



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

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

CARACTERIZACIÓN DE LA CAPACITACIÓN Y LA
CALIDAD DEL SERVICIO DE LAS MYPES, EN EL SECTOR
SERVICIO RUBRO HOSTALES EN EL DISTRITO DE
TUMBES, 2018

**TRABAJO DE INVESTIGACIÓN PARA OPTAR EL GRADO
ACADÉMICO DE BACHILLER EN CIENCIAS
ADMINISTRATIVAS**

AUTOR:

VIVANCO PORRAS KARLA PATRICIA

ORCID: 0000-0003-4838-5555

ASESOR:

MGTR. LIC. ADM. EZCURRA ZA VALETA GHENKIS AMILCAR

TUMBES – PERU

201

EQUIPO DE TRABAJO

AUTOR

Karla Patricia Vivanco Porras

ORCID: 0000-0003-4838-5555

Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Estudiante de Pregrado,
Tumbes, Perú.

ASESOR

Ezcurra Zavaleta Ghenkis Amílcar

ORCID:0000-0002-9894-2180

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

JURADO

Mg.Lic. Galvani Guerrero García

ORCID 0000-0003-1038-1866

Mg. Lic.Adm. Miguel Villarreyes Guerra

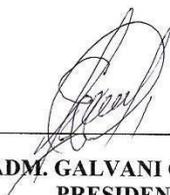
ORCID 0000-0001-6769-1959

Mag.Adm. Darwin Aguilar Chuquizuta

ORCID 0000-0001-6721-620X

HOJA DE FIRMA DE JURADO

HOJA DE FIRMA DE JURADO



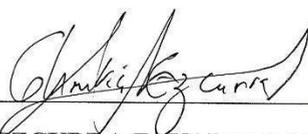
MGTR. LIC. ADM. GALVANI GUERRERO GARCIA.
PRESIDENTE
ORCID 0000-0003-1038-1866



MGTR. LIC. MIGUEL VILLARREYES GUERRA
MIEMBRO
ORCID 0000-0001-6769-1959



MGTR. LIC. ADM. DARWIN AGUILAR CHUQUIZUTA
MIEMBRO
ORCID 0000-0001-6721-620X



MGTR. LIC. ADM. EZCURRA ZAVALA GHENKIS AMILCAR.
ASESOR
ORCID 0000-0002-9894-2180

AGRADECIMIENTO

Agradecer a DIOS, por su infinita misericordia por haberme conducido hasta aquí, para poder terminar mi proyecto de investigación y llenarme de conocimientos en parte de investigador Universitario, agradecerme a mí mismo por tener paciencia para avanzar cada parte de esta investigación y llegar a decir sí, se pudo todo esfuerzo vale la pena.

DEDICATORIA

Dedicarle a Dios y a mis padres en especial este gran esfuerzo, a mi hija por tener paciencia con mis estudios y las veces que la dejo sola por alimentarme profesionalmente.

A mi esposo por el apoyo incondicional, la paciencia y entendimiento en las veces que descuido mi hogar para poder concluir parte de mi vida profesional.

A mis hermanos por estar siempre ahí y confiar en mi esfuerzo, a mis condicionales amigos, tíos, primos, mis suegros que son como mis padres, a mi cuñada mis sobrinos por apoyarme con palabras de aliento.

A mí misma por sentirme capaz de hacer cosas que solo con esfuerzo y dedicación se hacen realidad.

RESUMEN

La presente investigación tiene como propósito saber la caracterización de la capacitación y la calidad del servicio de las mypes, en el sector servicio rubro hostales en el distrito de tumbes, 2017, Este estudio corresponde a una investigación descriptiva, y se enmarca dentro de un diseño no experimental, ya que no serán sometidas a manipulación las variables en estudio, la cual se llevó a cabo para determinar la caracterización de la capacitación y la calidad del servicio de las mypes, en el sector servicio rubro hostales en el distrito de tumbes, y este estudio se realizó con una población de 10 propietarios.

Se describieron las principales características de la variable de calidad, en la que se obtuvo La calidad de servicio de las mypes de los Hostales se califica en 0.85% y La capacitación en las mypes de los Hostales se califica en 0.85%

ASTRABCT

The present investigation has as purpose to know the characterization of the training and the quality of the service of the mypes, in the service sector, hostels in the district of tumbes, 2017, This study corresponds to a descriptive investigation, and is framed within a design not experimental, since the variables under study will not be subjected to manipulation, which was carried out to determine the characterization of the training and the quality of the service of the mypes, in the service sector, hostels in the district of Tumbes, and this study was conducted with a population of 10 owners.

The main characteristics of the quality variable were described, in which the quality of service of the mypes of the Hostels was rated at 0.85% and the training in the mypes of the Hosts is rated at 0.85%

ÍNDICE

- I. INTRODUCCION**
- II. REVISIÓN DE LA LITERATURA**
 - II.1.1. ANTECEDENTES
 - II.1.2. ANTECEDENTES INTERNACIONALES
 - II.1.3. ANTECEDENTES NACIONALES
 - II.1.4. ANTECEDENTES LOCALES
 - II.2. BASES TEÓRICAS Y CONCEPTUALES
 - II.2.1. GESTIÓN DE CALIDAD
 - II.2.2. COMPETITIVIDAD
 - II.2.3. MYPES
- III. HIPÓTESIS**
- IV. METODOLOGÍA**
 - IV.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN
 - IV.2. DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN
 - IV.3. NIVEL DE INVESTIGACIÓN
 - IV.4. POBLACIÓN Y MUESTRA
 - IV.5. DEFINICIÓN Y OPERACIONALIZACIÓN
 - IV.6. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS
 - IV.7. PLAN DE ANÁLISIS
 - IV.8. MATRIZ DE CONSISTENCIA
 - IV.9. PRINCIPIOS ÉTICOS
- V. RESULTADOS**
 - V.1. RESULTADOS
 - V.1.1. RESULTADOS DE LAS VARIABLES CALIDAD DE SERVICIO.
 - V.1.2. RESULTADOS DE LAS VARIABLES CAPACITACIÓN.
- VI. CONCLUSIONES**
- VII. RECOMENDACIONES**
 - REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS
- VIII. ANEXOS**

OPERACIONALIZACIÓN

MATRIZ DE CONCISTENCIA

ENCUESTA DE CALIDAD DEL SERVICIO

ENCUESTA DE CAPACITACIÓN

I. INTRODUCCIÓN

Esta investigación titulada “caracterización de la capacitación y la calidad del servicio de las mypes, en el sector servicio rubro hostales en el distrito de tumbes, 2018”. Tuvo como problema de investigación ¿Cómo se caracteriza la Calidad del servicio y capacitación de las MYPES en el sector servicio rubro hostel en el distrito de Tumbes, 2017? y como objetivo general se planteó Determinar la caracterización de la gestión de calidad y capacitación de las MYPES en el sector servicio rubro hospedaje en el distrito de Tumbes, 2018., la metodología usada fue de tipo cuantitativo, de nivel descriptivo y de corte transversal, cuya población fue de 10 mypes del sector servicio rubro hostales en el distrito de Tumbes, se va a trabajar con toda la muestra que se encuentre, se usó como técnica de recolección de datos el cuestionario y como instrumento la encuesta.

II. REVISIÓN DE LA LITERATURA

2.1 ANTECEDENTES

ANTECEDENTES INTERNACIONALES

Bracho, (2007). En su investigación “*Gestión De Calidad En Las Empresas Del Sector Azucarero Del Occidente De Venezuela*”. Tiene como objetivo Estudiar la Gestión de Calidad en las empresas del sector azucarero en el Occidente de Venezuela, con un diseño de investigación descriptivo y una población la constituyen las mediciones de calidad basadas en los ocho principios de calidad de la Norma ISO 9000; aplicadas las empresas privadas manufactureras de azúcar ubicadas en el occidente venezolano, como instrumento de correlación de datos, se concluye que en estas empresas no existe un enfoque claramente orientado hacia el cliente, aunque cuentan con un liderazgo definido, la participación del personal en sus procesos ha sido baja y en general no cuentan con un sistema de gestión de calidad definido.

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

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

Huara.

1.1.1 ANTECEDENTES NACIONALES

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

Rueda, (2014). En su investigación “*Influencia De La Capacitación En La Rentabilidad De Las Mypes Sector Transporte Terrestre Ruta Tacna - Toquepala En La Ciudad De Tacna, Durante El Año 2014*”. Tiene como objetivo determinar la percepción de la influencia de la capacitación en la rentabilidad de las MYPES sector transporte terrestre en la ruta Tacna – Toquepala- Tacna, año 2014, con un diseño de investigación descriptiva y una población 02 Mypes que se dedican a brindar los servicios de transporte y estos consistían en una población de 30 personas entre propietarios y colaboradores, a quienes se les aplico dos cuestionarios de 18 preguntas cerradas, aplicando la técnica de la encuesta, Obteniéndose los siguientes resultados: 100% de los propietarios que las dirigen son mayores de 60 años, el 100% son de sexo masculino, casados y con el máximo nivel de instrucción alcanzado, de educación secundaria. Mypes en promedio tienen 25 años de funcionamiento, el 64% de sus trabajadores en calidad de eventuales, empleo precario. La edad predominante entre los colaboradores es mayor de 38 años, predomina el sexo masculino en 79% de los casos, con

grado de instrucción, como instrumento de copelación de datos secundaria y de educación superior técnica. En una gran mayoría los trabajadores son casados o convivientes, los trabajadores en mayoría tienen menos de 3 años de labor en estas empresas, se concluye que el 50% considera influyente la capacitación para lograr rentabilidad en la Mypes

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

1.1.2 ANTECEDENTES LOCALES

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

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

MONTALBAN (2016). En su investigación “*caracterización de la capacitación y calidad del servicio en las mypes rubro transporte de pasajeros ciudad de tumbes, 2016*”. Tiene como Objetivo Determinar las características de la capacitación y la calidad del servicio en las MYPES: rubro transporte de pasajeros en la ciudad de Tumbes, 2016, con un diseño de investigación descriptivo y una población 129 trabajadores constituido por las 12 MYPES rubro Transporte, en Tumbes. Contando con una muestra de 68 trabajadores y 138 clientes de las MYPES, como instrumento de copelación de datos, se concluye que los trabajadores de las MYPES rubro Transporte de pasajeros en la ciudad de Tumbes reciben capacitación por inducción al ingreso, así como para el trabajo a fin de adaptarse a nuevas actividades.

2.2 BASES TEÓRICAS Y CONCEPTUALES

2.2.1. VARIABLE CALIDAD DE SERVICIO.

DEFINICIÓN (Imai, 1998 - Drucker, 1990),

La calidad no solo se refiere al productos o servicios, sino al a la calidad

como se hacen los proceso ya que el tener un buen producto o servicio depende del buen proceso con el que fue elaborado o atendido dicho producto o servicio. La calidad no es lo que se pone dentro de un servicio, es lo que el cliente obtiene de él y por lo que está dispuesto a pagar

IMPORTANCIA (Bounds, 1976):

- A. Garantiza la excelencia del servicio, producto o procesos internos de la empresa, dando un énfasis de calidad para cualquier dificultad que pueda tener la empresa.
- B. Verifica las fallas o errores que están ocurriendo dentro de la empresa, teniendo mejora para la satisfacción del cliente y reputación de la empresa.
- C. Fortalece la mejora continua para la empresa dando estrategias de calidad para satisfacer al cliente, mediante tecnología de calidad y personal capacitado.

VENTAJAS Valdés 1995, citado por Barroso 1999:

- D. Un mejor funcionamiento dentro de la empresa.
- E. Permite que el producto, proceso o servicio sea de calidad.
- F. Mejora la forma de organizar los procesos.
- G. Una mejor comunicación dentro de la organización.

DESVANTAJAS Valdés 1995, citado por Barroso 1999,:

- H. El poder concentrarse en el área específica en donde se requiere el mejoramiento, descuidando las otras áreas.
- I. Al ser un proceso que requiere de profesional autorizado y con capacidad de verificar la mejora continua hará que la empresa genere costos.
- J. Puede requerir cambios ya que para obtener mejoras con éxito es necesario tener el personal comprometido con la empresa, de valores e identificación con la empresa.

TIPOS DE CALIDAD DE SERVICIO

1. Calidad de gestión

Es una función que permite a cualquier empresa o institución planear, ejecutar, controlar y asegurar que todos los procesos internos se unifiquen

para lograr un producto de calidad y la satisfacción de los clientes.

2. Calidad de los recursos humanos

Para que una empresa pueda satisfacer a sus clientes con los mejores niveles de calidad, debe de tener un equipo de empleados capacitados y preparados en todas las áreas en general.

3. Calidad de los alimentos

Es el conjunto de cualidades que tienen los alimentos, que lo hacen aceptables para el consumo humano. Ya sea por su textura, color, forma, y apariencia que van desde el recolector del campo hasta el consumidor final.

4. Calidad corporativa o empresarial

Es tener presente, de manera corporativa, las exigencias y requerimientos que pide el consumidor, para satisfacer sus necesidades, y a la vez, mantener niveles de mejoría constantes en el personal, desde el trabajador más simple hasta los niveles gerenciales para brindar un excelente servicio.

2.2.2. VARIABLE CAPACITACIÓN

DEFINICIÓN Werther, & Davis, 1991:

- Es un conjunto de tareas en donde se aplican técnicas de actitudes, aptitud y habilidades personales que conlleva a mejorar un desempeño laboral.
- Un proceso educativo que permite mejorar las actitudes, aptitudes habilidades y destrezas de los trabajadores para mejorar las taras del trabajo.
- Se denomina al acto aprendido del cual se obtienen beneficios satisfactorios para el conocimiento y mejoramiento del trabajador para beneficio de la organización.

IMPORTANCIA Whitehill, 1953:

- Genera aumento de conocimiento para el trabajador, lo que hará generar una mayor productividad en la empresa con estrategias e ideas innovadoras.
- Mejora la relación dentro de la empresa, ya que la comunicación entre jefes y trabajadores será más amena, sacando así barreras de

comunicación.

-
- En lo personal llena de conocimiento y metas a los trabajadores para ver la competitividad dentro de la organización, y poniendo así el perfil para un buen líder.

VENTAJAS Jorge Aquino, 1999:

- Mejora el trabajo en cada área de la organización.
- Mejora la comunicación entre jefe y sus trabajadores.
- Ayuda a tomar mejores decisiones.
- Incrementa la productividad.

DESVENTAJAS Jorge Aquino, 1999:

- Aunque no se debería identificar una desventaja la capacitación porque, nos llena de conocimiento para el aporte para la empresa.
- Podríamos identificar que la competencia será más competitiva.
- Se exige más al personal, ya que se invierte para los resultados que se quiere obtener después de la capacitación.

CLASES O TIPOS DE CAPACITACIÓN Blaqué, 1999:

- Pre-ingreso, en este tipo de capacitación la empresa brinda la facilidad de conocimientos como sus políticas costumbres, destrezas y habilidades que necesita para su puesto de trabajo.
- Inducción, es una manera de integrar al candidato al grupo de trabajo, a los jefes y a toda la organización.
- Capacitación promocional, busca que el trabajador, pueda alcanzar puestos jerárquicos, y así superar metas que satisfagan su ámbito profesional.
- Capacitación en el trabajo, busca la realización del trabajador para que aporte el mejor conocimiento en el trabajo y de esa manera desarrollo aptitudes y habilidades de calidad.
-

2.2.3. MYPES

- Son micro y pequeñas empresas que ofrecen un servicio o producto, siendo de carácter natural o jurídico.
- Son medianas y pequeñas empresas que tiene la facilidad de poderse constituir más rápido

III. HIPÓTESIS

Dicho por Fidias (2012), no todas las investigaciones tienen hipótesis, ya que en los estudios donde se van a describir ciertos conceptos o variables no se puede establecer hipótesis. Este estudio no se aplica hipótesis.

IV. METODOLOGÍA

4.1 DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

4.1.1 TIPO DE LA INVESTIGACIÓN

Vamos a medir la variable en forma cuantitativa

4.1.2 NIVEL DE LA INVESTIGACIÓN

Descriptiva

4.1.3 DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

No experimental y de corte trasversal porque solo vamos a medir, no a manipular las variables.

4.1.4 POBLACIÓN Y MUESTRA

4.1.4.1 POBLACIÓN:

Está conformada por todo el 10 hostel de la ciudad de Tumbes

4.1.4.2 MUESTRA:

No tenemos muestra porque se va a trabajar con toda la población

4.2 DEFINICIÓN Y OPERACIONALIZACIÓN

Variable 1 : Capacitación

Variable 2 : Calidad del Servicio

VARIABLE	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	ENCUESTA	ESCALA DE MEDICION
(Variable 1) GESTIÓN DE CALIDAD	AENOR , Los Sistemas de Gestión de Calidad bajo el estándar de la norma ISO 9001:2015 se han convertido en un requisito indispensable para aquellas organizaciones comprometidas con la búsqueda constante de la satisfacción de sus clientes y la mejora continua de sus organizaciones.	Llamamos gestión de calidad al conjunto de acciones que realizamos para llevar a cabo una misión u objetivos, dentro de una organización con la finalidad de que el trabajo sea sistematizado y pueda tener concordancia al ejecutarse las actividades de la organización.	<ul style="list-style-type: none"> - Atención - Servicio - Tecnología - Infraestructura de calidad 	<p>1¿cómo defines la atención que brinda el hostales?</p> <p>2¿Cómo defines el servicio que brinda el hostales?</p> <p>3¿Cómo defines la atención a través de las redes sociales?</p> <p>4¿Qué expectativas daría usted de las instalaciones del hostales?</p>	ESCALA DE LIKERT <ul style="list-style-type: none"> - Muy Insatisfecho - Insatisfecho - Moderadamente Satisfecho - Satisfecho - Muy satisfecho.
Variable 2 CAPACITACIÓN	Blaque, 1999, Capacitación Es un proceso intermedio que, en la forma más o menos directa, apunta a lograr a que quienes trabajan con la excelencia que el sistema requiere; es un servicio interno de la organización que se cumplirá bajo cualquier forma cada vez que alguien deba conocer una tarea, desarrollar una habilidad o asumir una actitud	Es un conjunto de tareas en donde se aplican técnicas de actitudes, aptitud y habilidades personales que conlleva a mejorar un desempeño laboral.	<ul style="list-style-type: none"> - Capacitación - Motivación - Reconocimiento - comunicación 	<p>1¿El Hospedaje brinda capacitaciones a su personal constantemente?</p> <p>2¿La empresa les brinda temas motivadores</p> <p>¿La gerencia reconoce su esfuerzo y dedicación del trabajo (viajes, almuerzos, días de campo)?</p> <p>4¿Existe buena comunicación con los dueñas del hospedaje?</p>	PREGUNTAS CERRADAS <ul style="list-style-type: none"> - SI. - NO

01 OPERACIONALIZACIÓN

4.3 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RELACIÓN DE DATOS:

4.3.1 Instrumento

Encuestas cuantitativa

4.3.2 Técnica

Aplicada en forma directa

4.4 PLAN DE ANALISIS

Para los procesamientos de datos usaremos Excel

4.5 MATRIZ DE CONSISTENCIA

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

FORMULACION DEL PROBLEMA	OBJETIVOS	VARIABLES	POBLACION Y MUESTRA	METODO Y DISEÑO	INSTRUMENTO Y PROCEDIMIENTO
<p>¿Cómo se caracteriza la Calidad del servicio y capacitación de las MYPES en el sector servicio rubro hostel en el distrito de Tumbes, 2018?</p>	<p>OBJETIVO GENERAL.</p> <p>Determinar la caracterización de la Calidad de servicio y capacitación de las MyPes en el sector servicio rubro hostel en el distrito de Tumbes, 2018.</p> <p>OBJETIVOS ESPECIFICOS</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Brindar atención de calidad en las MYPES en el sector servicio rubro hostales en el distrito de Tumbes, 2018. ✓ Implementar tecnología de calidad en las MYPES en el sector servicio rubro hostales en el distrito de Tumbes, 2018. ✓ Identificar las necesidades de personal de las MYPES en el sector servicio rubro hostales en el distrito de Tumbes, 2018. ✓ Motivar al personal de las MYPES en el sector servicio rubro hostales en el distrito de Tumbes, 2018. 	<p>Variable 1:</p> <p>Gestión de Calidad</p> <p>Variable 2:</p> <p>Capacitación</p>	<p>POBLACION:</p> <p>Está conformada por todos los 10 hostales de la ciudad de Tumbes</p> <p>MUESTRA:</p> <p>No tenemos muestra porque se va a trabajar con toda la muestra que se encuentre.</p>	<p>TIPO:</p> <p>Vamos a medir la variable en forma cuantitativa</p> <p>NIVEL:</p> <p>No experimental debido a que solo se aplicara la encuesta para recolectar los datos.</p> <p>DISEÑO:</p> <p>Cualitativa de acuerdo a las variables donde se identifica las características de la gestión de calidad y la capacitación identificando el comportamiento de cada una de ellas</p>	<p>CUESTIONARIO DE ENCUESTA:</p> <p>Se utiliza el cuestionario de encuesta para realizar mis preguntas cerradas. Se hará uso de un cuestionario para redactar los datos precisos que necesitamos para intervenir con las soluciones de mi proyecto de investigación</p>

02 MATRIZ DE CONCISTENCIA

4.6 - PRINCIPIOS ÉTICOS

Este trabajo de investigación tiene como finalidad demostrar las características de la gestión de la calidad y realzar el tema de la Capacitación en las MyPes sector servicio, rubro Hostales; para esto he desarrollado la utilización de encuesta que me da como resultado obtenido, que no serían manipulados respetando las opiniones de los participantes en la Tesis; además, de respetar los derechos al autor de la información utilizada en la revisión literaria y bases teóricas de las características de la calidad y competitividad en las MYPES, respetando el curso de la metodología en el que plasma el investigador. Es una herramienta que es utilizado como calendario, en donde están estructurada cada una de las actividades que se van a desarrollar en el ante proyecto de Tesis, para posteriormente ser ejecutadas.

V. RESULTADOS

5.1 RESULTADOS

5.1.1 RESULTADOS DE LAS VARIABLES CALIDAD DE SERVICIO.

Preguntas	Muy Satisfecho (05)	Satisfecho (04)	Moderadamente satisfecho (03)	Insatisfecho (02)	Muy Satisfecho (01)	Operación	Máxima calificación	Operación	Resultados
1¿ cómo defines la atención que brinda el hostel?	27	28	10	3		$27 \times 5 + 28 \times 4 + 10 \times 3 + 3 \times 2 = 305$	340	305/340	0,88
2¿Cómo defines el servicio que brinda el hostel?	45	18	4	1		$45 \times 5 + 18 \times 4 + 4 \times 3 + 1 \times 2 = 325$	340	325/340	0,96
3¿Cómo defines la atención a través de las redes sociales?	29	33	5	1		$29 \times 5 + 33 \times 4 + 5 \times 3 + 1 \times 2 = 275$	340	275/340	0,81
4¿Qué expectativas daría usted de las instalaciones del hostel?	40	20	3	5		$40 \times 5 + 20 \times 4 + 3 \times 3 + 5 \times 2 = 256$	340	257/340	0,75

$$D_1 = X \frac{P_1 + P_2}{2} = \frac{0,88 + 0,96}{2} = 0,92$$

$$D_2 = X \frac{P_3 + P_4}{2} = \frac{0,81 + 0,75}{2} = 0,78$$

V1= X (pm)

$$V1 = \frac{0,88 + 0,96 + 0,81 + 0,75}{4} = \frac{3,4}{4} = 0,85$$

5.1.2. RESULTADO DE VARIABLE CALIDAD DE SERVICIO:

P1: Los clientes califican con el 0.88% la atención de los trabajadores de los Hostal del distrito de Tumbes.

P2: Los clientes califican con el 0.96% el servicio de los de los trabajadores de los Hostal del distrito de Tumbes.

P3: Los clientes califican con el 0.81 % la atención a través de las redes sociales de los trabajadores de los Hostal del distrito de Tumbes.

P4: Los clientes califican 0.75% las Instalaciones de los de los trabajadores de los Hostal del distrito de Tumbes.

5.1.3. ANALISI DE LAS DIMENSIONES DE CALIDAD DE SERVICIO:

D1: La atención utilizada en las mypes de hostales en la ciudad de Tumbes fue calificada con el 0.88%

D2: El servicio utilizado en las mypes de los hostales en la ciudad de Tumbes fue calificadas con el 0.96%.

D3: La tecnología de los local en las mypes de los hostales en la ciudad de Tumbes fue calificada con el 0.81%

D4: La infraestructura percibida de las mypes de los hostales de la ciudad de Tumbes fue calificada con el 0.75%

5.1.3. RESULTADOS DE LA VARIABLE

La calidad de servicio de las mypes de los Hostales se califica en 0.85%

5.2.1. ENCUESTA DE LA VARIABLE CAPACITACIÓN

Pregunta	Si (1)	No (0)	Operación	Calificación máxima	Resultados
1¿El Hostal brinda capacitaciones a su personal constantemente?	38	12	$38*1+0=38$	38/50	0.76 %
2¿La empresa les brinda temas motivadores a sus trabajadores?	18	32	$18*1+0=18$	18/50	0.36%
3¿La gerencia reconoce su esfuerzo y dedicación del trabajo?	26	24	$26*1+0=26$	26/50	0.52%
4¿Existe buena comunicación con los dueños del hostal?	36	14	$36*1+0=36$	36/50	0.72%

$$D1 = \frac{P1+P2}{2} = \frac{0.76+0.36}{2} = \frac{1.12}{2} = 0.56$$

$$D2 = \frac{P1+P2}{2} = \frac{0.52+0.72}{2} = \frac{1.24}{2} = 0.59$$

$$V1 = \frac{0.76+0.36+0.52+0.72}{4} = \frac{2.36}{4} = 0.59$$

5.2.1.1 RESULTADO DE VARIABLE DE CAPACITACION:

P1: Los trabajadores califican con el 0.76% la capacitaciones obtenida por los dueños de Hostales del distrito de Tumbes.

P2: Los trabajadores califican con el 0.36% los temas motivación obtenida por parte de los dueños de los Hostales del distrito de Tumbes.

P3: Los Trabajadores califican con el 0.52 % que sus jefes reconocen el esfuerzo que brindan a los Hostal del distrito de Tumbes.

P4: Los trabajadores califican con el 0.72% la comunicación que hay entre los dueños de los trabajadores de los Hostal del distrito de Tumbes.

5.2.1.2. ANALISIS DE LAS DIMENSIONES DE CALIDAD DE SERVICIO:

D1: La capacitación utilizada en las mypes de hostales en la ciudad de Tumbes fue calificada con el 0.88%

D2: El motivación utilizado en las mypes de los hostales en la ciudad de Tumbes fue calificadas con el 0.96%.

D3: La reconocimiento de los local en las mypes de los hostales en la ciudad de Tumbes fue calificada con el 0.81%

D4: La comunicación percibida de las mypes de los hostales de la ciudad de Tumbes fue calificada con el 0.75%.

5.3.1.3. RESULTADOS DE LA VARIABLE DE LA CAPACITACIÓN

La capacitación en las mypes de los Hostales se califica en 0.85%

CONCLUSIONES:

- Se aplicó una encuesta para determinar el grado de calidad que brindan los hostales en la ciudad de Tumbes 2018, con la finalidad de obtener estrategias que ayuden a mejorar su atención.
- Se investigó con una encuesta el grado de tecnología que aplican hoy en día las pymes para mejorar la calidad del servicio especialmente en los Hostales de la ciudad de Tumbes.
- Se identificó las necesidades de los trabajadores a través de una encuesta con la finalidad de saber si venían siendo evaluados y capacitados en sus trabajos.
- Se llegó a identificar el grado de motivación que reciben los trabajadores por parte de sus jefes en su centro de trabajo.

RECOMENDACIONES

1. Que los dueños de las MYPES del sector servicios del rubro Hostales del Distrito de Tumbes, inviertan en capacitar a sus trabajadores, ya que depende del trato y del servicio muchas veces para que el cliente se sienta satisfacción a la hora de recibir un servicio de calidad.
2. Se recomienda invertir en tecnología e infraestructura, diseño de interiores moderna, ya que hoy en día hay que encontrar la mínima comodidad y satisfacción que realce tu servicio así mismo para sentirse como en su propia casa.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Bracho, (2007). En su investigación “Gestión De Calidad En Las Empresas Del Sector Azucarero Del Occidente De Venezuela”.
- Hidalgo & Ponce (2011). En su investigación: “Capacitación y empleo para la MYPE a través del SENCE”
- Chacom (2012). En su investigación: “*Servicio al cliente en los hotel del municipio de San Pedro La Laguna, departamento de Sololá*”.
- Rueda, (2014). En su investigación “*Influencia De La Capacitación En La Rentabilidad De Las Mypes Sector Transporte Terrestre Ruta Tacna - Toquepala En La Ciudad De Tacna, Durante El Año 2014*”
- Quispe (2012). En su investigación “*Caracterización de la capacitación y la competitividad de la microempresa en el sector de Santa Cruz distrito de Paracas en el 2012*”
- Rueda, (2014). En su investigación “*Influencia De La Capacitación En La Rentabilidad De Las Mypes Sector Transporte Terrestre Ruta Tacna - Toquepala En La Ciudad De Tacna, Durante El Año 2014*”.
- Villanta, (2013). En su investigación “*caracterización de la competitividad y capacitación de las mypes rubro metal mecánica en tumbes, 2016*”.
- Montalban (2016). En su investigación “*caracterización de la capacitación y calidad del servicio en las mypes rubro transporte de pasajeros ciudad de tumbes, 2016*”
- AENOR http://www.aenor.com/aenor/certificacion/calidad/calidad_9001.asp#.WjQz-tLibIU

Anexos

ENCUESTAS



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

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

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Encuesta dirigida a los trabajadores de los hospedajes, de en el sector servicio rubro hostales en el distrito de tumbes, de las MYPES sector servicio. A continuación, se formulan una serie de interrogantes que permitirán brindar información respecto a la variable de estudios: capacitación.

1. ¿El hostel brinda capacitaciones a su personal constantemente?

Sí

No

2. ¿La empresa les brinda temas motivadores a sus trabajadores?

Sí

No

3. ¿La gerencia reconoce su esfuerzo y dedicación del trabajo?

Sí

No

4. ¿Existe buena comunicación con los dueños del hostel?

Sí



No

UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, FINANCIERA Y ADMINISTRATIVAS

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Encuesta dirigida a los trabajadores de los hospedajes, de en el sector servicio rubro hostales en el distrito de tumbes, de las MYPES sector servicio. A continuación, se formulan una serie de interrogantes que permitirán brindar información respecto a la variable de estudios: calidad del servicio y se medirá con ESCALA DE LIKERT; muy satisfecho (05), satisfecho (04), moderadamente satisfecho (03) insatisfecho (02), muy satisfecho (01).

1. **¿cómo defines la atención que brinda el hospedaje?**

Muy Satisfecho () Satisfecho () Moderadamente Satisfecho ()
Insatisfecho () Muy Satisfecho ().

2. **¿Cómo defines el servicio que brinda el hospedaje?**

Muy Satisfecho () Satisfecho () Moderadamente Satisfecho ()
Insatisfecho () Muy Satisfecho ().

3. **¿Cómo defines la atención a través de las redes sociales?**

Muy Satisfecho () Satisfecho () Moderadamente Satisfecho ()
Insatisfecho () Muy Satisfecho ().

4. **¿Qué expectativas daría usted de las instalaciones del hospedaje?**

Muy Satisfecho () Satisfecho () Moderadamente Satisfecho ()
Insatisfecho () Muy Satisfecho ().