



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE**

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

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

**GESTIÓN DE CALIDAD Y CAPACITACIÓN EN LAS
MYPE, RUBRO HOSPEDAJE DE AYABACA CENTRO –
PIURA, AÑO 2021**

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

AUTORA:

YULIANNA ISABEL ABAD MONTALVAN

ORCID: 0000-0003-4783-8460

ASESORA:

DRA. MERCEDES RENEÉ PALACIOS DE BRICEÑO

ORCID: 0000-0001-8823-2655

AYABACA-PERÚ

2021

EQUIPO DE TRABAJO

AUTORA

ABAD MONTALVAN YULIANNA ISABEL

ORCID: 0000-0003-4783-8460

Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote,

Estudiante de Pregrado, Piura, Perú

ASESORA

Palacios de Briceño, Mercedes Reneé

ORCID: 0000-0001-8823-2655

Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Facultad de Ciencias

Contables, Financiera y Administrativas, Escuela Profesional de

Administración, Piura, Perú

JURADO

Rosillo de Purizaca, María del Carmen

ORCID 0000 0003 2177 5676

Salinas Gamboa, José Germán

ORCID 0000-0002-8491-0751

Mino Asencio, María Isabel

ORCID 0000-0003-1132-2243

JURADO EVALUADOR DE TESIS Y ASESORA

María del Carmen Rosillo de Purizaca

ORCID 0000 0003 2177 5676

Presidente

José Germán Salinas Gamboa

ORCID 0000-0002-8491-0751

Miembro

María Isabel Mino Asencio

ORCID 0000-0003-1132-2243

Miembro

Mercedes Reneé Palacios de Briceño

ORCID: 0000-0001-8823-2655

Asesora

AGRADECIMIENTO

Gracias a Dios por bendecirme cada día e iluminarme mostrando el camino idóneo en los momentos difíciles creando un sendero de optimismo, superación para lograr con lo propuesto sin decaer y proponer nuevos retos.

DEDICATORIA

Con gratitud a todas las personas que apoyaron y contribuyeron a la realización de esta investigación, a mis padres por darme su apoyo incondicional en todo momento sin importar cuales quieran fueran los desafíos.

RESUMEN

La presente investigación titulada “Gestión de calidad y Capacitación en las Mype rubro Hospedajes de Ayabaca Centro – Piura, 2021”, estableció como objetivo identificar las características de la gestión de calidad y capacitación de las Mype rubro hospedajes de Ayabaca centro – Piura, 2021. Así mismo el problema: ¿Cómo es la gestión de calidad y capacitación en las Mype rubro hospedajes de Ayabaca centro- Piura, año 2021?, siendo una metodología de nivel descriptivo, tipo cuantitativo, diseño no experimental y corte transversal; Así se obtuvo como resultado que los trabajadores de las Mype en su mayoría son mujeres, han constituido Mypes unipersonales tienen menos de 10 años en el negocio; Las principales conclusiones fueron que los clientes identificaron que las Mype investigadas a veces presentan un infraestructura visiblemente atractiva que a veces presentan un buen servicio lo cual genero un desliz a estas Mypes Por otro lado con respecto a la capacitación la mejora de habilidades en los trabajadores es significativo para ellos, con respecto a los tipos de capacitación los trabajadores no reciben ningún tipo de capacitación demostrando desinterés para lograr los objetivo y metas trazadas en las Mypes bajo investigación.

Palabra Clave: Gestión de Calidad, Capacitación. Y MYPE.

ABSTRACT

The present research entitled "Quality Management and Training in the MSM Hospedajes de Ayabaca Centro - Piura, 2021", established the objective of identifying the characteristics of the quality management and training of MSMs in the Hospedajes de Ayabaca Centro - Piura, 2021. Likewise, the problem: How is the quality management and training in the Mype lodging category of Ayabaca center-Piura, year 2021?, Being a methodology of descriptive level, quantitative type, non-experimental design and cross section; Thus, it was obtained as a result that the MSM workers are mostly women, they have constituted one-person MSMs and have been in the business for less than 10 years; The main conclusions were that the clients identified that the MSEs investigated sometimes have a visibly attractive infrastructure that sometimes present a good service, which generated a slippage for these MSEs. On the other hand, with regard to training, the improvement of skills in workers is significant for them, regarding the types of training, workers do not receive any type of training showing disinterest in achieving the objectives and goals set in the MSEs under investigation. Key Word: Quality Management, Training. And MYPE. The present research entitled "Quality Management and Training in MSM Hospedajes de Ayabaca Centro - Piura, 2021", established the objective of identifying the characteristics of quality management and training of MSM in Ayabaca Centro Hospedajes - Piura , 2021. Likewise, the problem: How is the quality management and training in the MSMs category lodgings of Ayabaca center-Piura, year 2021?, Being a methodology of descriptive level, quantitative type, non-experimental design and cross-sectional; Thus, it was obtained as a result that the MSM workers are mostly women, they have constituted one-person MSMs and have been in the business for less than 10 years; The main conclusions were that the clients identified that the MSEs investigated sometimes have a visibly attractive infrastructure that sometimes present a good service, which generated a slippage for these MSEs. On the other hand, with regard to training, the improvement of skills in workers is significant for them, regarding the types of training, workers do not receive any type of training showing disinterest in achieving the objectives and goals set in the MSEs under investigation.

Key Word: Quality Management, Training. And Mype.

CONTENIDO

JURADO EVALUADOR DE TESIS Y ASESORA.....	iii
AGRADECIMIENTO	iv
DEDICATORIA	v
RESUMEN	vi
ABSTRACT.....	vii
CONTENIDO	viii
INDICE DE TABLAS	x
ÍNDICE DE CUADROS	xi
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. REVISION DE LA LITERATURA	6
2.1. Antecedentes	6
2.1.1. Variable gestión de calidad.....	6
2.1.2. Variable capacitación.....	9
2.2 Bases teóricas de la investigación.....	14
2.2.1. Gestión de calidad.....	14
2.2.1.1. Elementos de la gestión de calidad	16
2.2.1.2 Características de la gestión de calidad	18
2.2.2. Capacitación.....	19
2.2.2.1 Capacitación dentro de la empresa	21
2.2.2.2 Elementos de la capacitación.....	22

2.2.2.4 Teoría de la capacitación	23
2.2.2.5 Tipos de capacitación.....	23
III. HIPÓTESIS	25
IV. METODOLOGÍA.....	26
4.1. Diseño de la investigación	26
4.2. Población y muestra.....	26
4.3. Definición y operacionalización de las variables	29
4.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	30
4.5 Plan de análisis.....	30
4.6. Matriz de consistencia	31
4.7 Principios éticos.....	33
V. RESULTADOS.....	34
5.1 Resultados.....	34
5.1.1 Resultados de la variable gestión de calidad	35
5.1.2 Resultados de la variable capacitación	40
5.2. Análisis de los resultados.....	44
5.2.1 Gestión de calidad.....	¡Error! Marcador no definido.
Características de la Gestión de Calidad.....	45
VI. CONCLUSIONES	47
Referencia bibliográfica.....	49
ANEXOS	52

INDICE DE TABLAS

Tabla 1 Elementos de la gestión de calidad... **¡Error! Marcador no definido.**

Tabla 2 Características de la gestión de calidad **¡Error! Marcador no definido.**

Tabla 3 Elementos de la capacitación..... **¡Error! Marcador no definido.**

Tabla 4 Tipos de capacitación **¡Error! Marcador no definido.**

ÍNDICE DE CUADROS

Cuadro 1 Matriz de definición y operacionalización de las variables	29
Cuadro 2 Matriz de consistencia.....	31

I. INTRODUCCIÓN

La presente investigación busca describir la situación en que se encuentra las Mype en Ayabaca centro región Piura (Perú).

Según Carrasco (2013), menciona que los establecimientos hoteleros en el transcurso del tiempo han realizado estrategias que ayuden a alcanzar las expectativas demandadas por los clientes que se han vuelto más exigentes con la calidad del servicio, siendo un trabajo constante para la adaptación de un entorno cambiante.

La Organización de las Naciones Unidas (2020), hace referencia a las Mypes, como “la espina dorsal de la mayoría de las economías a nivel mundial”, ya que “constituyen más del 90% del total de empresas”, generando así, entre el 60% y el 70% de oficios en el mundo y son autores del 50% del producto bruto interno (PBI) a nivel global, quienes ejercen un papel importante de los países en desarrollo, factor clave e importante para la reducción de la pobreza, la gran proporción de los trabajadores de estas Mypes son mujeres siendo la respuesta a necesidades sociales representativas del país.

Según el Instituto Nacional de Estadística e Informática, en el Perú más del 95% están en el régimen MYPE de los 2 millones 332 mil 218 de empresas que existen. El Perú ocupó el puesto 51 de 190 economías en el pilar protección de los inversionistas minoritarios, de acuerdo con el reporte anual Doing Business del Banco Mundial (2018). Mientras que en Europa se trata del 93% de las sociedades y compañías, el 30% del empleo y el 20% de la producción, en Latinoamérica, las Mype son el 88% de las empresas formales, proporcionan el 27% del empleo y el 3,2% de la producción. (ACOSTA, 2021)

Por consiguiente, describe como la micro y pequeña empresa juega un papel importante en el desarrollo social y económico del Perú, siendo la mayor fuente generadora de empleo. En donde la falta de empleo es uno de los problemas más serios, además resulta imprescindible reflexionar sobre cuál es el rol promotor que le corresponde al Estado. De esta manera el desarrollo de esta investigación está centrado en la elaboración de estudio pretendiendo superar la brecha existente entre la investigación y la realidad, contribuyendo a una serie de los resultados obtenidos lo cuales son de beneficio para las MYPE que busca dar solución al problema posteriormente mencionado. De esta manera alcanzar los objetivos, dar soluciones y mejoras para las Mypes bajo estudio.

La siguiente investigación proviene, de la línea de investigación denominada: Gestión de calidad en las Mypes, línea que ha sido asignada por la Escuela de Administración y comprende el campo disciplinar: promoción de las Mypes.

Según RRPP noticias. El 95% de los negocios que operan en el país son micro y pequeñas empresas (Mype), según la Sociedad de Comercio Exterior del Perú (ComexPerú). Pese a que las microempresas siguen representando a la mayoría del sector empresarial, sufrieron un fuerte impacto por la pandemia, reduciendo el número de Mype en un 48.8% en el 2020.

Las ventas en las Mype pasaron de S/ 148 millones en 2019 a S/ 60 millones en el cierre del 2020, lo que significó que el total de producción de los pequeños negocios representó un 8% del PBI cuando antes representaba al 19%. Otro punto que se vio afectado por la **COVID-19** fue el empleo en las Mype, que disminuyó en cerca de 49% entre el 2019 y 2020. Solo en el 2020 este tipo de pequeñas empresas generó unos 4.5 millones de empleos, cifra menor da los cerca de 16 millones que puestos de trabajo que habían en el 2019. Sin embargo, la data indica que el 84.7%

de las Mypes activas son informales, lo que implicaría que no todos estos empleos son formales y brindan beneficios sociales a sus trabajadores. Los departamentos con mayor proporción de **Mype** informales siguen ubicándose en la zona norte y oriente del país. Mientras que, los departamentos que redujeron su tasa de informalidad fueron Huánuco, Lima, Junín y Apurímac. (ComexPeru, 2021)

Perez (2018) El ministro de la Producción (Produce), Raúl Pérez Reyes, indicó que su sector se abocará a resolver la problemática sobre la gestión de calidad, ya que a muchas micro y pequeñas empresas (MYPES) les cuesta una buena parte de sus ingresos invertir en sistemas de gestión de calidad ya que estos les van a permitir sistematizar operaciones. Tenemos que abordar la problemática de la gestión de calidad para hacer más eficientes los procesos de las MYPE. Actualmente las Estaciones de servicio juegan un papel importante en la economía. Por esta razón se considera que las estaciones de servicio se ven obligadas a buscar nuevos principios de calidad que vayan de la mano con responsabilidad social y cuidado del medio ambiente

La situación planteada se puede enunciar el problema: ¿Cómo es la Gestión de Calidad y Capacitación en las Mype rubro Hospedajes de Ayabaca Centro- Piura, año 2021? Así mismo el problema permite establecer como objetivo general: identificar las características de la gestión de calidad y la capacitación en las Mype rubro hospedajes de Ayabaca centro- Piura, año 2021.

Por otro lado, como objetivos específicos: a) Mencionar los elementos de la gestión de calidad en las Mype rubro hospedajes de Ayabaca centro – Piura, año 2021. b) Demostrar las características de la gestión de calidad en las Mype rubro hospedajes de Ayabaca centro – Piura, año 2021. c) Describir los elementos de la capacitación en las Mype rubro hospedajes de Ayabaca centro – Piura, año 2021. d).

Determinar los tipos de la capacitación en las Mype rubro hospedajes de Ayabaca centro – Piura, año 2021.

Por todo lo expuesto la presente investigación se justifica porque permitió tener ideas más acertadas, cómo opera la gestión de calidad, así mismo la capacitación, el accionar de las micro y pequeñas empresas del sector en estudio (Ayabaca centro – Piura, 2021). El desarrollo contante de las Mypes las cuales han pasado por problemas empíricos que no conocen los métodos científicos, Asimismo, esta investigación está justificado de manera práctica, ya que, tiene como finalidad cumplir con la Ley Universitaria 30220, artículo 45° inciso 45.1, para la obtención del grado de Licenciada, en lo cual se requiere haber aprobado los estudios de pregrado, así como la aprobación de un trabajo de investigación y el conocimiento de un idioma extranjero, de preferencia inglés. Por lo consiguiente cumplir con lo establecido con la SUNEDU (2016), Reglamento del Registro Nacional de Trabajos de Investigación para optar grados académicos y títulos profesionales.

Teórica por que se recurrió a científicos, especialistas, autores de la ciencia de administración, especialmente en Gestión de Calidad y Capacitación, metodológica: La investigación cumple con aportes de investigación científica, por lo que se acude a registros de entes gubernamentales de la propia MYPE para estudiar a la población y luego calcular la muestra de la población estadísticamente.

De conveniencia: Permite obtener el título profesional, además sirve de base para otros estudios similares; ya sean productivas o de servicio de Ayabaca y otros ámbitos geográficos de nuestra región o del Perú.

Relevancia social: El Perú en junio de 2013 había 1'713,272 empresas de las cuales 99,6% son micro, pequeña y mediana empresa y cada año solo sobreviven el 3% de las MYPES que se forma, solo 70% que sobrevive son informales, además

que el nivel de estudio de los propietarios de estas empresas en Piura solo el 20,7% cuenta con secundaria completa y solo 34% cuenta estudios universitarios completos. (INEI, 2013)

Con la presente investigación se beneficia un grupo social que son las Mype en el rubro- hospedajes de Ayabaca centro – Piura, año 2021, se conoce las características para desarrollar una estrategia de acuerdo con las variables estudiadas que son la Gestión de Calidad y Capacitación.

Por otro lado según el registro diario que tienen los hospedajes se constató que hay un ingreso de 16 a 10 clientes, donde Hernández citado en Castro (2003), expresa que "si la población es menor a cincuenta (50) individuos, la población es igual a la muestra", lo señalado por este autor permite inferir, que si se toma el total de la población entonces no se aplicará ningún criterio muestral. Por esta razón la población para la variable gestión de calidad fue finita que consta de 10 clientes.

Para la Capacitación la población fue de 18 trabajadores, Se aplicó la técnica de la encuesta, se utilizó el instrumento cuestionario de 10 preguntas para cada variable. Por consiguiente, se obtuvo los siguientes resultados: en cuanto a la gestión de calidad, los encuestados respondieron que el 50% a veces presentan la infraestructura visiblemente atractiva en los hospedajes referente al objetivo denominado: "Elementos de la Gestión de Calidad", así mismo para el segundo objetivo los encuestado respondió que solo el 70% de estos hospedajes da un buen servicio.

Por consiguiente para "Elementos de la Capacitación el 67% de los encuestados respondió que tener capacitación mojará sus habilidades para crecer tanto como persona y como trabajador, por último, el 61% de los trabajadores encuestados no ha recibido ningún tipo de capacitación.

De esta manera las hospedajes no cumplen con los estándares de infraestructura, el servicio no es bueno, no convencen a los clientes, referente a la capacitación los trabajadores son pieza importante en cada hospedaje por ello tener capacitación mejora las habilidades de ellos generado un comportamiento eficiente, dando cumplimiento a las metas y objetivos trazados.

Siendo una investigación de tipo cuantitativo, nivel descriptivo, diseño no experimental de corte transversal, no lleva hipótesis según: Fernández Sampieri (2016), las investigaciones descriptivas enumeran las propiedades de los fenómenos estudiados, por lo tanto, no es necesario establecer hipótesis, dado que se trata solo de mencionar las características de la situación problemática.

Se utilizó la técnica de recojo de datos: encuesta, instrumento: cuestionario estructurado que contiene preguntas de escala nominal y ordinal para la variable Gestión de Calidad y Capacitación.

La investigación queda delimitada desde la perspectiva:

Temática por la variable Gestión de Calidad y Capacitación

Psicográfica: micro y pequeña empresa (MYPE) rubro Hospedajes

Geográfica: Ayabaca Centro - Piura;

Temporal: Año 2021.

.

II. REVISIÓN DE LA LITERATURA

2.1. Antecedentes

2.1.1. Variable gestión de calidad

Desde el punto de vista de (Padro & Rivera, 2015) da a conocer a través de su investigación denominado: “*Gestión de calidad en beneficio al cliente en los Hospedaje de la excursión, Ciudad Guzmán, Jalisco, ciudad de México*”, concluye

que el más bajo evaluado es el de la dimensión de empatía, que hace referencia a las relaciones humanas, aspectos tales como el trato cordial, la capacidad de respuesta de los empleados, la eficacia del servicio o la atención personalizada, como no se percibe este servicio pueda implicar una percepción deficiente de la calidad del producto y su insatisfacción.

Otro paralelismo es que determinados elementos de la gestión de la calidad y de la responsabilidad social se solapan. La integridad, equidad, opinión de empleados, transparencia, libertad, cuidado, son elementos de la responsabilidad social (Ghobadian et al., 2007). Determinados elementos de la gestión de la calidad pueden facilitar el desarrollo de estos elementos. Por ejemplo:

a) un estilo de gestión participativo facilita la equidad.

b) el énfasis en la honestidad e integridad en el trabajo y la satisfacción de los empleados y clientes facilita la integridad,

c) un enfoque en los grupos de interés facilita encontrar las necesidades de los diferentes grupos de interés.

d) la gestión de personal (participación, delegación de autoridad, empowerment) es una forma de conocer la opinión de los empleados.

e) compartir y comunicar información ampliamente es una forma de proporcionar información a todas las partes y por tanto incrementar la transparencia. (Ghobadian et al., 2007)

(Hidalgo & Ponce, 2011) en su investigación: “*Gestión de calidad y elaboración SENCE para la MYPE*”. Tiene como finalidad la representación de una formación de planificación que promete el SENCE a los propietarios de MYPES y

dirigentes que cooperan en este segmento del mercado profesional observando y determinando los objetivos propuestos en los esquemas de las empresas de pequeño volumen con un programa de investigación descriptivo y una población total de los trabajadores; concluye que la ruta propia (MYPES) a pequeños negocios que lleguen a implementar al SENCE en la jurisdicción de Valdivia, cooperando así con una escases revelada por las jerarquías de este institución.

(Esteves, 2008), En su publicación menciona, El Perú también ha registrado en los últimos años constantes procesos migratorios del campo a la ciudad, lo cual ha implicado expansiones territoriales desorganizadas con fuertes presiones sociales por mejoras del espacio urbano. Por otro lado, la actual dinámica de la economía nacional y la articulación con el resto del mundo, llevarán a una redistribución de la fuerza laboral en el país, generándose nuevos flujos de personas, empresas y servicios. Así, resulta indispensable que los diversos actores vinculados al desarrollo inmobiliario, privados y públicos, aborden técnicamente la temática de la planificación y el crecimiento metropolitano, desarrollo de distintos espacios urbanos sumándose a totalizar el concepto de ciudad. Existen ciertamente problemas, pero también innumerables oportunidades para el progreso del Perú, sus ciudades, sus empresas y sus pobladores.

Abad (2018), en su tesis *“Caracterización de la Gestión de la calidad y Competitividad de las Mype del giro Hostales y Hospedajes en el Distrito de Chiclayo en el año 2016”*, quien concluyó que la herramienta de la “Gestión de las calidades” influyen muy positivamente en el desarrollo de los procesos y actividades de la organización. Los microempresarios se proyectan a ofrecer una mejor atención de calidad, publicidad y seguridad en las instalaciones.

Manrique, (2015) indica en su Investigación en la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Titulada: “*Características de la gestión de calidad y el planeamiento estratégico en las micro y pequeñas empresas rubro piladoras de arroz de la provincia de Lambayeque, 2015*”. El autor concluyó según su estudio que para diseñar planes estratégicos es fundamental que las MYPE piladoras de arroz precisen con exactitud y cuidado la misión que va a regir ya que ésta representa las funciones operativas que va a ejecutar en el mercado y que va a suministrar a los consumidores y con ello la calidad es un factor importante que debe ser fomentado en cada uno de los eslabones de la actividad productiva de la Mype.

Según, Cruz, Gonzales (2016), en su investigación “*Gestión de la calidad*”. La gestión de calidad en otras definiciones, es la que se dedica al logro de los resultados; en conjunto con los objetivos permitiendo satisfacer la necesidad de las partes interesadas. El enfoque técnico permite que la gestión de calidad se convierta en el método donde se plasman diferentes herramientas que se usaran para el proceso del desarrollo de la calidad empresarial.

2.1.2. Variable capacitación

Quevedo-Batista & Col. (2017), en su estudio “*Análisis de la cultura de capacitación en Pyme*”: Enfocado al centro del estado de Veracruz”. Universidad Tecnológica del Centro de Veracruz, México. En los resultados obtenidos se demuestra que los empresarios de las Pyme no tienen desarrollada la cultura de capacitación, pues los datos analizados muestran que, aunque están trabajando en mejorar su preparación no implementan programas anuales que muestren su interés en este rasgo.

Torres, 2017, La capacitación en las organizaciones es un factor primordial tanto en el desempeño de los empleadores, la capacitación es entrenar y orientar a los

trabajadores de acuerdo a cada área en que se ubiquen para capacitarlo ante cualquier percance que se pueda presentar en el momento de realizar su trabajo, esto nos permite crear personas capaces de lograr cualquier objetivo que se presente. Son las actividades estructuradas, preparadas con fecha y horario establecido y con objetivos predeterminados para que llegue al éxito, para que haya una buena capacitación deben estar adecuadas a la persona y al puesto, es decir que tenemos hacer una detección de necesidades en base a los puestos claves de la organización donde tengamos un gran impacto para que en base de eso podamos elaborar los planes anuales de capacitación.

Seguidamente, Hidalgo & Ponce (2011). En su investigación: “*Capacitación y empleo para la MYPE a través del SENCE*”. Tiene como objetivo la formulación de un estudio de los programas que ofrece el SENCE a los empresarios de MYPES y trabajadores que participan de este segmento del mercado laboral, analizando y evaluando el cumplimiento de los objetivos propuestos en los programas de apoyo a las empresas de menor tamaño, con un diseño de investigación descriptivo y una población total de los trabajadores; concluye que la línea especial MYPES a microempresarios que implemente el SENCE en la provincia de Valdivia, contribuyendo así con una carencia manifestada por las autoridades de este organismo. (; BALLADARES F. , 2018).

Álvarez S., Freire M. y Gutiérrez B. (2017), en su tesis denominada “*Capacitación y su impacto en la productividad laboral de las empresas chilenas*”, Universidad de Concepción, Chile. Los resultados indicaron que existe una diferencia entre la productividad laboral de aquellas empresas que realizaron capacitación y las que no lo hicieron, sin embargo, tal diferencia no fue significativa. concluyen que la capacitación no tendría un efecto significativo sobre la productividad laboral de las

empresas Chilenas, lo que representaría una discordancia con gran parte de la literatura revisada previamente, donde se esperaba que la capacitación tuviese un efecto positivo y significativo en la productividad laboral.

Con el fin de justificar los resultados encontrados, se descubren diversos estudios que respaldan esta conclusión, y al parecer es un fenómeno común entre los países latinoamericanos.

Mejía (2016) realizó la investigación titulada *“Propuesta metodológica para la inducción y capacitación en el área de producción en laboratorios ROPSOHN para el buen desempeño, bajo los requerimientos de la resolución 1160 numeral 10 del 2016”, en la Universidad Libre de Colombia*”; concluyó que es muy poco el tiempo de inducción recibida, seguido en que la información en el puesto de trabajo no es clara. Para el personal no le está quedando clara la inducción en cuanto al saber de la misión y la visión, lo que permite identificar que no se le está dando la información o que sencillamente desconocen la razón de ser del laboratorio.

Según, Vilela (2016). En su investigación *“La capacitación y producción de la empresa Langostinera EXAPAL S.R.L., Tumbes, 2016”*. Tiene como Objetivo Determinar las características de la calidad y capacitación de MYPE en Colegios privados, Tumbes del distrito de Zarumilla, 2016, con un diseño de investigación descriptivo y una población está constituida por los 52 profesores y 22 administrativos de MYPE en colegios privados, Tumbes del Distrito de Zarumilla 2016, de los cuales se ha elegido a 34 como muestra para los profesores y 18 para los administrativos de MYPE en colegios privados, Tumbes del Distrito de Zarumilla 2016, como instrumento de copelación de datos, se concluye que la presente investigación en su primer objetivo se concluye que las MYPE en Colegios privados, del distrito de Zarumilla, 2016, aplican estándares de calidad para el aprendizaje tales como:

desempeño, proceso continuo, metas individualizadas, técnicas, equidad, y estrategias de comprensión.

Carrión, G (2014), la tesis titulada *“Caracterización de la Capacitación y la Competitividad en las MYPE del sector servicios - rubro Hoteles del Distrito de San Vicente, provincia de Cañete, departamento de Lima, periodo 2013 – 2014.* Llegando a las siguientes conclusiones: Referente a los representantes legales de las micro y pequeñas empresas. La mayoría de los representantes legales de las Micro y pequeñas empresas del sector servicios - rubro hoteles del distrito de San Vicente, provincia de Cañete, periodo 2013 – 2014, están siendo gestionadas por representantes con una edad de entre 31 a 50 años y la otra mayoría tienen la edad de 51 años a más, son de sexo masculino, así como también tienen el grado de instrucción superior no universitario y la mayoría son propietarios de su empresa hotelera. Esto indica que la mayoría de estas Micro y pequeñas empresas son dirigidas por personas adultas del sexo masculino con estudios superior no universitario siendo la mayoría propietarios de las MYPE, que si bien es cierto algunos de ellos no tienen los conocimientos necesarios para dirigir una empresa, pero tienen la experiencia que se necesita para poder trabajar en este rubro, generando fuente de trabajo familiar, lo cual se ve evidenciado en el presente estudio. Referente a las MYPE. La mayoría de las MYPE del sector servicios - rubro hoteles del distrito de San Vicente, provincia de Cañete, periodo 2013 – 2014. Esto indica que la mayoría de estas Micro y pequeñas empresas tienen muchos años desempeñándose en el rubro, debido a la gran demanda ha sido necesario la contratación de un determinado número de trabajadores, esto se evidencia ya que cuentan de 1 a 5 trabajadores, porque la afluencia de los hoteles se debe a la gran atracción turística que cuenta Cañete, por lo que alcanzar la rentabilidad es su

principal objetivo y la razón de ser de toda empresa. Referente a las características de la capacitación. La mayoría de los representantes de las Micro y pequeñas empresas del Sector servicios - rubro hoteles del distrito de San Vicente, provincia de Cañete, periodo 2013 – 2014, tienen conocimiento sobre la importancia de la capacitación, pero la gran cantidad no se han capacitado en los últimos años, así como tampoco brindan capacitación a su personal ya que creen que la capacitación es un gasto y no una inversión, pero si creen que la capacitación mejora la rentabilidad. Referente a las características de la competitividad La mitad de los representantes de las Micro y pequeñas empresas del Sector servicios - rubro hoteles del distrito de San Vicente, provincia de Cañete, periodo 2013 – 2014, se siente comprometido con la empresa donde labora por el mismo motivo que son los propietarios.

Facundo y Herrera (2010) realizaron una investigación titulada *“Efectos de un programa de capacitación para mejorar la atención al cliente del personal del área de ventas del CAC Claro de Piura”*. Este trabajo se presentó en la Universidad Privada Cesar Vallejo, la metodología empleada es descriptiva cuantitativa diseño no experimental Se determinó los efectos de la ampliación del Programa de capacitación para mejorar el servicio y la atención al cliente del personal del área de ventas de “Claro” de Piura – 2010. Se identificó un nivel alto de competencia en atención al cliente del personal del área de ventas de “Claro” de Piura. Se determinó un nivel de competencias bajo en el personal de área de ventas de “Claro” antes de la aplicación del Programa de Capacitación; y un nivel de competencia alto después de la aplicación del programa de Capacitación.

Crisanto (2017) según investigación titulada *“Caracterización de la capacitación y desempeño laboral en las MYPE rubro librería del mercado modelo de Piura, año 2015”* presentada en la Universidad Católica Los Ángeles de

Chimbote (ULADECH) de Piura, utilizó la metodología de investigación descriptiva, nivel cuantitativo, llegando a las conclusiones que la capacitación es una ventaja potencial que se debe aprovechar porque depende de ésta la preparación y desarrollo de su recurso humano y se debe tomar como una inversión mas no como un gasto. Por otro lado, el factor que prima en el desempeño laboral es el trabajo en equipo, lo que demuestra la importancia de encaminarse hacían un mismo objetivo.

Gómez (2018) realizó una tesis titulada “*Caracterización de capacitación y atención al cliente de las MYPE rubro librería del centro de Piura, año 2018*” presentada en la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote (ULADECH) de Piura, utilizó la metodología de investigación de tipo descriptivo, nivel cuantitativo y concluyó que respecto a la capacitación se determinó que una de las características más importante es la participación activa de los capacitados, el cual es un aspecto que se debe trabajar en las MYPE, según los resultados obtenidos se determinó que la gran mayoría de los colaboradores no participan en las capacitaciones esto significa que la empresa debe utilizar las técnicas de capacitación como un medio para motivar y enseñar las funciones de sus puestos de trabajo. Por otro lado, con respecto a los resultados obtenidos en la atención al cliente se puede indicar que la atención es no integral y breve, ya que la mayoría de los clientes lo indicaron, por lo tanto, las MYPE deben utilizar estrategias para brindar un excelente servicio.

2.2 Bases teóricas de la investigación

2.2.1. Gestión de calidad

Filosofía de gestión empresarial que considera inseparables las necesidades del cliente y las metas de la empresa, asegura eficacia máxima dentro de la empresa y afianza el liderazgo comercial (BQA, 2016).

La calidad se ha transformado hoy en día en el esencial para toda táctica direccionada hacia el éxito competitivo de la compañía. El incremento constante del grado de imposición del cliente, aunado al destello de capacidad de nuevos países comparativas en costos y la creciente dificultad de artículos, procesos, sistemas y organizaciones son algunas de las razones que posibilitan que la calidad sea un aspecto significativo para la competitividad y el desarrollo de la compañía actual. El término enfoque de Gestión de la Calidad se usa con el motivo de mencionar un sistema que coordine con un grupo de variables importantes en la ejecución de una cantidad de normas, prácticas y técnicas para el desarrollo de la calidad. (Camisón, Cruz & Gonzales 2007)

La gestión de calidad como base de importancia es quien logra un desarrollo más eficiente, pero a la vez complejo por las diferentes variables que la estructuran, por ese motivo se dice que el punto a estudiar es complicado en su desarrollo, pero a su vez debemos tener en cuenta que la gestión de calidad es el desarrollo de la organización de manera eficiente, ya que solo por medio de este indicador podemos lograr el cumplimiento de los objetivos trazados, ya que ayuda a tener en cuenta las estrategias para su desarrollo en la empresa. Los procesos constantes de desarrollo de la calidad, permite ir visualizando los problemas que se generan en el transcurrir de los diferentes procesos. (BALLADARES, 2018).

Por otro lado Poma Sánchez (2016) señala que la calidad es un tema que está en el candelero empresarial y académico desde hace varias décadas, como se aprecia al retratar la pujanza del movimiento por la calidad. Permanentemente es objeto de tratamiento por los medios de comunicación, que informan de los planes de calidad puestos en marcha por organizaciones significativas, los programas de ayuda y estímulo a la mejora de la calidad emprendidos por administraciones públicas

diversas, la instauración de premios y la creación de asociaciones orientadas a difundir y fomentar la calidad y la excelencia empresarial.

El diagrama causa efecto es un gráfico con forma de pez, muestra las relaciones entre una característica y sus factores o causas, se trata de una representación gráfica de todas las posibles causas de un fenómeno. (Galgano, 1995).

2.2.1.1. Elementos de la gestión de calidad

Según Miranda (2017) los elementos son

- a) Necesidad del cliente.
- b) Requerimiento del diseño.
- c) Componentes específicos.
- d) Proceso de producción.

Para el autor Rebaza (2020), considera cuatro elementos importantes en la gestión de calidad que van a generar un buen nivel de diferenciación y sostenibilidad en la organización, si uno de estos elementos falta no se podrá alcanzar los objetivos trazados y lograr la mejora continua.

Planificación

Es una estrategia específica y necesaria para determinar los procesos que se utilizaran para alcanzar los objetivos establecidos. En esta fase se encuentra la primera dirección de la organización quien dirige el proceso de las actividades a realizar, se planifica las acciones y recursos que se utilizaran para la obtención de beneficios en la organización. Acciones a tomar como: posicionar la calidad como una herramienta estratégica.

Liderazgo

Es importante ver hacia a donde se quiere llegar como organización, impulsar a la excelencia y resolver los restos que se vayan presentando, es esencial saber cuál es el propósito de la organización y que las acciones diarias impulsen a superar los retos.

Evaluación del desempeño

Se encarga de interpretar las necesidades de los clientes y poder cumplir con la promesa de valor. Ver cuando y donde necesita el ajuste.

Mejora continúa

La mejora continua es una herramienta que se basa en la evolución de la organización en su desempeño de manera global, trazando objetivos y metas para poder lograrlo. Es necesario aplicar el proceso de la mejora continua que consta de 4 fases:

Planificar: establecer los puntos importantes en los cuales es necesario mejorar para obtener mejores resultados

Hacer: poner en acción las acciones planificadas

Verificar: controlar el proceso y ejecución de las operaciones para identificar si hay resultados favorables.

Actuar: evaluar resultados actuales también identificar la efectividad de la mejora continua

Es una herramienta que permite a la organización estar en constante evolución, alcanzar sus objetivos y llegar a su máximo rendimiento en sus colaboradores y como organización, permite la identificación de nuevas oportunidades dando nuevos horizontes en donde se pueden emprender nuevos retos y trazar objetivos. Rebaza, (2020).

2.2.1.2 Características de la gestión de calidad

Sistemas ISO 9001, personalizados 100% a las necesidades de cada cliente y a su actividad, diseñando nuevos procesos, indicadores y operativas o adaptando los ya existentes.

Gestiona y controla los procesos, definiendo las actividades o procesos (diseño, prestación del servicio, formación, compras...) desarrollados por la organización y su interacción con el resto de los procesos.

Garantiza el cumplimiento de los requisitos de los clientes al ser el elemento de entrada para el diseño y definición de los procesos productivos.

Aumenta la relación y control de proveedores con el objetivo de garantizar la correcta prestación del servicio.

Seguimiento y medición de los procesos a través de indicadores diseñados para los procesos. Base para el análisis de la eficacia y eficiencia del sistema de cara a la mejora del mismo.

Integrable con otros sistemas basados en el ciclo de Mejora Continua como ISO 14001 de gestión ambiental, OHSAS18001...

Estructurado según el ciclo de Mejora Continua (PDCA). Planificar - Hacer - Verificar - Actuar.

Permite la certificación y reconocimiento del sistema por parte de una Entidad de Certificación. (LAS CARACTERÍSTICAS DE LA GESTIÓN DE CALIDAD)

Por su parte Fontalvo (2006) nos dice que las características de la calidad son aquellos rasgos diferenciadores inherentes a un producto, sistema o servicio relacionado:

Físicas: incluye propiedades mecánicas, eléctricas, químicas o biológicas.

Sensoriales: relacionadas con la percepción recibida a través de los sentidos.

De comportamiento: relacionados con aspectos de las relaciones humanas, incluye en otras la cortesía, la ética y la honestidad.

De tiempo: indican las características con la puntualidad, la confiabilidad y la disponibilidad.

Ergonómicas: relacionados a aspectos tales como la comodidad, la seguridad basado en las consideraciones antropométricas, es decir, en las características físicas de las personas.

Funcionales: producto o que servicio posibilitan el desarrollo de las prestaciones del producto o servicio.

Por lo tanto la calidad de un producto o servicio se pueden definir de acuerdo a ocho dimensiones básicas las cuales pueden incluir relaciones de interacción entre ellas, aunque no necesariamente deben presentarse en todos los casos. (JUARES, 2020).

2.2.2. Capacitación

La capacitación en las organizaciones es un factor primordial tanto en el desempeño de los empleadores, la capacitación es entrenar y orientar a los trabajadores de acuerdo a cada área en que se ubiquen para capacitarlo ante cualquier percance que se pueda presentar en el momento de realizar su trabajo, esto nos permite crear personas capaces de lograr cualquier objetivo que se presente. Son las actividades estructuradas, preparadas con fecha y horario establecido y con objetivos predeterminados para que llegue al éxito, para que haya una buena capacitación deben estar adecuadas a la persona y al puesto, es decir que tenemos hacer una detección de necesidades en base a los puestos claves de la organización donde tengamos un gran impacto para que en base de eso podamos elaborar los planes anuales de capacitación. (CORDOVA T. , 2019)

Para Luna Hernández (2012) define la capacitación como un proceso constante que se desarrolla a corto plazo; que todo el personal de una entidad debe recibir porque es muy importante en el mercado actual; por lo que cambia la conducta de las personas, creando un clima laboral satisfactorio y de esta manera se sientan más motivados y puedan desempeñar sus funciones dentro del trabajo de manera eficiente y eficaz; porque la capacitación es un factor muy importante para todos los trabajadores y responsables de una entidad porque ayuda a mejorar la actitud y conocimientos del personal, ello también ayuda a que los empleados estén más actualizados y puedan enfrentarse al mundo cambiante.

(; BALLADARES F. , 2018) “Como capacitación se denomina la acción y efecto de capacitar a alguien. Capacitar, como la acción de proporcionarle a una persona nuevos conocimientos y herramientas para que desarrolle al máximo sus habilidades y destrezas en el desempeño de una labor.” La finalidad de las capacitaciones es ampliar los conocimientos y habilidades de los trabajadores, de modo que estos ejecuten sus tareas de manera más eficiente, elevando los niveles de productividad de la empresa. Asimismo, la capacitación es fundamental a la hora de mantener a los empleados al día con respecto a lo último en el uso de herramientas, tecnologías relacionadas con su área de desempeño.

La razón para implementar un proceso de capacitación responde, en muchas ocasiones, a la necesidad de mejorar el funcionamiento general de una empresa. Para ello, se procede a realizar un diagnóstico general de las fortalezas y debilidades de los procesos de producción, considerando sus metas y objetivos, su estructura organizacional, y los recursos con que cuenta. De este modo, luego de reconocer los problemas que estén afectando el funcionamiento de la empresa, se implementarán actividades de capacitación mediante las cuales se busca corregirlos.

La capacitación proporcionada por el empleador es uno de los tópicos donde habido más desarrollo teórico en la economía laboral durante las últimas décadas. La teoría predominante es la teoría del capital humano, la cual tiene diversas variantes, pero también existen algunos desarrollos interesantes del análisis institucionalista. En lo que sigue revisaremos los principales postulados de cada una de estas teorías. (Chacaltana, 2011)

Según Chiavenato. La capacitación es como el centro de un empeño constante proyectado hacia el incremento del talento de los trabajadores, por ende al cumplimiento de los objetivos de la organización; es decir es un proceso muy importante dentro de la administración; porque la capacitación se elabora con la finalidad de aportar a los intelectos los conocimientos y habilidades, siendo más competentes, productivos, creativos e innovadores que se requieren para las funciones que se realizan actualmente; de esta manera puedan adaptarse a los diferentes cambios y crecimiento de la entidad. El objetivo de la capacitación es contribuir en el comportamiento de las personas con la finalidad de elevar su rendimiento en el puesto de trabajo.

2.2.2.1 Capacitación dentro de la empresa

Es preciso acotar que la ventaja de la emisión de facturas, tiene como contrapartida que los sujetos de este Régimen se encuentren sujetos a lo dispuesto por las normas del IGV, estando en la obligación de llevar registro de compras y registro de ventas.

Mediante el proceso continuo donde se desarrollan las habilidades, destrezas de una persona. Es lo que conocemos como capacitación y entrenamiento, teniendo claro que existe una estrecha relación entre estos dos términos, la capacitación abarca lo relacionado con los conocimientos transferidos a una persona quién realizar

cualquier tarea o trabajo así mismo el adiestramiento involucra esas habilidades y destrezas desarrolladas logrando realizar de manera eficaz una determinada tarea. La capacitación y adiestramiento deben ser de forma continua, ya que vivimos en frecuentes cambios tecnológicos y de conocimientos, lo que requiere estar actualizados en todas las técnicas y métodos de trabajo que garanticen la eficiencia, contribuyendo así, no solo al beneficio de la empresa, sino también el desarrollo personal, profesional, elevar su nivel de vida, ya que al estar mejor capacitado tiene la oportunidad de optar por una mejor plaza de trabajo donde sus conocimientos serán bien remunerados; también elimina los temores a la incompetencia o la ignorancia individual, obteniendo así un personal calificado y productivo. Logrando así preparar a una persona que sirva de ejemplo, porque al proporcionar oportunidades para el continuo desarrollo personal, deben notarse cambios en la actitud, creando un ambiente de trabajo satisfactorio entre los empleados y aumentando su motivación. (Albujar 2007).

2.2.2.2 Elementos de la capacitación

Análisis de la organización.

Análisis de tareas.

Análisis de personas.

Diseño.

Objetivo de introducción.

Disponibilidad de los capacitados o trainees.

Principios de aprendizaje.

Implementación

Métodos en el puesto.

Métodos fuera del puesto.

Desarrollo gerencial. (elementos de la capacitación, 2014)

2.2.2.4 Teoría de la capacitación

Chacaltana (2019) nos presenta las teorías sobre capacitación laboral. La capacitación proporcionada por el empleador es uno de los tópicos donde ha habido más desarrollo teórico en la economía laboral durante las últimas décadas. La teoría predominante es la teoría del capital humano, la cual tiene diversas variantes, pero también existen algunos desarrollos interesantes del análisis institucionalista. En lo que sigue revisaremos los principales postulados de cada una de estas teorías.

2.2.2.5 Tipos de capacitación

Según Mondy y Noe (2005), indican que el primer paso en el proceso de capacitación y desarrollo consiste en determinar las necesidades específicas de capacitación y desarrollo, las cuales se determinan mediante un análisis de tres niveles, que se describirán a continuación: Análisis organizacional: desde una perspectiva organizacional general, se estudia la misión, los objetivos y los planes corporativos estratégicos de la empresa, junto con los resultados de la planeación de recursos humanos. Análisis de tareas: el siguiente nivel de análisis se centra en las tareas requeridas por el puesto para lograr los propósitos de la empresa. Las descripciones de puesto son fuentes de datos importantes en este nivel de análisis. Análisis de personas: la determinación y las necesidades de capacitación individual es el último nivel las preguntas relevantes, “¿Quién necesita ser capacitado? Y “¿Qué tipo de conocimientos, habilidades y capacidades -CHC- necesitan los empleados?” En este nivel, son útiles las evaluaciones del desempeño y las entrevistas o las encuestas a supervisores y titulares de empleos.

Balladares (2018) detalla que los tipos de capacitación son de mucha importancia en las organizaciones y establece los siguientes tipos:

Capacitación formal: se desarrolla mediante talleres dirigidos a los colaboradores, las cuales se programan mediante temas concretos teniendo una distintas duraciones ya sea por día, mes o de acuerdo al tipo de capacitación que se implemente siendo seminarios, talleres u otros.

Capacitación informal: su proceso no está detallado, se desarrolla mediante las orientaciones o instrucciones que se plasman en la organización.

III. HIPÓTESIS

Según Fernández Sampieri (2016), las investigaciones descriptivas enumeran las propiedades de los fenómenos estudiados, por lo tanto, no es necesario establecer hipótesis, dado que se trata solo de mencionar las características de la situación problemática.

IV. METODOLOGÍA

4.1. Diseño de la investigación

El diseño en la investigación es no experimental, es decir los Fenómenos observados tal como se dan en el contexto natural, es de corte transversal porque mide a la vez la prevalencia de la exposición del efecto en características de las variables en un momento dado.

Por lo consiguiente se recopiló datos e información de las unidades de estudio, tal y como son, analizando sin tener que adulterar u falsificar para conveniencia del investigador. Asimismo, se observó y describió conforme a su entorno real. Según el corte es transversal, puesto que se recopilaron datos en un tiempo específico y único, describiendo a la vez las variables bajo estudio. (Hernández Sampiere, 2014).

En las investigaciones de tipo descriptiva, llamadas también investigaciones diagnósticas, buena parte de lo que se escribe y estudia sobre lo social no va mucho más allá de este nivel. Consiste, fundamentalmente, en caracterizar un fenómeno o situación concreta indicando sus rasgos más peculiares o diferenciadores. (Morales, 2012)

4.2. Población y muestra

Ahora bien la importancia de una buena muestra radica en que a partir de esa muestra se puedan hacer inferencias sobre características de toda la población, es decir que se puedan obtener conclusiones que sean válidas para el conjunto poblacional, resumiendo, la muestra debe ser representativa, la cual es la primer característica indispensable de una buena muestra, la representatividad, es decir los elementos de la muestra no deben de tener atributos especiales que los diferencien

del resto de la población, porque de ser así no manifestó al total de elementos de la misma. (ROJAS, 2017)

El universo bajo estudio estuvo constituida por las Mypes rubro Hospedajes ubicadas en la ciudad de Ayabaca Centro- Piura, 2021. Sin embargo, La población está dada por los individuos a quienes se acudió en busca de información respecto a las dos variables (Gestión de Calidad y Capacitación).

Criterios de inclusión:

Trabajadores y cliente de las Mypes ubicadas en Ayabaca centro – Piura.

Criterios exclusión:

Personas (propietarios y propietarias) que no se sentían con la factibilidad y disponibilidad de brindar información sobre las variables de estudio.

Por consiguiente, según Donde el autor Arias (2006) define muestra como “un subconjunto representativo y finito que se extrae de la población accesible”, en este caso la presente investigación se llevara a cabo mediante una muestra representativa ya que las características son similares a las del conjunto, permite generalizar resultados al resto de la población con un margen de error conocido.

Para la primera variable se acudió a los clientes, según el registro diario que tienen los hospedajes se constató que hay un ingreso de 16 a 10 clientes, donde Hernández citado en Castro (2003), expresa que "si la población es menor a cincuenta (50) individuos, la población es igual a la muestra", lo señalado por este autor permite inferir, que si se toma el total de la población entonces no se aplicará ningún criterio muestral. Por esta razón la población para la variable gestión de calidad fue finita que consta de 10 clientes.

Para la Capacitación la población fue de 18 trabajadores, Se aplicó la técnica de la encuesta,. Así mismo Moguel (2005, p. 85) define a la población finita como el

momento que se conoce cuantos elementos tiene la población. Se utilizó el instrumento cuestionario de 10 preguntas para cada variable, obteniendo los siguientes resultados: en cuanto a la gestión de calidad, los encuestados respondieron que el 50% a veces presentan la infraestructura visiblemente atractiva en los hospedajes referente al objetivo denominado: “elementos de la gestión de calidad”, así mismo para el segundo objetivo los encuestado respondió que solo el 70% de estos hospedajes da un buen servicio.

Por consiguiente para “elementos de la capacitación el 67% de los encuestados respondió que tener capacitación mejorara sus habilidades para crecer tanto en lo laboral como lo personal, por último, el 61% de los trabajadores encuestados no ha recibido ningún tipo de capacitación.

4.3. Definición y operacionalización de las variables

Cuadro 1 Matriz de definición y operacionalización de las variables competitividad y gestión de calidad

Variables	Definición conceptual	Dimensiones	Indicadores	Definición operacional	Fuente	Escala
Gestión de Calidad	Filosofía de gestión empresarial que considera inseparables las necesidades del cliente y las metas de la empresa, asegura eficacia máxima dentro de la empresa y afianza el liderazgo comercial (BQA, 2016)	Elementos	Necesidades del clientes	La dimensión “necesidades de los clientes, requerimiento del diseño y proceso de producción” con la técnica de la encuesta y el instrumento cuestionario.	Cliente	Nominal
			Requerimiento del diseño			
			Proceso de producción			
		Características	Control de los procesos	La dimensión “control de los procesos y ciclo de mejora continua” con la técnica de la encuesta y el instrumento cuestionario	Cliente	
ciclo de Mejora Continua						
Capacitación	. (; BALLADARES F. , 2018) “Como capacitación se denomina la acción y efecto de capacitar a alguien. Capacitar, como la acción de proporcionarle a una persona nuevos conocimientos y herramientas para que desarrolle al máximo sus habilidades y destrezas en el desempeño de una labor.	Elementos	Capacitación dentro de la empresa	La dimensión alineamiento de procesos se medirá con sus indicadores: “Alineación de los objetivos, adaptar procesos y participación, cohesión” con la técnica de la encuesta y el instrumento cuestionario	Trabajador	Nominal
			Implementación de una capacitación			
		Tipos	Capacitación formal.	La dimensión “ la capacitación formal e informal se medirá con sus indicadores: “ con la técnica de la encuesta y el instrumento cuestionario	Trabajador	

4.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Para el desarrollo de la presente investigación se aplicó la técnica de la encuesta para identificar las características de la gestión de calidad y la Capacitación en la Mype rubro hospedajes de Ayabaca centro – Piura. Año 2021, encuestas validadas a criterio de expertos en este estudio, todos los expertos consideraron positivo la redacción de las preguntas respectivamente de ambas variables.

Los datos se obtuvieron a partir de la realización de un conjunto de preguntas (10 cada uno) normalizadas dirigidas a una muestra representativa, con el fin de conocer estados de opinión, características o hechos específicos.

El cuestionario se obtuvo a partir de la operacionalización de las variables, utilizando un listado de preguntas escritas que se entregaron a los sujetos, a fin de que las contesten igualmente por escrito.

4.5 Plan de análisis

Estos cálculos pueden hacerse de forma manual por parte del interesado, sin embargo, se aconseja el uso de herramientas estadísticas. (Bernal, 2010; Hernández-Sampieri, 2014).

Una vez recopilados los datos, se tabulan y grafican ordenándolos de acuerdo a cada variable y sus dimensiones. Así mismo se empleó estadística descriptiva, calculando las frecuencias y porcentajes, utilizando el programa Excel, posteriormente se realizó el análisis y la interpretación de los datos recopilados por medio del instrumento cuestionario que fue validado con el método juicio del experto.

4.6. Matriz de consistencia

Cuadro 2 Matriz de consistencia

Enunciado	Problema	Objetivos	Hipótesis	Metodología
General	¿Cómo es la gestión de calidad y capacitación en las Mype rubro hospedajes de Ayabaca centro – Piura, año 2021?	Identificar las características de la gestión de calidad y Capacitación en las Mype rubro Hospedajes de Ayabaca centro – Piura, año 2021?	Fernández Sampieri (2016), las investigaciones descriptivas enumeran las propiedades de los fenómenos estudiados, por lo tanto, no es necesario establecer hipótesis, dado que se trata solo de mencionar las características de la situación problemática.	<p>Tipo de investigación: Cuantitativa.</p> <p>Nivel de investigación: Descriptiva.</p> <p>Diseño: No experimental, corte transversal.</p> <p>Población: muestra 3 Mypes de Ayabaca Centro, 18 trabajadores y 10 clientes</p> <p>Técnica: encuesta.</p>
Específicos		<p>a) Mencionar los elementos de la gestión de calidad en las rubro hospedajes de Ayabaca centro – Piura, año 2021</p> <p>b) Demostrar las características de la gestión de calidad en las rubro Hospedajes de Ayabaca centro – Piura, año 2021.</p> <p>c) Describir los elementos de la Capacitación en las Mype rubro Hospedajes de Ayabaca centro – Piura, año 2021.</p>		

		d). Determinar los tipos de la Capacitación en las Mype rubro Hosp de Ayabaca centro – Piura, año 2021.		
--	--	--	--	--

4.7 Principios éticos

La investigación basada en sus propias disposiciones de la universidad y los principios éticos desarrollados para garantizar la investigación en lo que a actitudes o actuaciones de las personas, así mencionamos los siguientes principios:

Protección a la persona: las personas encuestadas participaron voluntariamente sin dejar de proteger la dignidad, identidad, diversidad socio cultural, confidencialidad respetando todo lo mencionado para que la investigación sea de total transparencia.

Principio de libre participación y derecho a estar informado: se informó y explicó con anticipación de manera clara y precisa a cada participante, se le comunicó que ante cualquier duda o pregunta estaba en todo derecho de comunicarse con la investigadora. Su participación fue voluntaria no se le obligo a nada que no esté dispuesto a colaborar, hubo empatía en su tiempo respetando sus horarios disponibles.

Principio de integridad científica: en todo momento hubo profesionalismo de acuerdo a la deontología aprendida por la facultad, para la recolección de datos se trabajó con veracidad y transparencia, de la misma manera en las fuentes de información cumpliendo las normas APA, y respetando el derecho de autor.

Principio cuidado del medio ambiente y la biodiversidad: Por ninguna razón estas áreas se han visto afectadas, así mismo se puede dar fe de total transparencia en la elaboración de esta investigación. (ULADECH, 2021)

V. RESULTADOS

5.1 Resultados

Cuadro 2 características demográficas

CARACTERISTICAS NOMINAL	FRECUENCIA	
Genero		
Masculino	8	44%
Femenino	10	56%
Tipo de Empresa		
EIRL		
SRL		
SA		
Unipersonal	3	100%
Edad de los Clientes		
18 a 25 años	5	50%
26 a 45 años	2	20%
46 a 50 años	2	20%
Más de 50	1	10%
Años en el Negocio		
Menos de 5 Años	2	67%
Hasta 10 años	1	33%

En el cuadro 2 denominado: “Características demográficas”, se observa que el 44% de los trabajadores encuestados pertenecen al género masculino, siendo mayormente el 56% de género femenino. Son MYPE de tipo unipersonal el 100%, con respecto a la edad de los clientes el 50% oscila entre 18 a 25 años, un 20% de 26 a 45 años, otro 20% de 46 a 50 años, siendo de menor porcentaje el 10% más de 50 años, la experiencia que tiene, estos hospedajes equivale al 67% dando como resultado que su experiencia es menor de 5 años y solo el 33 % tienen más de 10 años en el negocio.

5.1.1 Resultados de la variable gestión de calidad

5.1.1.1 Objetivo: elementos de la gestión calidad

Tabla 1
Elementos de la gestión de calidad

Categoría	Si	%	N	%	A veces	%	Excelente	%	Buena	%	Regular	%	No muy buena	%	Total	%
¿La infraestructura del hospedaje es visiblemente atractiva?							1	10%	1	10%	5	50%	3	30%	10	100%
¿El hospedaje tiene horarios de trabajo convenientes para sus clientes?	3	30%	2	20%	5	50%									10	100%
¿Los distintos servicios que me presta el hospedaje son presentados correctamente desde la primera vez?	2	20%	3	30%	5	50%									10	100%
¿Las habitaciones del hospedaje cuentan con todos los servicios necesarios para su comodidad durante su estancia?	1	10%	3	30%	6	60%									10	100%
¿Las instalaciones																

del hospedaje son seguras (cumplen con las normas de seguridad?

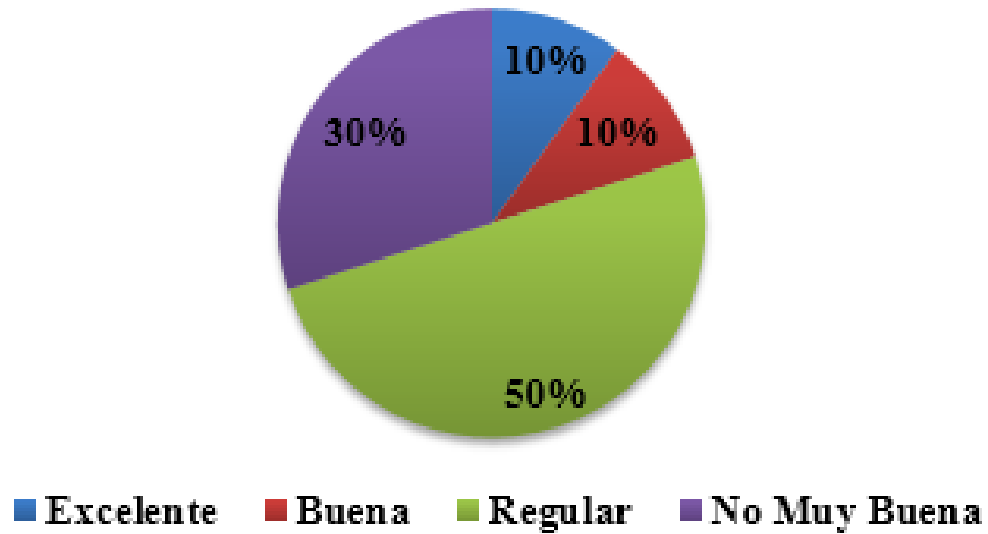
5 50% 3 30% 2 20%

10 100%

Nota: Cuestionario aplicado a los clientes
Elaborado por el investigador

Gráfico 1

La infraestructura del hospedaje es visiblemente atractiva



Interpretación: En la tabla 1 y Figura 01 denominada: “los elementos de la gestión de calidad “se observa que la pregunta más relevante fue “¿La infraestructura del hospedaje es visiblemente atractiva?”, dando como resultado que el 50% responde que se da regularmente así mismo con respecto a la segunda pregunta denominada: “¿El hospedaje tiene horarios de trabajo convenientes para sus clientes?, el 50% respondió que a veces, por consiguiente a la tercera pregunta denominada “¿Los distintos servicios que me presta el hospedaje son presentados correctamente desde la primera vez? Obteniendo un resultado del 50%, posteriormente con la cuarta pregunta denominada “¿Las habitaciones del hospedaje cuentan con todos los servicios necesarios para su comodidad durante su estadía?” siendo el resultado de un 60% a veces por ultimo referente a la quinta pregunta denominada “¿Las instalaciones del hospedaje son seguras (cumplen con las normas de seguridad?” Se obtuvo el 50% respondió sí.

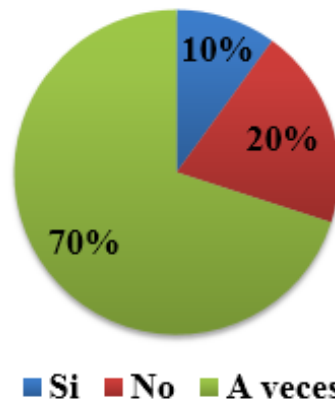
5.1.1.2 Objetivo: Características de la gestión de calidad

Tabla 2
Características de la gestión de calidad

Categoría	Si	%	No	%	A veces	%	Excelente	%	Buena	%	Regular	%	No muy buena	%	Total	%
¿El trabajador del hospedaje presta ayuda sincera en caso de un problema o un requerimiento?							2	20%	3	30%	4	40%	1	10%	10	100%
¿Siente seguridad y tranquilidad dentro del hospedaje?							0	0%	7	70%	3	30%	0	0%	10	100%
¿Cómo es la integridad del trabajador del hospedaje?							0	0%	5	50%	2	20%	3	30%	10	100%
¿El hospedaje ofrece todos los servicios tecnológicos para bien de mi estadía?	3	30%	2	20%	5	50%									10	100%
¿En general, el servicio del hospedaje es bueno?	1	10%	2	20%	7	70%									10	100%

Nota: Cuestionario aplicado a los clientes
Elaborado por el investigador

Gráfico 2:
El servicio del hospedaje es bueno



Interpretación: Tabla 2 denominada: “características de la gestión de calidad se observa en la primera pregunta denominada “¿El trabajador del hospedaje presta ayuda sincera en caso de un problema o un requerimiento? Siendo de mayor porcentaje el ítem regular con el 40%, por consiguiente a la segunda pregunta denominada “¿Siente seguridad y tranquilidad dentro del hospedaje?, obteniendo un resultado de un 70 % buena, así mismo en la pregunta tres denominada “¿Cómo es la integridad del trabajador del hospedaje? Se obtuvo el 50% como buena, referente a la pregunta cuatro denominada “¿El hospedaje ofrece todos los servicios tecnológicos para bien de mi estadía? Obteniendo un resultado de un 50% a veces

En la pregunta cinco denominada “¿En general, el servicio del hospedaje es bueno?” correspondiente a la figura 02 se aprecia que el 70% respondió a veces siendo esta de mayor relevancia.

5.1.2 Resultados de la variable capacitación

5.1.2.1 Objetivo 3 Elementos de la capacitación

Tabla 3
Elementos de la capacitación

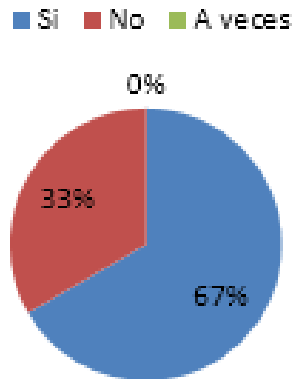
Categoría	Si	%	No	%	A veces	%	5 Días	%	7 Días	%	15 Días	%	Total	%
¿Considera que la Capacitación le permitirá desarrollar o mejorar sus habilidades como trabajador?	12	67%	6	33%	0	0%							18	100%
¿Considera que la actividad que realiza diariamente demanda de esfuerzo para lograr el objetivo de ventas?	3	17%	8	44%	7	39%							18	100%
¿Qué tiempo cree Ud. Que deben durar las capacitaciones?							7	39%	9	50%	2	11%	18	100%
¿Considera que la Capacitación permite tener beneficios en el ámbito laboral?	10	56%	7	39%	1	6%							18	100%
¿Considera que especializarse es beneficioso para su desarrollo dentro de cada MYPE?	8	44%	3	17%	7	39%							18	100%

Nota: Cuestionario aplicado a los trabajadores

Elaborado: Investigador

Grafico 3:

La Capacitación le permitirá desarrollar o mejorar sus habilidades como trabajador.



Interpretación: En la tabla 3 y Figura 03 denominada: “elementos de la Capacitación” independientemente a la pregunta 1 denominada “¿Considera que la Capacitación le permitirá desarrollar o mejorar sus habilidades como trabajador?” Predomina un porcentaje de 67% siendo si de mayor relevancia para este objetivo en mención, seguidamente la segunda pregunta denominada: “¿Considera que la actividad que realiza diariamente demanda de esfuerzo para lograr el objetivo de ventas?”, según resultado obteniendo de un 44% no, por consiguiente referente a la tercera pregunta denominada: “¿Qué tiempo cree Ud. Que deben durar las capacitaciones?” Siendo el 50% según resultado que deberían de durar 7 días, así mismo para la cuarta pregunta denominada “¿Considera que la Capacitación permite tener beneficios en el ámbito laboral?”, el resultado obtenido hace mención que un 44% respondió que si, como último resultado de este objetivo según pregunta cinco denominada “¿Considera que especializarse es beneficioso para su desarrollo dentro de cada MYPE?” Teniendo un 44% de respuesta según ítem sí.

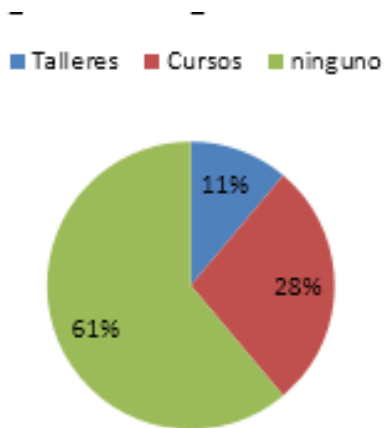
5.1.2.2 Objetivo 4 Tipos de capacitación

Tabla 4
Tipos de capacitación

Categoría	Si	%	No	%	A veces	%	Talleres	%	Cursos	%	Ninguno	%	Dos veces por año	%	Una vez al año	%	Nunca	%	Total	%
¿Recibió algún tipo de capacitación para realiza adecuadamente su labor?	8	44%	10	56%	0	0%													18	100%
¿Qué tipo de capacitación reciben?							2	11%	5	28%	11	61%							18	100%
¿Con que frecuencia reciben recibe capacitación?													2	11%	5	28%	11	61%	18	100%
¿Es obligación que el empleador capacite a sus trabajadores/as?	6	33%	10	56%	2	11%													18	100%
¿Existe tope de edad para realizar cursos de capacitación?	5	28%	7	39%	6	33%													18	100%

Nota: Cuestionario aplicado a los Propietarios
Elaborado: Investigador

Gráfico 4
Tipo de Capacitación que reciben



Interpretación: En la tabla 4 denominada: “tipos de capacitación” correspondiente a la primera pregunta denominada: “¿Recibió algún tipo de capacitación para realiza adecuadamente su labor?”, se obtuvo un no equivalente a un 56 %, así mismo para a la segunda pregunta denominada: “¿Qué tipo de capacitación reciben?” y tabla 4 siendo esta de mayor relevancia, se obtuvo que un 61 %| respondió ninguno, respectivamente en la pregunta tres denominada: “¿Con que frecuencia reciben recibe capacitación?” Obteniendo un resultado del 61% nunca, seguidamente en pregunta 4 denominada: “¿Es obligación que el empleador capacite a sus trabajadores/as? Como resultado se obtuvo el 56% respondió no, por otro lado respecto a la pregunta cinco denominada “¿Existe tope de edad para realizar cursos de capacitación?” Siendo un 39% que respondió no.

Por lo tanto en esta investigación se puede decir que todos estos datos se obtuvieron de la encuesta aplicada tanto a los trabajadores como a los clientes con diferentes cuestionarios para cada uno, es por ello que se interpreta y analiza para ver si se alcanzó lo propuesto.

5.2. Análisis de los resultados

Objetivo 1: Mencionar los elementos de la Gestión de calidad

En la tabla 1, veremos la pregunta “¿La infraestructura del hospedaje es visiblemente atractiva?” Con mayor importancia obteniendo un resultado del 50 % que se da a veces independientemente con su gráfico, estos datos son apoyados por Quiróa (2014) en su tesis de titulación, denominada “Servicio Al Cliente en Hoteles de la Ciudad de San Marcos”, cuyo objetivo fue Analizar el servicio al cliente en empresas hoteleras de la ciudad de San Marcos, como conclusión más el servicio al cliente en las empresas hoteleras de la ciudad de San Marcos desde la perspectiva de los huéspedes, gerentes y colaboradores, menciona que es importante establecer correctamente el servicio al cliente, un factor determinante en la imagen y prestigio de la empresa hotelera y con ello lograr la fidelización de los usuarios. Al terminar la investigación se estableció que las empresas hoteleras no cuentan con las técnicas de servicio al cliente. Los colaboradores no reciben capacitaciones para mejorar el servicio en los hoteles de la ciudad de San Marcos. Concluyendo que en las empresas hoteleras no existe calidad de servicio, ya que los clientes se quejan que no hay comodidad en las habitaciones y no cuentan con medidas de seguridad. Se determinó que las empresas hoteleras de la ciudad de San Marcos no cuentan con una guía del servicio al cliente. Debido a diferentes circunstancias como lo son: el desconocimiento del tema, falta de interés y/o motivación en la aplicación del mismo. (LOPEZ, 2019). A su vez, se asemeja al de Carrillo & Gómez (2012) quien dice sobre las dificultades y oportunidades generadas por la gestión de la calidad y como pueden ser aprovechadas para implementar estrategias de gestión.

Objetivo 2: Demostrar las Características de la Gestión de Calidad

En la tabla 2, se renombrara a la pregunta denominada “¿El servicio del hospedaje es bueno?” correspondiente a la figura 02 se aprecia que el 70% respondió a veces, datos apoyados por Jorge Puig-Duran Fresco, hace hincapié en los costos ocasionados por la falta de calidad, de que un boca en boca que indique satisfacción en un hotel se convierte en gran estrategia por parte de la empresa, ya que una persona insatisfecha comunica el estado de sus expectativas a muchas más personas que cuando logra satisfacción con el servicio (personas satisfechas comunican a otras 3, las insatisfechas lo harán por menos a otras 11 personas). (Davidson, 2007). Así mismo Abad (2018), en su tesis “Caracterización de la Gestión de la calidad y Competitividad de las Mype del giro Hostales y Hospedajes en el Distrito de Chiclayo en el año 2016”, quien concluyó que la herramienta de la “Gestión de las calidades” influyen muy positivamente en el desarrollo de los procesos y actividades de la organización. Los microempresarios se proyectan a ofrecer una mejor atención de calidad, publicidad y seguridad en las instalaciones.

Objetivo 3: Describir los elementos de la Capacitación

En la tabla 3 se indica con mayor importancia a la pregunta denominada “¿Considera que la Capacitación le permitirá desarrollar o mejorar sus habilidades como trabajador?”, incluyendo la figura 3 se obtuvo como respuesta por parte de los encuestados, dato apoyado el autor S Mondy y Noe (2005) Indican que en el proceso de capacitación y desarrollo consiste en determinar necesidades específicas de capacitación y desarrollo, las cuales se analizan mediante tres niveles, que se describirán a continuación:

Análisis organizacional: desde una perspectiva organizacional general, estudia la misión, los objetivos y los planes corporativos estratégicos de la empresa, junto con los resultados de la planeación de recursos humanos.

Análisis de tareas: se centra en las tareas requeridas por el puesto para lograr los propósitos de la empresa.

Análisis de personas: la determinación y las necesidades de capacitación individual es el último, preguntas relevantes, “¿Quién necesita ser capacitado? Y “¿Qué tipo de conocimientos, habilidades y capacidades -CHC- necesitan los empleados?” En este nivel, son útiles las evaluaciones del desempeño y las entrevistas o las encuestas a supervisores y titulares de empleos. (Valdivia, 2018), a su vez Silva (2015) en su investigación “Calidad del servicio al cliente en el restaurante la Lomita Tambo Grande” en donde señala que, para que un colaborador sea productivo en la empresa debe estar satisfecho.

Objetivo 4: Determinar los tipos de la Capacitación

En la tabla 4 y su gráfico 4 donde se señala en la pregunta dos denominada “Tipo de capacitación que reciben” un 61% respondió ninguno según los ítems de la encuesta (cursos, talleres) siendo este resultado el más importante, a su vez este dato es apoyado por Chiavenato (2000 p.558), la importancia de los programas de capacitación, es para que el personal se beneficie y tenga mayor permanencia dentro de la empresa y sean altamente calificados, logrando así sus objetivos de la organización, proporcionando oportunidades a los empleados, para obtener mayor conocimiento, la práctica y una conducta adecuada de acuerdo a la empresa. Esto quiere decir que la capacitación, no es un gasto en vano, sino una buena inversión. (GIANELLA, 2018).

VI. CONCLUSIONES

Referente a los elementos de la gestión de calidad, se encontró que a veces los hospedajes bajo estudio presentan una infraestructura visiblemente atractiva siendo

las características de la gestión de calidad se enfoca que los hospedajes bajo investigación a veces presentan un buen servicio generando déficit en lo que ellos ofrecen.

. Elementos de la Capacitación, los trabajadores juegan un papel muy importante en estos hospedajes es por ello que la capacitación sí mejora las habilidades de ellos. .

En base a los tipos de capacitación, tener presencia y conocimiento en algún tipo de capacitación infiere de manera positiva al desarrollo de las habilidades de los trabajadores.

A su vez para lo que concierne al objetivo general se apertura a un sin número de ideas, estrategias, metas, capacidades para afrontar las necesidades adversidades que se han encontrado en lo que se ha desarrollado la investigación, así mismo los clientes como los trabajadores juegan un papel muy importante en los hospedajes en mención.

Es decir que tanto la Gestión de Calidad y la capacitación en estas Mype (hospedajes) juegan un rol de mucha importancia, en el caso de estas Mype al tener clientes satisfechos y personal capacitado se da cumplimiento a lo propuesto por ellos ya sea a corto, mediano o largo plazo.

VII. RECOMENDACIONES

Con la presente investigación se puede dar fe que las Mype (Hospedajes) antes de hacer una construcción se debe tener en cuenta la ubicación geográfica y que es lo que se va a ofrecer, hacer un estudio geográfico.

Tener presente que es lo que se va a ofrecer dentro de estos establecimientos, hacer un listado de lo que los clientes requieren en un hospedaje y ponerlo como un bien beneficioso mas no como un costo o que genere malestar para los dueños.

Realizar cursos, talleres de varios días para lograr una capacitación adecuada y ver la mejora de sus habilidades generando un ambiente amical dentro y fuera de las Mype logrando beneficios y remuneraciones atractivas para ellas.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

[http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/3940/GESTION_DE CALIDAD_COMPETITIVIDAD_DE_LAS_MYPES_NAMUCHE_ATOCHE_KEVIN_ALEXIS.pdf?sequence=3&isAllowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/3940/GESTION_DE_CALIDAD_COMPETITIVIDAD_DE_LAS_MYPES_NAMUCHE_ATOCHE_KEVIN_ALEXIS.pdf?sequence=3&isAllowed=y).

[Http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/3849/GESTION_DE CALIDAD_COMPETITIVIDAD_BALLADARES_PAREDES_FLORINDA%20.pdf?sequence=3&isAllowed=y](Http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/3849/GESTION_DE_CALIDAD_COMPETITIVIDAD_BALLADARES_PAREDES_FLORINDA%20.pdf?sequence=3&isAllowed=y)

<https://www.ingenieriaconsultoriaic.es/consultoria/caracter%20de%20sticadelsistema-de-gestion-de-calidad/>

http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/4209/GESTION_GONZALES_MEZA_GIANELA_XIOMARA.pdf?sequence=4&isAllowed=y

Thompson, A. (2004). “Administración estratégica”; Editorial Mc. Graw Hill; 13a. Edición.[Extraído el 20 de junio del 2017], disponible en : <http://www.ccee.edu.uy/bibliote/monografias/2010/M-CD4033.pdf>

Zorrilla, & Torres. (1993). Conceptos de Investigación.[Extraído el 12 de mayo de 2017], de:<http://es.slideshare.net/osmir11/10-conceptos-de-investigacion> .

Velasco, J. (2005). Gestión de la calidad. Mejora continua y sistemas de gestión. Teoría y Práctica. Ediciones pirámides. Primera edición España. [Extraído el 08 de julio del 2017], disponible en : <http://www.monografias.com>.

Guilln, M.F. (1994), «The Age of Eclecticism: Current Organizational Trends and the Evolution of Managerial Models». Sloan Management Review, 36 (1), pp. 75-86.

Guizar, R. (1998). Desarrollo organizacional; principios y aplicaciones. Mc Graw Hill, Interamericana de Editores, primera edición. México. [Extraído el 23 de junio del 2017], disponible en: <http://www.monografias.com/trabajos97/comportamiento-organizacionaly-desarrollo-organizacional>

Chiavenato, Idalberto, (2007). Administración de personal, el capital humano de las organizaciones, 8ª edición, Mc Graw-Hill, México, d. F., 2007.

Chiavenato, I. (2009). Gestión del Talento Humano. [Extraído el 09 de Julio del 2017]. Disponible en: <http://www.chiavenato.com/espanol/publicaciones/gestion-del-talento-humano-721.html>

Ley 28015(2003) “Ley de promoción y formalización de la micro y pequeña empresa”, publicada en el Diario Oficial el Peruano, 03 de julio del 2003.

Monday, R. Wayne y Noe, Robert M., (1997). Administración de personal, 6ª edición, Prentice Hall, México, D. F., 1997.

Montoya Manfred I, Ulises. (2004) Derecho Comercial, Tomo I. 11ra edición. Editora Jurídica Grijley, Lima 2004. p. 7.

https://pirhua.udep.edu.pe/bitstream/handle/11042/2274/ING_552.pdf.

<http://repositorio.upagu.edu.pe/bitstream/handle/UPAGU/886/TRABAJO%20DE%20INVESTIGACION%20-%20Valdivia.pdf?sequence=3&isAllowed=y>

http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/14499/CALIDAD_GESTION_GAMARRA_SAAVEDRA_SEGUNDO_HUMBERTO.pdf?sequence=1&isAllowed=y

<http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/4209>

<http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/14991>

<http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/14856>

<https://rpp.pe/economia/economia/el-95-de-las-empresas-en-el-pais-son-mypes-segun-comexperu-noticia-1354446?ref=rpp>

C:\Users\Martin\Downloads\Documents\cap03_5.pdf

<http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/23141> CAPACITACION_AT
ENCION_AL_CLIENTE_NUNURA_PAZO_LILIANA_MARCELA.pdf (2.701Mb)

ANEXOS

Cuadro 3: matriz pregunta

MATRIZ PREGUNTA

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADOR	PREGUNTA	FUENTE	ESCALA	INSTRUMENTO
GESTIÓN DE CALIDAD	ELEMENTOS	CLIENTE	¿La infraestructura del hospedaje es visiblemente atractiva?	Cliente	Nominal	Cuestionario
		Necesidades de los clientes	¿Las habitaciones del hospedaje cuentan con todos los servicios necesarios para su comodidad durante su estadía?	Cliente	Nominal	Cuestionario
		Requerimiento del diseño	¿Los distintos servicios que me presta el hospedaje son presentados correctamente desde la primera vez	Cliente	Nominal	Cuestionario
		Proceso de producción	¿Las instalaciones del hospedaje son seguras (cumplen con las normas de seguridad?) ¿Los distintos servicios que me presta el hospedaje son presentados correctamente desde la primera vez	Cliente	Nominal	Cuestionario
	CARACTERÍSTICAS	Control de los procesos	¿El trabajador del hospedaje presta ayuda sincera en caso de un problema o un requerimiento? ¿Siente seguridad y tranquilidad dentro del hospedaje?	Cliente	Nominal	Cuestionario

			¿El hospedaje ofrece todos los servicios tecnológicos para bien de mi estadía?			
		Ciclo de mejora continua	¿Cómo es la integridad del trabajador del hospedaje? ¿En general, el servicio del hospedaje es bueno?	Cliente	Nominal	Cuestionario

Cuadro 4: matriz pregunta

MATRIZ PREGUNTA

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADOR	PREGUNTA	FUENTE	ESCALA	INSTRUMENTO
CAPACITACIÓN	ELEMENTOS	Capacitación dentro de la empresa	<p>¿Considera que la Capacitación le permitirá desarrollar o mejorar sus habilidades como trabajador?</p> <p>¿Considera que la actividad que realiza diariamente demanda de esfuerzo para lograr el objetivo de ventas?</p>	Trabajador	Nominal	Cuestionario
		Implementación de una capacitación	<p>¿Qué tiempo cree Ud. Que deben durar las capacitaciones?</p> <p>¿Considera que la Capacitación permite tener beneficios en el ámbito laboral?</p> <p>¿Considera que especializarse es beneficioso para su desarrollo dentro de cada MYPE?</p>	Trabajador	Nominal	Cuestionario

	TIPOS	<p>Control de los procesos</p> <p>Ciclo de mejora continua</p>	<p>¿Recibió algún tipo de capacitación para realiza adecuadamente su labor?</p> <p>¿Qué tipo de capacitación reciben?</p> <p>¿Con que frecuencia reciben recibe capacitación?</p> <p>¿Es obligación que el empleador capacite a sus trabajadores/as?</p> <p>¿Existe tope de edad para realizar cursos de capacitación?</p>	Trabajador	Nominal	Cuestionario
--	--------------	--	--	------------	---------	--------------

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Fernando Suárez Carrasco, identificado con DNI N°02616283, MAGISTER en: Administración.

Por medio del presente hago constar que he revisado con fines de validación el (los) instrumento(s) de recolección de datos: cuestionario, elaborado por

YULIANNA ISABEL ABAD MONTALVAN, a los efectos de su aplicación a los elementos de la población (muestra) seleccionada para el trabajo de investigación:

“GESTIÓN DE CALIDAD Y CAPACITACIÓN EN LAS MYPE RUBRO HOSPEDAJES DE AYABACA CENTRO- PIURA, 2021” que se encuentra realizando.

Luego de hacer la revisión correspondiente, se recomienda al estudiante, tener en cuenta las observaciones hechas al instrumento con la finalidad de optimizar sus resultados.

Piura 6 de octubre, 2021



Dr. Fernando Suarez Carrasco
REG. UNIC. DE COLEG. N° 5461

N°	Ítems relacionado con (GESTIÓN DE CALIDAD)	¿Es pertinente con el concepto?		¿Necesita mejorar la redacción?		¿Es tendencioso, aquiescente?		¿Se necesita más ítems para medir el concepto?	
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO
1	¿El trabajador del hospedaje presta ayuda sincera en caso de un problema o un requerimiento?	X			X		X		X
2	¿La Infraestructura del Hospedaje es visiblemente atractiva?	X			X		X		X
3	¿Cómo es la integridad del trabajador del hospedaje?	X			X		X		X
4	¿Siente seguridad y tranquilidad dentro del hospedaje?	X			X		X		X
5	¿El hospedaje tiene horarios de trabajo convenientes para sus clientes?	X			X		X		X
6	¿El hospedaje ofrece todos los servicios tecnológicos para bien de mi estadía?	X			X		X		X
7	¿Los distintos servicios que me presta el hospedaje son presentados correctamente desde la primera vez?	X			X		X		X
8	¿las habitaciones del hospedaje cuentan con todos los servicios necesarios para su comodidad durante su estancia?	X			X		X		X
9	¿En general, el servicio del hospedaje es bueno?	X			X		X		X
10	¿Las instalaciones del hotel son seguras (cumplen con las normas de seguridad)?	X			X		X		X

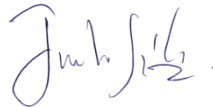

J. h. J. C.



Dr. Fernando Suarez Carrasco
REG. UNIC. DE COLEG. N° 5461

Nº	Ítems relacionado con (CAPACITACIÓN)	¿Es pertinente con el concepto?		¿Necesita mejorar la redacción?		¿Es tendencioso, aquiescente?		¿Se necesita más ítems para medir el concepto?	
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO
1	¿Recibió algún tipo de capacitación para realizar adecuadamente su labor?	X			X		X		X
2	¿Qué tipo de capacitación reciben?	X			X		X		X
3	¿Con qué frecuencia recibe capacitación?	X			X		X		X
4	¿Considera que la capacitación le permitirá desarrollar o mejorar sus habilidades como trabajador?	X			X		X		X
5	¿Considera que la actividad que realiza diariamente demanda de esfuerzo para lograr el objetivo de ventas?	X			X		X		X
6	¿Es obligación que el empleador capacite a sus trabajadores/as?	X			X		X		X
7	¿Existe tope de edad para realizar cursos de capacitación?	X			X		X		X
8	¿Qué tiempo cree Ud., que deben de durar las capacitaciones?	X			X		X		X
9	¿Considera que la capacitación permite tener beneficios en el ámbito laboral?	X			X		X		X
10	¿Considera que especializarse es beneficioso para su desarrollo dentro de cada Mype?	X			X		X		X

¡Muchas gracias por su colaboración!



 Dr. Fernando Suarez Carrasco
 REG. UNIC. DE COLEG. Nº 5461

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, IVAN ARTURO GUZMAN CASTRO, identificado con

DNI N°, 07727308, MAGISTER en: C. DOCENCIA E INVESTIG. Por

medio del presente hago constar que he revisado con fines de validación el (los)

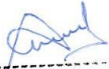
instrumento(s) de recolección de datos: CUESTIONARIO, elaborado por

ABAD MONTALVAN YULIANNA ISABEL, a los efectos de su aplicación a los
elementos de la población (muestra) seleccionada para el trabajo de investigación:

“GESTIÓN DE CALIDAD Y CAPACITACIÓN EN LAS MYPE RUBRO
HOSPEDAJES DE AYABACA CENTRO- PIURA, 2021” que se encuentra realizando.

Luego de hacer la revisión correspondiente, se recomienda al estudiante, tener en cuenta
las observaciones hechas al instrumento con la finalidad de optimizar sus resultados.

Piura 7 de OCTUBRE, 2021


Mg. IVAN GUZMAN CASTRO
CLAD N° 5107

N°	Items relacionado con (GESTIÓN DE CALIDAD)	¿Es pertinente con el concepto?		¿Necesita mejorar la redacción?		¿Es tendencioso, aquiescente?		¿Se necesita mas items para medir el concepto?	
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO
1	¿El trabajador del hospedaje presta ayuda sincera en caso de un problema o un requerimiento?	X			X		X		X
2	¿La Infraestructura del Hospedaje es visiblemente atractiva?	X			X		X		X
3	¿Cómo es la integridad del trabajador del hospedaje?	X			X		X		X
4	¿Siente seguridad y tranquilidad dentro del hospedaje?	X			X		X		X
5	¿El hospedaje tiene horarios de trabajo convenientes para sus clientes?	X			X		X		X
6	¿El hospedaje ofrece todos los servicios tecnológicos para bien de mi estadía?	X			X		X		X
7	¿Los distintos servicios que me presta el hospedaje son presentados correctamente desde la primera vez?	X			X		X		X


 Mg. IVAN GUZMAN CASTRO
 CLAD N° 5107

4	¿Considera que la capacitación le permitirá desarrollar o mejorar sus habilidades como trabajador?	X			X		X		X
5	¿Considera que la actividad que realiza diariamente demanda de esfuerzo para lograr el objetivo de ventas?	X			X		X		X
6	¿Es obligación que el empleador capacite a sus trabajadores/as?	X			X		X		X
7	¿Existe tope de edad para realizar cursos de capacitación?	X			X		X		X
8	¿Cuál es el tiempo de duración de las actividades de capacitación?	X			X		X		X
9	¿Considera que la capacitación permite tener beneficios en el ámbito laboral?	X			X		X		X
10	¿Considera que especializarse es beneficioso para su desarrollo dentro de cada Mype?	X			X		X		X

¡Muchas gracias por su colaboración!


 Mg. IVAN GUZMAN CASTRO
 CLAD N° 5107

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, **VICTOR HELIO PATIÑO NIÑO**, identificado con DNI N°, **02860873**, MAGISTER en: **ADMINISTRACIÓN** . Por medio del presente hago constar que he revisado con fines de validación el (los) instrumento(s) de recolección de datos: **CUESTIONARIO**, elaborado por **ABAD MONTALVAN YULIANNA ISABEL**, a los efectos de su aplicación a los elementos de la población (muestra) seleccionada para el trabajo de investigación:

“GESTIÓN DE CALIDAD Y CAPACITACIÓN EN LAS MYPE RUBRO HOSPEDAJES DE AYABACA CENTRO-PIURA, 2021” que se encuentra realizando.

Luego de hacer la revisión correspondiente, se recomienda al estudiante, tener en cuenta las observaciones hechas al instrumento con la finalidad de optimizar sus resultados.

Piura 15 de octubre de 2021



Mg. VICTOR HELIO PATIÑO NIÑO
RUC: CLAD-02348

Mg. VICTOR HELIO PATIÑO NIÑO

N°	Ítems relacionado con (GESTIÓN DE CALIDAD)	¿Es pertinente con el concepto?		¿Necesita mejorar la redacción?		¿Es tendencioso, aquiescente?		¿Se necesita más ítems para medir el concepto?	
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO
1	¿El trabajador del hospedaje presta ayuda sincera en caso de un problema o un requerimiento?	X			X		X		X
2	¿La Infraestructura del Hospedaje es visiblemente atractiva?	X			X		X		X
3	¿Cómo es la integridad del trabajador del hospedaje?	X			X		X		X
4	¿Siente seguridad y tranquilidad dentro del hospedaje?	X			X		X		X
5	¿El hospedaje tiene horarios de trabajo convenientes para sus clientes?	X			X		X		X
6	¿El hospedaje ofrece todos los servicios tecnológicos para bien de mi estadía?	X			X		X		X
7	¿Los distintos servicios que me presta el hospedaje son presentados correctamente desde la primera vez?	X			X		X		X
8	¿Las habitaciones del hospedaje cuentan con todos los servicios necesarios para su comodidad durante su estancia?	X			X		X		X
9	¿En general, el servicio del hospedaje es bueno?	X			X		X		X



Ing. VICTOR HELIO PATIÑO III.

 RUC: CLAS/42348


10	¿Las instalaciones del hotel son seguras (cumplen con las normas de seguridad)?	X			X		X		X




 Mg. VICTOR HELIO PATINO MIRA
 RUC: CLAD-02348

N°	Ítems relacionado con (CAPACITACIÓN)	¿Es pertinente con el concepto?		¿Necesita mejorar la redacción?		¿Es tendencioso, aquiescente?		¿Se necesita más ítems para medir el concepto?	
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO
1	¿Recibió algún tipo de capacitación para realizar adecuadamente su labor?	X			X		X		X
2	¿Qué tipo de capacitación reciben?	X			X		X		X
3	¿Con qué frecuencia recibe capacitación?	X			X		X		X
4	¿Considera que la capacitación le permitirá desarrollar o mejorar sus habilidades como trabajador?	X			X		X		X
5	¿Considera que la actividad que realiza diariamente demanda de esfuerzo para lograr el objetivo de ventas?	X			X		X		X
6	¿Es obligación que el empleador capacite a sus trabajadores/as?	X			X		X		X
7	¿Existe tope de edad para realizar cursos de capacitación?	X			X		X		X
8	¿Cuál es el tiempo de duración de las actividades de capacitación?	X			X		X		X
9	¿Considera que la capacitación permite tener beneficios en el ámbito laboral?	X			X		X		X
10	¿Considera que especializarse es beneficioso para su desarrollo dentro de cada Mype?	X			X		X		X

¡Muchas gracias por su colaboración!





Victor Helio Patiño

 RUC: CLAD-42348

Libro de códigos: Variable Gestión de Calidad.

PREGUNTA N°	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	TOTAL
1	1	1	2	2	2	3	3	3	3	1	3/10.....Regular
2	1	2	3	3	3	3	3	4	4	4	3/10.....Regular
3	1	1	1	1	1	1	1	2	2	0	1/10.... Buena
4	1	1	1	1	1	2	2	3	3	3	1/10.....Buena
5	1	1	1	2	2	3	3	3	3	3	3/10...A veces
6	1	1	1	2	2	3	3	3	3	3	3/10....A veces
7	1	1	2	2	2	3	3	3	3	3	3/10.....a veces
8	1	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3/10.....A veces
9	1	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3/10.....A veces
10	1	1	1	1	1	2	2	2	3	3	1/10.....A veces

Libro de códigos: Variable Capacitación

N°	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	TOTAL	
PREGUNTA																				
1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2/10.....No
2	1	1	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3/10.....Ninguno
3	1	1	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3/10.....Nunca
4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1/10.....Si
5	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	7/10.....A veces
6	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	10/10.....No
7	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	7/10.....No
8	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	9/10....7 Días
9	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1	10/10.....Si
10	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	8/10.....Si

Permiso de los propietarios:

Ayabaca, 20 de setiembre del 2021

SOLICITUD:

Solicito permiso para recojo de información

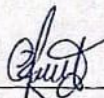
Tengo el agrado de dirigirme ante Ud, saludarle cordialmente y al mismo tiempo hacer de su conocimiento lo siguiente:

siendo bachiller de la carrera profesional de Ciencias Administrativas de la Universidad Católica los Ángeles Chimbote filial -Piura solicito ante su persona poder realizar el recojo de información de su Mype, dado que estoy realizando mi proyecto de tesis titulado "GESTIÓN DE CALIDAD Y CAPACITACIÓN EN LAS MYPE RUBRO HOSPEDAJES DE AYABACA CENTRO - PIURA AÑO ,2021". Para obtener el título profesional de Licenciada en Ciencias Administrativas.

Solicito de su permiso en su Mype para poder realizar el recojo de información que implica el llenado de una breve encuesta a su personal, clientes y saber cuántos trabajadores, propietarios y socios pertenecen a su Mype.

Esperando contar con su aprobación en lo antes solicitado se le agradece su cooperación;

Atentamente,



Bach. Abad Montalvan Yulianna Isabel

DNI. 48003074



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

PROTOCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA ENCUESTAS (Ciencias Sociales)

La finalidad de este protocolo en Ciencias Sociales, es informarle sobre el proyecto de investigación y solicitarle su consentimiento. De aceptar, el investigador y usted se quedarán con una copia.

La presente investigación se titula "Gestión de Calidad y Capacitación en las MYPE rubro Hospedajes Ayabaca Centro – Piura, año 2021", y es dirigido por la asesora Mercedes Reneé Palacios de Briceño investigador de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

El propósito de la investigación es saber cómo es la Gestión de Calidad y Capacitación en las MYPE Rubro Hospedajes de Ayabaca Centro – Piura, año 2021.

Para ello, se le invita a participar en una encuesta que le tomará 25 minutos de su tiempo. Su participación en la investigación es completamente voluntaria y anónima. Usted puede decidir interrumpirla en cualquier momento, sin que ello le genere ningún perjuicio. Si tuviera alguna inquietud y/o duda sobre la investigación, puede formularla cuando crea conveniente.


Al concluir la investigación, usted será informado de los resultados a través de su correo electrónico. Si desea, también podrá escribir al correo estefania_piscis@outlook.com para recibir mayor información. Asimismo, para consultas sobre aspectos éticos, puede comunicarse con el Comité de Ética de la Investigación de la universidad Católica los Ángeles de Chimbote.


Si está de acuerdo con los puntos anteriores, complete sus datos a continuación:

Nombre: Jackelinn Juliana Reyes Ramo (Amanecer Agabaquino)

Fecha: 22-09-2021

Correo electrónico: Julianitareyesramo@gmail.com

Firma del participante: 

Firma del investigador (o encargado de recoger información): 

COMITÉ INSTITUCIONAL DE ÉTICA EN INVESTIGACIÓN – ULADACH CATÓLICA

PROTOCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA ENCUESTAS
(Ciencias Sociales)

La finalidad de este protocolo en Ciencias Sociales, es informarle sobre el proyecto de investigación y solicitarle su consentimiento. De aceptar, el investigador y usted se quedarán con una copia.

La presente investigación se titula "Gestión de Calidad y Capacitación en las MYPE rubro Hospedajes Ayabaca Centro – Piura, año 2021", y es dirigido por la asesora Mercedes Reneé Palacios de Briceño investigador de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

El propósito de la investigación es saber cómo es la es Gestión de Calidad y Capacitación en las MYPE Rubro Hospedajes de Ayabaca Centro – Piura, año 2021.

Para ello, se le invita a participar en una encuesta que le tomará 25 minutos de su tiempo. Su participación en la investigación es completamente voluntaria y anónima. Usted puede decidir interrumpirla en cualquier momento, sin que ello le genere ningún perjuicio. Si tuviera alguna inquietud y/o duda sobre la investigación, puede formularla cuando crea conveniente.

Al concluir la investigación, usted será informado de los resultados a través de su correo electrónico. Si desea, también podrá escribir al correo estefania_piscis@outlook.com para recibir mayor información.

Asimismo, para consultas sobre aspectos éticos, puede comunicarse con el Comité de Ética de la Investigación de la universidad Católica los Ángeles de Chimbote.


Si está de acuerdo con los puntos anteriores, complete sus datos a continuación:

Nombre: Nelly G. Saavedra de Cortillo (Hospedaje San Martín)

Fecha: 20 - 09 - 2021

Correo electrónico: 990151256

Firma del participante: 

Firma del investigador (o encargado de recoger información): 



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

PROTOCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA ENCUESTAS (Ciencias Sociales)

La finalidad de este protocolo en Ciencias Sociales, es informarle sobre el proyecto de investigación y solicitarle su consentimiento. De aceptar, el investigador y usted se quedarán con una copia.

La presente investigación se titula "Gestión de Calidad y Capacitación en las MYPE rubro Hospedajes Ayabaca Centro – Piura, año 2021", y es dirigido por la asesora Mercedes Renée Palacios de Briceño investigador de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

El propósito de la investigación es saber cómo es la Gestión de Calidad y Capacitación en las MYPE Rubro Hospedajes de Ayabaca Centro – Piura, año 2021.

Para ello, se le invita a participar en una encuesta que le tomará 25 minutos de su tiempo. Su participación en la investigación es completamente voluntaria y anónima. Usted puede decidir interrumpirla en cualquier momento, sin que ello le genere ningún perjuicio. Si tuviera alguna inquietud y/o duda sobre la investigación, puede formularla cuando crea conveniente.

Al concluir la investigación, usted será informado de los resultados a través de su correo electrónico. Si desea, también podrá escribir al correo estefania_piscis@outlook.com para recibir mayor información. Asimismo, para consultas sobre aspectos éticos, puede comunicarse con el Comité de Ética de la Investigación de la universidad Católica los Ángeles de Chimbote.


Si está de acuerdo con los puntos anteriores, complete sus datos a continuación:

Nombre: EDWINE R. RUIZ NIÑO (Ayawaca)

Fecha: 22 DE SETIEMBRE 2021

Correo electrónico: EDRUI@HOTMAIL.COM

Firma del participante: 

Firma del investigador (o encargado de recoger información): 

COMITÉ INSTITUCIONAL DE ÉTICA EN INVESTIGACIÓN – ULADECH CATÓLICA

CAJA MUNICIPAL DE SULLANA S.A RUC-20102881347

151 AGENCIA AYABACA

9567 - COBRO DE CONVENIOS DE RECAUDACION

Usuario Fecha Hora Refer. Mon.

DLRI 16-10-21 12:01:23 17453599 S/.

Empresa: UNIVERSIDAD CATOLICA LOS ANGELES DE CHIMBOTE

Cuenta: 120-112-1002650

Codigo Id. Usuario: 811121088

Usuario: ABAD MONTALVAN YULIANNA ISABEL

Fecha	Descripcion	Importe	Mora	Total
08-09-21	PENSTALLO1 2021	540.00	0.00	540.00
01-10-21	PENSTALLO2 2021	540.00	0.00	540.00
Sub-Total				1,080.00

Total Servicio de Recaudacion 1,080.00

Efectivo: S/. *****1,080.00

** [] lo del Cajero al dorso **

CAJA MUNICIPAL DE SULLANA S.A RUC-20102881347

151 AGENCIA AYABACA

9567 - COBRO DE CONVENIOS DE RECAUDACION

Usuario Fecha Hora Refer. Mon.

MENO 11-11-21 10:34:57 18387297 S/.

Empresa: UNIVERSIDAD CATOLICA LOS ANGELES DE CHIMBOTE

Cuenta: 120-112-1002650

Codigo Id. Usuario: 811121088

Usuario: ABAD MONTALVAN YULIANNA ISABEL

Fecha	Descripcion	Importe	Mora	Total
24-10-21	PENSTALLO3 2021	540.00	0.00	540.00
16-11-21	PENSTALLO4 2021	540.00	0.00	540.00
19-11-21	SERV.ANT 2021	100.00	0.00	100.00
Sub-Total				1,180.00

Total Servicio de Recaudacion 1,180.00

Efectivo: S/. *****1,180.00

** Firma y Sello del Cajero al dorso **