calidad mejora el rendimiento  
Fuente. Tabla 3.

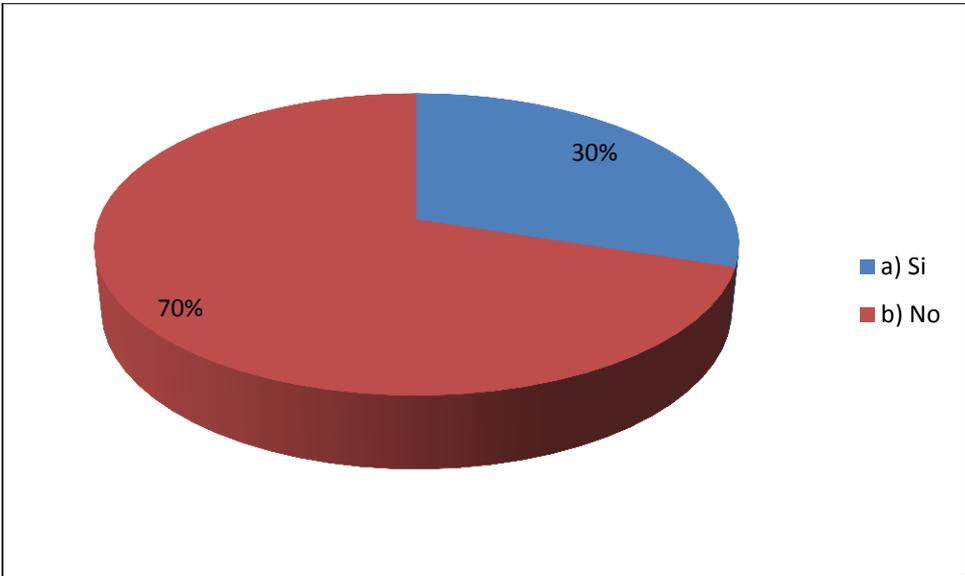


Figura 16. Ha recibido alguna capacitación  
Fuente. Tabla 3.

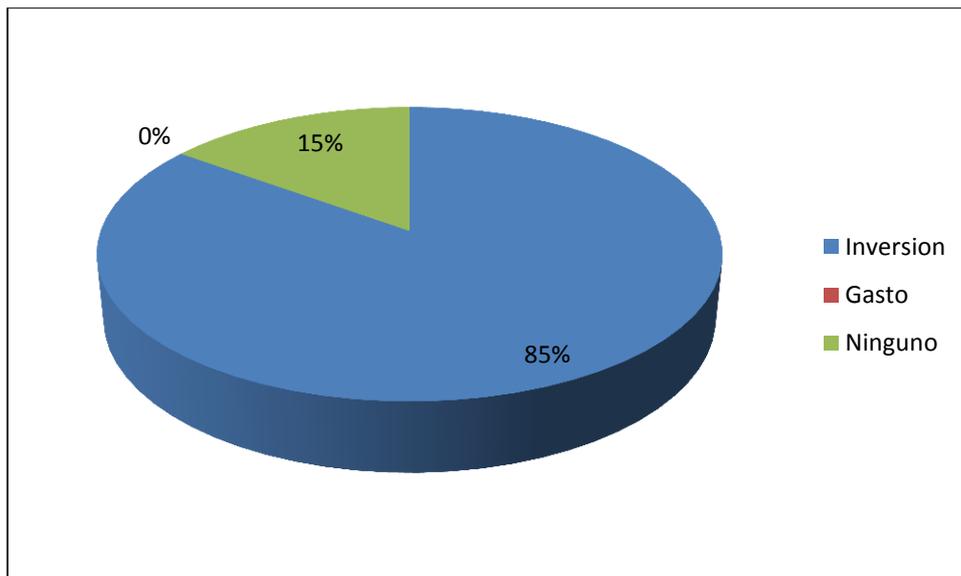


Figura 17. Como considera capacitar al recurso humano  
Fuente. Tabla 3.

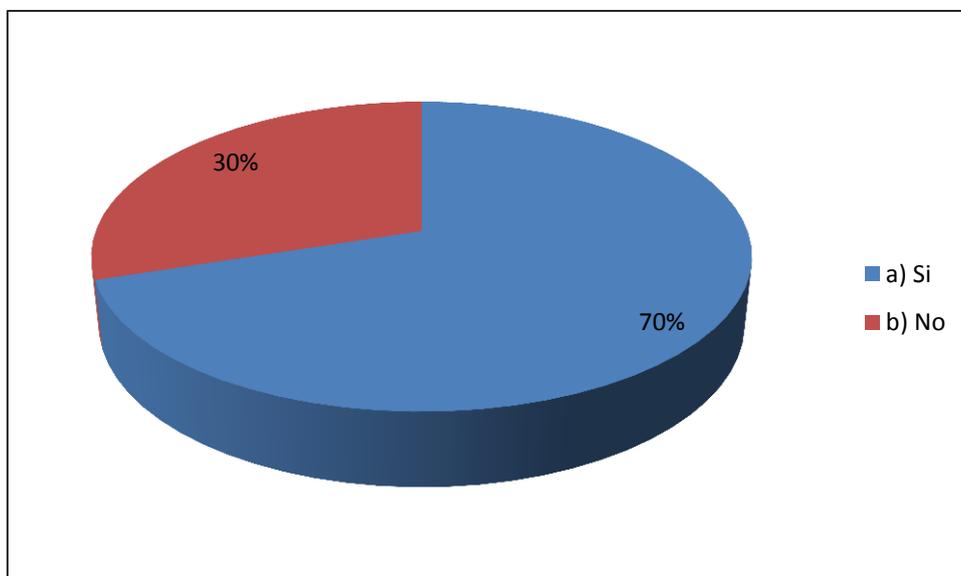


Figura 18. Su personal ha recibido alguna capacitación  
Fuente. Tabla 3.

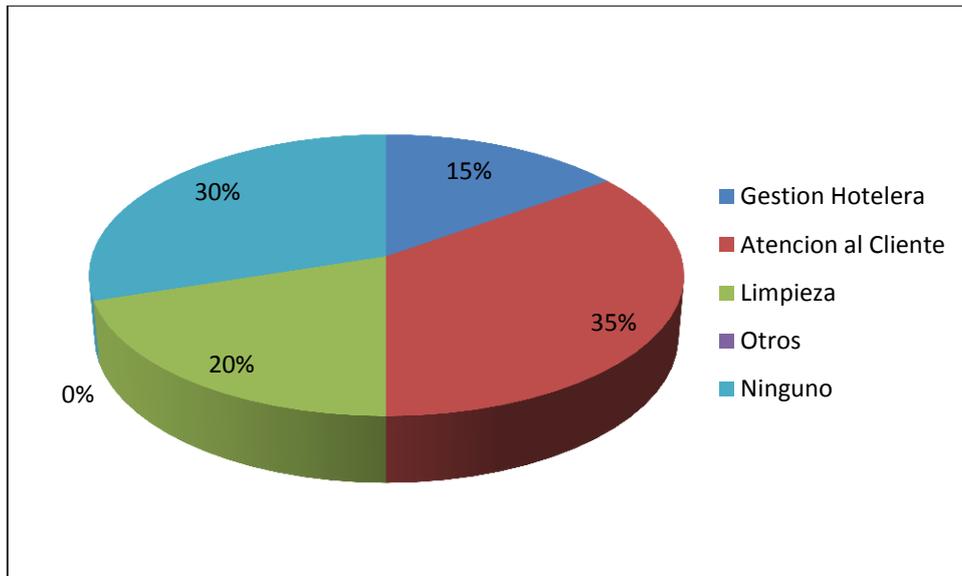


Figura 19. Áreas en la que se han capacitado  
Fuente. Tabla 3

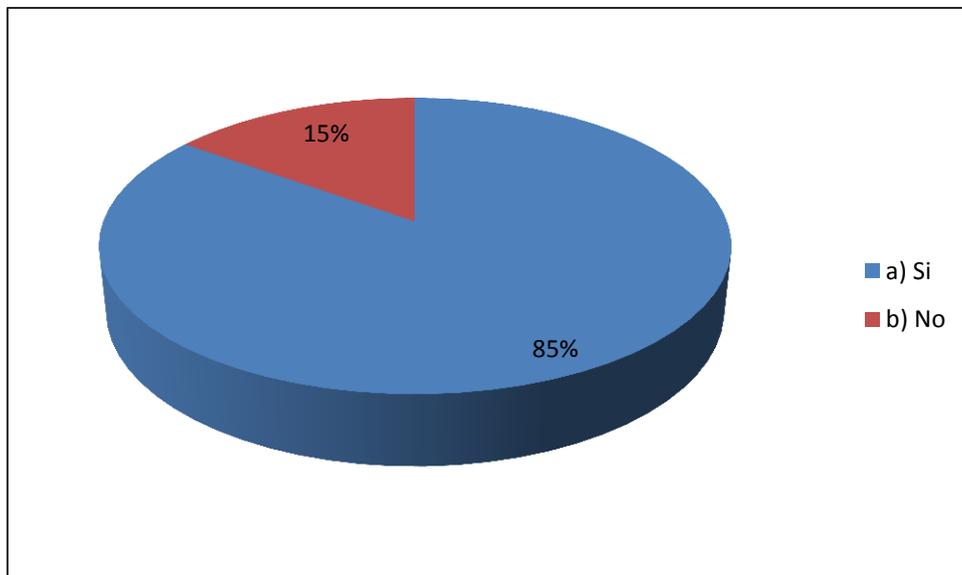


Figura 20. La capacitación mejora en rendimiento de la empresa  
Fuente. Tabla 3