



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

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

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

**CARACTERIZACIÓN DE LA CAPACITACIÓN DE LOS
DOCENTES Y GESTIÓN DE LA CALIDAD EN LAS MYPES
DEL SECTOR: SERVICIO DEL RUBRO EDUCACIÓN
SUPERIOR, DISTRITO DE TUMBES, 2017.**

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

AUTORA

YACILA GARCÍA, NURY RUTH DEL PILAR

ASESOR

ESCOBEDO, GALVEZ JOSE FERNANDO

TUMBES – PERÚ

2018

HOJA DE FIRMA DE JURADO Y ASESOR



Mgtr. Lic. Adm. Víctor Hugo Vilela Vargas
Presidente



Mgtr. Lic. Adm. Víctor Helio Patiño Niño
Secretario



Lic. Adm. Maritza Zelideth Chumacero Ancajima
Miembro



Mgtr. Lic. Adm. José Fernando Escobedo Gálvez
Asesor

AGRADECIMIENTO

A Dios, ser maravilloso que me dio la vida, fuerza y fe para poder terminar mis estudios.

A mis padres Oscar y Juana por el afecto que me han dado y me siguen brindado, desde que decidí hacerme profesional.

DEDICATORIA

Con mucho Cariño a mis Padres Oscar y Juana, por su esfuerzo, amor y cariño brindado en todas las etapas de mi vida.

A mi esposo, porque me inculcó estudiar esta carrera; mis hermanas Yanet y Treisy, quienes me brindan su apoyo incondicional, a mis sobrinos Oscar, Milthon, Mathias, Cesar y Lenyer; que soy el ejemplo para ellos.

RESUMEN

El desarrollo de la presente investigación denominada “Caracterización de la Capacitación de los Docentes y Gestión de la Calidad en las MYPES del sector: Servicio del rubro Educación Superior, Distrito de Tumbes, 2017”, metodología es de tipo descriptivo, nivel cuantitativo y un diseño no experimental de corte transversal. La población de las variables Capacitación de los Docentes y Gestión de la Calidad es infinita, la muestra quedo constituida por 41 profesores, se aplicó la técnica de la encuesta, instrumento del cuestionario formulado con 32 preguntas, llegándose a las siguientes conclusiones, sobre las técnicas de capacitación la programación, el 90% los planes de capacitación responden al fortalecimiento de capacidades de los profesores, el 85% dicen que responde a las necesidades de capacitación; en relación a la evaluación del programa el 100% cumplen sus objetivos y metas, y tienen impacto positivo en la calidad de las capacitaciones; el 90% experimentan impacto positivo en su persona, y el 85% valora las capacitaciones. En lo referente a la gestión de la calidad el 85% priorizan los principios de personal, liderazgo, enfoque al cliente, mejora continua tienen establecida una cultura de evaluación al alumno, el 76% la dirección está preocupada por identificar sus necesidades, buscan incluirse en el cambio, el 71% trabaja por mantener un buen clima organizacional; con vista a los criterios de calidad el 100% trabajan por los mejores resultados de los alumnos, tienen contacto con la comunidad, tienen posicionamiento en el mercado de Tumbes en los Institutos Superiores Tecnológicos.

Palabras claves: Capacitación de docentes, Gestión de la calidad, MYPES.

ABSTRACT

The development of this research called "Characterization of Teachers' Training and Quality Management in the MYPES of the sector: Higher Education Service, Tumbes District, 2017", methodology is descriptive, quantitative level and a design non-experimental cross-section. The population of the variables Teachers' Training and Quality Management is infinite, the sample was constituted by 41 teachers, the survey technique was applied, instrument of the questionnaire formulated with 32 questions, reaching the following conclusions, about the techniques of training the programming, 90% of the training plans respond to the capacity building of the professors, 85% say that it responds to the training needs; in relation to the evaluation of the program, 100% meet their objectives and goals, and have a positive impact on the quality of the training; 90% experience a positive impact on their person, and 85% value the training. With regard to quality management, 85% prioritize the principles of personnel, leadership, customer focus, continuous improvement have established a culture of evaluation to the student, 76% management is concerned to identify their needs, seek to be included in the change, 71% works to maintain a good organizational climate; with a view to the quality criteria, 100% work for the best results of the students, have contact with the community, have a position in the Tumbes market in the Higher Technological Institutes.

KEYWORDS: Teacher training, Quality management, MYPES.

ÍNDICE

	Pág.
HOJA DE FIRMA DEL JURADO Y ASESOR.....	ii
AGRADECIMIENTO.....	iii
DEDICATORIA.....	iv
RESUMEN.....	v
ABSTRACT.....	vi
ÍNDICE.....	vii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. REVISIÓN DE LA LITERATURA.....	7
2.1. Antecedentes.....	7
2.2. Bases teóricas y conceptuales.....	13
2.2.1. Capacitación.....	13
2.2.2. Gestión de calidad.....	19
2.2.3. MYPES.....	26
III. HIPÓTESIS.....	27
IV. METODOLOGÍA.....	27
4.1. Tipo de investigación.....	27
4.2. Nivel de investigación.....	28
4.3. Diseño de investigación.....	28
4.4. Población y muestra.....	28
4.4.1. Población.....	28
4.4.2. Muestra.....	29
4.5. Definición y operacionalización.....	30
4.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	34

4.7. Plan de análisis	35
4.8. Matriz de consistencia	35
4.9. Principios éticos.....	36
V. RESULTADOS	37
5.1. Resultados.....	37
5.2. Análisis de resultados	45
VI. CONCLUSIONES	55
VII. RECOMENDACIONES.....	57
VIII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	58
ANEXOS	63
Anexo 01: Encuesta.....	63
Anexo 02: Validaciones de juicio de expertos	69
Anexo 03: Juicio por expertos	78
Anexo 04: Libro de códigos	79
Anexo 05: Álbum de fotografías	81
Anexo 06: Evidencia Turnitin	83

Índice de tablas

	<i>Pág.</i>
<i>Variable: Capacitación de los docentes.....</i>	<i>37</i>
<i>Tabla 01 plan de aprendizaje.....</i>	<i>37</i>
<i>Tabla 02 metodología de aprendizaje.....</i>	<i>37</i>
<i>Tabla 03 plan de capacitación</i>	<i>37</i>
<i>Tabla 04 Responden a necesidades.....</i>	<i>38</i>
<i>Tabla 05 Sistema E-. Learning</i>	<i>38</i>
<i>Tabla 06 Estudiante con acceso desde su domicilio.....</i>	<i>38</i>
<i>Tabla 07 Tecnología TIC.....</i>	<i>38</i>
<i>Tabla 08 Desarrollo de clase.....</i>	<i>39</i>
<i>Tabla 09 Inversión en las capacitaciones.....</i>	<i>39</i>
<i>Tabla 10 La capacitación debe tener costo.....</i>	<i>39</i>
<i>Tabla 11 Impacto positivo de las capacitaciones.....</i>	<i>39</i>
<i>Tabla 12 Las jornadas de capacitación mejoran la calidad.....</i>	<i>40</i>
<i>Tabla 13 Ha satisfecho su expectativa.....</i>	<i>40</i>
<i>Tabla 14 Valoran la capacitación.....</i>	<i>40</i>
<i>Tabla 15 Existe impacto positivo en su persona.....</i>	<i>40</i>
<i>Tabla 16 Logra el cumplimiento de sus objetivos y metas.....</i>	<i>41</i>
<i>Variable: Gestión de la calidad.....</i>	<i>41</i>
<i>Tabla 17 Equilibrio del clima organizacional.....</i>	<i>41</i>
<i>Tabla 18 El liderazgo directivo es practicado.....</i>	<i>41</i>
<i>Tabla 19 El director es hábil.....</i>	<i>41</i>
<i>Tabla 20 Existe cultura de evaluación del alumno.....</i>	<i>42</i>
<i>Tabla 21 Los recursos son bien gerenciados.....</i>	<i>42</i>
<i>Tabla 22 Disponen de espacios físicos.....</i>	<i>42</i>

<i>Tabla 23 Abandonan paradigmas por el cambio.....</i>	<i>42</i>
<i>Tabla 24 Identifican las necesidades reales.....</i>	<i>43</i>
<i>Tabla 25 Implementan estrategias pedagógicas.....</i>	<i>43</i>
<i>Tabla 26 Se involucra a la familia y tutores.....</i>	<i>43</i>
<i>Tabla 27 Existen puentes de comunicación.....</i>	<i>43</i>
<i>Tabla 28 Proceso de educación</i>	<i>44</i>
<i>Tabla 29 Fortalecimiento del estudiante.....</i>	<i>44</i>
<i>Tabla 30 Organizados para colaborar abiertamente.....</i>	<i>44</i>
<i>Tabla 31 Institutos superiores logran posicionamiento.....</i>	<i>44</i>
<i>Tabla 32 Informan a la comunidad educativa.....</i>	<i>45</i>

Índice de gráficos

Pág.

Ilustración 1: Los principios de calidad
22

Ilustración 2: Población de la investigación
29

I. INTRODUCCIÓN

El talento humano hoy en el siglo XXI es considerado como capital valioso de las organizaciones, se busca con el logro de la gestión de la calidad, en la presente investigación orientada a la Caracterización de la Capacitación de los docentes y Gestión de la Calidad en las MYPES del sector: Servicio del rubro Educación Superior, Distrito de Tumbes, 2017. Las instituciones educativas en especial del rubro de superior, buscan tener personal capaz de estar a la altura de la exigencia de la demanda; en ese sentido, la capacitación debe ser pilar para cultivar y asegurar poder contar con trabajadores competentes, satisfechos y comprometidos con la empresa. Por ello es necesario mirar las necesidades de una buena gestión y de calidad, de los integrantes descubriendo sus habilidades y destrezas, en la enseñanza. Razones suficientes para invertir en fortalecer a los profesores, para que tengan mayores saberes que transmitir.

El estado peruano, norma, regula, la aparición, el funcionamiento, supervisión, así como promueve de manera continua el mejoramiento de la educación, en las organizaciones dedicadas a la formación superior, protegiendo el desarrollo nacional, formando personas que sean dignas de transmitir enseñanza con valores éticos, que despierten en los integrantes de la organización la constante creación de la mejora continua. Cada entidad educativa de nivel superior, con el desarrollo de la mejora continua, se soporta en la sensibilización, calidad de la educación, desde los dos campos, en la educación superior técnica y la educación superior universitaria. Por ello la calidad de la educación siempre por siempre estará en el centro del dialogo, y es una constante a la aspiración de los distintos actores con juicio de valor, respecto a recibir una educación ideal.

Para conocer mejor las características de la capacitación y gestión de calidad se fomenta el problema a nivel interrogatorio, planteando el enunciado: ¿Cuáles son las Caracterización de la Capacitación de los Docentes y Gestión de la Calidad en las MYPES del sector: Servicio del rubro Educación Superior, Distrito de Tumbes, 2017? Formulando objetivo general: “Determinar la Caracterización de la Capacitación de los Docentes y Gestión de la Calidad en las MYPES del sector: Servicio del rubro Educación Superior, Distrito de Tumbes, 2017”; seguido los objetivos específicos: a) Determinar las características de las técnicas de Capacitación de los docentes en las MYPES del sector: Servicio del rubro Educación Superior, Distrito de Tumbes, 2017. b) Identificar las características de la Evaluación del programa de Capacitación de los docentes en las MYPES del sector: Servicio del rubro Educación Superior, Distrito de Tumbes, 2017, c) Determinar las Características de los principios de Gestión de la Calidad en las MYPES del sector: Servicio del rubro Educación Superior, Distrito de Tumbes, 2017, d) Identificar las Características de los criterios del modelo de Gestión de la Calidad EFQM en las MYPES del sector: Servicio del rubro Educación Superior, Distrito de Tumbes, 2017.

La metodología de la investigación fue de tipo descriptivo, nivel cuantitativo, diseño no experimental, de corte transversal, con una población bien definida, para el caso de la capacitación es finita dirigida a los integrantes de la comunidad escolar y personal de apoyo, en el caso de la variable de gestión de calidad se da la misma connotación, la muestra se determina mediante la aplicación de formula estadística.

Los enfoques de toda organización, desde el externo y el interno, es conocido por todo emprendedor que las oportunidades que el entorno externo pudiera proporcionar

se deben analizar bien, por ello en la presente investigación el entorno externo lo integran el factor, político, económico, sociocultural, tecnológico, ecosistema y legal. Referente al factor político, el gobierno peruano dicta políticas nacionales de promoción que coadyuve en beneficio de las organizaciones cualquiera sea su naturaleza, (Alianza pacifico, 2003)

Hoy en día en Perú ha variado el derecho a la gratificación, esta es equivalente a la mitad de una remuneración para el caso de las MYPEs, este beneficio es para todos los trabajadores de las microempresas, en tanto que los integrantes de las MYPEs participan de seguro por mandato de ley N° 26790, esto incluye a todos los sectores productivos y de servicio, es el caso de los Institutos de Educación Superior Tecnológico, no se descarta que los empresarios no actúen tan legalmente en este beneficio que por derecho les corresponde a los educadores, (Empresarial, 2011)

En el marco de lo que establece la norma respecto a los beneficios, la forma de contratación en muchos casos priva al educador al beneficio. Este es un acápite que el estado como regulador de las políticas laborales debe evaluar para garantizar los derechos de los trabajadores dedicados a la formación de educandos. (Barraza, 2006).

Las MYPES en el sector privado desde unos diez años, ha aumentado la actividad económica, por el crecimiento económico y poblacional factor preponderante en el desarrollo económico. El sector privado desde la línea de la educación viene incrementando el desarrollo del Producto Bruto Interno. (Ipe, 2011).

Según el diario Gestión (2017) precisa que los entes económicos en Perú, tratan de priorizar políticas de estabilización económica y financiera. Las entidades prestadoras de servicio de la educación en el sector particular contribuyen garantizando la estabilidad financiera de la organización, sin dejar de prever la vulnerabilidad, de tal forma que tengan sostenibilidad.

Con respecto al factor Sociocultural en lo que a la educación se refiere, implica mayores oportunidades de la movilización social, Tumbes por su geografía presenta mayores oportunidades de un mejor futuro. Sin embargo, la educación básica regular, no brinda sus aportes adecuadamente, por ello que de los alumnos salientes de la secundaria un mediano porcentaje de ellos no sigue estudios, otros se dedican a la actividad comercial, y es muy poco el porcentaje de los estudiantes que siguen una carrera técnica o superior. Saavedra analista comento que todavía no se rompe el ciclo de padre no educado, hijo no educado, ello no rompe el circulo de la pobreza en lo cultural.

Con respecto al Factor Tecnológico, el mundo de las MYPEs, globalizadas, les permite hacer uso de la tecnología y dándoles día tras día tecnología que influye en las MYPE y les ayuda a ser más competitivas. Según (Lira, 2014) La humanidad desarrolla tecnológicamente de manera firme, poniendo al alcance de las personas diversas tecnologías, acortando distancias y haciendo ver que cada día estamos más cerca uno del otro. En lo comercial orienta a las MYPEs a ser más creativas, competitivas e innovadoras. Para conocer mejor las características de la capacitación de los docentes y gestión de calidad se fomenta el problema a nivel de interrogatorio, planteando el enunciado a nivel de pregunta: ¿Cuáles son las

Caracterización de la Capacitación de los Docentes y Gestión de la Calidad en las MYPES del sector: Servicio del rubro Educación Superior, Distrito de Tumbes, 2017? Proponiendo como objetivo general: “Caracterización de la Capacitación de los Docentes y Gestión de la Calidad en las MYPES del sector: Servicio del rubro Educación Superior, Distrito de Tumbes, 2017”. Los objetivos específicos tienen la característica fundamental de expresar con claridad las dimensiones que se han conocido, siendo estos: a) Determinar las características de las técnicas de Capacitación de los docentes en las MYPES del sector: Servicio del rubro Educación Superior, Distrito de Tumbes, 2017; b) Identificar las características de la Evaluación del programa de Capacitación de los docentes en las MYPES del sector: Servicio del rubro Educación Superior, Distrito de Tumbes, 2017; c) Determinar las Características de los principios de Gestión de la Calidad en las MYPES del sector: Servicio del rubro Educación Superior, Distrito de Tumbes, 2017; d) Identificar las Características de los criterios del modelo de Gestión de la Calidad EFQM en las MYPES del sector: Servicio del rubro Educación Superior, Distrito de Tumbes, 2017.

De otro lado justificación de este trabajo son determinar las características de cada variable como la capacitación de los docentes y gestión de calidad. Se justifica por que permitirá contar con datos que se establecerán de manera coherente y cuantificable de cada variable objeto de investigación. (Alegre, 2003). Desde el punto de vista metodológico se justifica porque mediante el instrumento (cuestionario) permite el recojo de información, así como de otros trabajos parecidos, con la aplicación de métodos matemáticos y estadísticos para la obtención de resultados. (Baptista, 2014). De otro lado se justifica teóricamente, por ser un documento de investigación proporcionando información relevante a las futuras

generaciones. Busca conceptos básicos de capacitación, gestión de calidad y las dimensiones en investigación, brindando información clara para guía a futuros investigadores. (Fernández, 2014). En el campo profesional se justifica porque lograre obtener el título profesional de Licenciada en Administración, en el estricto cumplimiento de la Ley N° 30220, su Art. 45° en sus numerales 45.1 y 45.2 para la obtención del grado, (Minedu , 2017), Así mismo se justifica Institucionalmente, porque la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote de la sede de Tumbes, otorga un grado profesional, en el marco del propósito de la formación de personas, que aspiran a ser profesionales de manera apasionada en lo que quieren, acrecentando su prestigio, y En el marco de Relevancia Social se justica, porque la triunfadora de todo esto es la sociedad, al ganar en sus filas un profesional más, listo y bien preparado para evaluar, analizar y resolver los problemas, con firma capacidad de decisión.

El presente trabajo se organiza en acápite para su mejor comprensión, es así que en la introducción considera el planteamiento de la problemática sobre la capacitación de los docentes y la gestión de calidad, en el primer capítulo, se plantea el planteamiento del problema. El segundo capítulo detalla los antecedentes y marco teórico, además la hipótesis. El tercer capítulo referido a la metodología de la investigación, y finalmente las referencias bibliográficas y algunos anexos.

II. REVISIÓN DE LA LITERATURA

2.1. Antecedentes

De la Capacitación se consideró a Verónica. (2012) realizó una investigación denominada “Programa de capacitación para el personal de los centros de servicio participantes en la certificación cinco estrellas de bridgestone fiestones venezolana, c.a. enfocado en la estandarización de operaciones. Perteneciente a la Universidad José Antonio Páez república Bolivariana de Venezuela”. Se empleó la metodología de investigación fue de tipo es aplicada y su enfoque cuantitativo. Concluye que actualmente vivimos en un entorno global donde es cada vez más fácil tener a disposición información sobreprecios, productos, competencias, precios sustitutos entre otros datos importantes del mercado. Los cuales con el pasar del tiempo han ido llevado a las empresas a buscar nuevas formas de atraer a los clientes y hacerlos sentir a gusto con los servicios que ofrecen, buscando diversas formas de transmitir conocimiento a los colaboradores.

Por otro lado, Pérez, (2013) que realizó una investigación denominada “Influencia de la Capacitación Laboral y La Evaluación de Desempeño en el Clima Organizacional de Hoteles 4 estrellas de Mar del Plata”, tesis que se presentó en la Universidad Nacional de Mar Plata. Se empelo la metodología de investigación fue de tipo metodológico exploratorio transversal. Dentro de las conclusiones se determinó que los tres hoteles están relacionados con características estables. Se observó que, en las situaciones evaluadas, no existe una adaptación a las variaciones que presenta el mercado laboral actual, en el cual se privilegian las innovaciones, y los nuevos enfoques que potencian las competencias individuales. Esta característica recurrente,

se ve demostrada en el hecho de que en los tres casos no existe un manejo formal de la Capacitación Laboral y la Evaluación de Desempeño.

Según Yépez, (2013) con su investigación denominada “Necesidades de capacitación profesional del personal administrativo de la universidad cristiana latinoamericana extensión Guayaquil para mejorar la calidad de servicio. Propuesta de un módulo práctico”. Tesis que se presentó en la Universidad de Guayaquil Donde La metodología de investigación fue de tipo cuantitativa. El trabajo en la atención al cliente requiere disposición previa por parte del trabajador que le permita desarrollar sus habilidades y, por lo tanto, realizar un buen trabajo. El potencial que posea el trabajador hace referencia a ciertas características o competencias básicas que favorecen la adquisición de conocimientos y habilidades en la prestación del servicio.

De otro lado Mar domingo (2012) señaló en su indagación “Desarrollo de una oficina de control y Calidad de los servicios de Tecnología de Información- Caracas; año 2012”, en la Universidad Católica Andrés Bello, La metodología fue de una investigación descriptiva con un diseño no experimental. En la cual se llegó a la conclusión que las TIC, ayuda en cualquier tipo de organización en la cual ayuda a que se adapte a todo tipo de procesos estándar y deben estar alineados junto con el negocio para que en la cual así se pueda mejorar la calidad de cualquier servicio y ampliar la satisfacción de todos los clientes.

Según Sánchez & Cerón (2014) con su investigación titulada sobre Documentación del sistema de gestión de calidad bajo la norma ISO 9001:2015 para la empresa “Transportes A.R.S.A.S.”; realizado en Venezuela, el objetivo fue: Documentar un sistema de gestión de calidad para la empresa “TRANSPORTES

A.R. S.A.S.” bajo los parámetros de la norma ISO 9001:2015, para lo cual se aplicó la investigación descriptiva a una muestra de todo el personal de la empresa TRANSPORTES AR S.A.S., desde la gerencia hasta el personal operativo. Conclusión: Se realizó el diagnóstico de la empresa transportes AR S.A.S mediante un seguimiento del funcionamiento interno y de los procesos de la misma donde se identificaron las debilidades y fallas existentes que se corrigieron con la documentación del sistema de gestión de calidad. Se recopiló la información existente en la compañía que sirvió como soporte en el Sistema de Gestión de la Calidad documentado. Se estableció el direccionamiento estratégico de la empresa “TRANSPORTES A.R. S.A.S. basándose en la norma ISO 9001:2015” para formular las finalidades y propósitos de la organización.

Por otra parte, con Ayala (2011) quien realizó una investigación denominada “Proceso de elaboración de un plan de capacitación que permita un mejor rendimiento y aumento de la satisfacción laboral con parámetros basado en la evaluación del desempeño con productos Avon S.A.”, tesis que se presentó en la Universidad de las Américas (Lima). Se concluye que el diseño de una plan de capacitación se enfocó en que los empleados conozcan sobre las oportunidades de crecimiento que brinda la compañía y trabajen con las herramientas de comunicación para cumplir con las capacitaciones, así mismo dentro del plan actual de capacitación de la compañía, se evidencio que el 60% del personal administrativo no está satisfecho con su manejo y el 100% del personal administrativo considera que un plan de capacitación estructurado aumentaría su rendimiento laboral.

Según Ruiz y Sánchez (2013) en su tesis “Plan de capacitación para mejorar el desempeño de los trabajadores operativos del gimnasio sport club de la ciudad de

Trujillo”, tesis que se presentó en la universidad privada Antenor Orrego de Trujillo. Se empleó la metodología de investigación fue de tipo descriptiva y cuantitativa. Dentro de las conclusiones se determinó que los administradores deben considerar a los empleados como el recurso más valioso del programa e invertir en ellos, proporcionándoles continuamente oportunidades para mejorar sus habilidades. Esto se conoce como desarrollo de personal e incluye aquellas actividades designadas a capacitar y motivar al empleado para ampliar sus responsabilidades dentro de la organización. Desarrollar las capacidades del trabajador, proporciona beneficios para los empleados y para la organización.

Por otra parte Atincona (2013) realizó una investigación denominada “Caracterización del financiamiento y la capacitación, de las MYPE del sector servicios rubro restaurantes, del Distrito de Conchucos, provincia de Pallasca - Chimbote”, tesis que se presentó en la Universidad Católica Los Ángeles Chimbote, el mismo que concluyó que la mayoría de las MYPE encuestadas recibió una vez algún tipo de capacitación, considerándolo como una inversión, y que la capacitación de su personal si es relevante. La totalidad de los encuestados recibieron otros tipos de cursos (Ej. manipulación de alimentos), el mismo que 23 fue brindado a través del Área de Salud con la Municipalidad Distrital. Cursos diferentes al de la encuesta según el tipo de cursos en el cual fueron capacitados. Asimismo, recomienda, que se debe brindar las herramientas necesarias a los representantes de las MYPE en programación de cursos y charlas sobre los temas de capacitación por cuanto el índice de capacitación ya sea de los propietarios o del personal que labora en el rubro es muy bajo. El investigador utilizó el diseño no experimental descriptivo.

Continuando con la investigación se conocieron tesis relacionadas a la Gestión de Calidad, contribuyendo Chávez (2013), quien realizó la investigación titulada “Influencia de la gestión de la calidad del servicio en la satisfacción del cliente del operador turístico Muchik Tours S.A.C en el distrito de Trujillo en el periodo 2012-2013”, en la Universidad Nacional de Trujillo (La Libertad, Perú) empleó la metodología inductiva- deductiva, Concluyendo que los principales factores que influyen en la gestión de calidad del servicio del operador turístico Muchik Tours S.A.C., se obtuvo que el operador turístico cuenta con manuales donde los diferentes procesos están detallados, también cuenta con un sistema de base de datos que le permite almacenar información de sus clientes, desde el momento que inician el contacto con el personal de reservas hasta que se cierra el servicio y se termina su visita, además de tener un archivo físico de almacenamiento en carpetas para su posterior consulta y así mismo adicionalmente la empresa ha implementado un ambiente de trabajo adecuado, de modo que el personal se sienta a gusto y cuente con todo lo necesario para realizar sus labores.

Se continuó con Uriol (2013) con su tesis denominada “Caracterización de las TIC y la Gestión de Calidad en las Micro y Pequeñas empresas (MYPES) de la asociación de pequeños industriales y artesanos de Trujillo-APIAT”, en la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, la metodología que se utilizó fue la encuestas en la cual se realizó a 239 empresarios, llegando a la conclusión que todas las MYPES están determinados por el uso de las TIC en la cual emplea en su negocio y determinados por el uso de las TIC en la cual emplea en su negocio y acerca de la Gestión de Calidad la superioridad de las MYPES de APIAT lo califica como muy bueno la utilidad de las políticas de la calidad.

Por otra parte, en los aportes se contó con Villavicencio (2014) con su tesis de titulación sobre Calidad de servicio en el área de carga y encomiendas y la satisfacción de los clientes de la empresa transportes Línea S.A. Trujillo 2013, para lo cual se utilizó la investigación de diseño transaccional, así como los siguientes métodos: método deductivo-inductivo, analítico-sintético y el estadístico y por último se aplicó la técnica de investigación: tipo encuesta. Para analizar la relación entre la calidad de servicio y su relación con la satisfacción de los clientes se realizó la encuesta donde los clientes dieron a notar su satisfacción con el servicio que otorga la empresa. Conclusión: en que la calidad que brinda la empresa Transportes Línea S.A. en todos sus ámbitos es buena pues la relación que existe con la satisfacción de los clientes, es positiva, así lo demuestran los resultados y la gran clientela que tiene la empresa cada semana.

Siguiendo con Ortiz (2013) en su tesis identificada con el nombre de “Plan de capacitación para mejorar el desempeño de los trabajadores operativos del gimnasio Feijoó de la Ciudad de Tumbes”, para optar el grado de Licenciada en Administración, presentada a la Escuela profesional de Administración de la Universidad Nacional de Tumbes, trabajo en el cual concluyo en: Los principales beneficios de la implementación del plan de capacitación impacta en el ambito económico, mejora la satisfacción del cliente con el desempeño de los trabajadores y fidelizarlos con la empresa, además la mayor relevancia es el impacto en el recurso humano al mejorar y acrecentar sus capacidades para afrontar los problemas de rutina y haber mejorado la relación con los clientes.

Continuando con Puell, (2016) presentó su tesis denominada “La Capacitación y Producción de la Empresa Langostinera EXAPAL SRL, Tumbes, 2016” optando el título de Licenciado en Administración, presentada EN LA Escuela

Profesional de Administración de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote – sede de Tumbes. Con una metodología de tipo descriptivo, nivel cuantitativo, diseño no experimental, concluyendo que la empresa no maneja un orden en lo que a capacitación se refiere, no tienen una planificación en la que definan temas específicos de aprendizaje del personal.

Según Vilela (2016) en su tesis de trabajo investigo por “Caracterización de calidad y capacitación de MYPEs en colegios privados, Tumbes del Distrito de Zarumilla, 2016” para optar el título de Licenciada en Administración, presentada en la Escuela Profesional de Administración de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote sede Tumbes, siendo la investigación de tipo descriptiva, de nivel cuantitativo, así de diseño no experimental de corte transversal. Concluyendo en que los colegios privados aplican los estándares de calidad tales como: desempeño, proceso continuo, metas individualizadas, técnicas de equidad y estrategias de comprensión. Los materiales que utilizan son recursos que obedecen a una planificación, recursos humanos generadores de confianza.

2.2. Bases teóricas y conceptuales

2.2.1. Capacitación

Se constituye en una guía para incrementar el conocimiento, habilidades y actitudes del personal, (Helbherth, 2006).

Simón (2008), considera que la capacitación del empleado consiste en un conjunto de actividades cuyo propósito es mejorar su rendimiento presente o futuro, aumentando su capacidad a través de la mejora de sus conocimientos, habilidades y actitudes.

El desarrollo tecnológico y los impactos de la calidad productiva, ha obligado a las empresas a que surjan cada día más elocuentes en la competitividad, en la calidad, en los costos, diferenciación, gestión de la calidad y los procesos, todo ello exige estar a nivel con un plan de capacitación que permita contar con personal que siempre este a la vanguardia. (Chiavenato, 2009).

A. Técnicas de capacitación

Todos los seres humanos tienen una gran capacidad para aprender y a partir de aquí desarrollar, no sólo tomando conocimiento, sino que además adquieren habilidades, destrezas, actitudes, aptitudes, lo que les permite ser cada vez más locuaz, eficiente y dedicado en el desarrollo de su actividad. Todo proceso de transferencia de conocimiento involucra a extractos tales como: la capacitación, el desarrollo de las personas y el desarrollo organizacional.

Chiavenato, (2009) el mismo autor precisa que desde su óptica existen cinco Técnicas de Capacitación, las cuales se detallan:

1.- La técnica de la lectura. - es la técnica más antigua, hoy en día la más utilizada, por ella se transmite información como medio de comunicación llamado de mano única, por la cual el profesor o instructor transmite información de manera verbal a un determinado grupo de personas o a una sola persona según las necesidades y las circunstancias, todos los demás o sea los oyentes participan escuchando con atención.

2.- La técnica de Instrucción programada. - esta técnica se centra en la transmisión de información de manera programada, es decir descubre las necesidades de capacitación de las personas. El proceso se entiende de manera muy sencilla elaboran guías de aprendizaje de acuerdo a cada necesidad de las personas y a las funciones y/o tareas que realiza, luego responden a pequeños cuestionarios de manera

didáctica que los motiva a responder mediante su saber, con las opciones de verdadero y falso.

3.- La técnica de Capacitación en clase. - Se puede decir es la modalidad de capacitación que más motiva a los trabajadores, se da fuera del centro de trabajo, se orienta a temas de especificidad, así como también de generalidad, esta técnica tiene mucho rendimiento para los trabajadores y empresarialmente. Los exponentes siempre son personas de amplia experiencia y de buen conocimiento, tienen la capacidad de escuchar y resolver las dudas que se formulan por parte de los asistentes.

4.- La técnica de Capacitación por computadora. Esta técnica se aplica mediante la tecnología de las TIC, los trabajadores son ilustrados, con la utilización de medios como: la computadora, CD, DVD, multimedia, el desarrollo de los contenidos se hace con el apoyo de gráficos, animaciones, películas, audio, y videos, centrados en tema, esta técnica se ve favorecida, en el sentir que muchas personas el aprendizaje para ellos es más sencillo haciendo y viendo.

5.- La técnica del E-Learning. - técnica estrictamente referida al uso del internet, mediante aplicativos de programas, esta tecnología brinda una gama de soluciones, que contribuyen directamente en el aumento del conocimiento y del desempeño de los trabajadores. Esta brillante técnica además es conocida como “web-based training-(WBT” o capacitación en línea, la cual tiene tres fundamentos, a saber:

- Es capaz de actualizar, almacenar, distribuir y compartir los contenidos de manera muy rápida.
- Posibilita que la información este de punto a punto en un solo momento.

- Va más allá de los paradigmas que pueden existir para frenar el avance de la tecnología, no tiene limitaciones para dar información.

El contexto de esta última técnica E-learning, se obtienen algunos beneficios como: bajos costos, acceso a cualquier hora, universalidad, estabilidad de los programas, servicio al alcance del cliente, información exacta.

Desde otra perspectiva Chiavenato, 2009 habla de las técnicas de capacitación desde tres razones: en razón del uso; en razón del tiempo; en razón del local.

En razón del uso. - contribuye en la orientación al contenido, al proceso y en la mayoría de los casos de manera mixta

En razón del tiempo. - la existencia de esta técnica de capacitación se da en dos vitales momentos, el primer momento antes de ingresar a la organización y el segundo momento es después del ingreso a la entidad, el objetivo fundamental es informar debidamente al trabajador en las actividades que debe desarrollar, valioso tiempo se hacer las cosas a la primera. En razón del local. - se puede dar dentro y fuera del local.

B. Evaluación del programa de capacitación

¿Qué es evaluar los programas de capacitación? y ¿por qué hacerlo?

Medir el impacto de los programas de capacitación, dirigido al recurso humano, para mejorar su capacidad cognitiva, sus actitudes, aptitudes, mejorar su habilidades y destrezas, es una inversión para la organización, desde esta perspectiva el interés de las empresas de evaluar los resultados de los programas de capacitación y reducir los niveles de retroalimentación.

Pain, (1993) dijo que los resultados de un programa de capacitación no son de manera inmediata. Dicha necesidad se completa con la evaluación del aprendizaje y

transferencia. Por último, se debe realizar la evaluación de resultados, para demostrar a nivel organizacional dicho impacto, como:

- La toma de decisiones sobre la continuidad de la acción.
- Para involucrar a personal en la toma de decisiones.
- Identificar las capacidades del entorno interno en el proceso.
- Determinar el costo del programa.

Desde la visión de **Chiavenato, (2009)** dice que es importante conocer si el programa de capacitación tuvo resultado positivo o negativo, desde esta dimensión asegura que las personas, los costos, el tiempo, los medios, los equipos involucrados en el programa de capacitación, es necesario conocer si satisfacía en el desempeño del trabajo de cada uno de los capacitados. Por ello para conocer los resultados, es bueno considerar las cinco medidas para evaluar la capacitación, siendo ellas:

1.- Costos. Conocer el monto invertido en el programa de capacitación a favor de los trabajadores y de los directivos.

2.- Calidad Identificar el impacto positivo o negativo que pudo cumplir la capacitación.

3.- Servicio. Realmente el programa de capacitación satisfacción las expectativas de los participantes.

4.- Rapidez. Fue o no impactante ante los desafíos que exige, la formación de las personas.

5.- Resultados. - finalmente los resultados fueron positivos, o no se ha cumplido las metas, de haber logrado cambio e incremento de conocimiento, y que se aproveche en beneficio de las partes.

Modelos de evaluación de los programas de capacitación.

Los modelos más populares para evaluar la capacitación son:

1.- El enfoque de Parker: permanentemente existía la pregunta ¿Cómo evaluar y ver rendimiento del personal?, para ello genero cuatro espacios: Comunicación abierta con su gente identificada, Dialogo permanente con el personal identificado; observancia de la reciprocidad empresa – trabajador y interés del colaborador por mejorar permanentemente.

2.- El enfoque de R. Stake: considero para la evolución enfoques cuantitativos y cualitativos, valora la experiencia ya que el ser humano por naturaleza es interactivo.

3.- El enfoque de Bell System: considero cuatro elementos en la aplicación de la evaluación: El accionar frente a los hechos; resultado cualicuantitativo de la acción; Como aplicaron los medios e insumos y la comprensión como resultado.

4.- El enfoque de Donald Kirk Patrick: aplica cuatro niveles para ver resultados: reacción, aprendizaje, comportamiento y resultados.

Respecto a la REACCIÓN, referida a la respuesta del participante, en la forma como el ponente ha llegado y ha podido dejarse entender con claridad, sin dejar espacio a una pregunta, frente a esto el participante se siente satisfecho y considera que todo ha logrado comprender.

Respecto al APRENDIZAJE, referido a cuanto pudo haber aprendido el participante, si logro asimilar nuevas habilidades, y conocimientos, en el tiempo se nota en el cambio de actitudes y de comportamientos.

Respecto a EL DESEMPEÑO, referido a los resultados en el desempeño en el trabajo, los cambios de aptitudes, actitudes, comportamientos y el cambio en el clima organizacional, así como en las interrelaciones humanas.

Respecto al RESULTADO corresponde a medir la inversión en cada trabajador en capacitación, con relación a los resultados del negocio, se evalúan costos operacionales y la reducción de los almacenes de igual forma los ciclos de productos. Vale decir el valor agregado que la capacitación da a la empresa en términos de rendimiento sobre la inversión realizada.

2.2.2. Gestión de calidad

Calidad. - viene a ser una totalidad de características que tiene un producto o servicio, que se sustentan en la generalidad de satisfacer al consumidor directo y final, en el transcurso de las generaciones se ha convertido en la gestión de la calidad, que incluye la mejora continua en toda organización dispuesta al cambio
(Anenor, 2000)

Objetivos de la gestión de Calidad.

Esencialmente se centran en brindar el mejor servicio, a saber:

- a). - Satisfacción al cliente de manera activa, priorizando sus necesidades y expectativas.
- b). - Se Orienta al cambio.
- c). - Mantener motivados al personal, para siempre sean capaces de producir los bienes y servicios a la altura del cliente.

¿Qué es mejora continua?

Está estrechamente relacionada con la búsqueda de los mejores métodos de trabajos y procesos de manera organizativa. Las mejoras siempre por siempre deben ser concebida como permanentes en la realización de un proceso e incorporar las modificaciones oportunas. Se soporta en experiencias, estrategias, herramientas y la persistencia cargada de voluntad para hacer las cosas.

A. Principios de la gestión de calidad

Chiavenato, (2014) La existencia de tantas normas, lo que han logrado fue entorpecer la celeridad de los procesos, y convertirlos cada día más lentos, alejándolos de la meritocracia, por ello la integración de tantas normas han logrado la creación de un sistema denominado, Gestión de Calidad, nace la presencia de ocho principios centrados en la gestión de la calidad. A saber:

- **Enfoque al cliente.** Toda empresa tiene una cartera de clientes de la cual depende, por lo tanto, debe conocer ampliamente los gustos y preferencias de sus clientes y estar siempre alerta de los clientes.
- **Liderazgo** Deben mantener el equilibrio del clima organizacional, trabajan el involucramiento del personal para con sus actividades y para con ellos mismos y la organización. Tienen la capacidad de mantener informados a sus colaboradores de lo bueno y de lo malo que acontezca en la organización.
- **Participación del personal.** Los pilares de toda empresa es su personal en todo nivel, deben dar todo de sí, sus habilidades, destrezas, experiencias y transmitir conocimiento.
- **Enfoque basado en el proceso.** Todos los recursos, están orientados a ver por resultados, se preocupan por la eficiencia y la eficacia en cada proceso, los resultados deben ser óptimos a la primera.

- **Enfoque de sistema para la gestión.** Trabajan para entender de manera interrelacionados contribuyendo con eficacia y eficiencia en la empresa.
- **Mejora continua.** El mundo globalizado y muy competitivo, busca en las empresas sean creativas e innovadoras consolidando la mejora continua.
- **Enfoque basado en hechos para la toma de decisiones.** Todas las decisiones se basan en los resultados que son debidamente analizados, para hacer más eficaces las decisiones.
- **Relaciones mutuamente beneficiosas con el proveedor.** Uno de los elementos externos y que tienen relación permanente con la organización son los proveedores, la interdependencia que tienen estos, hace más fuerte las relaciones y más beneficiosas, al punto de poder aumentar la capacidad comercial de ambos y por ende tener mayor o mejor rentabilidad.

Kisnerman, (s/f) vinculado a los temas de seguridad industrial, precisa que los principios de la Gestión de Calidad, están estrechamente ligados a las Normas ISO 9001/2008, para este estudioso de la gestión empresarial existen ocho principios en los que se basa las normas ISO, estos principios no distan de los mencionados por Chiavenato, ambos autores precisan que deben ser utilizados en una dirección positiva, beneficiosamente a la persona y la organización, a saber:

- **Hacia el Cliente.** - siendo por excelencia generador de mayores ingresos y por tanto de contribuye en el incremento de la rentabilidad de la organización.
- **Liderazgo.** - centrado en la generación del crecimiento y desarrollo del personal, y en la automotivación para su autorrealización.
- **Aporte activo del personal.** - actúa de manera integradora de los miembros de la organización, comprometiéndolos a verla como suya.

- **Procesos.** - la búsqueda de mejores resultados en un sistema de ingreso, transformación y salida a la satisfacción del cliente.
- **Gestión de sistema.** - sin duda es la interrelación de las diferentes áreas que componen un procedimiento, para la integración de un resultado beneficioso.
- **Mejora continua.** Conceptos como alinear, flexibilidad para enfrentar los cambios en busca de los mejores procesos a favor de los consumidores y un mejor resultado a la organización.
- **Toma de decisiones.** - buscar las mejores alternativas en la búsqueda de una solución.
- **Relaciones.** - viene a ser el aumentar la capacidad de la comunicación con los clientes y proveedores.

Ilustración 1: Los principios de calidad



Fuente: Slideshare

Alemán, (s/f). - considera que los principios de la Gestión de Calidad constituyen una herramienta que permite las mejoras en las organizaciones, no solo para la gestión, principalmente para los trabajadores que son los pilares del conocimiento y del cambio constante para estar a la vanguardia de las exigencias del consumidor. Alemán considera los principios como:

- Enfoque al cliente
- Liderazgo

- Involucrar al personal
- Organización por procesos
- Administración sistemática
- Mejora continua
- Hechos y datos para la toma de decisiones □ Relaciones de beneficio mutuo.

B. Criterios del modelo de gestión de calidad efqm.

Maderuelo, (2002). El modelo de gestión de calidad EFQM, se ha constituido en una herramienta, reconocido y validado por la Fundación Europea para Gestión de la Calidad, se apoya en la premisa de resultados, orientando a que estos debes ser excelentes en la participación integral de los que componen la organización, apunta en sus clientes y la sociedad en sí, mediante un liderazgo impulsador y transformador de la realidad a mediano y largo plazo.

Por lo general el modelo EFQM se desarrolla en dos grandes partes, la primera contenedora de la excelencia empresarial y la segunda de manera normativa para evaluar el comportamiento de la primera parte.

Primera parte sobre los criterios de excelencia empresarial

Constituida por las diferentes áreas de la dirección de la empresa entre ellas:

- **LIDERAZGO:** actúa como facilitador del desarrollo, vela por la exigencia de buenas acciones y comportamientos de todos sus integrantes.
- **ESTRATÉGIAS:** centra las políticas en planes y objetivos que deben lograrse, por interés de todos en la institución.

- PERSONAS: descubre, desarrolla y aprovecha el conocimiento de cada uno de sus colaboradores, de manera potencial dentro del conjunto de actividades que se cumplen para satisfacer a los clientes.
- ALIANZAS: Los procesos de una organización mediante los cuales se asegura el resultado éxitos del movimiento constante de los almacenes, en mercados muy grandes, las empresas suelen realizar alianzas para garantizar el desarrollo permanente de sus productos.
- PROCESOS: Los diseños, las políticas y estrategias son clave para satisfacer de manera plena y absoluta a los clientes.

Segunda parte basado en la evaluación de los cinco primeros:

- RESULTADOS EN LOS CLIENTES: se refleja en los logros positivos que la empresa tiene de sus productos ante sus clientes.
- RESULTADOS EN LAS PERSONAS: Fortalece constantemente las capacidades de su personal, quiere de ellos la excelencia y trabajar por cero errores en el desarrollo de los procesos.
- RESULTADOS EN LA SOCIEDAD: Es ver qué resultados se vienen alcanzando ante la sociedad, sea esta local, regional, nacional e internacional.
- RESULTADOS CLAVE: Qué logros se han alcanzado en base a lo planificado.

Gaitán, (2007). El potencial de toda organización es la competitividad, de ello las ventajas competitivas que orientan y contribuyen a una Gestión de Calidad (EFQM), “Fundación europea para la gestión de calidad, definida como una entidad

sin fines de lucro, en la búsqueda de salir al mercado con la convicción de ser competitivos, crearon los conocidos criterios básicos del modelo de la Fundación Europea para la Gestión de la Calidad, los cuáles describen el comportamiento de una empresa en el mercado, buscando la satisfacción de sus clientes, es decir conocer el diseño de los productos que satisfagan sus necesidades.

Gaitán, (2007) desarrolla más ampliamente los criterios básicos con el propósito de orientar y servir de inicio como una guía al sistema empresarial. Siendo estos:

- 1) Liderazgo, viene a ser el desarrollo de las actitudes y aptitudes de las personas que conforman la institución, ordenadas de acuerdo a un sistema lógico para el desarrollo de las actividades productivas y de apoyo. Los líderes en esta acción desarrollan la preocupación de la construcción de la visión y misión, el sistema de dirección de los procesos, las buenas relaciones con los clientes internos y externos y la motivación directa e indirecta hacia su personal para involucrarlo en la misión de ella.
- 2) Acciones estratégicas, forma de diagnosticar y evaluar el desarrollo de las actividades de cada área, se centra en políticas estratégicas, en el desempeño, monitoreo, evaluación y la retroalimentación de los procesos.
- 3) Recursos humanos, claves para la mejora, se constituyen en agentes de planificación, de gestión, transferencia de conocimientos, gestores de decisiones, responsables del buen clima organizacional.
- 4) Insumos, centrado en la aplicación de la administración de los recursos adecuadamente con eficacia y eficiencia, se involucra los recursos humanos, materiales, financieros, activos e infraestructura y la planta de producción.

- 5) Transformación, en este proceso se trata de evaluar el desarrollo de los procesos productivos, en la constante del control de los costos variables y los costos fijos, la administración se preocupa preferentemente por el control del uso de todos los bienes y servicios que representan apoyo directo e indirecto en el proceso productivo. Los costos variables están dependiendo del comportamiento del consumidor y del esfuerzo que se despliega para mantener y conservar un cliente.
- 6) Mediciones de los resultados, se evalúa mediante el comportamiento de resultados de los diferentes indicadores de gestión, producción y cumplimiento.
- 7) Satisfacción al personal, se aplican herramientas de evaluación que permitan conocer el desarrollo y respuesta del trabajador frente a sus responsabilidades.
- 8) Con la sociedad, los resultados esperados por la sociedad, es la satisfacción de sus necesidades y aquellas expectativas frente a la sociedad.

2.2.3. MYPES

Existen muy pocos estudios relacionados a las MYPES del rubro de educación técnica superior privados, es latente la falta de crecimiento y desarrollo de las empresas. Covín y Slevin trabajaron en identificar la contribución del espíritu del emprendedor en el desempeño articulado de la organización. Las decisiones operativas establecen un mecanismo de distribución de la manera de cómo repartir los recursos cualesquiera de su naturaleza, vinculándolos con las decisiones estratégicas.

Ayala (2007) considera que las personas que conforman las MYPES, aun no hacen conciencia de la necesidad de adquirir más conocimientos en el campo de gestión y muy en especial de la especialización, por ello Ayala recomienda trabajar

por conservar convenientemente el espíritu de emprendedor y vencer todos los retos que la vida empresarial pone en el camino. Dijo que en la enseñanza importa no lo que se ha enseñado, sino lo que el trabajador ha aprendido.

La centralidad de las políticas en la educación hace de ella cada día, más lento el desarrollo de las estrategias en la pedagogía, no se toma en cuenta el potencial humano que viene siendo afectado con las curriculas minimizadas. Sin embargo, no se puede dejar de reconocer que las MYPEs dedicadas a la educación, son un soporte en el Perú, vienen contribuyendo a solventar la deficiencia de la infraestructura educativa y por ende se constituyen en pilar para el aprendizaje de la juventud, son centros de consensos de vida democrática.

En su participación con el estado es tomar conocimiento de todas y cada una de las herramientas que les puede brindar el gobierno y obtener beneficios desde la formalización, llegando a uno de los desafíos mayores de su financiamiento, crecimiento y mejorar para incorporarse al proceso de cambio permanente, en la tecnología y mantenerse competitivo en el mercado de Tumbes.

III. HIPÓTESIS

Continuando, según Hernández, Fernández y Baptista, (2009) siendo una investigación de diseño no experimental, al tratarse de caracterizar las variables de manera totalmente independiente, no se presenta hipótesis, por no ser exigible.

IV. METODOLOGÍA

4.1. Tipo de investigación

La presente fue de tipo descriptiva. Dijo Sánchez & Reyes (2006) una investigación descriptiva se aboca a la descripción de los fenómenos tal como se manifiestan en el momento.

4.2. Nivel de investigación

El nivel de investigación fue cuantitativo se realizó mediante la recolección de información de datos medibles. Según Fernández (2012) precisa que se aplican métodos que otorgan datos reales y medibles.

4.3. Diseño de investigación

Fue No Experimental no modifica ni cambia las características de las variables, además es de corte transversal dado que el instrumento se aplica en un solo momento. (Fuertes & Gutiérrez, 2008).

4.4. Población y muestra

4.4.1. Población

Siguiendo los conceptos de Hernández, Fernández & Baptista (2014) precisan que la población viene a ser las personas que conforman el universo del espacio materia de la investigación, en la presente investigación, para ambas variables: Capacitación de los docentes y Gestión de calidad, la población está definida por los docentes constituyéndose en una población de tipo finita conocida, para lo cual se detallan las unidades económicas objeto de la investigación.

Ilustración 2: Población de la investigación

N° de Orden	Nombre de IESTP	Director	Docentes
1	IESTP - "Latinoamericanos Unidos"	1	10
2	IESTP - "Modern System 1143023"	1	22
3	IESTP – Telsup	1	9
Total		3	41

Fuente: Elaboración propia.

4.4.2. Muestra

Conforme lo expresado por Hernández Fernández y Baptista, la muestra es una porción definida de la población, que es de utilidad como referencial para la información a cuantificar. En la presente investigación con las variables Capacitación de los Docentes y Gestión de la Calidad la población sumada de directores y docentes se llega a 44 personas, mucho menor de lo definido por el autor, ¿Cuándo la población es menor de cincuenta?, el investigador tiene dos opciones puede actuar trabajar la muestra con la misma cantidad o proceder por conveniencia considerando los indicadores de espacio, tiempo, costo. La muestra está considerada por los 41 docentes.

Dónde:

Variable 1: Capacitación de los Docentes

Variable 2: Gestión de la Calidad

Instrumento: Cuestionario de 32 preguntas, aplicado a 41 docentes.

La Muestra $n=41$

4.5. Definición y operacionalización

Definición y operacionalización de la variable capacitación de los docentes

Tabla 1: Operacionalización de la variable capacitación de los docentes

OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE CAPACITACIÓN DE LOS DOCENTES							
Ord.	VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIONES	DEFINICIÓN OPERACIONAL	INDICADORES	ITEMS (PREGUNTA)	Medición
1	CAPACITACIÓN DE LOS DOCENTES	Simón D. (2008), considera que la capacitación del empleado consiste en un conjunto de actividades cuyo propósito es mejorar su rendimiento presente o futuro, aumentando su capacidad a través de la mejora de sus conocimientos, habilidades y actitudes.	Técnicas	La Dimensión de las técnicas medirá con los indicadores: lectura, programación, ELearning, Por computadora. Con la técnica de encuesta, instrumento el cuestionario.	Lectura	¿En el Instituto Educativo Superior tiene establecido un plan de aprendizaje que incorpore saberes mediante lecturas grupales?	nominal
2						¿En el Instituto Educativo Superior manejan la metodología de aprendizaje por trabajos grupales externos?	nominal
3					Programación	¿Es usual que exista plan de capacitación programada para fortalecimiento de capacidades para los docentes y administrativos?	nominal
4						¿La planificación de la capacitación responde a las necesidades de aprendizaje de los docentes?	nominal
5					E-learning	¿En el instituto superior tienen instituido como plan de aprendizaje el sistema E-learning?	nominal
6						¿En el instituto superior aplica el aprendizaje Elearning, para que el estudiante tenga acceso desde su domicilio?	nominal
7					Por computadora	¿Recibe fortalecimiento de capacidades y tecnologías?	nominal

8				¿Las TIC aportan directamente en el desarrollo de clase?	nominal	
9		Evaluación del programa	Las Dimensiones de evaluación del programa se medirán con los indicadores: Costos, calidad, servicio, rapidez y resultados. Con la técnica de encuesta, instrumento el cuestionario.	Costo	¿Cuánto se invierte en capacitación?	nominal
10					¿Considera que la capacitación debe tener costo para el docente?	nominal
11				Calidad	¿Usted es consciente que tiene impacto positivo de las capacitaciones?	nominal
12					¿La jornada de capacitación mejoran la calidad del estudiante?	nominal
13				Servicio	¿En los programas de capacitaciones que se desarrollan, en el Instituto Superior, realmente ha satisfecho su expectativa?	nominal
14					¿El estudiante valora la capacitación?	nominal
15				Rapidez	¿Realmente el desarrollo de capacitaciones ha tenido impacto positivo en su persona?	nominal
16					¿Las capacitaciones recibidas han contribuido al cumplimiento de sus objetivos y metas del programa escolar?	nominal

Fuente: Elaboración propia

Definición y operacionalización de la variable gestión de calidad

Tabla 1: Definición y operacionalización de la variable gestión de calidad

DEFINICIÓN Y OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE GESTIÓN DE CALIDAD

Ord.	VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIONES	DEFINICIÓN OPERACIONAL	INDICADORES	ITEMS (PREGUNTA)	Medición
17	GESTIÓN DE CALIDAD DE ENSEÑANZA	viene a ser una totalidad de características que tiene un producto o servicio, que se sustentan en la generalidad de satisfacer al consumidor directo y final, en el transcurso de las generaciones se ha convertido en la gestión de la calidad, que incluye la mejora continua en toda organización dispuesta al cambio (Anenor, 2000)	Principios	La Dimensión de los principios se medirá con los indicadores: Liderazgo, personal, proceso, mejora continua y enfoque al cliente. Con de encuesta, instrumento el cuestionario.	Liderazgo	¿Considera que el director es hábil?	Nominal
18						¿El liderazgo directivo es practicado en la Instituciones de Educación Superior?	Nominal
19					Personal	¿Considera que el director es hábil para lograr que ustedes los docentes y administrativos den todo de si por la organización?	Nominal
20						¿Los docentes tienen cultura para la evaluación del alumno?	Nominal
21					Proceso	¿Los recursos son bien gerenciados de forma que cubre las necesidades de todas las áreas organizacionales?	Nominal
22						¿Disponen de espacios físicos o digitales, para innovar la inteligencia creativa?	Nominal
23					Mejora continua	¿Estaria dispuesto a abandonar sus paradigmas por el cambio hacia la mejora institucional?	Nominal
24					Enfoque al cliente	¿Considera que el director logra identificar las necesidades reales de la plana docente y administrativa?	Nominal
25							Criterios del modelo EFQM

26			indicadores: Estrategias, alianzas, clientes, sociedad y resultado clave. Con la técnica de encuesta, instrumento el cuestionario.		¿Se involucra a la familia y tutores en la evaluación del estudiante?	Nominal
27				Alianzas	¿Se establecen puentes de comunicación para coordinar adecuadamente con todos los miembros de la organización	Nominal
28					¿Se gestiona el aprendizaje como un elemento más del proceso de la educación?	Nominal
29				Resultados en los clientes	¿Tienen en la institución educativa prioridad por fortalecer al estudiante y tenga un resultado promocional?	Nominal
30				Resultados en la sociedad	¿Están organizados para colaborar y ser reconocidos?	Nominal
31					¿Considera que la instituto superior ha logrado obtener posicionamiento en el mercado educativo?	Nominal
32				Resultados claves	¿ El director Implementa estrategias para informar a la comunidad educativa, docente y administrativa sobre el uso y administración de los recursos, tanto en el proceso de enseñanza-aprendizaje como para la implementación de mejoras?	Nominal

Fuente: Elaboración propia

4.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

4.6.1. Técnica

Para Alelu, Cantin, López & Rodríguez (s.f) para este grupo de investigadores la técnica de la encuesta, consiste en la mejor manera presentar una serie de formatos escritos con contenidos sobre las variables de la investigación, tiene la finalidad de obtener información veraz y muy confiable. Seguidamente se tiene a Yuni & Urbano (2006) sumándose a los primeros consideran que es una técnica de reporte de cara cara o personal ante personas en muchos de los casos desconocidas en quienes debe confiarse en los datos que puedan proporcionar.

En la presente investigación se utilizó la técnica de encuesta, obteniendo información cuantificable y medible necesaria de 41 personas como establece la muestra.

4.6.2. Instrumento

Para García (2002) es un cuestionario que logra información de manera ordenada coherente y con reflejo de la conducta de los individuos que respondieron, es decir la exactitud de los datos solo la conocen ellos, y se debe dar valor en la investigación. (Robles y Rojas, 2015) precisa que las encuestas deben ser validadas por expertos, en tiempo antes de lanzar el cuestionario definitivo. el recojo de la información de la investigación se aplica un cuestionario con 32 preguntas distribuidas en cada una de las variables relacionadas con los objetivos específicos y vinculas a cada indicador.

4.7. Plan de análisis

Se aplica el programa de SPSS versión 21, y el Excel herramientas con las que se codifican y tabulan de manera ordenada los datos de acuerdo a cada dimensión en vinculación con cada objetivo específico según la variable. (Alarcón & Gutiérrez, s.f)

4.8. Matriz de consistencia

MATRIZ DE CONSISTENCIA				
Titulo	Enunciado	Objetivos	VARIABLES	Metodología
		Objetivo general		
Caracterización de la Capacitación de los Docentes y Gestión de la Calidad de las MYPES del sector: Servicio del rubro Educación Superior, Distrito de Tumbes, 2017	¿Cuáles son las Caracterización de la Capacitación de los Docentes y Gestión de la Calidad en las MYPES del sector: Servicio del rubro Educación Superior, Distrito de Tumbes, 2017?	Determinar la Caracterización de la Capacitación de los docentes y Gestión de la Calidad en las MYPES del sector: Servicio del rubro Educación Superior, Distrito de Tumbes, 2017		Tipo: Descriptiva Nivel: Cuantitativa
		Objetivos Específicos		
		a) Determinar las características de las técnicas de Capacitación en las MYPES del sector: Servicio del rubro Educación Superior, Distrito de Tumbes, 2017	Variable Capacitación	Diseño: No Experimental, de Corte Transversal
		b) Identificar las características de la Evaluación del programa de Capacitación en las MYPES del sector: Servicio del rubro Educación Superior, Distrito de Tumbes, 2017		Población de variable capacitación es finita - 37 personas; Rentabilidad por conveniencia
		c) Determinar las Características de los principios de Gestión de la Calidad en las MYPES del sector: Servicio del rubro Educación Superior, Distrito de Tumbes, 2017	Variable de Gestión de Calidad	Técnica: la Encuesta, Instrumento es el Cuestionario
		d) Identificar las Características de los criterios del modelo de Gestión de la Calidad EFQM en las MYPES del sector: Servicio del rubro Educación Superior, Distrito de Tumbes, 2017		Información se obtuvo de los docentes.

4.9. Principios éticos

Soto (2004) Se puso énfasis en la autenticidad de los resultados obtenidos, la confidencialidad de las encuestas aplicadas fue de estricto carácter y honestidad al momento de realizar los análisis. Se respetó los derechos del autor. Seguidamente se contó con (Cisneros, 2012) quien afirma que la única confidencialidad que tiene una investigación es la conducta ética y moral del investigador y sus integrantes.

En la presente investigación se da valor a los siguientes principios:

- 1) Observar buena conducta.
- 2) Correcto ejercicio de la investigación
- 3) Integridad
- 4) Actuación racional e imparcial.
- 5) Constante actualización de los conocimientos
- 6) Uso y reserva de la información.,
- 7) Reserva de los datos
- 8) Honestidad
- 9) Desarrollo de la moralidad
- 10) Respeto
- 11) Coherencia con la conexión de las informaciones.
- 12) Compromiso y veracidad con los resultados.

V. RESULTADOS

5.1. Resultados

VARIABLE: CAPACITACIÓN DE LOS DOCENTES

TABLA 1		
Plan de aprendizaje		
Categoría	Frecuencia	Porcentaje
SI	29	71%
NO	12	29%
SUMAS	41	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los docentes de los Institutos Privados de Educación Superior tecnológica, del Distrito de Tumbes.

TABLA 2		
Metodología de aprendizaje		
Categoría	Frecuencia	Porcentaje
SI	35	85%
NO	6	15%
SUMAS	41	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los docentes de los Institutos Privados de Educación Superior tecnológica, del Distrito de Tumbes.

TABLA 3		
Plan de capacitación		
Categoría	Frecuencia	Porcentaje
SI	37	90%
NO	4	10%
SUMAS	41	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los docentes de los Institutos Privados de Educación Superior tecnológica, del Distrito de Tumbes.

TABLA 4		
Responden a necesidades		
Categoría	Frecuencia	Porcentaje
SI	35	85%
NO	6	15%
SUMAS	41	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los docentes de los Institutos Privados de Educación Superior tecnológica, del Distrito de Tumbes.

TABLA 5		
Sistema E-. Learning		
Categoría	Frecuencia	Porcentaje
SI	21	51%
NO	20	49%
SUMAS	41	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los docentes de los Institutos Privados de Educación Superior tecnológica, del Distrito de Tumbes.

TABLA 6		
Estudiante con acceso desde su domicilio		
Categoría	Frecuencia	Porcentaje
SI	21	51%
NO	20	49%
SUMAS	41	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los docentes de los Institutos Privados de Educación Superior tecnológica, del Distrito de Tumbes.

TABLA 7		
Fortalecimiento de Capacidades y Tecnología		
Categoría	Frecuencia	Porcentaje
SI	29	71%
NO	12	29%
SUMAS	41	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los docentes de los Institutos Privados de Educación Superior tecnológica, del Distrito de Tumbes.

TABLA 8		
Desarrollo de clase		
Categoría	Frecuencia	Porcentaje
SI	33	80%
NO	8	20%
SUMAS	41	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los docentes de los Institutos Privados de Educación Superior tecnológica, del Distrito de Tumbes.

TABLA 9		
Invierte en capacitaciones		
Categoría	Frecuencia	Porcentaje
SI	17	41%
NO	24	59%
SUMAS	41	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los docentes de los Institutos Privados de Educación Superior tecnológica, del Distrito de Tumbes.

TABLA 10		
La capacitación debe tener costo		
Categoría	Frecuencia	Porcentaje
SI	15	37%
NO	26	63%
SUMAS	41	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los docentes de los Institutos Privados de Educación Superior tecnológica, del Distrito de Tumbes.

TABLA 11		
Impacto positivo de las capacitaciones		
Categoría	Frecuencia	Porcentaje
SI	41	100%

NO	0	0%
SUMAS	41	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los docentes de los Institutos Privados de Educación Superior tecnológica, del Distrito de Tumbes.

TABLA 12		
Las jornadas de capacitación mejoran la calidad del estudiantes		
Categoría	Frecuencia	Porcentaje
SI	41	100%
NO	0	0%
SUMAS	41	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los docentes de los Institutos Privados de Educación Superior tecnológica, del Distrito de Tumbes.

TABLA 13		
Ha satisfecho su expectativa		
Categoría	Frecuencia	Porcentaje
SI	17	66%
NO	14	34%
SUMAS	41	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los docentes de los Institutos Privados de Educación Superior tecnológica, del Distrito de Tumbes.

TABLA 14		
El estudiante valora la capacitación		
Categoría	Frecuencia	Porcentaje
SI	35	85%
NO	6	15%
SUMAS	41	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los docentes de los Institutos Privados de Educación Superior tecnológica, del Distrito de Tumbes.

TABLA 15		
Existe impacto positivo en su persona		
Categoría	Frecuencia	Porcentaje

SI	37	90%
NO	4	10%
SUMAS	41	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los docentes de los Institutos Privados de Educación Superior tecnológica, del Distrito de Tumbes.

TABLA 16		
Logra el cumplimiento de sus objetivos y metas		
Categoría	Frecuencia	Porcentaje
SI	41	100%
NO	0	0%
SUMAS	41	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los docentes de los Institutos Privados de Educación Superior tecnológica, del Distrito de Tumbes.

VARIABLE: GESTIÓN DE LA CALIDAD

TABLA 17		
El Director mantiene el clima organizacional		
Categoría	Frecuencia	Porcentaje
SI	29	71%
NO	12	29%
SUMAS	41	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los docentes de los Institutos Privados de Educación Superior tecnológica, del Distrito de Tumbes.

TABLA 18		
El liderazgo directivo es practicado		
Categoría	Frecuencia	Porcentaje
SI	31	76%
NO	10	24%
SUMAS	41	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los docentes de los Institutos Privados de Educación Superior tecnológica, del Distrito de Tumbes.

TABLA 19		
El director es hábil		

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
SI	29	71%
NO	12	29%
SUMAS	41	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los docentes de los Institutos Privados de Educación Superior tecnológica, del Distrito de Tumbes.

TABLA 20		
Tienen cultura para la evaluación del alumno		
Categoría	Frecuencia	Porcentaje
SI	35	85%
NO	6	15%
SUMAS	41	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los docentes de los Institutos Privados de Educación Superior tecnológica, del Distrito de Tumbes.

TABLA 21		
Los recursos son bien gerenciados		
Categoría	Frecuencia	Porcentaje
SI	31	76%
NO	10	24%
SUMAS	41	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los docentes de los Institutos Privados de Educación Superior tecnológica, del Distrito de Tumbes.

TABLA 22		
Disponen de espacios físicos		
Categoría	Frecuencia	Porcentaje
SI	19	46%
NO	22	54%
SUMAS	41	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los docentes de los Institutos Privados de Educación Superior tecnológica, del Distrito de Tumbes.

TABLA 23		
Abandonan paradigmas por el cambio		
Categoría	Frecuencia	Porcentaje
SI	31	76%

NO	10	24%
SUMAS	41	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los docentes de los Institutos Privados de Educación Superior tecnológica, del Distrito de Tumbes.

TABLA 24		
Identifican las necesidades reales		
Categoría	Frecuencia	Porcentaje
SI	31	76%
NO	10	24%
SUMAS	41	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los docentes de los Institutos Privados de Educación Superior tecnológica, del Distrito de Tumbes.

TABLA 25		
Implementan estrategias pedagógicas		
Categoría	Frecuencia	Porcentaje
SI	35	85%
NO	6	15%
SUMAS	41	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los docentes de los Institutos Privados de Educación Superior tecnológica, del Distrito de Tumbes.

TABLA 26		
Se involucra a la familia y tutores		
Categoría	Frecuencia	Porcentaje
SI	25	61%
NO	16	39%
SUMAS	41	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los docentes de los Institutos Privados de Educación Superior tecnológica, del Distrito de Tumbes.

TABLA 27		
Existen puentes de comunicación		
Categoría	Frecuencia	Porcentaje
SI	31	76%
NO	10	24%
SUMAS	41	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los docentes de los Institutos Privados de Educación Superior tecnológica, del Distrito de Tumbes.

TABLA 28		
Proceso de educación		
Categoría	Frecuencia	Porcentaje
SI	33	80%
NO	8	20%
SUMAS	41	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los docentes de los Institutos Privados de Educación Superior tecnológica, del Distrito de Tumbes.

TABLA 29		
Fortalecimiento del estudiante		
Categoría	Frecuencia	Porcentaje
SI	41	100%
NO	0	0%
SUMAS	41	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los docentes de los Institutos Privados de Educación Superior tecnológica, del Distrito de Tumbes.

TABLA 30		
Están Organizados para colaborar y ser reconocido		
Categoría	Frecuencia	Porcentaje
SI	41	100%
NO	0	0%
SUMAS	41	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los docentes de los Institutos Privados de Educación Superior tecnológica, del Distrito de Tumbes.

TABLA 31		
Institutos superiores logran posicionamiento		
Categoría	Frecuencia	Porcentaje
SI	41	100%
NO	0	0%
SUMAS	41	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los docentes de los Institutos Privados de Educación Superior tecnológica, del Distrito de Tumbes.

TABLA 32		
Informe a la comunidad educativa		
Categoría	Frecuencia	Porcentaje
SI	25	61%
NO	16	39%
SUMAS	41	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los docentes de los Institutos Privados de Educación Superior tecnológica, del Distrito de Tumbes.

5.2. Análisis de resultados

Tabla 01 denominada: Plan de aprendizaje, Un 71% de los encuestados consideran que los directores de los Institutos Superiores de Educación tienen establecido un plan de aprendizaje mediante lecturas grupales. Un 29% respondieron que no. Resultado contrario a Pérez (2013) quien precisa que no existe un manejo formal de la capacitación laboral. Por otra parte, Chiavenato (2009) habló de las técnicas de capacitación como la lectura grupal entre otras.

Tabla 02 denominada: Metodología de aprendizaje, el 85% de los encuestados respondieron que en los Institutos Educativos Superior sí manejan metodologías de aprendizaje por trabajos grupales externos. Un 15% respondieron que no. Resultado contrario a Pérez (2013) quien precisa que no existe un manejo formal de la capacitación laboral. Por otra parte, Chiavenato (2009) habló de las técnicas de capacitación como la lectura grupal entre otras.

Tabla 03 denominada: Plan de capacitación, el 90% de los encuestados respondieron que en los Institutos Educativos Superior sí existen planes de capacitación al docente debidamente programadas para el fortalecimiento de capacidades de los profesores. El 10% respondieron que no. Resultado contrario a Pérez (2013) quien precisa que no existe un manejo formal de la capacitación laboral. Por otra parte, Chiavenato (2009) habló de las técnicas de capacitación como la lectura grupal entre otras.

Tabla 04 denominada: Responden a necesidades, el 85% de los encuestados respondieron que las capacitaciones planificadas en los Institutos Educativos Superiores sí responden a las necesidades de aprendizajes de los docentes. Un 15% dijeron que no. Resultado coincidente con Yépez (2013) quien habló en lo relacionado al potencial del trabajador básicamente favorece la adquisición de conocimiento y habilidades. Por otra parte, Chiavenato (2009) hablando de las diferentes técnicas de la capacitación.

Tabla 05 denominada: Sistema E-Learning, el 51% respondieron que en los Institutos Educativos Superiores sí tienen como plan de aprendizaje el Sistema ELearning. Un 49% dijeron que no. Resultado cercano con Mar Domingo (2012) quien precisa que los sistemas de aprendizaje, ayudan en cualquier tipo de organización, se adopte todo tipo de proceso estándar y deben ser alineados a las políticas educativas de la organización, para mejorar la calidad del sistema educativo. Por otra parte, Chiavenato en sus contenidos de las técnicas de aprendizaje de la capacitación como la técnica de la lectura, técnica de programación, E-learning, y las TIC.

Tabla 06 denominada: Estudiante con acceso desde su domicilio, 51% respondieron que sí aplican el sistema E-learning con acceso desde su domicilio u otros lugares con el uso del internet, un 49% respondieron que no. Resultado cercano con Mar Domingo (2012) quien precisa que los sistemas de aprendizaje, ayudan en cualquier tipo de organización, se adopte todo tipo de proceso estándar y deben ser alineados a las políticas educativas de la organización, para mejorar la calidad del sistema educativo. Por otra parte, Chiavenato (2009) en sus contenidos de las técnicas de aprendizaje de la capacitación como la técnica de la lectura, técnica de programación, E-learning, y las TIC.

Tabla 07 denominada: Tecnología, el 71% respondieron que sí reciben fortalecimiento de capacidades en el uso de la tecnología, para mejorar la asesoría y el

desarrollo pedagógico. Un 29% respondieron que no existe el apoyo. Resultado coincidente con Atincona (2013) quien aseguro que el personal de las MYPEs en su mayoría alguna vez ha recibido capacitación, considerándola una inversión, y además relevante en el campo que se aplica. Por otra parte, Chiavenato (2009) en sus contenidos de las técnicas de aprendizaje de la capacitación como la técnica de la lectura, técnica de programación, E-learning, y las TIC.

Tabla 08 denominada: Desarrollo de clase, el 80% de los encuestados respondieron que las TIC sí aportan directamente en el desarrollo de clase. Un 20% respondieron que no aportan. Resultado coincidente con Atincona (2013) quien aseguro que el personal de las MYPEs en su mayoría alguna vez ha recibido capacitación, considerándola una inversión, y además relevante en el campo que se aplica. Por otra parte, Chiavenato (2009) en sus contenidos de las técnicas de aprendizaje de la capacitación como la técnica de la lectura, técnica de programación, E-learning, y las TIC.

Contrastando con el objetivo específico de las técnicas de la capacitación se observa que las MYPEs en estudio los resultados establecen que el 90% precisan que existe un plan de capacitación, el 85% manejan metodología de aprendizaje y aplican capacitaciones respondiendo a las necesidades reales del docente, el 80% las TIC ayudan firmemente el desarrollo de clase, y un 71% tienen un plan de aprendizaje y han recibido enseñanza de las TIC.

Tabla 09 denominada: Inverte en las capacitaciones, el 41% respondió conocer cuánto se gasta en las capacitaciones. Un 59% no conoce. Resultado discrepante con Ayala (2011) quien precisa que el plan de capacitación se enfoca a que las personas crezcan en conocimiento y trabajen con herramientas de comunicación para un mejor resultado de la transmisión de aprendizaje. Seguidamente se tiene a Pain (1993) quien habla de las inversiones en las capacitaciones.

Tabla 10 denominada: La capacitación debe tener costo, respondieron el 37% que sí debe tener costo. Un 63% sin embargo respondieron que no. Resultado discrepante con Ayala (2011) quien precisa que el plan de capacitación se enfoca a que las personas crezcan en conocimiento y trabajen con herramientas de comunicación para un mejor resultado de la transmisión de aprendizaje. Seguidamente se tiene a Pain (1993) quien habla de las inversiones en las capacitaciones.

Tabla 11 denominada, Impacto positivo de las capacitaciones, el 100% de los encuestados respondieron que los conocimientos recibidos en las capacitaciones sí impactan positivamente. Resultado coincidente con Ayala (2011) quien precisa que el plan de capacitación se enfoca a que las personas crezcan en conocimiento y trabajen con herramientas de comunicación para un mejor resultado de la transmisión de aprendizaje. De otra parte, Kirk Patrick (s.f) se centra en las evaluaciones que estas deben ser de calidad para conocer idóneamente los resultados de aprendizaje.

Tabla 12 denominada: Las jornadas de capacitación mejoran la calidad del estudiante, el 100% respondieron que sí. Resultado coincidente con Ayala (2011) quien precisa que el plan de capacitación se enfoca a que las personas crezcan en conocimiento y trabajen con herramientas de comunicación para un mejor resultado de la transmisión de aprendizaje. De otra parte, Kirk Patrick (s.f) se centra en las evaluaciones que estas deben ser de calidad para conocer idóneamente los resultados de aprendizaje.

Tabla 13 denominada: Ha satisfecho su expectativa, el 66% respondieron que los programas de capacitación que se han desarrollado en los Institutos de Educación Superior sí ha satisfecho sus expectativas. Un 34% dicen que no. Resultado coincidente con Ruiz & Sánchez (2013) quien determinó que las administraciones deben considerar a sus recursos humanos como el más valioso del programa e invertir en ellos, proporcionándoles continuamente oportunidades para

mejorar sus habilidades, ampliando sus responsabilidades dentro de la organización. De igual manera Kirk Patrick (s.f) se centra en las evaluaciones que estas deben ser de calidad para conocer idóneamente los resultados de aprendizaje.

Tabla 14 denominada: El estudiante valora la capacitación, respondieron el 85% que la mejora del servicio al estudiantado se debe a la valoración de la capacitación. Un 15% respondió que no. Resultado coincidente con Ruiz & Sánchez (2013) quien determinó que las administraciones deben considerar a sus recursos humanos como el más valioso del programa e invertir en ellos, proporcionándoles continuamente oportunidades para mejorar sus habilidades, ampliando sus responsabilidades dentro de la organización. De igual manera Kirk Patrick (s.f) se centra en la valoración del aprendizaje para mejorar el servicio pedagógico.

Tabla 15 denominada: Existe impacto positivo en su persona, el 90% de los docentes han respondido que si existe impacto positivo de cada una de las sesiones de capacitaciones. Un 10% respondieron que no. Resultado cercano con Atincona (2013) quien aseguro que el personal de las MYPEs en su mayoría alguna vez ha recibido capacitación, y se considera impactante y positiva en cada uno de los beneficiados. Por otra parte, Chiavenato (2009) en sus contenidos de las técnicas de aprendizaje de la capacitación específicamente de las evaluaciones

Tabla 16 denominada: Logra el cumplimiento de sus objetivos y metas, el 100% de los encuestados respondieron que sí logran sus objetivos y metas. Resultado cercano con Atincona (2013) quien aseguro que el personal de las MYPEs en su mayoría alguna vez ha recibido capacitación, y se considera impactante y positiva en cada uno de los beneficiados. Por otra parte, Chiavenato (2009) en sus contenidos de las técnicas de aprendizaje de la capacitación específicamente de las evaluaciones

Contrastando con el objetivo específico las características de la evaluación del programa de capacitación se observa que las MYPEs en estudio al 100% de los

encuestados tienen impacto positivo de las capacitaciones, se manifiesta en la calidad de aprendizaje del estudiante, y logran cumplir sus objetivos y metas; el 90% de las capacitaciones genera un impacto positivo en su persona; el 85% reconocen que mejora el servicio al estudiantado, y un 66% manifiestan que satisface su expectativa.

Tabla 17 denominada: Mantiene un clima Organizacional, respondieron el 71% de manera afirmativa, y el 29% se manifestaron de manera negativa. Resultado cercano a Vilela (2016) quien afirma que en las Instituciones Educativas Privadas aplican estándares de calidad centrados en una buena planificación, con los pilares de los recursos humanos basados en la confianza. De igual forma Anenor (2000) quien habla de las generalidades de satisfacer al consumidor directo y final.

Tabla 18 denominada: El liderazgo directivo es practicado, donde el 76% de los encuestados afirmaron que si se aplica liderazgo directivo en las Instituciones Educativas Superiores. Un 24% respondieron que no. Resultado cercano a Villavicencio (2014) quien dice que la calidad de servicio que brindan las empresas satisface a los clientes, es positiva y los resultados lo evidencian. De otra parte, Alemán (s.f) quien afirma que la gestión de calidad constituye una herramienta del cambio.

Tabla 19 denominada: El director es hábil, el 71% respondieron que sí, Un 29% dijeron que no. Resultado cercano a Vilela (2016) quien afirma que en las Instituciones Educativas Privadas aplican estándares de calidad centrados en una buena planificación, con los pilares de los recursos humanos basados en la confianza. De igual forma Anenor (2000) quien habla de las generalidades de satisfacer al consumidor directo y final.

Tabla 20 denominada: Los Docentes tienen cultura para la evaluación del alumno, un 85% de los encuestados respondieron que sí existe cultura de evaluación. Un 15% dijeron que no. Resultado cercano a Vilela (2016) quien afirma que en las Instituciones Educativas Privadas aplican estándares de calidad centrados en una

buena planificación, con los pilares de los recursos humanos basados en la confianza. De otra parte, Kisnerman (s.f) quien utiliza los principios de la gestión de calidad en una dirección positiva, beneficiosamente a la persona y la organización.

Tabla 21 denominada: Los recursos son bien gerenciados, el 76% de los encuestados respondieron que sí. Un 24% dijeron que no. Resultado discrepante con lo dicho por Sánchez & Cerón (2014) luego de un diagnostico se identificaron debilidades en la gestión y se estableció el direccionamiento estratégico basándose en las normas ISO 9001:2015 para formular los propósitos de la organización. De otra parte, Kisnerman (s.f) quien utiliza los principios de la gestión de calidad en una dirección positiva, beneficiosamente a la persona y la organización.

Tabla 22 denominada: Disponen de espacios físicos, el 46% respondieron que si disponen de espacios físicos. Un 54% respondieron que no. Resultado cercano con lo dicho por Sánchez & Cerón (2014) luego de un diagnostico se identificaron debilidades en la gestión y se estableció el direccionamiento estratégico basándose en las normas ISO 9001:2015 para formular los propósitos de la organización. De otra parte, Kisnerman (s.f) quien utiliza los principios de la gestión de calidad en una dirección positiva, beneficiosamente a la persona y la organización.

Tabla 23 denominada: Abandonan paradigmas por el cambio, el 76% respondieron que si están dispuestos a abandonar paradigmas negativos para acercarse al cambio en bien de la mejora institucional. Un 24% no están dispuestos a abandonar sus paradigmas. Resultado cercano con lo dicho por Sánchez & Cerón (2014) luego de un diagnostico se identificaron debilidades en la gestión y se estableció el direccionamiento estratégico basándose en las normas ISO 9001:2015 para formular los propósitos de la organización. De otra parte, Kisnerman (s.f) quien utiliza los principios de la gestión de calidad en una dirección positiva, beneficiosamente a la persona y la organización.

Tabla 24 denominada: Identifican las necesidades reales, el 76% respondieron que consideran que el director del instituto educativo superior sí identifica las necesidades reales de la plana docente. Un 24% respondieron negativamente. Resultado cercano a Villavicencio (2014) quien dice que la calidad de servicio que brindan las empresas satisface a los clientes, es positiva y los resultados lo evidencian. De otra parte, Alemán (s.f) quien afirma que la gestión de calidad constituye una herramienta del cambio.

Contrastando con el objetivo específico, las características los principios de Gestión de Calidad se observa que las MYPEs en estudio el 85% expresaron la existencia de una cultura por las evaluaciones del educando; el 76% predomina en la existencia del liderazgo directivo, los recursos son bien utilizados, docentes dispuestos a abandonar paradigmas negativos y el director siempre dispuesto a identificar las necesidades reales de la plana docente; el 71% considera que existe equilibrio del clima organizacional y el director es hábil para que los docentes se comprometan con la institución.

Tabla 25 denominada: Implementan estrategias pedagógicas, el 85% de los encuestados respondieron que los Institutos Educativos Superiores sí implementan estrategias pedagógicas. Un 15% respondieron que no. Resultado cercano con Chávez (2013) quien precisó que los operadores turísticos cuentan con manuales donde los diferentes procesos están detallados, existe un sistema de base de datos que les permite almacenar información de sus clientes. De otra parte, Maderuelo (2002) menciona los criterios de excelencia como: liderazgo, estrategias, personas, alianzas, procesos y en la parte de la evaluación considera los resultados con los clientes, en las personas, en la sociedad y en base a lo planificado.

Tabla 26 denominada: Se involucra a la familia y tutores, el 61% de los encuestados respondieron que sí se involucra a la familia y tutores, para la evaluación

de los estudiantes. Un 39% respondieron que no se involucran. Resultado cercano con Chávez (2013) quien precisó que los operadores turísticos cuentan con manuales donde los diferentes procesos están detallados, existe un sistema de base de datos que les permite almacenar información de sus clientes. De otra parte, Maderuelo (2002) menciona los criterios de excelencia como: liderazgo, estrategias, personas, alianzas, procesos y en la parte de la evaluación considera los resultados con los clientes, en las personas, en la sociedad y en base a lo planificado.

Tabla 27 denominada: Existen puentes de comunicación, el 76% de los encuestados manifiestan que en los Institutos Educativos Superiores sí se establecen puentes de comunicación para coordinar con todos los miembros de la organización. Un 24% respondieron que no. Resultado cercano a Villavicencio (2014) quien dice que la calidad de servicio que brindan las empresas satisface a los clientes, es positiva y los resultados lo evidencian. De otra parte, Maderuelo (2002) menciona los criterios de excelencia como: liderazgo, estrategias, personas, alianzas, procesos y en la parte de la evaluación considera los resultados con los clientes, en las personas, en la sociedad y en base a lo planificado.

Tabla 28 denominada: Proceso de educación, donde el 80% respondieron que en los Institutos Educativos Superiores se gestiona el aprendizaje como un elemento más del proceso de la educación. Un 20% respondieron de forma negativa. Resultado cercano a Villavicencio (2014) quien dice que la calidad de servicio que brindan las empresas satisface a los clientes, es positiva y los resultados lo evidencian. De igual forma Gaitán (2007) precisa que las ventajas competitivas contribuyen en la gestión de calidad, buscando la satisfacción de los clientes en el marco de un sistema empresarial con liderazgo, acciones estratégicas, recursos humanos, transformación, resultados y satisfacción de la sociedad.

Tabla 29 denominada: Fortalecimiento del estudiante, el 100% respondieron que en los Institutos Educativos Superiores la principal prioridad es fortalecer al estudiante y logre promocionar satisfactoriamente. Resultado cercano a Villavicencio (2014) quien dice que la calidad de servicio que brindan las empresas satisface a los clientes, es positiva y los resultados lo evidencian. De igual forma Gaitán (2007) precisa que las ventajas competitivas contribuyen en la gestión de calidad, buscando la satisfacción de los clientes en el marco de un sistema empresarial con liderazgo, acciones estratégicas, recursos humanos, transformación, resultados y satisfacción de la sociedad.

Tabla 30 denominada: Están organizados para colaborar y ser reconocidos, el 100% respondieron que los Institutos Educativos Superiores están organizados para colaborar y ser reconocidos ante la sociedad por sus resultados. Resultado cercano a Chávez (2013) quien precisó que los operadores turísticos cuentan con manuales donde los diferentes procesos están detallados, existe un sistema de base de datos que les permite almacenar información de sus clientes. De otra parte, Maderuelo (2002) menciona los criterios de excelencia como: liderazgo, estrategias, personas, alianzas, procesos y en la parte de la evaluación considera los resultados con los clientes, en las personas, en la sociedad y en base a lo planificado.

Tabla 31 denominada: Institutos superiores logran posicionamiento, el 100% respondieron que los Institutos Educativos Superiores sí tienen posicionamiento en el mercado de Tumbes. Resultado Chávez (2013) quien afirma que los factores principales de la gestión de calidad es la implementación de un buen programa de gestión en el modelo de EFQM apoyándose en estrategias, alianzas, en la búsqueda de resultados favorables a los clientes y buena perspectiva ante la sociedad, para ello brinda todo lo necesario al recurso humano. De otra parte, Maderuelo (2002) menciona los criterios de excelencia como: liderazgo, estrategias, personas, alianzas, procesos y

en la parte de la evaluación considera los resultados con los clientes, en las personas, en la sociedad y en base a lo planificado.

Tabla 32 denominada: Informan a la comunidad educativa, el 61% de los encuestados dicen que se informa a la comunidad educativa del manejo de los recursos para la implementación de las mejoras. Un 39% respondieron que no existe información alguna a la comunidad. En este caso no se ha encontrado resultados de autores referido al manejo económico de la institución educativa e informada a la comunidad educativa. Sin embargo, se debe tener en consideración los resultados de las tablas 17, 21 y 27 con resultados significativos del 71% y 76% respectivamente.

Contrastando con el objetivo específico de las características de los criterios del modelo de Gestión de Calidad EFQM se observa que las Mype en estudio el 100% expresan que los Institutos Educativos Superiores Privados en Tumbes dan prioridad al fortalecimiento de los estudiantes en la búsqueda de sus resultados promocionales favorable, están dispuestos a colaborar abiertamente con la sociedad de manera organizada, y tener posicionamiento en el mercado; el 85% implementan estrategias pedagógicas; un 80% realizan alianzas, estableciendo procesos de aprendizaje rápido y el 76% apuesta por los puentes de comunicación para fortalecer el acercamiento a la comunidad.

VI. CONCLUSIONES

- Las características de las técnicas de capacitación que aplican los Institutos Educativos Superiores Privados de Tumbes son: la técnica de la programación a través del plan de capacitación; técnica de la lectura grupal y de E-Learning, manejan metodología de aprendizaje y aplican capacitaciones respondiendo a las necesidades reales del docente; la técnica por computadora las TIC ayudan firmemente el desarrollo de clase, plan de aprendizaje

- Las características de la evaluación del programa de capacitación que aplican los Institutos Educativos Superiores Privados de Tumbes son: la calidad del programa por el impacto positivo en el docente, el aprendizaje del estudiante, y cumplimiento de objetivos y metas; la rapidez y servicio al estudiantado, y la satisfacción a las expectativas del estudiante y del profesorado.
- Los Principios aplicados de la gestión de calidad por los Institutos Educativos Superiores Privados de Tumbes son: Existe en el estudiante una cultura por la evaluación; seguidamente predomina la existencia del liderazgo directivo, estrategias en el uso de recursos; proceso de cambio docentes dispuestos a abandonar paradigmas negativos; identificando las necesidades reales de la plana docente y el enfoque al cliente y la mejora continua del equilibrio del clima organizacional
- Los criterios del modelo EFQM aplicados en la gestión de calidad por los Institutos Educativos Superiores Privados de Tumbes son: Medición de resultados dan prioridad al fortalecimiento de los estudiantes en la búsqueda de sus resultados promocionales favorable, están dispuestos a colaborar abiertamente con la sociedad de manera organizada, y tener posicionamiento en el mercado; aplicación de estrategias pedagógicas que definan las competencias; alianzas, estableciendo procesos de aprendizaje rápido y puentes de comunicación para fortalecer el acercamiento a la comunidad.

VII. RECOMENDACIONES

- Trabajar mucho más en la técnica de E-learning, fortaleciendo con capacitaciones más seguidas en la aplicación por parte del docente, y que este a la vez adquiera en profundidad los conocimientos que debe transmitir al estudiantado. No se puede abandonar el conocimiento dado que es un programa que ofrece el aprovechamiento del tiempo de la persona en el lugar donde este.
- Establecer plan de administración de costos administrativos y operativos, o establecer estrategias de auspicio con la finalidad de otorgar programas de capacitación con un costo mínimo de recuperación de la inversión o el costo del certificado con exclusividad a los docentes, estudiantes y administrativos.

- Hacer frente a una reorganización o redistribución de ambientes, que permita inyectar equipos de calidad de cómputo, innovando laboratorios digitales para la mejor atención educativa de la juventud en pleno crecimiento estudiantil profesional.
- En marco de compromiso recíproco debe involucrarse estratégicamente a los padres y tutores de los estudiantes para un seguimiento del resultado de sus evaluaciones, e involucrarse en la búsqueda de mayor prestigio informando a la comunidad estudiantil (Docentes, administrativos, padres, tutores y estudiantes) de la conducción y destino de los fondos de la institución.

VIII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Ayala (2007). Administración básica para PYME's. Consejos prácticos de Gestión de Personal. Editado por Instituto de desarrollo Humano AMEX SAC
- Alegre, (2003). Formulación y Evaluación de Proyectos de Inversión. Edición bajo responsabilidad del Autor. Ediciones e impresiones Gráficas América S.R.L.
- Ayala (2011) “Proceso de elaboración de un plan de capacitación que permita un mejor rendimiento y aumento de la satisfacción laboral con parámetros basado en la evaluación del desempeño con productos Avon S.A.”, (tesis) Universidad de las Américas (Lima).
- Atincona (2013) “Caracterización del financiamiento y la capacitación, de las MYPE del sector servicios rubro restaurantes, del Distrito de Conchucos, provincia de Pallasca - Chimbote”, (tesis) Universidad Católica Los Ángeles Chimbote,

- Chiavenato, I. (2009). *Gestión del Talento Humano*. Tercera edición. Editora McGraw-Hill/INTERAMERICANA EDITORES S.A. DE C.V.
- Chiavenato, I. (2014). *Introducción a la Teoría General de la Administración*. McGraw-Hill/INTERAMERICANA EDITORES. S.A, de. C.V.
- Carrasco (2011) “Estudio sobre implementación de gestión de calidad basada en procesos en Banco estado”, (tesis) Universidad de Chile
- CANTÚ, H. (2006) “Desarrollo de una Cultura de Calidad”. México, D.F: McGraw-Hill.
- Chávez (2013), “Influencia de la gestión de la calidad del servicio en la satisfacción del cliente del operador turístico Muchik Tours S.A.C en el distrito de Trujillo en el periodo 2012- 2013”, (tesis) Universidad Nacional de Trujillo (La Libertad, Perú)
- DICCIONARIO DE LA REAL ACADEMIA DE LA LENGUA ESPAÑOLA (2011) “Definición de Calidad”. Consulta: 18 de mayo de 2011.
- Fernández & Baptista, (2014b). *Metodología de la Investigación*, Sexta edición. McGraw Hill Educación/ Interamericana Editores, S.A. de C.V.
- Flores, L. (2008) *Análisis e implementación de una plataforma virtual on-line para asistencia y capacitación empresarial*. Tesis, Chimbote. (Flores, 2008:10)
- García, Alan, (2011). “Gestión de la Calidad” Comité de calidad ONSEC. Del Instituto Centroamericano de Administración Pública, Área de Gerencia Social-ICAP/AGES
- Grönroos, C. (1988a). *Service Quality: The Six Criteria of Good Service Quality*. *Review of Business*, 3, New York: St. John’s University Press.
- Grönroos, C. (2007b) *Marketing y Gestión de Servicios: La gestión de los momentos de la verdad y la competencia en los servicios*. España: Ediciones Díaz de Santos (pp. 27).Contenido en <http://www.gestionyadministracion.com/empresas/definicion-degestion.html>
- Hunt, J (1993). *La Dirección de Personal en la Empresa*. España: Mc Graw – Hill Interamericana de España, S.A.

- ILLIA, Yasmin (2007) “Propuesta para la implementación del sistema de calidad ISO 9001 y su relación con la gestión estratégica por indicadores Balanced Scorecard aplicado a un operador logístico”. Tesis de licenciatura en Ciencias e Ingeniería con mención en Ingeniería Industrial. Lima: Pontificia Universidad Católica del Perú, Facultad de Ciencias e Ingeniería.
- Likert, R. (1969) El factor humano en la empresa, su dirección y valoración. Bilbao: Ediciones Deusto.
- Manzanero (2006) Gestión Gerencial y Cultura Organizacional en Educación Media y Diversificada, San Francisco del Estado Zulia, Venezuela.
- Monje, C. (2011). Metodología de la Investigación Cuantitativa y Cualitativa - Guía Didáctica, Universidad Sur Colombiana. Facultad de Ciencias Sociales.
- Fernández & Baptista (2008a). Metodología de la Investigación, Sexta edición. McGraw Hill Educación / Interamericana Editores, S.A. de C.V.
- Mardomingo (2012) “Desarrollo de una oficina de control y Calidad de los servicios de Tecnología de Información- Caracas; año 2012”, (tesis) Universidad Católica Andrés Bello,
- Ortiz (2013) “Plan de capacitación para mejorar el desempeño de los trabajadores operativos del gimnasio Feijoó de la Ciudad de Tumbes”, (tesis) Universidad Nacional de Tumbes
- Parasuraman A. Zeithaml. V & Berry L. (1985a) A conceptual model of service quality and its implications for future research. *Journal of Marketing*, (Parasuraman, 1985: 49, 41-50)
- Parasuraman A Zeithaml V & Berry L. (1988b) SERVQUAL: A multiple item scale for measuring consumer perceptions of quality service. *Journal of Retailing*, (Parasuraman, 1988: 12-40, 64).
- Pérez, (2013) “Influencia de la Capacitación Laboral y La Evaluación de Desempeño en el Clima Organizacional de Hoteles 4 estrellas de Mar del Plata”, (tesis) Universidad Nacional de Mar Plata.
- Puell, (2016) “La Capacitación y Producción de la Empresa Langostinera EXAPAL

- SRL, Tumbes, 2016” (tesis) Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote
– sede de Tumbes.
- Rutty M. (2007) Evaluación de impacto en la capacitación de recursos humanos.
(Tesis) UNMSM, Lima;
- Ruiz y Sánchez (2013) “Plan de capacitación para mejorar el desempeño de los
trabajadores operativos del gimnasio sport club de la ciudad de Trujillo”,
(tesis) universidad privada Antenor Orrego de Trujillo
- Sagastegui (2010) Características del financiamiento, la capacitación y la rentabilidad
de las MYPE del sector comercio- rubro pollerías del casco
urbano de la ciudad de Chimbote, periodo 2008-2009. (Tesis) Universidad
Católica Los Ángeles de Chimbote.
- Sanders y Suls, J. (2008) Administración de Personal. México D.F. Prentice May
Hispanoamericana.
- Stoner, J. Freeman E, (1.992). Administración. Prentice Hall. México. Quinta Edición.
- Soto, R. Pasco, (2004). Ética la mejor estrategia para lograr el éxito. Editora Palomino
E.I.R.L.
- Sánchez & Cerón (2014) Documentación del sistema de gestión de calidad bajo la
norma ISO 9001:2015 para la empresa “Transportes A.R.S.A.S.”; (tesis)
Venezuela,
- Uriol (2013) “Caracterización de las TIC y la Gestión de Calidad en las Micro y
Pequeñas empresas (MYPES) de la asociación de pequeños industriales y
artesanos de Trujillo-APIAT”, (tesis) Universidad Católica los Ángeles de
Chimbote,
- Verónica. (2012) “Programa de capacitación para el personal de los centros de
servicio participantes en la certificación cinco estrellas de bridgestone
fiestones venezolana, c.a. enfocado en la estandarización de operaciones,
(tesis) Universidad José Antonio Páez república Bolivariana de Venezuela
- Villavicencio (2014) Calidad de servicio en el área de carga y encomiendas y la

satisfacción de los clientes de la empresa transportes Línea S.A. Trujillo 2013, (tesis) Universidad de Trujillo

Vilela (2016) “Caracterización de calidad y capacitación de MYPEs en colegios privados, Tumbes del Distrito de Zarumilla, 2016” (tesis) Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote sede Tumbes,

Yépez, (2013) “Necesidades de capacitación profesional del personal administrativo de la universidad cristiana latinoamericana extensión Guayaquil para mejorar la calidad de servicio. Propuesta de un módulo práctico”, (Tesis) Universidad de Guayaquil

Referencias web

Gaitán (2007). Diseño de un modelo de gestión de calidad basado en los modelos de excelencia y el enfoque de gestión de procesos. Fundación universitaria del Norte,. Recuperado del <http://manglar.uninorte.edu.co/bitstream/handle/10584/86/32884145.pdf?sequence=1>

Maderuelo (2002). Gestión de calidad total. El modelo EFQM de excelencia. Recuperado de http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1131-57682002001000004

Kisnerman (s/f). Los 8 principios de la calidad. La norma ISO9001/2008 y los 8 principios de la Gestión de la calidad. Recuperado de http://www.marcelokisnerman.com.ar/info/novedades_03.pdf

ANEXOS

Anexo 01: Encuesta



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES DE CHIMBOTE
FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACION

CUESTIONARIO

Señor Docente, Estoy realizando un trabajo de investigación para presentar como mi informe de Tesis, solicito su colaboración, respondiendo con sinceridad el presente cuestionario. La prueba es anónima. El cuestionario tiene por objetivo: Determinar las características de la Capacitación de los Docentes y la Gestión de LA Calidad de las MYPES – rubro Educación Superior en el Distrito de Tumbes.

Lea comprensivamente y conteste a las preguntas marcando con X en una sola alternativa.

Preguntas de la investigación.

CAPACITACIÓN DE DOCENTES

1 ¿En el Instituto Educativo Superior tiene establecido un plan de aprendizaje que incorpore saberes mediante lecturas grupales?

SI	()
----	-----

NO	()
----	-----

2 ¿En el Instituto Educativo Superior manejan la metodología de aprendizaje por trabajos grupales externos?

SI	()
----	-----

NO	()
----	-----

3 ¿Es usual que exista plan de capacitación programada para fortalecimiento de capacidades para los docentes y administrativos?

SI	()
----	-----

NO	()
----	-----

4 ¿La planificación de la capacitación responde a las necesidades de aprendizaje de los docentes?

SI	()
----	-----

NO	()
----	-----

5 ¿En el instituto superior tienen instituido como plan de aprendizaje el sistema Elearning?

SI	()
----	-----

NO	()
----	-----

6 ¿En el instituto superior aplica el aprendizaje E-learning, para que el estudiante tenga acceso desde su domicilio?

SI	()
----	-----

NO	()
----	-----

7 ¿Recibe fortalecimiento de capacidades y tecnología?

SI	()
----	-----

NO	()
----	-----

8 ¿Las TIC aportan directamente en el desarrollo de clase?

SI	()
----	-----

NO	()
----	-----

9 ¿Cuánto se invierte en capacitaciones?

SI	()
----	-----

NO	()
----	-----

10 ¿Considera que la capacitación debe tener costo para el docente?

SI	()
----	-----

NO	()
----	-----

11 ¿Usted es consciente que tiene impacto positivo de las capacitaciones?

SI	()
----	-----

NO	()
----	-----

12 ¿Las jornadas de capacitación mejoran la calidad del del estudiante?

SI	()
----	-----

NO	()
----	-----

13 ¿En los programas de capacitaciones que se desarrollan, en el Instituto Superior, ¿Realmente ha satisfecho su expectativa?

SI	()
----	-----

NO	()
----	-----

14 ¿El estudiantado valora la capacitación?

SI	()
----	-----

NO	()
----	-----

15 ¿Realmente el desarrollo de capacitaciones ha tenido impacto positivo en su persona?

SI	()
----	-----

NO	()
----	-----

16 ¿Las capacitaciones recibidas han contribuido al cumplimiento de sus objetivos y metas del programa escolar?

SI	()
----	-----

NO	()
----	-----

GESTIÓN DE LA CALIDAD

17 ¿El director mantiene el clima organizacional?

SI	()
----	-----

NO	()
----	-----

18 ¿El liderazgo directivo es practicado en la Instituciones de Educación Superior?

SI	()
----	-----

NO	()
----	-----

19 ¿Considera que el director es hábil?

SI	()
----	-----

NO	()
----	-----

20 ¿Los docentes tienen una cultura para la evaluación del alumno?

SI	()
----	-----

NO	()
----	-----

21 ¿Los recursos son bien gerenciados de forma que cubre las necesidades de todas las áreas organizacionales?

SI	()
----	-----

NO	()
----	-----

22 ¿Disponen de espacios físicos o digitales, para innovar la inteligencia creativa?

SI	()
----	-----

NO	()
----	-----

23 ¿Estaría dispuesto a abandonar sus paradigmas por el cambio hacia la mejora institucional?

SI	()
----	-----

NO	()
----	-----

24 ¿Considera que el director logra identificar las necesidades reales de la plana docente y administrativa?

25 ¿El director implementa estrategias pedagógicas y administrativas adecuadas al tipo de competencias definidas?

SI	()
----	-----

NO	()
----	-----

SI	()
----	-----

NO	()
----	-----

evaluación del estudiante?

26 ¿Se involucran a la familia y tutores en la

SI	()
----	-----

NO	()
----	-----

27 ¿Se establecen puentes de comunicación para coordinar adecuadamente con todos los miembros de la organización

SI	()
----	-----

NO	()
----	-----

28 ¿Se gestiona el aprendizaje como un elemento más del proceso de la educación?

SI	()
----	-----

NO	()
----	-----

29 ¿Tienen en la institución educativa prioridad por fortalecer al estudiante y tenga un resultado promocional?

SI	()
----	-----

NO	()
----	-----

30 ¿Están claramente organizados para colaborar ser reconocidos?

SI	()
----	-----

NO	()
----	-----

31 ¿Considera que el instituto superior ha logrado obtener posicionamiento en el mercado educativo?

SI	()
----	-----

NO	()
----	-----

32 ¿El director Implementa estrategias para informar a la comunidad educativa, docente y administrativa sobre el uso y administración de los recursos para la implementación de mejoras?

SI	()
----	-----

NO	()
----	-----

Anexo 02: Validaciones de juicio de expertos



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTOS

YO..... *Galvani Guerrero Garig*

Identificado con DNI..... *45101586* Carnet de Colegio N°..... *09883*

Con el grado de:..... *Magister en Dirección de Personas y la Organización*

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de validación el (los) instrumento (s) de recolección de datos encuesta, elaborado por la **estudiante Br. NURY RUTH DEL PILAR YACILA GARCÍA**, para efecto de su aplicación a los sujetos de la población – muestra seleccionada para el trabajo de investigación titulado: **Caracterización de la Capacitación de los Docentes y Gestión de la Calidad en las MYPES del sector: Servicio del rubro Educación Superior, Distrito de Tumbes, 2017;** que se encuentra realizando. Luego de hacer la revisión correspondiente se recomienda al estudiante tener en cuenta las observaciones hechas al instrumento con la finalidad de optimizar los resultados.

Tumbes, febrero del 2018

Sello y Firma.



Mg. DPO. Galvani Guerrero García
CLAD: 09883

UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES DE CHIMBOTE									
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN									
TÍTULO: Caracterización de la Capacitación de los Docentes y Gestión de la Calidad en las MYPES del sector: Servicio del rubro Educación Superior, Distrito de Tumbes, 2017									
AUTORA: Nury Ruth Del Pilar Yacila García.									
MATRIZ DE VALIDACIÓN DE JUICIO POR EXPERTOS									
Orden	Pregunta	CRITERIOS DE EVALUACIÓN							
		¿Es pertinente con el concepto?		¿Necesita mejorar la redacción?		¿Es tendencioso aquiescente?		¿Se necesita más ítems para medir el concepto?	
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO
CAPACITACIÓN									
10E	Determinar las características de las técnicas de Capacitación de los docentes en las MYPES del sector: Servicio del rubro Educación Superior, Distrito de Tumbes, 2017.								
1	¿En el Instituto Educativo Superior tiene establecido un plan de aprendizaje que incorpore saberes mediante lecturas grupales?	X			X		X		X
2	¿En el Instituto Educativo Superior manejan la metodología de aprendizaje por trabajos grupales externos?	X			X		X		X
3	¿Es usual que exista plan de capacitación programada para fortalecimiento de capacidades para los docentes y administrativos?	X			X		X		X
4	¿La planificación de la capacitación responde a las necesidades de aprendizaje de los docentes?	X			X		X		X
5	¿En el instituto superior tienen instituido como plan de aprendizaje el sistema E-learning?	X			X		X		X
6	¿En el instituto superior aplica el aprendizaje E-learning, para que el estudiante tenga acceso desde su domicilio?	X			X		X		X
7	¿Recibe fortalecimiento de capacidades en tecnología TIC, para asesora y orienta el trabajo pedagógico?	X		X			X		X
8	¿Las TIC aportan directamente en el desarrollo de clase?	X							
20E	Identificar las características de la Evaluación del programa de Capacitación de los docentes en las MYPES del sector: Servicio del rubro Educación Superior, Distrito de Tumbes, 2017.								
9	¿Conoce usted cuanto se invierte en las capacitaciones en el Instituto Superior?			X		X			X
10	¿Considera que la capacitación debe tener costo para el docente?	X			X		X		X
11	¿Usted es consciente que tiene impacto positivo de las capacitaciones?	X			X		X		X
12	¿Las jornadas de capacitación mejoran la calidad de aprendizaje del estudiante?	X		X			X		X


 Mg. DPO. Nury Ruth Del Pilar Yacila García

13	¿En los programas de capacitaciones que se desarrollan, en el Instituto Superior, realmente ha satisfecho su expectativa?	X		X		X		X
14	¿La mejora del servicio al estudiantado se debe a la valoración de la capacitación?	X	X		X			X
15	¿Realmente el desarrollo de capacitaciones ha tenido impacto positivo en su persona?	X		X		X		X
16	¿Las capacitaciones recibidas han contribuido al cumplimiento de sus objetivos y metas del programa escolar?	X		X		X		X
GESTIÓN DE CALIDAD								
3OE	Determinar las Características de los principios de Gestión de la Calidad de enseñanza en las MYPES del sector: Servicio del rubro Educación Superior, Distrito de Tumbes, 2017.							
17	¿Cree usted que el director logra mantener el equilibrio del clima organizacional?	X	X		X			X
18	¿El liderazgo directivo es practicado en la Instituciones de Educación Superior?	X		X		X		X
19	¿Considera que el director es hábil para lograr que ustedes los docentes y administrativos den todo de si por la organización?	X	X		X			X
20	¿Los docentes tienen una cultura de la evaluación del alumno en el centro de educación superior?	X	X			X		X
21	¿Los recursos son bien gerenciados de forma que cubre las necesidades de todas las áreas organizacionales?	X		X		X		X
22	¿Disponen de espacios físicos o digitales, para innovar la inteligencia creativa?	X		X		X		X
23	¿Estaría dispuesto a abandonar sus paradigmas por el cambio hacia la mejora institucional?	X		X		X		X
24	¿Considera que el director logra identificar las necesidades reales de la plana docente y administrativa?	X		X		X		X
4OE	Identificar las Características de los criterios del modelo de Gestión de la Calidad de enseñanza EFQM en las MYPES del sector: Servicio del rubro Educación Superior, Distrito de Tumbes, 2017.							
25	¿El director implementa estrategias pedagógicas y administrativas adecuadas al tipo de competencias definidas?	X		X		X		X
26	¿Se involucran a la familia y tutores en la evaluación del estudiante?	X		X		X		X
27	¿Se establecen puentes de comunicación para coordinar adecuadamente con todos los miembros de la organización	X		X		X		X
28	¿Se gestiona el aprendizaje como un elemento más del proceso de la educación?			X		X		X
29	¿Tienen en la institución educativa prioridad por fortalecer al estudiante y tenga un resultado promocional?	X		X		X		X
30	¿Están claramente organizados para colaborar abiertamente y ser reconocidos?	X	X			X		X
31	¿Considera que la instituto superior ha logrado obtener posicionamiento en el mercado educativo?	X		X		X		X
32	¿El director Implementa estrategias para informar a la comunidad educativa, docente y administrativa sobre el uso y administración de los recursos, tanto en el proceso de enseñanza-aprendizaje como para la implementación de mejoras?	X		X		X		X


Mg. DPO. Caluqui Guerrero Garcia
CLAD: 09883



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTOS

YO *Edita Jerid Periche Castro*.....

Identificado con DNI *41799950*..... Carnet de Colegio N° *04038*.....

Con el grado de: *Mg. en Ede. con mención en Doc. y Gestión Educativa*

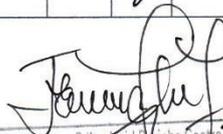
Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de validación el (los) instrumento (s) de recolección de datos encuesta, elaborado por la **estudiante Br. NURY RUTH DEL PILAR YACILA GARCÍA**, para efecto de su aplicación a los sujetos de la población – muestra seleccionada para el trabajo de investigación titulado: **Caracterización de la Capacitación de los Docentes y Gestión de la Calidad en las MYPES del sector: Servicio del rubro Educación Superior, Distrito de Tumbes, 2017**; que se encuentra realizando. Luego de hacer la revisión correspondiente se recomienda al estudiante tener en cuenta las observaciones hechas al instrumento con la finalidad de optimizar los resultados.

Tumbes, febrero del 2018

Sello y Firma.

Mg. Lic. Adm. Edita Jerid Periche Castro
CLAD-04038

UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES DE CHIMBOTE									
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN									
TÍTULO: Caracterización de la Capacitación de los Docentes y Gestión de la Calidad en las MYPES del sector: Servicio del rubro Educación Superior, Distrito de Tumbes, 2017									
AUTORA: Nury Ruth Del Pilar Yacila García.									
MATRIZ DE VALIDACIÓN DE JUICIO POR EXPERTOS									
Orden	Pregunta	CRITERIOS DE EVALUACIÓN							
		¿Es pertinente con el concepto?		¿Necesita mejorar la redacción?		¿Es tendencioso aquiescente?		¿Se necesita más ítems para medir el concepto?	
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO
CAPACITACIÓN									
1OE	Determinar las características de las técnicas de Capacitación de los docentes en las MYPES del sector: Servicio del rubro Educación Superior, Distrito de Tumbes, 2017.								
1	¿En el Instituto Educativo Superior tiene establecido un plan de aprendizaje que incorpore saberes mediante lecturas grupales?	✓			✓		✓		✓
2	¿En el Instituto Educativo Superior manejan la metodología de aprendizaje por trabajos grupales externos?	✓			✓		✓		✓
3	¿Es usual que exista plan de capacitación programada para fortalecimiento de capacidades para los docentes y administrativos?	✓			✓		✓		✓
4	¿La planificación de la capacitación responde a las necesidades de aprendizaje de los docentes?	✓			✓		✓		✓
5	¿En el instituto superior tienen instituido como plan de aprendizaje el sistema E-learning?	✓			✓		✓		✓
6	¿En el instituto superior aplica el aprendizaje E-learning, para que el estudiante tenga acceso desde su domicilio?	✓			✓		✓		✓
7	¿Recibe fortalecimiento de capacidades en tecnología TIC, para asesora y orienta el trabajo pedagógico?	✓			✓		✓		✓
8	¿Las TIC aportan directamente en el desarrollo de clase?	✓			✓		✓		✓
2OE	Identificar las características de la Evaluación del programa de Capacitación de los docentes en las MYPES del sector: Servicio del rubro Educación Superior, Distrito de Tumbes, 2017.								
9	¿Conoce usted cuanto se invierte en las capacitaciones en el Instituto Superior?	✓			✓		✓		✓
10	¿Considera que la capacitación debe tener costo para el docente?	✓			✓		✓		✓
11	¿Usted es consciente que tiene impacto positivo de las capacitaciones?	✓			✓		✓		✓
12	¿Las jornadas de capacitación mejoran la calidad de aprendizaje del estudiante?	✓			✓		✓		✓


 Mg. Lic. Adm. Edita Janyra Patricia Castro
 CLAD-04038

13	¿En los programas de capacitaciones que se desarrollan, en el Instituto Superior, realmente ha satisfecho su expectativa?	✓		✓	✓	✓
14	¿La mejora del servicio al estudiantado se debe a la valoración de la capacitación?	✓		✓	✓	✓
15	¿Realmente el desarrollo de capacitaciones ha tenido impacto positivo en su persona?	✓		✓	✓	✓
16	¿Las capacitaciones recibidas han contribuido al cumplimiento de sus objetivos y metas del programa escolar?	✓		✓		✓
	GESTIÓN DE CALIDAD					
30E	Determinar las Características de los principios de Gestión de la Calidad de enseñanza en las MYPES del sector: Servicio del rubro Educación Superior, Distrito de Tumbes, 2017.					
17	¿Cree usted que el director logra mantener el equilibrio del clima organizacional?	✓		✓	✓	✓
18	¿El liderazgo directivo es practicado en la Instituciones de Educación Superior?	✓		✓	✓	✓
19	¿Considera que el director es hábil para lograr que ustedes los docentes y administrativos den todo de si por la organización?	✓		✓	✓	✓
20	¿Los docentes tienen una cultura de la evaluación del alumno en el centro de educación superior?	✓		✓	✓	✓
21	¿Los recursos son bien gerenciados de forma que cubre las necesidades de todas las áreas organizacionales?	✓		✓	✓	✓
22	¿Disponen de espacios físicos o digitales, para innovar la inteligencia creativa?	✓		✓	✓	✓
23	¿Estaría dispuesto a abandonar sus paradigmas por el cambio hacia la mejora institucional?	✓		✓	✓	✓
24	¿Considera que el director logra identificar las necesidades reales de la plana docente y administrativa?	✓		✓	✓	✓
40E	Identificar las Características de los criterios del modelo de Gestión de la Calidad de enseñanza EFQM en las MYPES del sector: Servicio del rubro Educación Superior, Distrito de Tumbes, 2017.					
25	¿El director implementa estrategias pedagógicas y administrativas adecuadas al tipo de competencias definidas?	✓		✓	✓	✓
26	¿Se involucran a la familia y tutores en la evaluación del estudiante?	✓		✓	✓	✓
27	¿Se establecen puentes de comunicación para coordinar adecuadamente con todos los miembros de la organización	✓		✓	✓	✓
28	¿Se gestiona el aprendizaje como un elemento más del proceso de la educación?	✓		✓	✓	✓
29	¿Tienen en la institución educativa prioridad por fortalecer al estudiante y tenga un resultado promocional?	✓		✓	✓	✓
30	¿Están claramente organizados para colaborar abiertamente y ser reconocidos?	✓		✓	✓	✓
31	¿Considera que la instituto superior ha logrado obtener posicionamiento en el mercado educativo?	✓		✓	✓	✓
32	¿ El director Implementa estrategias para informar a la comunidad educativa, docente y administrativa sobre el uso y administración de los recursos, tanto en el proceso de enseñanza-aprendizaje como para la implementación de mejoras?	✓		✓	✓	✓


 Mg. Lic. Adm. Edita Jerrin Pajuelo Castro
 CLAD-04038



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTOS

YO.....*Rubén Edgardo Infante Carrillo*.....

Identificado con DNI.....*42234687*..... Carnet de Colegio N°.....*04004*.....

Con el grado de:.....*Maestro en Gestión Pública*.....

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de validación el (los) instrumento (s) de recolección de datos encuesta, elaborado por la **estudiante Br. NURY RUTH DEL PILAR YACILA GARCÍA**, para efecto de su aplicación a los sujetos de la población – muestra seleccionada para el trabajo de investigación titulado: **Caracterización de la Capacitación de los Docentes y Gestión de la Calidad en las MYPES del sector: Servicio del rubro Educación Superior, Distrito de Tumbes, 2017**; que se encuentra realizando. Luego de hacer la revisión correspondiente se recomienda al estudiante tener en cuenta las observaciones hechas al instrumento con la finalidad de optimizar los resultados.

Tumbes, febrero del 2018

Sello y Firma.



Lic. Adm. Rubén Edgardo Infante Carr. J
CLAD N° 04004

UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES DE CHIMBOTE									
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN									
TÍTULO: Caracterización de la Capacitación de los Docentes y Gestión de la Calidad en las MYPES del sector: Servicio del rubro Educación Superior, Distrito de Tumbes, 2017									
AUTORA: Nury Ruth Del Pilar Yacila García.									
MATRIZ DE VALIDACIÓN DE JUICIO POR EXPERTOS									
Orden	Pregunta	CRITERIOS DE EVALUACIÓN							
		¿Es pertinente con el concepto?		¿Necesita mejorar la redacción?		¿Es tendencioso aquiescente?		¿Se necesita más ítems para medir el concepto?	
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO
CAPACITACIÓN									
10E	Determinar las características de las técnicas de Capacitación de los docentes en las MYPES del sector: Servicio del rubro Educación Superior, Distrito de Tumbes, 2017.								
1	¿En el Instituto Educativo Superior tiene establecido un plan de aprendizaje que incorpore saberes mediante lecturas grupales?	✓			✓		✓		✓
2	¿En el Instituto Educativo Superior manejan la metodología de aprendizaje por trabajos grupales externos?	✓			✓		✓		✓
3	¿Es usual que exista plan de capacitación programada para fortalecimiento de capacidades para los docentes y administrativos?	✓			✓		✓		✓
4	¿La planificación de la capacitación responde a las necesidades de aprendizaje de los docentes?	✓			✓		✓		✓
5	¿En el instituto superior tienen instituido como plan de aprendizaje el sistema E-learning?	✓			✓		✓		✓
6	¿En el instituto superior aplica el aprendizaje E-learning, para que el estudiante tenga acceso desde su domicilio?	✓			✓		✓		✓
7	¿Recibe fortalecimiento de capacidades en tecnología TIC, para asesora y orienta el trabajo pedagógico?	✓			✓		✓		✓
8	¿Las TIC aportan directamente en el desarrollo de clase?	✓			✓		✓		✓
20E	Identificar las características de la Evaluación del programa de Capacitación de los docentes en las MYPES del sector: Servicio del rubro Educación Superior, Distrito de Tumbes, 2017.								
9	¿Conoce usted cuanto se invierte en las capacitaciones en el Instituto Superior?	✓			✓		✓		✓
10	¿Considera que la capacitación debe tener costo para el docente?	✓			✓		✓		✓
11	¿Usted es consciente que tiene impacto positivo de las capacitaciones?	✓			✓		✓		✓
12	¿Las jornadas de capacitación mejoran la calidad de aprendizaje del estudiante?	✓			✓		✓		✓


 Lic. Adm. Ruben Edgardo Infante Carr
 CLAD N° 04004

13	¿En los programas de capacitaciones que se desarrollan, en el Instituto Superior, realmente ha satisfecho su expectativa?	✓			✓		✓		✓
14	¿La mejora del servicio al estudiantado se debe a la valoración de la capacitación?	✓			✓		✓		✓
15	¿Realmente el desarrollo de capacitaciones ha tenido impacto positivo en su persona?	✓			✓		✓		✓
16	¿Las capacitaciones recibidas han contribuido al cumplimiento de sus objetivos y metas del programa escolar?	✓			✓		✓		✓
GESTIÓN DE CALIDAD									
3OE	Determinar las Características de los principios de Gestión de la Calidad de enseñanza en las MYPES del sector: Servicio del rubro Educación Superior, Distrito de Tumbes, 2017.								
17	¿Cree usted que el director logra mantener el equilibrio del clima organizacional?	✓			✓		✓		✓
18	¿El liderazgo directivo es practicado en la Instituciones de Educación Superior?	✓			✓		✓		✓
19	¿Considera que el director es hábil para lograr que ustedes los docentes y administrativos den todo de si por la organización?	✓			✓		✓		✓
20	¿Los docentes tienen una cultura de la evaluación del alumno en el centro de educación superior?	✓			✓		✓		✓
21	¿Los recursos son bien gerenciados de forma que cubre las necesidades de todas las áreas organizacionales?	✓			✓		✓		✓
22	¿Disponen de espacios físicos o digitales, para innovar la inteligencia creativa?	✓			✓		✓		✓
23	¿Estaría dispuesto a abandonar sus paradigmas por el cambio hacia la mejora institucional?	✓			✓		✓		✓
24	¿Considera que el director logra identificar las necesidades reales de la plana docente y administrativa?	✓			✓		✓		✓
4OE	Identificar las Características de los criterios del modelo de Gestión de la Calidad de enseñanza EFQM en las MYPES del sector: Servicio del rubro Educación Superior, Distrito de Tumbes, 2017.								
25	¿El director implementa estrategias pedagógicas y administrativas adecuadas al tipo de competencias definidas?	✓			✓		✓		✓
26	¿Se involucran a la familia y tutores en la evaluación del estudiante?	✓			✓		✓		✓
27	¿Se establecen puentes de comunicación para coordinar adecuadamente con todos los miembros de la organización	✓			✓		✓		✓
28	¿Se gestiona el aprendizaje como un elemento más del proceso de la educación?	✓			✓		✓		✓
29	¿Tienen en la institución educativa prioridad por fortalecer al estudiante y tenga un resultado promocional?	✓			✓		✓		✓
30	¿Están claramente organizados para colaborar abiertamente y ser reconocidos?	✓			✓		✓		✓
31	¿Considera que la instituto superior ha logrado obtener posicionamiento en el mercado educativo?	✓			✓		✓		✓
32	¿El director Implementa estrategias para informar a la comunidad educativa, docente y administrativa sobre el uso y administración de los recursos, tanto en el proceso de enseñanza-aprendizaje como para la implementación de mejoras?	✓			✓		✓		✓


 Lic. Adm. Rubén Edgardo Infante Camacho
 CLAD N° 04004

Anexo 03: Juicio por expertos

Matriz de validación de juicio realizada por profesionales															LEVANTAMIENTO DE OBSERVACIONES	LEVANTAMIENTO DE OBSERVACIONES	
Ord	Preguntas	¿Es pertinente con el concepto?			¿Necesita mejorar la redacción?			¿Es tendencioso, aquiescente?			¿Se necesita más ítems para medir el concepto?						
		1 Exp	2 Exp	3Exp	1 Exp	2 Exp	3Exp	1 Exp	2 Exp	3Exp	1 Exp	2 Exp	3Exp				
		SI	NO	NC	SI	NO	NC	SI	NO	NC	SI	NO	NC				
CAPACITACIÓN DE LOS DOCENTES																	
01OE	Determinar las características de las técnicas de capacitación en las MYPES del sector servicio del rubro Educación Superior, Distrito de Tumbes, 2017																
1	¿En el Instituto Educativo Superior tiene establecido un plan de aprendizaje que incorpore saberes mediante lecturas grupales?	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1			
2	¿En el Instituto Educativo Superior manejan la metodología de aprendizaje por trabajos grupales externos?	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1			
3	¿Es usual que exista plan de capacitación programada para fortalecimiento de capacidades para los docentes y administrativos?	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1			
4	¿La planificación de la capacitación responde a las necesidades de aprendizaje de los docentes?	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1			
5	¿En el instituto superior tienen instituido como plan de aprendizaje el sistema E-learning?	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1			
6	¿En el instituto superior aplica el aprendizaje E-learning, para que el estudiante tenga acceso desde su domicilio?	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1			
7	¿Recibe fortalecimiento de capacidades en tecnología TIC, para asesora y orienta el trabajo pedagógico?	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1		¿Recibe fortalecimiento de capacidades de capacidades y tecnología?
8	¿Las TIC aportan directamente en el desarrollo de clase?	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1			
02OE	Identificar las características de la Evaluación del programa de Capacitación en las MYPES del sector Servicio del rubro Educación Superior, Distrito de Tumbes, 2017																
9	¿Conoce usted cuanto se invierte en las capacitaciones en el Instituto Superior?	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1		¿Cuánto se invierte en capacitación? ¿Cuánto se invierte en capacitación?
10	¿Considera que la capacitación debe tener costo para el docente?	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1			
11	¿Usted se considera que tiene impacto positivo de las capacitaciones?	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1			
12	¿Las jornadas de capacitación mejoran la calidad de aprendizaje del estudiante?	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1			¿Las jornadas de capacitación mejoran la calidad del estudiante?
13	¿En los programas de capacitaciones que se desarrollan, en el Instituto Superior, realmente ha satisfecho su expectativa?	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1			
14	¿La mejora del servicio al estudiantado se debe a la valoración de la capacitación?	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1			¿El estudiante valora la capacitación? ¿El estudiante valora la capacitación?
15	¿Realmente el desarrollo de capacitaciones ha tenido impacto positivo en su persona?	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1			
16	¿Las capacitaciones recibidas han contribuido al cumplimiento de sus objetivos y metas del programa escolar?	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1			
GESTIÓN DE CALIDAD DE ENSEÑANZA																	
03OE	Determinar las características de los principios de Gestión de la Calidad en las MYPES del sector Servicio del rubro Educación Superior, Distrito de Tumbes, 2017																
17	¿Cree usted que el director logra mantener el equilibrio del clima organizacional?	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1			¿El director mantiene el clima organizacional? ¿El director mantiene el clima organizacional?
18	¿El liderazgo directivo es practicado en la Instituciones de Educación Superior?	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1			
19	¿Considera que el director es hábil para lograr que ustedes los docentes y administrativos den todo de si por la organización?	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1			¿Considera que el director es hábil? ¿Considera que el director es hábil?
20	¿Los docentes tienen una cultura de la evaluación del alumno en el centro de educación superior?	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1			¿Los docentes tienen una cultura de la evaluación del alumno?
21	¿Los recursos son bien gerenciados de forma que cubra las necesidades de todas las áreas organizacionales?	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1			
22	¿Disponen de espacios físicos o digitales, para innovar la inteligencia creativa?	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1			
23	¿Estaria dispuesto a abandonar sus paradigmas por el cambio hacia la mejora institucional?	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1			
24	¿Considera que el director logra identificar las necesidades reales de la plana docente y administrativa?	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1			
04OE	Identificar las Características de los criterios del modelo de Gestión de la Calidad EFQM en las MYPES del sector Servicio del rubro Educación Superior, Distrito de Tumbes, 2017																
25	¿El director implementa estrategias pedagógicas y administrativas adecuadas al tipo de competencias definidas?	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1			
26	¿Se involucran a la familia y tutores en la evaluación del estudiante?	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1			
27	¿Se establecen puentes de comunicación para coordinar adecuadamente con todos los miembros de la organización?	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1			
28	¿Se gestiona el aprendizaje como un elemento más del proceso de la educación?	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1			
29	¿Tienen en la institución educativa prioridad por fortalecer al estudiante y tenga un resultado promocional?	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1			
30	¿Están claramente organizados para colaborar abiertamente y ser reconocidos?	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1			¿Están organizados para colaborar y ser reconocidos?
31	¿Considera que el instituto superior ha logrado obtener posicionamiento en el mercado educativo?	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1			
32	¿El director Implementa estrategias para informar a la comunidad educativa, docente y administrativa sobre el uso y administración de los recursos, tanto en el proceso de enseñanza-aprendizaje como para la implementación de mejoras?	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1			
Escala evaluativa		32	32	32	8	24	32	32	4	28	32	32	32	32	32		
Escala evaluativa EXCELENTE		3															
Escala evaluativa BUENO		2															
Escala evaluativa DEFICIENTE		1															
Nivel		Escala evaluativa															
¿Es pertinente con el concepto?		3															
¿Necesita mejorar la redacción?		3															
¿Es tendencioso aquiescente?		3															
¿Se necesita más ítems para medir el concepto?		3															
Escala evaluativa final = 2.9075 - Excelente		11.63/4 = 2.9075															

Anexo 04: Libro de códigos

RESUMEN - LIBRO DE CÓDIGOS: NURY YACILA GARCÍA								
	VARIABLE: CAPACITACION DE LOS DOCENTES		1-20	21-41	Total	TOTAL	%	TOTAL%
1	¿En el Instituto Educativo Superior tiene establecido un plan de aprendizaje que incorpore saberes mediante lecturas grupales?	SI	14	15	29	41	70.73170732	100
		NO	6	6	12		29.26829268	
2	¿En el Instituto Educativo Superior manejan la metodología de aprendizaje por trabajos grupales externos?	SI	17	18	35	41	85.36585366	100
		NO	3	3	6		14.63414634	
3	¿Es usual que exista plan de capacitación programada para fortalecimiento de capacidades para los docentes y administrativos?	SI	18	19	37	41	90.24390244	100
		NO	2	2	4		9.756097561	
4	¿La planificación de la capacitación responde a las necesidades de aprendizaje de los docentes?	SI	17	18	35	41	85.36585366	100
		NO	3	3	6		14.63414634	
5	¿En el instituto superior tienen instituido como plan de aprendizaje el sistema E-learning?	SI	10	11	21	41	51.2195122	100
		NO	10	10	20		48.7804878	
6	¿En el instituto superior aplica el aprendizaje E-learning, para que el estudiante tenga acceso desde su domicilio?	SI	10	11	21	41	51.2195122	100
		NO	10	10	20		48.7804878	
7	¿Recibe fortalecimiento de capacidades en tecnología TIC, para asesora y orienta el trabajo pedagógico?	SI	14	15	29	41	70.73170732	100
		NO	6	6	12		29.26829268	
8	¿Las TIC aportan directamente en el desarrollo de clase?	SI	16	17	33	41	80.48780488	100
		NO	4	4	8		19.51219512	
9	¿Conoce usted cuanto se invierte en las capacitaciones en el Instituto Superior?	SI	8	9	17	41	41.46341463	100
		NO	12	12	24		58.53658537	
10	¿Considera que la capacitación debe tener costo para el docente?	SI	7	8	15	41	36.58536585	100
		NO	13	13	26		63.41463415	
11	¿Usted es consciente que tiene impacto positivo de las capacitaciones?	SI	20	21	41	41	100	100
		NO	0	0	0		0	
12	¿Las jornadas de capacitación mejoran la calidad de aprendizaje del estudiante?	SI	20	21	41	41	100	100
		NO	0	0	0		0	
13	¿En los programas de capacitaciones que se desarrollan, en el Instituto Superior, realmente ha satisfecho su expectativa?	SI	13	14	27	41	65.85365854	100
		NO	7	7	14		34.14634146	
14	¿La mejora del servicio al estudiantado se debe a la valoración de la capacitación?	SI	17	18	35	41	85.36585366	100
		NO	3	3	6		14.63414634	
15	¿Realmente el desarrollo de capacitaciones ha tenido impacto positivo en su persona?	SI	18	19	37	41	90.24390244	100
		NO	2	2	4		9.756097561	
16	¿Las capacitaciones recibidas han contribuido al cumplimiento de sus objetivos y metas del programa escolar?	SI	20	21	41	41	100	100
		NO	0	0	0		0	

VARIABLE: GESTION DE LA CALIDAD DE ENSEÑANZA								
17	¿Cree usted que el director logra mantener el equilibrio del clima organizacional?	SI	14	15	29	41	70.73170732	100
		NO	6	6	12		29.26829268	
18	¿El liderazgo directivo es practicado en la Instituciones de Educación Superior?	SI	15	16	31	41	75.6097561	100
		NO	5	5	10		24.3902439	
19	¿Considera que el director es habil para lograr que ustedes los docentes y administrativos den todo de sí por la organización?	SI	14	15	29	41	70.73170732	100
		NO	6	6	12		29.26829268	
20	¿Los docentes tienen una cultura de la evaluación del alumno en el centro de educación superior?	SI	17	18	35	41	85.36585366	100
		NO	3	3	6		14.63414634	
21	¿Los recursos son bien gerenciados de forma que cubre las necesidades de todas las áreas organizacionales?	SI	15	16	31	41	75.6097561	100
		NO	5	5	10		24.3902439	
22	¿Disponen de espacios físicos o digitales, para innovar la inteligencia creativa?	SI	9	10	19	41	46.34146341	100
		NO	11	11	22		53.65853659	
23	¿Estaria dispuesto a abandonar sus paradigmas por el cambio hacia la mejora institucional?	SI	15	16	31	41	75.6097561	100
		NO	5	5	10		24.3902439	
24	¿Considera que el director logra identificar las necesidades reales de la plana docente y administrativa?	SI	15	16	31	41	75.6097561	100
		NO	5	5	10		24.3902439	
25	¿El director implementa estrategias pedagógicas y administrativas adecuadas al tipo de competencias definidas?	SI	17	18	35	41	85.36585366	100
		NO	3	3	6		14.63414634	

26	¿Se involucran a la familia y tutores en la evaluación del estudiante?	SI	12	13	25	41	60.97560976	100
		NO	8	8	16		39.02439024	
27	¿Se establecen puentes de comunicación para coordinar adecuadamente con todos los miembros de la organización	SI	15	16	31	41	75.6097561	100
		NO	5	5	10		24.3902439	
28	¿Se gestiona el aprendizaje como un elemento más del proceso de la educación?	SI	16	17	33	41	80.48780488	100
		NO	4	4	8		19.51219512	
29	¿Tienen en la institución educativa prioridad por fortalecer al estudiante y tenga un resultado promocional?	SI	20	21	41	41	100	100
		NO	0	0	0		0	
30	¿Están claramente organizados para colaborar abiertamente y ser reconocidos?	SI	20	21	41	41	100	100
		NO	0	0	0		0	
31	¿Considera que la institución superior ha logrado obtener posicionamiento en el mercado educativo?	SI	20	21	41	41	100	100
		NO	0	0	0		0	
32	¿El director Implementa estrategias para informar a la comunidad educativa, docente y administrativa sobre el uso y administración de los recursos, tanto en el proceso de enseñanza-aprendizaje como para la implementación de mejoras?	SI	12	13	25	41	60.97560976	100
		NO	8	8	16		39.02439024	

Anexo 05: Álbum de fotografías



Autora realizando las Encuestas el en IEP “MODERN SYSTEM’S”



Autora realizando las Encuestas el en IEP “Lationamericanos Unidos”



Autora realizando las Encuestas el en Instituto “TELESUP”

Anexo 06: Evidencia Turnitin

