



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE**

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

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

**“GESTIÓN DE CALIDAD EN LA CAPACITACIÓN, DE LAS
MYPES DEL SECTOR SERVICIO-RUBRO HOSPEDAJES EN
TINGO MARÍA, PROVINCIA DE LEONCIO PRADO, AÑO
2017”**

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

AUTORA

Br. GIANELLA XIOMARA GONZALES MEZA

ASESOR

Dr. REINERIO ZACARIAS CENTURION MEDINA

TINGO MARIA – PERU

2018

JURADO EVALUADOR

Dr. José German Salinas Gamboa
Presidente

Mgtr. Miguel Ángel Lino Vásquez
Miembro

Mgtr. Yuly Yolanda Morillo Campos
Miembro

AGRADECIMIENTO

A Dios, quien me dio la vida,
y me ha acompañado durante mis
estudios, dándome inteligencia y salud.

A mis padres y hermanos, quienes me
Han brindado su apoyo todo el tiempo.

DEDICATORIA

A mi madre, por ser el pilar fundamental en todo lo que soy, en toda mi educación, tanto académica, como de la vida, por su incondicional apoyo perfectamente mantenido a través del tiempo.

A mis familiares, por haberme apoyado en todo momento, por sus consejos y motivaciones que edificaron en mi persona el estímulo que necesité.

RESUMEN

Esta investigación tiene como objetivo **determinar** las principales características de gestión de calidad en la capacitación, aplicadas en el sector servicio, rubro hospedajes en Tingo María, provincia de Leoncio Prado, año 2017.

La investigación realizada es cuantitativa, nivel descriptivo no experimental transversal, se utilizó como muestra 15 micro y pequeñas empresas, del sector servicio-rubro hospedajes, que representa la población total, a quienes se les aplicó un cuestionario estructurado de 19 preguntas a través de la técnica de la encuesta.

Obteniendo los siguientes resultados: el 53% tiene de 36 años a 50 años, el 73 % son de sexo masculino. El 40% tiene secundaria completa. El 53% son dueños de las empresas. El 53% tiene de 0 a 3 años de permanencia. El 100% tienen de 1 a 5 trabajadores. El 100% se creó para generar ganancias.

Con respecto a la gestión de calidad el 73% conoce el término de gestión de calidad y el 66.7 % utilizan el empowerment y otros como técnicas administrativas.

Se concluye que los propietarios a pesar que no aplican la gestión de calidad en la capacitación, son conscientes que es necesario para que su empresa marche de manera eficiente y correcta.

Palabras claves: Gestión, Calidad, capacitación, Hospedajes

ABSTRAC

The objective of this research is to determine the main characteristics of quality management in training, applied in the service sector, lodging sector in Tingo María, province of Leoncio Prado, year 2017.

The research carried out is quantitative, descriptive non-experimental transverse level, It used as sample 15 micro and small companies, of the sector service-item lodging, which represents the total population, to whom a structured questionnaire of 19 questions was applied through the technique of the survey.

Obtaining the following results: 53% are from 36 years to 50 years, 73% are male. 40% have full secondary. 53% own the companies. 53% have from 0 to 3 years of permanence. 100% have 1 to 5 workers. 100% was created to generate profits.

With regard to quality management, 73% know the term of quality management and 66.7% use empowerment and others as administrative techniques.

It is concluded that the owners, although they do not apply quality management in training, are aware that it is necessary for their company to move efficiently and correctly.

Keywords: Management, Quality, training, Lodgings

CONTENIDO

1. Título de Tesis	i
2. Jurado Evaluador.....	ii
3. Agradecimiento.....	iii
4. Dedicatoria	iv
5. Resumen y Abstrac	v
6. Contenido.....	vi
7. Índice de tablas y figuras.....	vii
I. Introducción.....	1
II. Revisión de la Literatura.....	4
III. Hipótesis.....	15
IV. Metodología.....	16
4.1 Diseño de la investigación.....	16
4.2 Población y Muestra.....	16
4.3 Definición y operacionalización de variables	17
4.4 Técnicas e instrumentos de Recolección de datos.....	19
4.5 Plan de Análisis.....	20
4.6 Matriz de consistencia.....	21
4.7 Principios éticos.....	23
V. Resultados.....	24
5.2 Análisis de Resultados.....	28
VI. Conclusiones.....	31
6.2 Recomendaciones.....	33
Referencias Bibliográficas.....	34
Anexos.....	36

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Características del Representante de las MYPEs del sector servicio, Rubro hospedajes en Tingo María, Provincia de Leoncio Prado, año, 2017.....	41
Tabla 2. Características de las MYPEs del sector servicio, Rubro hospedajes en Tingo María, Provincia de Leoncio Prado, año, 2017.....	42
Tabla 3. Características de la Gestión de Calidad en la capacitación de las MYPEs del sector servicio, Rubro hospedajes en Tingo María, Provincia de Leoncio Prado, año, 2017	43

FIGURAS

Figura 1: edad de los representantes	46
Figura 2: genero de los representantes.....	46
Figura 3: Grado de instrucción de los representantes legales.....	47
Figura 4: cargo que desempeña.....	47
Figura 5: tiempo que desempeña.....	48
Figura 6: tiempo de permanencia.....	48
Figura 7: número de trabajadores.....	49
Figura 8: quienes laboran en la empresa.....	49
figura 9: objetivo de la creación	50
Figura 10: conoce el término de gestión de calidad.	50
Figura 11: conoce la técnica de gestión de calidad.	51
Figura 12: dificultades para la implementación de gestión de calidad.....	51
Figura 13 :conoce técnicas de mediación	52

Figura 14: técnicas para medir el rendimiento del personal.....	52
Figura 15: Ayuda a alcanzar los objetivos.....	53
Figura 16: crees que es importante capacitar.....	53
Figura 17: capacita a su personal.....	54
Figura 18: cada cuanto capacita.....	54
Figura 19: obtiene resultados al aplicar la gestión de calidad en la capacitación....	55

INTRODUCCIÓN

En la actualidad el micro y pequeñas empresas (MYPES) en el Perú son de vital importancia para la economía de nuestro país. Según el ministerio de trabajo y promoción del empleo, tienen una gran significación por que aportan con un 40% al PBI, y con un 80% de la oferta laboral, sin contar con el autoempleo que genera; sin embargo, el desarrollo de dichas empresas se encuentra estancados, principalmente por la falta de un sistema tributario estable y simplificado que permita superar problemas de formalidad de estas empresas y que motiva el crecimiento sostenido de las mismas.

Las micro y pequeñas empresas son componente muy importante del motor de nuestra economía. Es indudable que las micro y pequeñas empresas abarcan varios aspectos importantes de la economía de nuestro país, entre los más importantes cabe mencionar su contribución a la generación de empleo, que si bien es cierto muchas veces no lo genera en condiciones adecuadas de realización personal, contribuye de forma creciente en aliviar el alto índice de desempleo que sufre nuestro país.

Hoy en día en la actividad de hospedajes, lo que más les preocupa a los huéspedes, es el servicio y la calidad con lo que esta es ofrecida diariamente, por ello es importante señalar que entre más variedad de servicio haya y de mejor calidad, la oportunidad de satisfacción será mayor para el huésped. en este estudio toma relevancia el brindar un buen servicio, sobre todo que este se ofrezca con la mayor calidad y atención que se merece el cliente por parte de cada una de las personas que laboran en dichas empresas, teniendo en cuenta que un buen servicio, es tener siempre en mente que el cliente siempre es primero. Saber responder a sus inquietudes y necesidades de los clientes, dará la pauta adecuada para mejorar así las percepciones del servicio ofrecido, de esa manera consiguiendo la satisfacción del cliente.

Por lo tanto, al aplicar el plan de capacitación, nos trae mayor beneficio para ambas partes.

Los servicios de hospedaje en la provincia de Leoncio Prado, Tingo María, está enfocado hacia el estudio en aspectos de la gestión de calidad en la capacitación, es brindar el arco adecuado para la realización de los estudios, que podrán contribuir también a mejorar la toma de conciencia y la forma de prestación del servicio ofrecido

por parte de todos los actores involucrados. En este sentido, es bueno recordar que la mejora continua constituye uno de los paradigmas sobre los que se asienta la actual concepción de la calidad. Los servicios que presta los hospedajes en el mencionado distrito, se orientan en una visión de competitividad, por ende, existe una reacción del precio y la calidad de los servicios; los propietarios de estas micro y pequeñas empresas en este sistema administrativo empresarial, tratan de satisfacer a sus clientes con un mejor servicio y por ende posicionarse en el mercado local.

En Tingo María, Provincia de Leoncio Prado, las micro y pequeñas empresas del sector hospedajes, primordialmente están encaminados al mercado local, sus características de este sector son competitivas, la innovación y los requerimientos de los demandantes cada vez es mayor en precio y calidad, los hospedajes en la ciudad de Tingo María, para sobrevivir tratan de invertir para satisfacer a sus clientes, en personal con cierto grado de experiencia, ambientes propicios para un buen servicio.

Los servicios de mayor complejidad y especificidad, tales como asistencia técnica, son útiles y necesarios para todas las escalas empresariales, pero tienen mayor demanda efectiva, en cantidad, calidad y complejidad en la medida que la empresa tiene un mayor nivel de desarrollo.

En otras palabras, no pueden ser iguales los programas para micro, pequeña o mediana empresa. El desafío principal de estos proveedores es diseñar y producir servicios pertinentes, específicos y de calidad para las empresas de acuerdo a sus necesidades y demandas específicas.

En Tingo María, el lugar donde se llevó a cabo el trabajo de investigación existe micro y pequeñas empresas, del sector servicio, rubro hospedajes donde se desconoce las características de la gestión de calidad en la capacitación, debido a ello se plantea la siguiente pregunta de investigación:

¿Cuáles son las principales características de gestión de calidad en la capacitación, aplicadas en el sector servicio, Rubro hospedajes en Tingo María, Provincia de Leoncio Prado, año, 2017?

Para dar respuesta al problema, se plantea el siguiente objetivo general:

Determinar las principales características de gestión de calidad en la capacitación, aplicadas en el sector servicio, Rubro hospedajes en Tingo María, Provincia de Leoncio Prado, año, 2017

Para poder lograr el objetivo general, se plantea los siguientes objetivos específicos:

Describir las principales características de los gerentes y/o representantes legales de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, Rubro hospedajes en Tingo María, Provincia de Leoncio Prado, año, 2017

Determinar las principales características de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, Rubro hospedajes en Tingo María, Provincia de Leoncio Prado, año, 2017

Determinar las principales características de la gestión de calidad en la capacitación, en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, Rubro hospedajes en Tingo María, Provincia de Leoncio Prado, año, 2017

La investigación nos permitió obtener aspectos teóricos de la gestión de calidad en la capacitación, también nos permitió conocer las principales características de las micro y pequeñas empresas en el sector hospedajes, la gestión de calidad en la capacitación se aplicó, usando documentos legales, políticas, tácticas, acciones, metas objetivos, evaluaciones y todo lo necesario para una buena gestión de calidad en la capacitación. Todo ello va a conllevar lo siguiente:

Permitió que los gerentes apliquen la gestión de calidad en la capacitación para lograr las expectativas competitivas de los mercados, para satisfacer a los clientes.

Así mismo este trabajo servirá para futuras investigaciones, sobre la gestión de calidad en la capacitación en las micro y pequeñas empresas.

Así también puede ser utilizado como modelo de gestión de calidad en la capacitación para el desarrollo de las micro y pequeñas empresas del sector hospedajes.

Esta investigación representa un contexto en las micro y pequeñas empresas son los protagonistas actuales de la economía del nuestro país, una buena gestión de calidad en la capacitación para el crecimiento y desarrollo de las mismas.

II. REVISION DE LA LITERATURA

2.1 Antecedentes

En el presente estudio sobre la gestión de calidad en la capacitación en las micro y pequeñas empresas, rubro hospedajes de Tingo María de la Provincia de Leoncio prado, debido a los escasos estudios de investigación realizados en la materia no existen antecedentes directos ni indirectos, por lo que sean utilizados como antecedentes algunos estudios sobre la creación de micro y pequeñas empresas familiares sobre la variable como por ejemplo:

Cilloniz F. (2007). menciona que: Hay mucho micro y pequeña empresa familiar en el Perú, padres, hijos, esposa, etc., pero no todas las MYPES tienen ese origen. Cada vez hay más asociatividad, las empresas grandes condicionan a los pequeños para que se unan. La empresa unipersonal es mucho más riesgosa que una pequeña empresa formada por varias personas, no necesariamente familiares. Una empresa familiar se define como una empresa de la que son propietarios dos o más miembros de la misma familia o que operan juntos o en sucesión. A naturaleza y alcance de la participación de los miembros de la familia es variable. Una empresa familiar difiere de otros tipos de pequeñas empresas en muchos sentidos. Por ejemplo, la toma de decisiones suele ser más compleja, puesto que conlleva una mezcla de valores e intereses familiares y de negocios, es decir el emprendimiento familiar es el origen de las MYPES en el Perú. Cilloniz, F. (2007). “Gerenciando una MYPE”.

Tello, (2011). en la publicación como trabajo investigación para la Pontificia Universidad Católica del Perú como docente afirma en sus conclusiones sobre las MYPES informales en general tienen bajos niveles de productividad laboral, ingresos promedio de los trabajadores menores a la remuneración mínima vital y el de los empleadores menores al 1.038% de dicha remuneración, y niveles de educación inferiores o iguales al nivel secundario. Esta situación de las MYPES informales impone serias restricciones para emprender políticas de formalización y de planes de certificación, estandarización, aplicación de normas técnicas y de superación de las barreras comerciales no arancelarias formuladas por los socios comerciales del Perú. En consecuencia, el problema de las MYPE informales no radica en los costos de la formalización

incluyendo los incurridos para mejorar la calidad de los productos a nivel nacional e internacional, sino más bien radica en el bajo desarrollo productivo de estas empresas.

Indicadores del sector MYPES Informal en el Perú: valor agregado, potencial exportador, capacidad de formalizarse y requerimientos de normas técnicas peruanas de sus productos 2011. (pp. 72). Lima, 2011.

2.2 Bases Teóricas de la Investigación

Micro y Pequeñas empresas Según el Art.2 de la ley 28015(2003)

La Micro y pequeña empresa es la unidad económica constituida por una persona natural o jurídica, bajo cualquier forma de organización o gestión empresarial contemplada en la legislación vigente, que tiene como objeto desarrollar actividades de extracción, transformación, producción, comercialización de bienes o prestación de servicios.

Cuando esta ley se hace mención a la sigla MYPE, se está refiriendo a las Micros y Pequeñas Empresas, las cuales no obstante tener tamaños y características propias, tienen igual tratamiento en la presente ley, con excepción al régimen laboral que es de aplicación para las Microempresas.

Según María del Rosario (2009). Es una unidad económica constituida por una persona natural o jurídica, bajo cualquier forma de organización o gestión empresarial contemplada en la legislación vigente, la ley de las micro y pequeñas empresas e ayuda a lograr la formalidad para que puedas atender a los clientes grandes y más exigentes.

Características de las Micro y Pequeñas Empresas

Las MYPEs debe reunir las siguientes características concurrentes:

a) El número total de trabajadores:

La microempresa abarca de uno hasta 10 trabajadores.

La pequeña empresa abarca de uno hasta 50 trabajadores.

b) Niveles de ventas anuales:

La microempresa hasta el monto máximo de 150 unidades impositivas tributarias-UIT

Las pequeñas empresas parten de un monto máximo señalado para las microempresas y hasta 850 UIT.

Las entidades públicas y privadas uniformizan sus criterios de mediación a fin de construir una base de datos homogénea que permita dar coherencia al diseño y aplicación de las políticas públicas de promoción y formalización del sector.

Art.1 Objetivo de la ley

Tiene por objetivo la promoción de la competitividad, formalización y desarrollo de las micro y pequeñas empresas para incrementar el empleo sostenible, su productividad y rentabilidad, su contribución al producto bruto interno, la ampliación del mercado interno y las exportaciones y su contribución a la recaudación tributaria.

Características de las micro y pequeñas empresas (según ley 30056)

La ley N 30056, modifica diversas leyes para así facilitar la inversión, impulsar el desarrollo productivo y el crecimiento empresarial que es la media empresa, que no goza de beneficios laborales. En ese sentido, todas las micro, pequeñas y medianas empresas deberán determinar la categoría empresarial que les corresponde en función de sus niveles de ventas anuales:

- a) Microempresa: ventas anuales hasta las 150 UIT.
- b) Pequeña empresa: ventas anuales superior a 150 UIT hasta 1,700 UIT.
- c) Mediana empresa: ventas anuales superiores a 1,700 hasta 2,300 UIT.

Debemos señalar que la nueva categoría empresarial y el criterio dispuesto para su clasificación en función del número de ventas, será aplicable para las nuevas micro y pequeñas empresas. En ese sentido, el criterio de clasificación en función del número de ventas anuales no resuelta aplicable para aquellas empresas constituidas como MYPE desde el 1 de octubre de 2008 hasta el 2 de julio de 2013, siendo aplicable para las que se reconozcan como MYPE a partir del 3 de julio del 2013.

Definición de las Micro y pequeñas empresas (MYPEs)

Según la ley de desarrollo de la micro y pequeña empresa, la MYPEs es una unidad económica, que está constituida por una persona natural o jurídica, bajo cualquier forma de organización o una gestión empresarial, que tiene como objetivo desarrollar múltiples actividades tanto: extracción, transformación, producción, comercialización de bienes o prestación de servicios.

Características de las micro y pequeñas empresas

Debe reunir ciertas características, las cuales se hará mención a continuación:

Número de trabajadores

Microempresa: de uno hasta 10 trabajadores.

Pequeña empresa: de uno hasta 50 trabajadores.

Tipos de la microempresa

Según Jesús Aguilar (1994), se considera 3 tipos de microempresas:

Microempresa de sobrevivencia

Tiene la prisa de conseguir ingresos y su estrategia de competencia es ofrecer su mercadería a precios cómodos que cubren sus costos. Como no lleva ningún tipo de contabilidad a menudo confunden sus ingresos con su capital. El dueño hace uso indistinto del dinero y hasta la mercadería.

Microempresa de subsistencia:

Son las empresas que recuperan la inversión y obtienen ingresos para retribuir el trabajo.

Microempresa en crecimiento:

Este tipo de empresa tiene la capacidad de retener ingresos y invertirlos con la única finalidad de aumentar su capital y de esa manera expandirse por el mercado siendo así generadoras de empleos para muchos.

Variable gestión de calidad en la capacitación

ISO 9000 (1998). Es un conjunto de diversas características de una entidad que le confieren la aptitud para así satisfacer las necesidades establecidas para el cliente.

Gestión de Calidad en la capacitación

Es un proceso bien estructurado y organizado donde se suministran información y se proporcionan habilidades al personal, para que de esa manera se desempeñe adecuadamente. Toda institución necesita que apliquemos esta variable, ya que con ella se realizara los trabajos con mayor efectividad y eficiencia, generando así más ganancias para la empresa y la satisfacción de los clientes.

Según el autor Chiavenato (2000 p.558), la importancia de los programas de capacitación, es para que el personal se beneficie y tenga mayor permanencia dentro de la empresa y sean altamente calificado, logrando así sus objetivos de la organización,

proporcionando oportunidades a los empleados, para obtener mayor conocimiento, la práctica y una conducta adecuada de acuerdo a la empresa. Esto quiere decir que la capacitación, no es un gasto en vano, sino una buena inversión.

La Torre (2004). Según el autor es el conjunto de actividades de la función general de la dirección que determinan la política de la calidad, los objetivos, las responsabilidades, y se implantan por medios tales como: la planificación de la calidad, el control de la calidad, el aseguramiento de la calidad y la mejora de la calidad, están dentro del marco del sistema de calidad.

Calidad según Edwards Deming

Es uno de los más importantes en el estudio de calidad, porque ha logrado cambiar la mentalidad demostrando que la calidad es una estrategia, que se transforma en un proceso de mejora continua, ya que se analiza cada parte del proceso, para llegar a saber la problemática, para que nos ayude a conocerlo mejor y evitar errores, una vez se haya logrado los objetivos del primer esfuerzo, hay que seguir estableciéndolo, y no dejarlo de seguir el proceso. A continuación, Deming nos presenta 14 reglas entre ellos son:

1. Tener una constancia de propósito.

Esto quiere decir que debemos mejorar los productos y servicios que ofrecemos, para ello debemos crear un plan para permanecer dentro del negocio.

2. Adoptar una nueva filosofía.
3. Terminar con la dependencia de la inspección.

El nuevo objetivo de la inspección es la auditoria, para así detectar cambios en el proceso y comprobar medidas preventivas.

4. Terminar con la práctica de decidir negocios con base a los precios.

No debemos permitir que la competitividad de un producto esta basada únicamente en sus precios, menos ahora que las necesidades del cliente, que se basan en la confiabilidad de los productos.

5. Mejorar el sistema de producción y de los servicios.

Se debe hacer de una forma constante y permanente para poder mejorar la calidad y productividad, y así mismo reducir los costos y de la misma manera reducir los errores y desperdicios en los productos.

6. Entrenamiento del trabajo.

Uno de los principales problemas en el entrenamiento, y la supervisión es que no se han fijado ciertos estándares, para medir cual es el trabajo aceptable y cual no lo es.

7. Adoptar e instituir el liderazgo.

La supervisión es la responsabilidad de la administración y debe eliminar esas barreras que le impiden desarrollar a los trabajadores sus actividades con orgullo.

8. Eliminar temores.

Esos temores irán desapareciendo cuando los gerentes se vuelvan un apoyo para sus trabajadores, generando así confianza para realizar sus actividades.

9. Romper las barreras entre los departamentos.

Esto nos dice que entre departamentos debemos de conocer ampliamente y saber que es lo que afecta a cada departamento.

10. Eliminar slogan

Es muy importante eliminar todo tipo de slogan que implique la perfección, o un nuevo nivel de producción sin proponer como lograrlo.

11. Eliminar estándares.

Normalmente estos estándares y metas numéricas vienen a sustituir al liderazgo.

12. Eliminar barreras que impidan alcanzar el orgullo al trabajador.

Un trabajador no podrá sentirse orgulloso de su trabajo, sino está enterado cuando esta bien y cuando no.

13. Instituir un activo programa de educación.

Es necesario capacitar al personal en cuanto al uso de las estadísticas, para poder incorporar algunos métodos para que los empleados puedan llevar el control diario el proceso de capacitación es sencillo, y puede hacerse en todos los niveles.

14. Implicar a todo el personal en la transformación.

La administración necesitará la orientación de algún experto, pero este no asumirá la responsabilidad que le compete a la administración.

Kaoru Ishikawa, Es un autor reconocido de la gestión de calidad, quien ha proporcionado la siguiente definición respecto a la calidad total: filosofía, cultura, estrategia o estilo de gerencia de una empresa, según la cual todas las personas, estudian, practican, participan y fomentan la mejora continua de la calidad.

La calidad total puede entenderse como la satisfacción global aplicada a la actividad empresarial. La teoría de Ishikawa era manufacturar todo a bajo costo. Aseguro que algunos efectos dentro de la empresa que se logran implementando el control de calidad son la reducción de precios, bajar los costos, establecer y mejorar la técnica, entre otros.

El concepto de calidad total distingue a dos tipos de cliente, los cuales son identificados como internos y externos.

A los clientes internos se les considera a los departamentos de la empresa que solicitan un producto o servicio de otro departamento de la misma empresa.

Los clientes externos son los que compran los productos o servicios a la empresa, sin tener alguna relación con esta.

Del mismo modo, la calidad total es un proceso en el cual se suman esfuerzos para alcanzar una meta establecida y superarla de forma relevante y mejorar el producto o servicios a oferta.

La responsabilidad que recae en la dirección de calidad juega un papel muy importante en todo el proceso, puesto que mientras mejor estén organizados y compenetrados todos los miembros de la organización, mejor será el trabajo que realicen y mejores resultados se obtendrán en su conjunto.

La experiencia ha demostrado que tras haber implementado un sistema de calidad se consiguen resultados tales como:

- a) Aumento en la satisfacción del cliente.
- b) Trabajo interno de la empresa más eficaz.
- c) Incremento de la productividad.
- d) Mayores beneficios.
- e) menores costos.
- f) Mayor calidad en los productos elaborados.

La calidad de un producto es una constancia, de como una empresa está organizada.

Gestión de Calidad en la Capacitación

Según Sosa (2007), ofrece como modelo de perfeccionamiento profesional construido a escala individual cuyos efectos se reflejan, en la calidad de trabajo que se realiza. Terminando, así como un factor en el cambio y desarrollo de las competencias profesionales de las personas, por ello está relacionada íntegramente con su proceso de formación. La capacitación se va formalizando y se convierte en el mejor elemento para el mejoramiento de la calidad del trabajo.

Objetivos

Según el autor Rojo (2006). Hay 3 tipos de niveles de objetivos que conforman una escala ascendente de excelencia en capacitación:

a) Objetivos regulares de la capacitación:

Se deben fijar los objetivos de naturaleza histórica o estadística para asuntos como la capacitación de inducción de los trabajadores que entran a la compañía, capacitar a los nuevos supervisores, trabajadores que entran a la empresa. Los objetivos se basan a los resultados que se obtienen, donde se debe precisar el número de entrenados, la capacitación y el costo por alumno que se requiere para quienes logren el estándar de desempeño deseado.

b) Objetivos de resolución de problemas en la capacitación

Es el que encuentra la solución a los problemas a través de las capacitaciones, que otorga un carácter con orientación estratégica. Este es un proceso continuo y permanente, para que a cierto periodo se conviertan en desempeños estándares, en muchos de los casos. El jefe de capacitación, debe tener mayor nivel de excelencia.

c) Objetivo innovadores en la capacitación

Esto se trata de proyectos especiales de capacitación, que tiene que alcanzar objetivos que nunca hayan logrado, es por ello que va más allá de resolver problemas, puesto que solo quieren restaurar un estatus.

Importancia de la gestión de calidad en la capacitación

Hoy en día las empresas deben aspirar a tener una alta competitividad, rentabilidad y un desempeño eficiente que las introduzcas a la excelencia, deben atenderse a las necesidades de desarrollo del elemento as importante; el personal, quien se encargara de desarrollar actividades para la satisfacción del cliente.

Es motivo por ello que la capacitación es un factor estratégico para las empresas, para ser competitivas. Por lo que es necesario capacitar a nuestro personal permanentemente, para conocer las necesidades de cada individuo, de la empresa y del mercado. La capacitación sirve para que el personal desarrolle y se forme puestos ejecutivos medios a través de un proceso paulatino de aprendizaje que permita la comprensión de las actividades propias de un puesto mejor.

Tipos de capacitación

Los tipos de capacitación son muy variados y se clasificación con criterios diversos los cuales son:

Por su formalidad

- a) Capacitación informal: es el conjunto de orientaciones o instrucciones que se dan en la operatividad de la empresa.
- b) Capacitación formal: son los que se han programado de acuerdo a las necesidades de la capacitación.

Por su naturaleza

- a) Capacitación de orientación
- b) Capacitación vestibular
- c) Capacitación en el trabajo
- d) Entrenamiento de aprendices
- e) Entrenamiento técnico
- f) Capacitación de supervisores
- g) Desempeño de funciones generales.

Por su nivel ocupacional

- a) Capacitación de operarios.
- b) Capacitación de obreros calificados
- c) Capacitación de supervisores
- d) Capacitación de jefes de línea
- e) Capacitación a gerentes

2.3 Marco Conceptual

El termino hospedaje hace referencia a los servicios que se prestan en diferentes situaciones turísticas y que consiste en permitir a una persona o grupo de personas acceda a un albergue a cambio de una tarifa. Bajo el mismo término también se puede asignar el lugar específico de albergue, ya sea una casa, un edificio, una cabaña o un departamento.

Las micro y pequeñas empresas de la gestión de calidad en la capacitación

Son componentes muy importantes de nuestra economía. Es indudable que las micro y pequeñas empresas abarcan varios aspectos importantes de la economía de nuestro país. Actualmente, en la actividad de hospedajes, el elemento que más preocupa a los

huéspedes es el servicio y la calidad con la que esta es ofrecido, es importante señalar que entre más variedad de servicios haya y de mejor calidad, más oportunidad de satisfacción alcanzara el cliente. Y con la variable se busca brindar capacitaciones al personal, para así satisfacer en la atención y otros servicios del cliente.

Gestión de calidad en la capacitación

Es un conjunto de acciones, planificadas sistemáticas, que son necesarias para proporcionar la confianza adecuada de que un producto o servicio va a satisfacer las necesidades del cliente. En esta variable queremos que nuestros trabajadores adquieran, actualicen y desarrollen conocimientos, habilidades y actitudes para el mejor desempeño de una función laboral o conjunto de ellas, para así brindar un buen servicio al cliente.

III. HIPOTESIS

En la presente investigación, titulada La gestión de calidad en la capacitación, en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro hospedajes en Tingo María, Provincia de Leoncio, año 2017, no se plantea la hipótesis por ser de nivel descriptivo.

IV. METODOLOGÍA

4.1 Diseño de la investigación.

El diseño de investigación en el presente estudio fue No experimental-transversal-Descriptivo.

La investigación fue no experimental porque se realizó sin manipular deliberadamente las variables, observándolas tal como se mostraron dentro de su contexto y también porque se va a estudiar conforme a la realidad, sin sufrir modificaciones.

Fue Transversal porque se estudió en un espacio de tiempo determinado donde se tiene un inicio y un fin.

Fue descriptivo la investigación es descriptiva porque se limitó a describir las variables en estudio tal como se observaron en la realidad en el momento en que se recogió la información. De igual modo, porque solamente se describió las características más importantes de la variable, la MYPES y la realidad como se presenta

4.2 Población y muestra

Para la presente investigación, se realizó en la ciudad de Tingo María que pertenece a la provincia de Leoncio prado a donde solo tenemos 15 MYPES.

Selección de la muestra

La muestra fue la totalidad de la población es decir 15 micro y pequeñas empresas.

4.3 Definición y operacionalización de variables

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	
		INDICADORES	MEDICION
Perfil de los representantes legales de las MyPEs,	Dueño: es la persona que posee un negocio o la que lo opera. Gerente: Persona que está a cargo de la dirección o coordinación y a la vez la representa a una empresa u organización.	.Edad	Razón De 18 a 30 De 31 a 50 De 50 a mas
		Sexo	Nominal. Femenino Masculino
		Grado de instrucción	Ordinal Sin instrucción Primaria Secundaria Superior no universitario Universitario
		Cargo que desempeñó	Nominal Dueño Administrador Gerente
		Tiempo que desempeña el cargo	Razón: 0-3 años 4-6 años 7 a mas
Perfil de las MYPES	MYPE: Es la unidad económica constituida por una persona natural o jurídica bajo cualquier forma de organización o gestión empresarial contemplado en la legislación vigente que tiene como objeto desarrollar actividades extracción, transformación, producción y comercialización de	Tiempo de permanencia de las Mypes en el rubro	Razón: 0-3 años 4-6 años 7 a mas
		La empresa es	Nominal Formal informal
		Su empresa se creó para:	Nominal Generar ganancias subsistencias

	bienes o servicios		
--	--------------------	--	--

VARIABLE	DEFINICIÓN	DIMENSIONES	INDICADORES	MEDICIÓN
Gestión de calidad con el uso de la capacitación	Modo en que la dirección planifica el futuro, implanta los programas y controla los resultados de la función calidad con vistas a su mejora permanente	Planificar	Objetivo Estrategia Procedimiento	NOMINAL
		Dirigir	Comunicación Liderazgo Motivación	NOMINAL
		Implantar	Capacitación Interiorización Adaptar	NOMINAL
		Controlar	Evaluar Comparar Verificar	NOMINAL
		Satisfacer	Brindar valor Dar a conocer Negociar	NOMINAL

4.4 técnicas e instrumentos de recolección de datos.

La técnica que se usó fue la encuesta, la cual ha sido aplicada a los representantes de las MYPES, de acuerdo al sector que pertenece, los cuales respondieron responsablemente el cuestionario estructurado de 18 preguntas el cual fue utilizado como Instrumento.

Para definir el trabajo de investigación se realizó una entrevista a profundidad a los dueños de cada hospedaje de la provincia de Leoncio Prado.

Finalmente, se determinó la demanda de los hospedajes independientes a través de encuestas en la localidad donde se encuentran los establecimientos, de tal forma que se pueda reconocer las necesidades del uso de la gestión de calidad en las capacitaciones para una gestión de calidad, sus atributos o características importantes para el cliente.

En esta investigación se utilizó fuentes primarias de un tipo de estudio cualitativo en el cual empleamos las entrevistas a profundidad, de forma cuantitativa empleamos encuestas, así mismo se utilizó fuentes secundarias, como información de fuente bibliográfica y publicaciones vía web.

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

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

4.5 Plan de análisis de datos

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

La información que se obtuvo es a través de técnicas observacionales y se empleó instrumentos como el software estadístico para el ordenamiento de datos y cruce de variables.

4.6 Matriz de consistencia

Problema	Objetivos	Variables	Población y Muestra	Método	Técnicas e instrumentos
<p>Central.</p> <p>¿Cuáles son las principales características de la Gestión de Calidad en la capacitación en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro hospedajes en Tingo María, Provincia de Leoncio, año 2017?</p>	<p>General:</p> <p>Determinar las principales características de gestión de calidad en la capacitación, del sector servicio, rubro hospedajes en Tingo María, Provincia de Leoncio, año 2017</p> <p>específicos:</p> <p>1. Describir las principales características de los gerentes y/o representantes legales de las micro y pequeñas</p>	<p>Gestión de calidad en la capacitación</p> <p>Se espera que esta actividad permita: -</p> <p>Contribuir a la implementación de requisitos de los sistemas de gestión de la calidad en las áreas de capacitación; -</p> <p>Identificar la metodología para el control y la documentación de los procesos de la gestión de la capacitación.</p>	<p>El estudio estuvo conformado por los propietarios de las MYPES del sector servicio, rubro hospedajes de la provincia Leoncio Prado Tingo María, año 2017? Que suman un total de 15 Micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro hospedajes</p>	<p>Diseño: Se utilizo el diseño no experimental – transversal. es no experimental porque se estudió conforme a la realidad sin manipular deliberadamente a la variable de estudio. Sera transversal porque se estudió en un espacio de tiempo determinado con un inicio y un fin específicamente el sector servicio, rubro hospedajes en Tingo María, Provincia de Leoncio el año 2017</p>	<p>Técnica:</p> <p>La encuesta</p> <p>Instrumento:</p> <p>El cuestionario</p>

	<p>empresas del sector servicio, rubro hospedajes en Tingo María, Provincia de Leoncio Prado, año 2017?</p> <p>2. Determinar las principales características de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro hospedajes en la provincia de Leoncio prado Tingo María, año 2017</p> <p>3. Determinar las principales características de la gestión de calidad en la</p>		<p>en Tingo María, Provincia de Leoncio , año 2017</p>		
--	--	--	--	--	--

	capacitación, en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro hospedajes en la provincia de Leoncio Prado Tingo María, año 2017				
--	--	--	--	--	--

4.7 Principios éticos.

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

Principios de confidencialidad: Sólo se publicó la información que desee que se publique el dueño de la micro y pequeña empresa quien proporciona la información necesaria para la elaboración de dicho proyecto.

Principios de confiabilidad: Los datos presentados en dicha investigación son reales.

Respeto a la persona humana: Se respetará las ideas, creencias de las personas, para la elaboración del trabajo de investigación siempre buscando el bien.

V. RESULTADOS

Tabla 1. Respecto a las características de los representantes de las Micro y Pequeñas Empresas del Sector servicio, rubro hospedajes Tingo María, Provincia de Leoncio Prado, año 2017.

DATOS GENERALES	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
EDAD		
20 a 35 años	5	34.00%
36 a 50 años	8	53.00%
51 a mas	2	13.00%
TOTAL	15	100%
GENERO		
Masculino	11	73.30%
Femenino	4	27.00%
TOTAL	15	100%
GRADO DE INSTRUCCIÓN		
sin instrucción	1	6.0 %
Primaria	1	7.00%
Secundaria	6	40.00%
Instituto	3	20.00%
Universitario	4	27.00%
TOTAL	15	100.00%
CARGO QUE DESEMPEÑA		

Dueño	7	47.00%	Fuente: Cuestio nario aplicad o a los represe
Administrador	8	53.00%	
TOTAL	15	100.00%	
TIEMPO EN EL CARGO			
0 a 3 años	8	53.30%	
4 a 6 años	7	46.70%	
7 a mas años	0	0%	
TOTAL	15	100%	

ntantes de las Micro y pequeñas empresas del Sector servicio, rubro hospedajes Tingo María, Provincia de Leoncio Prado, año 2017.

Tabla 2: Características de las Micro y Pequeñas Empresas del Sector servicio, rubro

DE LA EMPRESA	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA	
TIEMPO DE PERMANENCIA EN EL RUBRO			hosped ajes Tingo Maía, Pr vin cia d Leo nci ^e
0 a 3 años	5	33.30%	
4 a 6 años	7	46.70%	
7 a mas años	3	20.00%	
TOTAL	15	100%	
NUMERO DE TRABAJADORES			Prado, año 2017
1 a 5 trabajadores	15	100%	
6 a 10 trabajadores	0		
11 a mas trabajadores	0	0%	
TOTAL	15	100%	
QUIENES TRABAJAN			Fuent e: Cuesti onario aplicad
familiares	11	73.30%	
no familiares	4	26.70%	
TOTAL	15	100%	
OBJETIVO DE CREACION			
generar ganancia	15	100%	
subsistencia	0	0%	
TOTAL	15	100%	

o a las Micro y pequeñas empresas del Sector servicio, rubro hospedajes, Tingo María, Provincia de Leoncio Prado, año 2017.

Tabla 3: Variable de la Gestión de Calidad en la capacitación de las Micro y Pequeñas Empresas del Sector servicio, rubro hospedajes Tingo María, Provincia de Leoncio Prado, año 2017.

GESTION DE CALIDAD	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
CONOCE EL TERMINO DE GESTION DE CALIDAD		
Si	11	73.30%
No	4	26.70%
TOTAL	15	100%
TECNICAS DE GESTION DE CALIDAD CONOCE		
Benchmarking	2	13.30%
red -corporativas	0	0%
empowerment	4	26.70%
la 5 s	3	20%
outsourcing	0	0%
Otros	6	40.00%
TOTAL	15	100%
DIFICULTADES PARA SU IMPLEMENTACION		
poca iniciativa	6	40.00%
aprendizaje lento	3	20.00%

no se adapta a los cambios	1	6.70%
desconocimiento del puesto	0	0%
Otros	5	33.30%
TOTAL	15	100.00%

TECNICAS DE MEDIACION DEL RENDIMIENTO

la observación	0	0%
la evaluación	12	80.00%
escala de puntuaciones	0	0%
evaluación de 360°	0	0%
Otros	3	20.00%
TOTAL	15	100%

LA GESTION DE CALIDAD MEJORA EL RENDIMIENTO DDEL NEGOCIO

Si	15	100%
No	0	0%
TOTAL	15	100%

AYUDA A ALCANZAR LOS OBJETIVOS TRAZADOS

Si	15	100%
No	0	0%
TOTAL	15	100%

	FRECUENCIA	FRECUENCIA
CAPACITACION	ABSOLUTA	RELATIVA
CREES QUE ES IMPORTANTE CAPACITAR		
Si	15	100%
No	0	0%
TOTAL	15	100%
CAPACITA A SU PERSONAL		
Si	10	67%
No	5	33.00%
TOTAL	15	100%
CADA CUAANTO CAPACITA		
Mensual		
Bimestral	2	13.40%
Trimestral	8	53.30%
no capacita	5	33.30%
TOTAL	15	100%
OBTIENE RESULTADOS AL APLICAR LA GESTION DE CALIDAD EN LA CAPACITACION		
Si	10	67%
No	5	33%
TOTAL	15	100%

Fuente: Cuestionario de la Gestión de Calidad en la capacitación de las Micro y Pequeñas Empresas del Sector servicio, rubro hospedajes Tingo María, Provincia de Leoncio Prado, año 2017.

5.2 ANALISIS DE RESULTADO

Respecto al perfil del empresario

a) La mayor parte de los representantes de las MYPES tienen instrucción secundaria, se puede apreciar en menor cantidad que existen representantes que tengan estudios universitarios (tabla 03), sin embargo el 25 % de las MYPES aún tienen representantes que solo han tenido primaria, lo que estaría indicando que las MYPES que tienen representantes instruidos en estos tiempos donde los mercados son cada vez más competitivos, tienen las posibilidades de que su empresa sea exitosa debido a la puesta en práctica de los conocimientos adquiridos por los representantes que han recibido instrucción.

b) El 50 % de los empresarios encuestados tiene entre 36 y 50 años (ver tabla 01).

Respecto a las características de las Mypes

a) El 37.50 % de las MYPES encuestadas (ver tabla 6) tienen más de tres años en el mercado, lo que indica que aquellas que tienen mayor tiempo en el mercado tienen más experiencia que las que solo tienen un año, lo que significa una ventaja en contra de la competencia, debido a que estas conocen los momentos fructíferos del negocio los cuales saben cómo aprovecharlos, mientras que las que aún están iniciando aún están aprendiendo sobre esto.

b) Los representantes de las MYPES encuestadas muestran que el 50% Cuenta con 1 trabajador permanente (ver tabla 08).

Respecto a la variable de la gestión de calidad de las MYPES

- a) La mayoría de los representantes conocen el termino de gestión de calidad con un 73.30 %(tabla 10)
 - b) pero las técnicas de gestión calidad indican que el 40% conocen otros términos al mencionado (tabla 11)
 - c) las dificultades para su implementación son por falta de iniciativa.
 - d) y para medir el rendimiento de estos es la técnica de evaluación con un 80% (tabla 12)
-
- a) En el Perú el 100 % de las MYPES creen que es importante capacitar al personal, para obtener buenos resultados.
 - b) Una gran mayoría de las MYPES encuestadas 67% si capacita a su personal.
 - c) Las capacitaciones son bimestralmente según las encuestas con un porcentaje de 53.30%.
 - d) El 67 % confirma que si se tiene resultados al aplicar la técnica de gestión de calidad en la capacitación.

VI. CONCLUSIONES

Referente a las características del Representante de las MYPEs del sector servicio, Rubro hospedajes en Tingo María, provincia de Leoncio Prado, año, 2017

Primera Conclusión: La Mayoría de los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro hospedajes en Tingo María, provincia de Leoncio prado, año 2017. Tiene como representantes a su administrador, siendo la mayoría dirigidos por el sexo masculino, que desempeñan el cargo de 0 a 3 años, así mismo la mayoría son personas adultas que tienen de 36 a 50 años y han cursado su secundaria.

Referente a las características de las MYPEs del sector servicio, Rubro hospedajes en Tingo María, provincia de Leoncio Prado, año, 2017.

Segunda Conclusión: La Mayoría de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro hospedajes en Tingo María, provincia de Leoncio prado, año 2017. Se crearon con el objetivo principal de Generar ganancias, tienen en su mayoría relativa de 4 a 6 años de permanencia en el rubro, esto gracias a que cuentan en su gran mayoría con 1 a 5 trabajadores que son familiares de los dueños.

Referente a la Gestión de Calidad en la Capacitación de las MYPEs del sector servicio, Rubro hospedajes en Tingo María, provincia de Leoncio Prado, año, 2017

Tercera Conclusión: La gran Mayoría de los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro hospedajes en Tingo María, provincia de Leoncio prado, año 2017,.Si conocen el término Gestión de calidad, pero la mayoría manifestaron que las técnicas que utilizan son otras diferentes a las mencionadas en la encuesta, de igual manera la mayoría miden el rendimiento de su empresa mediante la evaluación, así mismo una minoría de representantes manifestaron que una de las principales dificultades para

implementar un plan de gestión de calidad en su empresa se debe a que hay poca iniciativa de parte de su personal.

La totalidad de los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, Rubro hospedajes en la provincia de Leoncio Prado- Tingo María, año, 2017 Manifiestan que, si es importante capacitar, por la cual, si es muy importante capacitar al personal para obtener mejores resultados, la mayoría capacita a su personal trimestralmente, afirmando que al aplicar la gestión de calidad e la capacitación si se pueden obtener buenos resultados.

6.2 Recomendaciones

Para los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro hospedajes, respecto al grado de instrucción que perciben es recomendable que reciban algunas especializaciones sobre temas administrativos, legales tributarios, financieros entre otros con la finalidad de aumentar su capacidad d gestión logrando así buenos resultados.

Por otro lado se les recomienda a los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro hospedajes en Tingo María, provincia de Leoncio prado, año 2017, ya que ellos consideran importante capacitar a su personal, deberían tomarlo mayor interés, ya que esto hará que empresa, obtenga mejores resultados y más ganancia.

REFERENCIAS BIBLIOGRÀFICAS

Vela,L.(2007) el país y el mundo avanza a una velocidad acelerada hacia la globalización de la economía, la cultura y toda las esferas de la humanidad y esta situación trae consigo grandes retos a los países y a las mypes en cuanto a diversos sistemas como la generación de empleo, mejora de la competitividad, promoción de las exportaciones y sobre todo el crecimiento del país.

Según Sosa M. (2007), ofrece como modelo de perfeccionamiento profesional construido a escala individual cuyos efectos se reflejan, en la calidad de trabajo que se realiza. Terminando, así como un factor en el cambio y desarrollo de las competencias profesionales de las personas, por ello está relacionada íntegramente con su proceso de formación. La capacitación se va formalizando y se convierte en el mejor elemento para el mejoramiento de la calidad del trabajo.

JESÚS AGUILAR (2010); microempresa y la calidad total:

Microempresas de sobre vivencia:

Tienen la urgencia de conseguir ingresos y su estrategia de competencia es ofrecer su mercadería a precios que apenas cubren sus costos. Como no llevan ningún tipo de contabilidad a menudo confunden sus ingresos con el capital.

Microempresas en crecimiento:

Tienen la capacidad de retener ingreso y reinvertirlos con la finalidad de aumentar el capital y expandirse, son generadoras de empleos.

EDWARDS DEMING quien fue el más importante en el estudio de la calidad, se le reconoce que logro cambiar la mentalidad de los japoneses al hacerles entender que la calidad es un “arma estratégica”.

Kaoru Ishikawa , un autor reconocido de la gestión de la calidad, proporcionó la siguiente definición respecto a la Calidad Total: “Filosofía, cultura, estrategia o estilo de gerencia de una empresa según la cual todas las personas en la misma, estudian, practican, participan y fomentan la mejora continua de la calidad”.

La calidad total puede entenderse como la satisfacción global aplicada a la actividad empresarial.

VÁSQUEZ F.” incidencia del Financiamiento y la Capacitación en la Rentabilidad de las Micro y Pequeñas Empresas del Sector Turismo en los Rubros de Restaurants, Hoteles del Distrito de Chimbote, periodo 2006-2007”.

WEBGRAFIA

<http://blog.pucp.edu.pe/blog/agustinacastillo/tag/Nueva%20Ley%20Mype>

<http://www.gestiopolis.com/canales8/ger/calidad-por-edwards-deming.htm>

<http://revistavolarcolombia.com/estilo-de-vida/negocios-estilo-de-vida/kaoru-ishikawa-y-su-legado-de-la-calidad-total/>

ANEXOS

Anexo 01: Cronograma de Actividades

Actividades	Febrero 2018	Marzo 2018	Abril 2018	Mayo 2018	Junio 2018
Elaboración del proyecto de tesis	X				
Presentación y aprobación del proyecto Ejecución del trabajo de campo. Elaboración y presentación de resultados		X			
Elaboración del informe de tesis			X		
Aprobación del informe por el docente tutor.				X+	
Elaboración de Artículo Científico				X	
Elaboración de las diapositivas para la sustentación				X	
Corrección del informe final				X	
Sustentación de tesis					X

Anexo 02: Presupuesto

Actividades y/o Descripción	Unidad Medida	Cantidad	Precio Unitario	Total
<u>MATERIALES</u>				
Papel Bond A-4	Millar	1	30	30,00
Folder Manila	Unid.	8	1	8,00
Lapiceros	Unid.	3	2	6,00
Tinta para impresión	Unidad	3	40	120,00
Fotografías	Unidad	15	5	75,00
Corrector	Unid.	1	5	5,00
Memoria USB	Unid.	1	50	50,00
Regla	Unid.	1	3	30,00
Resaltador	Unid.	2	3	6,00
<u>SERVICIOS</u>				
Tipo e Impresión	Unid.	200	0.4	80,00
Servicio de internet	meses	4	60	240,00
Refrigerio	Días	15	4	50,00
Consumo de energía	meses	3	25	75,00
Copias Fotostáticas	Unid.	300	0.1	30,00
Movilidad Local	Unidad	70	2	140,00
Otros Gastos				160,00
TOTALES				1,105.00

FINANCIAMIENTO: Autofinanciando por el estudiante al 100 %.

Anexo 03: Cuestionario

El presente cuestionario tiene por finalidad recoger información de las micro y pequeñas empresas para desarrollar el trabajo de investigación denominada

GESTION DE CALIDAD EN LA CAPACITACION, EN LAS MYPES DEL SECTOR SERVICIO-RUBRO HOSPEDAJES EN TINGO MARIA DE LA PROVINCIA DE LEONCIO PRADO, AÑO 2017”

ENCUESTA

“La información que usted nos proporcionará será utilizada sólo con fines académicos y de investigación, por lo que se le agradece por su valiosa información y colaboración”.

A. REFERENTE A LOS REPRESENTANTES DE LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS.

1. Edad

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

2. Genero

- a) Masculino
- b) Femenino

3. Grado de instrucción

- a) Sin instrucción
- b) Primaria
- c) Secundaria
- d) Superior no universitaria
- e) Superior universitaria

4. Cargo que desempeña

- a) Dueño
- b) Administrador

5. Tiempo que desempeña en el cargo

- a) 0 a 3 años
- b) 4 a 6 años
- c) 7 a más años

1.2. Referente a las Características de las micro y pequeñas empresas.

6. Tiempo de permanencia de la empresa en el rubro

- a) 0 a 3 años
- b) 4 a 6 años
- c) 7 a más años

7. Número de Trabajadores

- a) 1 a 5 trabajadores
- b) 6 a 10 trabajadores
- c) 11 a más trabajadores.

8. Las personas que trabajan en su empresa son:

- a) Familiares
- b) Personas no familiares.

9. Objetivo de creación

- a) Generar ganancia
- b) Subsistencia

II. REFERENTE A LA VARIABLE GESTIÓN DE CALIDAD

2.1. GESTIÓN DE CALIDAD EN LA CAPACITACION

10. ¿Conoce el termino Gestión de Calidad?

- a) Si
- b) No

11. Que técnicas modernas de la gestión de calidad conoce:

- a) Benchmarking
- b) red-corporativas
- c) empowerment
- d) las 5 c
- e) outsourcing
- f) otros

12. ¿Qué dificultades para la implementación de gestión de calidad

- a) poca iniciativa
- b) aprendizaje lento
- c) no se adapta a los cambios
- d) desconocimiento del puesto
- e) otros

13. Que técnicas para medir el rendimiento del personal conoce:

- a) la observación
- b) la evaluación

- c) escala de puntuaciones
- d) evaluación de 360°
- e) otros

14. La gestión de la calidad contribuye a mejorar el rendimiento del negocio

- a) si
- b) no

15. Ayuda a mejorar los objetivos

- a) si
- b) no

16. crees que es importante capacitar?

- a) Si
- b) no

17. capacita a su personal?

- a) Si
- b) no

18. cada cuanto capacita?

- a) Mensual
- b) Bimestral
- c) Trimestral

19. obtiene resultados al aplicar la gestión de calidad en la capacitación?

- a) Si
- b) no

Anexo 4: CUADRO DE TABULACION:

Preguntas	Respuestas	Tabulación	Nª de MYPEs (F.A)	% Porcentaje (F.R)
Edad de los Representantes	20 a 35años	III	5	34 %
	31 a 50 años	III III	8	53 %
	51 años a mas	II	2	20 %
Total		III III III	15	100 %
Género	Masculino	III III I	11	73 %
	Femenino	III III	4	27 %
Total		III III III	15	100 %
Grado de instrucción	Sin instrucción	I	1	7%
	Primaria	I	1	7 %
	Secundaria	III I	6	40 %
	superior no universitario	III	3	20 %
	Superior universitario	III	4	26 %
Total		III III III	15	100%
Cargo que desempeña	Dueño	III II	7	47%
	Administrador	III III	8	53 %
Total		III III III	15	100 %
Tiempo que desempeña el cargo	0 a 3 años	III I II	8	53%
	4 a 6 años	III II	7	47%
	7 a más años			
Total		III III III	15	100%

Referente a los Representantes de las MYPEs

Preguntas	Respuestas	Tabulación	N ^a de MYPEs (F.A)	% Porcentaje (F.R)
Tiempo de permanencia en el Rubro	0 a 3 años	III	5	33%
	4 a 6 años	III	5	33%
	7 a más años	III	5	33%
Total		III III III	15	100%
Número de Trabajadores	1 a 5 trabajadores	III III III	14	93%
	6 a 10 trabajadores	I	1	7 %
	11 a más trabajadores		0	0 %
Total		III III III	15	100 %
De las personas que trabajan en su empresa.	Familiares	III	5	33%
	Personas no Familiares	III III	10	67 %
Total		III III III	15	100 %
Objetivo de Creación	Generar ganancias	III III III	13	87 %
	Subsistencia	II	2	13 %
Total		III III III	15	100 %

Referente a las características de las MYPEs.

Preguntas	Respuestas	Tabulación	N ^a de MYPEs (F.A)	% Porcentaje (F.R)
Conoce el Terminó Gestión de calidad	Si	III III I	11	72%
	No	III	4	28%
Total		III III III	15	100 %
¿Qué Técnicas Modernas de Gestión de Calidad conoces?	Benchmarking	II	2	13%
	Red-Corporativas		0	0%
	Empowermwnt	III	4	27%
	Las5 c	III	3	20%
	Outsourcing		0	0%
	Otros	III I	6	40%
Total		III III III	15	100 %
Dificultades para su Implementación	Poca Iniciativa	III I	6	40%
	Aprendizaje lento	III	3	20%
	No se adapta a los cambios	I	1	7%
	Desconocimiento del puesto		0	0%
	Otros	III	5	33%
Total		III III III	15	100 %
Técnicas de Medición del Rendimiento	Observación	III	3	20%
	Evaluación	III III II	12	80%
	Escala de Puntuación		0	0%
	Evaluación de 360°		0	0%
	Otros		0	0%
Total		III III III	15	100 %
La gestión de la calidad contribuye a mejorar el rendimiento del negocio	SI	III III III	15	100%
	NO		0	0%
Total		III III III	15	100%
Ayuda a alcanzar los objetivos	SI	III III III	15	100%
	NO			
Total		III III III	15	100%

Referente a la variable de Gestión de Calidad en la capacitación.

Preguntas	Respuestas	Tabulación	N ^a de MYPEs (F.A)	% Porcentaje (F.R)
Es importante capacitar	Si	III III III	15	100%
	No			0%
Total		III III III	15	100 %
Capacita a su personal	Si	III III	10	67%
	No	II	5	33%
Total		III III III	15	100 %
Cada cuanto tiempo capacita al personal	mensual			%
	Bimestral	II	2	13%
	trimestral	III III	8	54%
	No capacita	III	5	33%
Total		III III III	15	100 %
Obtiene resultados al aplicar la gestión de calidad en capacitación	Si	III III	10	67%
	No	II	5	33%
Total		III III III	15	100 %

ANEXO 05: FIGURAS

1. Respecto a las características de los representantes de las Micro y Pequeñas Empresas del Sector servicio, rubro hospedajes en Tingo María de la Provincia de Leoncio Prado, año 2017.

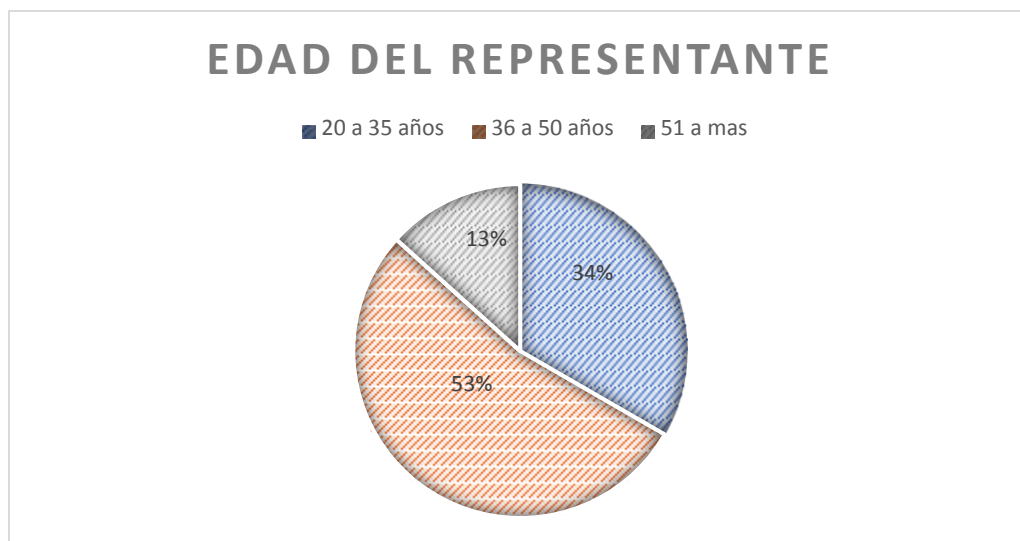


Figura 01: Edad
Fuente: Tabla

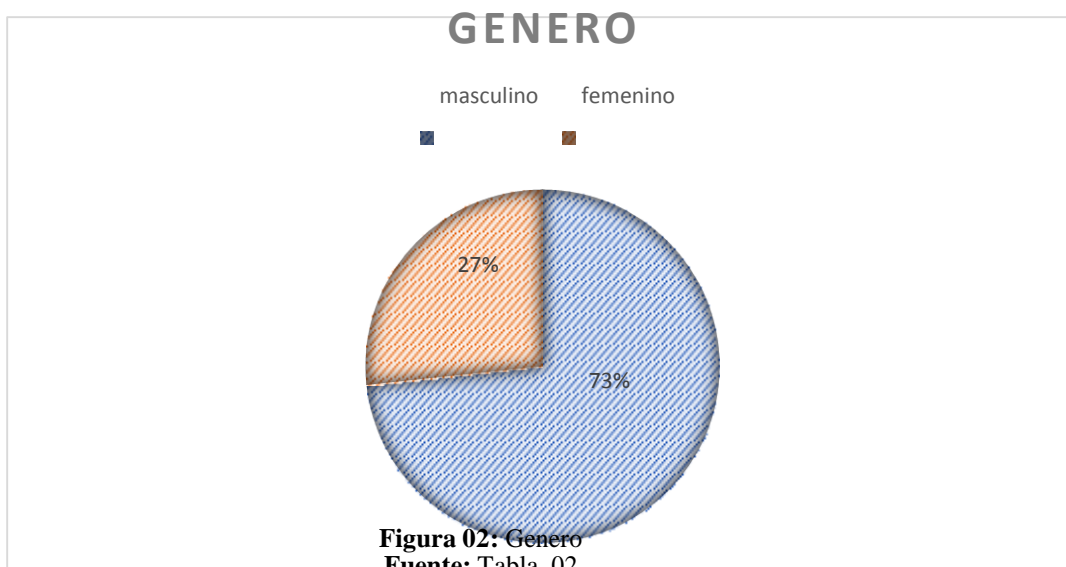


Figura 02: Género
Fuente: Tabla 02

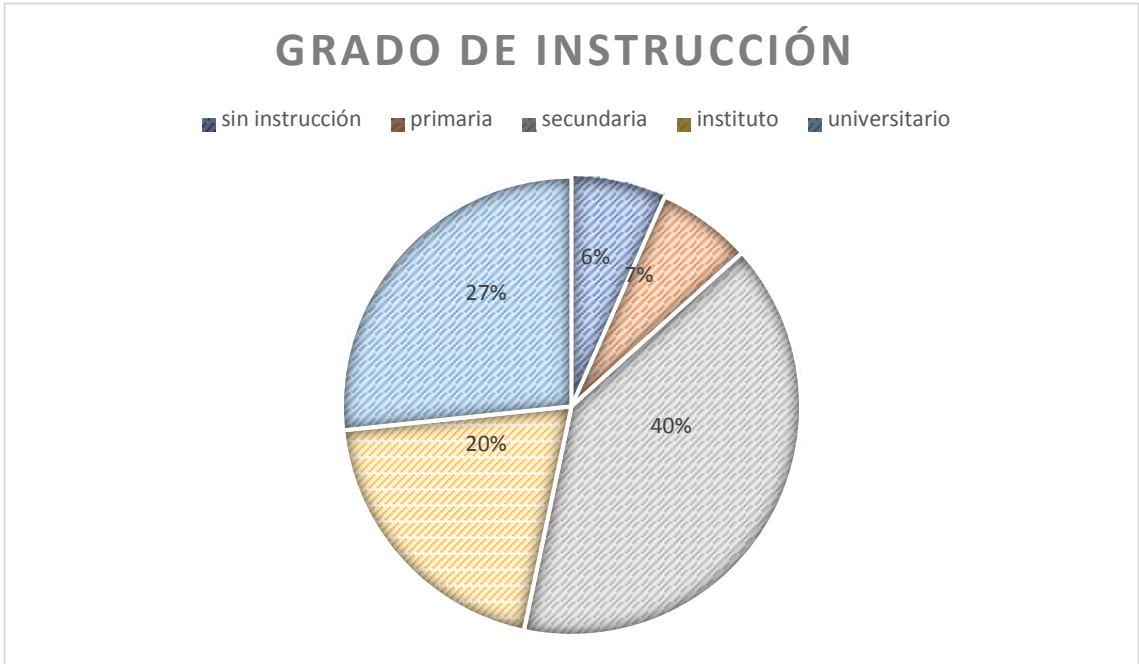


Figura 03: Grado de Instrucción
Fuente: Tabla 03

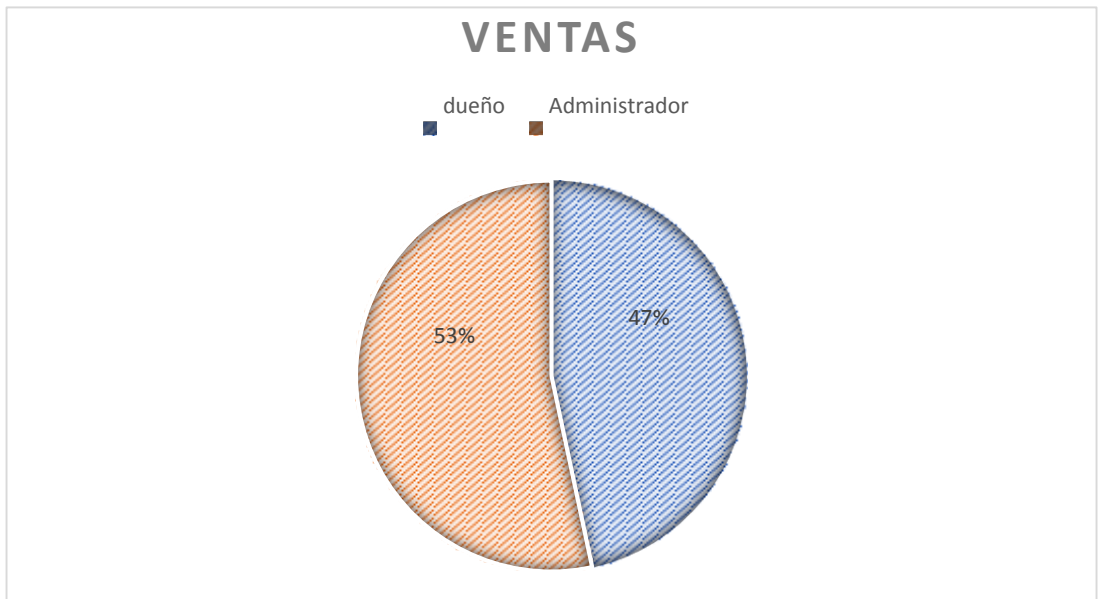


Figura 04: Cargo que Desempeña
Fuente: Tabla 04

TIEMPO EN EL CARGO

■ 0 a 3 años ■ 4 a 6 años ■ 7 a mas años

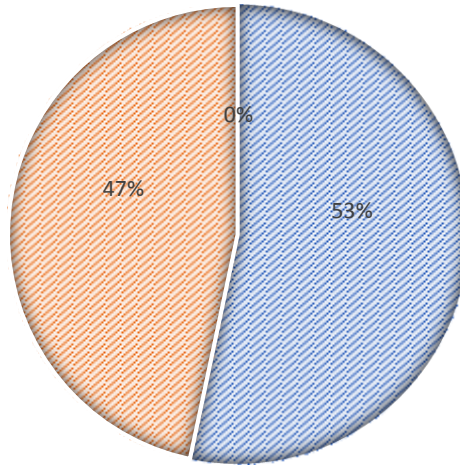


Figura 05: Tiempo en el Cargo
Fuente: Tabla 05

DE LA EMPRESA

2. Respecto al tiempo de permanencia en el rubro a los representantes de las Micro y Pequeñas Empresas del Sector servicio, rubro hospedajes en Tingo María de la Provincia de Leoncio Prado, año 2017.

TIEMPO EN EL RUBRO

■ 0 a 3 años ■ 4 a 6 años ■ 7 a mas años

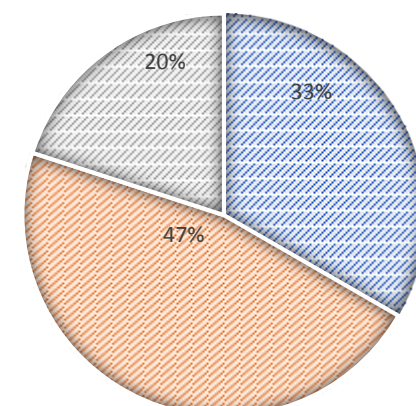


Figura 06: Tiempo en el Rubro
Fuente: Tabla06



Figura 07: Numero de Trabajadores

Fuente: Tabla 07

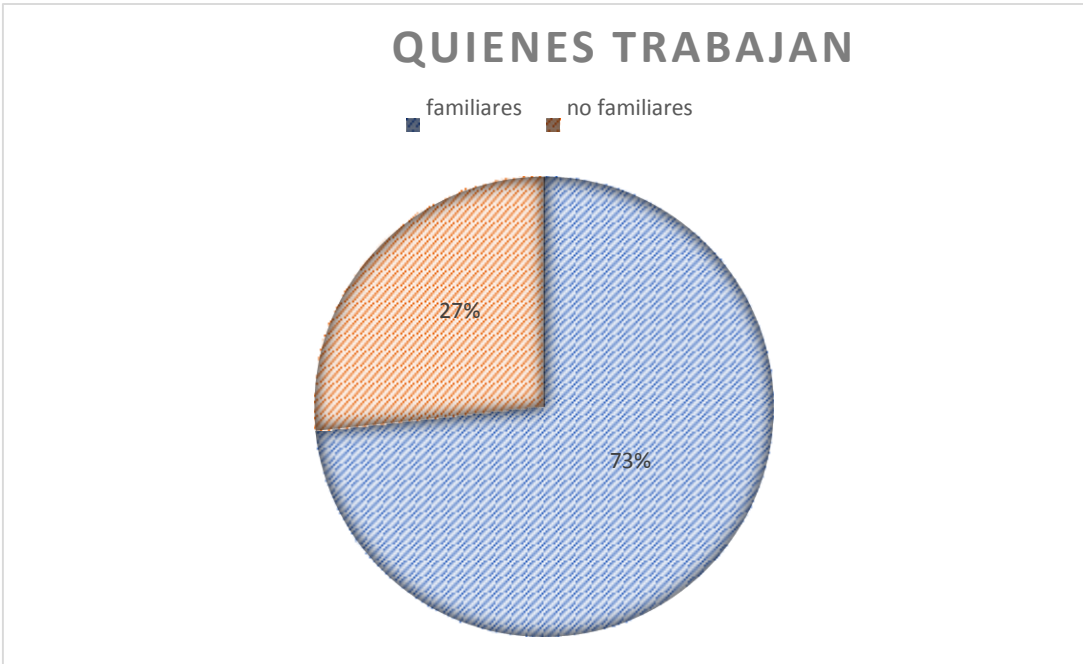


Figura 08: Quienes trabajan

Fuente: Tabla 08

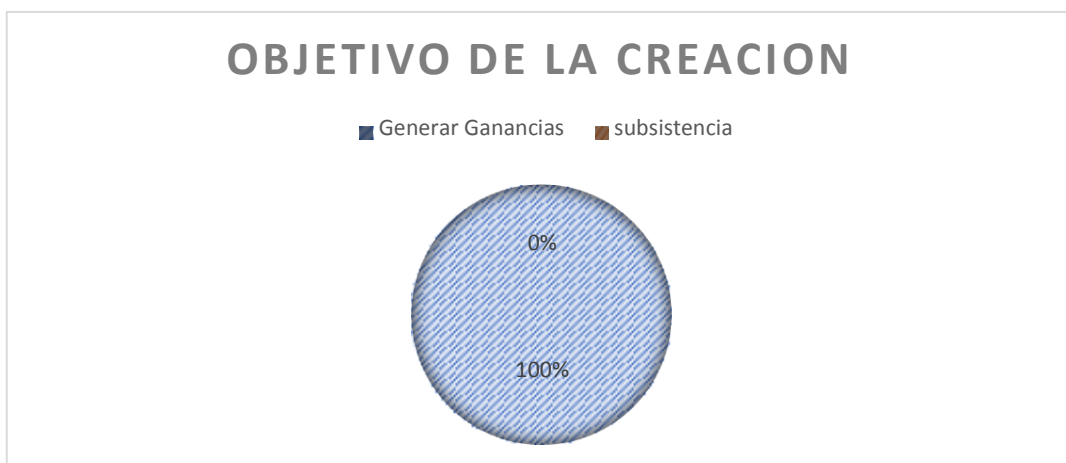


Figura 09: Objetivo de la creacion
Fuente: Tabla 09

DE LA GESTION DE CALIDAD EN LA CAPACITACION

3. Respecto a las características que se maneja en las Micro y Pequeñas Empresas del Sector servicio, rubro hospedajes en Tingo María de la Provincia de Leoncio Prado, año 2017.

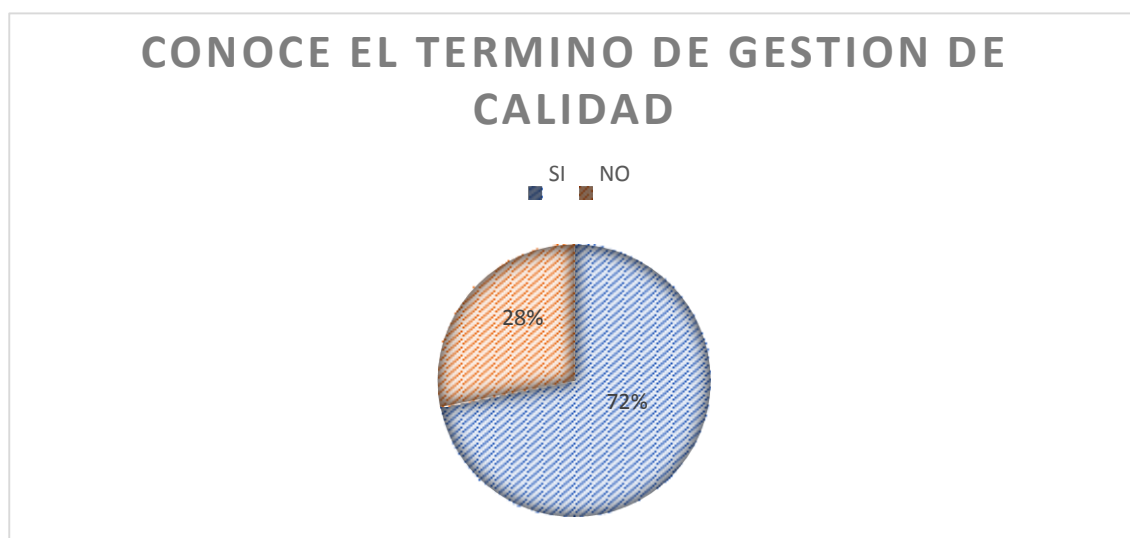


Figura 10: Conoce el termino de Gestión de Calidad
Fuente: Tabla 10

CONOCE LAS TÉCNICAS DE LA GESTIÓN DE CALIDAD

■ Benchmarking
 ■ red -corporativas
 ■ empowerment
 ■ la 5 s
 ■ outsourcing
 ■ otros

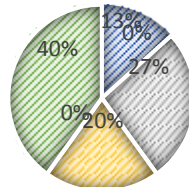


Figura 11: Conoce las técnicas de Gestión de Calidad
Fuente: Tabla 11

DIFICULTADES PARA SU IMPLEMENTACIÓN

■ poca iniciativa
 ■ aprendizaje lento
 ■ no se adapta a los cambios
 ■ desconocimiento del puesto
 ■ otros

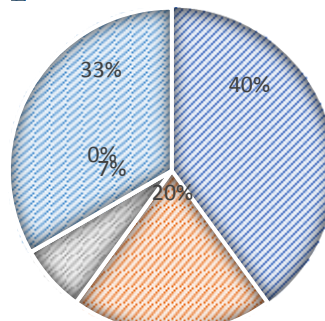


Figura 12: Dificultades para su implementación
Fuente: Tabla 12

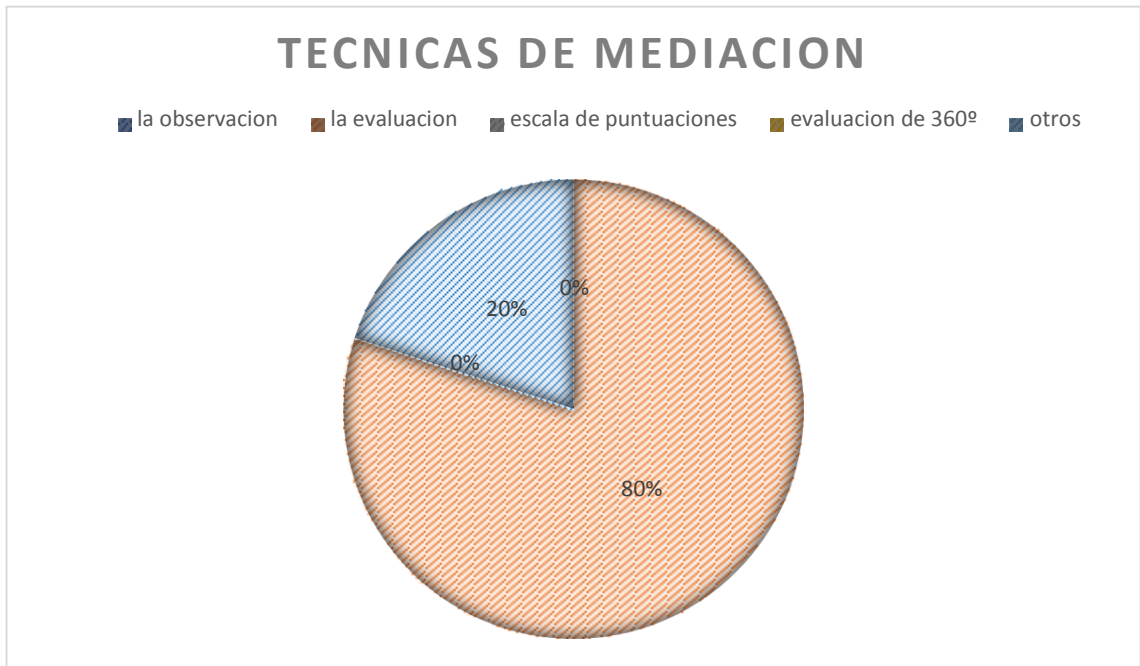


Figura 13: Técnicas de mediación
Fuente: Tabla 13

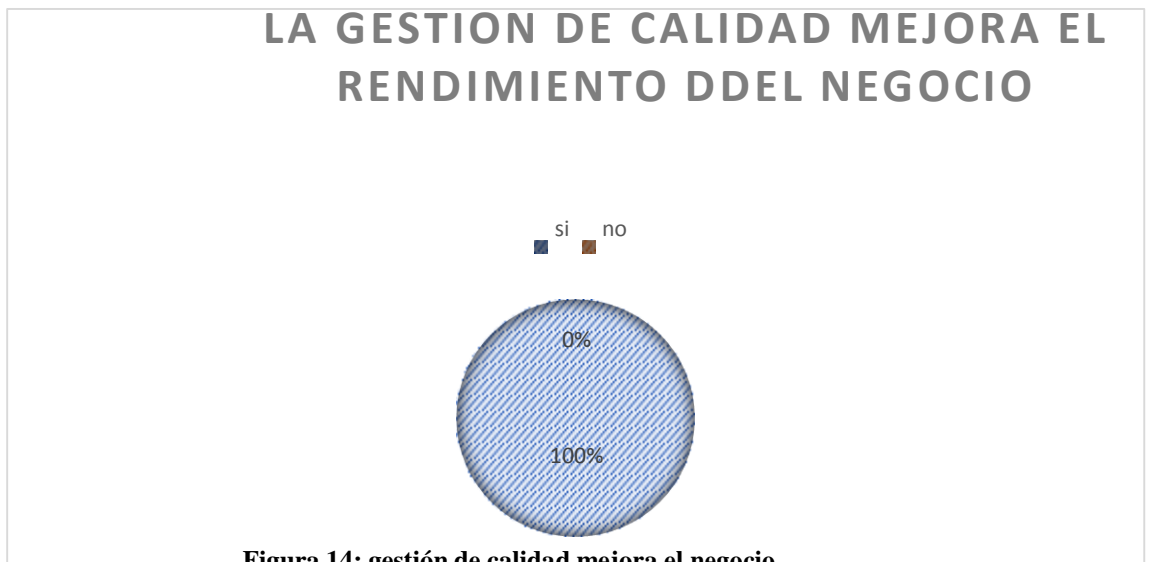


Figura 14: gestión de calidad mejora el negocio
Fuente: Tabla 14

AYUDA A ALCANZAR LOS OBJETIVOS TRAZADOS

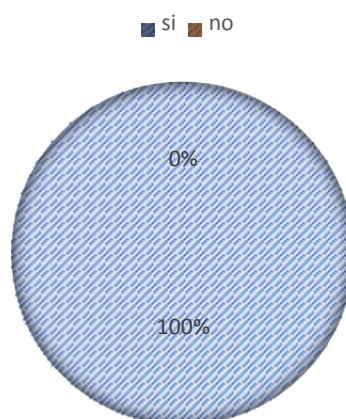


Figura 15: ayuda a alcanzar los objetivos trazados
Fuente: Tabla 15

ES IMPORTANTE CAPACITAR

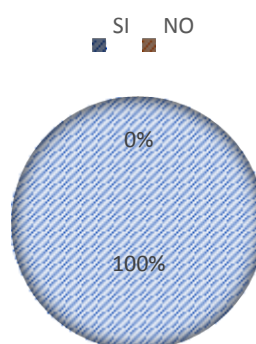


Figura 16: es importante capacitar
Fuente: Tabla 16

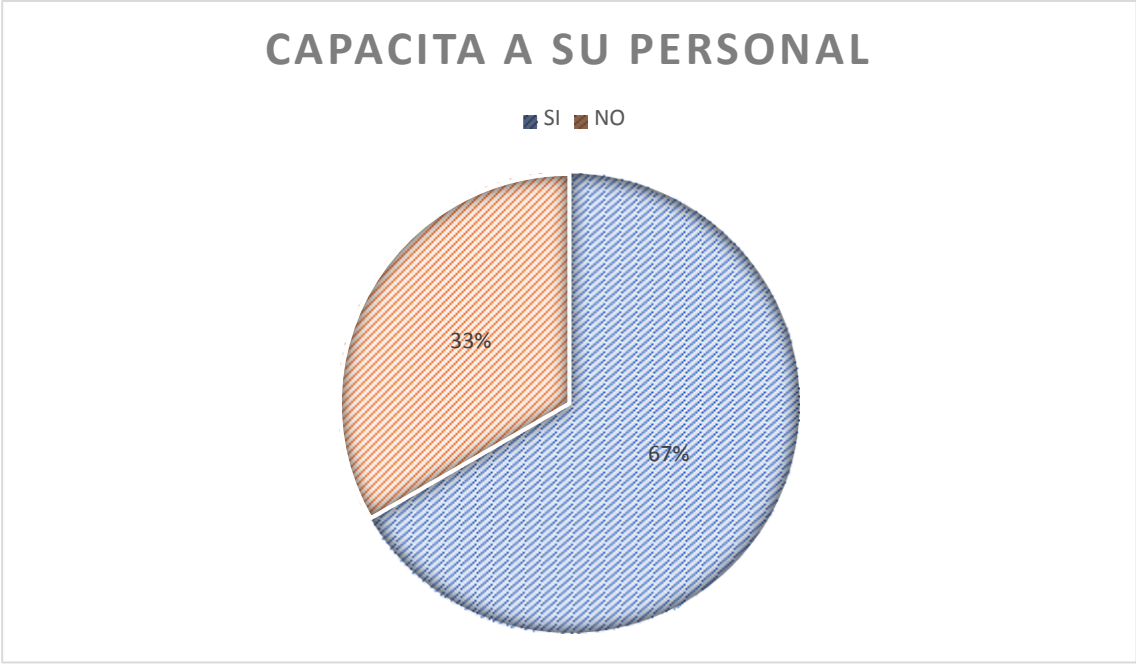


Figura 17: Capacita a su personal
Fuente: Tabla 17

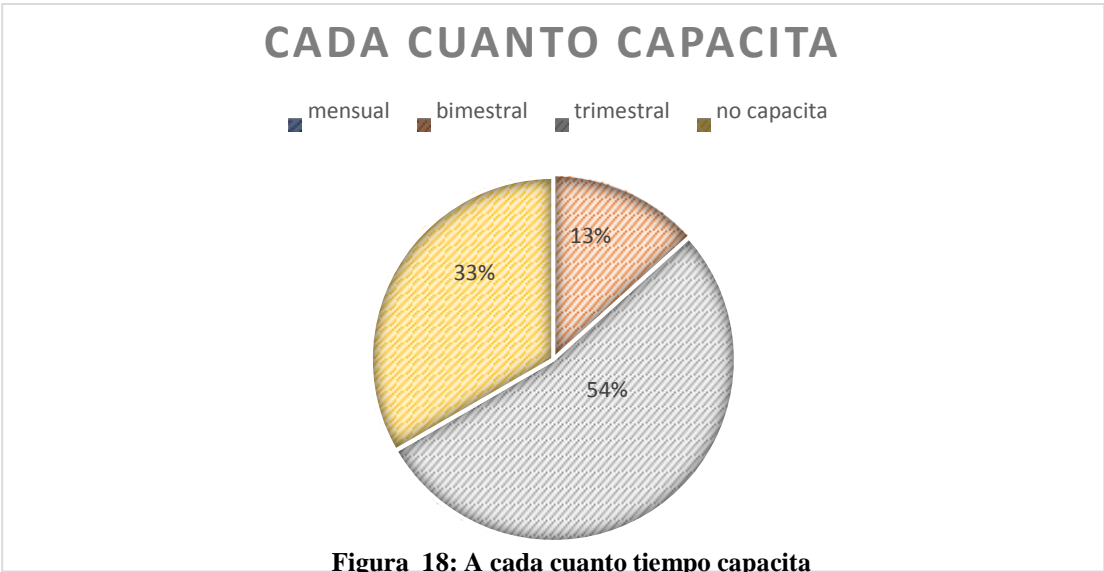


Figura 18: A cada cuanto tiempo capacita
Fuente: Tabla 18

OBTIENE RESULTADOS AL APLICAR LA GESTION DE CALIDAD EN LA CAPACITACION

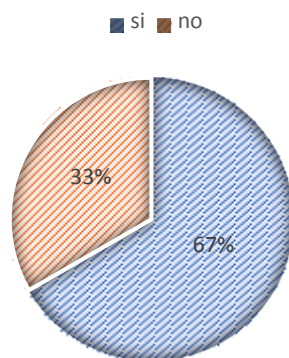


Figura 19: Obtiene resultados al aplicar la gestión de calidad en la capacitación
Fuente: Tabla 19

