



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

**ESCUELA ACADÉMICA PROFESIONAL DE
ADMINISTRACIÓN**

TESIS

**PROGRAMA DE CAPACITACIÓN PARA ESTABLECER UN
SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD BASADO EN LAS NORMAS
ISO 9001:2015 EN LA AGENCIA DE VIAJES DIKA TOURS,
MIRAFLORES, 2017**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN**

Autor (es):

Bach. Auccacusi Kañahuire Mónica Elizabeth

Asesor (a):

Mg. Purihuman Leonardo Celso

**Línea de Investigación
Gestión y Competitividad**

**Pimentel – Perú
2019**

TESIS

PROGRAMA DE CAPACITACIÓN PARA ESTABLECER UN SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD BASADO EN LAS NORMAS ISO 9001:2015 EN LA AGENCIA DE VIAJES DIKA TOURS, MIRAFLORES, 2017

Asesor (a): Mg. Purihuaman Leonardo Celso
Nombre Completo Firma

Presidente (a): Mg. Reyes Reyes Carla Angélica.
Nombre completo Firma

Secretario (a): Mg. Falla Gómez Carolina de Lourdes
Nombre Completo Firma

Vocal (a): Mg. García Yovera Abraham José
Nombre Completo Firma

DEDICATORIA

El presente trabajo de investigación esta dedicado a mis padres por ser un pilar importante para el logro de mis objetivos profesionales y por impulsarme a seguir siendo una mejor profesional y persona, a Dios por guiarme en cada paso que doy en mi vida.

AGRADECIMIENTO

Expreso mi sincero agradecimiento:

A aquellas personas y asesores quienes con sus conocimientos y experiencia me apoyaron en la culminación de la presente investigación para obtener mi título profesional.

RESUMEN

La presente investigación tiene como objetivo proponer un programa de Capacitación para establecer un sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001:2015 en la agencia de Viajes DIKA TOURS, MIRAFLORES, 2017”, donde se identificaron problemas en establecer los procesos de gestión de calidad, desinterés en el personal administrativo y operativo por aplicar adecuadamente los procesos, carencia de concientización acerca de la importancia de un sistema de gestión de calidad. La investigación se justifica porque ayudará a la solución del problema detectado en la empresa y por ende se verán beneficiados las personas que conforman su estructura organizacional y los clientes, quienes son la razón de ser de la agencia de viajes. En la metodología se aplicó un tipo de estudio descriptivo con diseño no experimental, para la cual se tomó como población a los 25 colaboradores de la agencia de viajes DIKA TOURS, ubicada en el distrito de Miraflores, utilizando técnicas como la encuesta y un cuestionario para la recolección de datos. Posteriormente se procesó la información en el programa estadístico SPSS 22 lo que permitió el análisis de los resultados de manera precisa.

En conclusión, se ha establecido que la capacitación que posee el personal sobre calidad contribuye en establecer un Sistema de Gestión de Calidad basado en las normas ISO 9001:2015 y se ha establecido que la sensibilización que posee el personal sobre calidad no contribuye en el Sistema de Gestión de Calidad basado en las normas ISO 9001:2015 en la agencia de viajes Dika Tours.

Palabras Clave: Capacitación, sistema de gestión, normas ISO 9001:2015, calidad

ABSTRACT

The objective of this research is to propose a training program for the implementation of a quality management system based on ISO 9001: 2015 standards in the DIKA TOURS, MIRAFLORES, 2017 travel agency, where problems were identified in the implementation of the processes of quality management, disinterest in the administrative and operational staff for properly applying the processes, lack of awareness about the importance of a quality management system. The research is justified because it will help the solution of the problem detected in the organization and therefore will benefit the people who make up its organizational structure and the clients who are the reason for being of the travel agency. In the methodology, a type of descriptive study with a non-experimental design was applied, for which the 25 employees of the travel agency DIKA TOURS, MIRAFLORES were taken as a population, using techniques such as the survey and questionnaires for data collection. Subsequently, the information was processed in the statistical program SPSS 22, which allowed the analysis of the results in a precise manner.

In conclusion, it has been established that the training that the staff has on quality contributes to establishing a Quality Management System based on the ISO 9001: 2015 standards and it has been established that the awareness that the staff has about quality does not contribute to the System of Quality Management based on ISO 9001: 2015 standards in the travel agency Dika Tours.

Keywords: Training, management system, ISO 9001: 2015, quality

INDICE

DEDICATORIA.....	III
AGRADECIMIENTO.....	IV
RESUMEN.....	V
ABSTRACT.....	VI
I: INTRODUCCIÓN	11
1.1. Realidad problemática	13
1.2. Trabajos previos	27
1.3. Teorías relacionadas al tema.....	40
1.4. Formulación del problema.....	60
1.5. Justificación e importancia del estudio.....	60
1.6. Hipótesis	62
1.7. Objetivos.....	63
1.7.1. Objetivo general	63
1.7.2. Objetivos específicos.....	63
II: MATERIAL Y MÉTODO.....	64
2.1. Tipo y diseño de investigación	65
2.2. Población y Muestra	66
2.3. Variables, operacionalización.....	66
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	68
2.5. Procedimiento de análisis de datos.....	71
2.6. Aspectos éticos	71
2.7. Criterios de rigor científico.....	71
III: RESULTADOS	72
3.1. Tablas y figuras	73
3.2. Discusión de resultados	94
3.3. Aporte científico.....	97
IV: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	107
4.1 Conclusiones.....	108
4.2 Recomendaciones.....	109
REFERENCIAS.....	110
ANEXOS.....	118

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1	<i>Principios de la Gestión de la calidad</i>	54
Tabla 2	<i>Diferencias en la estructura de ISO 9001:2008 e ISO 9001:2015</i>	58
Tabla 3	<i>Operacionalización de las variables</i>	67
Tabla 4	<i>Escala de medida de Likert con cinco niveles</i>	68
Tabla 5	<i>Criterio de confiabilidad valores</i>	69
Tabla 6	<i>Estadísticas de fiabilidad</i>	70
Tabla 7	<i>Conocimientos sobre Calidad</i>	73
Tabla 8	<i>Competencias del Personal</i>	74
Tabla 9	<i>Aprendizaje Organizacional</i>	75
Tabla 10	<i>Cultura Organizacional</i>	76
Tabla 11	<i>Diagnostico estratégico de la organización.</i>	77
Tabla 12	<i>Planificación Estratégica de la Organización</i>	78
Tabla 13	<i>Sensibilidad Organizacional</i>	79
Tabla 14	<i>Metodológica para el diseño</i>	80
Tabla 15	<i>Análisis del sistema organizacional</i>	81
Tabla 16	<i>Gestión del Conocimiento</i>	82
Tabla 17	<i>Sistema de Gestión de Calidad basado en las Normas ISO 9001:2015</i>	83
	<i>El conocimiento sobre calidad que tiene el personal contribuye en el</i>	
Tabla 18	<i>Diagnostico estratégico de la organización.</i>	84
Tabla 19	<i>Rangos de Wilcoxon</i>	85
Tabla 20	<i>Estadísticos de contraste^a</i>	86
	<i>Las competencias que posee el personal contribuyen en la</i>	
Tabla 21	<i>planificación estratégica de la organización.</i>	86
Tabla 22	<i>Rangos de Wilcoxon</i>	87
Tabla 23	<i>Estadísticos de contraste^a</i>	88
	<i>El aprendizaje y la cultura organizacional que posee el personal sobre</i>	
Tabla 24	<i>calidad contribuyen en la metodología para el diseño, análisis del sistema y sensibilización organizacional</i>	89
Tabla 25	<i>Rangos de Wilcoxon</i>	90
Tabla 26	<i>Estadísticos de contrastea</i>	90
	<i>La capacitación que posee el personal sobre calidad contribuye en el</i>	
Tabla 27	<i>Sistema de Gestión de Calidad basado en las normas ISO 9001:2015 en la agencia de viajes Dika Tours, Miraflores, 2017.</i>	91
Tabla 28	<i>Rangos de Wilcoxon</i>	92
Tabla 29	<i>Estadísticos de contraste^a</i>	93
Tabla 30	<i>Análisis FODA</i>	98
Tabla 31	<i>Temario del programa de capacitación</i>	99
Tabla 32	<i>Cronograma de actividades</i>	101
Tabla 33	<i>Presupuesto para la aplicación de la propuesta</i>	102

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1	<i>Flujo de turistas nacionales en millones de visitas</i>	23
Figura 2	<i>Evolución del tamaño del mercado del turismo receptivo en el Perú</i>	23
Figura 3	<i>Principales mercados del turismo receptivo</i>	24
Figura 4	<i>El proceso de capacitación</i>	42
Figura 5	<i>Proceso de formación - PHVA</i>	50
Figura 6	<i>Ciclo PHVA – Fase I</i>	51
Figura 7	<i>Ciclo PHVA – Fase II</i>	52
Figura 8	<i>Ciclo PHVA – Fase III</i>	52
Figura 9	<i>Ciclo PHVA – Fase IV</i>	53
Figura 10	<i>Conocimientos de calidad</i>	73
Figura 11	<i>Competencias del Personal</i>	74
Figura 12	<i>Aprendizaje Organizacional</i>	75
Figura 13	<i>Cultura Organizacional</i>	76
Figura 14	<i>Diagnostico estratégico de la organización</i>	77
Figura 15	<i>Planificación Estratégica de la Organización.</i>	78
Figura 16	<i>Sensibilidad Organizacional</i>	79
Figura 17	<i>Metodológica para el diseño</i>	80
Figura 18	<i>Análisis del sistema organizacional</i>	81
Figura 19	<i>Gestión del Conocimiento</i>	82
Figura 20	<i>Sistema de Gestión de Calidad basado en las Normas ISO 9001:2015</i>	83
Figura 21	<i>Frontis de la agencia de viajes Dika Tours</i>	120
Figura 22	<i>Aplicación de la encuesta</i>	120

CAPITULO I
INTRODUCCIÓN

CAPÍTULO I:

I. INTRODUCCIÓN

La tesis titulada “Programa de capacitación para establecer un Sistema de Gestión de Calidad basado en las normas ISO 9001:2015 en la agencia de viajes Dika Tours, Miraflores, 2017” cuyo problema se menciona en la siguiente pregunta:

¿De que manera la propuesta de un programa de capacitación permite establecer un sistema de gestión de calidad basado en las normas ISO 9001:2015 en la agencia de viajes DIKA Tours, Miraflores, 2017?.

La calidad en la prestación del servicio es la preocupación de muchas organizaciones públicas y privadas para poder desarrollar competitividad dentro de cada una de las ellas.

Es por ello que el personal de las organizaciones que tiene a la calidad como factor primordial genere ventajas competitivas sobre la competencia, es necesario la sensibilización y capacitación continua en el personal para brindar un servicio de calidad que aplique los estándares requeridos por los clientes, promover una cultura de calidad en los colaboradores e involucrarlos en los procesos principales para que su aporte contribuya en la satisfacción de los clientes.

La investigación es de tipo descriptivo correlacional, el diseño es no experimental, de corte transversal, se empleó la técnica de la encuesta, a través de un cuestionario dirigido a los colaboradores para posteriormente analizar la información y de esta manera obtener datos importantes para el estudio de investigación.

Capítulo I: se refiere a la Introducción del desarrollo del tema de la presente investigación y algunos alcances generales, asimismo contiene la realidad problemática, la formulación del problema, delimitación de la investigación, justificación e importancia de la investigación, limitaciones de la investigación, y los objetivos.

Capítulo II: se refiere al Material y Método, en el cual se da a conocer los antecedentes de estudios, el estado del arte, las bases teóricas científicas y la definición de la terminología, tipo y diseño de investigación, población y muestra, hipótesis, operacionalización, métodos, técnicas e instrumentos de recolección de datos, los criterios éticos y criterios de rigor científico.

Capítulo III: se refiere a los Resultados, es decir el análisis e interpretación de los resultados, donde se observa los resultados estadísticos en tablas y gráficos obtenidos de la aplicación del instrumento de recolección de datos, además está la discusión de resultados y la propuesta de la investigación.

Capítulo IV: se refiere a la Conclusiones y Recomendaciones la propuesta de la investigación.

1.1. Realidad problemática

La calidad en las empresas de servicios turísticos ha ido mejorando a lo largo de los años, sin embargo, debido a los procesos de globalización y a la tecnología los clientes han modificado sus actitudes debido a sus deseos, gustos y motivaciones que han hecho que el producto turístico sea más diversificado y la evaluación de la calidad sea más subjetiva en muchos casos.

Las empresas de turismo a nivel mundial han obtenido certificaciones en calidad y han adoptado una gestión de procesos donde se asegura la calidad del producto final y la implementación de un proceso de mejora continua para la prestación del servicio.

A nivel internacional

Por ello López y González (2018) en su artículo titulado impacto de la capacitación en el desempeño de directivos de la administración pública, publicado en la Revista Técnica administrativa de Argentina, mencionan que gestionar el conocimiento y la capacitación en las empresas actuales, constituyen una necesidad para alcanzar el cambio en el talento humano, como la fuerza de trabajo con alta capacitación en el desarrollo profesional del puesto de trabajo que desempeña, no sólo es necesario una vitalidad alta, sino una preparación individual que se caracterice por la continua necesidad de mejoramiento desde la evaluación de las necesidades de la organización y del entorno. Es necesario identificar la situación problemática de la empresa para conocer cuáles son los principales problemas que se presentan y de esta manera identificar los temas que serán necesarios para poder desarrollar la capacitación de acuerdo a las necesidades y darle solución a los problemas que se relacionan con la gestión y la reducción de quejas y reclamos por parte del personal relacionados en temas de calidad. Por lo tanto, para brindar una solución a este servicio carente de calidad se propuso un programa de capacitación para los clientes internos (colaboradores) que puedan involucrarlos activamente en establecer un sistema de gestión de la calidad basado en las normas ISO 9001: 2015. (pág. 2)

La capacitación producirá un impacto muy positivo en las empresas de servicios turísticos que brindan un producto intangible al mercado, debido a que la intangibilidad del producto, genera inseguridad en los turistas, por lo que son los colaboradores quienes deben

estar altamente preparados para poder absolver sus dudas y brindar un servicio que satisfaga plenamente sus necesidades de viajar.

Según Fontalvo y De La Hoz (2018) en su artículo titulado Diseño e Implementación de un Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001:2015 en una Universidad Colombiana publicada en la Revista Formación Universitaria de la Serena en Chile, considera que las normas ISO 9001:2015 generan cambios muy importantes para conseguir un impacto positivo en los clientes, es relevante el análisis del contexto, planificación estratégica, la gestión del cambio y riesgo. De esta manera se puede contextualizar el riesgo a través de una adecuada planificación e implementación del sistema de gestión de calidad. (pág. 36)

Para poder establecer un sistema de gestión de calidad alineada a la planificación estratégica es necesario poder contar con el personal idóneo, personal con los conocimientos y habilidades para poder aplicar los procedimientos de cada una de las actividades que contribuyan a la prestación del servicio turístico. Las normas ISO 9001:2015 se han implementado mejor en las empresas de servicios y tiene como un eje importante la gestión de riesgos y el mejoramiento continuo a través de una rápida adaptación al cambio.

Martínez, Milian & De Corcho (2017) en su artículo titulado Procedimiento para la capacitación en negociación a directivos hoteleros publicada en la Revista Retos Turísticos de la universidad de Matanzas, Cuba, señala que la capacitación debe ser planificada desde el inicio estableciendo los objetivos, el método y aprendizaje, además del diseño, el fundamento del desarrollo de las habilidades para la prestación del servicio es primordial. (pág. 5)

El talento humano debe ser altamente preparado y continuamente capacitado para poder enfrentar exitosamente los problemas que surjan durante todo el proceso de prestación de servicio, sin embargo se realiza en muchos casos una gestión de improvisación que sólo permite dar solución a las consecuencias del problema, pero el problema principal sigue existiendo y continúa generando clientes insatisfechos en las empresas de servicios turísticos.

La educación a través de la capacitación de los colaboradores es la base para la generación de una cultura de calidad, y sin el inicio de este cambio se continuará con los

mismos errores y la creciente insatisfacción del cliente. La carencia en las organizaciones de la capacitación y sensibilización en los colaboradores, sólo genera la pérdida de tiempo y dinero, y posteriormente la imposibilidad de obtener una certificación internacional de calidad.

La capacitación debe ser considerada permanente en las organizaciones, es un proceso de evaluación y mejora de las capacidades y los conocimientos de las competencias laborales que tiene cada uno de los colaboradores, es el inicio para poder establecer políticas de calidad alineadas con el plan estratégico de la organización.

Según Castañeda, Hernández y Ramos (2016) en su artículo titulado Una práctica innovadora en la capacitación empresarial publicada en la Revista Cubana de Educación Superior, menciona que la capacitación empresarial contribuye al logro de los objetivos de la organización, de esta manera la aportación se adecua a su realidad y no solamente para el diseño, ejecución, medición; sino para los resultados, obteniendo coherencia con las estrategias empresariales, es relevante identificar las necesidades y los requerimientos del puesto, de esta manera la capacitación cumplirá con la función de que el trabajador cuente con la transferencia de los conocimientos para una mejora en el desarrollo de sus actividades diarias. (pág. 5)

La calidad a lo largo de los años se ha convertido en un factor de mucho valor para los clientes, no se puede decidir en comprar un servicio sino no cumple con las condiciones mínimas de calidad, un producto que pueda satisfacer plenamente las expectativas de los clientes: y no solamente brindar un servicio básico, sino uno que sea una actividad turística sostenible en los diversos destinos a los cuales se visiten.

Oleas, Cujano, Moya y Erazo (2015) en su artículo titulado Gestión del talento humano orientado al desempeño de los servicios públicos publicado en la Revista Contribuciones a las Ciencias Sociales de la Universidad de Málaga, España; menciona que el talento humano profesional, está sumido en la organización, en sus capacidades, y emociones, produciendo un valor agregado y un punto de vista diferenciador en cada organización, poco acostumbrada a una nueva coyuntura y careciendo de una preparación

adecuada para combatir la situación, por ello se improvisa los medios para reemplazar el input humano necesarios para sus operaciones. (pág. 6)

Es necesario poder establecer adecuadamente un sistema de gestión de la calidad, esta tarea se logrará, alcanzando los objetivos del programa de capacitación y en un mediano plazo obtener una certificación de calidad internacional que permita generar una ventaja competitiva de los servicios turísticos.

En la mayoría de las empresas no se cuenta con personal calificado del rubro del turismo en temas de calidad, normas ISO 9001 o certificaciones. Las causas del problema obedecen a muchos factores, como a la ausencia o poca cultura de calidad aplicada a los procesos estratégicos, principales y de soporte, el desinterés de la alta dirección, alta rotación del personal, entre otros.

Las empresas consideran que establecer un sistema de gestión de calidad es responsabilidad del área de calidad de la empresa, difundir las políticas y el mapa de procesos, así como sensibilizar al personal acerca de la importancia y las ventajas que tendrán para poder establecer un sistema de calidad alineado a los objetivos estratégicos de la empresa. Esta forma de pensar de muchas empresas de bienes y servicios debe modificarse, es el compromiso desde los niveles estratégicos hasta los operativos para generar una ventaja competitiva difícil de copiar o imitar a través de su personal altamente capacitado. El objetivo de establecer un sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001:2015 es el de proporcionar un pensamiento basado en la gestión de riesgos, es decir la combinación de la probabilidad de que ocurra y las consecuencias o severidad que podría traer dichos problemas en la planificación y gestión estratégica de la empresa. A través de esta evaluación se establece acciones correctivas o preventivas, en este caso la capacitación del personal para disminuir los errores e implementar un mejoramiento continuo en cada una de las unidades orgánicas de la empresa de turismo.

Es importante poder implementar una cultura organizacional fuerte, una que permita poder establecer un comportamiento organizacional para el logro de estándares de calidad, sin perseguir objetivos personales, que en la mayoría de los casos no contribuye al desarrollo de las organizaciones que brindan un servicio, el personal debe tener la necesidad e iniciativa

de poder seguir capacitándose y mejorar en el desarrollo de sus funciones, además de generar la fidelización de los clientes.

A nivel nacional

Las empresas turísticas en nuestro país han desarrollado estrategias que les han permitido posicionarse en el mercado y algunas cuentan con ventajas competitivas para contrarrestar a la fuerte competencia. Sin embargo, aún no se valora la calidad en el desarrollo del proceso de la prestación de sus servicios, en la mayoría de casos esta prestación se realiza con personal no profesional y que no cuenta con los conocimientos y habilidades requeridas para ofrecer un producto turístico que alcance los estándares de calidad. Este problema se presenta en las empresas que brindan servicios turísticos en nuestro país, no siendo solamente en las agencias de viajes, sino en establecimientos de hospedajes, empresas de alimentos y bebidas, entre otras. Esta debilidad se debe considerar para poder asegurar que la calidad del servicio cumpla con altos estándares que permita a la empresa turística poder obtener un posicionamiento dentro del mercado turístico.

De acuerdo a De las Casas (2018) en su artículo titulado ISO 9001 y la administración de la calidad total en las empresas peruanas publicado en la Revista Universidad y Empresa de la Pontificia Universidad Católica del Perú menciona que el propósito de esta investigación fue mostrar el impacto que produce un sistema de gestión de calidad con la certificación ISO 9001 en las diversas empresas peruanas, esto se basó en nueve factores de éxito para medir la implementación de la administración de la calidad total, concluyendo que las empresas con certificación ISO 9001 tienen un mejor promedio en los nueve factores de Total Quality management (TQM) analizados en dicha investigación. Por lo que es importante la certificación como el resultado de la implementación de un sistema de gestión de calidad. De los nueve factores los que obtuvieron el mayor promedio fueron liderazgo-alta gerencia, planeación de la calidad y diseño de producto, asimismo las que tienen un promedio bastante bajo es el factor de círculos de calidad. (pág. 302)

El desarrollo de la capacitación del personal en temas de calidad y sistema de gestión de excelencia nos permitiría ser una empresa líder en el mercado, diferenciándonos de la competencia. La alta gerencia en su conjunto con todo el personal puede generar esta

herramienta que no sólo es una inversión a mediano y largo plazo, sino que nos permite mejorar los niveles de productividad del personal y sus procesos.

Las normas ISO 9000 son muy reconocidas en todo el mundo cuenta con directrices diseñadas para aumentar la eficiencia empresarial y el grado de satisfacción del cliente. El objetivo de la norma ISO 9001: 2015 es de aumentar la productividad, reducir costes innecesarios, y una gestión por resultados.

De acuerdo al Ministerio de comercio exterior y turismo (2017) menciona en el plan nacional de calidad turística que el capital humano realiza sus funciones en áreas operativas, por lo que es necesario brindarle un respaldo para mejorar el posicionamiento dentro del mercado laboral, a través del enfoque de competencias laborales.

La preparación idónea del personal para el desempeño de funciones es importante en las organizaciones, sin embargo, en la mayoría de los casos no es suficiente para alcanzar los objetivos, por ello las organizaciones deben promover una cultura de formación continua porque no sólo es llenar de conocimientos la mente de cada uno de los colaboradores sino también complementarlo con habilidades que les permitan poder mejorar el servicio al cliente.

En el Perú, las empresas deben adaptar los modelos de negocios de acuerdo a las necesidades del cliente o consumidor, estos modelos de gestión del personal deben tener como objetivo primordial mejorar la calidad del servicio, generando un incremento de la competitividad. Muchas empresas en el país no invierten en la preparación y capacitación del personal considerando la errónea idea de que esto es un gasto más que una inversión.

Espinoza & Gómez (2016) en su artículo titulado Factores determinantes del éxito competitivo en la MIPYME: un estudio empírico en empresas peruanas publicado por la Revista del Departamento Académico de Ciencias Administrativas de la Universidad Católica del Perú señala que la educación y la formación empresarial producen un impacto favorable para el crecimiento de la empresa, esto permite al empresario poder ejecutar planes formales y manejar información en base a un razonamiento analítico y resolución de problemas y conflictos con el personal que puedan surgir en la empresa. (pág. 21)

El personal cuenta con muchas deficiencias en el desarrollo de funciones que impacta directamente en la calidad del producto turístico que se ofrece a los turistas, esto incrementa las quejas y reclamos, sino se toma una acción correctiva o se desarrolla un mejoramiento continuo, la empresa estaría vulnerable frente a la competencia. He ahí donde se podría generar una ventaja competitiva a través del personal, debido a que es el encargado de operativizar el sistema de gestión de calidad a través de los procesos con que cuenta la empresa y mejorar los niveles de satisfacción y conocimientos de los colaboradores.

Según Loayza (2016) en su artículo titulado La productividad como clave del crecimiento y el desarrollo en el Perú y el mundo publicado en la Revista Estudios Económicos del Banco Central de Reserva del Perú (BCR) menciona que la educación es un factor de la productividad, es desarrollar las habilidades y conocimientos para poder fomentar nuevas técnicas en el desarrollo de las actividades económicas dentro de las empresas. Es necesario señalar que las habilidades cognitivas en la mayoría de los casos son deficientes, sin embargo en el Perú se manifiesta que las habilidades socio-económicas son escasas y difíciles de poder conseguir para obtener una satisfacción en el logro del perfil del puesto dentro de la empresa. (pág. 31)

Los programas de capacitación del personal deben integrar a todos los integrantes de las diversas unidades orgánicas de la empresa, desde el nivel operativo que interactúa con los clientes, hasta el mando medio y la alta dirección. El compromiso que tiene la empresa ayuda y facilita el establecimiento de políticas, procesos y procedimientos de calidad. Todo proceso de mejora continua es una adaptación al cambio, si se ha identificado un problema raíz y la posible solución a dicho problema, pues se tendría que tomar una acción correctiva para poder mejorar este proceso que está generando demoras en los procesos e insatisfacción a los clientes, es ahí donde radica el mejoramiento continuo del personal. Pero si dejamos que este problema siga existiendo, en algunos casos se debe al desinterés de una parte del personal de la empresa por no estar sensibilizados y no darle la importancia suficiente a todos los beneficios que se obtendría si se cuenta con una certificación en calidad, que sólo se logrará cuando el personal se encuentra preparado y concientizado para establecer un sistema de gestión de calidad.

De acuerdo a Gamero (2015) en su artículo titulado Sistema nacional de formación profesional y capacitación laboral del Perú publicado por el ministerio del trabajo y promoción del empleo del Perú, menciona que la formación educativa y la calificación del personal no está de acuerdo con los perfiles de los puestos de trabajo, por lo que se muestra dos maneras como: sobreutilización y subutilización. La primera se desarrolla porque se desempeña una ocupación que requiere un mayor nivel de formación que al adquirirlo; la segunda se da cuando el trabajador desempeña una función que requiere un menor nivel de formación que al adquirirlo. (pag.18)

Es necesario tener la motivación y la preparación suficiente en conocimientos y habilidades para poder desarrollar diversas actividades a lo largo de la vida profesional y laboral, y una forma de poder continuar preparándose para adaptarse a los cambios que se presentan en el mercado laboral, es capacitarse, es cierto que el tiempo, además del desinterés por parte de la mayoría del personal hace que los índices no se incrementen o que se mantengan iguales por largos periodos de tiempo, pero sino existe una motivación o aliciente en el personal, es poco probable que las empresas de servicios turísticos puedan desarrollar una mejora continua para poder alcanzar altos niveles de satisfacción del servicio por parte de los clientes durante todo el proceso.

Este es un problema que tienen muchas empresas turísticas a nivel nacional, debido a que no invierten en temas de capacitación, donde solo buscan la calidad, pero de manera superficial sin evaluar en la mayoría de casos la satisfacción de los clientes ni tampoco se establece una relación de fidelidad con los clientes reales de la empresa.

A nivel local

En la Agencia de viajes DIKA, ubicada en el distrito de Miraflores (Lima) desea establecer un sistema de gestión de calidad ISO 9001:2015 para poder incrementar la satisfacción de los clientes en la prestación del servicio, la presente investigación propone desarrollar un programa de capacitación al personal de la empresa para poder facilitar el establecimiento de un sistema de gestión de calidad basada en las normas ISO 9001:2015.

La agencia de viajes Dika es una empresa joven y dinámica teniendo la clasificación de tour operadora de turismo nacional, que está constituida por profesionales del sector turismo; la principal característica que cuenta es brindar un servicio personalizado, manteniendo las mejores tarifas. La agencia de viajes Dika comercializa los destinos turísticos de Lima, Paracas y Nazca, Arequipa, Puno, Puerto Maldonado, Iquitos, Cusco, Huaraz, Trujillo, Cajamarca, Chachapoyas, Tarapoto, Mancora, Chiclayo, La Paz al mercado nacional e internacional.

El diseño organizacional de la agencia de viajes DIKA tours está compuesto por la gerencia general, reservas nacionales, ventas, ejecutiva de ventas, programador web, reservas internacionales, asistente contable, guías oficiales de turismo, tour conductor, trasladistas. Los Servicios que brinda la agencia de viajes Dika Tours al turismo nacional y receptivo son los siguientes:

Turismo de aventura

Tour camino inca 2D/1N

Tour Huaraz aventura 2D/1N

Turismo trenes de lujo

Tren Belmond Andean Explorer (Cusco – Puno)

Tren Belmond Hiram Bingham (Cusco – Machupicchu)

Tren Perurail Vistadome (Cusco – Machupicchu)

Tren perurail Expedition (Cusco – Machupicchu)

Turismo cruceros

Aria Amazonas 4D/3N

Aria Amazonas 5D/4N

Aqua Amazon 8D/7N

Turismo Bolivia – Uyuni

Tour La Paz 3D/2N

Tour La Paz Majestuosa 4D/3N

Tour La Paz Uyuni Copacabana 9D - 8N

Tour La Paz Uyuni 4D - 3N

Tour Puno La Paz Uyuni 4D - 3N

Tour Puno La Paz 5D - 4N

Tours Circuitos norte

Tour Huaraz Trujillo Chiclayo Mancora 8D - 7N

Tour Huaraz Trujillo Chiclayo Cajamarca 9D - 8N

Tour Huaraz Trujillo Chiclayo Chachapoyas 10D - 9N

Tour Huaraz Trujillo Chiclayo 6D - 5N

Tour Trujillo Chiclayo Cajamarca 7D - 6N

Tour Cajamarca Chachapoyas 6D - 5N

Tours circuito sur

Tour Lima Paracas Nazca Arequipa Cusco 10D - 9N

Tour Lima Paracas Nazca Arequipa Puno Cusco 15D - 14N

Tour Cuzco Puno 5D - 4N

Tour Cusco Puno 6D - 5N

Tour Cusco Puno 7D - 6N

Tour Lima Cusco 5D - 4N

Tour Lima Cusco 6D - 5N

Tour Lima Cusco 8D - 7N

Tour Arequipa Puno 7D / 6N - 2018

Tour Arequipa Puno Cusco 7D - 6N

Tour Arequipa Puno Cusco 8D / 7N - 2018

Tour Arequipa Puno Cuzco 10D - 9N

Tour Arequipa Cuzco 7D - 6N

Tour Arequipa Cuzco 5D / 4N - 2018

Tour Arequipa Puno Cusco Manu 18D - 17N

Tour Cusco Manu 6D - 5N

Tour Cusco Manu Puno 8D - 7N

Tour Lima Paracas Nazca Arequipa Cusco 14D - 13N

Tour Arequipa Cusco Puno 6D - 5N

Tour Paracas Ica Nazca Cusco 8D - 7N

Tour La Paz Uyuni Copacabana 9D - 8N

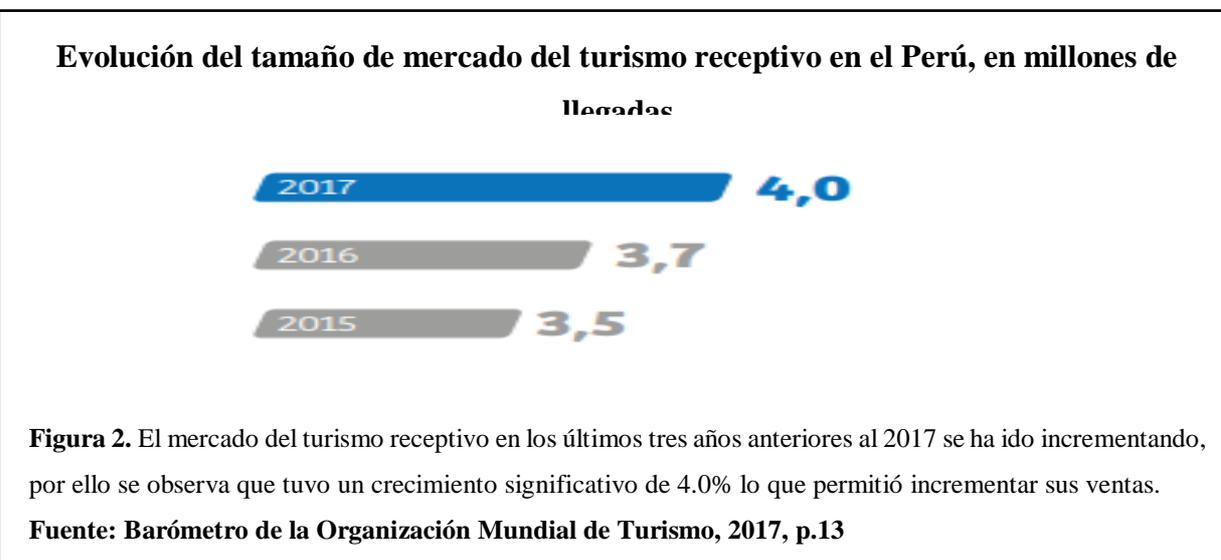
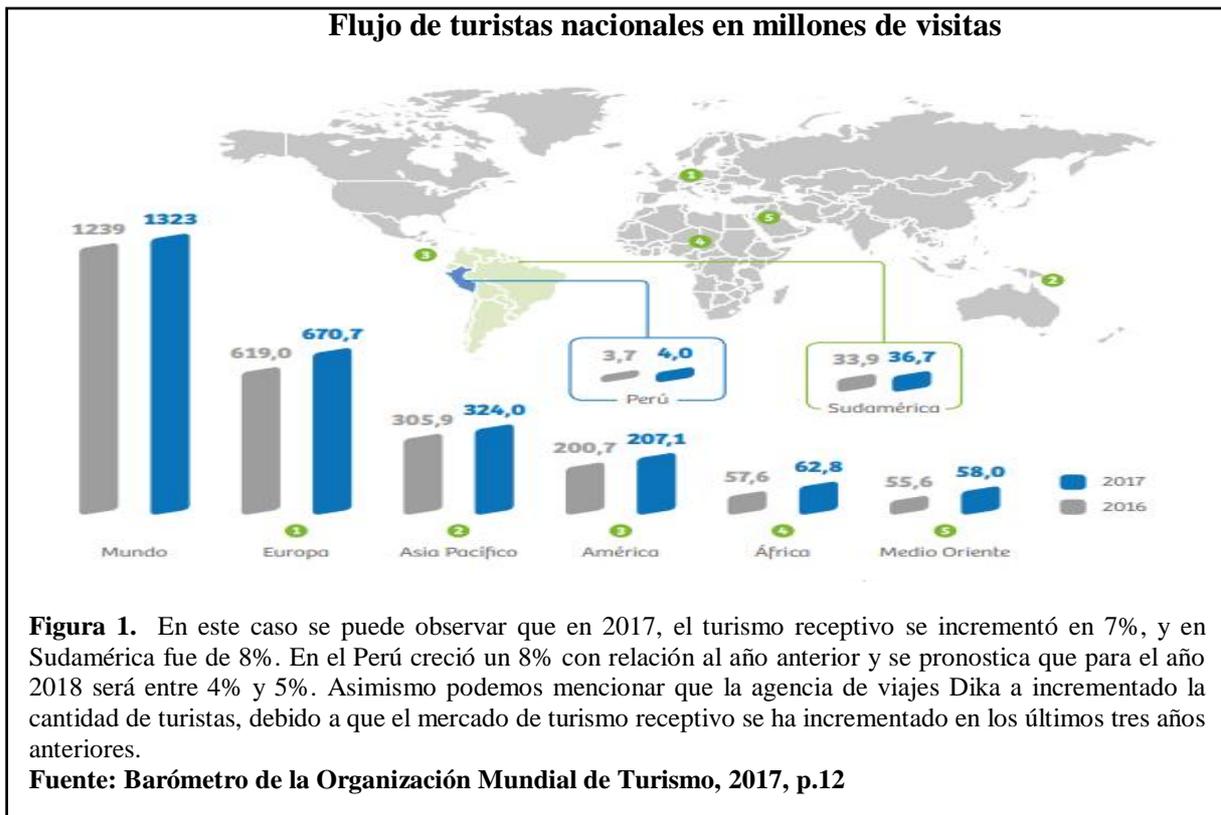
Tour La Paz Uyuni 4D - 3N

Tour Lima Paracas Ica Nazca Arequipa Cusco Puno La Paz Uyuni 22D - 21N

Tour Nazca Arequipa Puno La Paz 5D - 4N

Tour Arequipa Cusco Salkantay 9D - 8N

La agencia de viajes DIKA se centra principalmente en el turismo receptivo, es decir en turistas extranjeros que visitan el Perú por motivos de vacaciones.



Principales mercados del turismo receptivo

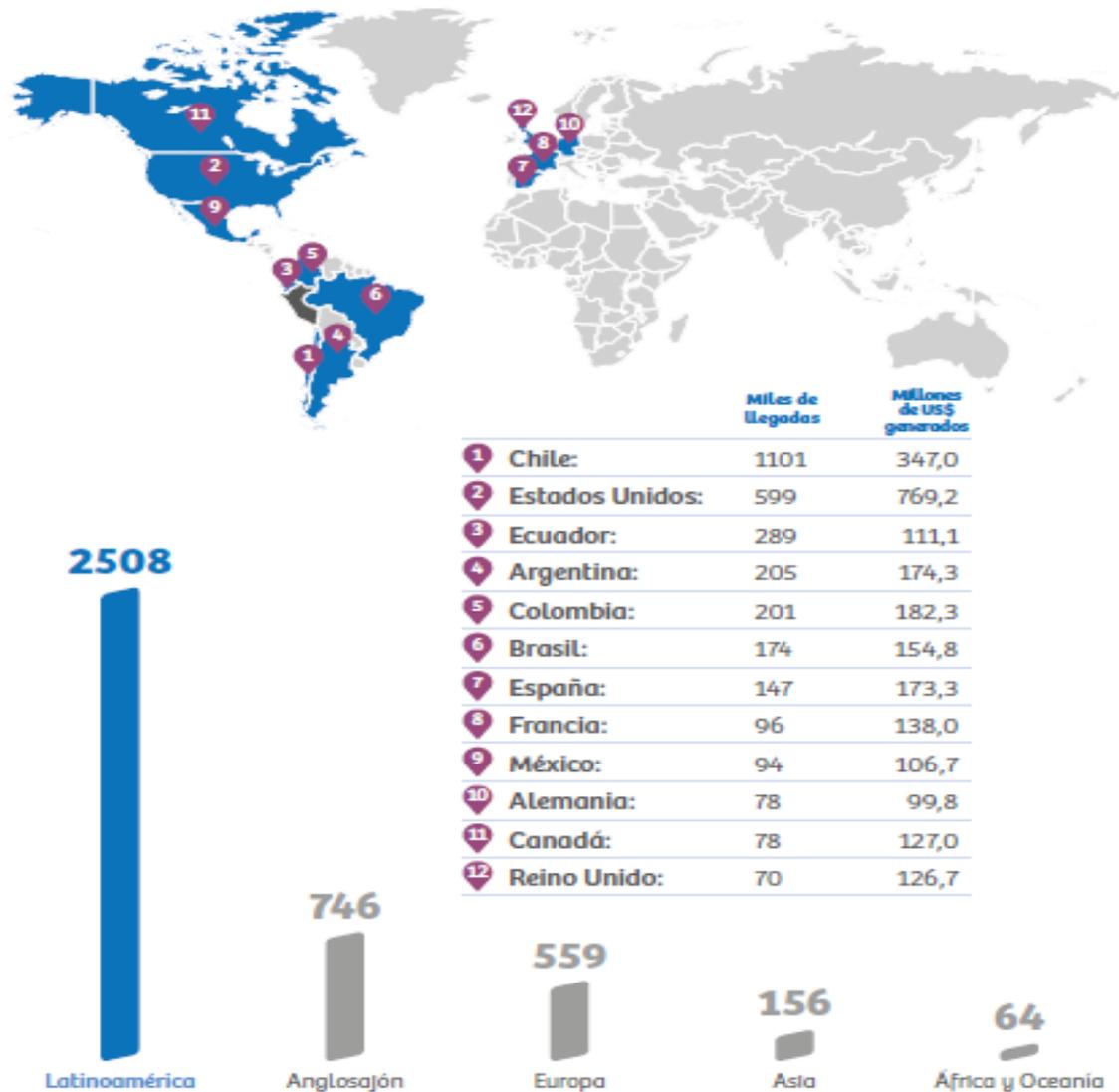


Figura 3. De acuerdo con las cifras del turismo receptivo que es el mercado meta de la agencia de viajes DIKA se observó que los turistas extranjeros que llegan al Perú son de nacionalidad chilena, seguidos por los estadounidenses y en tercer lugar podemos encontrar a Ecuador

Fuente: Barómetro de la Organización Mundial de Turismo, 2017, p.15

De acuerdo a Valencia (2018) señala en una entrevista realizada por la agencia peruana de noticias Andina de la ciudad de Lima que se ha reconocido a 420 empresas del país que aplicaron buenas prácticas (SABP) en la gestión del servicio turístico y ambiental durante el periodo 2017 y 2018 que promueve el Ministerio de Comercio Exterior y Turismo,

Actualmente la agencia de viajes Dika Tours viene participando activamente de la evaluación en temas de calidad por parte del MINCETUR, logrando buenos resultados en los aspectos como calidad de servicio, personal e infraestructura, sin embargo, no cuenta con una certificación de calidad que le permita tener una ventaja competitiva sobre el resto de empresas que se encuentran en el mercado turístico, pero ha sido reconocida por el MINCETUR por una excelente aplicación del sistema de aplicación de las buenas prácticas para brindar servicios turísticos de calidad con altos estándares para asegurar que la satisfacción de los clientes sea excelente..

Según Acosta (2018) menciona en una entrevista realizada a al portal de turismo de la Cámara Nacional de Turismo que la asociación de agencias de viajes y turismo (APAVIT) continuara promoviendo la profesionalización de los agentes de viajes a través de capacitaciones por parte del sector público y privado para de esta manera poder brindar un servicio turístico de calidad.

Es por ello que la presente investigación tuvo como objetivo diseñar un programa de capacitación para el personal de la agencia de viajes. Entre los problemas se pudo identificar que la agencia de viajes cuenta con demoras en los trámites administrativos, mediana calidad del servicio por parte de los proveedores y factores externos que genera insatisfacción en los clientes, asimismo no todo el personal cuenta con los conocimientos propios de la carrera, no han estudiado una carrera universitaria o técnica en turismo y hotelería, por lo que esto hace que su adaptación al ritmo de trabajo tome más tiempo. Asimismo, se observa que la cultura organizacional es débil debido a una media rotación del personal en los diversos puestos administrativos y operativos de la agencia de viajes.

Según Torres (2016) en su artículo titulado Seis tendencias de la capacitación laboral publicado en la Revista de la Cámara de Comercio de Lima menciona que la capacitación es una necesidad evidente que se presenta en muchas empresas de servicios, y considera seis características que emplean las empresas más exitosas del mundo como : la empresas no se centra en personas brillantes porque es necesario capacitar al equipo de trabajo completo, promover el aprendizaje necesario en el personal, generar un presupuesto para la capacitación y un desuso del modelo antiguo de entrenamiento. (pág. 27)

La capacitación del personal no solo es para los directivos sino para toda la organización desde los niveles operativos hasta los niveles estratégicos debido a que un sistema de gestión de calidad requiere el compromiso de cada uno de los colaboradores, al desempeñar correctamente sus funciones contribuyen a que el producto final en este caso el servicio turístico pueda lograr satisfacer plenamente a los turistas que vienen de diversos lugares de mundo.

De acuerdo al reglamento de agencias de viajes y turismo (2016) publicado en el diario oficial El Peruano menciona que el personal calificado tiene que ser designado por la agencia de viajes para poder brindar la atención a los turistas quienes demandan información acerca de los servicios turísticos, dicho personal debe contar con formación, capacitación y experiencia en el campo profesional para de esta manera poder garantizar la satisfacción plena de las expectativas de los turistas.

Es importante mencionar que cada puesto de trabajo dentro de las organizaciones debe contar con un perfil del puesto, donde encontramos cuales son los conocimientos requeridos, experiencia, habilidades, entre otros. Sin embargo el mercado laboral no cuenta con el personal idóneo después de los procesos de reclutamiento y selección del personal para muchos de los puestos dentro de las agencias de viajes, por ello de la importancia de una capacitación continua que nos permite cumplir con todo lo solicitado para poder desempeñar correctamente las funciones y elaborar un producto turístico innovador y competitivo frente a los competidores.

De acuerdo a Ponce y Zevallos (2015) en su artículo titulado La innovación en la micro y la pequeña empresa (MYPE): no solo factible, sino accesible publicado durante el I Congreso Internacional de Ciencias de la Gestión: desarrollado del 29 de setiembre al 2 de octubre de 2015 en la Pontificia Universidad Católica del Perú por el Departamento Académico de Ciencias de la Gestión y la Facultad de Gestión y Alta Dirección, menciona que el aprendizaje se orienta como la voluntad del empresario para aprender continuamente bajo un aprendizaje basado en problemas (ABP), por darse en contextos reales y diversos en los que se enfrentan día a día. De esta manera desarrollan conocimientos flexibles y habilidades que les permiten identificar soluciones a problemas. (pág. 52)

La agencia de viajes Dika tours ha logrado realizar un aprendizaje basado en las experiencias desarrolladas a lo largo de los once años que se encuentra en el mercado turístico, han sido los problemas que se han presentado lo que genera un mejoramiento continuo permanente, a través de la aplicación de acciones correctivas lo que permite que el error identificado no se presente con otro pasajero, sin embargo esto dependerá en su mayoría del personal que tenga a cargo de los turistas. La capacitación del personal no sólo es acerca de conocimientos teóricos, sino además la generación de habilidades y el personal pueda manejar una inteligencia emocional que permita una mejor interacción entre la agencia de viajes y el turista nacional o receptivo que se tenga en cada una de las visitas que se desarrolla.

1.2. Trabajos previos

A nivel internacional

Navarrete & Campoverde (2018) en su tesis titulada Propuesta para el diseño del sistema de gestión de calidad basado en la Norma ISO 9001: 2015 en una empresa del sector del transporte para obtener el título de ingeniero comercial de la Universidad de Guayaquil, Ecuador, tuvo como objetivo diseñar un sistema de gestión de calidad en base a las normas ISO 9001:2015 para incrementar la satisfacción de los clientes, dicha investigación concluyó que la empresa requiere de planificaciones y un proceso de mejoramiento continuo para alcanzar el nivel de satisfacción óptimo, asimismo se recomienda mejorar el diseño, la implementación y el archivo de documentos necesarios para un sistema de gestión de calidad. El diseño del direccionamiento estratégico permitió cumplir con los propósitos de la empresa e identificar las responsabilidades y funciones de cada área, y cargo de la empresa. Es necesario realizar el plan de acciones correctivas para poder levantar no conformidades identificadas en las auditorías internas basadas en el cumplimiento de las normas ISO 9001:2015.

Las empresas de servicios turísticos desarrollan los procesos administrativos de planificación, como base para el direccionamiento estratégico pero en la mayoría de los casos en el sector turismo se realizan de manera empírica, incluso no contando con adecuados documentos internos como manuales de organización y funciones, lo que dificulta el desarrollo de adecuadas acciones en la prestación del servicio hacia los clientes, un proceso que se debe tomar en cuenta es el control a través de las auditorías internas para

poder identificar como se han aplicado los procedimientos y cuáles son los principales problemas, de esta manera se podría realizar una adecuada implementación de un sistema de gestión de calidad.

Culcay, & Torres (2018) en su tesis titulada Diseño de programa de capacitación a medianos y pequeños empresarios que brindan servicios turísticos, Cantón Durán para optar el título de ingeniería comercial de la Universidad de Guayaquil, Ecuador, tuvo como objetivo establecer un programa de capacitación a pequeños y medianos empresarios que ofrecen servicios turísticos en el Canton Eloy Alfaro Duran, dicha investigación concluyó que las capacitaciones constituyen una fuente de conocimientos que permiten una mejor perspectiva y de esta manera aprovechar las riquezas del entorno para la actividad turística. Las empresas que son capacitadas cuentan con un plan para potenciar los recursos, mejorar las diversas técnicas y la metodología aplicada para fortalecer de forma grupal las habilidades y conocimientos del personal hacia el desarrollo sostenible del turismo local.

La actividad turística dentro de una zona destinada a dicha actividad no sólo depende de una planta e infraestructura turística adecuada, sino del personal idóneo en cada una de las áreas operativas y administrativas de las empresas turísticas. La interacción del personal con los clientes es primordial para poder lograr una fidelización del producto turístico. El éxito de un destino turístico dependerá del personal que atendió a los huéspedes en un establecimiento de hospedaje, a los pasajeros en una agencia de viajes y esto se logra con una permanente capacitación y una gestión del talento humano, con amplios conocimientos especializados en el rubro turístico y la aplicación de habilidades blandas.

Rojano (2018) en su tesis titulada Modelo de gestión de calidad total para el Cedro Hotel en Baños de Agua Santa, provincia de Tungurahua para la obtención del título de ingeniero en dirección y administración de empresas turísticas y hoteleras de la universidad Regional Autónoma de Los Andes de Ambato, Ecuador. Tuvo como objetivo proponer un modelo de gestión de calidad total para el mejoramiento continuo de los procesos de servicios en el Hotel Cedro, concluyendo los componentes del modelo de gestión de calidad total establecieron la medición de aspectos como: auto calificación de accionistas, esto permitió identificar el liderazgo, planificación, estrategia y gestión del personal y de los procesos que permiten prestar el servicio hotelero.

El establecimiento de un sistema de gestión de calidad en una empresa de turismo requiere una planificación adecuada de los recursos no solamente económicos sino también del capital humano con que cuenta, debido a que la implementación dependerá del personal que operativiza los procesos principales, evidenciados a través de una documentación que será direccionada por la alta dirección, además de aplicar correctamente los procedimientos de cada una de las áreas establecidas en la estructura organizacional de la empresa.

Según Proaño (2017), en su tesis titulada Propuesta de un modelo de gestión de calidad en agencias tour operadoras. Caso: Climbing Tours, en Quito para optar el grado de magister en dirección de empresas por la Universidad Andina Simón Bolívar, Sede Ecuador, tuvo como objetivo el análisis del contexto actual sobre los estándares de calidad, control y procesos, consideró otorgar directrices que son necesarias para un modelo de sistema de gestión de calidad para Climbing Tour. Concluyendo plantear un organigrama funcional, donde se detalle los procesos en la administración que no se desarrollan en la actualidad, diseña, documenta, implementa y mejora la empresa de manera óptima y eficaz.

Establecer adecuadamente un sistema de gestión de la calidad para de esta manera alcanzar los objetivos del programa de capacitación y en un mediano plazo obtener una certificación de calidad que nos permite generar una ventaja competitiva de los servicios turísticos.

En la mayoría de las empresas no se cuenta con personal calificado del rubro del turismo en temas de calidad, normas ISO 9001 o certificaciones. Las causas del problema obedecen a muchos factores, como a la ausencia o poca cultura de calidad aplicada a los procesos estratégicos, principales y de soporte.

De acuerdo con Chacón & Mishell, (2016), en su tesis titulada Implementación del diagnóstico de necesidades de capacitación en mandos medios y gerenciales, para la Fundación Hermano Miguel, de octubre 2015 a marzo 2016 de la Universidad Autónoma de Nuevo León, México para optar el grado de magister en ciencias de la administración con especialidad en relaciones industriales, considera que los objetivos empresariales deben contar una adecuada preparación y una buena orientación al personal, no sólo los que son responsables de tomar decisiones y cuya labor es clave para la organización, sino todo

individuo cuya responsabilidad y función es trascender en la empresa y en la sociedad; por ello es necesario identificar las habilidades y mantener una capacitación continua en los mandos gerenciales para que se obtengan los resultados, generando un ambiente creativo y dinámico entre cada uno de sus miembros. (pág. 99)

Las empresas consideran que establecer un sistema de gestión de calidad es responsabilidad del área de calidad de la empresa, difundir las políticas y el mapa de procesos, así como sensibilizar al personal acerca de la importancia y las ventajas que tendrán para poder establecer un sistema de calidad alineado a los objetivos estratégicos de la empresa. Esta forma de pensar de muchas empresas de bienes y servicios debe modificarse, es el compromiso desde los niveles estratégicos hasta los operativos para generar una ventaja competitiva difícil de copiar o imitar a través de su personal altamente capacitado. El objetivo de establecer un sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001:2015 es el de proporcionar un pensamiento basado en la gestión de riesgos, es decir la combinación de la probabilidad de que ocurra y las consecuencias o severidad que podría traer dichos problemas en la planificación y gestión estratégica de la empresa. A través de esta evaluación se establece acciones correctivas o preventivas, en este caso la capacitación del personal para disminuir los errores e implementar un mejoramiento continuo en cada una de las unidades orgánicas de la empresa de turismo.

Benalcazar (2016) en su tesis titulada Programa de capacitación para mejorar la calidad del hotel San Francisco, Cantón Daule, provincia del Guayas para optar el grado de licenciada en hotelería y turismo de la universidad de Guayaquil, Ecuador, dicha investigación tuvo como objeto diseñar un programa de capacitación para incrementar la calidad del servicio ofertado en el hotel San Francisco. La investigación concluyó que el programa de capacitación contribuye a incrementar la calidad de los servicios, se tomó en cuenta las carencias en la formación profesional de los involucrados, además de recopilar información cuantitativa y cualitativa para poder desarrollar el contenido. Asimismo se recomendó poder contar con un presupuesto destinado solamente para la formación del personal.

Las empresas de turismo deben considerar a su personal como el motor principal para obtener un alto grado de satisfacción en la calidad de los servicios turísticos y esto depende

de los conocimientos y habilidades que se tengan, por ello es importante destinar una actividad que contribuya al cumplimiento de los objetivos estratégicos, dicha actividad se planifica de acuerdo a las necesidades del personal en temas que se tenga deficiencias o problemas entre el personal propiamente ó entre el personal y los clientes. El turismo al ser un producto intangible es más difícil poder lograr una satisfacción plena en los clientes porque cada uno cuenta con una percepción diferente de acuerdo a sus experiencias previas en la compra de servicios turísticos.

Según Biondo (2015) en su tesis titulada Normas de calidad en emprendimientos productivos y de servicios turísticos en el Sudoeste Bonaerense para obtener la licenciatura en turismo de la Universidad Nacional del Sur, Argentina, tuvo como objetivo analizar los emprendimientos de productos y servicios que se adaptaron a las normas de calidad, dicha investigación concluyó que la calidad y sustentabilidad son determinantes para decidir un viaje, el establecimiento de normas e introducción de procesos de mejoramiento continuo en la cadena productiva del turismo influye de manera favorable en la idoneidad de las empresas para brindar mejores servicios, satisfacer las expectativas de los clientes y contribuir a la calidad de vida de la comunidad receptora, convirtiéndolas en competitivas, y favoreciendo al medio ambiente, al sector público y privado y a los consumidores.(pág.63)

La calidad a lo largo de los años se ha convertido en un factor de mucho valor para los clientes, no se puede decidir en comprar un servicio sino no cumple con las condiciones mínimas de calidad, un producto que pueda satisfacer plenamente las expectativas de los clientes, y no solamente brindan un servicio básico, sino uno que sea una actividad turística sostenible en los diversos destinos a los cuales se visiten.

A nivel nacional

Huanca & Loayza (2018) en su tesis titulada La capacitación empresarial y el crecimiento interno de los emprendimientos del proyecto vínculos empresariales en el distrito de Challhuahuacho–Apurímac de la universidad nacional Micaela Bastidas de Apurímac para optar el título de licenciado de administración tuvo como objetivo determinar la influencia de la capacitación empresarial en el crecimiento interno de los proyectos de emprendimientos, tuvo como resultado que la capacitación empresarial determina el

crecimiento de la empresa, además de que existen otros factores que contribuyen como la oportunidad de mercado, recursos humanos profesionales, capital financiero de inversión entre otros. La investigación recomienda fomentar programas de capacitación empresarial, rueda de negocios locales, nacionales e internacionales para de esta manera poder apoyar a los empresarios a tener una visión amplia de las diversas oportunidades de mercado dentro del país.

El turismo interno se ha incrementado en los últimos años, sin embargo los servicios que se ofrecen aún no cuentan con altos estándares de calidad, de la misma manera sucede con el personal en las diversas empresas turísticas, el personal es empírico y la actividad turística sólo representa una actividad que les permite generar ingresos para poder satisfacer sus necesidades básicas. Estas empresas al no contar con el personal preparado terminan por desaparecer del mercado por el desconocimiento de estrategias para aplicar en el mercado que se torna más competitivo; el estado peruano ha apoyado a través de charlas y capacitaciones a muchas empresas o negocios que se han iniciado por la necesidad de poder obtener ingresos pero es necesario la preparación para continuar dentro del mercado y aprender a aplicar conocimientos que permitan asegurar un nivel de calidad que sobrepase las expectativas de los turistas.

De acuerdo a Huamani & Armaulía (2017) En su tesis titulada Diseño e implementación de un sistema de gestión de calidad según la norma ISO 9001:2015 en una droguería de dispositivos médicos para obtener el título profesional de químico farmacéutico de la Universidad Nacional Mayor San Marco que tuvo como objetivo principal Diseñar e implementar un Sistema de Gestión de Calidad y ejecutar el monitoreo de la eficacia y efectividad, hasta la etapa de pre auditoría de certificación. Obteniendo como resultado el diseño y la implementación que permitió planificar, desarrollar y validar los procesos, y el seguimiento a través de auditorías, medición de indicadores y acciones correctivas. Finalizando dicha investigación se concluyó con los siguientes aspectos, se determinaron las etapas para implementar un sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001:2015, teniendo como estructura los requisitos de la norma antes mencionada, se propuso un programa de capacitación para el personal de la Droguería acerca de la adaptación de la norma ISO 9001:2015, obteniendo como resultado la asignación de responsabilidades y funciones del personal para la elaboración, implementación y mantenimiento del SGC, se elaboraron y actualizaron los procedimientos operativos

estandarizados, formatos, manuales y programas en base a la norma ISO 9001:2015 que formará parte de la información documentada del SGC y por último se define que las auditorías internas son los métodos de seguimiento y evaluación para la eficacia del SGC y la ejecución de los requerimientos de los clientes. (pág. 56)

El establecimiento de un sistema de gestión de calidad en una empresa de turismo debe aplicar los principios y los requisitos que exige la norma ISO 9001:2015, así como la aplicación de los procedimientos y la documentación que evidencie el cumplimiento de la norma, posteriormente se realizara los procesos de control a través de la auditoria.

De acuerdo Palomino (2017) en su tesis titulada Características de la capacitación en gestión empresarial en las micro y pequeñas empresas del Perú: 2011-2013 para obtener el grado académico de maestro en negocios internacionales de la universidad San Martin de Porres de Perú, tuvo como objetivo determinar las características principales de la capacitación y formación del recurso humano en las micro y pequeñas empresas del Perú, concluyendo que las modalidades utilizadas más sobresalientes fueron la capacitación presencial, asesoría, asistencia técnica, capacitación virtual, asimismo con relación a los métodos más utilizados fueron los expositivos – participativos, dinámicas grupales, asesoramiento personal, juegos de roles y simuladores.

La capacitación y formación del recursos humano se desarrolla de acuerdo a las necesidades del personal, para desarrollar el programa se toma en cuenta un proceso de enseñanza – aprendizaje que permite que los participantes puedan obtener los conocimientos que les permiten poder mejorar las actividades realizadas en su puesto laboral. La evaluación de este proceso de capacitación en el personal es necesario para poder identificar cuáles han sido los avances y las deficiencias encontradas para el desarrollo de un plan de mejora que permita alcanzar los objetivos del programa de capacitación.

Según Montalván (2017) en su tesis titulada Caracterización de la competitividad y capacitación en MYPE, rubro agencias de viajes (Piura Cercado), año 2014 de la universidad católica Los Ángeles, Chimbote de Perú para obtener el título profesional de Administración tuvo como objetivo describir las principales características de la competitividad y capacitación en MYPE, específicamente en agencias de viajes, concluyendo que es necesario

el apoyo de los organismos gubernamentales como MINCETUR, APAVIT y PROMPERU porque son ellos los que contribuyen a conocer a los clientes y brindar un servicio de calidad. Asimismo se identificó que el proceso de capacitación se inicia con un diagnóstico de necesidades de capacitación alineado con el conocimiento de rutas turísticas, y una posterior evaluación de los conocimientos adquiridos.

Meléndez (2017) en su tesis titulada Propuesta de implementación del sistema de gestión de calidad en una industria pesquera según la norma ISO 9001:2015 para obtener el título de ingeniera industrial de la Pontificia Universidad Católica del Perú Tuvo como objetivo el análisis de la situación de la empresa, y en base a ello el diseño de un Sistema de Gestión de Calidad que garantice la calidad de los productos, y permita incrementar la productividad y la satisfacción del cliente interno y externo. De acuerdo al diagnóstico, se identificaron diversos problemas que tienen las áreas y repercuten en la productividad, generando una manera inadecuada de trabajo. Asimismo, se identificó las oportunidades de mejora. La implementación del Sistema de Gestión de Calidad basado en la norma ISO 9001:2015 mejorar la imagen de la organización. Constituyendo una ventaja competitiva sobre el resto del mercado peruano. Esto permitirá crecer dentro del mercado, debido a que en la actualidad se está exigiendo dentro de los requisitos contar con la certificación del SGC basado en la norma ISO 9001. El control documental del Sistema de Gestión de Calidad contribuye en una adecuada administración de los manuales, formatos, procedimientos, instructivos, programas, documentos externos y registros de la empresa. De esta manera la organización contara con el conocimiento de los últimos documentos autorizados y de la actualización de los mismos, esto previene el uso de documentos innecesarios. La estandarización del proceso productivo a través de instructivos, procedimientos y registros, deben cumplir con los requisitos del cliente. De esta manera la relación de confianza de los clientes con la organización se fortalece, y se asegurará la fidelización de los mismos. El compromiso del personal en los puestos de trabajo mejorará, gracias a los programas de sensibilización, donde se explica la importancia de su desempeño en la organización. Las capacitaciones aportan al crecimiento profesional, porque permiten obtener conocimientos idóneos para incrementar el desempeño, Los objetivos deben ser claros y controlados durante todo el año. De esta manera los trabajadores se alinean a los objetivos propuestos por la gerencia de calidad.

La comunicación interna y externa mejorará de manera significativa, ya que se tendrá un control de la difusión de la información hacia el personal ya sea en planta y en las oficinas administrativas, así como con los clientes, proveedores y otros. Con este nuevo enfoque basado en procesos, se incrementará la productividad debido a que los procesos claves estarán mejor organizados y estandarizados, lo que conlleva a una disminución en el tiempo de operaciones.

Santos (2017) en su tesis titulada Relación entre el Resultado de las Capacitaciones y la Gestión de las Mypes Participantes del Programa “Gestionando Mi Empresa 2015” de la Ciudad de Tacna. Período 2017 para optar el título profesional de ingeniería comercial de la universidad privada de Tacna tuvo como objetivo determinar la relación entre el resultado de las capacitaciones y la gestión de las MYPES, concluyendo que el programa de capacitación permitió alcanzar a largo plazo el perfeccionamiento de los procesos y la puesta en marcha de mejores prácticas de gestión, asimismo recomienda que el ministerio de la producción promueva a través de las direcciones regionales programa de capacitación técnica para los trabajadores de acuerdo a las funciones que desarrolla dentro de la empresa.

Flores (2014) en su tesis titulada Diseño y desarrollo del sistema de gestión de la calidad según la norma ISO 9001:2008 para mejorar las actividades de los servicios administrativos que ofrece la empresa Consolidated Group del Perú S.A.C. para obtener el título de licenciado en administración por la Universidad Privada Antenor Orrego de Trujillo dicha investigación tuvo como objetivo modelar el diseño y desarrollo del Sistema de Gestión de la calidad, según la Norma ISO 9001:2008 para optimizar las actividades de los servicios administrativos. Esta investigación identificó una oportunidad para la implementación y promoción de una política sostenida para el desarrollo de una mejora continua de los servicios, así poder asegurar la satisfacción de los clientes. Aplicando una fuente primaria en los procesos y servicios administrativo, además de un sistema de capacitación continuo a sus colaboradores. Las fuentes secundarias son algunos documentos del acervo documental de la Memoria Institucional, Manuales de gestión de la empresa, libros especializados y los resultados de investigaciones afines. Se concluyó que el sistema de coordinación debe estar alineado a un cronograma preestablecido, brindando todo el apoyo hacia el compromiso; Es necesario realizar los acuerdos y las recomendaciones que se indicaron en el diagnóstico, la evaluación de los avances en reuniones periódicas y la

necesidad de incorporar nuevos requerimientos de la norma ISO 9001:2008, como son el control a los procesos de outsourcing. (pág. 83)

La nueva perspectiva del negocio a través de una política de calidad, objetivos, indicadores de desempeño y un mapa de procesos, permite a la empresa el análisis continuo de las actividades y el proceso de toma de decisiones, para asegurar una planeación estratégica y mejoras a corta plazo. La estandarización de los procesos a través del enfoque de mejoramiento continuo, mejora la satisfacción de clientes y colaboradores. Teniendo los procesos principales organizados y estandarizados se obtiene en un aumento de la producción, reduciendo el tiempo de las operaciones y atendiendo una mayor demanda de productos. El control del producto no conforme, el seguimiento de las no conformidades, además de la implementación de acciones correctivas/preventivas y oportunidades de mejora, se evidenciara en la reducción del porcentaje de mermas de los procesos. El ciclo del producto será en menor tiempo porque se cuenta con el seguimiento y control de los procesos, además de disminuir costos en la utilización de materia prima, materiales, insumos y mano de obra directa e indirecta.

A nivel local

Masgo & George (2018) en su tesis titulada La gestión de la capacitación organizacional en el sector manufacturero: estudio de caso en una empresa de plásticos para obtener el título profesional de licenciado en gestión, con mención en gestión empresarial por la pontificia universidad católica del Perú, tuvo como objetivo describir la gestión de la capacitación organizacional desde el análisis de un caso de estudio, esta investigación concluyó que la formulación del plan de capacitación se inicia desde el análisis de la producción, tomando en cuenta la evaluación de los recursos disponibles y características propias del plan. Las etapas de ejecución y evaluación se deben delegar la responsabilidad al personal de producción tomando en cuenta el contenido y la priorización de actividades dentro del plan de capacitación.

La aplicación de un programa de capacitación en una empresa de servicios, específicamente en una agencia de viajes requiere de una planificación y análisis de las necesidades o problemas identificados con relación al personal que se tenga en la empresa,

el contexto en que se desarrolla la empresa es distinto con relación a las empresas que se encuentran dentro del mismo rubro turístico, cada una de estas agencias de viajes aplica a un público nacional y/o internacional a los que se les ofrece una variedad de ofertas del producto turístico.

Gutiérrez (2017) en su tesis titulada Capacitación para la mejora en los procesos de desaduanaje de la empresa Hashem Jireh Logistic SAC para optar el título profesional de administración y negocios internacionales de la universidad privada Norbert Wiener de Lima menciona como objetivo en su investigación describir las capacitaciones realizadas en la empresa antes mencionada, dicha investigación concluyó que las capacitaciones no solamente gestionaron cambios en los conocimientos de los trabajadores sino también en sus actitudes, y se recomendó la realización de capacitaciones mixtas con la utilización de medios audiovisuales para de esta manera generar dinamismo en transmitir los conocimientos.

El personal debe estar alineado con los objetivos de la empresa para que el establecimiento de un sistema de gestión de calidad sea más factible de aplicarlo, asimismo el personal debe de compartir los conocimientos adquiridos en el desarrollo de sus funciones dentro de la empresa, lo que conocemos como un aprendizaje organizacional que beneficia a través de los procesos de retroalimentación a que el personal mejore y perfeccione sus habilidades y conocimientos en beneficio de la prestación del servicio.

De acuerdo con Calisto y Milagros (2016) en su tesis titulada Desarrollo e implementación de un sistema de gestión de la calidad basado en la norma ISO 9001: 2015 en una empresa dedicada a brindar el servicio de mantenimiento de ascensores de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos para optar el título profesional de ingeniero industrial tuvo como objetivo evaluar el impacto de implementar un sistema de gestión de la calidad basado en la norma ISO 9001, teniendo como conclusión que incrementar la sensibilización del personal acerca de la importancia de una adecuada función laboral que permita una eficacia del SGC y las consecuencias del incumplimiento de los requisitos del SGC, Así como ofrecer los lineamientos para determinar la competencia necesaria del personal que ejecuta trabajos que afectan el desempeño y eficacia del SGC y la identificación de las necesidades de capacitación y sensibilización.

La sensibilización es la clave para un adecuado establecimiento de un sistema de gestión de calidad, es decir si el personal de la empresa no conoce cuál es la importancia de una gestión de calidad, en que se benefician ellos, si el personal no está comprometido e identificado con la empresa, de nada sirve contar con un manual de calidad, procedimientos y documentación, porque sólo contribuiría a desarrollar sus funciones pero sin un objetivo claro y desconociendo cual es la visión que debe alcanzar como organización y que función desempeña a través de la misión que tiene la empresa.

Castillo & Chávez (2016) en su tesis titulada Desarrollo de una plataforma web para la intermediación Proveedor–Cliente, de necesidades de capacitación para optar el grado académico de maestro en Administración de empresas de la Universidad peruana de Ciencias Aplicadas, dicha investigación tuvo como objetivo poder identificar una solución a los problemas de capacitación empresarial a través de un instrumento tecnológico y viable para poder satisfacer la necesidad de capacitación y poder potenciar el conocimiento a empresas y personas, además de mejorar la gestión comercial de los capacitadores y centros de capacitación, concluyendo que esta plataforma permitirá poder satisfacer plenamente las necesidades de conocimientos en los periodos de tiempo de acuerdo a los horario de los participantes, siendo esta una ventaja para poder organizar sus actividades diarias.

Guerrero (2016) en su tesis titulada Aplicación de programas de capacitación a los supervisores y el nivel de comunicación con los colaboradores de la empresa Lima Bus Internacional 1 SA Julio –Octubre 2016 para optar por el título de licenciado en Administración de la universidad Inca Garcilaso de la Vega tuvo como objetivo evaluar los programas de capacitación aplicados a los supervisores y su influencia en los niveles de comunicación en la empresa antes mencionada, esta investigación concluyó que un 96% de la aplicación de los programa de capacitación sí ha influido significativamente en los niveles de comunicación, además se debe considerar las políticas de la organización para propiciar el efecto multiplicador en el desarrollo de las actividades y el logro de objetivos.

Mejía (2015). En su tesis para optar el grado de doctor en administración titulada, “Implementación de un sistema integrado de gestión de calidad para mejorar la competitividad en COPAME CONSTRUCTORA E.I.R.L.” tuvo como objetivo principal determinar si el Sistema Integrado de Gestión de la Calidad, Medio Ambiente y Seguridad

y Salud Ocupacional influye en la competitividad de la empresa COPAME CONSTRUCTORA. E.I.R.L., para esto se determinó si el sistema de calidad basado en ISO 9001:2008 influye en la satisfacción de los grupos de interés y en la prevención del impacto ambiental, así como también se determinó si el sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo basado en OHSAS 18001:2007 influye en la prevención de incidentes laborales en la empresa COPAME CONSTRUCTORA E.I.R.L. concluyendo que el Sistema Integrado de Gestión logro agrupar una base documental única para la empresa COPAME CONSTRUCTORA E.I.R.L., logrando enfocar integralmente el sistema de gestión de calidad de gestión ambiental y de seguridad y salud en el trabajo, colocando como objetivo máximo el logro de una política integrada de gestión asegurando así la competitividad para responder a las exigencias del mercado.

La gestión de la calidad es una preocupación creciente en las organizaciones del futuro, esta gestión permite controlar los procedimientos en la producción del bien o la prestación del servicio, además la norma ISO 9001 a través de sus familias no sólo permite la certificación en calidad, sino también en gestión medioambiental de seguridad y salud ocupacional para de esta manera tener una gestión holística y el producto final cumpla con todos los estándares internacionales de calidad.

De acuerdo a Aguilar (2015) en su tesis titulada programa de implementación de un sistema de gestión de la calidad basado en la norma ISO 9001;2008 para la optimización de la producción en una empresa metalmecánica para optar el título de ingeniero industrial de la universidad Católica de Santa María, Arequipa, tuvo como objetivo proponer un programa para la implementación de un sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001:2008, se concluyó que la implementación del sistema de la calidad se ha propuesto en siete etapas: exposición del proyecto, planificación, sensibilización y formación, implementación del SGC, verificación y validación, mejora continua y certificación. Además de recomendar que el personal se debe encontrar comprometido para el desempeño adecuado de sus funciones y obligaciones, esto permitirá que el sistema de gestión de calidad sea efectivo. (pag.171)

1.3. Teorías relacionadas al tema

1.3.1. Teoría del capital humano

Becker (1964) desarrolla la teoría del capital humano en su libro titulado Capital humano, la teoría considera a la educación y la formación de los trabajadores como una inversión que permite incrementar la eficiencia productiva y los ingresos obtenidos. Dicha teoría considera que el individuo como agente económico cuenta con un comportamiento racional que le permite poder perfeccionarse y diferenciarse entre una formación general y una específica. La teoría distingue la formación general obtenida del sistema educativo como estudiante cuyo objetivo es aumentar la productividad de los individuos.

El financiamiento de esta formación la realizan los individuos, las empresas no lo realizan debido a que consideran que los trabajadores pueden retirarse o llevar sus conocimientos a otras empresas, este caso la adquisición de la educación debería ser financiado por el individuo o un organismo público.

En relación a la formación específica se desarrolla en el caso de una relación de trabajo permanente entre el trabajador y empresario, en este caso el empresario lo financia o lo comparte con el trabajador. El riesgo que cuenta la inversión acerca del capital humano, por la incertidumbre con respecto a diversos factores, son los jóvenes que llevan la mayor parte de la inversión, transcurre un largo periodo de tiempo antes de poder percibir el rendimiento de una inversión en capital humano.

1.3.1.1 Definición de Capacitación

Según Chiavenato (2009) la capacitación es un proceso de desarrollo del capital humano, implica una sucesión definida de etapas orientadas a la integración del colaborador y el puesto de trabajo que realiza en la organización, para el desarrollo de planes e implementación de acciones específicas en el desarrollo de las funciones de la empresa. (pag. 312)

La capacitación se ha convertido en una herramienta para el desarrollo de conocimiento en el personal de las organizaciones, lo que facilita la adaptación a los cambios con mayor eficacia para implementar sistemas de gestión de calidad.

1.3.1.2 Formas de capacitación

De acuerdo a Benalcazar (2016) menciona que la preparación de un programa de capacitación cuenta con diversas modalidades como seminario, curso y taller.

Curso.- serie de sesiones que tiene como objetivo la transferencia de conceptos y técnicas, que permiten adquirir una mejora en el desarrollo de las actividades, es decir perfeccionar las competencias profesionales para una adecuada función dentro de la organización.

Seminario.- sesiones cuyo propósito es profundizar en la especialización de los participantes para el intercambio de experiencias, y son dadas por reconocidos expertos especializados.

Taller.- fomenta los conocimientos y aptitudes activamente, mantiene una estrecha relación con el argumento “aprendo – haciendo” además de los objetivos que se desee alcanzar. Dicha actividad culmina con un proyecto que evidencia lo aprendido.

1.3.1.3 Proceso de capacitación

La capacitación cuenta con cuatro etapas que se detalla a continuación:

a) Determinación de las necesidades de capacitación

Esta etapa se refiere al análisis situacional que permite identificar cuáles son las necesidades de capacitación, asimismo se considera tres niveles como el nivel organizacional, recurso humano y operacional.

b) Planificación de la capacitación.-

Se relaciona con la identificación de la elección de la forma de capacitación para poder satisfacer las necesidades identificadas en la primera etapa. Esto permitirá la elaboración del programa tomando en cuenta los contenidos, tecnología aplicada en la capacitación, recursos, equipos o herramientas, duración, número de personas, lugar y los beneficios.

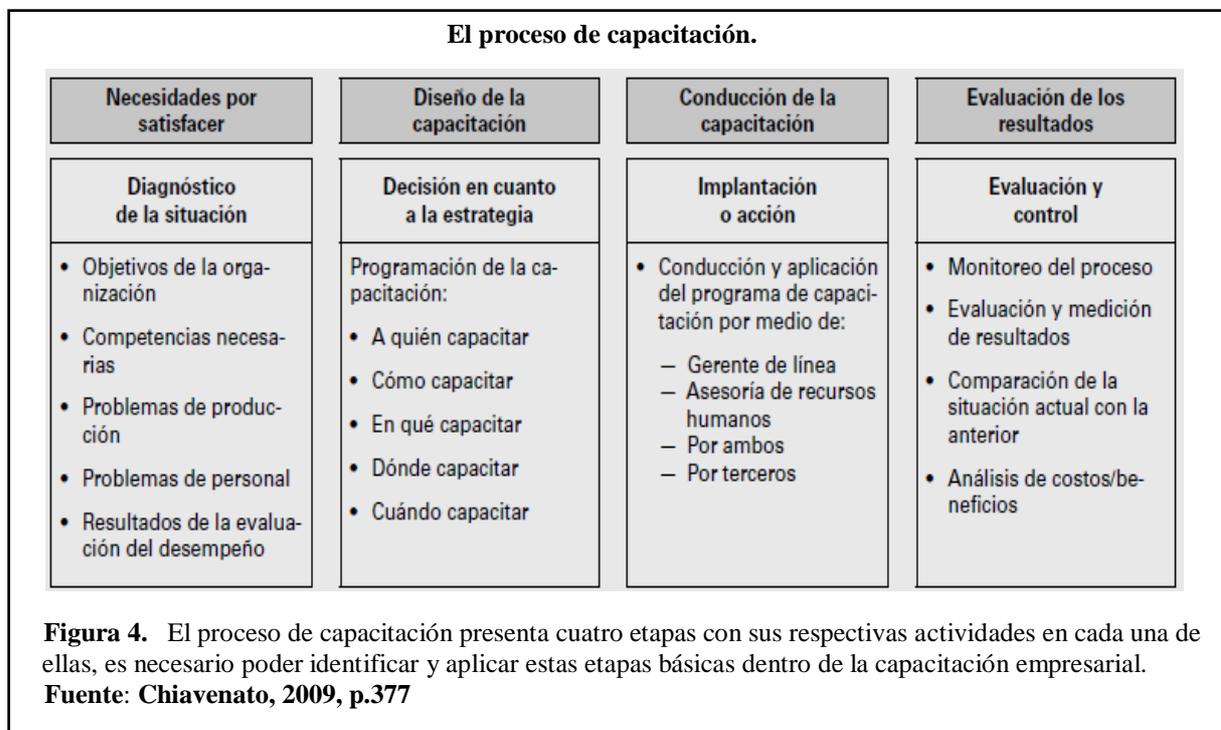
c) Ejecución de la capacitación

La realización de la capacitación implica la relación del capacitador y el alumno, además de los factores como la contextualización de las necesidades al programa, el material de apoyo, la predisposición de la alta gerencia, la experiencia y profesionalización de los capacitadores.

d) Evaluación del impacto de la capacitación.-

Esta última etapa incluye la evaluación de los conocimientos adquiridos de los participantes, evidenciando si la capacitación alcanzó con los objetivos establecidos en el programa y como consecuencia en la empresa.

Este proceso nos permite poder elaborar un programa de capacitación que permita mejorar los conocimientos y habilidades del personal para establecer un sistema de gestión de calidad basado en las normas ISO 9001:2015 y posteriormente obtener una certificación de calidad.



Según Godoy, De Paz & Sánchez (2016) considera que el ciclo de la capacitación es un acto que proporciona los mecanismos para el aprendizaje, es un fenómeno que tiene como resultado el esfuerzo de un individuo, es un cambio de conducta.(pág. 10)

1.3.1.4 Tipos de capacitación

Capacitación inductiva.-

Este tipo de capacitación facilita la integración de un nuevo colaborador a un ambiente de trabajo de la empresa. Se podría considerar dentro del proceso de inducción que tiene el personal nuevo.

Capacitación preventiva.-

Este tipo de capacitación tiene como objetivo generar cambios en el personal, para lograr el mejoramiento continuo en conocimientos y destrezas de sus funciones, lo que impide la adaptación de los cambios realizados por la empresa.

Capacitación correctiva.-

Es aquella que tiene como rol corregir aspectos que no se encuentran correctos en el desempeño de las actividades del personal.

Capacitación para el desarrollo de la carrera.-

Este tipo de capacitación es similar a la preventiva, la diferencia se encuentra que esta permite facilitar los conocimientos, habilidades a los trabajadores para poder ocupar cargos de mayor responsabilidad y exigencia.

La empresa busca alcanzar sus objetivos, sin embargo, en muchos casos no es posible, debido a que no cuenta con el personal debidamente preparado y capacitado para poder realizar la prestación del servicio de manera adecuada, alcanzado a cumplir con las expectativas de los clientes, por ello es necesaria la capacitación que le permite obtener el adiestramiento, capacitación y desarrollo para que la prestación del servicio pueda lograr un cero defectos en todo el proceso.

Dichas capacitaciones tienen que desarrollar un proceso de aprendizaje de toda la organización, alineando los objetivos personales con los objetivos organizacionales para el mejor logro de las metas y cumplimiento de la visión. La capacitación no sólo se ocupa de la información, habilidades, actitudes y conceptos sino al desarrollo de competencias que desea la organización para mejorar el capital humano., esta constituye el núcleo de un esfuerzo continuo para mejorar las competencias de las personas y el desempeño de la organización.

1.3.1.5 Factores que afectan la capacitación y el desarrollo.-

El factor más importante es el cambio, con relación a temas de capacitación y desarrollo del personal, sin embargo no son los únicos, existen otros factores que podemos mencionar a continuación:

Apoyo de la alta gerencia.-

Este es un requisito fundamental para poder asegurar el éxito de las actividades de capacitación, el respaldo debe ser real y permanente, siendo comunicada de manera efectiva a toda la organización.

Compromiso de los especialistas y los gerentes

Los especialistas en gestión del personal deben estar directamente relacionado con los programas de capacitación y desarrollo, así como la responsabilidad de los gerentes de línea y estratégicos.

Los avances tecnológicos

La tecnología de la información tiene influencia en las actividades empresariales además de modificar la forma en que se transmiten los conocimientos, por lo que no se mantiene estático sino es un proceso de cambio continuo.

La complejidad de la organización.-

Las organizaciones horizontales poseen escasos niveles jerárquicos generando la impresión de que es una agrupación simple de personas y tareas. Los equipos de trabajo se enriquecen a lo largo del tiempo lo que permite desempeñar tareas más complejas y de mayor preparación y especialización.

Los procesos de la gestión del talento humano dependen de las actividades de capacitación y desarrollo del personal, por lo que es necesario que durante los procesos de reclutamiento y selección se cuente con candidatos con calificaciones altas y si esto no sucede será relevante poder establecer un programa de capacitación para mejorar y obtener las capacidades y los conocimientos idóneas para el desempeño de sus funciones.

1.3.1.6 Propósitos de la capacitación

La capacitación tiene diversos propósitos dependiendo de las necesidades o carencias que pueda tener una empresa, sin embargo entre las que podemos destacar son:

- Promover, mantener y actualizar la cultura y valores de la organización
- Consolidar los cambios organizacionales internos de la empresa
- Elevar la calidad del desempeño de los trabajadores

- Identificación y solución de problemas
- Habilitación para una promoción del personal
- Afianzar y actualizar conocimientos y habilidades para el mejoramiento del desempeño del personal.

Conocimiento

Se admite que el conocimiento, para las empresas, es un recurso estratégico principal para incrementar su competitividad a través de las competencias básicas distintivas. El conocimiento es la base de los procesos para la innovación, es procesos de aprendizaje tecnológico dentro de las organizaciones, se observa a través de la creación y aplicación de nuevos conocimientos tecnológicos en sus actividades cotidianas. También Grant (1995) menciona que el conocimiento tiene un rol importante en los procesos de innovación, que generan una fortaleza para las organizaciones.

Competencia

La organización compara el perfil de puesto de trabajo en base a la educación, formación y experiencia. Por ello, se concluye que el personal cuenta con las competencias para el puesto designado o si es necesario potenciar las necesidades de formación, según sea el caso. (Meléndez, 2017).

Aprendizaje Organizacional

Según Villar (2016). El aprendizaje organizacional es la habilidad que permite crear, adquirir, transmitir, retener o utilizar el conocimiento organizativo para mejora de los resultados de las organizaciones, es la generación de una base de conocimientos en común, que permite utilizarlo y mejorarlo por los miembros de una organización. (pág. 149)

Cultura organizacional

Según Hernández (2015). La cultura organizacional ha moldeado los supuestos básicos que definen la predisposición al aprendizaje del personal: de manera individual y grupal, causando un impacto en la motivación e interacción, además de la percepción e interpretación de la realidad. Cada organización tiene una diversidad de valores, políticas, prácticas, normas, rutinas, ritos, rituales, supuestos, pautas, tradiciones y creencias que se evidencian en comportamientos, definiendo un marco de referencia para el personal nuevo.

1.3.2. Teoría de Deming

De acuerdo Marcelino (2014) El modelo de Deming analizó el establecimiento de políticas de calidad, y como a través de ellas se pueden alinear con el propósito de las organizaciones. Este modelo permite implementar un sistema integral de calidad que promueva el aprendizaje continuo de los colaboradores, solución de problemas, mejora de la satisfacción del cliente a través de una mejora continua. La certificación de un sistema de gestión de calidad se aplica a través de las normas ISO orientado a la satisfacción del cliente y al cumplimiento de sus requisitos. (pág. 146)

Las empresas que brinden al mercado bienes y servicios deben comprender que no se puede desarrollar verdaderos cambios, si sólo nos centramos en las consecuencias de los problemas que se tienen en las diversas organizaciones turísticas; gracias al entorno tecnológico hemos podido mejorar las comunicaciones y las estrategias de promoción del producto, sin embargo no comprendemos que la real transformación no será de las maquinas modernas sino del hombre, del colaborador que a través de su experiencia y sus conocimientos puede transformar y darle soluciones a los problemas identificados, de esta manera poder contribuir a la mejora continua y una gestión de calidad en las empresas turísticas.

Definición de Calidad

“La totalidad de los rasgos y características de un producto o servicio que se sustenta en su habilidad para satisfacer las necesidades establecidas o implícitas” (*american society for quality control*) es similar a la planteada por la norma internacional ISO 9000 que menciona que calidad es “la totalidad de las características de una entidad (proceso, producto, organismo, sistemas o personas) que le confieren aptitud para satisfacer las necesidades establecidas e implícitas”.

Una característica del llamado TQM (*Total Quality Management*) es decir la Administración de la calidad total es prevenir, identificar los problemas antes que estos se evidencien. Por ello es necesario crear un ambiente en la empresa que responda a las necesidades y requerimientos del cliente. Por ello, todo el personal de la organización debe conocer la manera de crear valor y cuál es su rol en este proceso, ampliando los límites del análisis.

De acuerdo con Cuatrecasas (2012) la calidad es el conjunto de características que posee un producto o servicio obtenido en un sistema productivo, así como la capacidad del usuario. Asimismo, Feigenbaun (1983) menciona que tiene que ver con las características provenientes de mercadeo, ingeniería, manufactura y mantenimiento que estén relacionadas con las necesidades del cliente. Las organizaciones empresariales orientadas al rubro del turismo no están exceptas al desarrollo del conocimiento lo que constituye el capital intelectual de los colaboradores de los diversos niveles jerárquicos.

Beneficios de la calidad

Según Wagner (2014). El sistema de gestión de calidad brinda a las organizaciones una serie de beneficios entre los que podemos mencionar: el compromiso por parte de la empresa, la mejora continua de la calidad del servicio, disminución de clientes insatisfechos, trazabilidad de la información y del servicio, procedimientos documentados, desarrollo de ventajas competitivas difíciles de copiar y sobretodo no perder el conocimiento por una alta tasa de rotación del personal. (pág. 120)

Estructura organizacional

De acuerdo a Huamán y Ríos (2015). La estructura es el proceso de organizar, esto es importante porque nos permite implementar una estrategia, que forma parte de la planificación y es representada de manera gráfica a través del organigrama; se complementa con los manuales administrativos y los procesos organizacionales. (pág. 35)

Economía

El mercado es altamente competitivo, el consumidor tiene la opción de decidir entre una gran variedad de productos, el incremento de la productividad y la mejora de la calidad son factores importantes para lograr la supervivencia de las empresas en los mercados a nivel internacional.

Imagen

En la actualidad nos rodean miles de productos, la competencia entre ellos cada vez es más feroz, las estanterías de tiendas y supermercados están llenas de artículos similares que apabullan al comprador. El ¿Cómo elegir?, es determinante. Aunque algunos se nieguen a reconocerlo, en la sociedad en la que vivimos la imagen se ha convertido en algo que puede

condicionar todo a nuestro alrededor y esto también se refleja a la hora de elegir entre un producto u otro. Está claro que lo que haya en el interior, el producto en sí, tiene que ser de calidad y cumplir las expectativas que el comprador espera de él, pero si visualmente no llama su atención, todo eso no servirá de mucho.

1.3.2.1 Los Catorce Puntos de Deming

Los catorce puntos ha sido la base para lograr cambios importantes en las organizaciones de bienes inicialmente, pero actualmente muchas empresas de servicios turísticos han adaptados estos puntos para lograr la verdadera transformación en sus procesos de direccionamiento, misionales y de apoyo de las empresas.

De acuerdo a la investigación es necesario reconocer que de los catorce puntos podemos destacar a los que se menciona a continuación:

Adoptar una nueva filosofía. -

Actualmente el mercado es cada vez más competitivo, la globalización y la tecnología han influenciado en los procesos de compra de cada uno de los consumidores. Sin embargo, los productos no han mejorado, y en muchos casos no se han adaptado a las necesidades que tiene el mercado objetivo.

Las empresas han ido desarrollando modelos de negocios para poder diseñar los servicios y si no identifican los principales problemas que tienen se generan mayores costos en la prestación del servicio. Es necesario una transformación en la forma de gestionar las empresas, en la forma de actuar y desarrollar los procesos de direccionamiento en el personal para de esta manera generar una cultura organizacional que nos permita poder tener ventajas competitivas difíciles de copiar o imitar.

Instituir la capacitación.

Es necesario una reestructuración de la formación de colaboradores y directivos para de esta manera poder alinear los objetivos estratégicos y los objetivos que persigue cada uno de los colaboradores cuando desarrolla una determinada función en las organizaciones. Se presentan muchas dificultades en las organizaciones por falta de preparación, experiencia o cumplimiento de objetivos, e incluso la formación no contribuye a incrementar el valor neto de las organizaciones, sino los activos tangibles que se pueden adquirir.

Esa diferencia hace que los directivos y colaboradores no contribuyan al logro de objetivos y cumplimiento de procesos misionales de las empresas.

Adoptar e implantar el liderazgo

El proceso administrativo de dirección, no sólo implica supervisar o controlar todas las actividades de los colaboradores y tomarlo como cifras o porcentajes que se deben corregir sino es necesario liderar ese grupo para el cumplimiento de objetivos.

Es necesario eliminar las barreras que impidan el desarrollo de climas organizacionales adecuados donde el colaborador se sienta orgulloso de formar parte de esa organización.

De acuerdo Deming (1989) menciona que los líderes deben conocer el trabajo que supervisan del personal a su cargo para poder informar a la gerencia acerca de las debilidades que se puedan tener para tomar en cuenta las acciones correctivas al problema identificado.

Instituir un programa vigoroso de educación y capacitación.

Las organizaciones necesitan de colaboradores que desarrollen una mejora continua en su educación, para de esta manera no contribuir con la escasez de gente con conocimientos en los niveles más altos. Asimismo, hoy en día no se tiene que esperar a que las organizaciones exijan a sus colaboradores poder seguir capacitándose, sino que debe ser parte del proceso de mejoramiento continuo en las organizaciones.

Tomar medidas para llevar a cabo la transformación.

Es necesario comprender que las organizaciones están inmersas en un proceso de mejora continua y desean ser exitosas en el mercado en el cual se desarrollan; asimismo la ruptura de paradigmas hacia una nueva filosofía y tomar responsabilidades.

1.3.2.2. El Ciclo Deming

El ciclo de mejora continua de DEMING representa una herramienta para alcanzar la mejora continua en las empresas que apliquen hacia la excelencia en sistemas de calidad. (Deming, 1986)

El Ciclo Deming o también denominado el ciclo PHVA de acuerdo a las siglas iniciales quiere decir planear, hacer, verificar y actuar. Este ciclo fue elaborado por Walter Shewhart, siendo el pionero el mencionar acerca del mejoramiento continuo. Sin embargo, fueron los japoneses quienes dieron a conocerlo en todo el mundo y lo nombraron Ciclo Deming en honor al Dr. William Edwards Deming.

Se utiliza en muchas empresas para lograr un mejoramiento continuo en sus procesos, esto permite poder iniciar el ciclo y poder continuar en los pasos posteriores, así lograr identificar los problemas, tomar acciones correctivas y monitorear cada periodo.

Dichos pasos han sido denominados como: Planificar, Hacer, Verificar, Actuar. (Deming, 1986).

Planificar.- Establecer los objetivos y procesos necesarios para obtener resultados de acuerdo con los requisitos del cliente y las políticas de la organización.

Hacer.- Implantar los procesos

Verificar.- Realizar el seguimiento y la medición del proceso de la prestación de servicio respecto a las políticas, objetivos y requisitos para el servicio e informar sobre los resultados.

Actuar.- Desarrollar acciones para la mejora continua del desempeño de los procesos.

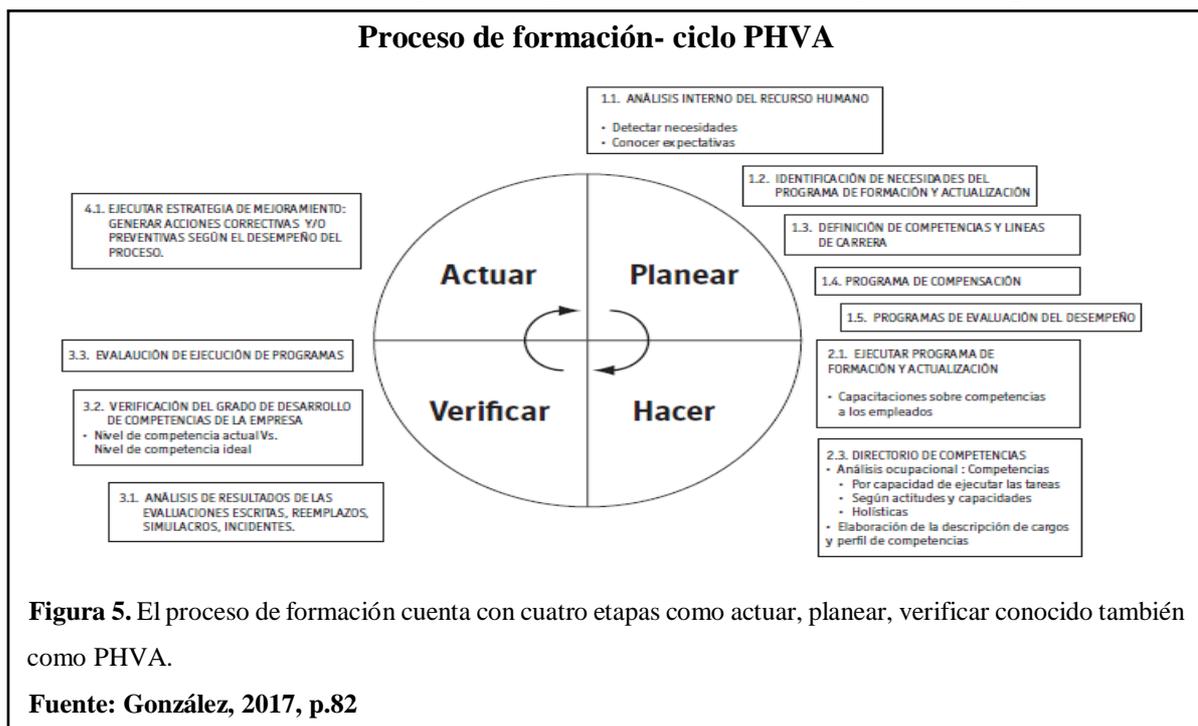
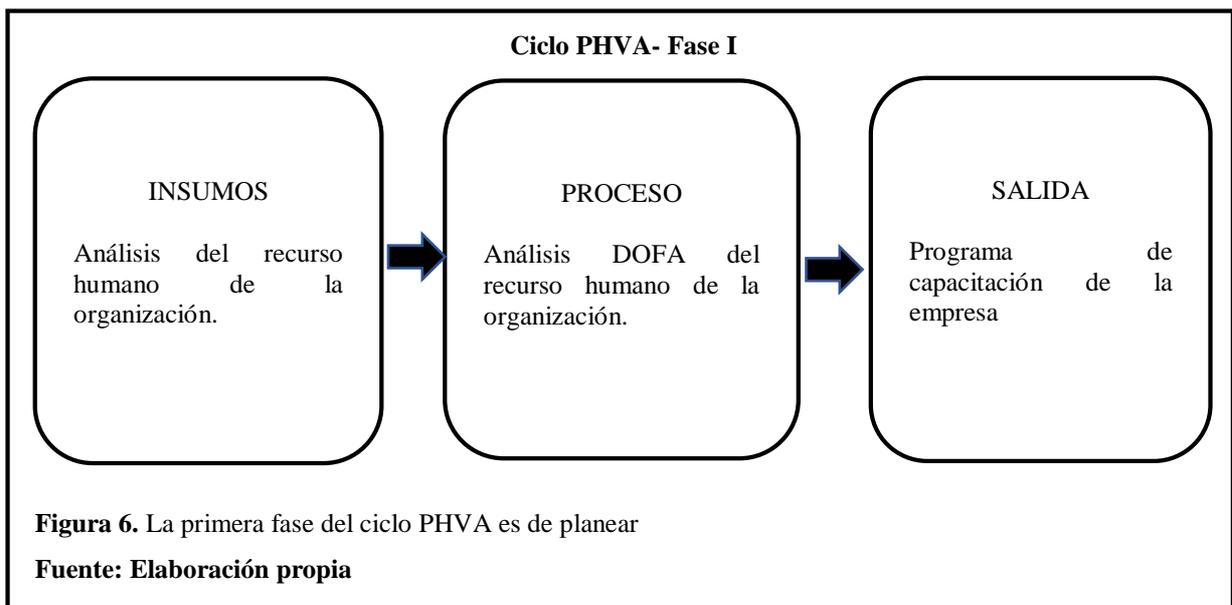


Figura 5. El proceso de formación cuenta con cuatro etapas como actuar, planear, verificar conocido también como PHVA.

Fuente: González, 2017, p.82

Gonzales (2017) menciona que el ciclo PHVA se basa en la evaluación del talento humano de la organización, la definición de las competencias que se tiene, la ejecución de la formación necesaria para contribuir la posesión de las competencias, la evaluación de la eficacia de las acciones y el mantenimiento de los registros del proceso. (pág. 31)

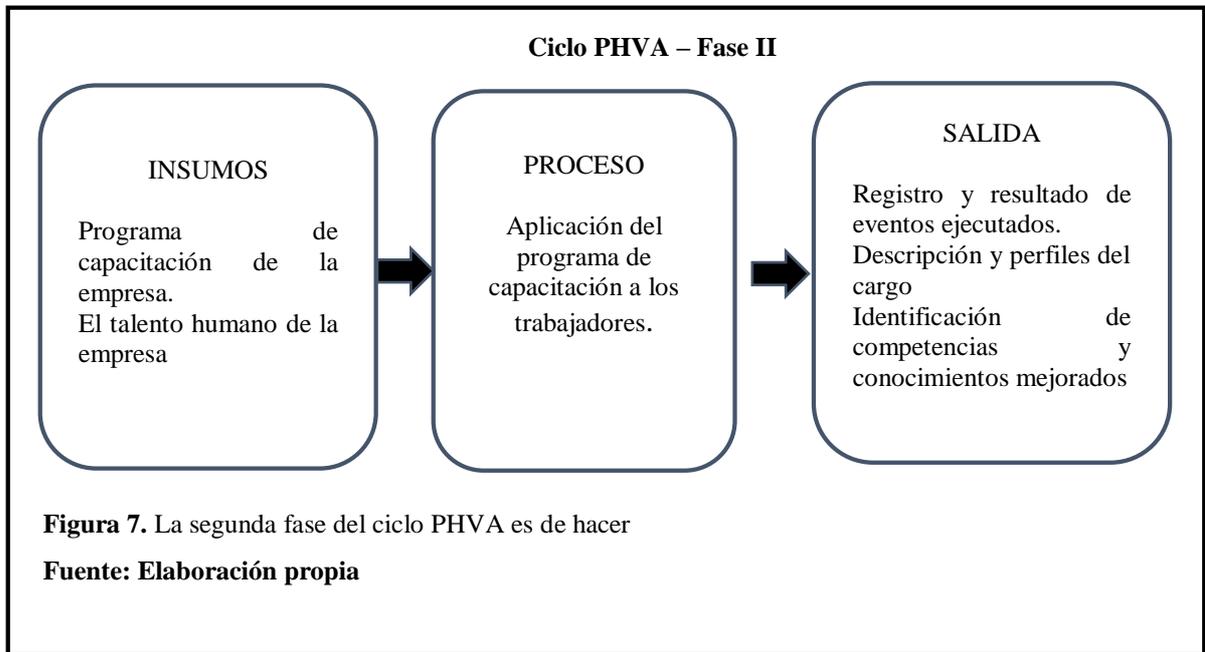
La utilización del ciclo PHVA permite establecer un modelo de competencias para el mejoramiento continuo de los procesos relacionados con el personal, esto garantiza el cumplimiento de la norma ISO 9001: 2015, dicha norma menciona que un sistema de gestión de calidad es efectivo si los empleados comprenden y aplican las habilidades, formación y educación, además de la experiencia necesaria para desempeñar los roles y responsabilidades. Por ello la alta gerencia proporciona las oportunidades a las personas para el logro de las competencias necesarias. En el contexto de la gestión del personal de acuerdo con el ciclo PHVA se indica a continuación:



Fase 1: planear

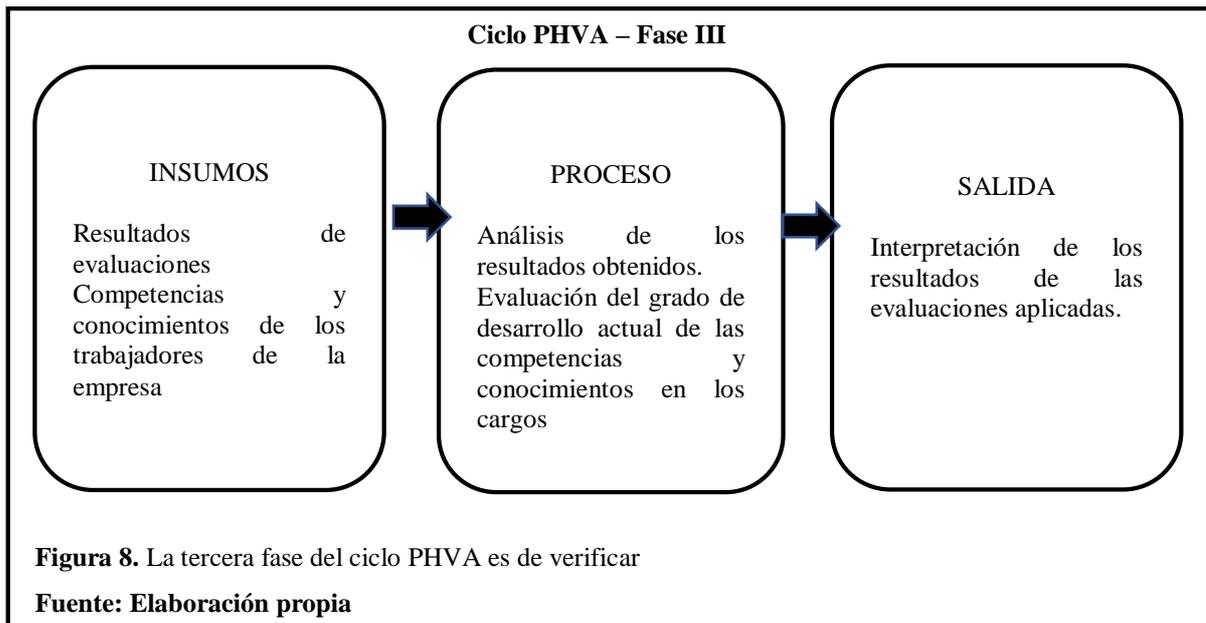
Para alcanzar el objetivo principal de la primera etapa es necesario realizar un análisis interno y exhaustivo del recurso humano de la organización, para de esta manera analizar los aspectos claves como las debilidades, fortalezas, amenazas y oportunidades, por ello, se identifica las necesidades y expectativas para posteriormente elaborar el programa de capacitación. La planeación de la estrategia conduce al talento humano a conocer de manera

clara y estandarizada las destrezas y fortalezas para un desempeño eficiente y eficaz en los puestos de la organización.



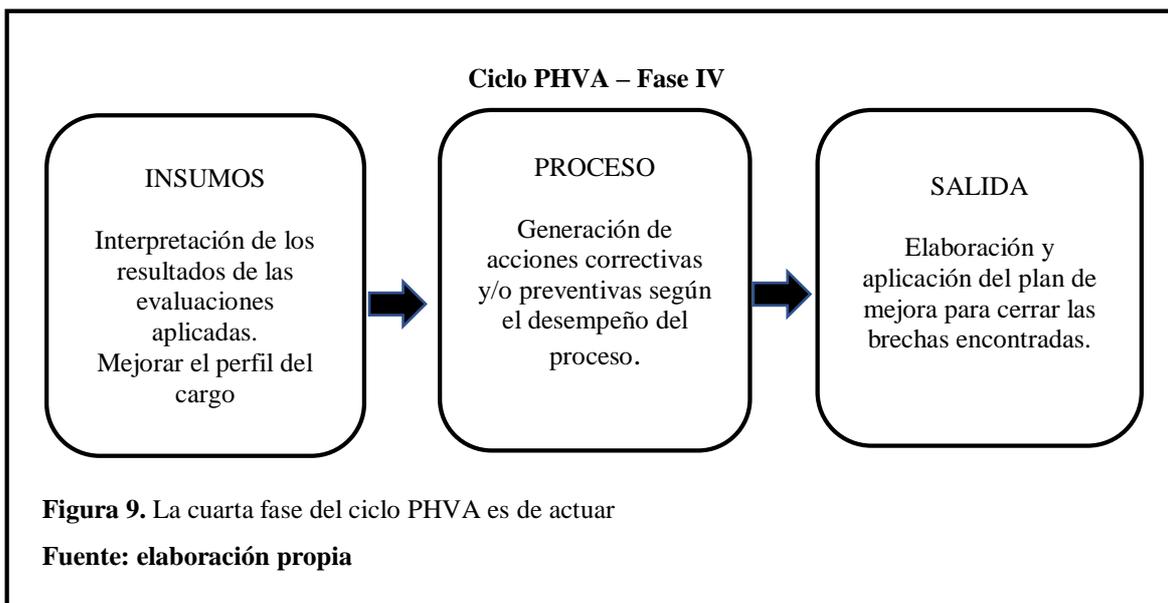
Fase II: Hacer

La segunda fase se refiere a la parte operativa a través de la capacitación para incrementar o mejorar las competencias y conocimientos, se logrará perfeccionar al personal para desempeñar sus funciones exitosamente en el logro de las actividades estratégicas de la organización.



Fase III: verificar

En la tercera fase del proceso se realiza la verificación del nivel de requisitos exigidos en las descripción de cargos y perfiles de las competencias para establecer un sistema de gestión de calidad basado en las normas ISO 9001:2015 frente al nivel de las competencias actuales de los trabajadores y de esta manera se elabora el programa de capacitación desde las debilidades presentadas por los trabajadores, esta información se complementa con la valoración del desempeño periódicamente.



Fase IV: Actuar

Esta última fase es importante para la ejecución de estrategias y/o planes de mejoramiento para asegurar que los conocimientos y habilidades del personal mantengan un nivel óptimo para establecer el sistema de gestión de calidad, asegurando las condiciones para un adecuado desempeño de los trabajadores

1.3.2.3 Sistema de Gestión de calidad

Los sistemas de gestión de calidad han permitido poder asegurar la satisfacción de los clientes, no solamente al momento de adquirirlos o hacer uso del servicio, sino también en todos los procesos previos que hacen posible que el producto final llegue en condiciones óptimas hacia los clientes y sobre todo que sus expectativas hayan sido totalmente satisfechas.

Cortez (2017) menciona que un sistema de gestión de calidad es un conjunto de elementos interrelacionados que permiten la interacción para establecer políticas, objetivos y procesos; para poder alcanzar los objetivos trazados por la organización. La determinación del alcance del sistema de Gestión de calidad incluye los procesos necesarios para garantizar que el sistema pueda completar con las actividades exitosas. (pág. 74)

Gonzales (2017) la gestión de la calidad, es un instrumento de gestión enfocado específicamente a la mejora continua, y abarca las diferentes actividades desarrolladas por la empresa y a todos los procesos, que puedan tener una influencia directa sobre el nivel de percepción de la calidad del cliente. Nos permite estandarizar las actividades con instrumentos que evalúan los resultados de acuerdo a los objetivos que se han propuesto. (pág. 54)

Principios de la Gestión de la Calidad

Los principios son fundamentales en una gestión de calidad total, así como en la implementación de un sistema; dichos principios se centran en el cliente, las personas, la mejora continua y las partes interesadas (proveedores).

Tabla 1

Principios de la Gestión de la calidad

PRINCIPIOS DE LA GESTIÓN DE LA CALIDAD	CARACTERÍSTICAS
1.- Enfoque al cliente	Una organización logra el éxito cuando atrae y retiene la confianza de sus clientes y de otras partes interesadas
2.- Liderazgo	La organización debe establecer las condiciones en que el personal debe participar en el logro de los objetivos, facilitando recursos, formación y libertad para actuar.
3.- Participación de las personas	Es imprescindible que la organización cuente con personas competentes y comprometidas en labor de mejorar la capacidad de crear valor en la organización
4.- Enfoque basado en procesos	Los resultados más consistentes se logran con mayor eficacia y eficiencia cuando se entienden las actividades y se gestionan como procesos interrelacionados y coherentes.

5.- Mejora	Las organizaciones exitosas cuentan con el enfoque en la mejora continua para mantener el rendimiento y reaccionar a los cambios internos y externos de esta manera crear nuevas oportunidades.
6.- Toma de decisiones basada en la evidencia	La toma de decisiones están basadas en el análisis y evaluación de datos e información son más propensas a conseguir los resultados deseados.
7.- Gestión de las relaciones	El éxito sostenido de las organizaciones es gestionar sus relaciones con las partes interesadas para optimizar el impacto en su desempeño.

Fuente: elaboración propia

1.3.2.4 Normas ISO

Las normas ISO han facilitado la implementación de un sistema de gestión de calidad en muchas organizaciones a nivel mundial, de esta manera se ha logrado estandarizar procesos y disminuir los errores en los diversos procesos.

Según Lemos (2016) La norma ISO 9001 es la norma más popular de la familia ISO 9000. Aunque la más conocida es ISO 9001 por ser la norma que describe los requisitos del sistema de gestión de calidad en realidad este grupo de normas está compuesto por los siguientes estándares:

Las normas ISO 9001: 2015 comprenden con fundamentos y vocabulario donde describe los conceptos y principios fundamentales de la gestión de calidad e incluye términos y definiciones que aplican a todas las normas de gestión de la calidad. Esta es la norma que describe los requisitos que debe satisfacer una organización que declare estar alineada con la norma. Es la única de entre las tres que está desarrollada con propósito de ser empleada para la certificación por tercera vez.

Requisitos

Los requisitos de la nueva norma ISO 9001:2015 son diez en este caso se está mencionando desde el punto N° 4 debido a que los tres primeros están relacionados con el alcance, normativas y definiciones. La nueva norma se desarrolla en base a un enfoque de procesos, acompañado con el ciclo PDCA y el pensamiento basado en el riesgo.

Contexto de la Organización

En este requisito la organización es aquella que nos permite determinar cuál es su entorno interno y externo que impacta en la organización de manera directa e indirecta, es necesario determinar y documentar el alcance del Sistema de gestión de la calidad.

Liderazgo

En las organizaciones es importante promover el conocimiento y el apoyo de todo el personal para de esta manera contribuir y asegurar la eficacia del SGC, logrando el empoderamiento y generando equipos de trabajo con liderazgo para el logro de los objetivos del sistema de gestión de calidad.

Planificación para el sistema de gestión de la calidad

La planificación ha sido una actividad vital dentro de los procesos administrativos para alcanzar metas y objetivos, poder anticiparnos a tomar las acciones necesarias para evitar posibles errores. La planificación de un SGC (sistema de gestión de calidad) se tendrá que determinar los riesgos y oportunidades.

Soporte

Según la Norma Internacional ISO 9001:2015 menciona que la provisión de los recursos debe considerar un seguimiento y medición, la organización debe conservar toda la información documentada de los procedimientos para certificar que se ha realizado el uso de los recursos correctamente. Así mismo este requisito menciona en el punto 7.1.6 hace referencia al conocimiento organizacional, donde la organización determinara los conocimientos necesarios para ejecutar sus procesos y lograr la conformidad de los productos y servicios.

Operación

Los procedimientos relacionados con el desarrollo del producto o la prestación de servicio tienen que considerar los procesos de control y su conformidad con los requisitos establecidos por los clientes.

Evaluación del desempeño

Determina los métodos de seguimiento, y que es necesario medir, así como el análisis y evaluación necesaria para asegurar resultados válidos y la eficacia del Sistema de Gestión de Calidad.

Mejora

Es necesaria toda la información disponible para la mejora del sistema de gestión de calidad, porque nos permite identificar no conformidades para posteriormente establecer acciones correctivas teniendo en cuenta el análisis de la causa raíz.

Implementación de Normas ISO 9001:2015 en organizaciones.

Pastor y Otero (2016). La norma ISO 9001:2015 también incide en la gestión de los recursos humanos, dicha norma tiene como objetivo que el personal realice las funciones que les han sido asignadas dentro de la organización. Esta capacidad es adquirida por medio de la educación, entrenamiento o experiencias de cada trabajador y debe ser la organización quien tome las acciones necesarias para que adquiera las competencias relacionadas con su puesto de trabajo, para posteriormente evaluar la efectividad de las acciones y su correcta documentación. (pág. 120)

González y Arciniegas (2016). Las normas ISO 9000 comprenden que el sistema de gestión de calidad son los requisitos para que la empresa pueda diseñar, implementar y controlar los procesos necesarios para poder elaborar un bien tangible o poder realizar la prestación del servicio de calidad. (pág. 146)

Las Publicaciones actuales acerca de la gestión de la calidad consideran relevante las actividades relacionadas con la aplicación de una efectiva norma ISO 9001. Así como los beneficios que esta implementación trae a la norma ISO 9001:2015.

Según Lizarzaburu (2016) .Entre los principales beneficios reconocidos para las organizaciones como resultado de la adecuación a esta norma, está la mejora continua de la calidad de los productos y servicios, también se destacan el posible avance en la atención amable y oportuna de las necesidades y expectativas de los usuarios, la transparencia en el

desarrollo de proceso, el mejor aseguramiento en el cumplimiento de los objetivos y la existencia de una mayor apego a las leyes y normas vigentes.

Otro beneficio significativo es el reconocimiento de la importancia de los procesos existentes y sus interacciones, la integración del trabajo en armonía y enfocado a los procesos, la adquisición de insumos de acuerdo con las necesidades, una más clara delimitación de las funciones del personal, la posibilidad de contar con mayor satisfacción y mejor opinión del cliente, el aumento de la productividad y la eficiencia, la reducción de costos, mejor comunicación, una más elevada moral y satisfacción en el trabajo, una eventual mayor ventaja competitiva y un incremento en las oportunidades de ventas.

Tabla 2

Diferencias en la estructura de ISO 9001:2008 e ISO 9001:2015

ISO 9001:2008	ISO 9001:2015
Objeto y campo de aplicación	Alcance
Normas para la consulta	Referencias normativas
Términos y definiciones	Términos y definiciones
Sistema de gestión de la calidad	Contexto de la organización
Responsabilidad de la dirección	Liderazgo
Gestión de los recursos	Planificación
Realización del producto	Soporte
Medición, análisis y mejora	Operaciones
	Evaluación del desempeño
	Mejora

Fuente: Elaboración propia

De acuerdo a la Norma ISO 9001:2015 los empleados deben ser los más idóneos para poder desarrollar las funciones asignadas dentro de la organización y tomando en cuenta las especificaciones y requisitos de los clientes de productos o servicios.

La formación de los colaboradores es responsabilidad de la organización para de esta manera proporcionar los recursos adecuados y un entorno que apoye las necesidades de

crecimiento y desarrollo de los colaboradores y por consecuencia de la organización en su conjunto

Asimismo, hoy en día, dichos conocimientos no están solos dentro de un profesional que contribuya a dar soluciones a través de un adecuado proceso en la toma de decisiones, sino que se complementan con las competencias adquiridas a lo largo de su experiencia, estas competencias permiten poder obtener mejores resultados en el logro de objetivos y metas, por lo que la gestión de las competencias es una labor que no se debe descuidar en los colaboradores para un conocimiento completo.

En el sector turismo es necesario el aprendizaje constante en relación con la calidad debido a que esto permite incrementar los niveles de sensibilización acerca de los procesos que se desarrollan en la empresa de servicios donde el trato con los clientes es constante y determina la satisfacción o insatisfacción del servicio brindado.

Diagnostico estratégico de la organización

Gonzales y Arciniegas (2016) Es un análisis preliminar del estado de la organización en relación con los problemas de calidad, es el primer paso para establecer un sistema de gestión de calidad, cuyo objetivo es diagnosticar la situación actual y establecer los elementos sensibles y compararlos con el contexto esperado. (pág. 292)

Planificación estratégica de la organización

La organización debe realizar una planificación estratégica para implementar y controlar los procesos necesarios que permitan el cumplimiento de los requisitos de la prestación de los servicios turísticos, tomando en cuenta las indicaciones de la norma ISO 9001:2015. (Cortez, 2017)

Sensibilización organizacional

Es uno de los aspectos más importantes para poder establecer un sistema de gestión de calidad, la sensibilización de todos los integrantes de la empresa, es decir vencer la resistencia al cambio para de esta manera contar con el personal comprometido, por ello es necesario brindar todo el tiempo y esfuerzo para el éxito de un sistema de gestión de calidad. (Gonzales, 2016)

Metodología para el diseño

Gonzales y Arciniegas (2016) Es una etapa donde se reúne la documentación de manera que se introduzcan sucesivamente los procedimientos e instrucciones de acuerdo con el tiempo para su definición y aprobación. (pág. 294)

Análisis del sistema organizacional

Desarrolla los aspectos esenciales sobre el mejoramiento continuo que debe realizar la organización sobre temas de calidad. Por ello es relevante mantener un sistema alerta de problemas de acuerdo con algún requisito de la norma, de esta manera la calidad de los servicios prestados a través del producto turístico debe ser mejor. (Cortez, 2017)

1.4. Formulación del problema

¿De qué manera la propuesta de un Programa de capacitación permite establecer un sistema de gestión de la calidad basado en las normas ISO 9001:2015 en la Agencia de Viajes DIKA TOURS, MIRAFLORES, 2017?

1.4.1 Problemas específicos

¿Cuál es el grado de conocimientos acerca del diagnóstico estratégico de la organización con que cuenta el personal para establecer un sistema de gestión de la calidad basado en la norma ISO 9001:2015?

¿Cuál es el nivel de competencia del personal de la agencia de viajes DIKA tours para que se establezca la planificación estratégica de la organización bajo el sistema de gestión de la calidad basada en las norma ISO 9001:2015?

¿Cómo proporcionar al personal de la agencia de viajes DIKA tours un aprendizaje y una cultura organizacional que permita establecer una metodología para el diseño, análisis del sistema y sensibilización organizacional?

1.5. Justificación e importancia del estudio

La presente investigación se justifica en el establecimiento de un sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001:2015 a través de un programa de capacitación para los colaboradores de la agencia de viajes Dika; es muy importante considerar a la calidad

como una herramienta que nos permite poder generar una ventaja competitiva frente a los competidores.

Es el personal quien nos permite poder establecer un sistema de gestión de calidad para poder identificar cuáles son los procesos que se requieren para la prestación de un servicio cero defectos, pero existen muchas empresas que no cumplen con las expectativas de sus clientes en el sector turístico.

El personal y la alta dirección en la mayoría de las empresas turísticas son empíricos, con una cierta experiencia en el sector, pero con escasos conocimientos en temas sobre atención al cliente, solución de problemas en alguna etapa de la prestación del servicio, y sobre todo una ausencia en temas sobre fidelización a los clientes, esta gestión empírica no permitirá una publicidad de boca a boca satisfactoria en los futuros clientes potenciales.

Donde la imagen y la reputación de nuestro país, incluso se verá afectada por culpa de estas empresas empíricas, por ello se debe contar con el personal idóneo, que cumpla con los conocimientos de acuerdo al perfil que ocupe en la empresa, que pueda calificar por contar con las habilidades que aseguren la satisfacción plena de los clientes, esto trae como resultado generar fuertes lazos a largo plazo con los clientes y sobre todo con una capacitación y formación permanente que también forma parte de un mejoramiento continuo personal y organizacional.

Una cultura de calidad en la empresa, mejorará los procedimientos de gestión utilizados en la prestación del servicio, y los recursos humanos de la empresa para su rápida adaptación y solución a problemas identificados. El estudio permitirá diseñar un Programa de Capacitación para establecer un sistema de gestión de la calidad basado en la norma ISO 9001:2015 en la agencia de viajes DIKA y poder mejorar la satisfacción de los clientes.

Desde el punto de vista teórico, esta investigación permitirá un análisis y discusión acerca del conocimiento existente en temas relacionados sobre calidad, ciencias empresariales y de gestión del talento humano. Por otro lado, la presente investigación permitirá incrementar conocimientos acerca de este tema y contribuir a futuras investigaciones para mejorar la gestión del talento humano en empresas de servicios turísticos.

Desde el punto de vista metodológico, la presente investigación está estableciendo una propuesta de un Programa de Capacitación para establecer un sistema de gestión de la calidad basado en la norma ISO 9001:2015, planteado para generar conocimiento confiable para la gestión del talento humano, con especial énfasis en empresas turísticas, en la cual se aplicarán métodos de recolección de datos como la encuesta, y relacionando las variables con la información recopilada para su posterior análisis.

En cuanto a su alcance, esta investigación muestra un enfoque centrado en la calidad para poder establecer un sistema de gestión de calidad en empresas turísticas que puedan tener problemas comunes a lo que se plantea en la investigación, basándose en el marco referencial. En nivel social, la investigación se justifica porque contribuye a la solución de problemas relacionados con el capital humano identificado en la agencia de viajes DIKA, asimismo esta agencia se beneficiará porque dicha investigación podrá contribuir a mejorar sus procesos de prestación de servicios y fomentar una cultura de calidad y mejoramiento continuo permanente en conocimientos y habilidades.

1.6. Hipótesis

La capacitación que posee el personal sobre calidad contribuye en el Sistema de Gestión de Calidad basado en las normas ISO 9001:2015 en la agencia de viajes Dika Tours, Miraflores, 2017.

1.6.1 Hipótesis específicas

El conocimiento sobre calidad que tiene el personal contribuye en el diagnóstico estratégico de la organización

Las competencias que posee el personal contribuyen en la planificación estratégica de la organización

El aprendizaje y la cultura organizacional que posee el personal sobre calidad contribuyen en la metodología para el diseño, análisis del sistema y sensibilización organizacional.

1.7. Objetivos

1.7.1. Objetivo general

Diseñar un Programa de Capacitación para establecer un sistema de gestión de la calidad basado en la norma ISO 9001:2015 para la agencia de viajes DIKA TOURS, MIRAFLORES, 2017.

1.7.2. Objetivos específicos

Determinar el grado de conocimientos acerca del diagnóstico estratégico de la organización con que cuenta el personal para establecer un sistema de gestión de la calidad basado en la norma ISO 9001:2015

Analizar el nivel de competencia del personal de la agencia de viajes DIKA Tours para que se establezca la planificación estratégica de la organización bajo el sistema de gestión de la calidad basado en la norma ISO 9001:2015

Proporcionar al personal de la agencia de viajes DIKA Tours un aprendizaje y cultura organizacional para establecer una metodología para el diseño, un análisis del sistema y una sensibilización organizacional.

CAPÍTULO II:
MATERIAL Y MÉTODO

CAPÍTULO II:

II. MATERIAL Y MÉTODO

2.1. Tipo y diseño de investigación

Tipo de Investigación

Descriptivo.

El presente estudio es descriptivo debido a que nos permite describir una realidad problemática en un determinado periodo de tiempo, y recolectar datos acerca de las variables en estudio: Programa de capacitación para establecer un sistema de gestión de calidad basada en normas ISO 9001:2015 en la agencia de viajes DIKA TOURS, MIRAFLORES, 2017. De acuerdo a Hernández, Fernández y Baptista (2006), Los estudios descriptivos únicamente pretenden medir o recoger información de manera independiente o conjunta sobre los conceptos o las variables a las que se refieren, esto es, su objetivo no es indicar como se relacionan las variables medidas. (pág. 102)

Propositivo.

Esta investigación es propositiva porque se realizó una propuesta de un programa de capacitación para la agencia de viajes DIKA TOURS, MIRAFLORES, 2017.

Según Hernández, Fernández y Baptista (2010) menciona que esta investigación nos permite poder alcanzar los fines para desarrollarse adecuadamente. En este caso, desde el estudio descriptivo se idéntico la necesidad y se ha propuesto una solución a través del programa de capacitación.

Diseño de Investigación

No experimental cuantitativo, es un estudio donde las variables no se manipulan intencionalmente; este tipo de investigación se observa que los fenómenos se desarrollan en un contexto natural, para posteriormente analizarlos. Por tanto, esta investigación no desarrolla ninguna situación nueva, ni provocada.

Diseño de Investigación

$$R \quad M \rightarrow O_x \rightarrow T \rightarrow R^1$$

Donde:

Realidad (R): Esta referida a la problemática observada.

Muestra (M): Abarca la totalidad de los actores del estudio.

Observación (O_x): Observación de la situación existente.

Modelo Teórico (T): Construcción del esquema teórico metodológico.

Realidad Transformada (R¹): Estudio realizado en la agencia de viajes

DIKA TOURS, MIRAFLORES, 2017.

2.2. Población y Muestra

La población de la presente investigación estuvo conformada por 25 colaboradores de la agencia de viajes Dika Tours, Miraflores en Lima.

La recolección de la información de la investigación se aplicó a los 25 colaboradores que forman parte de la agencia de viajes, mediante un cuestionario. Por lo tanto, estando la población al alcance del investigador no fue necesario realizar un muestreo probabilístico.

2.3. Variables, operacionalización

V 1: Capacitación

Es un proceso de cambio, que permite transformar a los trabajadores mediocres en capaces, permitiéndoles asumir nuevas responsabilidades. Es decir la capacitación no solamente es realizar cursos, consiste en lograr que las personas cuenten con las condiciones necesarias para hacer de manera eficiente su labor. (Orozco, 2017, p.19)

V 2: Sistema de Gestión de Calidad basado en la Norma ISO 9001:2015.

Es un conjunto de elementos interrelacionados que interactúan para establecer políticas, objetivos y procesos con el fin de lograr objetivos. (Cortez, 2017, p.73)

La norma ISO 9000 permite que la dirección se comprometa con el sistema de gestión de calidad, a través del liderazgo, aprendiendo de los clientes e identificando los riesgos y las oportunidades que afecten a la adecuada prestación de los servicios que se ofrecen a los clientes. (Cortez, 2017, p.77)

Tabla 3*Operacionalización de las variables*

Variable	Dimensiones	Indicadores
Capacitación	Conocimiento	1.- Tácito 2.- Explicito
	Competencias	3.- Organizacionales 4.- Individuales
	Aprendizaje Organizacional	5.- Capacidad Intelectual 6.- Resolución de Problemas
	Cultura Organizacional	7.- Comunicación Efectiva 8.- Cambio Cultural
	Diagnostico Estratégico de la Organización	1.- Análisis Interno 2.- Análisis Externo
Gestión de calidad	Planificación estratégica de la Organización	3.- Direccionamiento Estratégico 4.- Mapa de Procesos
	Sensibilización Organizacional	5.- Toma de Consciencia
	Metodología para el Diseño	6.- Documentos 7.-Procesos
	Análisis del Sistema Organizacional	8.- Mejora Continua

Fuente: elaboración propia

2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

Técnicas de la encuesta

La técnica de la encuesta permitió recolectar los datos dando lugar a establecer un contacto con las variables de estudio por medio de los cuestionarios previamente elaborado de acuerdo a las necesidades de información.

De acuerdo a Francés, Alaminos, Penalva y Santacreu (2014). El proceso de medición de la realidad social: La investigación a través de encuestas. La encuesta establece una serie de normas que nos permite obtener información empírica de las opiniones o conductas de una población. Por ello la encuesta hace uso de singularidades que le son propias. Es una investigación realizada sobre una muestra de sujetos utilizando instrumentos estandarizados de preguntas y respuestas, con el fin de obtener mediciones cuantitativas. (pág. 69)

Instrumentos de recolección de datos

El instrumento utilizado para la recopilación de la información fue el cuestionario, dicho cuestionario se aplicó al personal de la agencia de viajes, cuyo objetivo fue obtener información con relación a las dos variables en investigación. El cuestionario ha tomado en cuenta la escala de medida de Likert con 5 niveles de respuesta que se indica en la siguiente tabla:

Tabla 4

Escala de medida de Likert

Niveles	
Siempre	= 5
Casi siempre	= 4
Algunas veces.	= 3
Casi nunca	= 2
Nunca	= 1

Fuente: Elaboración propia

Validez de los Instrumentos

Se refiere al grado en que un instrumento realmente mide la variable que pretende medir. La validez se obtiene revisando cuidadosamente las definiciones teóricas y

operacionales del concepto que se desea medir, y verificando si nuestro instrumento es apto para medirlas. (Gómez, 2009). La validez de un constructo establece la medida de la prueba y se determina en base al juicio de expertos. El informe de juicio de expertos se realizó con el apoyo de 3 especialistas en el tema. Por lo que se determinó la validez del instrumento antes de su aplicación para conocer los aportes necesarios y proceder con la verificación de su construcción y contenido de acuerdo a la investigación. Posteriormente el resultado indico que el instrumento a aplicar esta correcto en su estructura con ítems válidos y es confiable para su aplicación.

Confiabilidad de Instrumentos

La Confiabilidad es un requisito obligatorio, para asegurar que el instrumento sea exacto y veraz en la toma de información. Para establecer la confiabilidad de un instrumento, debe medirse con veracidad al participante en diversos momentos y obtener los mismos resultados. (Niño, 2011). El criterio de confiabilidad del instrumento en la investigación se determinó, por el coeficiente de Alfa Cronbach, desarrollado por J. L. Cronbach, dicho instrumento produce valores entre cero y uno. Su fórmula determina el grado de consistencia y precisión; a continuación, las escalas de valores que determinan la confiabilidad:

Tabla 5

Criterio de confiabilidad valores

CRITERIO	ESCALA
No es confiable	-1.00 a 0.00
Baja confiabilidad	0.01 a 0.49
Moderada confiabilidad	0.50 a 0.75
Fuerte confiabilidad	0.76 a 0.89
Alta confiabilidad	0.90 a 1.00

Fuente: Elaboración Propia

La fórmula es:

$$\alpha = \left[\frac{K}{K-1} \right] \left[1 - \frac{\sum_{i=1}^K S_i^2}{S_t^2} \right]$$

α : Valor del coeficiente Cronbach para determinar la confiabilidad del instrumento, resultado de confiabilidad que puede ser expresado en %.

S_i^2 : Es la suma de varianzas de cada ítem

S_t^2 : Es la varianza del total de filas (puntaje total de los jueces).

K : Es el número de preguntas o ítems.

Cuanto menor sea la variabilidad de respuesta de los encuestados, es decir haya homogeneidad en las respuestas dentro de cada ítem, mayor será el Alfa de Cronbach.

Calculo del Alfa de Cronbach

Se empleó el cuestionario para determinar la relación entre el programa de capacitación. Por ello se formularon 19 preguntas para conocer si la información obtenida es confiable. Para evaluar la fiabilidad de este cuestionario se aplicó a 10 personas como una muestra piloto.

Tabla 6

Estadísticas de fiabilidad

ESTADÍSTICAS DE FIABILIDAD	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0.881	19

Fuente: Elaboración Propia

El coeficiente alfa obtenido (0.881) es un valor alto, indicando que el test tiene fuerte consistencia interna.

Por lo tanto, el cuestionario acerca de un programa de capacitación para establecer un sistema de gestión de calidad basado en las normas ISO 9001:2015 en la agencia de viajes Dika Tours para es confiable.

2.5. Procedimiento de análisis datos

El análisis e interpretación de la información obtenida a través de la encuesta se procesó en el programa Estadístico SPSS Versión 22 (Software Estadístico para Ciencias Sociales) permitiendo la obtención de la información a través de tablas y gráficos, y el análisis de la información obtenida para establecer las conclusiones y recomendaciones .

2.6. Aspectos éticos

La investigación se desarrolló responsablemente y con una perspectiva ética, teniendo como base los principios de la moral y la ética profesional.

En la investigación, se cumplió con los criterios éticos, respetando la participación de los colaboradores, previa autorización de la agencia de viajes para la recopilación de información y acceso a sus ambientes laborales.

Los resultados son veraces; el respeto por la propiedad intelectual; el respeto por las convicciones políticas, religiosas y morales; respeto por el medio ambiente y la biodiversidad; responsabilidad social, política, jurídica y ética; respeto a la privacidad; proteger la identidad de los individuos que participan en el estudio.

2.7. Criterios de rigor científico

Los criterios a tomar en cuenta son los que se mencionan a continuación:

Valor de verdad:

La investigación evidencia información real obtenida de los participantes a través de su consentimiento para la recopilación de la información.

Aplicabilidad:

Al término de la investigación se evidencia que los resultados pueden ser aplicables a la agencia de viajes en estudio y poder establecer un sistema de gestión de calidad, asimismo a otras agencias de viajes que brinden un servicio turístico nacional e internacional.

CAPÍTULO III:
RESULTADOS

CAPÍTULO III

III. RESULTADOS

3.1. Resultados en tablas y figuras

Tabla 7

Conocimientos sobre Calidad

Alternativas	Personal	Porcentaje
Nunca	0	0,0
Casi nunca	2	8,3
Algunas veces	13	50,0
Casi siempre	10	41,7
Siempre	0	0,0
Total	25	100,0

Fuente: Elaboración propia

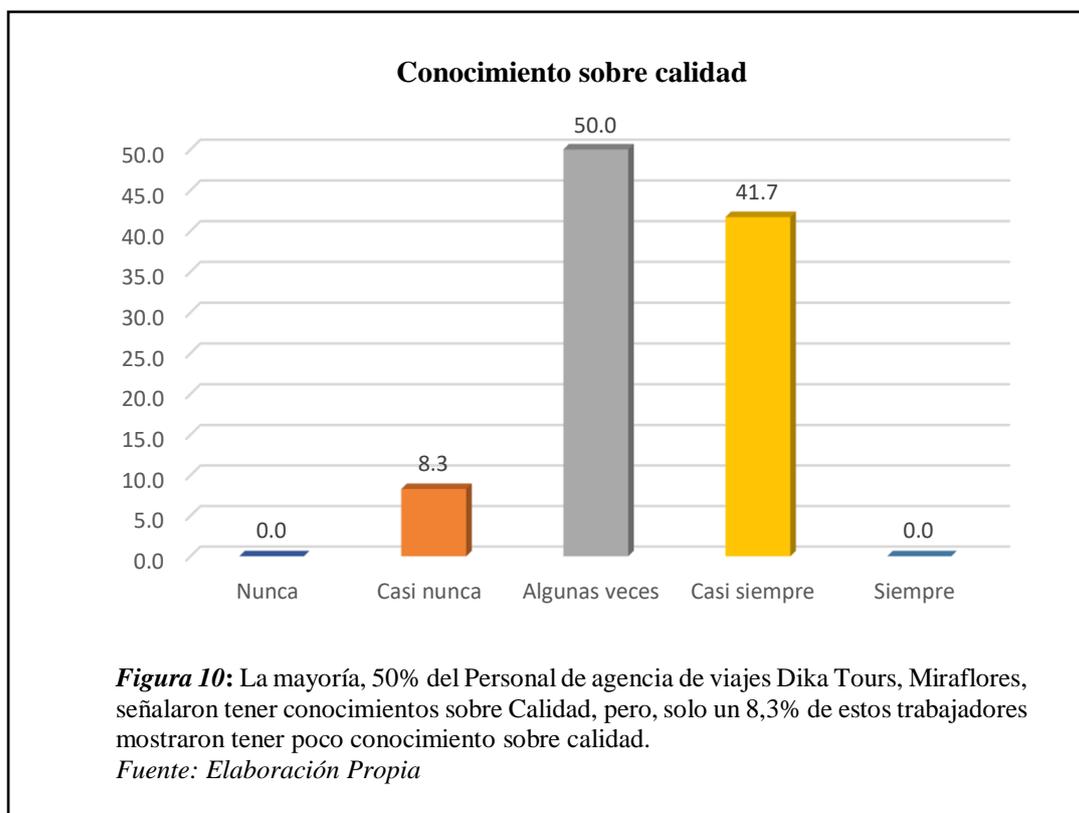


Tabla 8

Competencias del Personal

Alternativas	Personal	Porcentaje
Nunca	0	0,0
Casi nunca	0	0,0
Algunas veces	13	52,0
Casi siempre	12	48,0
Siempre	0	0,0
Total	25	100,0

Fuente: Elaboración propia

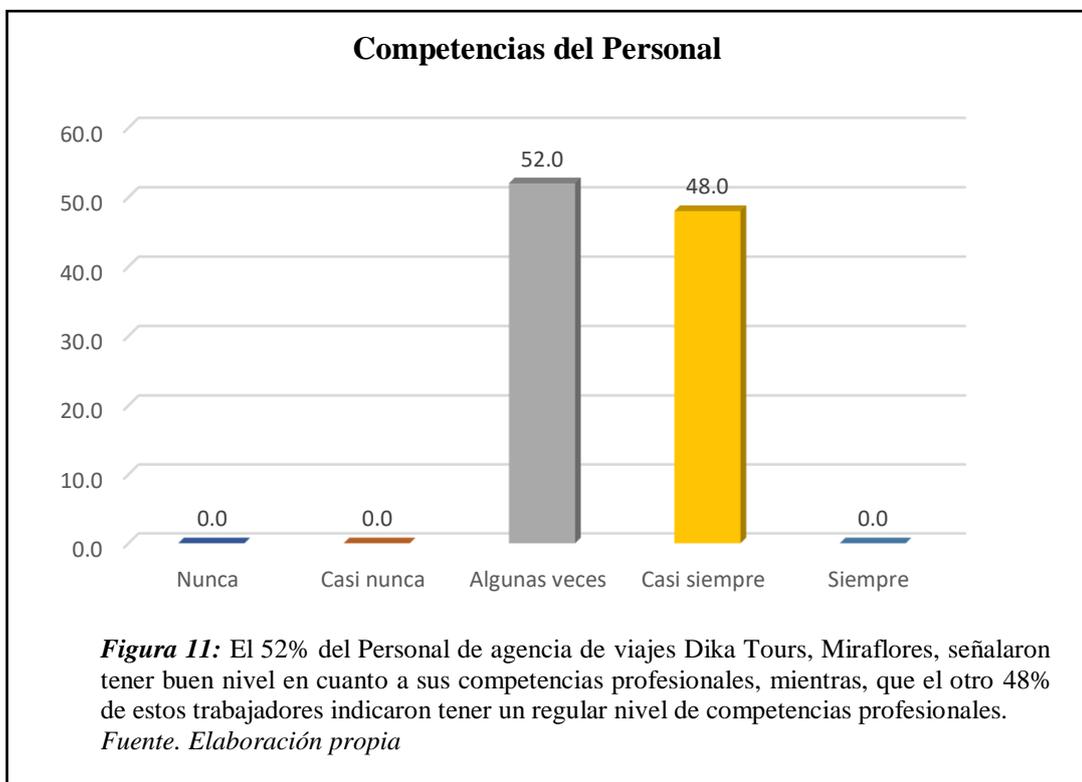


Tabla 9

Aprendizaje Organizacional

Alternativas	Personal	Porcentaje
Nunca	0	0,0
Casi nunca	0	0,0
Algunas veces	0	0,0
Casi siempre	21	84,0
Siempre	4	16,0
Total	25	100,0

Fuente: Elaboración propia

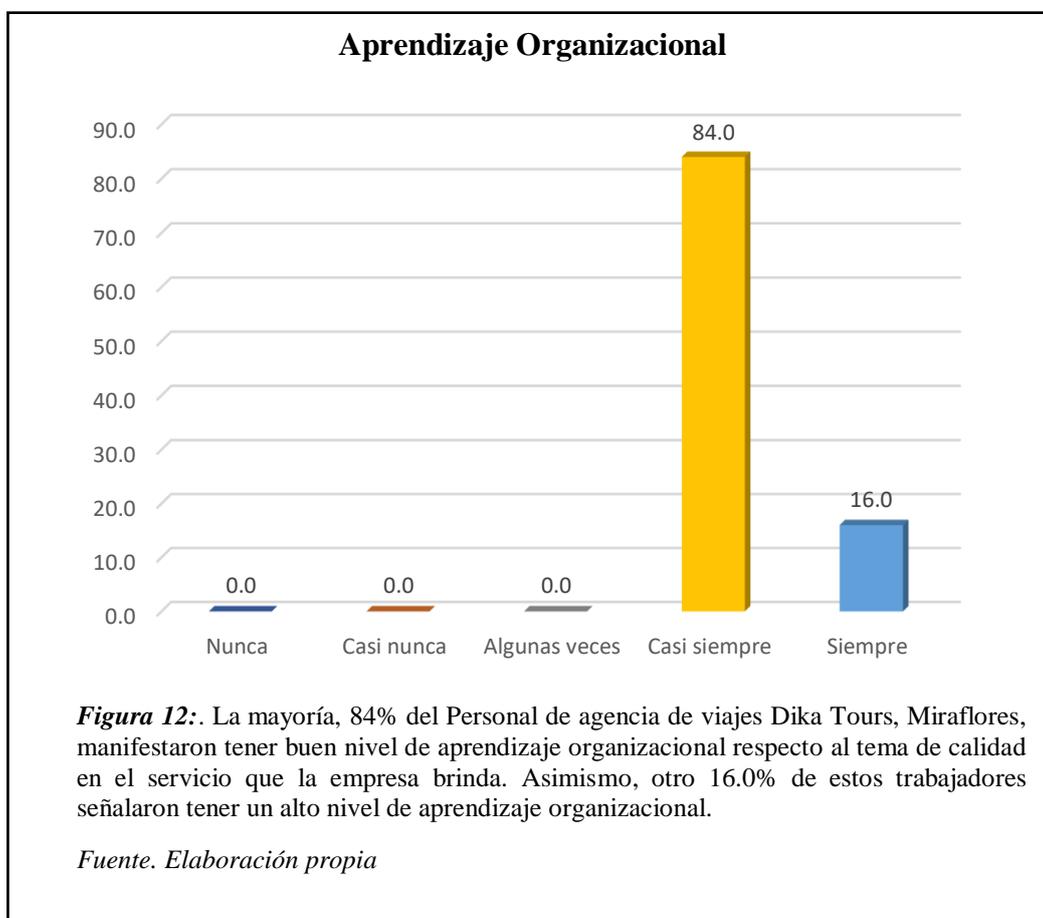


Tabla 10

Cultura Organizacional

Alternativas	Personal	Porcentaje
Nunca	0	0,0
Casi nunca	0	0,0
Algunas veces	0	0,0
Casi siempre	19	76,0
Siempre	6	24,0
Total	25	100,0

Fuente: *Elaboración propia*

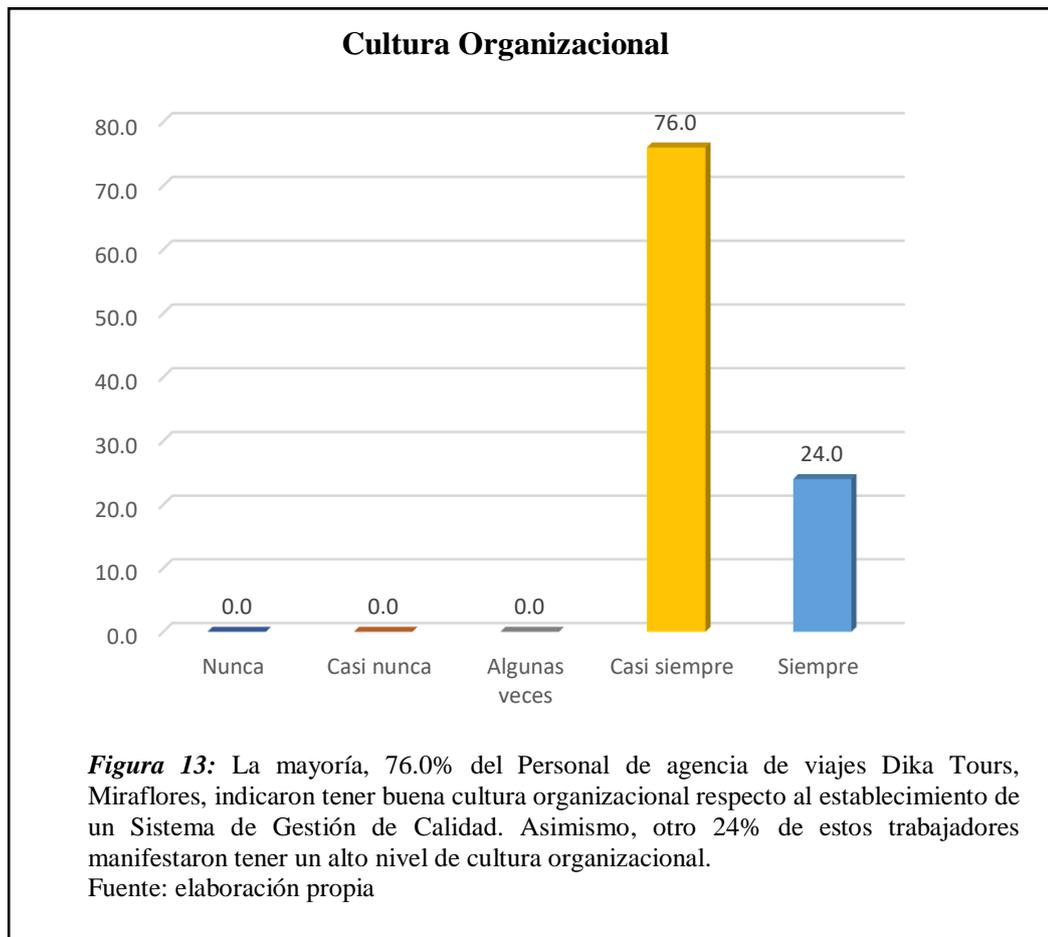


Tabla 11

Diagnostico estratégico de la organización.

Alternativas	Personal	Porcentaje
Nunca	0	0,0
Casi nunca	0	0,0
Algunas veces	2	8,0
Casi siempre	23	92,0
Siempre	0	0,0
Total	25	100,0

Fuente: Elaboración propia

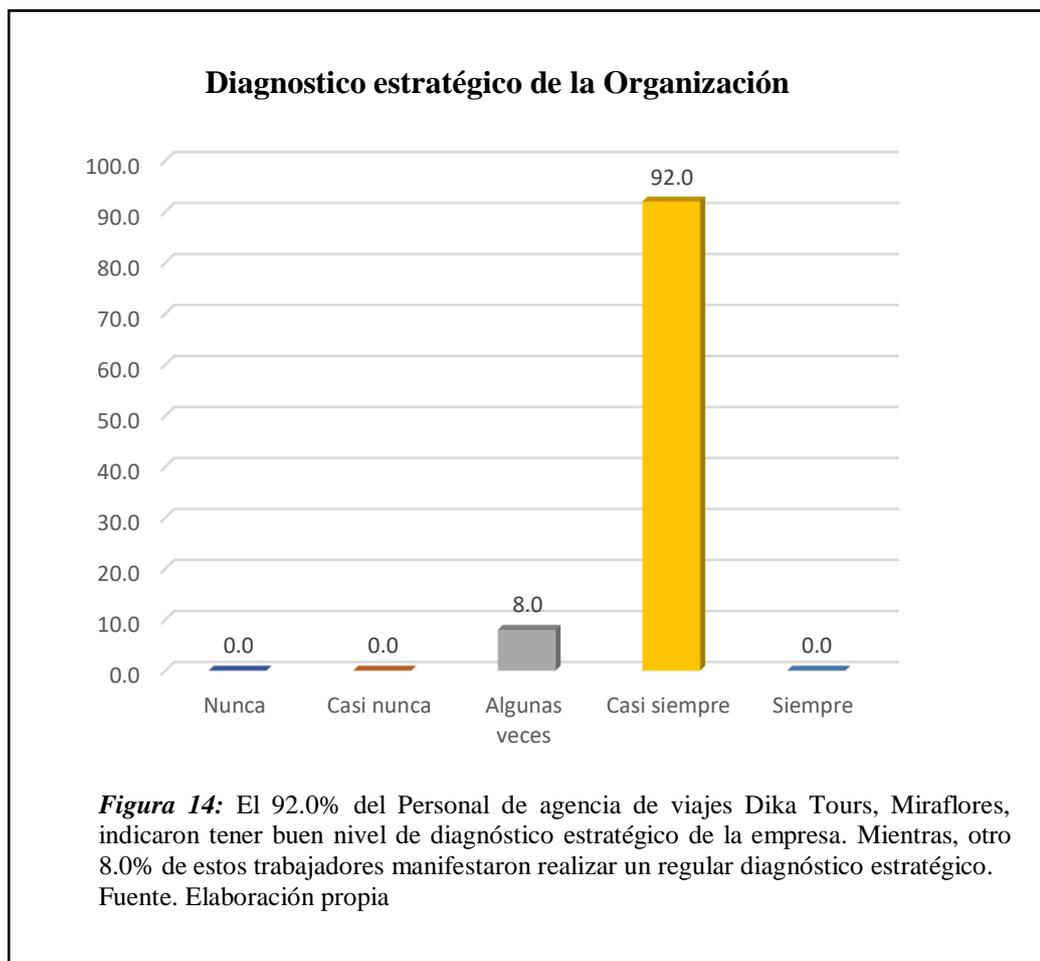


Tabla 12

Planificación Estratégica de la Organización

Alternativas	Personal	Porcentaje
Nunca	0	0,0
Casi nunca	0	0,0
Algunas veces	8	32,0
Casi siempre	17	68,0
Siempre	0	0,0
Total	25	100,0

Fuente: *Elaboración propia*

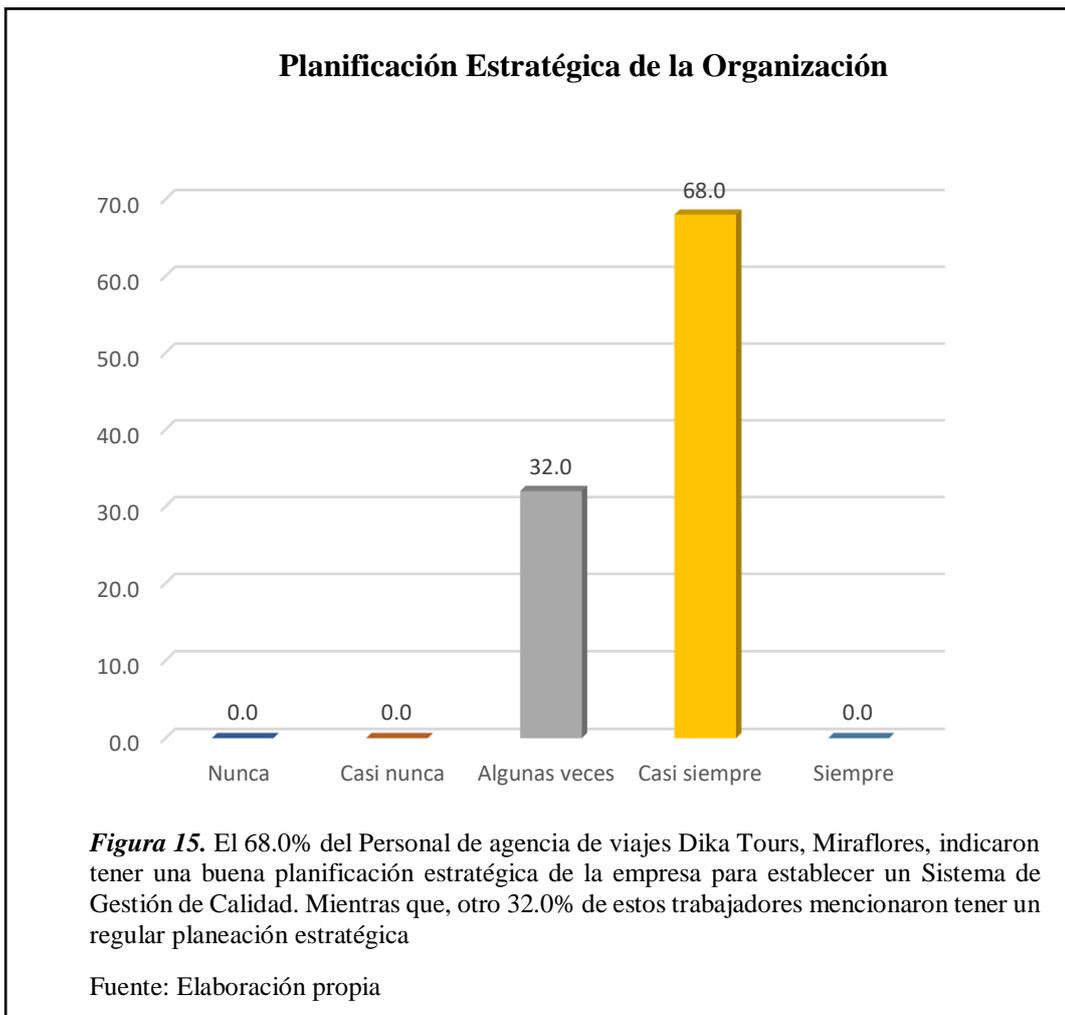


Tabla 13

Sensibilidad Organizacional

Alternativas	Personal	Porcentaje
Nunca	0	0,0
Casi nunca	0	0,0
Algunas veces	2	8,0
Casi siempre	23	92,0
Siempre	0	0,0
Total	25	100,0

Fuente: Elaboración propia

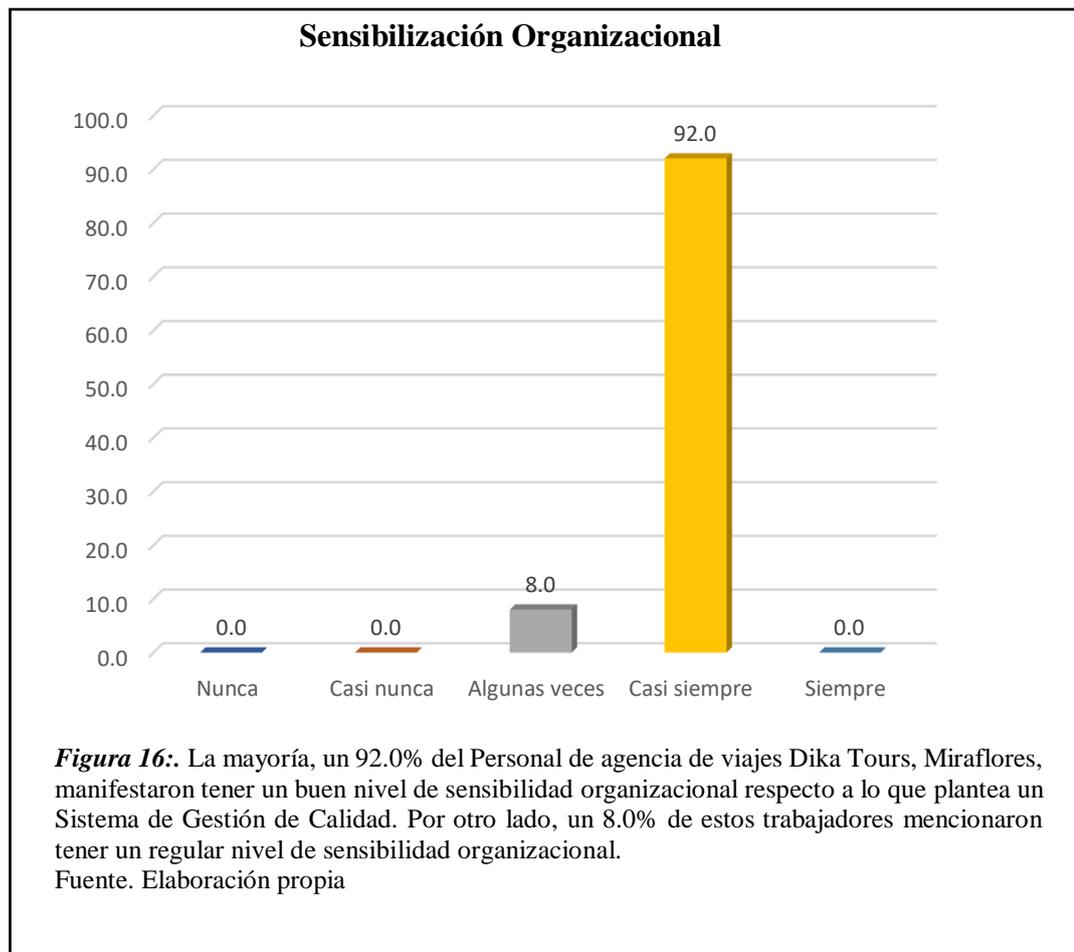


Tabla 14

Metodológica para el diseño

Alternativas	Personal	Porcentaje
Nunca	0	0,0
Casi nunca	0	0,0
Algunas veces	4	16,0
Casi siempre	21	84,0
Siempre	0	0,0
Total	25	100,0

Fuente: Elaboración propia

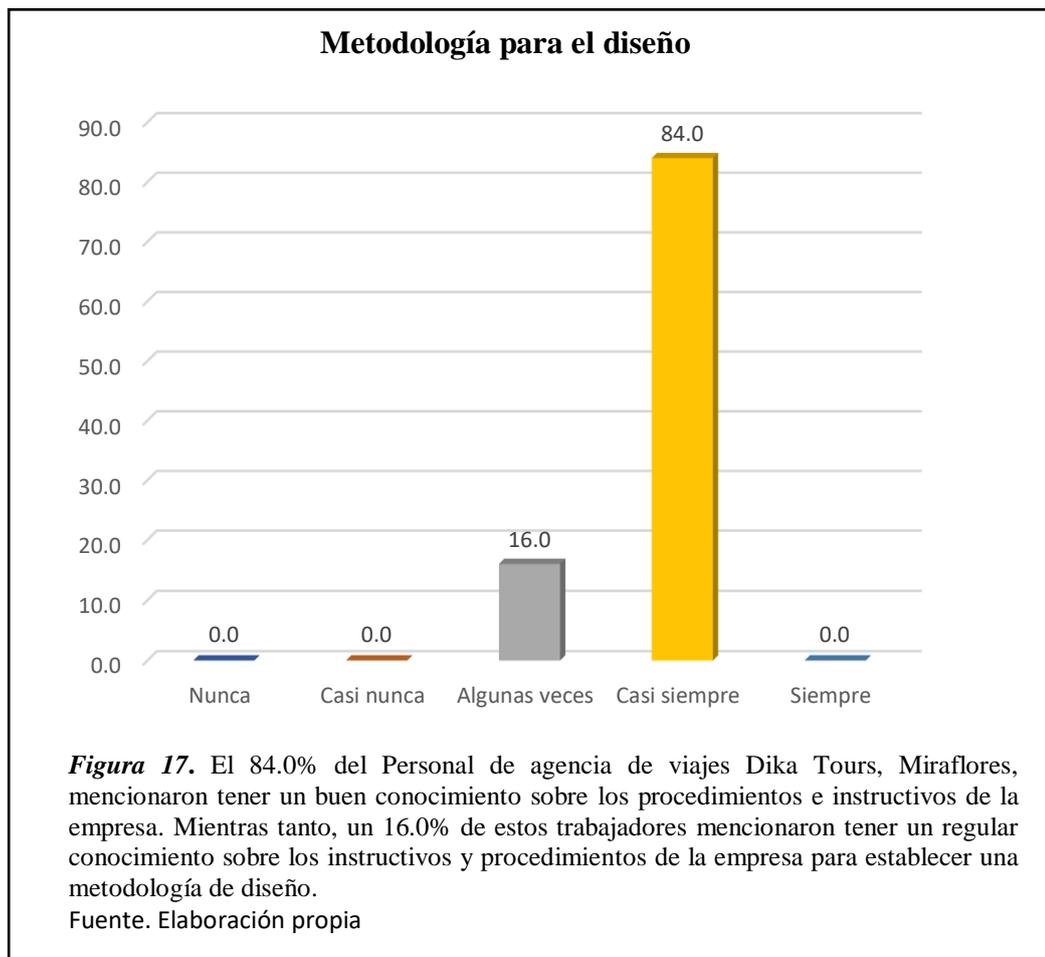


Tabla 15

Análisis del sistema organizacional

Alternativas	Personal	Porcentaje
Nunca	0	0,0
Casi nunca	0	0,0
Algunas veces	0	0,0
Casi siempre	23	92,0
Siempre	2	8,0
Total	25	100,0

Fuente: Elaboración propia

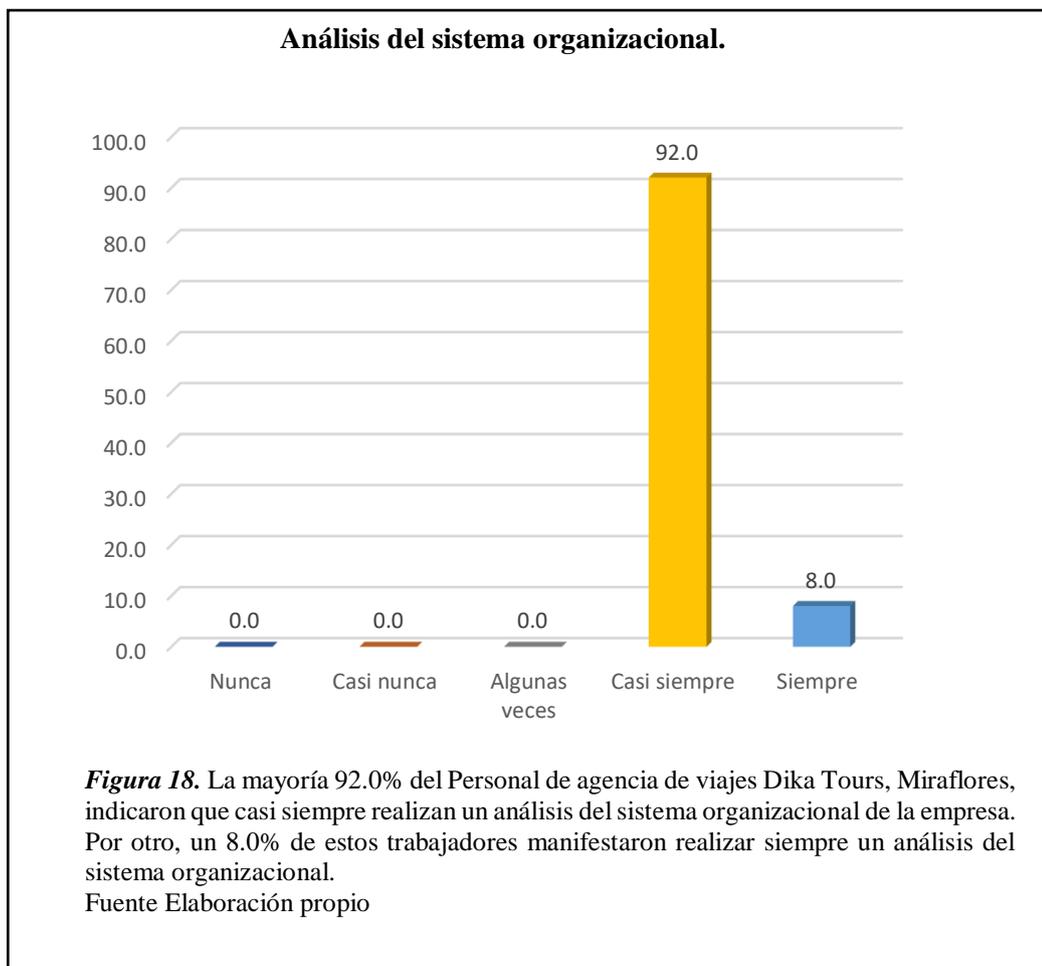


Tabla 16

Gestión del Conocimiento

Capacitación	Personal	Porcentaje
Nunca	0	0,0
Casi nunca	0	0,0
Algunas veces	15	60,0
Casi siempre	10	40,0
Siempre	0	0,0
Total	25	100,0

Fuente: Elaboración propia

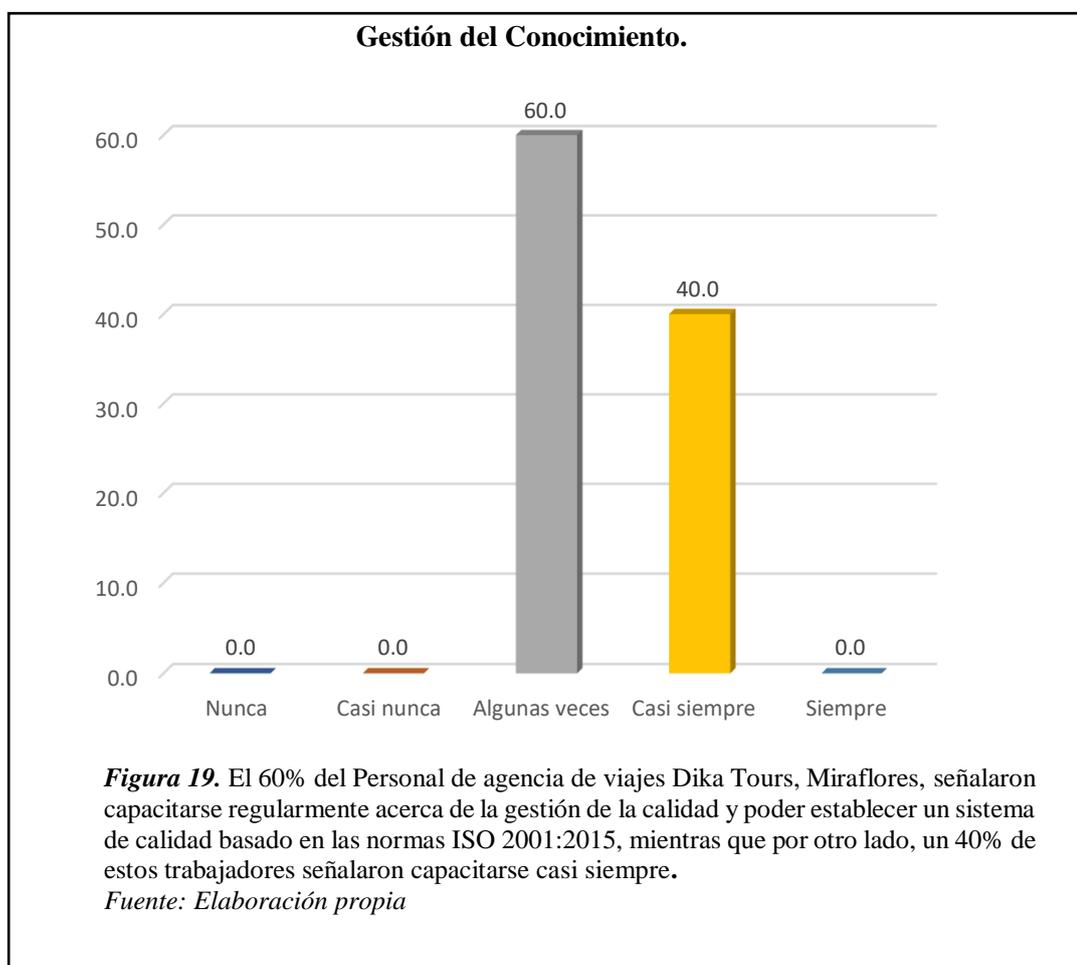
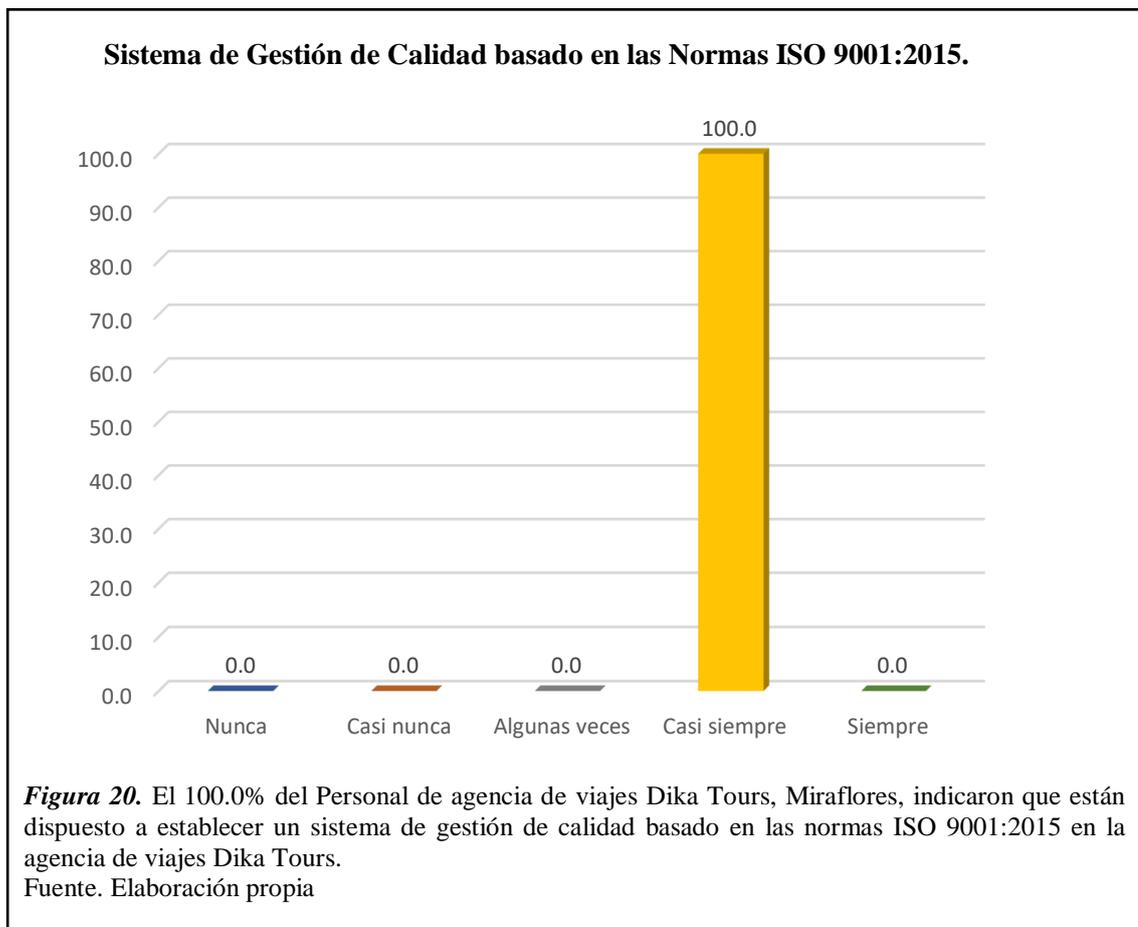


Tabla 17

Sistema de Gestión de Calidad basado en las Normas ISO 9001:2015

Capacitación	Personal	Porcentaje
Nunca	0	0,0
Casi nunca	0	0,0
Algunas veces	0	0,0
Casi siempre	25	100,0
Siempre	0	0,0
Total	25	100,0

Fuente: Elaboración propia



3.1.1. Prueba de hipótesis

La comprobación de las hipótesis se hará con el estadístico de prueba de Rangos señalados y pares igualados de Wilcoxon, ya que las alternativas del instrumento de medición estaban medidos de manera ordinal, la prueba considera la presencia de puntajes de diferencia de dos muestras relacionadas, donde cada sujeto es su propio control, es decir, de una manera simple se señala que al tener un instrumento de medición con dos variables se considera a los ítems de la primera variable como la primera muestra y los ítems de la segunda variable como la segunda muestra pero ambas están contestadas por el mismo individuo, por lo que cada sujeto es su propio control.

Hipótesis secundaria 1:

H₀: El conocimiento sobre calidad que tiene el personal no contribuye en el diagnóstico estratégico de la organización.

H₁: El conocimiento sobre calidad que tiene el personal contribuye en el diagnóstico estratégico de la organización.

Tabla 18

El conocimiento sobre calidad que tiene el personal contribuye en el diagnóstico estratégico de la organización.

Conocimiento	Sistema de Gestión de Calidad					Total
	Nunca	Casi nunca	Algunas veces	Casi siempre	Siempre	
Nunca	0	0	0	0	0	0
Casi nunca	0	0	0	2	0	2
Algunas veces	0	0	0	13	0	13
Casi siempre	0	0	0	10	0	10
Siempre	0	0	0	0	0	0
Total	0	0	0	25	0	25

Fuente: Elaboración propia

Estadística de prueba: Se escoge la prueba de Rangos señalados y pares igualados de Wilcoxon debido a la presencia de puntajes de diferencia de dos muestras relacionadas, donde cada sujeto es su propio control.

$$Z = \frac{T - \frac{n(n+1)}{4}}{\sqrt{\frac{n(n+1)(2n+1)}{24}}}$$

Donde:

T : Suma más pequeña de los rangos señalados.

n : muestra optima y a la vez el número de pares.

Nivel de significancia: sean $\alpha = 0.05$; $n = 25$

Distribución muestral: Conforme a la hipótesis nula, los valores de Z calculados en la formula anteriormente señalada están distribuidos normalmente con media cero y varianza de uno.

Regla de decisión: A un nivel de significancia de 0.05, Rechazar hipótesis nula (H_0) si la probabilidad asociada a Z ; $p < \alpha$.

Cálculo de la estadística de prueba. Al “correr” el SPSS con los datos tenemos:

Tabla 19

Rangos de Wilcoxon

		N	Rango promedio	Suma de rangos
GC - CON	Rangos negativos	23 ^a	12,00	276,00
	Rangos positivos	0 ^b	,00	,00
	Empates	2 ^c		
	Total	25		

Fuente: Elaboración propia

a. GC < CON

b. GC > CON

c. GC = CON

Tabla 20*Estadísticos de contraste^a*

	GC - CON
Z	-4,332 ^b
Sig. asintót. (bilateral)	,000

Fuente: Elaboración propia

a. Prueba de los rangos con signo de Wilcoxon

b. Basado en los rangos positivos.

$$Z = \frac{T - \frac{25 * (25 + 1)}{4}}{\sqrt{\frac{25 * (25 + 1)(2 * 25 + 1)}{24}}} = -4.332$$

Decisión estadística: Dado que la probabilidad asociada a Z es $p = 0.000.. < 0.05$ se rechaza H_0 .

Conclusión: El conocimiento sobre calidad que tiene el personal contribuye en el diagnóstico estratégico de la organización.

Hipótesis secundaria 2:

H₀ : Las competencias que posee el personal no contribuyen en la planificación estratégica de la organización.

H₁ : Las competencias que posee el personal contribuyen en la planificación estratégica de la organización.

Tabla 21*Las competencias que posee el personal contribuyen en la planificación estratégica de la organización.*

Competencias	Sistema de Gestión de Calidad					Total
	Nunca	Casi nunca	Algunas veces	Casi siempre	Siempre	
Nunca	0	0	0	0	0	0

Casi nunca	0	0	0	0	0	0
Algunas veces	0	0	0	13	0	13
Casi siempre	0	0	0	12	0	12
Siempre	0	0	0	0	0	0
Total	0	0	0	25	0	25

Fuente: Elaboración propia

Estadística de prueba: Se escoge la prueba de Rangos señalados y pares igualados de Wilcoxon debido a la presencia de puntajes de diferencia de dos muestras relacionadas, donde cada sujeto es su propio control.

$$Z = \frac{T - \frac{n(n+1)}{4}}{\sqrt{\frac{n(n+1)(2n+1)}{24}}}$$

Donde:

T : Suma más pequeña de los rangos señalados.

n : muestra optima y a la vez el número de pares.

Nivel de significancia: sean $\alpha = 0.05$; $n = 25$

Distribución muestral: Conforme a la hipótesis nula, los valores de Z calculados en la formula anteriormente señalada están distribuidos normalmente con media cero y varianza de uno. Z se calcula a través del SPSS –Statistical Package for Social Sciences - .

Regla de decisión: A un nivel de significancia de 0.05, Rechazar hipótesis nula (H_0) si la probabilidad asociada a Z ; $p < \alpha$.

Cálculo de la estadística de prueba. Al “correr” los datos con el SPSS tenemos:

Tabla 22

Rangos de Wilcoxon

	N	Rango promedio	Suma de rangos
--	---	----------------	----------------

	Rangos negativos	25 ^a	13,00	325,00
GC - COM	Rangos positivos	0 ^b	,00	,00
	Empates	0 ^c		
	Total	25		

Fuente: Elaboración propia

a. VAR00002 < VAR00001

b. VAR00002 > VAR00001

c. VAR00002 = VAR00001

Tabla 23

Estadísticos de contraste^a

	GC - COM
Z	-4,507 ^b
Sig. asintót. (bilateral)	,000

Fuente: Elaboración propia

a. Prueba de los rangos con signo de Wilcoxon

b. Basado en los rangos positivos.

$$Z = \frac{T - \frac{25 * (25 + 1)}{4}}{\sqrt{\frac{25 * (25 + 1)(2 * 25 + 1)}{24}}} = -4,507$$

Decisión estadística: Dado que la probabilidad asociada a Z es $p = 0.000.. < 0.05$ se rechaza H_0 .

Conclusión: Las competencias que posee el personal contribuyen en la planificación estratégica de la organización.

Hipótesis secundaria 3:

H_0 : El aprendizaje y la cultura organizacional que posee el personal sobre

calidad no contribuyen en la metodología para el diseño, análisis del sistema y sensibilización organizacional

H₁ : El aprendizaje y la cultura organizacional que posee el personal sobre calidad contribuyen en la metodología para el diseño, análisis del sistema y sensibilización organizacional.

Tabla 24

El aprendizaje y la cultura organizacional que posee el personal sobre calidad contribuyen en la metodología para el diseño, análisis del sistema y sensibilización organizacional

Aprendizaje Organizacional	Sistema de Gestión de Calidad					Total
	Nunca	Casi nunca	Algunas veces	Casi siempre	Siempre	
Nunca	0	0	0	0	0	0
Casi nunca	0	0	0	0	0	0
Algunas veces	0	0	0	0	0	0
Casi siempre	0	0	0	20	0	20
Siempre	0	0	0	5	0	5
Total	0	0	0	25	0	25

Fuente: Elaboración propia

Estadística de prueba: Se escoge la prueba de Rangos señalados y pares igualados de Wilcoxon debido a la presencia de puntajes de diferencia de dos muestras relacionadas, donde cada sujeto es su propio control.

$$Z = \frac{T - \frac{n(n+1)}{4}}{\sqrt{\frac{n(n+1)(2n+1)}{24}}}$$

Donde:

T: Suma más pequeña de los rangos señalados.

n: muestra optima y a la vez el número de pares.

Nivel de significancia: sean $\alpha = 0.05$; $n = 25$

Distribución muestral: Conforme a la hipótesis nula, los valores de Z calculados en la fórmula anteriormente señalada están distribuidos normalmente con media cero y varianza de uno.

Regla de decisión: A un nivel de significancia de 0.05, Rechazar hipótesis nula (H_0) si la probabilidad asociada a Z; $p < \alpha$.

Cálculo de la estadística de prueba. Al “correr” los datos con el SPSS tenemos:

Tabla 25
Rangos de Wilcoxon

	N	Rango promedio	Suma de rangos
GC - AO	Rangos negativos	25 ^a	325,00
	Rangos positivos	0 ^b	,00
	Empates	0 ^c	
	Total	25	

Fuente: *Elaboración propia*

a. $GC < AO$

b. $GC > AO$

c. $GC = AO$

Tabla 26
Estadísticos de contraste^a

	GC - AO
Z	-4,667 ^b
Sig. asintót. (bilateral)	,000

Fuente: *Elaboración propia*

a. Prueba de los rangos con signo de Wilcoxon

b. Basado en los rangos positivos.

$$Z = \frac{T - \frac{25 * (25 + 1)}{4}}{\sqrt{\frac{25 * (25 + 1)(2 * 25 + 1)}{24}}} = -4,667$$

Decisión estadística: Dado que la probabilidad asociada a Z es $p = 0.000.. < 0.05$ se rechaza H_0 .

Conclusión: El aprendizaje y la cultura organizacional que posee el personal sobre calidad contribuyen en la metodología para el diseño, análisis del sistema y sensibilización organizacional

Hipótesis principal:

H₀ : La capacitación que posee el personal sobre calidad no contribuye en el Sistema de Gestión de Calidad basado en las normas ISO 9001:2015 en la agencia de viajes Dika Tours, Miraflores, 2017.

H₁ : La capacitación que posee el personal sobre calidad contribuye en el Sistema de Gestión de Calidad basado en las normas ISO 9001:2015 en la agencia de viajes Dika Tours, Miraflores, 2017.

Tabla 27

La capacitación que posee el personal sobre calidad contribuye en el Sistema de Gestión de Calidad basado en las normas ISO 9001:2015 en la agencia de viajes Dika Tours, Miraflores, 2017.

Capacitación	Sistema de Gestión de Calidad					Total
	Nunca	Casi nunca	Algunas veces	Casi siempre	Siempre	
Nunca	0	0	0	0	0	0
Casi nunca	0	0	0	0	0	0
Algunas veces	0	0	0	15	0	15
Casi siempre	0	0	0	10	0	10
Siempre	0	0	0	0	0	0
Total	0	0	0	25	0	25

Fuente: *Elaboración propia*

Suposiciones: La muestra es una muestra aleatoria simple.

Estadística de prueba: Se escoge la prueba de Rangos señalados y pares igualados de Wilcoxon debido a la presencia de puntajes de diferencia de dos muestras relacionadas, donde cada sujeto es su propio control.

$$Z = \frac{T - \frac{n(n+1)}{4}}{\sqrt{\frac{n(n+1)(2n+1)}{24}}}$$

Donde:

T : Suma más pequeña de los rangos señalados.

n : muestra optima y a la vez el número de pares.

Nivel de significancia: sean $\alpha = 0.05$; $n = 25$

Distribución muestral: Conforme a la hipótesis nula, los valores de Z calculados en la formula anteriormente señalada están distribuidos normalmente con media cero y varianza de uno.

Regla de decisión: A un nivel de significancia de 0.05, Rechazar hipótesis nula (H_0) si la probabilidad asociada a Z ; $p < \alpha$.

Cálculo de la estadística de prueba. Al “correr” los datos con el SPSS tenemos:

Tabla 28
Rangos de Wilcoxon

	N	Rango promedio	Suma de rangos
Rangos negativos	25 ^a	13,00	325,00
Rangos positivos	0 ^b	,00	,00
Empates	0 ^c		
Total	25		

Fuente: Elaboración propia

a. $GC < CAP$

- b. GC > CAP
- c. GC = CAP

Tabla 29
Estadístico de contraste^a

	GC - CAP
Z	-4,523 ^b
Sig. asintót. (bilateral)	,000

Fuente: Elaboración propia

- a. Prueba de los rangos con signo de Wilcoxon
- b. Basado en los rangos positivos.

$$Z = \frac{T - \frac{25 * (25 + 1)}{4}}{\sqrt{\frac{25 * (25 + 1)(2 * 25 + 1)}{24}}} = -4,523$$

Decisión estadística: Dado que la probabilidad asociada a Z es $p = 0.000... < 0.05$ se rechaza H_0 .

Conclusión: La capacitación que posee el personal sobre calidad contribuye en el Sistema de Gestión de Calidad basado en las normas ISO 9001:2015 en la agencia de viajes Dika Tours, Miraflores, 2017.

3.2. Discusión de resultados

La calidad es una característica no tan fácil de realizar o hacer, sobre todo cuando se brinda un servicio a personas las cuales por su naturaleza humana poseen una serie de actitudes y que pueden ser manejados o no, en especial en una agencia de viajes. Establecer un sistema de calidad significa asumir una metodología que garantice no sólo la satisfacción de los clientes sino la del personal y los grupos de interés que se encuentran alrededor de la empresa llámese proveedores y comunidad. Para el caso del personal es necesario que estos posean los conocimientos suficientes para poder establecer sin ningún problema un Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001:2015, el conocimiento sobre calidad hace que el personal necesite un entrenamiento o capacitación especial o como lo sostiene Chacón & Mitchell (2016), “contar una adecuada preparación y una buena orientación al personal, no sólo los que son responsables de tomar decisiones y cuya labor es clave para la organización, sino todo individuo cuya responsabilidad y función es trascender en la empresa y en la sociedad”. En ese sentido, los resultados obtenidos sobre este aspecto indican que el conocimiento que tiene el personal de la agencia de viaje sobre calidad aun es susceptible de mejorar ya que más del 50% aún le falta fortalecer sus conocimientos sobre calidad. Esto implica, entonces, seguir con las capacitaciones de manera continuada para crear conciencia de la importancia de la calidad de servicio que presta la empresa.

Las competencias del personal de la empresa a juzgar por los resultados aún tienen que definirse totalmente puesto que el 52% de ellos señalaron estar en proceso de afianzamiento para brindar un adecuado servicio. Sobre este aspecto Meléndez (2017), menciona:

La organización contrastará a sus trabajadores con el perfil de puesto en el que laboran basándose en educación, formación y experiencia. De esto, concluirán si su personal cuenta con las competencias en el puesto asignado o si faltan potenciar algunas necesidades de formación, según sea necesario.

Es decir, al asumir un sistema de gestión de calidad, necesariamente la gerencia de la empresa se verá en la obligación de evaluar las competencias profesionales del personal para que pueda asistir de manera correcta a los clientes, razón de ser de la empresa.

Cambiar la forma de pensar de las personas acerca de hacer bien las cosas en su trabajo y sobre todo hacerlo de la mejor manera posible es una constante que la empresa tiene que asumir mediante acciones de capacitación, este proceso mejora las acciones de la empresa generando nuevos conocimientos y capacidades en los trabajadores, todo esto constituye el aprendizaje organizacional y que actualmente la mayoría del personal, 84% de la agencia de viajes lo viene haciendo. Sobre este aspecto Biondo (2015) afirma son “Los productos y de servicios que se adaptaron a las normas de calidad, dicha investigación concluyó que la calidad y sustentabilidad constituyen factores determinantes para la decisión de un viaje, la aplicación de normas y la introducción de procesos de mejora continua en toda la cadena productiva del turismo que influirá favorablemente en la capacidad de las empresas para ofrecer mejores servicios”

Entonces, si el aprendizaje organizacional tiene como objetivo, el aprendizaje colectivo entonces se estará cumpliendo con los estándares de calidad del ISO, también es cierto que para que los trabajadores puedan cumplir con estos estándares, la empresa tiene que aplicar ciertos programas de sensibilización que puedan ser capaces de hacerlos realidad con el fin de alcanzar los objetivos que persigue el Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001:2015.

La cultura organizacional, entre muchos factores conlleva a la competitividad de las empresas, cada uno de sus individuos expresa actitudes, experiencias, creencias y valores positivos en favor de la empresa. Sin embargo, los resultados muestran que el 76% de los trabajadores presentan una mediana cultura organizacional. También es cierto que las empresas expresan sus normas y valores las mismas que son compartidos por las mismas personas y grupos que trabajan en la empresa, así la mayoría de los trabajadores poseen cierta cultura organizacional, por ello es importante establecer adecuadamente las funciones de cada uno de los trabajadores para de esta manera no tener problemas en temas sobre unidad de mando por parte de los jefes o supervisores del área Huamani & Armaulía (2017) señalan:

La designación de responsabilidades y funciones entre el personal para elaborar, implementar y mantener el SGC, se elaboraron, se actualizaron y mantuvieron procedimientos operativos estandarizados, formatos, manuales y programas en base a la

norma ISO 9001:2015 que formará parte de la información documentada del SGC y por último se determina que las auditorías internas serán los métodos de seguimiento y evaluación de la eficacia del SGC.

Entonces, las características que conforman la cultura organizacional de la que los trabajadores presentan, tienen que ajustarse al sistema de gestión de calidad de la agencia de viajes Dika Tours de Miraflores.

Un factor importante para el logro de los objetivos en cuanto a la gestión de calidad es la capacitación del personal sobre temas que conciernen a la calidad de servicio, en ese sentido, la mayoría del personal o trabajadores de la agencia de viajes Dika señalaron estar en ese proceso pues poseen un regular nivel en cuanto a su capacitación, pues como lo señala Calisto y Milagros (2016):

Los lineamientos para la determinación de la competencia necesaria de las personas que realizan trabajos que afectan al desempeño y eficacia del SGC e identificar las necesidades de capacitación o sensibilización.

Esta capacitación sobre calidad conlleva a establecer criterios de uniformidad muy altos con respecto a determinado servicio y el 100% de los trabajadores lo saben, por lo que Pastor y Otero (2016) afirma que:

La norma ISO 9001:2015 también incide en la gestión de los recursos humanos, dicha norma tiene como objetivo que el personal realice las funciones que les han sido asignadas dentro de la organización. Esta capacidad es adquirida por medio de la educación, entrenamiento o experiencias de cada trabajador y debe ser la organización quien tome las acciones necesarias para que adquiriera las competencias relacionadas con su puesto de trabajo, para posterior.

Por lo tanto, la capacitación al personal es un factor importante en el cumplimiento de las normas ISO 9001:2015, sin ellas los objetivos que pueda establecer la empresa simplemente serían o estarían demás.

3.3. Aporte científico

Programa de Capacitación para establecer un sistema de gestión de la calidad basado en las normas ISO 9001:2015 en la Agencia de Viajes Dika Tours, Miraflores, 2017

3.3.1. Introducción

La calidad del servicio cada día se torna más compleja al momento de poder evaluarla, debido a que los clientes son más exigentes. El capital humano que integra las diferentes empresas de servicios turísticos como las agencias de viajes, son un factor importante que determina la calidad del servicio. Por lo que es importante partir desde ellos para poder establecer un sistema de gestión de calidad exitoso.

Actualmente es necesario contar con personal comprometido, con una formación especializada, experiencia en su campo profesional y el desarrollo de habilidades sociales para interactuar con los clientes y con el propio personal de las diversas áreas que tiene la empresa. Se debe integrar ambos aspectos para poder obtener mejores resultados e incrementar la satisfacción de los clientes.

Por lo tanto, es necesario establecer un programa de capacitación dirigido a todo el personal de la agencia de viajes (Administrativo y Operativo) para que de esta manera el personal pueda adaptarse rápidamente a los cambios y contar con los conocimientos y técnicas que les permitan obtener una implementación adecuada de las normas ISO 9001:2015 a través de un sistema de gestión de calidad.

3.3.2. Objetivo General

Capacitar al personal para establecer un sistema de gestión de la calidad basado en la norma ISO 9001:2015 en la Agencia de Viajes Dika Tours, Miraflores, 2017

3.3.3. Objetivos Específicos

Brindar conocimientos acerca del sistema de gestión de calidad ISO 9001:2015.

Generar compromiso en los colaboradores para la aplicación de las normas ISO 9001:2015.

Proporcionar a la empresa recursos humanos altamente calificados en términos de conocimiento, habilidades y actitudes para la eficiente implementación de la Norma ISO 9001:2015.

Sensibilizar a los colaboradores acerca de los beneficios y la importancia de la aplicación de los sistemas de gestión de calidad basados en la norma ISO 9001: 2015.

3.3.4. Análisis situacional

Misión

La satisfacción total de nuestros clientes, brindándoles servicios eficientes, confiables y de calidad.

Visión

Vemos a cada cliente como un socio y consideramos cada empleado como un valioso recurso. Nuestra estrategia es ofrecer servicios integrales para generar un valor agregado y así distinguirnos entre las mayores empresas de turismo.

3.3.5. Factibilidad de la propuesta

El programa de capacitación comprende temas acerca de la calidad y sistema de gestión de calidad para de esta manera poder brindar al personal los conocimientos necesarios basados en las normas ISO 9001:2015; asimismo para poder establecer una ventaja competitiva frente a la competencia del sector turístico; el aprendizaje del personal contribuirá a mejorar los niveles de satisfacción de los clientes y obtener una retroalimentación del personal,

Tabla 30

Análisis FODA

Análisis FODA	
Oportunidad	Incremento de la llegada de turistas extranjeros Incremento del turismo interno Reducción en los precios de los medios de transporte terrestre y aéreo para facilitar los viajes turísticos.
Fortaleza	Tour operadora Joven y dinámica Años de experiencia en el sector turístico Personal capacitado de acuerdo a su función.

Debilidad	Desconocimiento del personal acerca del sistema de gestión de calidad. Pasajeros insatisfechos por la calidad del servicio Cultura organizacional débil.
Amenaza	Aparición de nuevos competidores en el sector turístico. Inseguridad en destinos turísticos. Deterioro y maltrato de los atractivos turísticos de un destino.

Fuente: Elaboración Propia

Programa de la capacitación

La capacitación para establecer un sistema de gestión de calidad basado en las normas ISO 9001:2015 se desarrollará en módulos que serán cinco en total, cada módulo desarrollara la temática acerca de la calidad y las normas ISO.

Asimismo, en cada módulo se encontrará un taller de aplicación de acuerdo a la temática que se haya desarrollado, finalmente en el último modulo se realizará la evaluación de los colaboradores de las diversas áreas y niveles jerárquicos de la empresa para conocer el impacto establecido en cada uno de ellos.

Metodología

- Utilización de la metodología activa participativa a través del trabajo cooperativo.
- Exposición, participación, análisis y debate durante el desarrollo de la sesión.
- Dinámicas grupales de análisis de soluciones de casos presentados en clase.

Tabla 31

Temario del programa de capacitación

N°	Temas	Días	Horas	Documento
Módulo I Sensibilización	Definición de calidad. Evolución de calidad Sistema de gestión de calidad Beneficios de un sistema de gestión de calidad. Taller práctico N° 1 Evaluación	6	22	Registro de asistencia Informe de evaluación Fotografías

Módulo II Fundamentación	Normas ISO 9001 Evolución de las normas ISO 9001:2015 Requisitos de la norma ISO 9001:2015. Terminología y conceptos Taller práctico N° 2 Evaluación	6	22	Registro de asistencia Informe de evaluación Fotografías
Módulo III Metodología para diseñar un sistema de gestión de calidad.	Manual de calidad Política de calidad Procesos de un sistema de gestión de calidad Procedimientos requeridos por la norma Instructivos y formatos Taller práctico N° 3 Evaluación	8	30	Registro de asistencia Informe de evaluación Fotografías
Módulo IV Mejoramiento continuo del proceso	Procesos y características Análisis y diseño de los procesos Enfoque basado en procesos Taller práctico N°4 Evaluación	5	18	Registro de asistencia Informe de evaluación Fotografías
Módulo V Diseño y documentación de un sistema de gestión de calidad	Diagnostico estratégico para la calidad Diagnóstico del sistema de gestión de calidad Formatos y estructuras para la documentación Control de versiones e identificación de cambios Control de registros Taller práctico N° 5 Evaluación	7	26	Registro de asistencia Informe de evaluación Fotografías
Módulo VI Control del sistema de gestión de calidad	Auditoria interna Acciones preventivas Acciones correctivas Taller práctico N° 6 Evaluación	5	18	Registro de asistencia Informe de evaluación Fotografías

Fuente: Elaboración propia

Tabla 32*Cronograma de Actividades*

MODULO	TEMARIO	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Set	Oct	Nov	Dic	Responsable
I	Sensibilización	X	X											Gerencia
II	Fundamentación			X	X									Gerencia
III	Metodología para diseñar un SGC					X	X							Gerencia
IV	Mejoramiento continuo del proceso							X	X					Gerencia
V	Diseño y documentación del SGC									X	X			Gerencia
VI	Control del SGC											X	X	Gerencia

Fuente: Elaboración propia

Tabla 33*Presupuesto para la aplicación de la propuesta*

N° de Modulo	Sesión de aprendizaje	Materiales y alimentación	Cantidad	Costo unitario	Costo Total
Módulo I	sensibilización	Papelotes	25	S/ 0.50	S/ 12.5
		Plumones	50	S/ 2.00	S/ 100
		Material informativo	25	S/ 5.00	S/ 125
		Refrigerios	25	S/ 6.00	S/ 150
		Pizarra	1	S/ 80.00	S/ 80.00
		Alquiler de proyector	1	S/ 25.00	S/ 25.00
		Honorarios profesionales	1	S/ 800	S/ 800
Sub total					S/ 1292.5
Módulo II	Fundamentación	Papelotes	25	S/ 0.50	S/ 12.5
		Material informativo	25	S/ 5.00	S/ 125
		Refrigerios	25	S/ 6.00	S/ 150
		Alquiler de proyector	1	S/ 25.00	S/ 25.00
		Honorarios profesionales	1	S/ 800	S/ 800
Sub total					S/ 1112.5
Módulo III	Metodología para diseñar de un SGC	Papelotes	25	S/ 0.50	S/ 12.5
		Material informativo	25	S/ 5.00	S/ 125
		Refrigerios	25	S/ 6.00	S/ 150
		Alquiler de proyectos	1	S/ 25.00	S/ 25
		Honorarios profesionales	1	S/ 1100	S/ 1100
Sub total					S/ 1412.5
Módulo IV	Mejoramiento continuo del proceso	Papelotes	25	S/ 0.50	S/ 12.5
		Material informativo	25	S/ 5.00	S/ 125
		Refrigerio	25	S/ 6.00	S/ 150
		Alquiler de proyector	1	S/ 25.00	S/ 25

		Honorarios profesionales	1	S/ 650	S/ 650
Sub total					S/ 962.5
Módulo V	Diseño y documentación de un SGC	Papelotes	25	S/ 0.50	S/ 12.5
		Material informativo	25	S/ 5.00	S/ 125
		Refrigerio	25	S/ 6.00	S/ 150
		Alquiler de proyectos	1	S/ 25.00	S/ 25
		Honorarios profesionales	1	S/ 950	S/ 950
Sub total					S/ 1262.5
Módulo VI	Control de un sistema de gestión de calidad	Papelotes	25	S/ 0.50	S/ 12.5
		Material informativo	25	S/ 5.00	S/ 125
		Refrigerios	25	S/ 6.00	S/ 150
		Alquiler de proyector	1	S/ 25.00	S/ 25
		Honorarios profesionales	1	S/ 650	S/ 650
Sub total					S/ 962.5
Total					S/ 7005

Fuente: Elaboración propia

Financiamiento

El financiamiento de la presente propuesta tiene un monto de S/ 7,005 el cual será solventada en su totalidad por la agencia de viajes DIKA TOURS.

Evaluación y acciones de mejora

La evaluación se realizará al culminar cada uno de los módulos en los que participará el personal, esto permitirá identificar si algunos temas requieren una mayor explicación y análisis para que los colaboradores no tengan dudas acerca de los requisitos de la norma a establecer en la agencia de viajes.

Asimismo al establecer el sistema de gestión de calidad se realizara acciones de mejora semestrales a través de las auditorías internas para conocer cómo se está aplicando los procedimientos en cada una de las áreas administrativas y operativas, este será un proceso de autoevaluación para identificar los errores realizados y tomar acciones correctivas y preventivas en las observaciones o no conformidades que se puedan presentar en el desarrollo de los procedimientos para la prestación del servicio.

Responsable de la propuesta

El responsable de realizar la propuesta de capacitación es la gerencia general de la agencia de viajes DIKA TOURS, asimismo se establecerá un responsable que supervise que el programa cumpla con los objetivos y se obtenga los beneficios esperados, de esta manera se podrá establecer un sistema de gestión de calidad basado en las normas ISO 9001:2015.

Costo – Beneficio de la propuesta

El análisis costo beneficio es un instrumento financiero que permita el cálculo entre ambos aspectos asociados al programa de capacitación, para obtener rentabilidad, es decir generar mayores resultados.

El establecimiento de un sistema de gestión de calidad basado en las normas ISO 9001:2015 es de carácter voluntario para las empresas de turismo, en este caso como las agencias de viajes, la aplicación de un sistema de gestión de calidad trae como consecuencia con relación a la certificación ISO 9001:2015, es permite generar una ventaja competitiva, mejorar la imagen de la empresa y establecer un mejoramiento continuo.

El sistema de gestión de calidad se logra a través de incurrir en costos que ser verán compensados en múltiples beneficios que de esta se desprende.

De acuerdo con Bolaños (2016) menciona que INDECOPI (2012) las empresas peruanas han dejado de tener barreras que le impedían poder ofrecer a mercados internacionales sus productos turísticos. Actualmente es necesario mejorar los procesos internos para obtener servicios turísticos competitivos en el mercado mundial. Una manera de poder lograr esta mejora es a través de la obtención del reconocimiento de una certificación de calidad, que se logra después de establecer un sistema de gestión de calidad.

Por ello muchas empresas encuestadas han declarado tener muchos beneficios obtenidos después de establecer un sistema de gestión de calidad son mayores a los costos. Asimismo se observa en el aumento de la competitividad que se relaciona con el incremento de la productividad. La obtención de estos es a través de una evaluación inicial y el establecimiento del sistema de gestión de calidad, esto se logra con un adecuado programa de capacitación al personal que permite la mejora en la calificación a todo nivel. se obtendrá una mayor calidad de la documentación de los procesos, estabilidad en el desarrollo de las funciones, disminución de repetición de procesos y demoras.

El análisis costo beneficio del programa de capacitación, es necesario mencionar que como se declaró en el presupuesto para el desarrollo del programa, no va a generar ingresos o resultados de tipo monetario, sin embargo, genera beneficios directos e indirectos.

Por lo que se determina que en este caso no es pertinente, ni viable llevar a cabo un análisis costo beneficio de tipo cuantitativo, pues no está entre los objetivos del programa de capacitación incorporar ingresos, sin embargo, si es necesario mencionar un análisis cualitativo, a pesar de los costos que se cuenta al proponer el programa de capacitación que paso a detallar:

- Identificación de los procesos estratégico, principales y de soporte.
- Mejora en el establecimiento de los procesos
- Determinación de los parámetros e indicadores para poder controlar el sistema de gestión
- Aplicación de una metodología para identificar y asignar recursos
- Optimización del tiempo y recursos humanos
- Organización adecuada de las tareas
- Definición e implementación de la política y objetivo de calidad
- Elaboración de los documentos relacionados al sistema de gestión de calidad
- Compromiso del personal frente al sistema de gestión de calidad
- Capacitación continua al personal
- Método de seguimiento y medición para brindar la evidencia de conformidad del producto turístico de acuerdo a los requisitos de la agencia de viajes

- Implementación del procedimiento de producto turístico no conforme para tomar las acciones correctivas necesarias.
- Desarrollo del proceso de auditoría interna semestral

Estos son los beneficios que se obtendrá posteriores a establecer un sistema de gestión de calidad, previamente es necesaria la capacitación al personal para que se pueda obtener los conocimientos y las herramientas necesarias para poder acceder a estos beneficios.

CAPÍTULO IV:
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

CAPÍTULO IV: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

4.1. Conclusiones

Los datos obtenidos permitieron establecer que sólo el 50% del personal cuenta con conocimientos sobre calidad para establecer un Sistema de Gestión de Calidad basado en las normas ISO 9001:2015 en la agencia de viajes Dika Tours, sin embargo es necesario realizar capacitaciones permanentes al personal que aún carece de conocimientos.

Como producto de la contrastación de hipótesis respectiva, se ha establecido que las competencias que posee el personal se encuentran en un nivel regular para establecer un sistema de gestión de calidad basado en la normas ISO 9001:2015.

Se ha establecido que el Aprendizaje organizacional del personal posee un buen nivel, contribuyendo a la adaptación del cambio a través de un programa de capacitación para establecer un Sistema de Gestión de Calidad basado en las normas ISO 9001:2015 en la agencia de viajes Dika Tours.

Se ha establecido que la cultura organizacional que posee el personal es buena, permitiendo generar ambientes de integración, para establecer un Sistema de Gestión de Calidad basado en las normas ISO 9001:2015 en la agencia de viajes Dika Tours.

En conclusión, un programa de capacitación para el personal contribuye en el establecimiento de un Sistema de Gestión de Calidad basado en las normas ISO 9001:2015 en la agencia de viajes Dika Tours.

4.2. Recomendaciones

Es necesario que el personal de la agencia de viajes Dika Tours, se capacite permanentemente en temas de actualización de las normas ISO 9001:2015 y temas de auditoria para de esta manera obtener a mediano plazo una certificación internacional de calidad ISO 9001.

La investigación será entregada al gerente de la agencia de viajes Dika Tours para su evaluación y ejecución con el objetivo de establecer un sistema de gestión de calidad que permita generar una ventaja competitiva en el mercado turístico a nivel nacional.

El personal de la agencia de viajes Dika Tours deberá interiorizar los nuevos conceptos acerca de las normas ISO 9001:2015 de tal manera que inserten de manera progresiva la aplicación de los procedimientos y requisitos en sus actividades laborales diarias. Para ello la actitud y valores de los trabajadores deben estar alineados con la organización, lo que permitirá un mayor compromiso y facilidad en la adaptación al cambio para una mejora continua permanente.

Es relevante continuar con las capacitaciones al personal, pues si los trabajadores se encuentran bien capacitados existirá un aumento de la productividad y el nivel de la calidad en la prestación del servicio, se necesita una preparación global continua que perfeccione ciertas habilidades y disminuya la necesidad de supervisión, esto traerá como consecuencia que la calidad del servicio prestado será excelente y permita generar ventajas competitivas difíciles de copiar e imitar en los competidores.

REFERENCIAS

- Acosta (2018) Profesionalización y lucha contra la informalidad son sus objetivos. Portal de turismo. Recuperado de <http://www.portaldeturismo.pe/noticia/ricardo-acosta-postulara-a-la-reeleccion-como-presidente-de-apavit>
- Aguilar, B. C. M. D. (2015) *Programa de implementación de un sistema de gestión de la calidad basado en la norma iso 9001: 2008, para la optimización de la producción en una empresa metalmecánica*, Arequipa 2015.
- Benzaquen-De las Casas, J., & Pérez-Cepeda, M. (2016). *El ISO 9001 y TQM en las empresas de Ecuador*. GCG: Revista de Globalización, Competitividad & Gobernabilidad, 10(3), 153–176. <https://doi.org/10.3232/GCG.2016.V10.N3.06>
- Benalcazar K. (2016). *Programa de capacitación para mejorar la calidad del hotel San Francisco, cantón Daule, provincia del Guayas*.
- Biondo, M. B. (2015). *Normas de calidad en emprendimientos productivos y de servicios turísticos en el Sudoeste Bonaerense*.
- Bolaños, E. L. (2016). La gestión de la calidad en Perú: un estudio de la norma ISO 9001, sus beneficios y los principales cambios en la versión 2015. *Universidad & Empresa*, 18(30), 33-54.
- Cano Moore, J. L. (2015). Evaluación del proceso del programa de capacitación empresarial en un banco de desarrollo.
- Castañeda Calzadilla, M. R., Hernández Rabell, L., & Ramos Díaz, J. L. (2016). Una práctica innovadora en la capacitación empresarial. *Revista Cubana de Educacion Superior*, 35(3), 4–14. Retrieved from <http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=fua&AN=123236872&lang=es&site=ehost-live>

- Calisto, C., & Milagros, R.(2016) *Desarrollo e implementación de un sistema de gestión de la calidad basado en la norma ISO 9001: 2015 en una empresa dedicada a brindar el servicio de mantenimiento de ascensores.*
- Castañeda Calzadilla, Mayra R., Hernández Rabell, Lourdes, & Ramos Díaz, Jesús L.. (2016). Una práctica innovadora en la capacitación empresarial. *Revista Cubana de Educación Superior*, 35(3), 4-14. Recuperado en 05 de marzo de 2018, de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0257-43142016000300001&lng=es&tlng=es.
- Castillo Arzola, V. A., & Chávez González, D. M. (2016). Desarrollo de una plataforma web para la intermediación Proveedor–Cliente, de necesidades de capacitación
- Chacón, Q., & Mishell, G. (2016). *Implementación del diagnóstico de necesidades de capacitación en mandos medios y gerenciales, para la Fundación Hermano Miguel, de octubre 2015 a marzo 2016* (Bachelor's thesis).
- Chiavenato, I. (2009). *Gestión del talento Humano*. México, D.F.: McGraw Hill.
- Cortés, J. M. (2017). *Sistemas de gestión de calidad (iso 9001:2015)*. Retrieved from <https://ebookcentral.proquest.com>
- Cuatrecasas, L. (2012). *Organización de la producción y dirección de operaciones*. Editorial Diaz de Santos. Madrid, España.
- Culcay, G., José, M., & Torres Valladolid, K. J. (2018). *Diseño de programa de capacitación a medianos y pequeños empresarios que brindan servicios turísticos, Cantón Durán* (Bachelor's thesis, Universidad de Guayaquil Facultad de Ciencias Administrativas).
- Deming, W. E. (1989). *Calidad, productividad y competitividad: la salida de la crisis*. Retrieved from <https://ebookcentral.proquest.com>

- De las Casas, J. B. (2018). La ISO 9001 y la administración de la calidad total en las empresas peruanas. *Universidad & Empresa*, 20(35), 281–312. <https://doi.org/10.12804/revistas.urosario.edu.co/empresa/a.6056>
- Espinoza, E. R., de Lema, D. G. P., & Gómez-Guillamón, A. L. D. (2016). Factores determinantes del éxito competitivo en la mipyme: un estudio empírico en empresas peruanas. *Contabilidad y Negocios: Revista del Departamento Académico de Ciencias Administrativas*, 11(22), 52-68.
- Feigenbaum, A. V. (1983). *Total quality control*.
- Fontalvo, T. J., & De La Hoz, E. J. (2018). Diseño e Implementación de un Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001:2015 en una Universidad Colombiana. *Formación Universitaria*, 11(1), 35–43. <https://doi.org/10.4067/S0718-50062018000100035>
- Francés García, F. J., Alaminos Chica, A. F., Penalva Verdú, C., & Santacreu Fernández, O. A. (2014). El proceso de medición de la realidad social: La investigación a través de encuestas.
- Flores, V. R. (2014). *Administración de recursos humanos*. Retrieved from <https://ebookcentral.proquest.com>
- Gallego Gil, D. J., Álvarez, M., & Alonso García, C. M. (2013). *Capacitación y gestión del conocimiento a través de la web 2.0*. Madrid: Dykinson. Retrieved from <http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=e000xww&AN=753212&lang=es&site=ehost-live>
- Gamero Requena, J. (2015). Sistema nacional de formación profesional y capacitación laboral (SNFPC) del Perú: propuesta de un sistema nacional de formación profesional y capacitación laboral para el Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo.

- Guerrero Corzo, J. A. (2016). Aplicación de programas de capacitación a los supervisores y el nivel de comunicación con los colaboradores de la empresa Lima Bus Internacional 1 SA Julio–Octubre 2016
- Gómez Montoya, M., & Cantor Giraldo, O. L. (2014). *Diseño e implementación de un sistema de gestión de calidad bajo la norma ISO 9001-2008 en una empresa de recolección de escombros*.
- González, O., & Arciniegas, J. (2016). *Sistemas de gestión de calidad: teoría y práctica bajo la norma iso 2015*. Retrieved from <https://ebookcentral.proquest.com>
- González Ariza, A. L. (2017). *Métodos de compensación basados en competencias* (Vol. 3a edición revisada y aumentada). Barranquilla [Colombia]: Universidad del Norte. Retrieved from <http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=e000xww&AN=1612523&lang=es&site=ehost-live>
- González, M. P. (2017). *Procesos de gestión de calidad en hostelería y turismo: uf0049*. Retrieved from <https://ebookcentral.proquest.com>
- Godoy Zepeda, G. D. J., de Paz, M., Alexander, A., & Sánchez de Mira, P. C. (2016). *Plan de capacitación continua de motivación personal, para mejorar el desempeño de los empleados administrativos de la Facultad de Ciencias y Humanidades de la Universidad de El Salvador, sede central* (Doctoral dissertation, Universidad de El Salvador).
- Gutiérrez Solis, N. H. N. (2017). Capacitación para la mejora en los procesos de desaduanaje de la empresa Hashem Jireh Logistic SAC.
- Hernández, P. E. R., & Hernández, O. S. (2015). Conceptualizando el diálogo entre cultura y aprendizaje organizacional. *trilogía Ciencia Tecnología Sociedad*, 7(12), 95-103.

- Hernández, S. R., Fernández, C. C., & Baptista, L. P. (2006). *Metodología de la investigación (4a. ed.)*. Retrieved from <https://ebookcentral.proquest.com>
- Huamán, P. L., & Rios, R. F. (2015). *Metodologías para implantar la estrategia: diseño organizacional de la empresa (2a. ed.)*. Retrieved from <https://ebookcentral.proquest.com>
- Huamani, Y. y Armaulía, M. (2017). *Diseño e implementación de un sistema de gestión de calidad según la norma ISO 9001:2015 en una droguería de dispositivos médicos*. Tesis para optar el grado de profesional químico farmacéutico. Perú.
- Huanca Escalante, F., & Loayza Astete, H. (2018). La capacitación empresarial y el crecimiento interno de los emprendimientos del proyecto vínculos empresariales en el distrito de Challhuahuacho–Apurímac.
- Loayza, N. (2016). La productividad como clave del crecimiento y el desarrollo en el Perú y el mundo. *Revista Estudios Económicos*, 31, p9-28.
- López, M. M., & González, N. E. (2018). Impacto de la capacitación en el desempeño de directivos de la Administración Pública.
- Lizarzaburu, E. R., & Del Brio, J. (2016). Responsabilidad Social Corporativa y Reputación Corporativa en el sector financiero de países en desarrollo. *Globalización, Competitividad y Gobernabilidad de Georgetown/Universia*, 10(1).
- Lemos, P. L. (2016). *Novedades ISO 9001: 2015*. FC EDITORIAL.
- Maderni, G., Di Candia, C., & Valera REY, A. (2016). La Norma Iso 9001:2015 Anatomía Del Cambio. *Innotec Gestión*, (7), 44–50. Retrieved from <https://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=fua&AN=120833916&lang=es&site=ehost-live>

- Martínez, E. I. M., Mozqueda, N. L. A., & Montaña, S. A. (2013, July). *EL impacto de la certificación bajo la norma iso 9000 2008 en la generalización de una cultura de calidad en la unidad académica hermosillo de la universidad estatal de sonora* (Vol. 8, No. 2, p. 1587). Institute for Business & Finance Research.
- Martínez-Martínez, C. C., Milian-Torres, O., & de Corcho, D. H.-P. (2017). Procedimiento para la capacitación en negociación a directivos hoteleros. *Retos Turísticos*, 16(1), 1–11. Retrieved from <http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=hjh&AN=123688368&lang=es&site=ehost-live>.
- Marcelino, A. M., & Ramírez, H. D. (2014). *Administración de la calidad: nuevas perspectivas*. Retrieved from <https://ebookcentral.proquest.com>
- Masgo, F., & George, D. (2018). La gestión de la capacitación organizacional en el sector manufacturero: estudio de caso en una empresa de plásticos.
- Melendez, A. (2017). *Propuesta de implementación del sistema de gestión de calidad en una industria pesquera según la norma ISO 9001:2015*. Tesis para optar el título de Ingeniero Industrial. Perú.
- Mejía, A. (2015). “*Implementación de un sistema integrado de gestión de calidad para mejorar la competitividad en COPAME CONSTRUCTORA E.I.R.L.*” Tesis para optar el grado de doctor en administración,
- Ministerio de comercio exterior y turismo (2017). Plan nacional de calidad turística del Peru. Recuperado de https://www.mincetur.gob.pe/wp-content/uploads/documentos/turismo/CALTUR/pdfs_documentos_Caltur/CALTUR_2017_2025.pdf

Ministerio de comercio exterior y turismo (11 de Junio del 2016) Reglamento de agencias de viajes y turismo. Diario oficial el Peruano. Recuperado de http://https://www.mincetur.gob.pe/wp-content/uploads/documentos/turismo/funciones_y_normatividad/normatividad/prestadores_servicios_turisticos/Decreto_Supremo_004_2016_MINCETUR_AGVT.pdf

Montalvan Calle, M. (2017). Caracterización de la competitividad y capacitación en MYPE, rubro agencias de viajes (Piura Cercado), año 2014.

Navarrete De La Cruz, J. M., Guillermo, W., & Moncayo, C. (2018). *Propuesta para el diseño del sistema de gestión de calidad basado en la Norma ISO 9001: 2015 en una empresa del sector del transporte* (Bachelor's thesis, Universidad de Guayaquil Facultad de Ciencias Administrativas).

Nicoletti, J. A. (2008). *Adecuación y aplicación de las normas de calidad ISO 9000: 2000 en el campo educativo*. Horizontes Educativos, 13(2), 75-86.

Oleas, M. E. E., Cujano, J. A. Z., Moya, E. R. E., & Erazo, L. E. C. (2015). Gestión del talento humano orientado al alto desempeño de los servidores públicos. Revista Contribuciones a las Ciencias Sociales.

Orozco, F. A. (2017). El impacto de la capacitación. Retrieved from <https://ebookcentral.proquest.com>

Palomino Blas, J. M. (2017). Características de la capacitación en gestión empresarial en las micro y pequeñas empresas del Perú: 2011-2013.

Pastor-Fernández, A., & Otero-Mateo, M. (2016). Impacto de la norma ISO 9001:2015 en el ámbito de la ingeniería. Integración en las pymes. DYNA - Ingeniería e Industria, 91(2), 118–121. <https://doi.org/10.6036/7709>

Ponce Regalado, F., & Zevallos Vallejos, E. (2015). La innovación en la micro y la pequeña empresa (MYPE): no solo factible, sino accesible.

- Proaño Miño, M. G. (2017). *Propuesta de un modelo de gestión de calidad en agencias tour operadoras. Caso: Climbing Tours, en Quito* (Master's thesis, Universidad Andina Simón Bolívar, Sede Ecuador).
- Rojano, K. (2018). *Modelo de gestión de calidad total para el Cedro Hotel en Baños de Agua Santa, provincia de Tungurahua* (Bachelor's thesis).
- Rojo, F. E. (2014). *Gestión auxiliar de personal (MF0980_2)*. Madrid, ES: Editorial CEP, S.L. Retrieved from <http://www.ebrary.com>
- Santos (2017). Relación entre el Resultado de las Capacitaciones y la Gestión de las Mypes Participantes del Programa “Gestionando Mi Empresa 2015” de la Ciudad de Tacna. Período 2017.
- Szmulewicz, P. (2018). Calidad de recursos humanos para un turismo rural Sustentable. *Gestión turística*, (5), 19-30.
- Valencia, R. (14 de Julio 2018). Mincetur otorgó reconocimiento de buenas prácticas a más de 400 empresas de turismo. Agencia peruana de noticias de Andina. Recuperado de <https://andina.pe/agencia/noticia-mincetur-otorgo-reconocimiento-buenas-practic-as-a-mas-400-empresas-turismo-716548.aspx>
- Villar, V. M. F. (2016). *Estilos de liderar para el aprendizaje organizativo*. Retrieved from <https://ebookcentral.proquest.com>
- Wagner, M. (2014). Calidad turística total: en busca de organizaciones más competitivas. Retrieved from <https://ebookcentral.proquest.com>

ANEXOS

Anexo 01: Cuestionario

PREGUNTAS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN				
	(N)	(CN)	(AV)	(CS)	(S)
VARIABLE : CAPACITACIÓN					
CONOCIMIENTOS					
1. Los conocimientos obtenidos para el desarrollo de sus funciones son mediante la observación, imitación y práctica.	1	2	3	4	5
2. Los conocimientos adquiridos para el desarrollo de sus funciones han sido a través de manuales, procedimientos, instructivos	1	2	3	4	5
COMPETENCIAS					
3. El trabajo en equipo suelen producir problemas de coordinación, sin embargo se afinan do los procesos y cada vez se realiza mejor la tarea	1	2	3	4	5
4. Desarrolla continuamente sus competencias individuales para obtener el resultado que desea, potenciando nuevas formas de pensar	1	2	3	4	5
APRENDIZAJE ORGANIZACIONAL					
5. La organización genera un ambiente competitivo, que incentive a las personas a que aprendan cada vez más para compartir y distribuir información entre todos los miembros.	1	2	3	4	5
6. El personal como equipo aprende a resolver problemas con efectividad	1	2	3	4	5
CULTURA ORGANIZACIONAL					
7. Usted utiliza herramientas tecnológicas para intercambiar información y conocimientos	1	2	3	4	5
8. Se adapta rápidamente a los cambios establecidos por la dirección general para la mejora del servicio	1	2	3	4	5
VARIABLE : SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD					

DIAGNOSTICO ESTRATÉGICO DE LA ORGANIZACIÓN					
9. Ha sido informado acerca de la misión y visión de la organización	1	2	3	4	5
10. La empresa donde labora, considera que ¿la calidad es una ventaja competitiva sobre la competencia?	1	2	3	4	5
PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA DE LA ORGANIZACIÓN					
11. Está comprometido al 100% con la empresa, adaptándola como propia y actuando con total responsabilidad	1	2	3	4	5
12. Ha sido informado acerca de los procesos para la prestación del servicio que ofrece	1	2	3	4	5
SENSIBILIZACION ORGANIZACIONAL					
13. El desempeño de sus funciones repercute directamente en la calidad del servicio	1	2	3	4	5
METODOLOGIA PARA EL DISEÑO					
14. Organiza la documentación de sus actividades para darle en cumplimiento en tiempo y forma según un procedimiento establecido	1	2	3	4	5
15. Aplica un procedimiento, instructivo o registro para la ejecución de sus funciones que asegure la calidad del servicio	1	2	3	4	5
ANALISIS DEL SISTEMA ORGANIZACIONAL					
16. La organización al término del servicio evalúa la calidad por parte de los clientes.	1	2	3	4	5
17. La organización identifica los problemas y se toman acciones correctivas para que no vuelvan a suceder	1	2	3	4	5
18. El mejoramiento continuo permite mejorar la calidad del servicio y la productividad del personal.	1	2	3	4	5
19. Se realizan reuniones para brindar sugerencias para la mejora de la calidad y satisfacción del cliente	1	2	3	4	5

El propósito del cuestionario es conocer si el personal de la Agencia de viajes Dika tours cuenta con los conocimientos, habilidades para poder establecer un sistema de gestión de calidad basado en las normas ISO 9001:2015.

NUNCA	CASI NUNCA	ALGUNAS VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
N	CN	AV	CS	S
1	2	3	4	5

Aexo 02: Fotografías de la agencia de viajes Dika Tours



Figura 21. Frontis de la agencia de viajes Dika Tours
Fuente: Elaboración propia

Aplicación de la encuesta

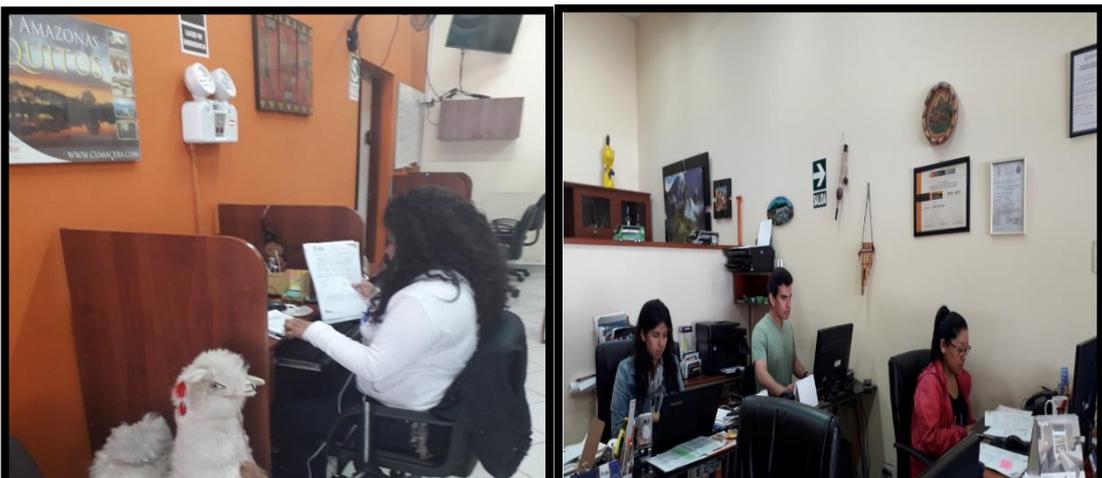


Figura 22: Trabajadores de la agencia de viajes Dika resolviendo la encuesta.

Fuente: Elaboración propia

Anexo 03: Matriz de consistencia

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala	Técnica/ Instrumento
¿De qué manera la propuesta de un Programa de capacitación permite establecer un sistema de gestión de la calidad basado en las normas ISO 9001:2015 en la Agencia de Viajes DIKA TOURS, MIRAFLORES, 2017?	<p>General Diseñar un Programa de Capacitación para establecer un sistema de gestión de la calidad basado en la norma ISO 9001:2015 para la agencia de viajes DIKA TOURS, MIRAFLORES, 2017.</p>	<p>General La capacitación que posee el personal sobre calidad contribuye en el sistema de gestión de calidad basado en las normas ISO 9001:2015 en la agencia de viajes DIKA tours, Miraflores, 2018</p>	<p>Capacitación Es un proceso de cambio, que permite transformar a los trabajadores mediocres en capaces, permitiéndoles asumir nuevas responsabilidades .Es decir la capacitación no solamente es realizar curso, consiste en lograr que las personas cuenten con las condiciones necesarias para hacer de manera eficiente su labor.(Orozco, 2017, p.19)</p>	Conocimiento	Tácito	Los conocimientos obtenidos para el desarrollo de sus funciones son mediante la observación, imitación y práctica.	Likert	Encuesta / Cuestionario
	<p>específicos Determinar el grado de conocimientos acerca del diagnóstico estratégico de la organización con que cuenta el personal para establecer un sistema de gestión de la calidad basado en la norma ISO 9001:2015</p>	<p>Específicos El conocimiento sobre calidad que tiene el personal contribuye en el diagnostico estratégico de la organización</p>			Explicito	Los conocimientos adquiridos para el desarrollo de sus funciones han sido a través de manuales, procedimientos, instructivos.		
	<p>Analizar el nivel de competencia del personal de la agencia de viajes DIKA Tours para que se establezca la planificación estratégica de la organización bajo el sistema de gestión de la calidad basado en la norma ISO 9001:2015</p>	<p>Las competencias que posee el personal contribuyen en la planificación estratégica de la organización</p>			Organizacionales	El trabajo en equipo suele producir problemas de coordinación, sin embargo se afinan de los procesos y cada vez se realiza mejor la tarea.		
Capacitar al personal de la agencia de viajes DIKA Tours para proporcionar un aprendizaje y cultura organizacional para que se		<p>El aprendizaje y la cultura organizacional que posee el personal sobre calidad contribuyen en la metodología para el diseño, análisis del sistema y sensibilización organizacional.</p>		Competencias	Individuales	Desarrolla continuamente sus competencias individuales para obtener el resultado que desea, potenciando nuevas formas de pensar.		

establezcan una metodología para el diseño, un análisis del sistema y una sensibilización

Aprendizaje Organizacional

Capacidad Intelectual

La organización genera un ambiente competitivo, que incentive a las personas a que aprendan cada vez más para compartir y distribuir información entre todos los miembros.

Resolución de Problemas

El personal como equipo aprende a resolver problemas con efectividad.

Comunicación Efectiva

Usted utiliza herramientas tecnológicas para intercambiar información y conocimientos.

Cultura Organizacional

Cambio Cultural

Se adapta rápidamente los cambios establecidos por la dirección general para la mejora del servicio.

Análisis Interno

Diagnostico Estratégico de la Organización

Análisis Externo

Ha sido informado a cerca de la misión y visión de la organización.

<p>Sistema de Gestión de calidad Es un conjunto de elementos interrelacionados que interactúan para establecer políticas, objetivos y procesos con el fin de lograr objetivos. (Cortez, 2017, p.73)</p>	Planificación estratégica de la Organización.	Direccionamiento Estratégico	La empresa donde labora, considera que ¿la calidad es una ventaja competitiva sobre la competencia?
	Sensibilización Organizacional	Mapa de Procesos	Está comprometida al 100% con la empresa, adaptándola como propia y actuando en total responsabilidad.
	Metodología para el Diseño	Toma de Consciencia	Ha sido informado acerca de los procesos para la prestación del servicio que ofrece.
		Documentos	El desempeño de sus funciones repercute directamente en la calidad del servicio.
		Procesos	Organiza la documentación de sus actividades para darle en cumplimiento en tiempo y forma según procedimiento establecido.
	Análisis del Sistema Organizacional	Mejora Continua	Aplica un procedimiento, instructivo o

registro para la ejecución de sus funciones que asegure la calidad del servicio.

La organización al término del servicio evalúa la calidad por parte de los clientes.

La organización identifica los problemas y se toman acciones correctivas para que no vuelvan a suceder.

El mejoramiento continuo permite mejorar la calidad del servicio y la productividad del personal.

Se realizan reuniones para brindar sugerencias para la mejora de la calidad y satisfacción del cliente.

Anexo 04 : Validacion de instrumento



INSTRUMENTO DE VALIDACION POR JUICIO DE EXPERTOS

NOMBRE DEL JUEZ		Carlos Alberto Delgado Caspedes
PROFESIÓN		h.c. Administración
ESPECIALIDAD		Administración
EXPERIENCIA PROFESIONAL (EN AÑOS)		23.
CARGO		
PROGRAMA DE CAPACITACIÓN PARA ESTABLECER UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD BASADO EN LAS NORMAS ISO 9001:2015 EN LA AGENCIA DE VIAJES DIKA TOURS, MIRAFLORES, 2017.		
DATOS DE LOS TESISISTAS		
NOMBRES	AUCCACUSI KANAUIRE, MONICA ELIZABETH	
ESPECIALIDAD	ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN	
INSTRUMENTO EVALUADO	Cuestionario	
OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION	GENERAL	
	Diseñar un Programa de Capacitación en normas ISO 9001:2015 para el establecimiento de un sistema de gestión de calidad en la agencia de viajes DIKA TOURS, MIRAFLORES, 2017.	
	ESPECIFICOS	
	Determinar el grado de conocimientos acerca del diagnóstico estratégico de la organización con que cuenta el personal para establecer un sistema de gestión de la calidad basado en la norma ISO 9001:2015	
	Analizar el nivel de competencia del personal de la agencia de viajes DIKA Tours para que se establezca la planificación estratégica de la organización bajo el sistema de gestión de la calidad basado en la norma ISO 9001:2015.	
	Capacitar al personal de la agencia de viajes DIKA Tours para proporcionar un aprendizaje y cultura organizacional para que se establezcan una metodología para el diseño, un análisis del sistema y una sensibilización organizacional.	
EVALUE CADA ÍTEM DEL INSTRUMENTO MARCANDO CON UN ASPA EN "YA" SI ESTÁ TOTALMENTE DE ACUERDO CON EL ÍTEM O "TD" SI ESTÁ TOTALMENTE EN DESACUERDO, SI ESTÁ EN DESACUERDO POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIAS		

DETALLE DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO	El instrumento consta de 19 preguntas y ha sido construido, teniendo en cuenta la revisión de la literatura, luego del juicio de expertos que determinará la validez de contenido será sometido a prueba de piloto para el cálculo de la confiabilidad con el coeficiente de alfa de Cronbach y finalmente será aplicado a las unidades de análisis de esta investigación.	
CAPACITACIÓN		
1.- Los conocimientos obtenidos para el desarrollo de sus funciones son mediante la observación, imitación y práctica. a).....b)c).....d).....e)	TA(X)	TD() SUGERENCIAS: _____ _____ _____
2.- Los conocimientos adquiridos para el desarrollo de sus funciones han sido a través de manuales, procedimientos, instructivos. a).....b)c).....d).....e)	TA(X)	TD() SUGERENCIAS: _____ _____ _____
3.- El trabajo en equipo suele producir problemas de coordinación, sin embargo, se afinan de los procesos y cada vez se realiza mejor la tarea. a).....b)c).....d).....e)	TA(X)	TD() SUGERENCIAS: _____ _____ _____
4.- Desarrolla continuamente sus competencias individuales para obtener el resultado que desea, potenciando nuevas formas de pensar a).....b)c).....d).....e)	TA(X)	TD() SUGERENCIAS: _____ _____ _____
5.- La organización genera un ambiente competitivo, que incentive a las personas a que aprendan cada vez más para compartir	TA(X)	TD() SUGERENCIAS: _____

<p>y distribuir información entre todos los miembros. a).....b)c).....d)....e)</p>	<p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>6.- El personal como equipo aprende a resolver problemas con efectividad. a).....b)c).....d)....e)</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>7.- Usted utiliza herramientas tecnológicas para intercambiar información y conocimientos. a).....b)c).....d)....e)</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>8.- Se adapta rápidamente los cambios establecidos por la dirección general para la mejora del servicio. a).....b)c).....d)....e)</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>GESTION DE LA CALIDAD</p>	
<p>9.- Ha sido informado a cerca de la misión y visión de la organización. a).....b)c).....d)....e)</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>10.- La empresa donde labora, considera que ¿la calidad es una ventaja competitiva sobre la competencia? a).....b)c).....d)....e)</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>11.- Está comprometida al 100% con la empresa, adaptándola como propia y actuando en total responsabilidad. a).....b)c).....d)....e)</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p>

	<hr/> <hr/> <hr/>
12.- Ha sido informado acerca de los procesos para la prestación del servicio que ofrece. a).....b)c).....d)....e)	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: <hr/> <hr/> <hr/>
13. El desempeño de sus funciones repercute directamente en la calidad del servicio. a).....b)c).....d)....e)	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: <hr/> <hr/> <hr/>
14.- Organiza la documentación de sus actividades para darle en cumplimiento en tiempo y forma según procedimiento establecido a).....b)c).....d)....e)	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: <hr/> <hr/> <hr/>
15.- Aplica un procedimiento, instructivo o registro para la ejecución de sus funciones que asegure la calidad del servicio. a).....b)c).....d)....e)	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: <hr/> <hr/> <hr/>
16.- La organización al término del servicio evalúa la calidad por parte de los clientes. a).....b)c).....d)....e)	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: <hr/> <hr/> <hr/>
17.- La organización identifica los problemas y se toman acciones correctivas	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: <hr/>

para que no vuelvan a suceder. a).....b)c).....d)....e)	_____ _____ _____
18.- El mejoramiento continuo permite mejorar la calidad del servicio y la productividad del personal. a).....b)c).....d)....e)	TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____ _____ _____
19.- Se realizan reuniones para brindar sugerencias para la mejora de la calidad y satisfacción del cliente. a).....b)c).....d)....e)	TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____ _____ _____

1. PROMEDIO OBTENIDO:	N° TA <u> X </u> N° TD <u> </u>
2. COMENTARIO GENERALES	_____
3. OBSERVACIONES	_____


 JUEZ - EXPERTO

INSTRUMENTO DE VALIDACION POR JUICIO DE EXPERTOS

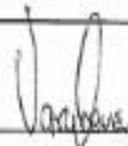
NOMBRE DEL JUEZ		DR. JUAN MANUEL VASQUEZ ESPINOZA
	PROFESIÓN	LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN
	ESPECIALIDAD	DIRECCION DE EMPRESAS
	EXPERIENCIA PROFESIONAL (EN AÑOS)	14 AÑOS
	CARGO	DOCENTE UNIVERSITARIO
PROGRAMA DE CAPACITACIÓN PARA ESTABLECER UN SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD BASADO EN LAS NORMAS ISO 9001:2015 EN LA AGENCIA DE VIAJES DIKA TOURS, MIRAFLORES, 2017.		
DATOS DE LOS TESISISTAS		
NOMBRES	AUCCACUSI KAÑAHUIRE, MONICA ELIZABETH	
ESPECIALIDAD	ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN	
INSTRUMENTO EVALUADO	Cuestionario	
OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION	GENERAL Diseñar un Programa de Capacitación en normas ISO 9001:2015 para el establecimiento de un sistema de gestión de calidad en la agencia de viajes DIKA TOURS, MIRAFLORES, 2017.	
	ESPECIFICOS Determinar el grado de conocimientos acerca del diagnóstico estratégico de la organización con que cuenta el personal para establecer un sistema de gestión de la calidad basado en la norma ISO 9001:2015 Analizar el nivel de competencia del personal de la agencia de viajes DIKA Tours para que se establezca la planificación estratégica de la organización bajo el sistema de gestión de la calidad basado en la norma ISO 9001:2015. Capacitar al personal de la agencia de viajes DIKA Tours para proporcionar un aprendizaje y cultura organizacional para que se establezcan una metodología para el diseño, un análisis del sistema y una sensibilización organizacional.	
EVALÚE CADA ÍTEM DEL INSTRUMENTO MARCANDO CON UN ASPA EN "7A" SI ESTÁ TOTALMENTE DE ACUERDO CON EL ÍTEM O "TD" SI ESTÁ TOTALMENTE EN DESACUERDO, SI ESTÁ EN DESACUERDO POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIAS		

DETALLE DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO	El instrumento consta de 19 reactivos y ha sido construido, teniendo en cuenta la revisión de la literatura, luego del juicio de expertos que determinará la validez de contenido será sometido a prueba de piloto para el cálculo de la confiabilidad con el coeficiente de alfa de Cronbach y finalmente será aplicado a las unidades de análisis de esta investigación.
Los conocimientos obtenidos para el desarrollo de sus funciones son mediante la observación, imitación y práctica.	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
Los conocimientos adquiridos para el desarrollo de sus funciones han sido a través de manuales, procedimientos, instructivos	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
El trabajo en equipo suele producir problemas de coordinación, sin embargo se afinan de los procesos y cada vez se realiza mejor la tarea	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
Desarrolla continuamente sus competencias individuales para obtener el resultado que desea, potenciando nuevas formas de pensar.	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
La organización genera un ambiente un ambiente competitivo, que incentive a las personas a que aprendan cada vez más para compartir y distribuir información entre todos los miembros.	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
El personal como equipo aprende a resolver problemas con efectividad.	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____

<p>Usted utiliza herramientas tecnológicas para intercambiar información y conocimientos.</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <hr/> <hr/>
<p>Se adapta rápidamente los cambios establecidos por la dirección general para la mejora del servicio.</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <hr/> <hr/>
<p>Ha sido informado a cerca de la misión y visión de la organización</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <hr/> <hr/>
<p>La empresa donde labora, considera que ¿la calidad es una ventaja competitiva sobre la competencia?</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <hr/> <hr/>
<p>Está comprometida al 100% con la empresa, adaptándola como propia y actuando en total responsabilidad.</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <hr/> <hr/>
<p>Ha sido informado acerca de los procesos para la prestación del servicio que ofrece.</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <hr/> <hr/>
<p>El desempeño de sus funciones repercute directamente en la calidad del servicio.</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <hr/> <hr/>
<p>Organiza la documentación de sus actividades para darle en cumplimiento en tiempo y forma según procedimiento establecido.</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <hr/> <hr/>

Aplica un procedimiento, instructivo o registro para la ejecución de sus funciones que asegure la calidad del servicio.	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
La organización al término del servicio evalúa la calidad por parte de los clientes.	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
La organización identifica los problemas y se toman acciones correctivas para que no vuelvan a suceder.	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
El mejoramiento continuo permite mejorar la calidad del servicio y la productividad del personal.	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
Se realizan reuniones para brindar sugerencias para la mejora de la calidad y satisfacción del cliente.	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____

1. PROMEDIO OBTENIDO:	N° TA <u>19</u> N° TD <u>0</u>
2. COMENTARIO GENERALES	<u>INTERVENCIÓN FIABLE</u>
3. OBSERVACIONES	<u>NINGUNA</u>



 JUEZ EXPERTO

INSTRUMENTO DE VALIDACION POR JUICIO DE EXPERTOS

NOMBRE DEL JUEZ		MG. CARLOS ARIAS CAYCHO
PROFESIÓN	LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN	
ESPECIALIDAD	GESTIÓN EMPRESARIAL	
EXPERIENCIA PROFESIONAL (EN AÑOS)	9 AÑOS	
CARGO	DOCENTE UNIVERSITARIO	
PROGRAMA DE CAPACITACIÓN PARA ESTABLECER UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD BASADO EN LAS NORMAS ISO 9001:2015 EN LA AGENCIA DE VIAJES DIKA TOURS, MIRAFLORES, 2017.		
DATOS DE LOS TESISISTAS		
NOMBRES	AUCCACUSI KAÑAHUIRE, MÓNICA ELIZABETH	
ESPECIALIDAD	ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN	
INSTRUMENTO EVALUADO	Cuestionario	
OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION	GENERAL	
	Diseñar un Programa de Capacitación en normas ISO 9001:2015 para el establecimiento de un sistema de gestión de calidad en la agencia de viajes DIKA TOURS, MIRAFLORES, 2017.	
	ESPECÍFICOS	
	Determinar el grado de conocimientos acerca del diagnóstico estratégico de la organización con que cuenta el personal para establecer un sistema de gestión de la calidad basado en la norma ISO 9001:2015	
	Analizar el nivel de competencia del personal de la agencia de viajes DIKA Tours para que se establezca la planificación estratégica de la organización bajo el sistema de gestión de la calidad basado en la norma ISO 9001:2015.	
	Capacitar al personal de la agencia de viajes DIKA Tours para proporcionar un aprendizaje y cultura organizacional para que se establezcan una metodología para el diseño, un análisis del sistema y una sensibilización organizacional.	
EVALÚE CADA ÍTEM DEL INSTRUMENTO MARCANDO CON UN ASPA EN "TA" SI ESTÁ TOTALMENTE DE ACUERDO CON EL ÍTEM O "TD" SI ESTÁ TOTALMENTE EN DESACUERDO, SI ESTÁ EN DESACUERDO POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIAS		

DETALLE DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO	El instrumento consta de 19 reactivos y ha sido construido, teniendo en cuenta la revisión de la literatura, luego del juicio de expertos que determinará la validez de contenido será sometido a prueba de piloto para el cálculo de la confiabilidad con el coeficiente de alfa de Cronbach y finalmente será aplicado a las unidades de análisis de esta investigación.
Los conocimientos obtenidos para el desarrollo de sus funciones son mediante la observación, imitación y práctica.	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
Los conocimientos adquiridos para el desarrollo de sus funciones han sido a través de manuales, procedimientos, instructivos	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
El trabajo en equipo suele producir problemas de coordinación, sin embargo se afinan de los procesos y cada vez se realiza mejor la tarea	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
Desarrolla continuamente sus competencias individuales para obtener el resultado que desea, potenciando nuevas formas de pensar.	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
La organización genera un ambiente un ambiente competitivo, que incentive a las personas a que aprendan cada vez más para compartir y distribuir información entre todos los miembros.	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
El personal como equipo aprende a resolver problemas con efectividad.	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____

<p>Usted utiliza herramientas tecnológicas para intercambiar información y conocimientos.</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>Se adapta rápidamente los cambios establecidos por la dirección general para la mejora del servicio.</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>Ha sido informado a cerca de la misión y visión de la organización</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>La empresa donde labora, considera que ¿la calidad es una ventaja competitiva sobre la competencia?</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>Está comprometida al 100% con la empresa, adaptándola como propia y actuando en total responsabilidad.</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>Ha sido informado acerca de los procesos para la prestación del servicio que ofrece.</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>El desempeño de sus funciones repercute directamente en la calidad del servicio.</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>Organiza la documentación de sus actividades para darle en cumplimiento en tiempo y forma según procedimiento establecido.</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p>

Aplica un procedimiento, instructivo o registro para la ejecución de sus funciones que asegure la calidad del servicio.	TA <input checked="" type="checkbox"/> TD () SUGERENCIAS: _____ _____
La organización al término del servicio evalúa la calidad por parte de los clientes.	TA <input checked="" type="checkbox"/> TD () SUGERENCIAS: _____ _____
La organización identifica los problemas y se toman acciones correctivas para que no vuelvan a suceder.	TA <input checked="" type="checkbox"/> TD () SUGERENCIAS: _____ _____
El mejoramiento continuo permite mejorar la calidad del servicio y la productividad del personal.	TA <input checked="" type="checkbox"/> TD () SUGERENCIAS: _____ _____
Se realizan reuniones para brindar sugerencias para la mejora de la calidad y satisfacción del cliente.	TA <input checked="" type="checkbox"/> TD () SUGERENCIAS: _____ _____

1. PROMEDIO OBTENIDO:	N° TA <u>19</u> N° TD <u>0</u>
2. COMENTARIO GENERALES	INSTRUMENTO FIABLE
3. OBSERVACIONES	NINGUNO



 JUEZ - EXPERTO

Anexo 05: Sistema anti plagio



Urkund Analysis Result

Analysed Document:	Auccacusi Kañahuire.docx (D45224814)
Submitted:	12/7/2018 4:51:00 PM
Submitted By:	cvallejos@crece.uss.edu.pe
Significance:	13 %

Anexo 06: Acta de aprobación de originalidad de tesis



ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS

Yo, CARLA ARLEEN ANASTACIO VALLEJOS, Coordinadora de Grados y Títulos de la EAP Administración y revisor de la investigación aprobada mediante **Resolución N°0080-FACEM-USS-2018**, presentado por la egresada **Auccacusi Kañahuire Mónica Elizabeth**, autora de la Investigación titulada: **PROGRAMA DE CAPACITACIÓN PARA ESTABLECER UN SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD BASADO EN LAS NORMAS ISO 9001:2015 EN LA AGENCIA DE VIAJES DIKA TOURS, MIRAFLORES 2017**, puedo constar que la misma tiene un índice de similitud de 13% verificable en el reporte final del análisis de originalidad mediante el programa URKUND.

Por lo que concluyo que la Investigación cumple con los lineamientos establecidos en la Resolución Rectoral N° 007-2017/USS, que aprueba las políticas para evitar plagio en la USS.

Pimentel, 10 de diciembre de 2018

A handwritten signature in black ink, which appears to read 'Carla Arleen Anastacio Vallejos', is written over a horizontal line.

Mg. Carla Arleen Anastacio Vallejos
DNI N° 43637619

Anexo 07: Declaración jurada



DECLARACIÓN JURADA

DATOS DEL AUTOR:

Autor

Autores

Auccacusi Kafahuire Mónica Elizabeth

Apellidos y nombres

42068587

1000463784

A distancia

DNI N°

Código N°

Modalidad de estudio

Apellidos y nombres

DNI N°

Código N°

Modalidad de estudio

Administración

Escuela académico profesional

Ciencias Empresariales

Facultad de la Universidad Señor de Sipán

Ciclo X

DATOS DE LA INVESTIGACIÓN

Trabajo de investigación

DECLARO BAJO JURAMENTO QUE:

1. Soy autor o autores del proyecto y/o informe de investigación titulado PROGRAMA DE CAPACITACIÓN PARA ESTABLECER UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD BASADO EN LAS NORMAS ISO 9001:2015 EN LA AGENCIA DE VIAJES DIKA TOURS, MIRAFLORES, 2017

La misma que presento para optar el grado de:

Título en Administración

2. Que el proyecto y/o informe de investigación citado, ha cumplido con la rigurosidad científica que la universidad exige y que por lo tanto no atentan contra derechos de autor normados por Ley.
3. Que no he cometido plagio, total o parcial, tampoco otras formas de fraude, piratería o falsificación en la elaboración del proyecto y/o informe de tesis.
4. Que el título de la investigación y los datos presentados en los resultados son auténticos y originales, no han sido publicados ni presentados anteriormente para optar algún grado académico previo al título profesional.

Me someto a la aplicación de normatividad y procedimientos vigentes por parte de la UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN y ante terceros, en caso se determinase la comisión de algún delito en contra de los derechos del autor.


Auccacusi Kafahuire Mónica Elizabeth
DNI N° 42068587



Anexo 08: Autorización del autor



FORMATO Nº T1-CI-USS AUTORIZACIÓN DEL AUTOR (ES) (LICENCIA DE USO)

Pimentel, 30 de noviembre del 2018

Señores
Centro de Información
Universidad Señor de Sipán
Presente. -

La suacrita:
AUCCACUSI KAÑAHUIRE MÓNICA ELIZABETH, con DNI: 42088597,

En mi calidad de autora exclusiva del trabajo de investigación titulado:

PROGRAMA DE CAPACITACIÓN PARA ESTABLECER UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD BASADO EN LAS NORMAS ISO 9001:2015 EN LA AGENCIA DE VIAJES DIKA TOURS, MIRAFLORES, 2017., presentado y aprobado en el año 2018 como requisito para optar el título de Licenciado en Administración, de la Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela Académico Profesional de Administración por medio del presente escrito autorizo al Centro de Información de la Universidad Señor de Sipán para que, en desarrollo de la presente licencia de uso total, pueda ejercer sobre mi trabajo y muestre al mundo la producción intelectual de la Universidad representado en este trabajo de grado, a través de la visibilidad de su contenido de la siguiente manera:

Los usuarios pueden consultar el contenido de este trabajo de grado a través del Repositorio Institucional en la página Web del Centro de Información, así como de las redes de información del país y del exterior.

• Se permite la consulta, reproducción parcial, total o cambio de formato con fines de conservación, a los usuarios interesados en el contenido de este trabajo, para todos los usos que tengan finalidad académica, siempre y cuando mediante la correspondiente cita bibliográfica se le dé crédito al trabajo de grado y a su autor.

De conformidad con la ley sobre el derecho de autor decreto legislativo N° 822. En efecto, la Universidad Señor de Sipán está en la obligación de respetar los derechos de autor, para lo cual tomará las medidas correspondientes para garantizar su observancia.

APELLIDOS Y NOMBRES	NÚMERO DE DOCUMENTO DE IDENTIDAD	FIRMA
MÓNICA ELIZABETH AUCCACUSI KAÑAHUIRE	42088597	

Anexo 09: Autorización de la agencia de viajes DIKA



“Año del Buen Servicio al Ciudadano”

Lunes, 07 de Agosto del 2017

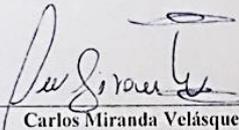
Mg. Carla A. Reyes Reyes
Coordinadora de la Escuela Profesional de Administración
Universidad Señor de Sipán

Asunto: Carta de Aceptación de la Agencia de viajes Dika Travel

De mi especial saludo

Es grato dirigirme a usted para expresarle mi cordial saludo y a la vez informarle sobre la aceptación por parte de nuestra empresa a la Srta. Mónica Elizabeth Auecacusi Kañahuire con DNI: 42088597 para el desarrollo de su investigación, comprometiéndonos a participar en este proceso ofreciendo la información y el apoyo necesario.

Atentamente


Carlos Miranda Velásquez
Gerente General



www.dikatrapelperu.travel
reservas@dikatrapelperu.com
reservas1@dikatrapelperu.com reservas2@dikatrapelperu.com