



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE**

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

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

**LA CAPACITACIÓN AL PERSONAL COMO FACTOR
RELEVANTE DE LA GESTIÓN DE CALIDAD Y PLAN
DE MEJORA EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS
EMPRESAS DEL SECTOR SERVICIO, RUBRO
HOTELES, DISTRITO DE HUARAZ, 2019.**

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

AUTOR

**Br. ROSALES CUEVA, ROCIO CARMEN
ORCID. 0000-0002-3020-3314**

ASESOR

**Dr. CENTURIÓN MEDINA, REINERIO ZACARÍAS
ORCID. 0000-0002-6399-5928**

**CHIMBOTE - PERÚ
2019**

EQUIPO DE TRABAJO

AUTOR

Br. Rosales Cueva, Rocio Carmen

Código ORCID: 0000-0002-3020-3314

Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Estudiante de Pregrado, Chimbote,
Perú

ASESOR

Dr. Centurión Medina, Reinerio Zacarías

Código ORCID: 0000-0002-6399-5928

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

JURADO

Mgtr. Morillo Campos, Yuly Yolanda

Código ORCID: 0000-0002-5746-9374

Presidente

Mgtr. Limo Vásquez, Miguel Ángel

Código ORCID: 0000-0002-7575-3571

Miembro

Mgtr: Cerna Izaguirre, Julio Cesar

Código ORCID: 0000-0002-5471-4549

Miembro

HOJA DE JURADO EVALUADOR

Mgtr. Morillo Campos, Yuly Yolanda
Presidente

Mgtr. Limo Vasquez, Miguel Ángel
Miembro

Mgtr. Cerna Izaguirre, Julio Cesar
Miembro

AGRADECIMIENTO

A Dios, a mis padres y hermano, por darme la fortaleza, su apoyo y respaldo incondicional, quienes fueron el motivo para seguir adelante y culminar mi trabajo de investigación.

Al Dr. Reinerio Zacarías Centurión, por habernos apoyado y orientado en el proceso y desarrollo de nuestra investigación, brindándonos todos los conocimientos requeridos, para poder culminar nuestro proyecto.

A la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, por todas las enseñanzas impartidas en mi formación académica, los cuales sirvieron de base para el desarrollo y culminación de mi proyecto de investigación.

DEDICATORIA

A Dios, por guiarme por el buen camino,
darme fuerzas para seguir adelante y superar
cualquier obstáculo que se presente,
enseñándome a enfrentar siempre las
adversidades, sin perder nunca la esperanza.

A mis padres que hicieron lo posible,
apoyándome incondicional en todo
momento, para culminar mis estudios
profesionales, el cual fue llevado a cabo
con mucho esfuerzo y dedicación.

RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo general, determinar las características de la capacitación al personal como factor relevante de la gestión de calidad y plan de mejora en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro hoteles, Distrito de Huaraz, 2019. El diseño de investigación fue no experimental-transversal-descriptivo con enfoque cuantitativo, con una población conformada por 15 MyPE, a quienes se aplicó un cuestionario de 19 preguntas por medio de la encuesta, obteniendo los siguientes resultados: El 53.33% de representantes tienen entre 31 a 50 años de edad, el 60% son de género masculino, el 60% tienen estudio superior universitario, el 66.67% de las MyPE tienen de 7 a más años de permanencia en el rubro, el 86.67% conocen que la capacitación al personal es un factor importante para una adecuada gestión de calidad, el 66.67% aplican la capacitación como técnica moderna de gestión de calidad, el 46.67% aseguran que la falta de compromiso de los representantes impide una correcta implementación de gestión de calidad, el 66.67% solo a veces realizan diagnóstico previo de las necesidades del personal, el 40% muy pocas realizan programa de capacitación, el 40% mencionan que solo una vez al año reciben capacitación. Finalmente, como conclusión, los representantes encuestados aseguran que la falta de compromiso e interés de los dueños, impide la implementación de una adecuada gestión de calidad en los servicios, además muy pocas veces realizan diagnóstico previo para capacitar y solo una vez al año reciben capacitación, disminuyendo rentabilidad de la empresa.

Palabras clave: Capacitación al personal, Hoteles, Gestión de calidad

ABSTRACT

The objective of this research was to determine the characteristics of personnel training as a relevant factor in quality management and improvement plan in micro and small companies in the service sector, hotels, Huaraz District, 2019. The design of The research was non-experimental-transversal-descriptive with a quantitative approach, with a population consisting of 15 Mypes, to whom a questionnaire of 19 questions was applied through the survey, obtaining the following results: 53.33% of representatives have between 31 and 50 years of age, 60% are male, 60% have a university degree, 66.67% of Mypes have 7 or more years of stay in the field, 86.67% know that staff training is a factor important for proper quality management, 66.67% apply training as a modern quality management technique, 46.67% ensure that the lack of commitment of the representatives prevents a correct implementation of quality management, 66.67% only sometimes make a previous diagnosis of the needs of the staff, 40% very few carry out a training program, 40% mention that they only receive training once a year. Finally, as a conclusion, the representatives surveyed ensure that the lack of commitment and interest of the owners, prevents the implementation of adequate quality management in the services, also very rarely perform prior diagnosis to train and only once a year receive training, decreasing profitability of the company.

Keywords: Staff training, Hotels, Quality management

CONTENIDO

Título de la tesis.....	i
Equipo de trabajo.....	ii
Hoja de jurado Evaluador.....	iii
Agradecimiento.....	iv
Dedicatoria.....	v
Resumen.....	vi
Abstract.....	vii
Contenido.....	viii
Índice de tablas.....	ix
Índice de figuras.....	x
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. REVISIÓN DE LA LITERATURA	8
2.1. Antecedentes.....	8
2.2. Bases Teóricas.....	17
2.3. Marco Conceptual.....	31
III. HIPÓTESIS.....	34
IV. METODOLOGÍA.....	35
4.1. Diseño de Investigación	35
4.2. Población y muestra	35
4.3. Definición y operacionalizacion de variables.....	36
4.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	38
4.5. Plan de Análisis.....	38
4.6. Matriz de Consistencia	39
4.7. Principios Éticos	40
V. RESULTADOS.....	42
5.1. Resultados.....	42
5.2. Análisis de Resultados.....	47
VI. CONCLUSIONES.....	71
VII. RECOMENDACIONES.....	73
ANEXOS	78

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Características de los representantes de las Micro y Pequeñas Empresas del sector servicio, rubro hoteles, Distrito de Huaraz, 2019.....	42
Tabla 2. Características de las Micro y Pequeñas Empresas del sector servicio, rubro hoteles, Distrito de Huaraz, 2019.....	43
Tabla 3. La capacitación al personal como factor relevante de la Gestión de calidad de las Micro y Pequeñas Empresas del sector servicio, rubro hoteles, Distrito de Huaraz, 2019.....	44
Tabla 4. Plan de mejora de la capacitación al personal como factor relevante de la Gestión de calidad de las Micro y Pequeñas Empresas del sector servicio, rubro hoteles, Distrito de Huaraz, 2019.....	46

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Edad.....	88
Figura 2. Genero.....	88
Figura 3. Grado de Instrucción.....	89
Figura 4. Cargo que desempeña.....	89
Figura 5. Tiempo que desempeña en el cargo.....	90
Figura 6. Tiempo de permanencia en el rubro.....	90
Figura 7. Número de trabajadores.....	91
Figura 8. Personas que trabajan.....	91
Figura 9. Objetivo de la creación.....	92
Figura 10. Capacitación al personal como factor relevante para una adecuada gestión de calidad.....	92
Figura 11. Técnicas modernas de gestión de calidad.....	93
Figura 12. Dificultad que impide la implementación de la gestión de calidad.....	93
Figura 13. Técnicas para medir el rendimiento del personal.....	94
Figura 14. La gestión de calidad contribuye a mejorar el rendimiento del negocio.....	94
Figura 15. Para brindar capacitación, realiza diagnóstico previo de las necesidades del personal.....	95
Figura 16. La empresa cuenta con un programa de capacitación al personal.....	95
Figura 17. Cada cuanto tiempo recibe capacitación su personal.....	96
Figura 18. Como considera la capacitación al personal.....	96
Figura 19. La capacitación del personal mejora la productividad del negocio y satisfacción laboral de su personal.....	97

I. INTRODUCCIÓN

Las micro y pequeñas empresas en el Perú, son el motor del desarrollo económico y empresarial muy importante para el progreso y desarrollo del país, además contribuye a la generación de empleo brindando al 80% de la población y generan cerca del 40% del producto bruto interno, pero la mayoría de las MyPE enfrentan obstáculos que limitan su estabilidad y desarrollo a largo plazo, donde la mayoría de las MyPE quiebran antes de llegar al primer año, los cuales se debe por la falta de conocimiento de las herramientas de gestión y habilidades gerenciales, además por la informalidad de sus operaciones, baja productividad y en consecuencia baja competitividad, el cual impacta en una baja rentabilidad y quiebre la empresa (Barraza, 2006).

Pero estos problemas también se vienen presentando en México, donde la gran mayoría de las MyPE están conformadas por familias, donde hay más de 4.1 millones de microempresas que aportan 41.8% del empleo a la sociedad, pero la mayoría de estas empresas tienen problemas para subsistir y crecer en el mercado, por la falta de capacitación y orientación para llevar una buena gestión empresarial, porque la mayoría de las MyPE no cuentan con conocimientos administrativos básicos, personal con insuficiente capacidad para administrar la empresa, es por ello que no les permite obtener créditos financieros, además muchas de estas MyPE desconocen el mercado objetivo a ofertar, por todos estos problemas les impide competir, crecer e incluso obtener nuevos clientes, los mismos que constantemente buscan y exigen innovación y mejoras en algún producto o servicio, para satisfacer plenamente sus necesidades (Cruz, 2016).

Además, en México el 85% de emprendedores que forman un negocio no logran hacerlo crecer, porque no capacitan a sus empleados, no elaboran un plan de negocio en caso de contingencia y fracaso, además no existen confianza entre el gerente y personal por lo que no delegan funciones y no confían en sus empleados. La gran mayoría de las MyPE no cuentan con una alternativa diferente, para seguir creciendo como empresa, dado que las MyPE no muestran

interés para capacitarse ni hacerlo con sus trabajadores, esto genera que no haya mejoras continuas que ayuden a permanecer en el mercado, esto conlleva a que exista empresas deterioradas en cuanto a brindar un excelente servicio, mediante las mejoras continuas en toda la empresa. También mencionar que de cada 10 empresas solo dos optan por la capacitación, pero la mayoría lo ve como un gasto, mientras que el personal lo toma como adquirir mayor conocimiento (Roo, 2017).

De igual manera en esta misma ciudad el 80% de las micro y pequeñas empresas quiebran antes de los cinco años y el 90% antes de llegar a los diez años de permanencia, estos problemas se generan por la deficiente gestión empresarial y la falta de un planeamiento estratégico, además por la incapacidad y falta de experiencia de los emprendedores y/o gerentes de negocios, también hay que mencionar que las MyPE deben ser auténticas, buscar su propio estilo y dejar de imitar a las competencias, al mismo tiempo estar en constante actualización, mediante capacitaciones, buscando nuevas ideas innovadoras que impacten al cliente. Es importante recalcar que los empleados son parte fundamental de las empresas, ya que al contar con personal adecuado se lograra los objetivos de la empresa y siempre motivándolos constantemente (Morejón, 2011).

Por otro lado también señalar que en el caso de Colombia donde el 99.9% de la población Colombia se encuentra descontento, insatisfecho por la deficiente atención que reciben y la falta de competitividad del gerente para contrarrestar estos problemas, además hay que destacar que el recurso humano es un elemento fundamental, que estará siempre en contacto con el cliente, es probable que exista un factor que esté afectando el desempeño del personal en su actividad, donde está relacionado con la baja retribución monetaria que percibe, por lo que implica que los emprendedores y/o gerentes de las MyPE desarrollen estrategias como proveer capacitaciones constantes al personal, para fortalecer la identidad y cultura, para poder superar las expectativas de los clientes, también contar con un buen liderazgo por parte del gerente, para lo cual la empresa debe proporcionar una buena capacitación y asesoramiento, con el fin de obtener buenos resultados, del mismo modo administrar los recursos necesarios y ejecutar

las políticas de acuerdo los objetivos planteados. También es necesario mencionar que para ofrecer un buen servicio al cliente, es contar con altos estándares de calidad en instalaciones, productos del hotel, ya que esto permitirá brindar una excelente imagen frente a los clientes, así mismo el personal ofrecerá un mejor atención, además tener en cuenta factores importantes como, promover empatía al momento de ofrecer el servicio, estar atento a las solicitudes del cliente, nunca prometer algo que no pueda cumplir y no crear falsas expectativas la cliente (Chivara, 2014).

Además, señalar que también estos problemas se presentan en España, en la micro y pequeñas empresas internacionales, donde la mayoría de estas empresas fracasan, por la falta de una adecuada planificación estratégica, lo que implica la limitación de capacidad de las empresas, además la planificación estratégica debe ser un proceso continua de esta forma las empresas puedan adaptarse a los cambios que se producen en el entorno (Díaz, 2009).

En el caso de Ancash, Según Rpp Noticias (2014) los directores participan de la jornada de Inducción 2015, organizado por el Ministerio de Educación, donde denunciaron al hotel “Condado”, de huacho por la mala atención que recibieron, en donde señalaron que la empresa no ha cumplido con brindarles servicios de alimentación, además han sido asignados hasta cinco personas por habitación.

No obstante en la Región Áncash existe una gran cantidad de emprendedores, que han logrado éxito en el mercado, pero en estos últimos años se pudo observar que otras MyPE están fracasando, por diferentes problemas que tienen, como falta de capacitación al personal, no se cuenta con un planeamiento estratégico adecuado, falta de preparación e incapacidad de los gerentes y/o emprendedores para administrar la empresa y adaptarse a los cambios que se presentan en el mercado, además siguen aplicando las mismas estrategias que no permiten crecer a la empresa, estos problemas hacen que el cliente se sienta insatisfecho e inseguro de hospedarse en el hotel con el deficiente servicio que les

brindan, por lo que es muy importante apoyar a las MyPE para que brinden un excelente servicio de atención al cliente, mediante una correcta gestión de calidad y capacitaciones al personal para que puedan mejorar sus procesos de gestión y cuenten con mayor conocimiento actualizado y tomen mejores decisiones.

En cuanto a las micro y pequeñas empresas del rubro hoteles de la ciudad de Huaraz, actualmente han crecido considerablemente, ya que la ciudad de Huaraz es considerado una zona turística, pero a pesar de ello tienen varios problemas que impide su crecimiento y desarrollo en el mercado, debido a la deficiente gestión de calidad que aplican a sus procesos y a la atención al cliente, por la falta de asesoramiento, compromiso e interés por parte de los dueños en implementar y aplicar una correcta gestión de calidad en atención al cliente, ya que muchos de estas empresas están administrados por los propios dueños, que no cuentan con conocimientos necesarios para poder gestionarlos, además existe insatisfacción de los clientes cuando acuden a los hoteles, por el deficiente servicio que brindan los empleados, debido al desconocimiento del personal para utilizar correctas técnicas de atención al cliente, así mismo no invierten en capacitaciones al personal, todas estas falencias no permiten tomar buenas decisiones debido a la poca habilidad para delegar funciones, liderar y planificar, esto hace que no puedan cubrir todas las atenciones, sus expectativas y necesidades de los clientes, dando como resultado un desprestigio en su imagen y una baja rentabilidad en sus ventas, provocando insatisfacción en los clientes. Todos estos problemas que afrontan la mayoría de las MyPE es por la falta de asesoramiento y capacitación tanto a los dueños y colaboradores de la empresa, para llevar una adecuada gestión empresarial y brindar excelente atención a los clientes.

Por ello es muy importante que las MyPE tomen conciencia y pongan todas sus fuerzas en mejorar su gestión de calidad en la atención al cliente y mejorar los niveles de expectativa mediante capacitaciones adecuadas en cuanto a las técnicas de atención al cliente, de tal manera que el cliente objetivo se sienta satisfecho. Porque hoy en día ofrecer una buena y mejora atención al cliente es

fundamental, para sacar adelante a toda empresa, debido al aumento constante de competencias, puesto que los clientes cada vez son más exigentes, por lo que es muy importante ofrecer un producto y servicio de calidad y añadirle un valor agregado, porque los clientes satisfechos obtienen una buena experiencia manteniéndose leales y atraen a más clientes mediante las recomendaciones positivo de boca a boca. Por lo tanto, se planteó el siguiente enunciado del problema: ¿Cuáles son las características de la capacitación al personal como factor relevante de la gestión de calidad y plan de mejora en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro hoteles, Distrito de Huaraz, 2019?; para dar respuesta al problema, se planteó el siguiente objetivo general: Determinar las características de la capacitación al personal como factor relevante de la gestión de calidad y plan de mejora en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro hoteles del Distrito de Huaraz, 2019.

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

Describir las características de los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro hoteles, Distrito de Huaraz, 2019.

Describir las características de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro hoteles, Distrito de Huaraz, 2019.

Describir las características de la capacitación al personal como factor relevante de la gestión de calidad de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro hoteles, Distrito de Huaraz, 2019.

Elaborar un plan de mejora sobre la aplicación de la capacitación al personal como factor relevante de la gestión de calidad de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro hoteles, Distrito de Huaraz, 2019.

La presente investigación se justificó ya que permitió describir las características de los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro hoteles, Distrito de Huaraz, 2019. De la misma forma se justifica porque permitió conocer las características de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro hoteles, Distrito de Huaraz, 2019. Además, se justifica

porque permitió describir las características de la capacitación al personal como factor relevante de la gestión de calidad de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro hoteles, Distrito de Huaraz, 2019. Del mismo modo se justifica porque permitió crear un plan de mejora de gestión de calidad y capacitación al personal. Finalmente, esta investigación contiene información válida, confiable y oportuna que servirá como elemento de consulta para futuros estudios de investigación que desean profundizar más en el tema de gestión de calidad y capacitación, ya que este sector tiene grandes posibilidades de crecer y es una fuente de desarrollo económico en nuestro país.

En cuanto a la metodología que se utilizó en la investigación fue de tipo descriptivo, porque describió las características de la variable de la capacitación como factor relevante de la gestión de calidad de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro hoteles, Distrito de Huaraz, el nivel fue aplicado de propuesta con el enfoque cuantitativo, porque se realizó un plan de mejora propuesto, con un diseño no experimental, porque se realizó el estudio sin modificar la variable, capacitación del personal como factor relevante de la gestión de calidad, así mismo fue transversal porque se estudió en un espacio de tiempo determinado con un inicio y un fin específicamente el año 2019 y fue descriptivo porque se describió las características más importantes de la investigación, además se obtuvo una población y muestra de 15 micro y pequeñas empresas, denominado hoteles y para la recolección de información se utilizó como técnica la encuesta y como instrumento el cuestionario el cual se aplicó a los representantes de las MyPE y para el análisis de los datos de estudio se utilizó el análisis descriptivo, donde se elaboraron tablas de distribución de frecuencia, así como figuras estadísticas y para el ingreso de datos se utilizó programas como el Microsoft Word y Excel.

Finalmente como resultados principales se obtuvo lo siguiente, el 53.33% de representantes tienen entre 31 a 50 años de edad, el 60% son de género masculino, el 60% tiene estudio superior universitario, el 66.67% de las MyPE tienen de 7 a más años de permanencia en el rubro, el 86.67% conocen que la

capacitación al personal es un factor importante para una adecuada gestión de calidad, el 66.67% aplican la capacitación como técnica moderna de gestión de calidad, el 46.67% aseguran que la falta de compromiso de los representantes impide una correcta implementación de gestión de calidad, el 66.67% solo a veces realizan un diagnóstico previo de las necesidades del personal, el 40% muy pocas veces realizan programa de capacitación, el 40% aseguran que solo una vez al año reciben capacitación. En conclusión y considerando estos resultados, los representantes aseguran que la falta de compromiso e interés de los dueños impide una correcta implementación de gestión de calidad en atención al cliente, además muy pocas veces realizan un diagnóstico previo para capacitar, así mismo muy pocas veces realizan programas de capacitación y solo una vez al año reciben capacitación, todo estos problemas impiden tomar una correcta decisión y realizar sus actividades de manera eficiente y no cumplir con las atenciones, necesidades y expectativas del cliente, generando mal imagen y baja rentabilidad a la empresa.

II. REVISIÓN DE LA LITERATURA

2.1. Antecedentes

Fernández (2017) en su estudio *Gestión de calidad y capacitación al personal de las micro y pequeñas empresas, sector servicio, rubro restaurantes, sector central, la esperanza, año 2016*, tuvo como objetivo describir las características de la gestión de calidad y capacitación al personal, el tipo de investigación fue no experimental, transversal, descriptivo, con una población de 126 MyPE y muestra de 50 restaurantes, las técnicas e instrumentos utilizados fueron la encuesta aplicado a los representantes legales y el cuestionario con 16 preguntas cerradas, teniendo como resultado lo siguiente: Respecto a los empresarios, la edad de los representantes legales de las MyPE encuestadas que más predominan se encuentra en el rango de 18 a 30 años con un 44%. El 60% de los representantes encuestados son de sexo femenino, el 60% de los empresarios tienen el grado de instrucción universitaria. Respecto a las MyPE, el 52% de los representantes de las MyPE encuestados mencionaron tener 5 años en la actividad empresarial del rubro restaurantes, el 80% de los empresarios mencionaron que tienen de 1 a 5 trabajadores. El 50% de empresarios encuestados tienen por objetivo generar ganancias para la familia. Respecto a la variable mencionaron que el 90% de encuestado aplican la técnica de gestión de calidad, el 60% de los encuestados mencionan que las técnicas que utilizan son la lluvia de ideas, el 50% de empresarios encuestados mencionaron que mediante la aplicación de gestión enfocado al cliente, el personal brinda una atención, el 48% de los encuestados mencionan que a veces brindan capacitación al personal, el 70% de los empresarios encuestados mencionan tener actitud buena para la atención, el 70% de encuestados mencionan que si evalúan al personal y el 70% de empresarios encuestados mencionan que la evaluación al personal es permanente. Concluyo mencionando que los empresarios de las micro y pequeñas empresas, rubro restaurantes, aplican correctamente la técnica de gestión de calidad enfocado al cliente, por lo que el personal brinda una atención eficiente, pero en cuanto a la capacitación al personal se brinda muy

pocas veces, pues esto trae dificultades en la ejecución de sus tareas, además estas empresas constantemente evalúan a su personal, para que ofrezcan una buena actitud y atención al cliente.

Palma (2017) en su estudio *Caracterización de la gestión de calidad y capacitación de las micro y pequeñas empresas, sector servicio, rubro hoteles, distrito de Juanjui, 2017*, tuvo como objetivo conocer las características de la gestión de calidad y capacitación, el tipo de investigación fue no experimental, descriptivo, con una población de 12 MyPE y muestra de 10 MyPE del rubro hoteles, las técnicas e instrumentos utilizados fueron la observación y la encuesta, teniendo como resultado lo siguiente: Respecto a los representantes, el 90% de los representantes encuestados que más resalta se encuentra en el rango de 51 años a mas, el 90% de los encuestados son de sexo masculino, el 50% de encuestados mencionan tener grado de instrucción Nivel técnico. Respecto a la variable de estudio de gestión de calidad, el 60% de representantes encuestados mencionan que están de acuerdo a la necesidad que exige el cliente, el 60% de representantes encuestados mencionan que el documento de gestión que elaboran es el plan estratégico, el 60% de encuestados mencionan que su empresas se encuentra implementado, el 60% de los encuestados mencionan que no realizan capacitaciones al personal, el 60% de encuestados mencionan que evalúan la satisfacción del cliente, el 100% de encuestados mencionan que cuentan con el uso del Tic. Respecto a la capacitación, el 50% de encuestados mencionan que recibieron capacitaciones previas, el 70% de encuestados mencionaron en los dos últimos años obtuvieron solo una capacitación, el 40% de encuestados mencionaron que participaron en capacitaciones sobre inversión de crédito financiero. Concluyo mencionando que los representantes de las micro y pequeñas empresas, rubro hoteles Juanjui, cuentan con un plan estratégico, el cual les permite realizar todas sus actividades de manera eficiente y eficaz, ya que al contar con esta herramienta importante permite a la empresa detectar los problemas, tanto financiero, tecnológico y humano, pero no lo basta que la empresa cuente con un plan estratégico sino también es necesario que los trabajadores reciban constante capacitaciones, no solo cuando el personal

ingrese a un cargo nuevo, sino que la empresa debe realizar un programa de capacitación, de tal manera que el personal actualice todos sus conocimientos y pueda desempeñarse mejor en su trabajo.

Cabrera (2017) en su estudio *Caracterización de la gestión de calidad y capacitación en las micro y pequeñas empresas, sector servicio, rubro hoteles, provincia Padre Abad, Aguaytia, año 2017*, tuvo como objetivo, conocer las características de la gestión de calidad y la capacitación, el tipo de investigación fue no experimental, descriptivo, con una población de 20 MyPE y muestra de 10 MyPE, las técnicas e instrumentos utilizados fueron la observación y la encuesta, teniendo como resultado lo siguiente: Respecto a los representantes de las MyPE, el 50% de los encuestados que más resalta se encuentra en el rango de 36 a 50 años, el 60% de encuestados son de sexo masculino, el 50% de encuestados tienen grado de instrucción universitaria. Respecto a la variable de estudio gestión de calidad, el 60% de encuestados mencionan que la empresa cuenta con plan estratégico, el 80% de encuestados mencionan que el servicio que ofrecen está de acuerdo a las necesidades del cliente, el 80% de los encuestados mencionan que brindan capacitación al personal, el 70% de representantes encuestados mencionan que evalúan a los clientes para conocer el nivel de satisfacción, el 60% de encuestados mencionan que utilizan las herramientas del Tic. Respecto a la capacitación, el 40% de encuestados mencionan que en los dos últimos años recibieron de capacitación cuatro veces, el 40% de encuestados mencionan que obtuvieron capacitación en administración de recursos humanos. Concluyo mencionando que las micro y pequeñas empresas, rubro hoteles, cuentan con un plan estratégico, ya que esta herramienta permitirá que la empresa desarrolle sus actividades de manera correcta, permitiendo tomar decisiones correctas, para crear y mantener ventajas comparativas sostenibles a largo plazo, por otra parte la capacitación que brinda la empresa a sus trabajadores a futuro traerá buenos resultados para la empresa, ya que se contara con empleados con mayor conocimientos actualizados, habilidades y actitudes de esta manera puedan adaptarse a los cambios del mercado.

García (2015) en su tesis *Caracterización de la atención al cliente y la capacitación de las micro y pequeñas empresas, sector servicio, rubro restaurantes, distrito de Lalaquiz, Huancabamba, 2015*; tuvo como objetivo, establecer las características de la atención al cliente y la capacitación, el tipo de investigación fue de tipo descriptivo, con diseño no experimental, con enfoque cuantitativo, con un población de 20 trabajadores y 135 clientes de las MyPE rubro restaurantes, las técnicas e instrumentos utilizados fueron las encuestas y el cuestionario que fue aplicado a los trabajadores y a los clientes, teniendo como resultado lo siguiente: Respecto a los trabajadores, la edad de los encuestados que más resalta se encuentra en el rango de 36 a 45 años con un 45%, el 50% de encuestados son de sexo masculino, el 75% de encuestados tiene grado de instrucción nivel secundaria, el 50% de encuestados menciona tener 3 años de permanencia laboral en la empresa. Respecto a las MyPE, el 50% de encuestados mencionan que la actividad de la empresa es atención al público. Respecto a la variable de estudio capacitación, el 100% de encuestados mencionan que requieren que la empresa les capacite, el 80% de encuestados mencionan no han recibido inducción al ingresar a trabajar, el 95% de encuestados mencionan que su desempeño laboral es evaluado por la empresa, el 70% de encuestados mencionan que no han recibido ninguna capacitación por parte de la empresa, el 100% de encuestados mencionan que existe un control de inventario de insumos y de materia prima. Respecto a la atención al cliente, el 85.9% de los encuestados mencionan que la atención al cliente en el restaurante es inadecuada, el 52.6% de encuestados mencionan que la atención en caja es deficiente, el 84.4% de encuestados mencionan que la comida no satisface sus necesidades, el 82.2% de encuestados mencionan que el restaurante debe mejorar sus instalaciones, el 77.8% de encuestados mencionan que no cuenta la empresa con personal calificado para la atención. Concluyo mencionando que las MyPE de este rubro deben realizar capacitaciones a sus trabajadores, dado que les permitirá contar con un personal calificado y productivo que ayude a cumplir los objetivos de la empresa, además la empresa debe elaborar un plan de mejora ya que cuenta con varios problemas que impide que la empresa crezca, asimismo no cumple con satisfacer al cliente.

Egusquiza (2017) en su tesis *Gestión de calidad en la capacitación de los recursos humanos en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro pollerías, distrito de Coishco, 2017*, tuvo como objetivo, determinar las principales características de la gestión de calidad en la capacitación de recursos humanos, el diseño de la investigación fue no experimental, transversal, descriptivo con enfoque cuantitativo, con una población con una población y muestra de 8 MyPE del rubro pollerías, las técnicas e instrumentos utilizados fueron la encuesta y el cuestionario, teniendo como resultado lo siguiente: Respecto a los representantes, la edad de los encuestados que más resaltan se encuentran en el rango de 31 a 50 años, con un 75%, el 87.5% de los representantes encuestados son de género masculino, el 100% de los encuestados cuentan con grado de instrucción nivel secundaria, el 100% de encuestados son dueños del negocio, el 62.5% de encuestados mencionan tener más de 7 años de permanencia laborando en la empresa. Respecto a las MyPE, el 62.5% de los representantes encuestados mencionaron tener más de 7 años en la actividad empresarial del rubro pollerías, el 100% de encuestados mencionan que cuentan con 1 a 5 trabajadores, el 75% de encuestados mencionan que las personas que trabajan en el negocio son familiares, el 75% de encuestados mencionan que el objetivo de la empresa es generar ganancias. Respecto a la variable gestión de calidad, indicaron que el 100% de los encuestados desconoce el termino de gestión de calidad, el 75% de encuestados indicaron que las técnicas modernas de gestión que aplican es el liderazgo empresarial, el 62.5% de encuestados indicaron que la dificultad para la implementación de gestión de calidad es por poca iniciativa del personal, el 75% de encuestados mencionan que la técnica para medir el rendimiento del personal es la observación, el 62.5% de encuestados mencionan que la gestión de calidad si contribuye a mejorar el rendimiento de la empresa. Respecto a la capacitación de los recursos humanos, indicaron que el 75% de encuestados no recibe capacitación empresarial, el 75% de encuestados mencionan que no recibieron capacitación en el último año de trabajo 2017, el 75% de encuestados indicaron que no recibieron ningún curso de capacitación en el último año, el 75% de encuestados mencionan que la capacitación es importante, el 100% de encuestados mencionan que la

capacitación es una inversión a futuro. Concluyo mencionando que las micro y pequeñas empresas del rubro pollerías, desconocen la gestión de calidad, el cual genera problemas en cuanto a la gestión de procesos de los servicios que ofrecen, generando insatisfacción en los clientes, por tal razón la empresa debe tomar conciencia en mejorar toda las debilidades que tiene, de tal manera que pueda tener un buen liderazgo que permita a los trabajadores a mejorar su rendimiento laboral, conseguir los objetivos planeados, incrementar las ventar de la empresa, etc, de tal forma que se pueda conseguir mejores resultados teniendo en cuenta todos los parámetros que conforman la empresa, ya que la gestión de calidad contribuye a mejorar el rendimiento del negocio. Además es importante mencionar que la empresa del rubro pollerías al no brindar capacitación a su personal, puede perder a sus trabajadores por la incapacidad para cumplir con las tareas asignadas, y esto problema causado por la falta de capacitación adecuado al personal, ya que esta y muchas de las empresas siguen funcionando y son exitosas gracias a sus empleados, ya que ellos son responsables de la mayor parte del trabajo a realizar, así como la satisfacción del cliente y la calidad de los productos y servicios.

Tang (2016) en su *tesis La capacitación en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro hoteles, del Jr. Bolognesi, Distrito de san Vicente, Provincia de cañete, Departamento de Lima, periodo 2015*, tuvo como objetivo, determinar las características de la capacitación en micro y pequeñas empresas, el tipo de investigación fue cuantitativo y aplicada porque se realizó para las ciencias sociales, con una población y muestra de 5 MyPE del rubro hoteles, las técnicas e instrumentos utilizados fueron la encuesta y el cuestionario que se aplicó a los representantes legales con 14 preguntas, teniendo como resultado lo siguiente: Referente a los representantes de las MyPE, la edad se encuentra en el rango de 40 años a mas con un 60%, el 40% de los encuestados son casados, el 80% tienen estudios técnicos. Respecto a las MyPE, el 60% de los representantes encuestados indicaron tener entre 4 a 6 años de permanencia en el rubro, el 40% de las MyPE tienen entre 1 a 5 trabajadores. Respecto a la variable, capacitación, indicaron que el 60% de encuestados recibió

capacitación, el 100% indican que la capacitación es una inversión a futuro, el 100% mencionaron que la capacitación al personal trae consigo mayor rentabilidad a la empresa, el 60% de los encuestados indicaron que la capacitación aumenta la productividad del negocio. Concluyo mencionando que los representantes de las MyPE son personas adultas, cuentan con estudios técnicos, tienen funcionando en el mercado entre 4 a 6 años y la cantidad de trabajadores que tienen estas MyPE son de 1 a 5. La mayoría de estas MyPE del rubro hoteles brindan capacitación a sus trabajadores de acuerdo a las necesidades identificadas en las diferentes áreas, ya que estas capacitaciones incrementan la productividad del negocio y satisfacción del personal.

Sala (2015) en su estudio *La capacitación del personal en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro hotelero del Distrito de nuevo Chimbote año 2014*, tuvo como objetivo, determinar las principales características de la capacitación del personal, el diseño de la investigación fue no experimental, transversal, descriptivo, con una población y muestra de 10 hoteles, las técnicas e instrumentos utilizados fueron la encuesta y el cuestionario, teniendo como resultado lo siguiente: Respecto a los representantes, el 40% de los representantes tienen entre 45 a 65 años de edad, el 60% son de género masculino, el 100% tienen estudios superior, el 60% ocupa el cargo de administrador. Respecto a la MyPE, el 90% aseguran que el objetivo de creación es generar utilidades, el 100% indicaron tener más de 5 años en el mercado, el 100% aseguran que la empresa trabaja de manera formal. Respecto a la variable, el 50% indicaron que cuentan con un programa de capacitación trimestral, el 100% aseguran que la capacitación es una inversión, el 100% indican que la capacitación influye en el desempeño laboral y en la productividad de la empresa. Concluyo indicando las MyPE del rubro hotelero consideran que la capacitación al personal aumenta el rendimiento del personal, la autoestima, ya que al contar con personal capacitado la empresa se enfrenta a la competitividad que cada día es más exigente. Por otro parte también siempre tienen presente que la capacitación no es un gasto sino una inversión, así la empresa pueda incrementar su productividad.

Benites (2017) en su estudio *Caracterización de la capacitación en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro restaurantes del Distrito de Chimbote 2014*, donde tuvo como objetivo, determinar las características de la capacitación, el diseño de la investigación fue no experimental, transversal, descriptivo, con una población de 45 MyPE y muestra de 17 MyPE, las técnicas e instrumentos utilizados fueron la encuesta donde se aplicó directamente a los representantes y el cuestionario estructurado de 12 preguntas cerradas, teniendo como resultado lo siguiente: Respecto a los representantes, el 70.6% tienen entre 41 a 50 años de edad, 58.8% son de género femenino, el 52.9% tienen estudio superior no universitaria, el 88.2% son dueños de sus negocios. Respecto a la MyPE, el 64.7% tiene más de 8 años de permanencia en el mercado, el 88.2% tienen como objetivo generar ganancia. Respecto a la variable, el 76.5% aseguran que más de una vez recibieron capacitación, el 100% indica que la capacitación mejora a rentabilidad de la empresa, el 100% aseguran que la capacitación es una inversión. Concluyo indicando que las MyPE del rubro restaurantes si capacitan a sus trabajadores, además aseguran que mejora la rentabilidad de la empresa, ya que se incrementa la motivación del personal y mejora el clima laboral, ya que permite al personal y a la empresa estar en constante desarrollo de sus procesos, la utilización de la tecnología y la mejora de la imagen de la empresa.

Huanca (2016) en su tesis *Caracterización de la capacitación en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro restaurantes den la ciudad de cabana año 2013*, tuvo como objetivo, determinar las principales características de la capacitación, el diseño de la investigación fue no experimental, transversal, descriptivo y cuantitativo, con una población y muestra de 10 MyPE denominados restaurantes, las técnicas e instrumentos utilizados fueron, la encuesta y el cuestionario, teniendo como resultado lo siguiente: Respecto a los representantes, el 80% tienen más de 51 años de edad, el 100% son de género femenino, el 90% cuentan con estudios secundarios, el 80% tienen el cargo de gerente. Respecto a la MyPE, 60% tienen más de 11 años de funcionamiento en el mercado, el 80% tienen de 1 a 3 colaboradores permanentes, el 60% tienen

como objetivo principal incrementar ganancias. Respecto a la variable, el 100% conocen el término de capacitación, el 80% señala que la capacitación es una inversión, el 100% aseguran que la capacitación les ha permitido mejorar la rentabilidad de la empresa, el 100% consideran que la capacitación mejora la eficiencia y satisfacción del trabajador, el 100% aseguran que la capacitación incrementa la productividad del personal. Concluyo indicando que los trabajadores de las MyPE del rubro restaurantes, conocen sobre la capacitación, donde les ha permitido mejorar su rentabilidad, mediante la productividad y satisfacción laboral del personal.

Alarcón (2017) en su estudio *Gestión de calidad en la capacitación en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro actividades de salud humana, tópicos en la ciudad de Tarapoto 2016*, tuvo como objetivo determinar las características de la gestión de calidad en la capacitación, el diseño de investigación fue no experimental, transversal, descriptivo, con una población de 15 y muestra de 10 MyPE, rubro actividades relacionadas con las salud humana, las técnicas e instrumentos utilizados fueron la encuesta que se aplicó a todos los representantes y el cuestionario estructurado de 16 preguntas, teniendo como resultado lo siguiente: Respecto a los empresarios, la edad de los representantes encuestados que más resalta se encuentra en el rango de 31 a 50 años con un 70%, el 70% de los representantes encuestados son de sexo femenino, el 80% de encuestados tienen el grado de instrucción superior no universitario, el 90% de representantes encuestados son dueños, el 60% de encuestados tienen 3 años de permanencia laboral. Respecto a las MyPE, el 60% de encuestados mencionan 6 años en la actividad empresarial, rubro actividades de salud humana, el 100% de encuestados mencionan que cuentan con 5 trabajadores, el 80% de representantes encuestados mencionan que las personas que trabajan son familiares, el 90% de encuestados mencionan que el objetivo de la empresa es generar ganancia. Respecto a la variable, el 90% de representantes encuestados desconocen que es gestión de calidad, el 90% de encuestados mencionan que no conocen las técnicas modernas de gestión de calidad, el 90% de encuestados consideran necesario la capacitación, el 70% de encuestados mencionan que la

capacitación es una inversión, el 90% de representantes encuestados mencionan que la gestión de calidad y la capacitación ayuda a mejorar la rentabilidad de la empresa. Concluyo mencionando, tanto los representantes como trabajadores, deben recibir capacitaciones, de tal manera que los representantes sepan gestionar la empresa y aplicar las técnicas modernas de gestión de calidad con todos los miembros integrantes de la empresa, ya que estas permitirán incrementar las ventas y obtener mayor rentabilidad.

2.2. Bases Teóricas

La capacitación

Según Chiavenato (2011) la capacitación constituye un factor fundamental, donde todo el personal de la empresa, adquiere conocimientos actualizados, mejora sus habilidades y destrezas relacionados al trabajo, aportando lo mejor para alcanzar los niveles de productividad, cambiando actitudes negativas por favorables, ya que la capacitación es uno de los procesos más importantes de la administración de recursos humanos. Además, se debe contar con un plan de capacitación donde se establezcan estrategias, para que se tome decisiones correctas, ya que al contar con capacitación adecuada el personal se encuentra más preparado y pueda desempeñar eficientemente sus funciones, brindando excelentes servicios a sus clientes, además con el conocimiento adquirido prevenga y solucione anticipadamente problemas que se presenten en la empresa.

Propósitos de la capacitación

Según Aguilar (2009) señala los seis propósitos fundamentales que debe perseguir la capacitación.

- Crear, difundir, reforzar, mantener y actualizar la cultura y valores de la organización.

Para realizar estas tareas dependerá bastante del grado de sensibilidad, concientización, compromiso y comprensión del gerente y/o administrador de la empresa y llevarlo a la práctica con todos los miembros que lo integran.

- Clarificar, apoyar y consolidar los cambios organizacionales
Las empresas que brindan capacitaciones a los trabajadores, muestra un cambio de conducta efectiva en el aprendizaje del capacitado respecto a las funciones que realizan, asegurando mayor demanda y cambios en las organizaciones.
- Elevar la calidad del desempeño
Los problemas de desempeño deficiente del personal mayormente se generan por la falta de capacitaciones a los niveles superiores de las organizaciones, ya que ellos muestran dificultad para gestionar de manera correcta la empresa y esto mayormente repercute a los trabajadores disminuyendo la calidad en sus actividades.
- Resolver problemas
Los gerentes constantemente se encuentran en solución de problemas, ya sea de índole financiero, administrativo, tecnológicos y humanos, por lo que la enseñanza y la capacitación constituyen un eficaz proceso de apoyo para dar solución a los problemas que se presenten en las empresas.
- Inducción y orientación del nuevo personal en la empresa
Esto va permitir que el personal nuevo se familiarice con la empresa, conozca todas sus políticas, reglas, objetivos, procedimientos, estructura organizacional, estándares de desempeño, ya que una eficaz inducción y orientación al personal llevara a obtener buenos resultados incrementado su rentabilidad.
- Actualizar conocimientos y habilidades
En toda organización, el constante reto viene hacer las nuevas tecnologías y métodos para hacer que el trabajo mejore y la empresa sea más efectiva, pero al contar con personal actualizado en conocimiento y habilidades se obtendrá cambios favorables, permitiendo a la empresa subsistir, crecer y desarrollar en el mercado.

Importancia de la Capacitación

Según Castro (2009) la capacitación es clave para cualquier organización, donde incrementa la productividad de los empleados y sus ingresos, además el personal

mejora su adaptabilidad a los diferentes cargos que se le asignen, pero es necesario recalcar que tanto emprendedores como gerentes deben saber que esta es una inversión, que a futuro retribuirá a la empresa con mayores ingresos, ya que un personal bien formado es mayormente productivo pero siempre y cuando trabaje en un ambiente que le permita poner en practica todos sus conocimientos, habilidades adquiridos, ya que un ambiente con trabajadores bien capacitados enseña buenos hábitos donde resulta muy provechoso para todos.

Por otro lado, es importante mencionar que la capacitación no solo se trata de impartir destrezas, habilidades cognitivas sino también desarrollar valores, actitudes y comportamientos para un correcto desempeño laboral.

Los pasos de la Capacitación

Según Velásquez (2010) define los cinco pasos de la capacitación:

- **Detección de Necesidades**

Se trata de identificar las habilidades puntuales que se necesitan para desarrollar una buena labor, además es necesario detectar que problemas tiene el personal, que le impide desempeñar adecuadamente sus funciones, para lo cual la empresa debe realizar evaluaciones periódicas al personal, de esta manera le permitirá conocer que personal tiene dificultades y así la empresa pueda capacitarles y obtener trabajadores productivos.

- **Diseño de la instrucción**

Es la elaboración del contenido del programa de capacitación estructurado con temas y tiempos definidos para cada fase y objetivo, el cual debe ser elaborado por el administrador.

- **Validación**

En esta parte la empresa evalúa el programa de capacitación, eliminando lo incensario, presentando solo al público objetivo.

- **Aplicación del programa de capacitación**

Es donde se lleva a cabo la ejecución de la capacitación programada por la empresa.

- **Evaluación y Seguimiento**

El cual permitirá conocer si la empresa obtuvo éxito o fracaso al desarrollar la

capacitación.

Tipos de Capacitación

Según Tóala (2017) define los tipos de capacitación:

- **Capacitación para el trabajo:** Se brinda al personal cuando va desempeñar nueva función o cargo, por nuevo ingreso o reubicación.
- **Capacitación Pre-ingreso:** Se realiza con el fin de que el personal obtenga conocimientos necesarios para desarrollar aptitudes y actitudes, para desempeñarse de manera eficiente en el nuevo puesto asignado por la empresa.
- **Capacitación por inducción:** Permite conocer al personal de la empresa sobre la planificación, políticas, normas de área, donde va ingresar, además los objetivos.
- **Capacitación promocional:** Esta capacitación le permite al personal alcanzar un nuevo puesto de mayor jerarquía.
- **Capacitación en el trabajo:** Está orientado a desarrollar destrezas y habilidades, de tal forma que el personal mejore su nivel de conocimiento profesional y desarrollar sus actividades asignadas de manera eficiente y eficaz.
- **Capacitación específica:** Se aplica al personal para que adquieran fortalezas y alcanzar objetivo de la empresa.
- **Capacitación de desarrollo:** Está relacionado a la formación integral del personal, las cuales ayudaran a completar su personalidad, desarrollar actividades culturales y mejorar su productividad.

La capacitación en la estrategia empresarial

Según Espinoza (2009) la mayoría de las micro y pequeñas empresas cuentan con problemas, como la falta de capacitación y preparación de los empleados, ya que estas dificultades impiden a las empresas a crecer y desarrollarse en el mercado, en vista de que en muchas ocasiones las MyPE contratan amigos o familiares, que muchas veces carecen de capacidades para desempeñarse en algún cargo lo que genera a largo plazo falta de competitividad.

Estos problemas son realmente preocupantes porque en el entorno donde se desarrollan las empresas es constantemente cambiante, por avances tecnológicos que contribuyen a facilitar la comunicación, desarrollar apertura comercial entre distintos países, por todo ello exige que las empresas cuenten con trabajadores altamente capacitados, competitivos y que siempre estén en constante actualización de aprendizaje.

Es necesario mencionar que la capacitación y desarrollo del personal es una estrategia empresarial básica, ya que los trabajadores son un factor esencial y una fuente de ventaja económica competitiva para la subsistencia y crecimiento de la empresa.

Formas de capacitación

Según Cano (2009) la capacitación es uno de los instrumentos fundamentales de las empresas competitivas, donde su propósito es siempre mejorar el rendimiento del trabajador, mediante la adquisición de nuevos conocimientos, habilidades específicas y la adecuación de actitudes de los empleados, las capacitaciones al personal incrementan su potencial, siempre y cuando que no solo se base en una simple instrucción, además la capacitación se divide en capacitación en el trabajo y capacitación para el trabajo.

Respecto a la capacitación en el trabajo se refiere a las acciones encaminadas a desarrollar actividades y mejorar las actitudes del personal, con esto se busca el crecimiento integral del trabajador en cuanto a sus aptitudes y habilidades.

Referente a la capacitación para el trabajo está dirigido al trabajador de la empresa, el cual va desempeñar una nueva tarea, ya sea por el reciente ingreso o por haber ascendido de cargo, para una nueva inducción.

Gestión

Según Rodríguez (2013) la gestión implica desarrollar una correcta organización, mediante una adecuada planificación, orientada a la acción, previsión, control y mejora de los recursos a los fines que se desea alcanzar, además la secuencia de actividades que se tendrán que realizar para lograr los objetivos, asimismo el tiempo requerido para efectuar cada una de las partes y

todas aquellas actividades implicados en su consecución.

La gestión es una guía para que las empresas optimicen sus recursos, los cuales deben estar orientadas a la misión y visión a la cual han sido formados, además es realizar una buena administración, porque a través de esta herramienta se llevaran a cabo diversas actividades, tramites, donde estas conducirán a lograr los objetivos determinados, también señalar que la gestión es una tarea que requiere de mucho compromiso, esfuerzo, recurso y buena voluntad para ser llevado de manera satisfactoria.

Calidad

Según Espinosa (2009) la calidad es como satisfacer las necesidades y exigencias de los clientes, para lograr un alto grado de satisfacción, además la mejora de la calidad abarca todos los elementos que compone la empresa, desde el momento que se receptionan los productos o materiales hasta el consumidor final, en definitiva la calidad total es contar con estrategias que garanticen la subsistencia, crecimiento y rentabilidad, optimizando su competitividad en el mercado, además contar con un proceso de mejoramiento permanente en toda empresa, se obtendrá mayor satisfacción del cliente interno como externo.

La calidad actualmente no solo es un requisito esencial de un producto o servicio, sino es un factor estratégico clave que dependen la gran mayoría de las organizaciones, no solo para mantener su posición en el mercado sino para asegurar su supervivencia en el mercado, ya que la calidad se basa en mejorar constantemente la eficacia y eficiencia de la empresa y de sus actividades, como la contratación y formación adecuada de personal, las compras, el mantenimiento, la documentación, el control del servicio, etc., además estar siempre pendiente de las necesidades o quejas que muestren insatisfacción, ya que con una correcta planificación, organización y control de todos los procesos de trabajo, la empresa incrementará su capacidad y rendimiento productivo.

Implantación de la calidad

Para la gran mayoría de las empresas, resulta difícil implantar un modelo de gestión de calidad, ya que esto traerá cambios en toda la organización, como

aceptar las nuevas ideas, actitudes, herramientas, además es complicado en el cambio de comportamiento del personal, donde deberán cambiar su mentalidad con ideas nuevas. Además, es importante recalcar que existe dos factores claves para lograr que la implementación de la calidad sea exitosa.

La primera premisa clave, es el compromiso total de la alta dirección y la segunda es una gestión correcta de los recursos humanos, mediante formación adecuada y motivación, ya que un buen liderazgo de la alta dirección implica una correcta gestión de recursos humanos, definición de políticas y estrategias orientadas hacia la calidad total, así mismo contar con suficientes medios tecnológicos, humanos y financieros.

La calidad y su gestión

Según Cuatrecasas (2010) menciona que una correcta gestión relacionado con la calidad, es realizar una adecuada planificación, diseño y desarrollo de productos, procesos y gestión de recursos humanos, como una correcta implantación y control de la calidad, todo esto conlleva a obtener ventajas competitivas y la satisfacción total de todas sus expectativas y necesidades de los clientes, a través de los productos, servicios y procesos. Por consiguiente, es necesario recalcar que con la calidad no solo se obtiene rentabilidad, sino que también se consigue el prestigio, la imagen de la empresa y la satisfacción de los clientes, pues la calidad cuenta con dos estrategias claves, una de ellas basada en la disminución de precios para captar mayor mercado, mediante el incremento de la productividad, puesto que con ello se consigue la disminución de costos a nivel interno y la otra estrategia es aprovechar al máximo la satisfacción de los clientes con el aumento de la calidad y prestigio de la empresa, optando por una estrategia de aumento de precios, aplicando estas dos estrategias conlleva a obtener mayores beneficios. En definitiva, no solo se debe aplicar una estrategia basada básicamente en reducción de costos, es necesario que las empresas empleen estrategias basadas en la obtención de calidad, ya que, con la disminución de costos, aumentara la calidad.

Características determinantes de la calidad y su gestión

Según Cuatrecasas (2010) Estas son algunas de las características del sistema de calidad:

- Establecimiento de la calidad y su nivel

El nivel de calidad que tienen los productos o servicios lo establece el cliente, él es quien decide si el producto o servicio es adecuada y si lo ofrecido por la empresa satisface plenamente sus necesidades, por ello es muy importante que la empresa consiga su plena confianza ofreciéndole calidad en lo que requiera.

- Información, educación y motivación

Estas herramientas son clave para una correcta gestión de calidad, ya que la información y educación son la base fundamental para que el personal conozca sobre los beneficios que se obtienen al contar con productos y servicios de calidad, además la motivación fomenta la participación, aportación de ideas y mejoras, porque de nada sirve aplicar técnicas de mejora de calidad, si el personal no se encuentra motivado.

- El liderazgo activo de la dirección

Una correcta gestión de calidad debe contar con todo el apoyo y liderazgo de la alta dirección, así mismo de todos los miembros que conforman la empresa, donde la alta dirección debe comprometerse y tener mayor implicancia en la obtención de los objetivos de la calidad de manera activa y permanente.

- Ventaja competitiva

La calidad es clave para lograr ventaja competitiva, las empresas deben contar con estrategias que persigan la calidad en todos sus productos, servicios y procesos, para ser diferente a la competencia, porque con esta ventaja cualquier empresa tiende a crecer en el mercado competitivo.

- Implicación de todos los recursos humanos

Es muy importante que, para aplicar una adecuada gestión de calidad, toda la empresa, empezando desde la alta dirección hasta el último personal, estén comprendidos y participen todos como un equipo, porque el recurso humano representa un factor clave en el desarrollo y obtención de los objetivos de

calidad, con una constante motivación, ya que la calidad es tarea de todos y depende mucho de una correcta selección de personal.

- **Los proveedores**

Los proveedores son parte fundamental para una correcta aplicación de la calidad y realizarse de forma positiva, ya que la calidad de los productos no solo depende de la empresa, sino de una correcta selección de proveedores para contar con suministros de calidad, exigiendo a los proveedores la certificación de sus sistemas de calidad de acuerdo a la norma ISO 9000.

Gestión de calidad

Según Uribe (2011) es la manera en que como la gerencia planifica, organiza el desarrollo de las actividades operacionales, la asignación de recursos, con el fin de mejorar la calidad de la oferta, además implica administrar la calidad de la organización tal cual es, es decir que se debe optimizar constantemente el proceso de gestión de la empresa, minimizando los costos, recursos y reduciendo las actividades inservibles, que no están agregando valor al proceso, mediante una mejora continua de todas las áreas de la organización, logrando satisfacer sus necesidades y expectativas de los clientes.

La gestión de calidad es fundamental para toda empresa, ya que esta herramienta permite lograr una mejora continua de todos los productos, servicios, optimizar sus recursos, incrementar su rentabilidad, minimizar sus costos y asegurar la permanencia y continuidad de la organización.

Gestión de la calidad Total

Según Maldonado (2018) la gestión de la calidad total involucra a todas las áreas de la empresa, como operaciones, procesos, donde su principal objetivo es ofrecer productos o servicios libres de defecto, en un plazo requerido, que satisfagan absolutamente a los clientes, así mismo elevar el nivel de calidad de todas las operaciones del negocio, mediante un compromiso total de la dirección y la participación de todos los colaboradores.

La calidad total busca constantemente el perfeccionamiento de todos los procesos, teniendo como meta la calidad en todo lo que se ofrece a clientes

internos como externos, implantando así empresas más eficientes, más dinámicas, orientados hacia los resultados y obteniendo mayor rentabilidad.

Los cuatro pilares de la calidad total

Actualmente una gestión eficiente de la calidad está basada en una adecuada organización, una correcta gestión de recursos humanos y materiales que lo conforman, donde todos estén involucrados, donde se destaca los cuatro factores principales que conforman la base de la gestión de calidad total:

- Ajustarse a todos los requerimientos del cliente, satisfaciendo plenamente todas sus necesidades y expectativas.
- Eliminar todos los desperdicios, se trata de realizar los procesos con el mínimo de actividades y gasto de recursos en general.
- La mejora continua, esto trata de que la empresa constantemente mejore en cuanto a sus procesos, consumo de recursos, productos y servicios, ya que así la calidad lograda aumente continuamente.
- La participación activa de todos los integrantes que conforman la empresa.

La Gestión de la calidad en la organización hotelera y turística

Según Molina (2017) todas las empresas hoteleras dependen de forma directa de la calidad del servicio, por lo que la alta dirección debe saber identificar los diferentes recursos que se requiere para conseguir la calidad prevista, además es el encargo de definir los requisitos y criterios de aplicación en la selección del personal.

Una adecuada gestión de calidad suministra los medios necesarios, para identificar y satisfacer las necesidades de los clientes al mínimo costo, además debe existir un mayor compromiso, interés y labor de coordinación, así mismo debe haber planificación desde la alta dirección de la empresa y una evaluación constante al personal, ya que la gestión de calidad es un instrumento de gestión orientado específicamente a la mejora continua, donde abarca todas las actividades desarrolladas por la organización y a todo los procesos que influyen directamente sobre el nivel de percepción de la calidad del cliente.

Al implantar el sistema de gestión de calidad trae mejoras de productividad en la

parte interna de la empresa, como la reducción de costes, mejora en la eficiencia y comunicación, mayor colaboración del personal y en la parte externa como ventajas competitivas al adaptarse a las exigencias de los clientes, mejora en la imagen corporativa, en los servicios brindados, incremento de las ventas, captación de nuevos mercados y clientes.

En las empresas hoteleras la calidad funciona como un elemento clave de diferenciación y su ventaja principal es la mejora de la calidad de los productos como servicios, por lo que contribuye a aumentar la satisfacción de los clientes y obtener su lealtad.

Principios de Gestión de Calidad

Según Jimenez (2009) los principios de gestión de la calidad, mediante la norma ISO 9001:2000, son los siguientes:

- Enfoque al cliente: Es satisfacer las necesidades de los clientes esforzándose en superar sus expectativas.
- Liderazgo: Los líderes establecen su propósito, orientado en una correcta gestión, mediante todos los miembros integrantes para lograr los objetivos de la organización.
- Participación de personal: Contar con personal capacitado, competente y comprometidos a cumplir a lo largo de la organización con todas las actividades de cada una de las áreas que integran, de esta forma poder mejorar y seguir creciendo en el mercado.
- Enfoque de procesos: Se logra resultados deseados, mediante la integración y alineación de procesos, proporcionando mejores resultados, más coherentes y predecibles.
- Enfoque de Sistema para gestión: Gestionar los sistemas como un proceso contribuye al logro de los objetivos de manera eficaz y eficiente de la empresa.
- Mejora continua: Las organizaciones deben tener siempre como finalidad, implantar actividades de mejora continua, para optimizar y aumentar la calidad del producto, proceso o servicio.
- Toma de decisiones basada en hechos: Las decisiones eficaces se basan en el

análisis de los datos e información.

- Relación con proveedores: Una empresa y sus proveedores son interdependientes, ya que una relación mutuamente beneficiosa aumenta la capacidad de ambos para crear valor.

La aplicación exitosa de estos principios genera beneficios para la empresa, mejorando la rentabilidad, la creación del valor y el incremento de la estabilidad.

Las Micro y Pequeñas Empresas

Según la Ley 28015, Artículo 02, las Micro y Pequeñas Empresas desarrollan diversas actividades en diversos rubros como, transformación, producción, extracción y comercialización de bienes o prestación de servicios, logrando un gran crecimiento y de esta manera generar oportunidades de trabajo para toda la población, ya que las MyPE son unidades económicas, que puede estar constituida por una persona natural o jurídica.

Las MyPE son considerados como unidad de medida ya que generan rentabilidad para el país y la sociedad, por lo tanto, tienen como objetivo generar rentabilidad, para seguir continuando y creciendo en el mercado de esta manera lograr sus objetivos planteados de acuerdo al rubro que son creados, además se facilita el acceso a entidades financieras para obtener créditos bancarios, y brindar mayor oportunidad de trabajo a la población.

Características de las micro, pequeñas y medianas empresas, según la Ley N° 30056.

Según la Ley 30056 determina que las micro, pequeñas y medianas empresas deben ubicarse en alguna de las siguientes categorías empresariales, establecidas en función de sus niveles de ventas anuales.

- Microempresa, sus ventas anuales hasta el monto máximo de 150 Unidades Impositivas Tributarias (UIT)
- Pequeña Empresa, sus ventas anuales superiores a 150 UIT y hasta el monto máximo de 1700 Unidades Impositivas Tributarias (UIT)
- Mediana Empresa, sus ventas anuales superiores a 1700 UIT y hasta el monto máximo de 2300 UIT.

El incremento en el monto máximo de ventas anuales señalado, por la micro, pequeña y mediana empresa podrá ser determinado por el decreto supremo autorizado por el Ministro de Economía y Finanzas y el Ministro de la Producción cada 2 años.

Esta Ley 30056 y sus modificaciones permite que las micro, pequeñas y medianas empresas tengan presente las categorías empresariales en donde puedan adecuarse según su rubro y ventas anuales, porque a la medida que va creciendo la empresa tiene que buscar adecuarse de acuerdo a las categorías antes señaladas.

Importancia de las Micro y Pequeñas Empresas

Según datos del Ministerio de Trabajo, las MyPE brindan empleo a más del 80% de la población y generan cerca del 45% del PBI, pues constituyen el principal motor del desarrollo del país. Actualmente las MyPE contribuyen en el crecimiento económico del país y a la generación de empleos, disminuyendo de forma creciente el alto índice de desempleo que sufre nuestro país. En definitiva, su importancia se basa en:

- Proporciona abundantes puestos de trabajo
- Reduce la pobreza mediante actividades de generación de ingresos
- Incentiva el espíritu emprendedor y empresarial
- Contribuyen al ingreso del país y al crecimiento económico

Hotel

Según Mincetur, Ley 27790 las micro y pequeñas empresas de hoteles son denominados establecimientos de hospedajes las cuales se encuentran completamente independizados y cuentan con diversos servicios como infraestructura adecuada, mobiliario, el equipamiento y además tienen como un mínimo de veinte habitaciones, servicio sanitario privado y/o común, servicios de alimentos y bebidas según su categoría, las cuales deberán estar en óptimas condiciones de conservación, presentación, funcionamiento, mantenimiento, limpieza, seguridad y cumplir con las exigencias y requisitos mínimos, de tal manera que permita al cliente el uso inmediato de los servicios ofrecidos, así

mismo en cuanto al servicio básico y al personal siempre debe ser constante brindando una atención oportuna y permanente al huésped.

Clasificación de hoteles

- Hoteles de una estrella: Estos hoteles son las más económicas y no cuentan con muchos servicios, generalmente cuentan con espacios pequeños y sin vistas espectaculares, pero si asegurar un buen descanso, la mayoría de hoteles de esta categoría están situados en pequeños edificios, además están ubicado en zonas distantes al centro de la ciudad.
- Hoteles de dos estrellas: Estos hoteles cuentan con espacios un poco más amplio, cuentan con los servicios básicos, así mismo con servicio de alimentos, bebidas y están ubicados casi siempre en zona céntrica de la ciudad.
- Hoteles de tres estrellas: Cuentan con amplios espacios en cada habitación y con todos los servicios necesarios, las cuales están siempre ubicados en el centro de la ciudad o cerca de grandes atracciones turísticas.

Prestación de servicios de las Micro y Pequeñas Empresas del rubro Hoteles

Los establecimientos de hospedajes deben brindar un buen servicio y calidad de los mismos, destacando la limpieza, eficiencia en el servicio, contar con sistema de seguridad interna y externa de la infraestructura, personal competente. Además, los establecimientos deben hacer mantenimiento constante de sus instalaciones, equipos y mobiliario, para ofrecer una adecuada prestación de servicios, así mismo deben contar con personal calificado, en condiciones de pulcritud, ya que así el cliente se sienta satisfecho con el servicio recibido.

Las personas al alojarse en un hotel buscan beneficiarse de los tipos de servicio que pueda ofrecer la empresa, como:

- El servicio de alimentación
- Servicio de amabilidad en el trato
- Precio razonable de acuerdo a la categoría
- Tranquilidad en el ambiente
- Tamaño de la habitación, según la categoría

- Servicio de internet
- Limpieza en toda la habitación
- Comodidad, ambientación y el diseño
- Estacionamiento
- Seguridad

Tipos de Hoteles

- **Hostales o Residenciales:** Son establecimientos que prestan servicio de hospedaje permanente, en habitaciones individuales, este tipo de hostales tienen como un mínimo de diez habitaciones, cuenta con servicio sanitario privado, disponer restaurante, cafetería, así mismo cuenta con infraestructura, equipamiento según su categoría.
- **Hospedajes:** Son aquellos establecimientos, cuyas instalaciones no alcanzan las condiciones exigidas a los de otros hoteles de categoría superior, pero cuenta con servicios básicos según su categoría.
- **Albergue:** Son establecimientos económicos donde alquilan cuartos en habitaciones compartidos, a diferencia de otros hoteles que son privados, pero también estos albergues cuentan con habitaciones personales en donde ya incrementa el precio, además cuentan con servicios básicos.

2.3. Marco Conceptual

Capacitación: Es una herramienta básica para el desarrollo del personal dentro de la organización, ya que permite que los trabajadores obtengan un amplio conocimiento, habilidad sobre las tareas relacionados con su cargo, facilitando el crecimiento tanto del personal como de la empresa.

Entrenamiento: Es un proceso educativo a corto plazo destinado a generar cambios de comportamiento, en el desarrollo de habilidades, actitudes, donde se imparte a empleados que desarrollaran un determinado cargo de trabajo.

Gestión: Implica planificar, prevenir, llevar un control adecuado y organizar todas las actividades, empleando todos los recursos y esfuerzos necesarios, para lograr los objetivos propuestos en el tiempo requerido.

Gestión de calidad: Una buena gestión de calidad en las organizaciones, contiene una correcta planificación, control, aseguramiento y mejora de la calidad, estableciendo nuevas estrategias de negocios para mantener y elevar las ventajas competitivas, además no solo se centra en la calidad del producto o servicio, sino también en los medios para obtenerlo y satisfacer plenamente todas sus necesidades y expectativas de los clientes.

Calidad: Se basa en un proceso de mejora continua de productos y servicios, con el objetivo de satisfacer plenamente las necesidades del cliente interno y externo, además permite a las empresas alcanzar ventajas competitivas, las cuales están basadas en la reducción de costos, en la obtención de productos en momentos determinados, donde logra mantener el posicionamiento en el mercado y asegurar su estabilidad.

Calidad total: Es un proceso de mejora continua, mediante la optimización de recursos humanos, materiales y financieros, mediante el desarrollo del personal a través de la capacitación, donde su objetivo es satisfacer las necesidades del cliente, a través de productos y servicios ofrecidos a precios accesibles que los clientes puedan pagar por ello.

Calidad en la atención al cliente: Es una herramienta estratégica que permite a las organizaciones ofrecer un valor agregado a los clientes, con respecto a la oferta que realicen los competidores, de esta manera lograr la percepción de diferencias en la oferta de la empresa.

Calidad del servicio: Consiste en cumplir todas las necesidades y expectativas del cliente, para que se sientan satisfechos.

Atención al cliente: Son conjunto de actividades desarrolladas por todas las organizaciones, orientado al mercado para identificar las necesidades de los clientes, logrando de esta forma cubrir sus expectativas, generando satisfacción en relación a lo adquirido.

Expectativa del cliente: Esperanza o suposición de obtener un producto o servicio con ciertas características y con determinada forma. Además, las expectativas se satisfacen con el trato que se les ofrece.

Optimización: Se refiere a que los recursos de las micro y pequeñas empresas son limitados y restringidos, ya que lo óptimo es el mejor logro con los recursos existentes o asignados.

Micro y Pequeñas empresas: Son unidades de medidas ya que generan rentabilidad tanto para el país como para la sociedad, donde tienen como objetivo obtener mayores ingresos económicos, pues esto permitirá que sigan subsistiendo y creciendo en el mercado y así lograr sus objetivos.

Hotel: Son establecimientos independizados donde se presta principalmente el servicio de alojamiento temporal a turistas o viajeros, donde sus características de estas empresas es la de poseer como mínimo varias habitaciones, como individuales, matrimoniales, además cuentan con servicios diversos, como alimentación, estacionamiento, seguridad, entre otros servicios, de acuerdo a su categoría.

III. HIPÓTESIS

En esta investigación titulado la capacitación al personal como factor relevante de la gestión de calidad en las Micro y Pequeñas Empresas del sector servicio, rubro hoteles, Distrito de Huaraz 2019, no se planteó la hipótesis por ser una investigación de tipo descriptivo.

IV. METODOLOGÍA

4.1. Diseño de Investigación

El diseño que se utilizó fue no experimental, transversal y descriptivo con enfoque cuantitativo.

Fue no experimental, porque se realizó el estudio sin modificar la variable, capacitación al personal como factor relevante de la gestión de calidad, donde solo se observó tal cual se presenta dentro de la realidad.

Fue transversal, porque se desarrolló en un espacio de tiempo determinado el cual tuvo un inicio y un fin, específicamente el año 2019.

Fue descriptivo, porque se describió las características de la variable, como es la capacitación al personal como factor relevante de la gestión de calidad de las micro y pequeñas empresas sector servicio, rubro hoteles, Distrito de Huaraz, 2019.

Fue aplicado de propuesta con el enfoque cuantitativo, porque se efectuó la recaudación de diferentes testimonios fundamentados en la disposición de la variable, donde se presentó a través de cifras que fueron analizadas mediante metodologías estadísticas y además se realizó un plan de mejora.

4.2. Población y muestra

Población

El presente estudio se realizó con una población de 15 micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro hoteles, Distrito de Huaraz, 2019 (Anexo 03).

Muestra

Se utilizó como muestra poblacional el total, es decir el 100% de la población de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro hoteles, Distrito de Huaraz, 2019. Se trabajó con esta población ya que estos representantes proporcionaron la información que se solicitó, donde se procedió a encuestar

a 15 representantes de los Hoteles del Distrito de Huaraz, a través de un cuestionario de 19 preguntas estructurado de la siguiente manera: 05 referente a los representantes, 04 respecto a las micro y pequeñas empresas y 10 referente a la variable, la capacitación al personal como factor relevante de la gestión de calidad (Anexo 03).

4.3. Definición y operacionalización de variables

Variable	Definición Variable	Dimensiones	Indicadores	Medición
La Capacitación al personal como factor relevante de la Gestión de Calidad.	La gestión de calidad permite optimizar constantemente los procesos mediante una mejora continua de todos los elementos que lo conforman, para tomar buenas decisiones y obtener mayor crecimiento y desarrollo de la empresa.	Conoce si la capacitación al personal es un factor relevante para una adecuada gestión de calidad.	Siempre Conozco poco Desconoce	Nominal
		Técnicas modernas de gestión de calidad	Atención al cliente Planeamiento estratégico Las 5 c La capacitación Otros Ninguno	
		Dificultad para implementar la gestión de calidad	Desconocimiento Poca iniciativa Falta de compromiso No se adapta a los cambios del puesto Otros	
		Técnicas para medir el rendimiento del personal	La observación La evaluación Escala de puntuaciones Supervisiones Otros Ninguno	

		Considera que la gestión de calidad contribuye a mejorar el rendimiento del negocio	Siempre A veces Nunca	Nominal
La capacitación es conjunto de actividades orientadas a proporcionar conocimientos, desarrollar habilidades y cambiar actitudes del personal de todos los niveles, para que desempeñen mejor su labor.		Para brindar capacitación realiza un diagnóstico previo de las necesidades de su personal	Siempre A veces Nunca	
		Programa de capacitación al personal	Siempre A veces Nunca	
		Tiempo de capacitación que recibe el personal	Bimestral Trimestral Semestral Anual Ninguno	
		Considera que la capacitación es una inversión o un gasto	Inversión Gasto Desconoce	
		La capacitación mejora la productividad de la empresa y la satisfacción laboral del personal	Si mejora No mejora	

4.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

En el presente estudio, para recolectar información se utilizó como técnica, la encuesta.

En cuanto a los instrumentos para la recolección de información se utilizó un cuestionario dirigido a los representantes de los diferentes hoteles del Distrito de Huaraz. El cual consta de 19 preguntas que fueron distribuidas de la siguiente manera: 05 dirigido a los representantes, 04 referente a las Micro y Pequeñas empresas y 10 referente a la variable capacitación al personal como factor relevante de la gestión de calidad.

4.5. Plan de Análisis

Para el análisis de los datos de la investigación se usó el análisis descriptivo de las variables en estudio, se elaborarán tablas de distribución de frecuencias absolutas y relativas porcentuales, así como figuras estadísticas.

Para la elaboración del presente estudio se utilizó los siguientes programas:

El Microsoft Word, mediante este programa se pudo realizar la estructura digital del estudio, de igual forma la elaboración de las encuestas.

El Microsoft Excel, a través de este programa se pudo elaborar las tabulaciones, diseño de las figuras ingresando los datos obtenidos en la encuesta.

4.6. Matriz de Consistencia

Problema de Investigación	Objetivos	Variable	Población y Muestra	Metodología	Técnicas e Instrumentos	Plan de Análisis
¿Cuáles son las características de la capacitación al personal como factor relevante de la gestión de calidad y plan de mejora en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro hoteles, Distrito de Huaraz, 2019?	<p>General: Determinar las características de la capacitación al personal como factor relevante de la gestión de calidad y plan de mejora en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro hoteles, Distrito de Huaraz, 2019.</p> <p>Específicos: *Describir las características de los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro hoteles, Distrito de Huaraz, 2019. *Describir las características de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro hoteles, Distrito de Huaraz, 2019. *Describir las características de la</p>	La Capacitación al personal como factor relevante de la gestión de calidad	<p>Población: El estudio se realizó con una población de 15 Micro y pequeñas empresas, del sector servicio, rubro hoteles, Distrito de Huaraz, 2019.</p> <p>Muestra: Se utilizó como muestra poblacional el total, es decir el 100% de la población de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro hoteles, Distrito de Huaraz, 2019.</p>	<p>Diseño Fue no experimental-transversal y descriptivo con enfoque cuantitativo</p> <p>No experimental, Porque se realizó el estudio sin modificar la variable, capacitación al personal como factor relevante de la gestión de calidad, donde solo se observó tal cual se presenta dentro de la realidad.</p> <p>Transversal, Porque se desarrolló en un espacio de tiempo determinado el cual tuvo un inicio y un fin, específicamente el año 2019.</p> <p>Descriptivo, Porque se describo las características de la variable,</p>	<p>Técnica: Se utilizó como técnica de investigación la encuesta.</p> <p>Instrumento: Se utilizó como instrumento de investigación el cuestionario.</p>	<p>Se utilizó el análisis descriptivo de las variables en estudio, se elaboraron tablas de distribución de frecuencias absolutas y relativas porcentuales, así como figuras estadísticas.</p> <p>Se utilizó programas de Microsoft Word, mediante el cual se realizó la estructura digital del estudio y elaboración de las encuestas y el programa de Microsoft Excel, a través de este programa se pudo elaborar las tabulaciones, diseño de las figuras, ingresando los datos obtenidos en la encuesta.</p>

	<p>capacitación al personal como factor relevante de la gestión de calidad en las micro y pequeñas del sector servicio, rubro hoteles, Distrito de Huaraz, 2019. *Elaborar un plan de mejora sobre la aplicación de la capacitación al personal como factor relevante de la gestión de calidad de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro hoteles, Distrito de Huaraz, 2019.</p>			<p>como es la capacitación al personal como factor relevante de la gestión de calidad.</p> <p>Fue aplicado de propuesta con enfoque cuantitativo, Porque se efectuó la recaudación de diferentes testimonios fundamentados en la disposición de la variable, donde se presentó a través de cifras, que fueron analizadas mediante métodos estadísticos y además se realizó un plan de mejora.</p>		
--	---	--	--	--	--	--

4.7. Principios Éticos

El presente estudio se realizó con los siguientes principios:

- **Protección a la persona:** Esta investigación se realizó respetando la dignidad humana, su identidad, confiabilidad, su privacidad y confidencialidad de sus actividades, respetando y aceptando la información proporcionado de los representantes.
- **Beneficencia y maleficencia:** Se aseguró el bienestar de las personas que

fueron participe en el trabajo de investigación, donde se cuidó de no causar daño a las personas y maximizar los beneficios de la información proporcionado.

- **Justicia:** Esta investigación se realizó de acuerdo a un juicio razonable y ponderable, teniendo en cuenta las precauciones necesarias, para no cometer practicas injustas, además dar conocimiento de los resultados a quienes fueron participe de esta investigación.
- **Integridad científica:** Esta investigación se extendió a las actividades de enseñanza y a su ejercicio profesional de los representantes, evitando riesgos posibles promoviendo conocimientos potenciales a quienes participaron en el desarrollo de la investigación.
- **Consentimiento informado y expreso:** En esta investigación se respetó la manifestación de voluntad, informada, libre y específica, informándoles que la información proporcionada será solo para fines específicos del presente trabajo.

V. RESULTADOS

5.1. Resultados

Tabla 1

Características de los Representantes de las Micro y Pequeñas Empresas del sector servicio, rubro hoteles, Distrito de Huaraz, 2019.

Características de los Representantes	N	%
Edad de los Representantes		
18-30 años	5	33.33
31-50 años	8	53.33
51 a más años	2	13.34
Total	15	100.00
Genero de los representantes		
Masculino	9	60.00
Femenino	6	40.00
Total	15	100.00
Grado de Instrucción		
Sin Instrucción	0	0.00
Primaria	0	0.00
Secundaria	2	13.33
Sup. No universitario	4	26.67
Sup. Universitario	9	60.00
Total	15	100.00
Cargo que desempeña		
Dueño	0	0.00
Administrador	15	100.00
Total	15	100.00
Tiempo que desempeña en el cargo		
0 a 3 años	5	33.33
4 a 6 años	8	53.33
7 a más años	2	13.34
Total	15	100.00

Fuente: Cuestionario aplicado a los representantes de las Micro y Pequeñas Empresas del sector servicio, rubro hoteles, Distrito de Huaraz, 2019.

Tabla 2

Características de las Micro y Pequeñas Empresas del sector servicio, rubro hoteles, Distrito de Huaraz, 2019.

Características de la MyPE	N	%
Tiempo de permanencia de la empresa en el rubro		
0 a 3 años	2	13.33
4 a 6 años	3	20.00
7 a más años	10	66.67
Total	15	100.00
Número de trabajadores		
1-5 trabajadores	12	80.00
6-10 trabajadores	3	20.00
11 a más trabajadores	0	00.00
Total	15	100.00
Las personas que trabajan en su empresa son		
Familiares	0	0.00
Personas no familiares	8	53.33
Ambos	7	46.67
Total	15	100.00
Objetivo de la creación de la empresa		
Generar ganancia	15	100.00
Subsistencia	0	0.00
Total	15	100.00

Fuente: Cuestionario aplicado a los representantes de las Micro y Pequeñas Empresas del sector servicio, rubro hoteles, Distrito de Huaraz, 2019.

Tabla 3

La capacitación al personal como factor relevante de la Gestión de calidad de las Micro y Pequeñas Empresas del sector servicio, rubro hoteles, Distrito de Huaraz, 2019.

La capacitación como factor relevante de la gestión de calidad		
Capacitación factor relevante de la gestión de calidad	N	%
Siempre	13	86.67
Conozco poco	2	13.33
Desconoce	0	0.00
Total	15	100.00
Técnicas modernas de gestión		
Atención al cliente	2	13.33
Planeamiento estratégico	1	6.67
Las 5 s	0	0.00
La capacitación	10	66.67
Otros	2	13.33
Ninguno	0	0.00
Total	15	100.00
Dificultad que impide la implementación de gestión de calidad		
Desconocimiento	2	13.33
Poca iniciativa	3	20.00
Falta de compromiso	7	46.67
No se adapta a los cambios	0	0.00
Otros	3	20.00
Total	15	100.00
Técnicas para medir el rendimiento del personal conoce		
La observación	8	53.33
La evaluación	3	20.00
Escala de puntuaciones	1	6.67
Supervisiones	3	20.00
Otros	0	0.00
Ninguno	0	0.00
Total	15	100.00

Continúa...

Tabla 3

Gestión de calidad contribuye a mejorar el rendimiento del negocio		
Siempre	11	73.33
A veces	4	26.67
Nunca	0	0.00
Total	15	100.00
Diagnóstico previo de las necesidades personal		
Siempre	4	26.66
A veces	10	66.67
Nunca	1	6.67
Total	15	100.00
Programa de capacitación al personal		
Siempre	6	40.00
A veces	6	40.00
Nunca	3	20.00
Total	15	100.00
Cada cuanto tiempo recibe capacitación su personal		
Bimestral	0	0.00
Trimestral	4	26.67
Semestral	5	33.33
Anual	6	40.00
Ninguno	0	0.00
Total	15	100.00
Como considera la capacitación		
Inversión	15	100.00
Gasto	0	0.00
Desconoce	0	0.00
Total	15	100.00
Capacitación mejora productividad del negocio y satisfacción laboral del personal		
Si mejora	15	100.00
No mejora	0	0.00
Total	15	100.00

Fuente: Cuestionario aplicado a los representantes de las Micro y Pequeñas Empresas del sector servicio, rubro hoteles, Distrito de Huaraz, 2019.

Tabla 4

Plan de mejora de la capacitación al personal como factor relevante de la Gestión de calidad de las Micro y Pequeñas Empresas del sector servicio, rubro hoteles, Distrito de Huaraz, 2019.

Problemas encontrados Resultados	Surgimiento del problema	Acción de mejora	Responsable
La falta de compromiso de los representantes impide, implementar una correcta gestión de calidad	El desinterés y la irresponsabilidad en conocer sobre temas de gestión empresarial además porque tienen prioridades en otras actividades de negocio	Buscar asesoramiento con especialistas para implantar una correcta gestión de calidad, así mismo incorporar a todos los miembros de cada área contribuyendo a participar para una adecuada gestión administrativa, obteniendo mayor productividad.	Representante
La evaluación que se realiza al personal mediante la evaluación es regular	Falta de responsabilidad por parte de los representantes, ya que muchas veces no cuentan con tiempo suficiente y escasamente se encuentran en la empresa	Designar un personal responsable con experiencia y conocimiento para una correcta evaluación de personal	Representante
El tiempo de capacitación que recibe el personal es una sola vez durante el año	Por el escaso presupuesto que tiene la empresa para contratar un profesional especialista en temas de atención al cliente, además por el temor de hacer una inversión perdida, cuando el personal ya no requiere seguir trabajando.	Realizar un plan presupuestario considerando un presupuesto específico para la capacitación y poder contratar un especialista en el tema, para capacitar al personal de acuerdo a las necesidades que pueda tener.	Representante
La empresa solo a veces cuenta con programas de capacitación	Por la irresponsabilidad y desinterés del área de R.H. para elaborar un programa de capacitación estructurado	La alta dirección evaluar constantemente al R.H. para conocer el motivo que lleva a que no cumplan con su trabajo	Representante
Para brindar capacitación la empresa muy pocas veces realiza un diagnóstico previo de las necesidades que tiene el personal	Falta de supervisión y evaluación al personal por parte de la alta dirección	Realizar supervisiones y evaluaciones constantes al personal para conocer que necesidades tienen y así proponer temas para poder capacitar.	Representante

Fuente: Plan de mejora propuesto elaborado por el autor

5.2. Análisis de Resultados

Tabla 1

Referente a las características generales de los representantes de las Micro y Pequeñas empresas.

Edad: El 53.33% de los representantes de las micro y pequeñas empresas tienen de 31 a 50 años. Esto coincide con los resultados de Egusquiza (2017) donde menciona que el 75% de los representantes tienen entre 31 a 50 años, también coincide con Alarcón (2017) quien manifiesta que el 70% de los representantes de las MyPE tienen 31 a 50 años de edad. Pero contrasta con los resultados obtenidos por García (2015), quien menciona que el 45% de los representantes tienen de 36 a 45 años, del mismo modo contrasta con Cabrera (2017) quien determina que el 50% de los representantes tienen entre 36 a 50 años, además se contrasta con los resultados obtenidos por Palma (2017) quien obtuvo que el 90% de los representantes de estas MyPE tienen más de 51 años de edad, así mismo contrasta con los resultados encontrados por Fernández (2017) quien especifica que el 44% de los representantes tienen de 18 a 30 años de edad, además Tang (2016), indica que el 60% tienen más de 40 años de edad. Esto demuestra que la mayoría de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro hoteles, Distrito de Huaraz 2019, están siendo dirigidas por personas adultas de 31 a 50 años, ya que son personas que cuentan con amplia experiencia y conocimiento en el rubro, permitiendo administrar el negocio correctamente para lograr la permanencia y crecimiento de la empresa en el mercado.

Género: El 60% de los representantes de las micro y pequeñas empresas son de género masculino. Esto coincide con los resultados obtenidos por Palma (2017), quien menciona que el 90% del representante son de género masculino, además coincide con los resultados de Cabrera (2017), quien indica que el 60% son de género masculino, de igual manera coinciden con

García (2017), donde indica que el 50% son de género masculino, así mismo coincide con Egusquiza (2017), quien determina que el 87.5% son de género masculino y con Sala (2015) donde indica que son de género masculino. Pero contrasta con los resultados obtenidos por Alarcón (2017), quien menciona que el 70% de los representantes son de género femenino, también contrasta con los resultados obtenidos por Fernández (2017) quien determina que el 60% de los representantes son de género femenino, además con lo obtenido por Benites (2017) quien indica que el 58.8% son de género femenino, de igual manera con lo obtenido por Huanca (2016) quien determina que el 100% son de género femenino. Esto demuestra que la mayoría de los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro hoteles, Distrito de Huaraz 2019, están siendo dirigidas por el género masculino, debido a que hoy en día los hombres han incursionado en el rubro de hoteles, por su mayor conocimiento, porque están bien capacitados, desempeñándose de manera eficiente y con mayor compromiso en su trabajo, a diferencia de las mujeres que se están dedicando a otras actividades de negocio, lo cual les ha permitido seguir creciendo y obtener mayores ingresos.

Grado de instrucción: El 60% de los representantes de las micro y pequeñas empresas tienen un grado de instrucción superior universitario. Esto coincide con los resultados de Fernández (2017), donde menciona que el 60% tienen estudios superior universitario, asimismo coincide con los resultados de Cabrera (2017), quien menciona que el 50% de los representantes tienen estudios superiores, también coincide con lo obtenido por Sala (2015) donde indica que el 100% cuentan con estudios superiores. Pero contrasta con Alarcón (2017), donde indica que el 80% tiene estudio superior no universitario, también contrasta con Egusquiza (2017), donde el 100% tiene estudios secundarios, así mismo que García (2015), donde el 75% tiene estudios secundarios, también contrasta con los resultados obtenidos por Palma (2017), quien indica que el 50% tienen estudios de nivel técnico, de igual manera con Benites (2017) donde indica

que el 52.9% tienen estudio superior no universitaria y con Huanca (2016) donde el 90% tienen estudios secundarios. Esto demuestra que la mayoría de los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro hoteles, Distrito de Huaraz 2019, están siendo administradas por profesionales universitarios, donde estas personas se encuentran más preparadas, con mayor conocimiento y pueden gestionar de manera eficiente todos sus recursos de la empresa y además aplicar nuevas y mejores estrategias administrativas, desarrollando un mejor liderazgo empresarial.

Cargo: El 100% de los representantes de las micro y pequeñas empresas, ocupan el cargo de administrador del negocio. Esto coincide con los resultados de Sala (2015) donde indican que el 60% tienen el cargo de administrador. Esto contrasta con los resultados encontrados por Egusquiza (2017), donde menciona que el 100% son dueños de sus negocios, también contrasta con los resultados de Alarcón (2017) donde mencionan que el 90% de los representantes son dueños de sus negocios, así mismo con los resultados de Benites (2017) quien menciona que el 88.2% son dueños de sus negocios, de igual manera con Huanca (2016) quien indica que el 80% tienen el cargo de gerente. Esto demuestra que la totalidad de los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro hoteles, Distrito de Huaraz 2019, están siendo dirigidos por administradores, ya que estas personas se encuentran más preparadas, con mayores conocimientos actualizados, para tomar mejores decisiones, tener un mejor control de los recursos de la empresa de tal manera que el servicio de atención al cliente mejore.

Tiempo que desempeña en el cargo: El 53.33% de los representantes de las micro y pequeñas empresas tienen entre 4 a 6 años desempeñándose en el cargo. Pero contrasta con los resultados obtenidos por García (2015), quien menciona que el 50% de los representantes tienen 3 años desempeñando el cargo, a la vez contrasta con Egusquiza (2017) donde indica que el 62.5%

tiene 7 años de desempeño en el cargo, al igual que Alarcón (2017), quien manifiesta que el 60% tienen 3 años desempeñando el cargo. Esto demuestra que la mayoría de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro hoteles, Distrito de Huaraz 2019, cuenta con representantes que tienen experiencia en el cargo entre 4 a 6 años, ya que cuentan con mayor conocimiento, habilidad y experiencia en el rubro, de tal manera que conocen la actividad del negocio y aplican nuevas estrategias de mercado que permite subsistir y continuar con los objetivos de la empresa.

Tabla 2

Referente a las características de las Micro y Pequeñas Empresas

Tiempo de permanencia de la empresa en el rubro: El 66.67% de las micro y pequeñas empresas tienen de 7 a más años de permanencia en el rubro. Esto coincide con los resultados de Egusquiza (2017), quien indica que el 62.5% tienen de 7 a más años de estabilidad. Pero contrasta con los resultados obtenidos por Alarcón (2017), donde menciona que el 60% tienen 6 años de permanencia, también contrasta con los resultados de Fernández (2017), donde indica que el 52% cuenta con 5 años de permanencia en el rubro, a la vez contrasta con Tang (2016) quien determina que el 60% tienen de 4 a 6 años de permanencia en el rubro, así mismo con Sala (2015) quien indica que el 100% tienen más de 5 años en el mercado. Esto demuestra que la mayoría de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro hoteles, Distrito de Huaraz 2019, han permanecido en el rubro más de 7 años, debido a una buena gestión empresarial, constante trabajo y compromiso de todos los colaboradores de la empresa, satisfaciendo toda la exigencia del cliente, por lo que ha permitido a la empresa permanecer y crecer en el mercado.

Número de trabajadores: El 80% de las micro y pequeñas empresas tienen de 1 a 5 trabajadores. Esto coincide con los resultados de Fernández (2017), quien indica que el 80% cuenta con 1 a 5 trabajadores, a la vez

coincide con los resultados de Egusquiza (2017), donde indica que el 100% tiene de 1 a 5 trabajadores, así mismo con Tang (2016) quien determina que el 40% tienen de 1 a 5 trabajadores laborando en la empresa. Pero contrasta con lo obtenido por Alarcón (2017), donde indica que el 100% cuenta con 5 trabajadores, también con lo obtenido por Huanca (2016) quien indica que el 80% tienen de 1 a 3 colaboradores permanentes. Esto demuestra que la mayoría de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro hoteles, Distrito de Huaraz 2019, tienen de 1 a 5 trabajadores, el cual les ha permitido brindar mejor atención al cliente, en cuanto al servicio, alimentación, limpieza, instalaciones, etc., ocupándose cada personal de su tarea y con un mejor clima laboral que permite al personal tener una mejor relación laboral y que estén comprometidos con la empresa.

Personas que trabajan en la empresa: El 53.33% de las micro y pequeñas empresas laboran con personas no familiares. Pero contrasta con los resultados obtenidos por Egusquiza (2017) quien determina que el 75% trabajan con personas familiares, así mismo con Alarcón (2017) quien determina que el 80% de trabajadores que laboran en la empresa son familiares. Esto demuestra que el total de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro hoteles, Distrito de Huaraz 2019, trabajan con administradores que no son familiares de los dueños del negocio, por lo que existe igualdad de trato con todos los colaboradores, puesto que se evita problemas a futuro y el personal realiza sus actividades con mayor responsabilidad y compromiso.

Objetivo de creación: El 100% de las micro y pequeñas empresas tienen como objetivo de creación generar ganancia. Estos resultados coinciden con lo obtenido por Fernández (2017) quien determina que el 50% tienen como creación generar ganancias para la familia, también con lo obtenido por Egusquiza (2017) quien indica que el 75% tienen como objetivo generar rentabilidad, además coincide con Alarcón (2017) quien menciona

que el 90% tienen como objetivo generar rentabilidad, así mismo con Sala (2015) quien indica que el 90% tienen como objetivo de creación generar utilidades, al igual que Benites (2017) quien menciona que el 88.2% tienen como objetivo generar ganancia y Huanca (2016) quien menciona que el 60% tiene como objetivo incrementar ganancias. Esto demuestra que la totalidad de los administradores de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro hoteles, Distrito de Huaraz 2019, aseguran que la finalidad de la empresa es obtener ganancias, de tal manera que ellos puedan conseguir un mejor nivel económico dado que puedan satisfacer sus necesidades y expectativas del cliente y así seguir creciendo constantemente en el mercado.

Tabla 3

Referente a la capacitación de personal como factor relevante de la Gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro hoteles, distrito de Huaraz 2019.

Capacitación al personal como factor relevante para una adecuada gestión de calidad: El 86.67% de los representantes conocen que la capacitación al personal es un factor importante para llevar una adecuada gestión de calidad. Esto coincide con los resultados obtenidos por Palma (2017), indica que el 40% recibieron capacitaciones previas, de igual manera Eguzquiza (2017) quien indica que el 75% si es importante la capacitación al personal, así mismo Tang (2016) menciona que el 60% considera que la capacitación aumenta la productividad del negocio y Alarcón (2017) indica que el 90% manifiesta que la gestión de calidad y la capacitación ayudan a mejorar la rentabilidad de la empresa. Pero contrasta con lo obtenido por Eguzquiza (2017) quien determina que el 100% desconocen el término de gestión de calidad, así mismo contrasta con Alarcón (2017) quien indica que el 90% desconocen que es gestión de calidad, de igual manera Eguzquiza (2017) indica que el 75% no reciben capacitación empresarial, como García (2015) menciona que el 80% no han recibido capacitación al

ingresar a la empresa. Esto demuestra que la mayoría, conocen el termino de gestión de calidad y la importancia que tiene la capacitación al personal, ya que esta herramienta es un factor relevante para una adecuada gestión de calidad, el cual les ha permitido lograr una mejora continua de sus productos y servicios, reduciendo costos, optimizando sus recursos tanto materiales, financieros como humanos, el cual se refleja en el incremento de la rentabilidad de la empresa, además al contar con colaboradores capacitados, se va ofrecer un mejor servicio de calidad, cumpliendo con las expectativas del cliente y aumentar la productividad de la empresa.

Técnicas modernas de gestión de calidad: El 66.67% de los representantes aplican la técnica de capacitación al personal. Esto contrasta con los resultados de Fernández (2017) quien menciona que el 60% aplican la lluvia de ideas, también contrasta con Egusquiza (2017) quien indica que el 75% aplican el liderazgo empresarial. Esto demuestra que la mayoría aplican la técnica de capacitación al personal, ya que los representantes consideran que es una técnica muy importante y necesario que permite a los colaboradores mejorar sus conocimientos, habilidades, actitudes y obtener un mayor nivel de confianza para dar solución a los problemas que se presenten y tomar mejores decisiones, ya que ello permitirá atraer nuevos y mayores clientes, brindando una buena imagen e incrementando la rentabilidad de la empresa.

Dificultad para implementación de gestión de calidad: El 46.67% de los representantes afirman que la dificultad para la implementación de la gestión de calidad es por la falta de compromiso. Esto contrasta con lo obtenido por Egusquiza (2017) quien menciona que el 62.5% tienen poca iniciativa para implementar la gestión de calidad. Esto demuestra que la minoría de los representantes considera que no hay compromiso por parte de los dueños del negocio para implementar una adecuada gestión de calidad, ya que no cuentan con conocimientos necesarios para poder

gestionar de manera eficiente. Por otra parte, los administradores están al mando de la alta jerarquía, por lo que la mayoría de ellos no están totalmente comprometidos con la empresa y se encuentran desmotivados y se requiere que los dueños de negocios recapaciten y estén más comprometidos para que la empresa pueda crecer y ser mejor a la competencia.

Técnicas para medir el rendimiento del personal: El 53.33% de los representantes indican que miden el rendimiento del personal mediante la observación. Esto coincide con lo obtenido por Egusquiza (2017) quien indica que el 75% mide mediante la observación. Pero contrasta con lo obtenido por García (2015) quien menciona que el 95% mide el desempeño laboral del personal mediante la evaluación. Esto demuestra que la mayoría de los representantes consideran que es importante medir el rendimiento del personal mediante la observación ya que a través de ello se observara el desempeño y rendimiento del personal, para conocer el comportamiento, habilidad, aptitud, actitud y cuáles son los puntos débiles de los colaboradores, ya que esto les permitirá saber si el personal es productivo y requiere seguir laborando o se necesita hacer un cambio, porque de ellos depende que la empresa siga subsistiendo y creciendo en el mercado.

La gestión de calidad contribuye a mejorar el rendimiento de la empresa: El 73.33% de los representantes mencionan que la gestión de calidad si contribuye a mejorar el rendimiento de sus negocios. Esto coincide con Egusquiza (2017) quien menciona que el 62.5% si cree que la gestión de calidad contribuye a mejorar el rendimiento del negocio, así mismo con lo obtenido por Alarcón (2017) quien menciona que el 90% consideran que la gestión de calidad ayuda a mejorar la rentabilidad de la empresa. Esto demuestra que la mayoría de los representantes consideran que si contribuye a mejorar el rendimiento del negocio, ya que una adecuada gestión de calidad permite lograr la mejora continua de los productos o

servicios, reduciendo costos, optimizando los recursos y así mejorar la satisfacción de los clientes ofreciendo un excelente servicio y mejorar la rentabilidad de la empresa.

Para brindar capacitación se realiza un diagnóstico previo: El 66.67% de los representantes mencionan que solo a veces realizan un diagnóstico previo de las necesidades que tiene su personal. No existe comparación con los antecedentes. Esto demuestra que la mayoría de los representantes solo a veces realizan un diagnóstico previo de las necesidades del personal, ya que al realizar el diagnóstico previo de las necesidades de capacitación proporcionara información esencial para planear, elaborar y aplicar con éxito los programas de capacitación, permitiendo a las empresas canalizar recursos hacia las tareas que contribuirán más al desarrollo de los trabajadores, mejorando el desempeño organizacional de tal manera que la empresa pueda evaluar y tomar una decisión correcta, proponiendo capacitaciones en diferente temas que permita al personal desenvolverse correctamente en sus funciones.

Cuenta con programa de capacitación al personal: El 40% de los representantes consideran que solo a veces cuentan con un programa de capacitación al personal. Este resultado coincide con obtenido por Sala (2015) quien menciona que el 50% cuentan con un programa de capacitación trimestral. Esto demuestra que la minoría de los representantes aseguran que es necesario contar con programa de capacitación estructurado con temas y tiempos definidos para cada fase y objetivo, ya que ayuda a transmitir información relacionada con las diferentes actividades de la empresa, además permite que los colaboradores puedan aprender cosas nuevas, actualizar sus conocimientos mediante técnicas y métodos que ayuden a incrementar sus capacidades y así poder desempeñarse mejor en su labor y alcanzar los objetivos de la empresa.

Cada cuanto tiempo recibe capacitación su personal: El 40% de los representantes mencionaron que anualmente el personal recibe capacitación. Este resultado contrasta con Fernández (2017) quien manifiesta que el 48% que solo a veces reciben capacitaciones, también contrasta con Palma (2017) quien indica que el 70% solo obtuvieron una capacitación en los dos últimos años, así mismo con Cabrera (2017) quien indica que el 40% recibieron capacitación cuatro veces en los dos últimos años, de igual manera contrasta con García (2015) quien menciona que el 70% no han recibido capacitación por la empresa, además Egusquiza (2017) indica que el 75% no recibieron capacitación en el último año de trabajo. Esto muestra que la minoría de los representantes mencionan que solo una vez durante el año reciben capacitación, por lo que se recomienda a la MyPE invertir mayor presupuesto en capacitaciones y además realizarlo cada tres meses, proporcionándoles nuevos conocimientos necesarios para ellos puedan desenvolverse con mayor facilidad en su trabajo e incrementar la productividad de la empresa.

Como considera a la capacitación: El 100% de los representantes consideran que la capacitación al personal es una inversión. Este resultado coincide con Egusquiza (2017) quien indica que el 100% aseguran que la capacitación es una inversión a futuro, también con Tang (2016) quien menciona que el 100% aseguran que la capacitación de una inversión a largo plazo, así mismo con obtenido por Alarcón (2017) quien menciona que el 70% consideran que la capacitación es una inversión, de igual manera con Sala (2015) quien menciona que el 100% aseguran que es una inversión y Huanca (2016) menciona que el 80% señalan también que la capacitación es una inversión. Esto demuestra que la totalidad de los representantes aseguran que la capacitación es una inversión, ya que ayuda a incrementar la competitividad del personal y obtener mayor rentabilidad de la empresa, contando con colaboradores habilidosos, competentes, con un mejor desempeño laboral, puesto que capacitarse es la mejor manera de persistir actualizados en un mercado laboral que cada vez es más

competitivo.

La capacitación mejora la productividad y satisfacción del personal: El 100% de representantes menciona que la capacitación al personal si mejora la productividad del negocio y satisfacción laboral del personal. Esto coincide con los resultados obtenidos por Sala (2015) quien indica que el 100% aseguran que la capacitación influye en el desempeño laboral y en la productividad de la empresa, también coincide con los resultados de Benites (2017) quien menciona que el 100% señalan que la capacitación mejora la productividad y rentabilidad de la empresa, así mismo con lo obtenido por Huanca (2016) quien indica que el 100% aseguran que la capacitación mejora la eficiencia y satisfacción del personal, además incrementa la productividad de la empresa y del trabajador. Esto demuestra que la totalidad de los representantes aseguran que la capacitación al personal si mejora la productividad y satisfacción laboral del colaborador, ya que esto permitirá contar con colaboradores más comprometidos, motivados, generando un clima agradable con todos y lograr los objetivos de la empresa.

Plan de Mejora

1. Datos Generales

Nombre o razón social: Hotel Cuna de Oro SAC.

Dirección: Psj. Julián de Morales Mza. 20 Lt. 41 Barrio Huarupampa - Huaraz

Nombre del Representante: Juan Asencio Calderón

2. Misión

Brindamos comodidad y satisfacción a nuestros huéspedes para que se sientan como en casa, a través de la permanente innovación, compromiso de nuestros colaboradores y mejora continua de nuestros procesos.

3. Visión

Ser reconocidos como la mejor empresa Hotelera en la Región, compitiendo con los más altos estándares de calidad nacional e internacional, en los diferentes servicios que ofrecemos.

4. Objetivos Empresariales

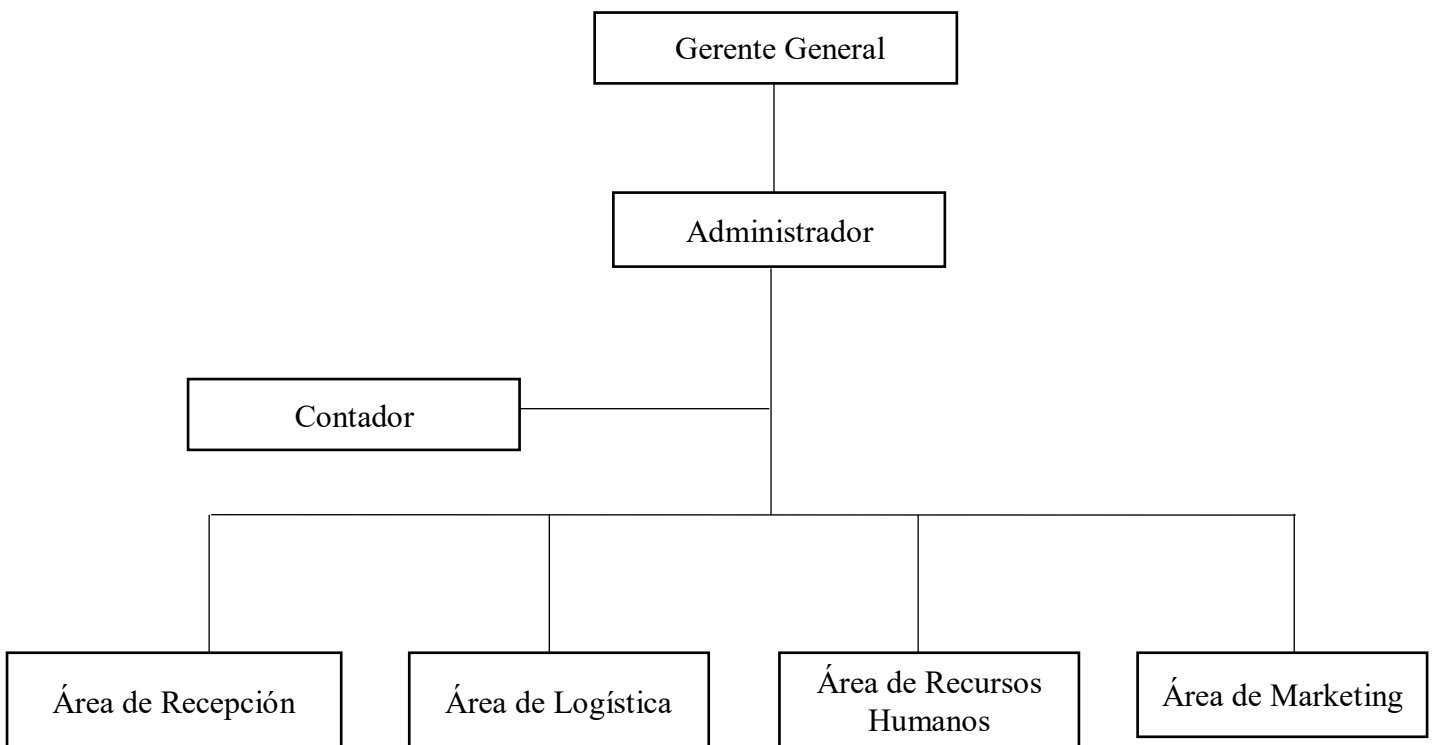
El Hotel Cuna de Oro es un establecimiento de carácter público, destinado a ofrecer servicio de hospedaje, alimentación y entretenimiento a turista o viajeros según su comodidad y calidad de vida, satisfaciendo plenamente sus necesidades, garantizando un excelente servicio al cliente, por lo que contamos con los siguientes objetivos empresariales:

- Lograr fidelización de los clientes
- Brindar un excelente servicio de atención al cliente
- Incrementar la rentabilidad de la empresa
- Incrementar el número de clientes nuevos
- Aumentar nuevos servicios
- Capacitar constantemente a los trabajadores.

5. Servicios

El Hotel Cuna de Oro, ofrece una amplia selección de servicios y prestaciones personalizadas para que su estadía en la ciudad de Huaraz sea una experiencia única.

6. Organigrama de la empresa



6.1.Descripción de funciones

Cargo	Gerente General
Perfil	*Licenciado en administración de empresas, administración turística y hotelera o afines *Con experiencia y conocimiento en el rubro.
Funciones	*Su función es planificar, organizar, dirigir, controlar y asegurar el crecimiento y la consolidación del hotel en el mercado, además controlar al personal durante su actividad de trabajo.

Cargo	Administrador
Perfil	*Estudios universitarios en administración Turística y hotelera, administración de empresas o afines. *Experiencia en manejo de personal y comunicación con el cliente interno y externo.
Funciones	Su función es controlar las diferentes actividades y acciones que se realiza en diferentes áreas del hotel

Cargo	Contador
Perfil	*Estudios universitarios y/o técnicos. *Experiencia en laborales contables.
Funciones	*Su función la situación financiera de la empresa, los gastos e ingresos, como los pagos y cobros pendientes de la empresa.

Cargo	Jefe del Área de Recepción
Perfil	*Estudios universitarios en administración de hoteles o afines. *Conocer el funcionamiento del hotel. *Dominio de idiomas y buen nivel cultural. *Tener experiencia mínima de un año en el área de trabajo.
Funciones	*Esta área se encarga de organizar, dirigir, controlar y gestionar la oferta de las habitaciones, teniendo en cuenta las reservas de habitaciones, entradas, salidas de los huéspedes, la facturación, y optimizar los recursos humanos y materiales para ofrecer mejor calidad de servicio al cliente.

Cargo	Jefe del Área de Logística
Perfil	*Tener estudios universitarios y/o técnicos. *Tener experiencia mínima de un año en el área de trabajo.
Funciones	La función del encargo de esta área es seleccionar correctamente a los proveedores, conocer las necesidades que tiene el cliente y llevar un control de las compras.

Cargo	Jefe del Área de RR.HH.
Perfil	*Estudios universitarios y/o técnicos. *Experiencia laboral en el área.
Funciones	*Las funciones de esta área son reclutar, seleccionar y contratar al personal, además controlar los deberes y derechos del colaborador.

Cargo	Jefe del Área de Marketing
Perfil	*Estudios universitarios y/o técnicos en marketing, ventas o afines. *Experiencia y conocimiento en planeación estratégica comercial y ventas.
Funciones	*Esta área se encarga de planificar, dirigir, respecto a los servicios, precios, promoción, distribución, diseño de planes de marketing y estrategias de productos de la empresa.

6.2. Diagnostico Empresarial

FACTORES INTERNOS	FORTALEZA	DEBILIDADES
FACTORES EXTERNOS	F1: Personal capacitado	D1: Falta de compromiso e interés de los representantes con la empresa
	F2: Evaluación periódica al personal mediante la observación	D2: La gerencia no realiza un diagnóstico previo de las necesidades del personal
	F3: Productividad y satisfacción laboral del personal al recibir capacitación	D3: La Gerencia pocas veces programa de capacitación para el personal
	F4: Excelente atención a los clientes mediante adecuada gestión de calidad y capacitación	D4: El tiempo de capacitación que recibe el personal es una sola vez durante el año
OPORTUNIDADES	ESTRATEGIAS FO	ESTRATEGIAS DO
O1: Crecimiento de turismo en nuestra región	F1, F4, O1, O2: Fidelizar a los clientes para mejorar la rentabilidad	D4, O1, O3: Elaborar un plan de presupuesto para la capacitación al personal
O2: Competencia con baja calidad de servicios	F4, O1: Invertir en publicidad que promueva la visita de los turistas	D2, O2, O3: Designar un personal responsable para evaluar las dificultades que tiene el personal en sus actividades.
O3: Los clientes buscan servicios de calidad	F1, F2, O4: Fortalecer convenios con empresas añadiendo valor agregado al servicio	D1, O1, O2, O3: Asesorar a los representantes para obtener mayor conocimiento e implementar y aplicar una correcta gestión de calidad
O4: Convenios con empresas de agencia de viajes	F1, F3, O2: Desarrollo de nuevas alternativas de servicio	
O5: Localización accesible para cliente		
AMENAZAS	ESTRATEGIAS FA	ESTRATEGIAS DA
A1: Incremento de la competencia en la zona	F3, F4, A1, A2: Aprovechar la competitividad del personal para brindar un excelente servicio de atención a los huéspedes	D4, A1, A2: Invertir mayor presupuesto en capacitaciones para el personal.
A2: Clientes exigentes en altos estándares de calidad de producto y servicio	F3, F4, A1, A2: Diferenciación para hacer frente a la competencia	D1, D2, D3, A3: Elaborar un plan de mejora eficiente para hacer frente a los problemas que se presenten.
A3: Oferta de costos menores por la competencia	F4, A3, A5: Implementar programas de mercadeo, modernización y creación de nuevos servicios complementarios de alojamiento	
A4: Competencia desleal de otras empresas		
A5: Publicidad agresiva		

7. Indicadores de Gestión

Indicadores	Evaluación de los Indicadores dentro de la Mype
Implementación de la gestión de calidad	Lo que impide para implementar la gestión de calidad es la falta de compromiso de los representantes
Nivel de rendimiento del personal	La evaluación que se realiza al personal mediante la observación es regular
Tiempo de capacitación que recibe el personal	El tiempo de capacitación que recibe el personal es una sola vez durante el año
Cumplimiento del Programa de capacitación al personal	La empresa solo a veces cuenta con programas de capacitación
Cumplimiento del diagnóstico previo de las necesidades del personal	Para brindar capacitación, la empresa muy pocas veces realiza diagnóstico previo de las necesidades de su personal.

8. Problemas

Indicadores	Problema	Surgimiento del problema
Implementación de la gestión de calidad	La falta de compromiso de los representantes impide implementar una adecuada gestión de calidad	El desinterés y la irresponsabilidad de los representantes con la empresa, ya que muchos de ellos tienen mayor prioridad en otras actividades de negocio.

Nivel de rendimiento del personal	La evaluación que se realiza al personal mediante la observación es regular.	La evaluación que realizan a los trabajadores para ver el rendimiento del personal, no se aplica a la totalidad, porque los representantes no cuentan con tiempo suficiente y escasamente se encuentran en la empresa, además por la desconfianza para designar a un encargado y por el desconocimiento que tienen.
Tiempo de capacitación que recibe el personal	El tiempo de capacitación que recibe el personal es una sola vez durante el año.	Por el escaso presupuesto que tiene la empresa, para poder contratar un experto.
Cumplimiento del programa de capacitación al personal	La empresa solo a veces cuenta con programas de capacitación.	Por la irresponsabilidad y desinterés del área de recursos humanos para elaborar un programa de capacitación estructurado.

Cumplimiento del diagnóstico previo de las necesidades del personal	Para brindar capacitación, la empresa muy pocas veces realiza diagnóstico previo de las necesidades que tiene su personal	Por la falta de supervisión y evaluación al personal por parte de la alta dirección, donde esto permitirá conocer en que se requiere capacitar al personal.

9. Establecer soluciones

9.1. Establecer acciones

Indicadores	Problema	Acción de mejora
Implementación de la gestión de calidad	La falta de compromiso de los representantes que impide implementar una adecuada gestión de calidad	Incorporar a todos los miembros de cada área, contribuyendo a participar para realizar una correcta gestión de calidad y obteniendo mayor productividad.
Nivel de rendimiento del personal	La evaluación que se realiza al personal mediante la observación es regular	Designar un personal responsable con experiencia y conocimiento en la tarea asignada.

<p>Tiempo de capacitación que recibe el personal</p>	<p>El tiempo de capacitación que recibe el personal es una sola vez durante el año.</p>	<p>Realizar un plan presupuestario, considerando un presupuesto específico para la capacitación y así poder contratar un especialista para que capacite a todos los trabajadores de acuerdo a la necesidad que puedan tener.</p>
<p>Cumplimiento del programa de capacitación al personal</p>	<p>La empresa solo a veces cuenta con programas de capacitación</p>	<p>La alta dirección, debe evaluar constantemente al personal que labora en el área de recursos humanos, para conocer el nivel de desempeño y el motivo que lleva a que no cumplan con su trabajo.</p>
<p>Cumplimiento del diagnóstico previo de las necesidades del personal.</p>	<p>Para brindar capacitación, la empresa muy pocas veces realiza diagnóstico previo de las necesidades que tiene su personal.</p>	<p>Realizar supervisiones y evaluaciones constantes al personal para conocer que necesidades tienen y así se pueda proponer temas para poder capacitar.</p>

9.2.Estrategias que se desean implementar

Nº	Acciones de mejora a llevar a cabo	Dificultad	Plazo	Impacto	Priorización
1	Incorporar a todos los miembros de cada área, contribuyendo a participar, para realizar una correcta gestión de calidad, obteniendo mayor productividad.	Falta de compromiso de todos los integrantes de la empresa.	6 meses	Excelente servicio de atención al cliente, optimización de los recursos, mediante una adecuada gestión de calidad.	Programar y realizar reuniones laborales, para dar a conocer sobre las ventajas que se tiene al aplicar una correcta gestión de calidad.
2	Designar un personal responsable con experiencia y conocimiento en la tarea asignada.	Falta de confianza para designar un personal responsable para la evaluación de los trabajadores.	8 meses	Trabajadores productivos y mejora de la rentabilidad de la empresa.	Mayor confianza entre representantes y colaboradores, mediante reuniones participativas, para seleccionar un responsable para la evaluación.
3	Realizar un plan de presupuesto de capacitación	Escaso presupuesto para invertir en capacitaciones	1 año	Permitirá a la empresa contar con un presupuesto fijo y desarrollar	Elaborar y llevar a ejecución el plan de presupuesto de capacitación.


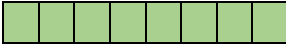



				exitosamente todas sus actividades planificadas.	
4	La alta dirección debe evaluar constantemente al personal que labora en el área de recursos humanos.	Escaso supervisión de los trabajadores	6 meses	Trabajadores productivos y conocer el nivel de competitividad de la empresa.	Evaluar constantemente al área de recursos humanos, para tomar decisión de mejora.
5	Realizar supervisiones y evaluaciones constantes al personal para conocer que necesidades tienen y así se pueda proponer temas para poder capacitar.	Falta de evaluación y supervisión constante a todo el personal de la empresa.	6 meses	Conocer que trabajadores y en qué área tienen dificultades en las tareas asignados.	Elaborar un cronograma de evaluación para todas las áreas que conforman la empresa.

9.3. Recursos para la implementación de estrategias

Nº	Estrategias	Recursos Humanos	Económicos	Tecnológicos	Tiempo
1	Programar y realizar reuniones laborales y contratar un especialista en el tema, para conocer qué ventajas existe al implementar y aplicar una correcta gestión de calidad.	Administrador y área de recursos humanos	s/.1500 mensuales	Local de la empresa, materiales, equipos, tiempo	6 meses
2	Mayor confianza y comunicación entre representantes y colaboradores, mediante reuniones participativas, para seleccionar un responsable para la evaluación.	Alta dirección y administrador	s/. 1300 mensual	Local, materiales y tiempo	8 meses
3	Elaborar y aplicar el plan de presupuesto de capacitación.	Contador y administrador	s/. 1500 mensuales	Materiales, equipos, tiempo.	1 año
4	Evaluar constantemente al área de recursos humanos para tomar decisión de mejora.	Alta dirección y administrador	s/. 1500 mensuales	materiales, equipos, tiempo	6 meses
5	Elaborar un cronograma de	Administrador	s/. 1500 mensual	Materiales equipos,	6 meses

	evaluación para todas las áreas que conforman la empresa.			tiempo	
--	---	--	--	--------	--

10. Cronograma de actividades

N°	Tarea	Inicio	Final	Enero - Diciembre
1	Programar y realizar reuniones laborales y contratar un especialista para aplicar una correcta gestión de calidad.	01-01-20	30-06-20	
2	Seleccionar un personal responsable con conocimiento y experiencia para una correcta evaluación al trabajador.	01-01-20	30-08-20	
3	Elaborar y aplicar el plan de presupuesto de capacitación.	01-01-20	30-12-20	
4	Evaluar constantemente al área de recursos humanos, para tomar decisión de mejora.	01-01-20	30-06-20	
5	Elaborar un cronograma de evaluación para todas las áreas que integran la empresa.	01-01-20	30-06-20	

VI. CONCLUSIONES

- **Referente a los Representantes de las Micro y Pequeñas Empresas**

La totalidad de los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro hoteles, Distrito de Huaraz 2019, tiene como representantes a profesionales administradores, donde la mayoría son dirigidos por hombres, que desempeñan el cargo de 4 a 6 años de experiencia, así mismo la mayoría de los representantes son personas adultas que tienen de 31 a 50 años de edad, que tienen estudios superior universitario.

- **Referente a las características de las Micro y Pequeñas Empresa**

La mayoría de las Micro y Pequeñas Empresas del sector servicio, rubro hoteles, Distrito de Huaraz 2019, cuentan con 7 a más años de permanencia en el rubro, a la vez la gran mayoría tienen entre 1 a 5 trabajadores, así mismo la mayoría trabajan con personas no familiares en su empresa, además la totalidad de las MyPE aseguran que su objetivo de creación es generar ganancias.

- **Referente a la capacitación al personal como factor relevante de la Gestión de Calidad de las Micro y Pequeñas Empresas del sector servicio, rubro hoteles, Distrito de Huaraz, 2019.**

La gran mayoría de los representantes conoce que la capacitación al personal es un factor relevante para una adecuada gestión de calidad, la mayoría aplican como técnicas modernas de gestión la capacitación, aseguran que los dueños de las MyPE no tienen interés y compromiso con la empresa, por lo que dificulta la implantación de la gestión de calidad, la mayoría miden el rendimiento de su personal a través de la observación, aseguran que la gestión de calidad si contribuye a mejorar el rendimiento del negocio, del mismo modo aseguran que solo a veces, realizan diagnóstico previo de las necesidades que tiene su personal, así mismo solo a veces cuentan con programas de capacitación al personal, consideran también que solo una vez al año reciben capacitación, además la totalidad consideran que la capacitación es un inversión a corto o largo plazo y por último aseguran que la capacitación al personal mejora la

productividad de la empresa y satisfacción laboral del personal.

- El plan de mejora propuesto en esta investigación va permitir contribuir a mejorar la gestión empresarial, mediante un diagnóstico, determinando factores internos y externos, el cual va fortalecer a que haya una adecuada gestión de calidad y capacitación al personal en las MyPE del rubro hoteles, en donde se ha planteado estrategias que contribuirán al crecimiento, desarrollo y subsistencia de la empresa.

VII. RECOMENDACIONES

- Aprovechar el nivel de preparación universitaria y la experiencia que tienen los representantes, para aplicar una adecuada gestión de calidad en atención al cliente, ya que esto va permitir a la empresa una mejora continua de todos sus productos y servicios que tiene, optimizando sus recursos, obteniendo mayor productividad y mejor su rentabilidad.
- Implementar estrategias de gestión de calidad en atención al cliente, ya que las empresas deben estar siempre preparados a cualquier cambio que se presente en el mercado, saber diferenciarse de la competencia, ofreciendo productos y servicios de calidad con un valor agregado, lo cual permitirá seguir creciendo y obteniendo mejoras en su rentabilidad.
- Buscar asesoramiento externo, en materia de implantar y desarrollar una correcta gestión empresarial de calidad y mejora continua de sus procesos, recursos, ya que un buen liderazgo, compromiso y participación activa de la alta dirección son claves para desarrollar y mantener un sistema de gestión de calidad eficiente y eficaz, además tomar decisiones correctas y gestionar de manera adecuada sus recursos, puesto que implementar un sistema de calidad no garantiza a la empresa que el servicio que brinde sea de calidad, sino que exista un compromiso de cada uno de los trabajadores para cumplir de manera correcta con todos los programas y requisitos establecidos para tal fin.

Realizar siempre un diagnóstico previo de las necesidades y dificultades que tiene el personal, conocer las posibles carencias de las cualidades que deben destacar en el personal para tener un mejor desempeño laboral y así alcanzar los niveles de competencia, así los directivos de la empresa conozcan en qué situación se encuentran los trabajadores con respecto a su labor y puedan tomar decisiones adecuadas para mejorar el clima laboral de todos los trabajadores, optimizar los recursos de la empresa, brindando una correcta capacitación al trabajador.

Desarrollar un correcto programa de capacitación estructurado, detallando el contenido temático del curso, duración, establecer conocimientos previos, proveer al personal que instruye la capacitación y que cumplan con los objetivos esperados, no solo sea como un proceso más que se deba cumplir, sino que realmente cubra las necesidades de la empresa y que influya directamente en la satisfacción del trabajador, ya que esto ayudara al personal transmitir información correcta relacionado con las diferentes actividades que realiza la empresa, así mismo se trasmite conocimientos, se desarrolla habilidades, actitudes del trabajador para que puedan mejorar su desempeño laboral.

Realizar capacitaciones continuas en atención al cliente y con temas actualizados a las nuevas preferencias, orientado al desarrollo de habilidades y conocimientos, ayudando al personal a mejorar su productividad, optimizar la gestión de sus tareas, ya que esta manera la empresa contara con mejores profesionales, que se adapten a los últimos avances del sector, ya que toda empresa busca ofrecer calidad en sus productos o servicios, contando con colaboradores productivos los cuales se vean reflejados en la satisfacción del cliente.

- Implementar y aplicar el plan de mejora propuesto, ya que, mediante la implantación de estrategias de mejora relevantes, permitirá al logro de los objetivos establecidos e incrementar y mejorar la productividad de la empresa y ser más competitiva a la competencia

REFERENCIAS

- Aguilar, A. S. (2009). *Capacitacion y desarrollo personal*. Mexico: Noriega Editores.
Recuperado de:
<https://books.google.es/books?id=CJhlsrSuIMUC&printsec=frontcover&hl=es#v=onepage&q&f=false>
- Barraza, B. S. (2006). *Las Mypes en Perú, su importancia y propuesta tributaria*.
Recuperado de:
<https://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/quipu/article/view/5433>
- Cano, M. G. (2009). *La capacitacion*. Mexico. Recuperado de:
https://www.uaeh.edu.mx/investigacion/productos/4854/problema_de_competitividad.pdf
- Castro, C. d. (2009). *Estrategias de capacitacion*. Organización Internacional del Trabajo. Recuperado de:
<https://ebookcentral.proquest.com/lib/bibliocauladechsp/detail.action?docID=3185057>
- Chiavenato, I. (2011). *Administracion de Recursos Humanos*. Brasil: McGRAW-HILL/Interamericana Editores, S.A. DE C.V. Recuperado de:
https://www.academia.edu/29724210/Chiavenato._Administracion_de_Recursos_Humanos_subrayado
- Chivara, J. A. (2014). *El servicio al cliente en los hoteles es la clave*. BOGOTÁ-COLOMBIA. Recuperado de:
<https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/13379/EL%20SERVICIO%20AL%20CLIENTE%20EN%20LOS%20HOTELES%20ES%20LA%20CLAVE%20PARA%20EL%20NEGOCIO.pdf;jsessionid=C67FAE65EA86FD755361E99973CD5CEF?sequence=1>
- Cruz, E. L. (2016). *¿Por qué no crecen las Micro y Pequeñas empresas en México?*

Mexico: ECORFAN. Recuperado de: https://www.ecorfan.org/actas/A_1/29.pdf

Cuatrecasas, L. (2010). *Gestion Integral de la calidad*. Barcelona: Profit Inmobiliaria SL. Recuperado de: https://books.google.com.pe/books?id=uoaaxj6zxZsC&printsec=frontcover&dq=implementacion+de+gestion+de+calidad&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwiq4qXH2-_kAhUCnlkKHb7qB4UQ6AEIXTAJ#v=onepage&q&f=false

Espinoza, E. M. (2009). *Capacitacion por competencia*. Chile. Recuperado de: http://capacitacionefectiva.cl/recursos/capacitacion_por_competencias.pdf

Jimenez, N. (2009). *Estrategias para implementar la norma de calidad para la mejora continua*. Noriega Editores. Recuperado de: <https://books.google.com.pe/books?id=urhIhU9eOcYC&printsec=frontcover&hl=es#v=onepage&q&f=false>

Ley N° 28015. (3 de Julio de 2003). Ley de promocion y formalizacion de la micro y pequeña empresa. *El peruano*, págs. 1-2. Recuperado de: <http://www.sunat.gob.pe/orientacion/mypes/normas/ley-28015.pdf>

Ley N° 30056. (2 de Julio de 2013). Ley que modifica diversas leyes para facilitar la inversión, impulsar el desarrollo productivo y el crecimiento empresarial. *El Peruano*, págs. 1-5. Recuperado de: <https://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/ley-que-modifica-diversas-leyes-para-facilitar-la-inversion-ley-n-30056-956689-1/>

Maldonado, J. (2018). *Fundamentos de calidad total*. Recuperado de: https://www.academia.edu/35718495/Fundamentos_de_calidad_total

Mincetur Ley N° 2779. (03 de Junio de 2015). Comercio Exterior y Turismo. *El Peruano*, págs. 1-4. Recuperado de: <https://elperuano.pe/normaselperuano/2015/06/09/1248181-2.html>

Molina, P. G. (2017). *Procesos de gestión de calidad en hostelería y turismo: UF0049*. Editorial Tutor Formación. Recuperado de:

<https://ebookcentral.proquest.com/lib/bibliocauladechsp/detail.action?docID=5308206>

Morejón, V. M. (2011). Sobrevivencia de las pymes en el estado de coahuila, mexico. *revista internacional administracion & FINANZAS*, 2-4. Recuperado de: <file:///C:/Users/TOSHIBA/Downloads/RIAF-V4N1-2011-4.pdf>

Noticias, Rpp. (2014). Áncash: directores denuncian a hotel 'Condado' por mala atención. *RPP Noticias*, págs. 1-1. Recuperado de: <https://rpp.pe/peru/actualidad/ancash-directores-denuncian-a-hotel-condado-por-mala-atencion-noticia-739441>

Rodriguez, A. (2013). Gestion, Tipos, Gestion Investigativa, Enfoque. 1-1. Recuperado de: http://doctxs6.blogspot.com/2013/01/gestion-tipos-gestion-investigativa_27.html

Roo, M. A. (2017). Pymes quiebran por falta de capacitación. *Entrepreneur*, 1. Recuperado de: <https://www.entrepreneur.com/article/259356>

Toala, B. (2017). *Practicas de innovacion y gestion de calidad en las organizaciones*. Area de innovacion y desarrollo s.l. Recuperado de: <https://books.google.com.pe/books?id=p5oFDgAAQBAJ&pg=PA60&dq=la+capacitacion+como+contribuye+a+la+gestion+de+calidad&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwiUlc8sJzkAhUPh-AKHeiaD4wQ6AEIKDAA#v=onepage&q=la%20capacitacion%20como%20contribuye%20a%20la%20gestion%20de%20c>

Uribe, M. (2011). *Los sistemas de gestión de la calidad: el enfoque teórico y la aplicación empresarial*. Sello Editorial Universidad del Tolima. Recuperado de: <https://ebookcentral.proquest.com/lib/bibliocauladechsp/detail.action?docID=4909300>

Velázquez, A. E. (2010). *Propuesta de un programa de capacitación para el personal*. Mexico. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/pdf/4560/456045212005.pdf>

ANEXOS

Anexo 01: Cronograma de Actividades

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES AÑO 2019																		
N°	ACTIVIDADES	AÑO 2019								AÑO 2019								
		Semestre I				Semestre II				Semestre I				Semestre II				
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
1	Elaboración del proyecto																x	x
2	Revisión del proyecto por el jurado de investigación																x	x
3	Aprobación del proyecto por el jurado de investigación																x	x
4	Exposición del proyecto al jurado de investigación																x	x
5	Mejora del marco teórico y metodológico																x	x
6	Elaboración y validación de instrumento de recolección de información																x	x
7	Elaboración del consentimiento informativo																x	x
8	Recolección de datos																x	x
9	Presentación de Resultados																	X
10	Análisis e interpretación de resultados																x	x
11	Redacción del informe preliminar																	X
12	Revisión del informe final de la tesis por el jurado de investigación																	x
13	Aprobación del informe final de la tesis por el jurado de investigación																	x
14	Presentación de ponencia en jornadas de investigación																	x
15	Redacción de artículo científico																	x

Anexo 02: Presupuesto

PRESUPUESTO DESEMBOLSABLE (ESTUDIANTE)			
Detalle	Cantidad	Precio unitario	Total (s/.)
Suministros			
* Impresiones	180	S/0.20	S/36.00
* Fotocopias	50	S/0.10	S/5.00
* Papel Bond A4	200	S/0.10	S/20.00
* Lapiceros	2	S/1.00	S/2.00
* USB	1	S/35.00	S/35.00
*Empastado	1	S/. 25.00	S/. 25.00
Sub Total			S/123.00
Servicios			
* Uso de Turnitin	2	S/50.00	S/100.00
Sub Total			S/100.00
Gastos de viaje			
* Pasajes Huaraz - Chimbote y viceversa (almuerzo, cena, taxi)	10	S/110	S/1,100.00
* Pasajes para recolectar información (Jangas - Huaraz y viceversa)	5	S/6.00	S/30.00
Sub Total			S/1,130.00
Taller de Titulación			
* Curso de taller de titulación	1	3000	3,000.00
Total Presupuesto desembolsable			S/. 4,353.00
PRESUPUESTO NO DESEMBOLSABLE (UNIVERSIDAD)			
Categoría	Base	% o numero	Total (s/.)
Servicios			
*Uso de Internet (Laboratorio de Aprendizaje Digital – LAD)	30.00	4	120.00
*Búsqueda de información en base de datos	35.00	2	70.00
*Soporte Informático (Modulo de Investigación del ERP University-MOIC)	40.00	4	160.00
*Publicación de artículo en repositorio institucional	50.00	1	50.00
Sub Total			400.00

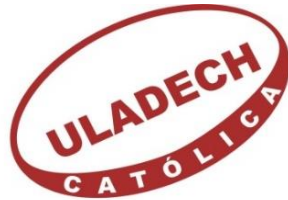
Recurso Humano			
*Asesoría Personalizada (5 horas por semana)	63.00	4	252.00
Sub Total			252.00
Total de presupuesto no desembolsable			652.00
Total (s/.)			S/. 5,005.00

Anexo 03: Recolección de Población y Muestra

Ítem	Razón Social	Dirección
01	Hotel Inversiones América SAC	Av. Luzuriaga n° 479 - Huaraz
02	Hotel cuna de Oro SAC	Psj. Julián de Morales Mza. 20 Lt.41 Barrio Huarupampa - Huaraz
03	Hotel Tumi I EIRL	Jr. José de San Martín n° 1121 – Belén -Huaraz
04	Hotel Copa SAC	Jr. Simón Bolívar n° 615, Urb. San Francisco, Huaraz
05	Hotel Virgen del Carmen SAC	Jr. Juan de la Cruz Romero n° 662, Huaraz
06	Hotel Grang Cesar's	Jr. José Larrea y Laredo n°721
07	Hotel Samuel's S.R.L.	Jr. Simón Bolívar n°504, Huaraz
08	Hotel Royal Perú	Av. Raymondi n° 634, Huaraz
09	Hotel chavín señorial SRL	Jr. San Martín n° 873, Huaraz
10	Hotel Buenas Noches	Jr. 13 de Diciembre n°556, Huaraz
11	Hotel rincón Huaracino	Jr. Sebastián Beas n° 873, Huaraz
12	Hotel Minerva SAC.	Jr. Juan de la Cruz Romero n° 485, Huaraz
13	Hotel Turístico las Vegas EIRL.	Jr. Juan de la Cruz Romero n° 520, Huaraz
14	Hotel Tumi II EIRL	Jr. José de San Martín n°1085, Huaraz
15	Hotel el Emperador SAC	Av. 27 de Noviembre n°553, Huaraz

Fuente: Elaboración Propia

Anexo 04: Instrumento de recolección de datos



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN CUESTIONARIO

El presente trabajo de investigación tiene por finalidad recoger información de las Micro y Pequeñas Empresas para desarrollar el trabajo de investigación titulado: “La capacitación al personal como factor relevante de la gestión de calidad y plan de mejora en las Micro y Pequeñas Empresas del Sector Servicio, Rubro Hoteles del Distrito de Huaraz, 2019”. Para obtener el título de licenciado en administración. Se le agradece anticipadamente la información que usted proporcione.

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

1. Edad

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

2. Genero

- a) Masculino
- b) Femenino

3. Grado de instrucción

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

e) Superior universitaria

4. Cargo que desempeña

- a) Dueño
- b) Administrador

5. Tiempo que desempeña en el cargo

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

1.2. REFERENTE A LAS CARACTERÍSTICAS DE LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS.

6. Tiempo de permanencia de la empresa en el rubro

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

7. Número de Trabajadores

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

8. Las personas que trabajan en su empresa son:

- a) Familiares
- b) Personas no familiares.
- c) Ambos

9. Objetivo de creación

- a) Generar ganancia
- b) Subsistencia

2. REFERENTE A LA CAPACITACION DEL PERSONAL COMO FACTOR RELEVANTE DE LA GESTIÓN DE CALIDAD

10. ¿Conoce si la capacitación al personal es un factor relevante para una adecuada gestión de calidad?

- a) Siempre
- b) Conozco poco
- c) Desconoce

11. ¿Qué técnicas modernas de la gestión de calidad conoce?

- a) Atención al cliente
- b) Planeamiento estratégico
- c) La 5 s
- d) La capacitación
- e) otros
- f) Ninguno

12. ¿Qué dificultades tiene que impide la implementación de gestión de calidad?

- a) Desconocimiento
- b) Poca iniciativa
- c) Falta de compromiso
- d) No se adapta a los cambios del puesto
- e) Otros

13. ¿Qué técnicas para medir el rendimiento del personal conoce?

- a) La observación
- b) La evaluación
- c) Escala de puntuaciones
- d) Supervisiones
- e) Otros
- f) Ninguno

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

- a) Siempre
- b) A veces
- c) Nunca

15. ¿Para brindar capacitación, realiza usted un diagnóstico previo de las necesidades de su personal?

- a) Siempre
- b) A veces
- c) Nunca

16. ¿La empresa cuenta con un programa de capacitación al personal?

- a) Siempre
- b) A veces
- c) Nunca

17. ¿Cada cuánto tiempo recibe capacitación su personal?

- a) Bimestral
- b) Trimestral
- c) Semestral
- d) Anual
- e) Ninguno

18. ¿Cómo considera Usted a la capacitación de personal?

- a) Inversión
- b) Gasto
- c) Desconoce

19. ¿La capacitación del personal mejora la productividad de su negocio y satisfacción laboral de su personal?

- a) Si mejora
- b) No mejora

Anexo 05: Cuadro de Tabulación

Preguntas	Respuestas	Tabulación	F.D	F.R (%)
1.- Edad	18-30 años	IIII	5	33.33%
	31-50 años	IIII III	8	53.33%
	51 a mas año	II	2	13.34%
	Total	15	15	100.00%
2.- Genero	Masculino	IIII IIII	9	60.00%
	Femenino	IIII I	6	40.00%
	Total	15	15	100.00%
3.- Grado de instrucción	Sin Instrucción	-	0	0.00%
	Primaria	-	0	0.00%
	Secundaria	II	2	13.33%
	Sup. No Univer.	IIII	4	26.67%
	Sup. Univer.	IIII IIII	9	60.00%
	Total	15	15	100.00%
4.- Cargo que desempeña	Dueño	-	0	0.00%
	Administrador	IIII IIII IIII	15	100.00%
	Total	15	15	100.00%
5.- Tiempo que desempeña en el cargo	0 a 3 años	IIII	5	33.33%
	4 a 6 años	IIII III	8	53.33%
	7 a más años	II	2	13.34%
	Total	15	15	100.00%
6.- Tiempo de permanencia de la empresa en el rubro	0 a 3 años	II	2	13.33%
	4 a 6 años	III	3	20.00%
	7 a más años	IIII IIII	10	66.67%
	Total	15	15	100.00%
7.- Número de trabajadores	1-5 trabajadores	IIII IIII II	12	80.00%
	6-10 trabajadores	III	3	20.00%
	11 a más trabajadores	-	0	0.00%
	Total	15	15	100.00%
8.- Personas que trabajan en su empresa	Familiares	-	0	0.00%
	Personas no familiares	IIII III IIII II	8 7	53.33% 46.67%
	Total	15	15	100.00%
	9.- Objetivo de la creación de la empresa	Generar ganancia	IIII IIII IIII	15
Subsistencia		-	0	0.00%
Total		15	15	100.00%
10.- Conoce si la capacitación al personal es un factor relevante para una adecuada gestión de calidad	Siempre	IIII IIII III	13	86.67%
	Conozco poco	II	2	13.33%
	Desconoce	-	0	0.00%
	Total	15	15	100.00%
11.- Que técnicas modernas de la gestión de calidad conoce	Atención al cliente	II	2	13.33%
	Planeamiento estratégico	I	1	6.67%
	Las 5 s	-	0	0.00%

	La capacitación	IIII IIIII	10	66.67%
	Otros	II	2	13.33%
	Ninguno	-	0	0.00%
	Total	15	15	100.00%
12.- Dificultad que impide la implementación de la gestión de calidad	Desconocimiento	II	2	13.33%
	Poca iniciativa	III	3	20.00%
	Falta de compromiso	IIII II	7	46.67%
	No se adapta a los cambios	-	0	0.00%
	Otros	III	3	20.00%
	Total	15	15	100.00%
13.- Técnicas para medir el rendimiento del personal conoce	La observación	IIII III	8	53.33%
	La evaluación	III	3	20.00%
	Escala de puntuaciones	I	1	6.67%
	Supervisiones	III	3	20.00%
	Otros	-	0	0.00%
	Ninguno	-	0	0.00%
	Total	15	15	100.00%
14.- La gestión de calidad contribuye a mejorar el rendimiento del negocio	Siempre	IIII IIIII II	11	73.33%
	A veces	III	4	26.67%
	Nunca	-	0	0.00%
	Total	15	15	100.00%
15.- Para brindar capacitación realiza un diagnóstico previo de las necesidades de su personal	Siempre	III	4	26.66%
	A veces	IIII IIIII	10	66.67%
	Nunca	I	1	6.67%
	Total	15	15	100.00%
16.- La empresa cuenta con un programa de capacitación al personal	Siempre	IIII I	6	40.00%
	A veces	IIII I	6	40.00%
	Nunca	III	3	20.00%
	Total	15	15	100.00%
17.- Cada cuanto tiempo recibe capacitación su personal	Bimestral	-	0	0.00%
	Trimestral	III	4	26.67%
	Semestral	IIII	5	33.33%
	Anual	IIII I	6	40.00%
	Ninguno	-	0	0.00%
	Total	15	15	100.00%
18.- Como considera usted la capacitación	Inversión	IIII IIIII IIIII	15	100.00%
	Gasto	-	0	0.00%
	Desconoce	-	0	0.00%
	Total	15	15	100.00%
19.- La capacitación al personal mejora la productividad de su negocio y la satisfacción laboral de sus personal	Si mejora	IIII IIIII IIIII	15	100.00%
	No mejora	-	0	0.00%
	Total	15	15	100.00%

Anexo 06: Figuras

Respecto a las características de los Representantes de las Micro y Pequeñas Empresas del sector servicio, rubro hoteles, Distrito de Huaraz, 2019.

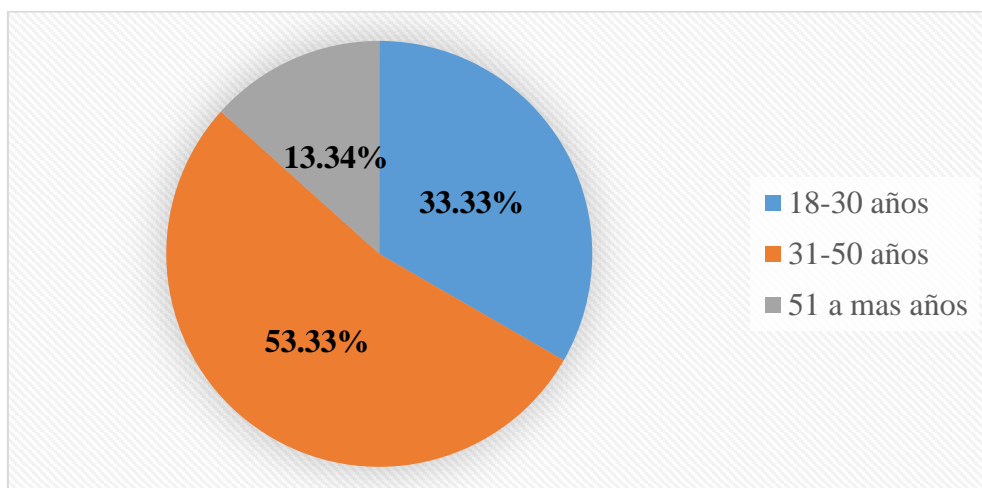


Figura 1. Edad
Fuente. Tabla 1

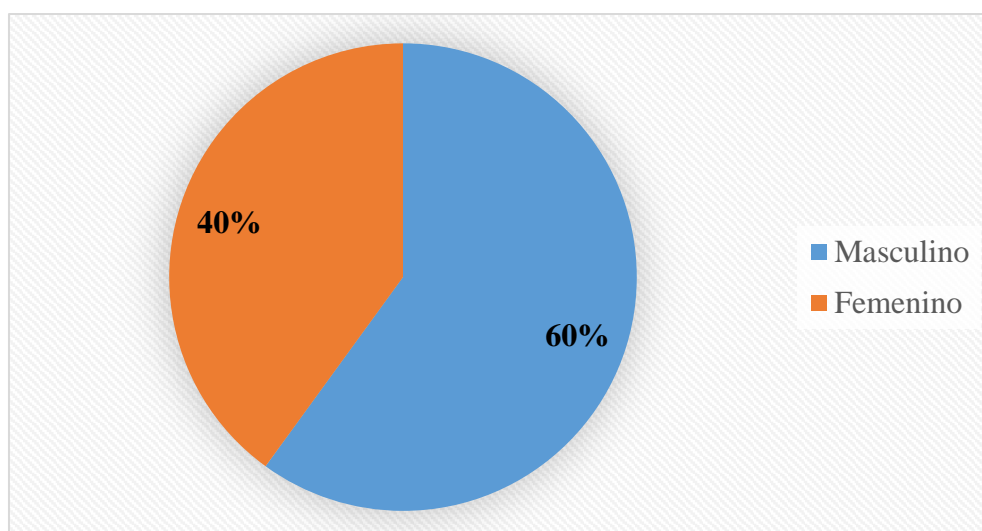


Figura 2. Genero
Fuente. Tabla 1

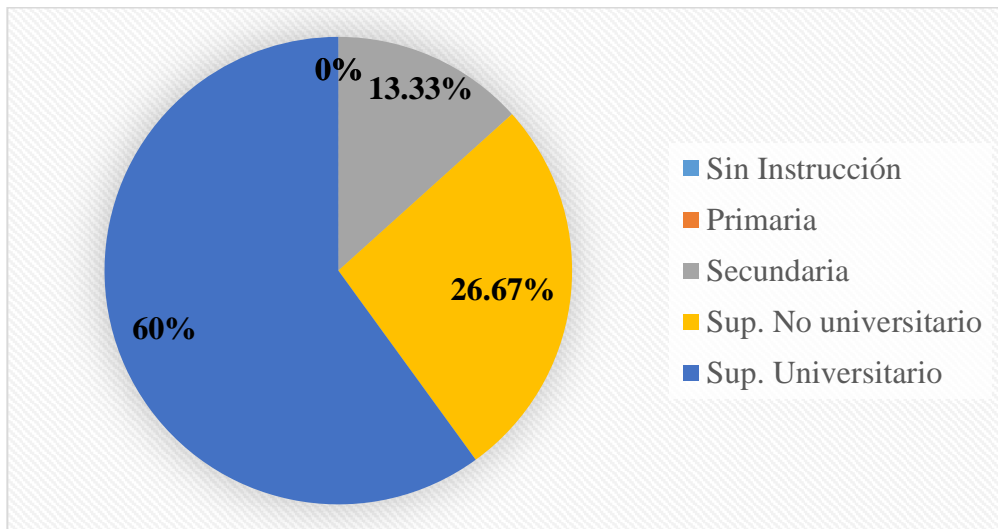


Figura 3. Grado de Instrucción
Fuente. Tabla 1

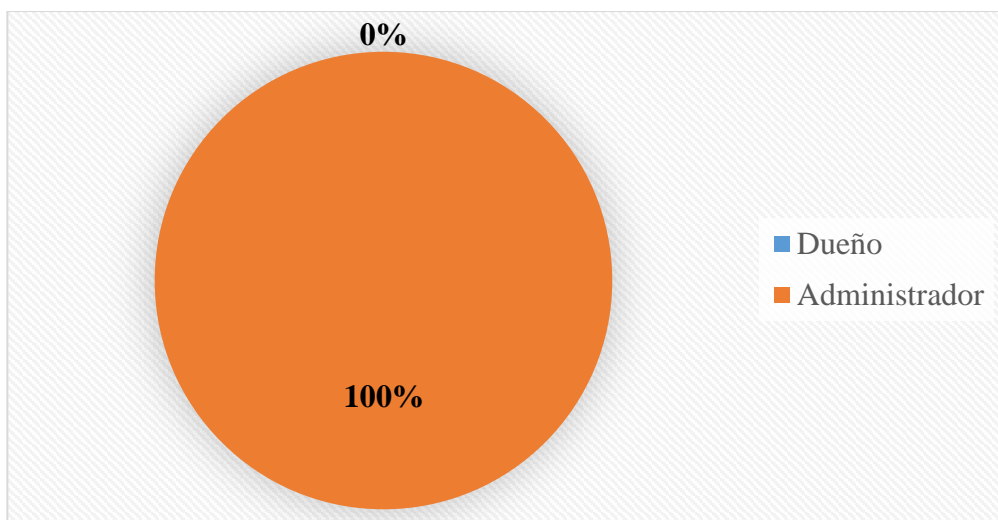


Figura 4. Cargo que desempeña
Fuente. Tabla 1

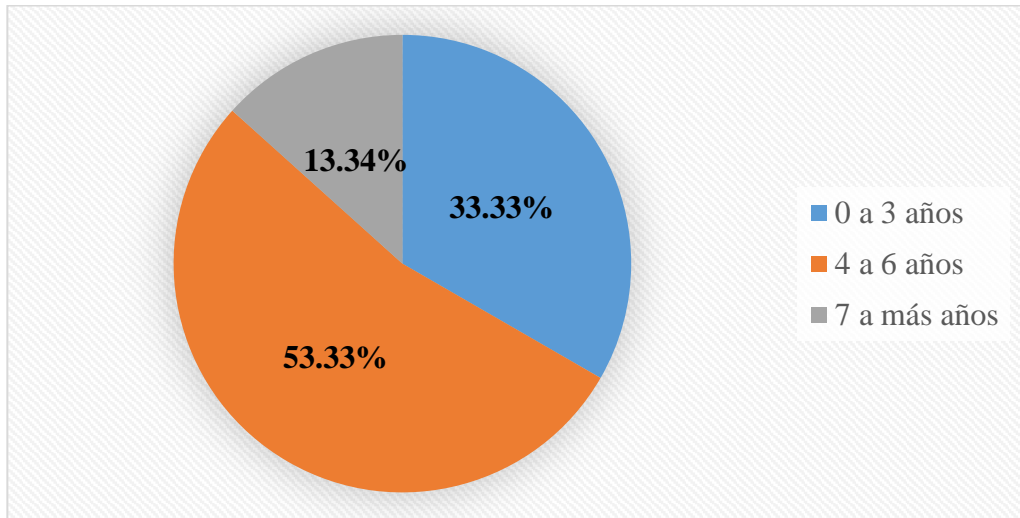


Figura 5. Tiempo que desempeña en el cargo
Fuente. Tabla 1

Respecto a las características de las Micro y Pequeñas Empresas del sector servicio, rubro hoteles, Distrito de Huaraz, 2019.

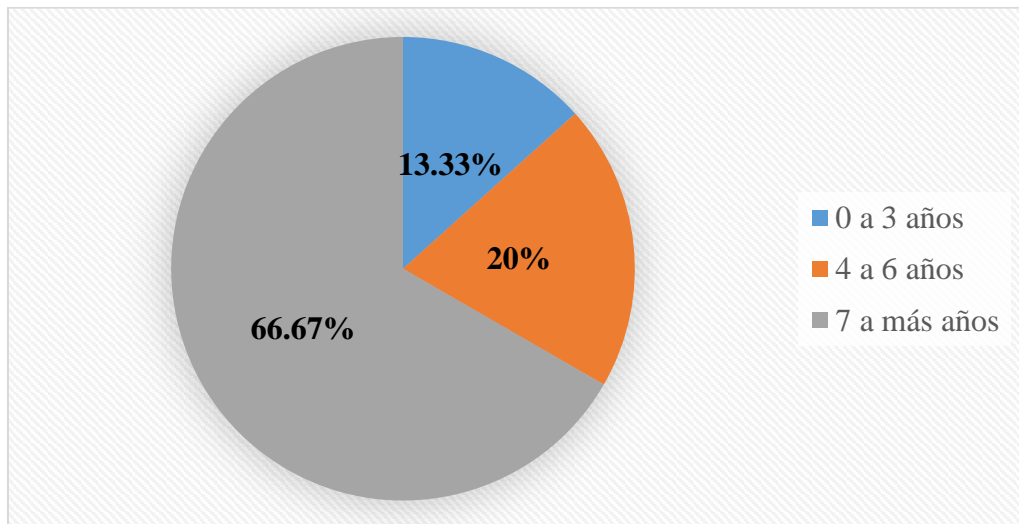


Figura 6. Tiempo de permanencia de la empresa en el rubro
Fuente. Tabla 2

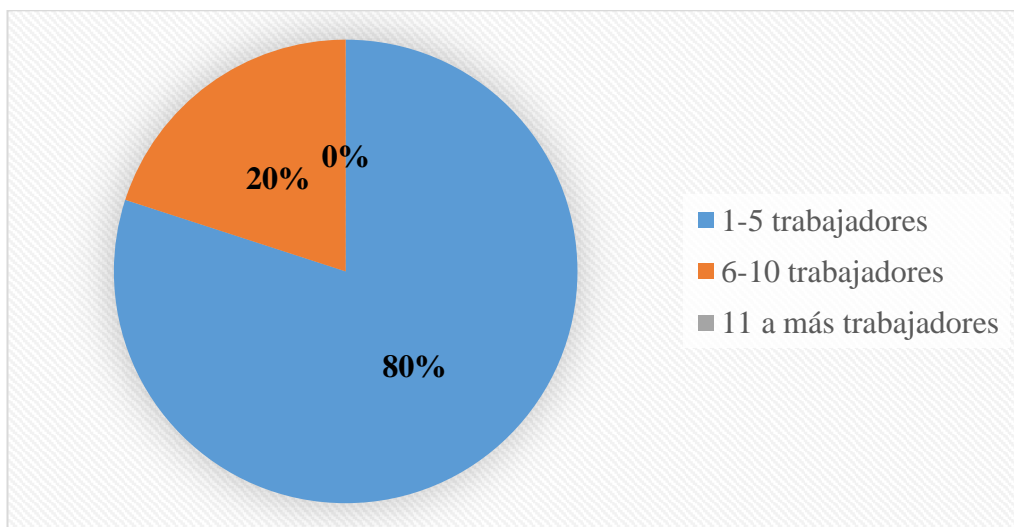


Figura 7. Número de trabajadores

Fuente. Tabla 2

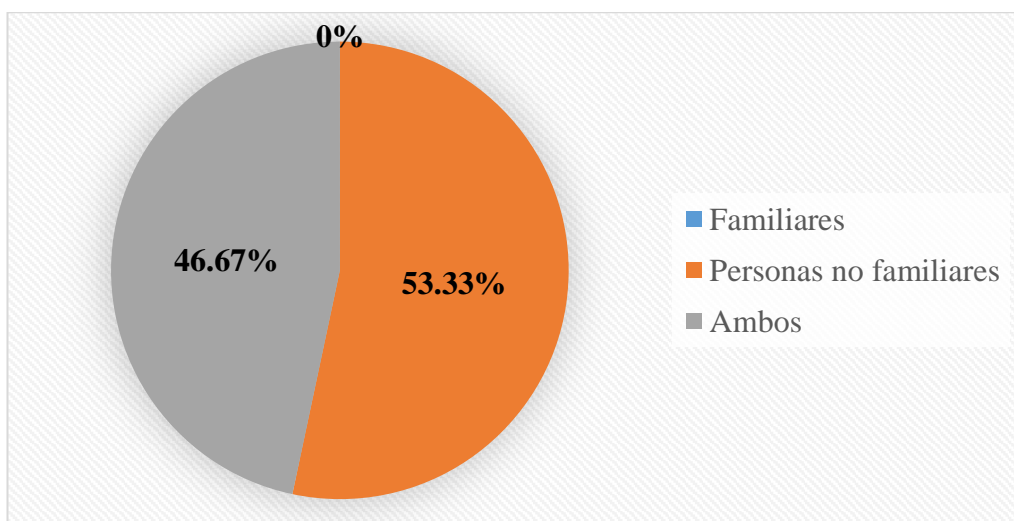


Figura 8. Personas que trabajan en su empresa

Fuente. Tabla 2

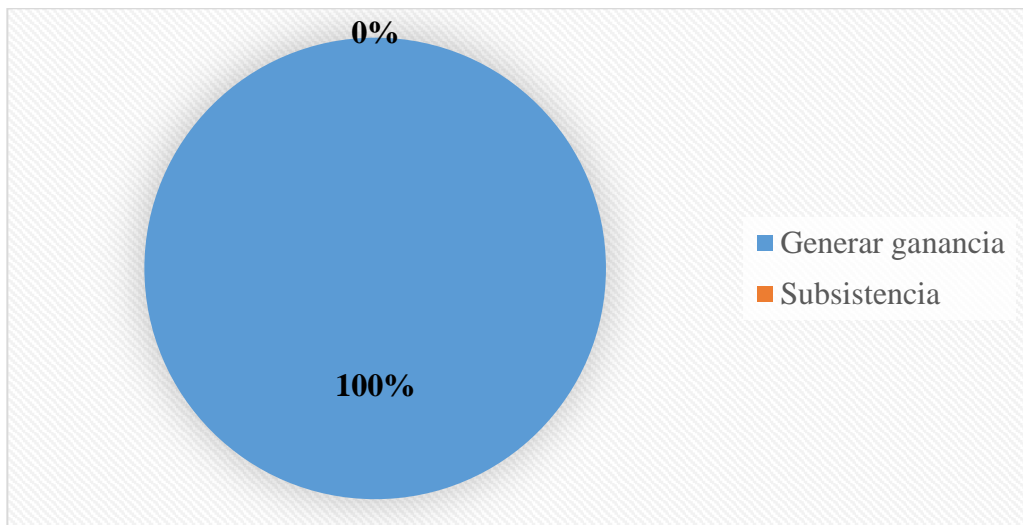


Figura 9. Objetivo de la creación de la empresa

Fuente. Tabla 2

Respecto a la capacitación al personal como factor relevante de la Gestión de calidad de las Micro y Pequeñas Empresas del sector servicio, rubro hoteles, Distrito de Huaraz, 2019.

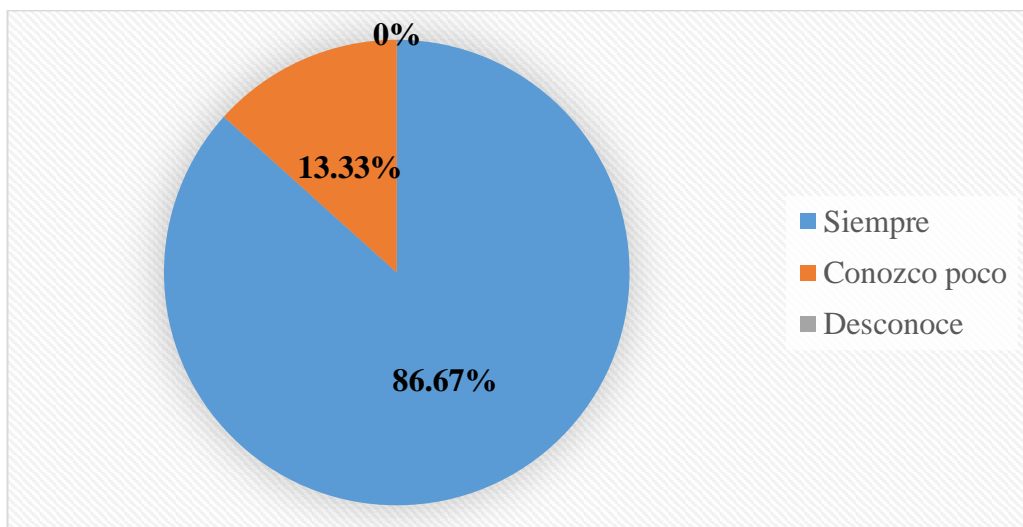


Figura 10. La capacitación al personal como factor relevante para una adecuada gestión de calidad

Fuente. Tabla 3

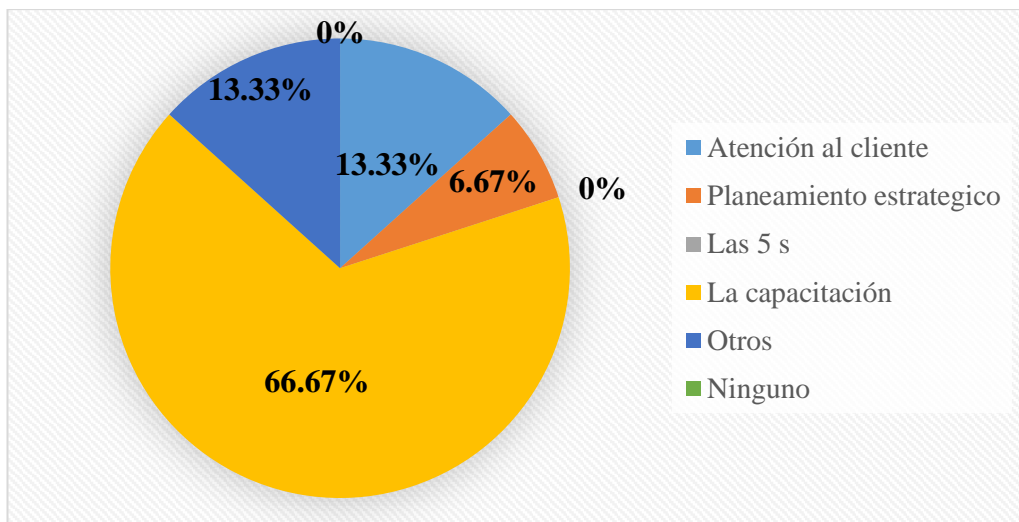


Figura 11. Técnicas modernas de la gestión de calidad

Fuente. Tabla 3

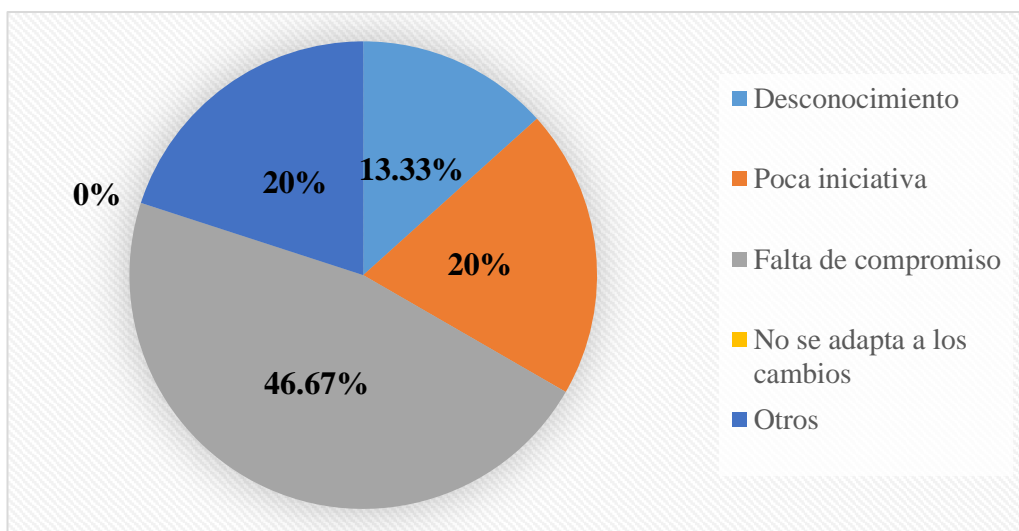


Figura 12. Dificultad que impide la implementación de la gestión de calidad

Fuente. Tabla 3

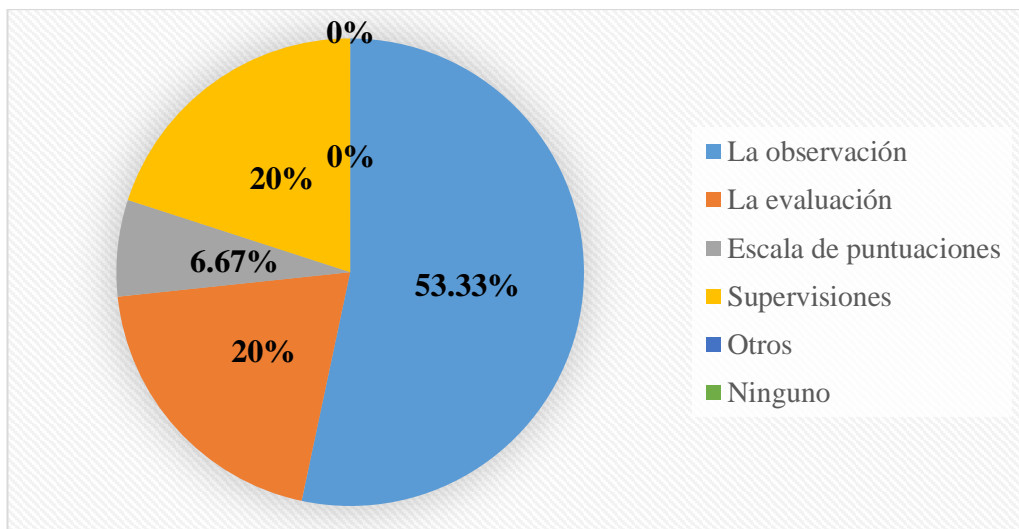


Figura 13. Técnicas para medir el rendimiento del personal

Fuente. Tabla 3

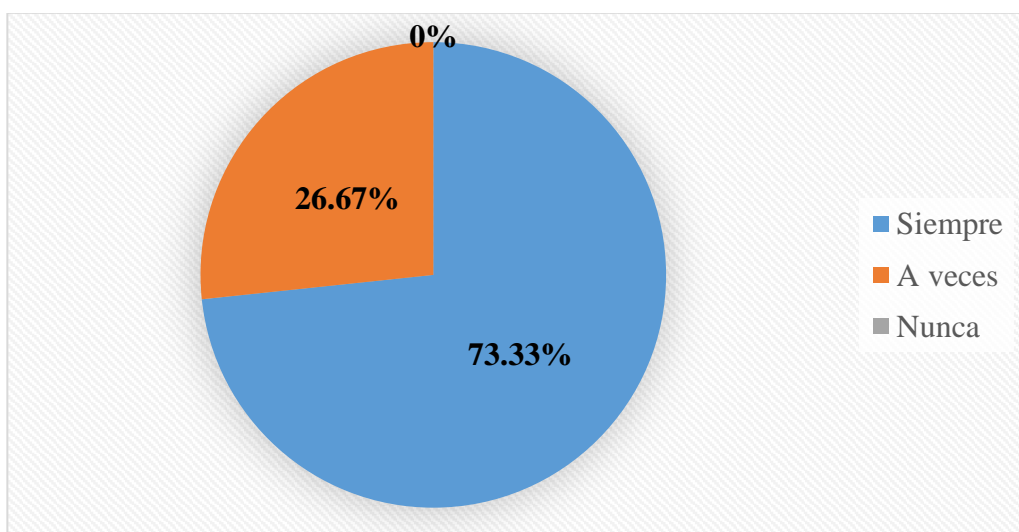


Figura 14. La gestión de calidad contribuye a mejorar el rendimiento del negocio

Fuente. Tabla 3

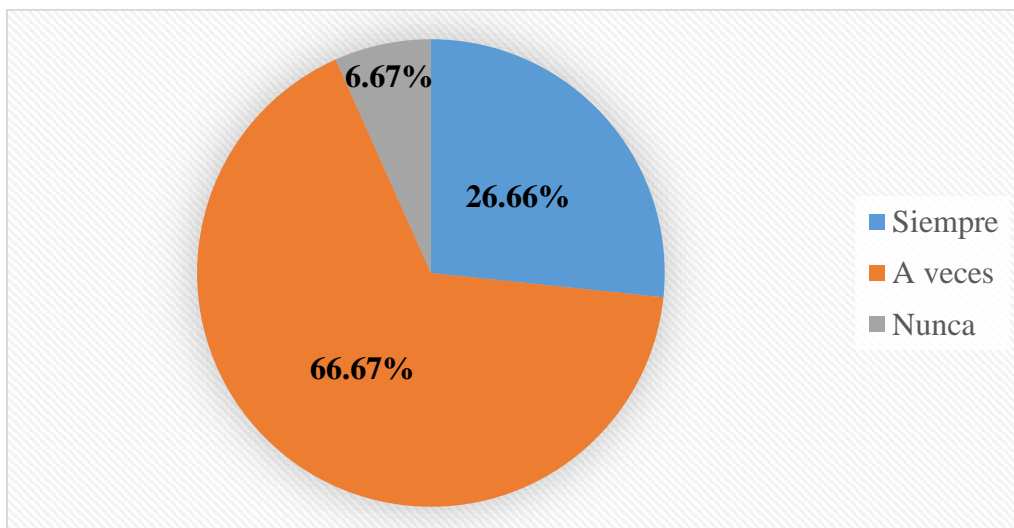


Figura 15. Para brindar capacitación realiza un diagnóstico previo de las necesidades del personal

Fuente. Tabla 3

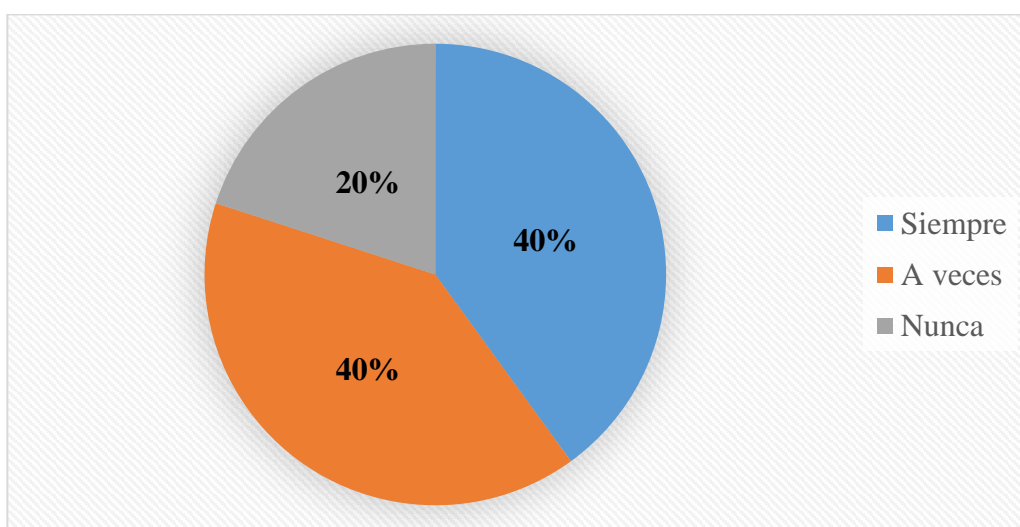


Figura 16. La empresa cuenta con un programa de capacitación al personal

Fuente. Tabla 3

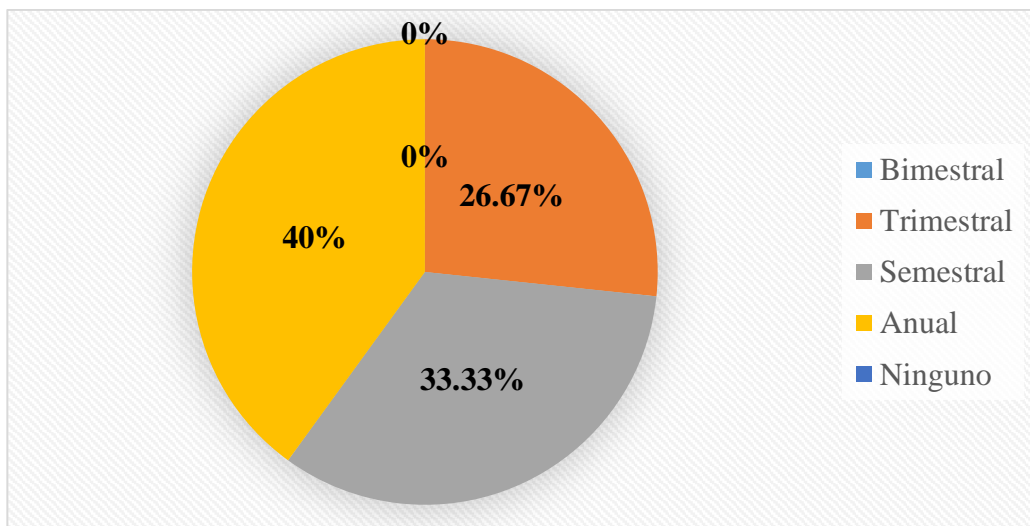


Figura 17. Cada cuanto tiempo recibe capacitación su personal

Fuente. Tabla 3

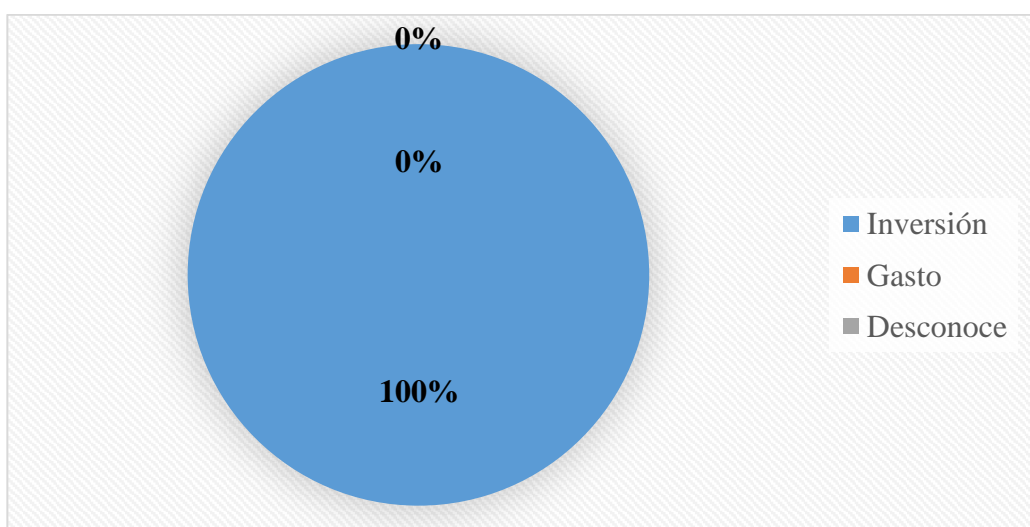


Figura 18. Como considera a la capacitación al personal

Fuente. Tabla 3

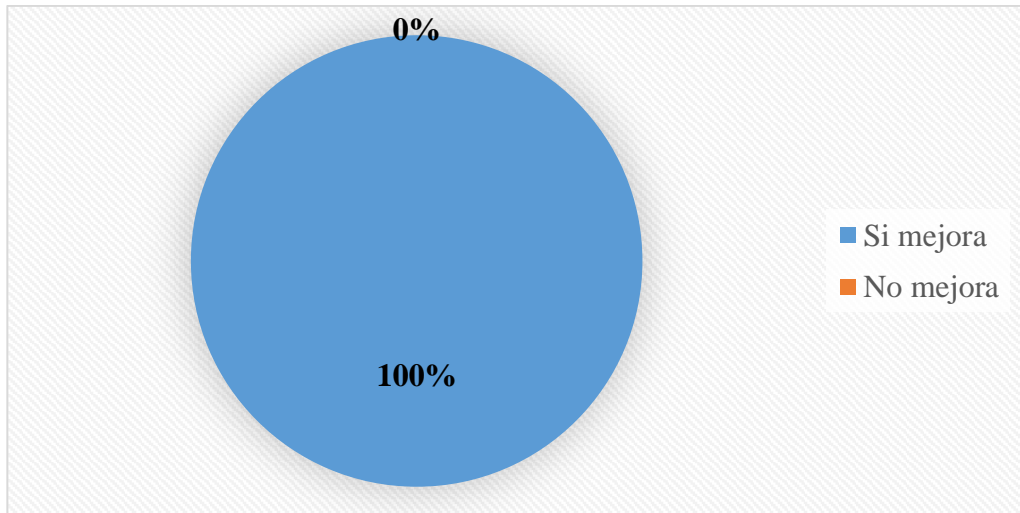


Figura 19. La capacitación mejora la productividad del negocio y la satisfacción laboral del personal

Fuente. Tabla 3