



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE**

**FACULTAD DE CIENCIAS
CONTABLES, FINANCIERAS Y
ADMINISTRATIVAS
ESCUELA PROFESIONAL DE
ADMINISTRACIÓN**

**GESTIÓN DE CALIDAD DEL SERVICIO Y CAPACITACIÓN DE
LAS MYPEs RUBRO HOSTELERÍA DISTRITO DE CANCHAQUE –
PIURA 2021
TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN**

AUTOR

CASTILLO TALLEDO PATRICIA

ALEXANDRA ORCID: 0000-0001-5132-6500

ASESORA

**PALACIOS DE BRICEÑO, MERCEDES
RENEÉ ORCID: 0000-0001-8823-2655**

PIURA –

PERÚ 2021

EQUIPO DE TRABAJO

AUTOR

Castillo Talledo, Patricia

Alexandra ORCID: 0000-0001-
5132-6500

Universidad Católica Los Ángeles Chimbote, Estudiante de Pregrado,
Piura, Perú

ASESORA

Palacios de Briceño, Mercedes

Raneé ORCID: 0000-0001-8823-
2655

Universidad Católica Los Ángeles Chimbote, Facultad de Ciencias
Contables, Financiera y Administrativas, Escuela de Administración, Piura,
Perú

JURADO

Rosillo 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

HOJA DE FIRMA DEL JURADO Y ASESOR

Mgtr. Rosillo Purizaca, María del Carmen

ORCID: 0000-0003-2177-5676

Presidente

Dr. Salinas Gamboa, José Germán

ORCID: 0000-0002-8491-0751

Miembro

Dra. Mino Asencio, María Isabel

ORCID: 0000-0003-1132-2243

Miembro

Dra. Palacios de Briceño, Mercedes

Raneé ORCID: 0000-0001-8823-2655

Asesor

AGRADECIMIENTO

A Dios por su infinita bondad
y misericordia, permitiéndome
despertar diariamente,
dotándome de la fuerza
necesaria para concretizar
mis sueños.

DEDICATORIA

A mi amado hijo Raúl,
inspiración sublime.

A mis adorados padres Isabel y
Juan, a mis hermanos, a Jusecata en
el cielo.

RESUMEN

El presente estudio de investigación, titulada. Gestión de calidad del servicio y Capacitación de las MYPEs rubro Hostelería distrito de Canchaque – Piura 2021, su objetivo fue determinar las características de la Gestión de calidad del servicio y Capacitación de las MYPEs rubro Hostelería distrito de Canchaque – Piura 2021, la metodología fue de tipo cuantitativo, nivel descriptivo, diseño no experimental y de corte transversal, las unidades económicas fueron 9. La población para Gestión de calidad del servicio fue infinita. Variable Capacitación fue finita, el tamaño muestral 119 clientes y 40 trabajadores, la técnica fue la encuesta, instrumento el cuestionario. Siendo sus principales resultados. El 76% de clientes recibió atención satisfaciendo sus necesidades; 79% expresaron que las actitudes de los trabajadores les infundió seguridad; el 93% la capacitación les ayuda a mejorar en lo personal y en el desarrollo de sus actividades y el 85% su requerimiento de capacitación se centra en el incremento de saberes en el desarrollo de sus propias tareas y las principales **conclusiones:** fueron que la gestión de calidad programada permite brindar atención satisfaciendo necesidades de los clientes; La dimensión de seguridad responde a las actitudes positivas de los trabajadores infundiendo confianza en los visitantes; la capacitación de entradas ayuda a mejorar en lo personal y en el desarrollo de sus actividades y el requerimiento de capacitación se centra en el incremento de saberes para incrementar conocimiento en el desarrollo de sus propias tareas.

Palabras Claves: *Capacitación, calidad, frecuencia, gestión, hostelería, MYPEs, servicio*

ABSTRACT

The present research study, titled. Management of quality of service and Training of the MSEs in the Hospitality district of Canchaque - Piura 2021, its objective was to determine the characteristics of the Management of quality of service and Training of the MSEs in the Hospitality in the Canchaque district - Piura 2021, the methodology was quantitative type, descriptive level, non-experimental and cross-sectional design, the economic units were 9. The population for service quality management was infinite. Training variable was finite, the sample size was 119 clients and 40 workers, the technique was the survey, the questionnaire instrument. Being its main results. 76% of clients received attention satisfying their needs; 79% expressed that the attitudes of the workers gave them security; 93% training helps them to improve personally and in the development of their activities and 85% their training requirement focuses on increasing knowledge in the development of their own tasks and the main conclusions: Quality management programmed allows to provide attention satisfying customer needs; The security dimension responds to the positive attitudes of the workers, instilling confidence in the visitors; Entrance training helps to improve personally and in the development of their activities and the training requirement focuses on increasing knowledge to increase knowledge in the development of their own tasks.

Keywords: *Training, quality, frequency, management, hospitality, MYPEs, service*

CONTENIDO

EQUIPO DE TRABAJO	ii
HOJA DE FIRMA DEL JURADO Y ASESOR	iii
AGRADECIMIENTO	iv
DEDICATORIA	v
RESUMEN.....	vi
CONTENIDO	viii
INDICE DE TABLA, GRÁFICOS Y CUADROS.....	x
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. REVISIÓN DE LA LITERATURA	11
2.1. Antecedentes	11
2.1.1. <i>Variable Gestión de calidad del Servicio</i>	11
2.1.2. <i>Variable Capacitación</i>	15
2.2. Bases teóricas de la investigación	18
2.2.1. <i>Gestión de calidad del Servicio</i>	18
2.2.2. <i>Capacitación</i>	20
III. HIPÓTESIS.....	24
IV. METODOLOGIA.....	25
4.1. Tipo de investigación.....	25
4.2. Población y muestra.	25
CRITERIOS DE INCLUSIÓN Y EXCLUSIÓN.....	28
Criterios de exclusión	28
4.3. Definición y Operacionalización de las Variables	29
4.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	31
4.5. Plan de análisis.....	32
4.6. Matriz de consistencia	33
4.7. Principios Éticos.....	34

V. RESULTADOS	36
5.1. Resultados.	36
5.2. ANÁLISIS DE RESULTADOS	45
VI CONCLUSIONES	55
ASPECTOS COMPLEMENTARIOS	57
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	59
ANEXOS	63
Anexo 1: Instrumento de recolección de datos	64

INDICE DE TABLA, GRÁFICOS Y CUADROS

INDICE DE TABLAS

Tabla 1.	Definición y operación de las variables	29
Tabla 2.	Matriz de consistencia	33
Tabla 3.	Características Demográficas de los representantes de las MYPE de hostelería	36
Tabla 4.	Determinar las Dimensiones de la gestión de la calidad de las MYPEs rubro Hostelería distrito de Canchaque – Piura 2021	38
Tabla 5.	Identificar las Dimensiones de la Calidad de Servicio de las MYPEs rubro Hostelería distrito de Canchaque – Piura 2021.....	40
Tabla 6.	Determinar los tipos de Frecuencias de la capacitación de las MYPEs rubro Hostelería distrito de Canchaque – Piura 2021	42
Tabla 7.	Analizar los requerimientos de la capacitación de las MYPEs rubro Hostelería distrito de Canchaque – Piura 2021	44

INDICE DE FIGURAS

Figura 1.	Gráfico de barras apiladas que representa las características demográficas de los representantes de las MYPE de hostelería del distrito de Canchaque, año 2021.....	37
Figura 2.	Gráfico de barras apiladas que representa las características de las dimensiones de la gestión de calidad de las MYPE de hostelería del distrito de Canchaque, año 2021.....	39
Figura 3.	Gráfico de barras apiladas que representa las características de las Dimensiones de la Calidad del servicio de las MYPE de hostelería del distrito de Canchaque, año 2021.....	41
Figura 4.	Gráfico de barras apiladas que representa las características de los Tipos de Frecuencia de la Capacitación de las MYPE de hostelería del distrito de Canchaque, año 2021.....	43
Figura 5.	Gráfico de barras apiladas que representa las características De Los Requerimientos de la Capacitación de las MYPE de hostelería del distrito de Canchaque, año 2021.....	44

INDICE DE CUADROS

Cuadro 1.	Relación de MYPEs	26
Cuadro 2.	Fuentes de información	28
Cuadro 3.	Aplicación de encuesta.....	32

I. INTRODUCCIÓN

En el mundo las actividades de la industria de la hostelería, han generado grandes aportes económicos, máxime vinculado a la actividad turística, en las Naciones Unidas demuestra una actividad sostenible en el tiempo, toda esta actividad involucra el crecimiento laboral técnico y especializado, generando movimiento de otras actividades económicas para la prestación satisfactoria del servicio hotelero. (Miranda, 2017)

En España, el servicio de Hostelería representa un sector de la economía, considerablemente alto, su presencia más está centrada en las comunidades que reflejan centros turísticos, el impacto en la economía, la mano de obra es representativa, sin embargo, trabajan en la recuperación del sector por causa de la pandemia (Ballarin, 2020)

En el Perú las Mypes son generadoras de emprendimientos, generan impacto económico y social en la gestión del desarrollo nacional, constituyen más del 98% los negocios, generadoras de oportunidades al emprendedor y el 75% de empleo en el país. Constituyen la mejor fuerza laboral en crecimiento de la PEA-Población Económicamente Activa del rubro de hostelería, presentan un crecimiento ordenado (Miranda, 2017).

Actualmente, no se conoce la dinámica activa de las Mypes en el (PIB) Producto bruto interno del Perú, el dato en porcentaje data del año 1998 que fue del 42%. Por lo que presentan un impacto positivo en el crecimiento económico y desarrollo social, con el crecimiento de empleo, y además en el aumento de la producción en el Perú. (Condori, 2019).

La investigación está enmarcada en el campo del servicio en los hoteles del distrito de Canchaque. Se sabe que el servicio de la hostelería es necesario para el turismo, es un elemento de apoyo, estos espacios reciben y alojan turistas de diferentes sitios del Perú o del

extranjero, este sector de la hostelería es generador de empleo, y moviliza diversas actividades como restaurantes, servicio de transporte terrestre. Canchaque es una ciudad que es visitada permanentemente por sus atractivos turísticos y además porque localidades como Palambla, El Faique y otros también tienen atractivos turísticos. (Agüero, 2017)

La representante del sector de turismo en el Gobierno Regional de Piura, Morelia Garcés dio a conocer en el 2016 que en la sierra de Piura el turismo ha incrementado en un 30%, con la participación del Ministerio de Comercio Exterior y Turismo (MINCETUR), siendo un producto innovador el distrito de Canchaque, seguido de Ayabaca con sus manifestaciones culturales. (Saldaña 2019)

La investigación procede de la línea denominada: Gestión de calidad en las Mypes, la misma que ha sido asignada para la Escuela de Administración y comprende el campo disciplinar: Promoción de las Mypes; desarrollando investigaciones relacionadas al proceso administrativo de planeación, organización, dirección y control, entre otras.

En España Nexo (2017) el argumento firme que toda organización conserva la responsabilidad social brindando un excelente servicio a sus usuarios con la aplicación de estrategias y el fortalecimiento de las ventas. Los inquieta permanentemente mejorar el grado de satisfacción que muestren sus clientes, considerando el proceso del servicio, la salida del servicio, y agregando actualmente los servicios. Las empresas no se preocupan demasiado por mantener estándares o procesos, para ellos es más relevante que el cliente esté y salga satisfecho para que retorne y los recomiende.

El sector hotelero internacionalmente es considerado, como una industria, encargada de brindar servicios que conectan con los clientes, aseguran la calidad del servicio, la gestión es óptima con el soporte de recursos humanos preparados y motivados, potencian las capacidades de personal con la comunicación, la empatía con los clientes. (Benalcázar, 2016)

Perú 21 (2015) entender las complejas razones que permiten que los clientes estén satisfechos con una empresa, obliga a las organizaciones a tomar y ejecutar decisiones que ayude al negocio a conocer las formas como mejorar la calidad del servicio y que reciban la atención más empática por parte del que les atiende. El grado de contento que muestren los clientes, sólo se puede conocer con la aplicación de preguntas sencillas y de fácil comprensión en las cuales como respuestas ellos emitan sus apreciaciones.

En el Perú, los hoteles cumplen un rol relevante centrado en el desarrollo y crecimiento de las ciudades, brindando servicio de hospedaje y albergue a los viajeros, unos por razones comerciales, otros por conocer el Perú, generando la satisfacción de las necesidades de contar con lugares donde poder descansar y dejar sus prendas con seguridad (Albarrán, 2019)

Bacigalupo, (2018) sobre el distrito de Canchaque manifestó que: ha incrementado las visitas desde el año 2014, la tasa de crecimiento se aproximó al 2.87%, anualmente. Es el segundo destino más visitado de la Región Piura; los visitantes que en su mayoría son turistas practican actividades como: bicicleta de montaña, escalada, caminatas de aventura y un turismo vivencial. Además, tiene cerca de 15 destinos de escalada, tiene identificados 5 sitios arqueológicos que incluyen arte rupestre, asentamientos, caminos, terrazas de cultivo, miradores, canales etc., siendo los más representativos: Los Peroles de Mishahuaca, Chorro Blanco y Cerro Huayanay, actualmente presenta un déficit en infraestructura y planta turística, lo cual genera que los turistas que llegan no conozcan del todo las riquezas culturales, arqueológicas y la belleza natural de Canchaque. (pág. 4)

El Perú frecuente incremento en el sector hotelero, pese a los problemas que vive el país refleja un buen servicio, las categorías hoteleras son de tres, cuatro y cinco estrellas tienen claro brindar lo mejor de la organización, el pilar está en la preparación de los trabajadores, ellos son el reflejo del valor que tiene cada establecimiento.

Por esta razón el presente trabajo pretende: Determinar las características predominantes de la gestión de calidad del servicio y la capacitación y como estas se desarrollan gerencialmente, para el crecimiento económico y potenciar las diferentes actividades (Batallanos & Ranilla, 2020)

En el campo de la política el sector hotelero por la presencia de la pandemia ha tenido que acatar las disposiciones emanadas por el gobierno, siendo estas de estricto cumplimiento. Por otra parte, la inestabilidad jurídica y política por el desarrollo de las elecciones 2020.

Las organizaciones del sector hotelero se han visto muy afectadas en sus ventas, en muchos de los casos han visto otras líneas de negocio para sobrevivir.

El Perú experimenta un ambiente de inestabilidad política que cada día incrementa, desde los años 2016, perjudicando la actividad económica, tomando mayor relevancia la inactividad del congreso. La inestabilidad política se agrava con la presencia del covid19, en los últimos años los hoteles se ven muy afectados por las decisiones políticas bajando los niveles de empleo. (Alejo A., Huamancaja M., Manrique V., & Piérola. Z., 2020)

Referente al factor económico, la presencia hotelera tiene representatividad a nivel nacional, pero a nivel regional existe carencias como la presencia del ente regulador por parte de MINCETUR, que es el responsable de darle impulso a la actividad hotelera ya que brinda servicio de hospedaje y se vincula directamente con la actividad económica del turismo. Del mismo modo y con mayor acento la participación de MINCETUR en zona de sierra es muy pobre, quizá por las condiciones climáticas y la poca concurrencia de personas, Por otra parte, los problemas que atañen al Perú uno de ellos la pandemia. (Acha 2019)

Los investigadores Alejo A., Huamancaja M., Manrique V., & Piérola. Z., (2020) sobre el turismo manifestaron que: “De acuerdo con el Ministerio de Comercio Exterior y Turismo (MINCETUR), en el Perú el sector generó divisas de US\$ 4.895 millones en el

2018, 7% más que en el 2017; en el 2019 se ubica en la tercera posición como generador de divisas luego de la exportación de productos mineros, agropecuarios, y pesca (Ministerio de Comercio Exterior y Turismo [MINCETUR] – Viceministerio de Turismo 2019).” (pág. 4 y 5)

Por otra parte, el tipo de cambio qué: “Está íntimamente relacionado con el cambio en los precios, tiene impacto directo en los costos de prestación de servicios y en las tarifas a los clientes, [...] El tipo de cambio durante el 2020 y el 2021 oscilará entre S/ 3,35 y S/ 3,40, respectivamente” (BCRP 2020) tema económico que incide negativamente en los costos de los servicios hoteleros encareciendo la actividad turística, y la actividad comercial. (pág. 5)

Las Mypes del sector hotelero se desarrollan en un ambiente sociocultural donde los turistas buscan un servicio de calidad, infraestructura acorde, que cumpla con todas sus expectativas y una buena atención. Visto desde esta perspectiva los turistas viajan por diferentes motivos, como conocer lugares con diferentes climatologías, nuevas culturas desarrollando así actividades y encuentros emocionales que satisfagan su viaje, así también por negocios o por temas religiosos. (Acha, 2019)

La gestión de gobierno desde su nivel local, presenta barreras burocráticas para la inversión por sus altos costos en sus textos de procedimientos administrativos y las actitudes de quienes participan en las autorizaciones para dinamizar la construcción y la oportunidad de trabajo, siendo nociva para el crecimiento económico porque desalienta la inversión hotelera. (Andina, 2017)

Con respecto a la tecnología, en los últimos años los visitantes han vivido experiencias con la lejanía de la tecnología. Hoy en cambio la tecnología es utilizada para una mejor comunicación con el cliente, la nueva generación de la tecnología ha motivado la presencia de mayor afluencia de visitas a las zonas de sierra aprovechando adecuadamente

el tiempo, oportunidades, rapidez, sincronización y velocidad en las comunicaciones y las telecomunicaciones en el sector hotelero habiendo generado el crecimiento e incremento de estos. (Angulo, 2018)

Según CONCYTEC (2016) el Perú dentro de su Plan Estratégico Ciencia, Tecnología e Innovación para la Competitividad y el Desarrollo Humano, ha puesto herramientas para la competitividad digital. El Ministerio de la Producción (PRODUCE s.f.) indica que “Innovate Perú es el Programa Nacional de Innovación para la Competitividad y Productividad del Ministerio de la Producción”, está al servicio del sector privado y público, entidad que recibe y evalúa proyectos, asegura su viabilidad para la entrega de préstamos para la inversión turística para todas las actividades comprendidas en este sector y brinda asesoramiento y cultura innovadora al emprendedor.

Actualmente el Ministerio de Transportes y Comunicaciones desarrolla proyectos para ampliar el alcance y la cobertura de internet, viene trabajando el proyecto regional que llevará internet a las instituciones públicas como instituciones educativas, centros de salud y puestos de policía para las zonas rurales, en línea de frontera y de preferente interés social. El distrito de Canchaque no es ajeno a este beneficio por parte del estado. “El Ministerio de Transportes y Comunicaciones mediante el Decreto Supremo N°034-2010- MTC, aprobó el reglamento de la ley que busca impulsar el desarrollo, utilización y masificación de la banda ancha en todo el territorio nacional” (MTC, 2010)

La industria hotelera como soporte del turismo forma parte del desarrollo y crecimiento económico, el sector hotelero está comprometido con el cuidado del medio ambiente y su impacto a la sociedad, el sector hotelero del distrito de Canchaque es un gran consumidor de recursos de la zona, las grandes extensiones de zonas turísticas, surgen efecto beneficioso sobre el medio ambiente, protección y conservación.

El Estado Peruano impulsa el crecimiento y desarrollo del país generando la

competitividad, desde un marco jurídico que regula todo el sector hotelero en la nación.

A continuación, se presentarán las normas legales más importantes: Decreto Legislativo N.º 662 -Ley de Promoción de la Inversión Extranjera en el territorio peruano. Ley N.º 29408 - Ley General de Turismo y su reglamento aprobado con Decreto Supremo N.º 001-2015 - (MINCETUR 2015), establece lineamientos para la clasificación o categorización de los establecimientos de hospedajes.

Las Mypes del sector de hostelería vistos desde el factor interno aplicando la técnica de las 5 “M”, herramienta estratégica que constituye una guía en el desarrollo de la gestión de los emprendedores, (Flores, 2017). Las Mypes cuentan con poca maquinaria, el servicio de hostelería no presta servicio de lavado, planchado y otros, es muy limitado el accionar, el visitante usa las habitaciones para descansar, pero no recibe mayor servicio.

Viendo la segunda técnica sobre métodos o procesos de gestión que realicen, algunos tienen pobre planificación, sobre todo aquellos que tienen el servicio de expendio de alimentos a través del restaurante. (Flores 2017)

La mano de obra en los servicios de hospedajes u otros en el distrito de Canchaque, no es especializada en el rubro, por la falta de oferta algunas viviendas o casonas ceden en hospedaje por pocos días, solucionando la necesidad del visitante. Con relación a la técnica del ecosistema, evidencian tener cierto conocimiento, en el campo es lo que más protegen. Finalmente, los emprendedores que además brindan expendio de alimentos, son cuidadosos con los artículos de la zona, y los que adquieren fuera de la localidad para su proceso de transformación en un plato de comida al gusto del cliente. (Flores, 2017)

Porter (2008) con las cinco fuerzas para conocer qué tan competitivas son las empresas en el sector que se desarrollan: Rivalidad entre los competidores existentes. Es alta por la existencia de variedad de locales existentes que brindan servicio de hospedaje. Amenaza de ingreso de nuevos competidores. Es alta, la demora está en tomar la

determinación de convertir la casona o vivienda en hospedaje y lograr un ingreso económico. Productos sustitutos. Frente a la realidad el rubro hotelero se siente amenazado ante la presencia de viviendas, casonas u otros que las convierten en hospedajes, muchas veces temporalmente, pero, es el caso que sustituye el hospedaje formal. Poder de negociación de los proveedores. Los proveedores pueden ejercer poder de negociación al existir presencia de alta rivalidad y el Poder de negociación de los compradores. Como consumidores finales, sus compras son individuales o grupales y no son representativas, por la razón de visitantes por ciertos días.

El distrito de Canchaque, inicia la actividad hospedaje desde el año 1970, los viajeros no encontraban hoteles, la familia Águila Calderón y Vásquez Ramírez, en sus casonas otorgaban hospedaje, fueron los hijos de las familias que, al retornar a su ciudad natal ya profesionales, que decidieron convertir sus casas en hospedajes otorgándole el nombre de “Hostal Don Félix”, en memoria a su padre. El crecimiento poblacional de Canchaque y sus diferentes lugares turísticos, incrementaron la necesidad de hospedaje, aun así, es insuficiente la oferta, actualmente el distrito de Canchaque cuenta con 9 locales entre hospedajes, hostales y hoteles.

El cliente presenta expectativas del servicio hotelero, la mayoría de los emprendedores aún no lo tienen muy bien concebido, los clientes en el servicio o al final generan comentario de la calidad del servicio, pudiendo esta ser favorable o desfavorable, lo cual puede generar impactos en la gestión hotelera. Por otra parte, el personal es probable que algunos no reciben la adecuada capacitación, pudiendo generar inconformidad en los clientes.

Por todo ello, la ULADECH Católica en la Escuela de Administración cuenta con sus líneas de investigación: “Gestión de la calidad en los procesos administrativos de las micro y pequeñas empresas -Mypes” y “Sostenibilidad de los emprendimientos en el Perú” para

fortalecer la investigación científica.

De acuerdo a la situación antes caracterizada, el problema identificado se plantea:
¿Cuáles son las características de la Gestión de calidad del Servicio y Capacitación de las Mypes rubro Hostelería distrito de Canchaque – Piura 2021?

El propósito central fue. Determinar las características de la Gestión de calidad del Servicio y Capacitación de las Mypes rubro Hostelería distrito de Canchaque – Piura 2021. Para mostrar el objetivo general se precisan los objetivos específicos (a) Determinar las Dimensiones de la gestión de la calidad de las Mypes rubro Hostelería distrito de Canchaque – Piura 2021. (b) identificar las Dimensiones de la Calidad de Servicio de las Mypes rubro Hostelería distrito de Canchaque – Piura 2021. (c) Determinar los tipos de Frecuencias de la capacitación de las Mypes rubro Hostelería distrito de Canchaque – Piura 2021. (d) Analizar los requerimientos de la capacitación de las Mypes rubro Hostelería distrito de Canchaque – Piura 2021.

La presente investigación prevé conocer las características de la gestión de calidad del servicio y la capacitación del sector hotelero del distrito de Canchaque, conocer como manejan sus procesos de forma eficiente, identificar las dimensiones de gestión de calidad y del servicio, así como la frecuencia y requerimientos de las capacitaciones. Conocer el potencial de servicio y atención que brinda la industria hotelera de Canchaque.

El trabajo de investigación se justifica por el campo teórico, servirá como guía para las próximas investigaciones que desean profundizar más en el tema, ya que este sector tiene grandes posibilidades de crecer y es una fuente de desarrollo económico en nuestro país. Por otra parte, se justifica de manera práctica por que servirá como pilar de las estrategias o modelos que implementen en la gestión de la calidad y del servicio así, como mejorar las capacidades del talento humano. De manera metodológica la investigación se justifica por la aplicación de modelos estadísticos y matemáticos para analizar los datos de resultados de

la recolección de información, de forma ordenada, organizada y secuencialmente y conocer las características de mayor relevancia en el resultado de la investigación.

La investigación queda delimitada desde la perspectiva: de manera temática por la variable gestión de calidad del servicio y capacitación. De forma Psicográfica: microempresas rubro Hostelería; Desde el aspecto de la delimitación Geográfica: Distrito de Canchaque; y Temporal: año 2021.

La presente investigación muestra ciertas limitaciones por la problemática del COVID19, todos los sectores productivos, comerciales, industriales tienen restricciones de prestación de servicios de recursos humanos. En Perú por mandato de la Constitución se ha protegido la salud y la vida de las personas emitiendo el Decreto de Urgencia N.º 026-2020, dicta lineamientos de las acciones de salubridad, protocolos que se tienen que aplicar en todos los sectores empresariales.

Además, llego a los principales resultados con el 76% de clientes recibió atención satisfaciendo sus necesidades; 79% expresaron que las actitudes de los trabajadores les infundió seguridad; el 93% la capacitación les ayuda a mejorar en lo personal y en el desarrollo de sus actividades y el 85% su requerimiento de capacitación se centra en el incremento de saberes en el desarrollo de sus propias tareas.

Por otra parte, llego a principales conclusiones, donde la gestión de calidad programada permite brindar atención satisfaciendo necesidades de los clientes; La dimensión de seguridad responde a las actitudes positivas de los trabajadores infundiendo confianza en los visitantes; la capacitación de entradas ayuda a mejorar en lo personal y en el desarrollo de sus actividades y el requerimiento de capacitación se centra en el incremento de saberes para ampliar conocimiento en el desarrollo de sus propias tareas.

II. REVISIÓN DE LA LITERATURA

2.1. Antecedentes

2.1.1. Variable Gestión de calidad del Servicio

Muñoz (2017) con su informe de investigación titulado: *“Análisis de la Calidad del Servicio del Hotel Perla Verde de la ciudad de Esmeraldas”*. el objetivo fue analizar la calidad del servicio que brinda el personal del Hotel Perla Verde de Esmeraldas, empleándose la Metodología se utilizó método descriptivo, exploratorio, científico inductivo-deductivo, llegando a concluir sobre la falta de capacitación al personal, la inexistencia de manuales de procedimientos y de funciones y la falta de calidad en la entrega del servicio al cliente. La aplicación de “Servqual”, evidenció que, en su mayoría, las percepciones por el servicio recibido, superan las expectativas que se tenían antes de recibir el servicio. En cuanto a la seguridad la variación negativa respecto a la inseguridad en los alrededores del hotel fue de 1,414. Por último, en la empatía, se obtuvo una variación de 2,828 en las muestras de interés de los empleados por resolver los requerimientos de los clientes.

Moncayo (2017) presentó una investigación titulada: *“Propuesta para la Implementación de Buenas Prácticas de Turismo para los Servicios de Alojamiento en la Parroquia de Pacto, Quito 2017”*. Quito-Ecuador, el objetivo fue desarrollar una propuesta de buenas prácticas de turismo para los servicios de alojamiento en la parroquia de Pacto, la metodología de la investigación se llevó a cabo en 3 etapas No experimental, descriptiva y transversal, concluyendo que la demanda de los establecimientos dentro de los últimos años ha experimentado un continuo crecimiento. Los hoteles tomados en consideración son negocios creados de forma empírica y sus administradores tienen poco conocimiento acerca

de las buenas prácticas de turismo dentro de estos establecimientos en todos los procesos y operaciones.

Está enfocado en tres ámbitos primordiales, siendo estos, el ámbito empresarial en donde consta la planeación estratégica, gestión de calidad, gestión financiera, contable y gestión de recursos humanos; el ámbito socio cultural, el cual analiza el involucramiento de pobladores locales dentro de los establecimientos y la responsabilidad social y cultural; finalmente, el ámbito ambiental se considera el recurso agua, energía, manejo de desechos sólidos y educación ambiental.

Ballón (2016) con su trabajo de investigación denominado *“Evaluación en la Calidad de Servicio y Satisfacción del Cliente en los Hoteles de dos y tres Estrellas de la Ciudad de Abancay”*, el objetivo general fue: Analizar las variables de la calidad de servicio que influyen en la satisfacción al cliente en los hoteles de dos y tres estrellas de la ciudad de Abancay, el desarrollo de la metodología fue no experimental y explicativa, concluyendo que, la variable de “empatía” fue la que mayor influencia tuvo en la satisfacción al cliente en los hoteles de dos y tres estrellas de la ciudad de Abancay, después le siguió la “capacidad de respuesta” y finalmente “elementos tangibles”. Se verificó que los "elementos tangibles" influyen en la satisfacción al cliente en los hoteles de dos y tres estrellas de la ciudad de Abancay.

Cruzado. & Silva (2019) con su investigación de título *“Gestión de la Calidad del Servicio y Satisfacción del Cliente en las Agencias de Viajes y Turismo Ubicadas en el Perímetro de la plaza de armas de la provincia de Cajamarca, 2019”*, su objetivo fue determinar la gestión de la calidad del servicio y su incidencia en la satisfacción del cliente en las agencias de viajes y turismo ubicadas en el perímetro de la plaza de armas de la provincia de Cajamarca, 2019, empleándose la metodología de tipo Básica, nivel

correlacional, y diseño fue No Experimental”, llegó a concluir que la Gestión de la calidad de servicio y cumplimiento del servicio al cliente, el coeficiente de Spearman presenta una incidencia muy baja es decir no existe relación significativa. En consecuencia, a un crecimiento ligero de X (calidad de servicio) se observa una tendencia a crecer de Y (cumplimiento del servicio al cliente), pero se presume que existen otras causas de dependencia. Finalmente, se acepta la hipótesis del investigador, pero sin existir significancia de relación. 44 4. Finalmente, en la hipótesis específica. Gestión de la calidad de servicio y su incidencia en las ofertas turísticas al cliente en las agencias de viajes y turismo ubicadas en el perímetro de la plaza de armas de Cajamarca 2019.

Albarrán (2019) con su *“Estudio comparativo de la Percepción de Calidad en Hoteles de tres y cuatro Estrellas de los Turistas que Visitan la Ciudad de Cajamarca”*, el objetivo fue conocer comparativamente la percepción de los turistas sobre la calidad de los hoteles de tres y cuatro estrellas en la ciudad de Cajamarca, empleándose la metodología de tipo Aplicada, fue No experimental – Transaccional – Descriptiva”, concluyendo que las dimensiones del método “SERVQUAL” obtuvieron calificaciones de bueno a excelente, calificando no solo la “infraestructura” es satisfactoria, enfatizando el trato amable que recibieron por parte de los colaboradores de ambos establecimientos. En la dimensión de “Tangibilidad predomina la actualización que se vive día a día, en las diferentes actividades de servicio que brinda. La dimensión de Fiabilidad” para el presente trabajo prime el interés sincero, servicio realizado bien a la primera y la realización del servicio en el momento que afirma el personal.

La dimensión, Capacidad de Respuesta es en la cual ambas empresas se distancian más, ya que, mientras el Hotel Costa del Sol mantiene sus valores porcentuales calificados como buenos y excelentes, y el Hotel Continental refleja un incremento en los porcentajes que valora como regular las premisas del método “SERVQUAL”. La “Seguridad” donde las

diferencias entre ambas empresas se estrechan y la calidad presente en la atención al cliente. La última dimensión, que hace referencia a la “Empatía”, en su primera premisa sobre atención individualizada, presenta cifras porcentuales por encima de los veinte puntos para ambos hoteles, lo cual nos hace replantearnos la comprensión en cuanto al término “individualizada” hace referencia en el servicio de atención al cliente, ya que, la atención individualizada en este trabajo hace referencia al trato que reciben los huéspedes durante el proceso de check in.

Arrascue (2021) en su tesis titulada: *“Gestión de calidad y Empowerment en MYPEs rubro Hotelería en Urbanización Ignacio Merino, distrito de Veintiséis de Octubre, Piura 2018”*, su objetivo fue determinar las características de la gestión de calidad y Empowerment en MYPE rubro hotelería en urbanización Ignacio Merino, distrito Veintiséis de octubre, Piura 2018, empleándose la metodología cuantitativa, descriptivo, con diseño no experimental, corte transversal, concluyendo que lo más importante, fue observar que la gran mayoría de MYPE aplican en su totalidad el principio de eficiencia y mejora de procesos, principio de formación laboral, principio de gestión y satisfacción del trabajador, principio de relaciones mutuamente beneficiosas con proveedores. Asimismo, los principios de mejora continua de productos o servicios, principio de estabilidad económica, proveedores calificados, principio de liderazgo, principio de comunicación asertiva, principio de trabajo en equipo, principio de organización enfocada al cliente.

Jiménez (2019) en su investigación *“Gestión de Calidad y Competitividad en las MYPEs rubro Hoteles en la AV. Circunvalación Piura, año 2019”*, el objetivo fue identificar las características que tiene la gestión de calidad y competitividad en la MYPE, rubro hoteles, aplicó la metodología descriptiva, cuantitativa, y de diseño no experimental, de corte transversal concluyendo que la calidad de servicio se refleja en cumplir las expectativas que tiene el cliente, la durabilidad implica en el buen funcionamiento y adecuado uso de las

habitaciones del hotel, la impresión que tiene el cliente del servicio, las características que son aquellas que describen el servicio o producto, estética que consiste en ser perciba por los sentidos en este caso el ambiente e infraestructura del hotel, Desempeño lo cual está asociado a las características del servicio, conformidad de diseño que es el nivel de cumplimiento de las especificaciones del producto o servicio, fiabilidad que implica la seguridad del cliente al reservar su habitación.

2.1.2. Variable Capacitación

Benalcázar (2016) "*Programa de Capacitación para Mejorar la Calidad del Hotel San Francisco, Cantón Daule, provincia del Guayas*". El propósito fue diseñar un programa de capacitación para mejorar la calidad en el servicio ofertado del hotel San Francisco, estableció que la metodología fue de enfoque mixto: cualitativo y cuantitativo, de nivel descriptiva y analítica, concluyendo para que el análisis de resultados sea completo se requirió de la recolección de datos cuantitativos y cualitativos para así tener una fuente más completa de información que abarque todos los niveles clientes, trabajadores y gerente. Para el desarrollo de los contenidos de cada módulo fue necesario recurrir a una amplia bibliografía, donde se tomó en consideración libros y revistas que enriqueciera la temática del programa. Existe predisposición por parte del personal que labora en el hotel "San Francisco", a recibir un programa de capacitación, ya que solo recibieron un curso inductivo cuando ingresaron al hotel, por lo que desean ampliar sus conocimientos.

Rojas (2018) en su investigación "*Capacitación y Desempeño Laboral*", su objetivo general fue Determinar la relación de la capacitación con el desempeño laboral, el estudio aplicó la metodología de tipo cuantitativo, diseño descriptivo, llegando a concluir que si existe relación entre la capacitación y el desempeño laboral de los empleados de la empresa Tenería. Se identificó que los elementos de capacitación no llenan las necesidades

de la organización por lo que no se han obtenido nuevos resultados positivos para la organización. Se determinó que el desempeño laboral si mejora con la capacitación ya que por medio de capacitaciones técnicas se ha obtenido mejores resultados.

Bravo (2019) con su investigación titulada “*Capacitación en Incentivos Laborales en las Micro y Pequeñas Empresas del Sector Servicio – rubro Hoteles del distrito de Huaraz, 2016*”, el objetivo fue determinar las principales características de la capacitación en incentivos laborales en las micro y pequeñas empresas del sector servicio – rubro Hoteles del distrito de Huaraz, 2016, empleó la metodología cuantitativa, de nivel descriptivo y de diseño no experimental transeccional; la investigación concluyó que las Mypes del rubro Hoteles, no realizan la evaluación de las necesidades de la capacitación en incentivos laborales de la organización, debido a que no cuentan con planes, ni programas de capacitación que les permite desarrollar los conocimientos, actitudes y habilidades en el ambiente de trabajo para el bienestar de la empresa en la obtención de sus objetivos.

León (2019) en su investigación “*Capacitación y Control del Personal en el Área de Housekeeping para una Gestión de Calidad del Miraflores Park Hotel*”, el objetivo fue la mejora en cuanto a la Calidad de servicio en el área de Housekeeping del Miraflores Park Hotel, empleando la metodología descriptiva, no experimental, llegó a la conclusión que no se desarrolla una correcta gestión en el área de Housekeeping del Miraflores Park Hotel, esto ha tenido como consecuencia una disconformidad por parte del personal a causa de la falta de materiales y equipamiento al momento de realizar sus actividades, como también el sobrecargo de trabajo que se les responsabiliza en épocas de alta ocupabilidad generando cierto malestar y desmotivación. Se entiende que, es necesario la capacitación y el entrenamiento constante del área operativa de Housekeeping del MPH, como también la inducción necesaria al personal nuevo que ingrese, para que de esta manera dicho

departamento siga contando con un equipo altamente calificado y mejore las posibilidades de mantener al cliente satisfecho en cuanto al servicio o producto que se brinde.

Acha (2019) con su investigación *“Caracterización de la capacitación y Atención al Cliente de las Mypes rubro Hoteles una estrella del centro Piura, año 2017”*, el objetivo fue lograr identificar las características que tiene la capacitación y atención al cliente de las Mypes rubro hoteles una estrella del centro Piura, año 2017, se empleó metodología de nivel descriptiva, tipo cuantitativo, diseño no experimental, corte transversal, concluyendo que los empleadores si capacitan al personal antes de desempeñar el puesto asignado para evitar deficiencias en su gestión y optimizar el desempeño esperado por el empleador; el personal considera importante actualizarse continuamente para lograr los estándares de calidad en el servicio y sostener a los clientes fidelizados. Los colaboradores no se sienten motivados en su trabajo por la falta de reconocimientos y solo lo realizan por una motivación extrínseca, o no tienen otra oferta laboral; la capacitación debe ser consecuente para su especialización y poder brindar una atención personalizada, superando las expectativas de los clientes, que les permite prepararse para los cambios; los colaboradores reflejan que su actitud es regular, el mismo que no les permite atender las expectativas de los visitantes nacionales e internacionales o turistas que acceden a estos hoteles.

Ordinola (2020) en su investigación *“Caracterización de la Capacitación y Atención al Cliente en las Mypes rubro Restaurantes en el Cercado del distrito de Castilla de la provincia de Piura, año 2018”*, su objetivo fue, determinar las características de la capacitación y atención al cliente en las Mypes del rubro restaurantes en el cercado del distrito de Castilla de la provincia de Piura, año 2018, empleó la metodología de nivel descriptivo, tipo cuantitativo, diseño no experimental de corte transversal, concluyendo que respecto a los beneficios de la capacitación, las Mypes forman líderes capaces de destacar en el entorno laboral. Asimismo, respecto a los tipos de capacitación confirman que existe

conocimiento acerca de la capacitación formal que las M brindan a sus trabajadores. Con respecto al nivel de atención el servicio brindado por parte de los trabajadores de las Mypes- j rubro restaurantes complace a los consumidores.

2.2.Bases teóricas de la investigación

2.2.1. Gestión de calidad del Servicio

La calidad de servicio es la diversidad de acciones ejecutadas por la persona, de forma ordenada, articulada y secuencial, orientados a la satisfacción de necesidades, deseos y expectativas de los clientes. (Cruzado & Silva, 2019) pág. 9

La Gestión de la calidad del servicio, es considerada como las formas, métodos con que cuenta una organización para direccionarla, ajustándose a la búsqueda de la calidad, con la participación de los integrantes plenamente comprometidos. (Ballón, 2016)

Según Bravo (2012) citado por Cruzado y Silva, (2019) manifestó que: “Gestión de la calidad de servicio”, es el planteamiento de procesos disciplinados que contribuyen a dirigir una organización, a representarla, rediseñar, controlar y evaluar permanentemente los procesos y aumentar la confianza del cliente. (pág. 11)

2.2.1.1.Dimensiones de la gestión de calidad

La gestión de la calidad según Camisón, Cruz & Gonzales (como se citó en Cruzado & Silva, 2019) se basa en la planeación, logro de propósitos, identificando las necesidades y plena satisfacción de los consumidores, para ello planteo tres dimensiones las que deben ser coincidentes desde las tres dimensiones de gestión: gestión de la calidad programada, gestión de la calidad realizada y gestión de la calidad esperada.

Gestión de la calidad programada. Definida por los emprendedores desde la base organizacional en base a las especificaciones técnicas de diseño, orientada a la producción de los productos o servicios, expresado en las necesidades y prioridades del cliente.

Gestión de la calidad realizada. Es todo aquello que es obtenido por la consecución de los

procesos en el estricto respeto de sus especificaciones técnicas o conocidas también como las características del producto o servicio, listo por parte de la organización para ofrecer al cliente.

Gestión de la calidad esperada. Los clientes siempre están a la espera de obtener lo que realmente cubra su expectativa, ello es posible por la coincidencia de la consecución de los tres círculos de las dimensiones de la gestión de calidad



Esquema 1. Fuente: Camisón, Cruz, & Gonzales. (2007)

2.2.1.2. Dimensiones de la calidad del servicio

Barreda (2019) considera que la calidad del servicio tiene sus pilares en el compromiso e identificación de los involucrados en la organización, asegurando conocimiento y calidad hacia la comunidad demandante de necesidades.

Kotler & Armstrong (como se citó en Barreda, 2019) manifestó que: “tomando en cuenta las teorías propuestas por Parasuraman, Zeithaml y Berry, atienden la calidad de servicio en base a las siguientes dimensiones: Elementos tangibles, Fiabilidad, Capacidad de respuesta, Seguridad y Empatía” las que permiten identificar la apreciación de la calidad de

servicio desde las perspectivas de cada persona que recibe un producto o servicio.

Elementos tangibles. Referido a todo aquello que se puede verificar su existencia y es factible de comprobar su calidad por intermedio de los sentidos. Todos los componentes que se requieren para la fabricación de servicios y conforman el punto de venta donde se ofertan los productos o servicio.

Fiabilidad. Referido a todo lo confiable, pueden ser personas, objetos o también un proceso, se enmarca en el nivel o grado de precisión que brindan los integrantes de un emprendimiento, sostenido en la información hacia los consumidores. Barreda (2019) manifestó que “también hace mención al grado de satisfacción con el cual se despejan las dudas que presentan los clientes de una organización”. p.32

Capacidad de respuesta. Reconocida como la disposición de las personas involucradas a responder con celeridad la prestación de una necesidad del consumidor. La administración del tiempo es clave en esta dimensión, garantiza la admisión y prontitud de atención en el tiempo requerido y esperado en el tiempo de entrega, superando toda expectativa del cliente.

Seguridad. Referida las acciones, que las organizaciones despliegan para lograr que sus consumidores o prestadores de servicios se sientan seguros en los espacios y ambientes de las instalaciones, en el contexto de un clima de cohesión y paz social e integridad física.

Empatía. Es la percepción manifestada por consumidores o prestadores de servicio, al brindársele buen trato, se le atiende con amabilidad, cortesía, cordialidad, amabilidad. Participación afectiva de una persona en una realidad ajena a ella, generalmente en los sentimientos de otra persona

2.2.2. Capacitación

Para Beltrán (2015) El constante cambio a que están sujetas las organizaciones, requiere del fortalecimiento de las capacidades, competencias y habilidades de los miembros de las instituciones que forman parte de ellas. Requieren de la herramienta gestión la

capacitación que transmite conocimientos y se convierte en el camino de apertura para muchas personas.

En la actualidad la capacitación es clave en las organizaciones, de manera prioritaria en aquellas que sus emprendedores comienzan y deben asegurar la calidad de producto y de servicio, como además el trato, la cordialidad y empatía para escuchar sus requerimientos y darle respuesta coherente y certera en el contexto de aprender a aprender a construir los mejores resultados para el negocio (Chiavenato, 2018)

El mundo globalizado, competitivo se involucra en todos los rubros de los negocios, existen varios actores que participan en la vida económica, los agentes de la industria hotelera desarrollan el crecimiento del mundo laboral, son generadores de empleo, resulta imperativo que el personal tenga capacitaciones de forma continua en las actividades propias que desarrolla en el fortalecimiento de sus habilidades y actitudes, sólo así la organización se fortalece (Chiavenato, 2018).

2.2.2.1. Tipos de frecuencias de capacitación

Según diferentes autores la frecuencia de la capacitación es: una herramienta que los emprendedores tienen que saber aplicarla, desde el contexto que trabajador capacitado la que gana más es la empresa.

Para Gres, Mendoza & Arredondo (como se citó en Sánchez, 2020) manifestaron que la capacitación presenta tres tipos de frecuencias, contribuyendo en el incremento del conocimiento, capacidades y actitudes.

Frecuencia Continua. Esta frecuencia de capacitación ayuda a las organizaciones a determinar cuáles son los trabajadores que forman parte del Plan de Capacitación durante el año.

Frecuencia de Alta Concentración. Este tipo de frecuencia ayuda a los trabajadores a ser capacitados desde el inicio de sus actividades, es decir desde que ingresa a trabajar recibe

orientación, para el conocimiento y desarrollo de sus tareas.

Frecuencia Final. En esta frecuencia de capacitación, aparecen todos los trabajadores que se registran al final del Plan de Capacitación, pero igual participa en el desarrollo de cada transmisión de conocimiento.

Por otra parte, Guerrero (como se citó en Sánchez, 2020) consideró que las organizaciones deben tener un Plan de capacitación el cual será aplicado periódicamente, fortaleciendo las capacidades de todos los integrantes de la organización, hablo de la frecuencia de:

Frecuencia de entrada. Es generada en la integridad de la estructura de la organización, todos forman parte de la capacitación, por ello este tipo de frecuencia es amplia en sus contenidos, su objetivo principal es dar mayor conocimiento a todos los trabajadores.

Frecuencia de capacitación informal. De manera amplia se refiere a las organizaciones que brindan capacitaciones a algunos trabajadores de manera continua dado que requieren de supervisión y monitoreo, garantizando que el desarrollo de sus actividades se centre en los procesos y cumplan las características de los productos o servicios.

Frecuencia de capacitación formal. Comprende todos los órganos que forman parte de la estructura organizativa y del desarrollo de la ingeniería organizacional de una empresa. Las capacitaciones en este caso obedecen al diagnóstico y evaluación de las necesidades de capacitación, cada área presenta realidades distintas en el saber del desarrollo de sus tareas. Ello permite identificar a quien se debe fortalecer en capacidades y con qué frecuencia y que temas son los más apropiados para el desarrollo y mejoramiento de sus capacidades cognitivas.

2.2.2.2. **Requerimientos de la capacitación.**

Para, Pasquel (como se citó en Chunga, 2020) las organizaciones tienen diversidad de necesidades, por ello evalúan sus fortalezas y debilidades, el camino para erradicar la debilidad de sus integrantes. Optimizar las actividades desarrolladas en procesos y

procedimientos dependía del fortalecimiento de capacidades de sus colaboradores en cada puesto de trabajo, el logro del impacto positivo Pasquel señaló tres tipos de requerimiento de capacitaciones:

Capacitación en conocimientos. Las organizaciones tienen definidos los perfiles de los puestos de trabajo, del mismo modo el perfil de la persona que debe ocupar los puestos, ayuda a los integrantes a desempeñarse bajo supervisión en los inicios de su trabajo, las personas en la institución están sujetas a cambio de comportamientos, actitudes de la misma forma a mejorar sus capacidades cognitivas para desempeñarse de manera eficiente.

Capacitación en habilidades. Orientada a lograr el fortalecimiento de capacidades de los trabajadores en cada uno de los puestos que desarrollan sus actividades productivas, logrando mejorar sus propias habilidades, como su eficiencia mediante estándares de calidad, tiempo y frecuencia. Con el tiempo, y la práctica las personas tienden a poder optimizar sus conocimientos y destrezas. Tienen la capacidad de adaptarse a los nuevos saberes, y enfrentarse a los cambios.

Capacitación en actitudes. Referida al cambio de actitudes nocivas, destructivas que tienen impacto destructor por actitudes más convenientes y prosperas entre los integrantes, incremento de la estima, y sensibilidad del personal de gerencia en cuanto a los sentimientos y relaciones con las demás personas.

III. HIPÓTESIS.

La presente investigación fue de tipo descriptiva, las variables en estudio se analizan de forma individual y aislada una de la otra. Por otra parte, la investigación descriptiva busca identificar y describir las características del estudio sin que sufran manipulación alguna.

Hernández, Sampieri & Mendoza (2019) precisaron que no todas las investigaciones cuantitativas requieren de hipótesis, máxime si el alcance del estudio es descriptivo, por tanto, el presente estudio no requiere de hipótesis.

IV. METODOLOGIA

4.1. Tipo de investigación

El tipo de investigación fue cuantitativo: en las unidades de investigación del rubro hostelería del distrito de Canchaque. Según Pino (2018) señaló que el tipo de investigación tiene como objetivo contextualizar, una investigación con enfoque cuantitativo, refiriéndose a la esencia de los números aplicados en el estudio.

Por otra parte, el nivel de la investigación fue descriptivo, busca detallar de manera específica las características de las variables en estudio mediante los indicadores de la investigación de gestión de la calidad del servicio y la capacitación. Según Pino (2018) precisó que las investigaciones de nivel descriptiva el propósito principal de ellas es la caracterización de las variables en estudio, buscando alcanzar a detallar las conclusiones más pertinentes del estudio.

Así mismo el diseño fue No Experimental, porque no se manipularon las características que se identifiquen a través del instrumento de la encuesta sin practicar en ella alguna acción que sesgue los resultados. Pino (2018) precisó que en las investigaciones no experimentales no existe manipulación de las características identificadas, se presenta el fenómeno desde el contexto de su naturaleza. Además, la investigación fue de corte transversal, los datos de las fuentes de información primaria y secundaria se obtuvieron en un solo momento adecuadamente organizado. Según Pino (2018) las investigaciones de corte transversal son divididos los campos de acción durante el tiempo de la recolección de tiempos y se administra el tiempo de forma ordenada, secuencial y organizada.

4.2. Población y muestra.

Villegas, Marroquín, Del Castillo & Sánchez. (2019) manifestaron que las investigaciones presentan hechos o valores distintos, los que se expresan con numerales.

Las micro y pequeñas empresas, que formaron parte de la investigación son nueve (09) Mypes cuyos inicios data de los años 1970, año que inicia la actividad del hospedaje en el distrito de Canchaque, para dar respuesta a la necesidad de los visitantes.

Población.

Para la variable Gestión de calidad del servicio, los elementos son desconocido, por tanto, la población fue de tipo infinita al no identificar las características de los elementos.

Para la variable Capacitación: la población es finita conocida, conformada por los 40 trabajadores. Los elementos tienen ciertas características similares.

Cuadro 1

RELACIÓN DE MYPES			
ORDEN	CÓDIGO	GERENTES	TRABAJADOR
1	5132-6500-08111-01	1	4
2	5132-6500-08111-02	1	4
3	5132-6500-08111-03	1	5
4	5132-6500-08111-04	1	4
5	5132-6500-08111-05	1	5
6	5132-6500-08111-06	1	6
7	5132-6500-08111-07	1	4
8	5132-6500-08111-08	1	4
9	5132-6500-08111-09	1	4
Totales		9	40

Fuente: Hostelería del distrito de Canchaque

Elaboración: propia

Muestra.

Para Gestión de calidad del servicio, siendo los elementos desconocidos, en la presente investigación se aplicó el tamaño muestral probalístico, Los clientes respondieron los instrumentos que contiene la información de obtención de datos.

Fórmula para aplicación del tamaño muestral infinito:

FORMULA:

$$n = \frac{Z^2 \cdot p \cdot q}{e^2}$$

Hernández & Mendoza (2019),

Donde:

Z = 1.751- Valor estadístico del nivel de confianza del 92%

p = 0.50% Probabilidad de que ocurra

q = 0.50% Probabilidad de que no ocurra

e = 0.08 Nivel de error

Reemplazando valores: para el desarrollo demostrativo de la formula.

$$n = \frac{1.751^2 \times 0.50 \times 0.50}{0.08^2}$$

$$n = \frac{3.066001 * 0.50 * 0.50}{0.0064}$$

$$n = \frac{0.76650025}{0.0064}$$

$$n = 119.7656640625$$

$$n = 119$$

El Dr. Francisco Sánchez Espinoza, experto en la investigación científica, en su investigación denominada "La forma de integrar el error en la ciencia" expresó, cada una de las personas dedicadas a la investigación tienen la capacidad de asumir la probabilidad del error permisible con el que desarrollen su estudio. Las encuestas están expuestas a ser sesgadas, respondidas parcialmente, o a la negación del encuestado dejándola inconclusa,

este es un factor relevante que motiva al investigador a renunciar a la certeza del desarrollo del instrumento, por lo cual de manera explícita acepta un porcentaje de error y, de otra parte, elige un nivel de confianza.

De otra parte, el tamaño muestral de la **variable Capacitación**, Para Hernández, y Mendoza, (2019) manifestó que cuando los elementos de un estudio son inferiores a la cantidad de 50, no se requiere de la aplicación de fórmulas. Por tanto, la muestra para la presente variable en estudio es de 40 elementos identificados. Donde $n = N$; entonces $n = 40$.

CUADRO 2

FUENTES DE INFORMACIÓN			
Fuente de información	Población		Muestra
	Tipo	Elementos	
Cientes	Infinita	¿?	119
Trabajadores	Finita	40	40

Elaboración propia

CRITERIOS DE INCLUSIÓN Y EXCLUSIÓN

Criterios de inclusión

- A los trabajadores de los distintos locales de hostelería, MYPEs del del distrito de Canchaque consideradas en la presente investigación
- A Clientes con un rango de 18 a 75 años visitantes turistas internacionales, nacionales y regionales, que hacen uso del servicio de hostelería en el distrito de Canchaque

Criterios de exclusión

- No se excluye a ningún trabajador
- Se excluye a las personas no disponibles

4.3. Definición y Operacionalización de las Variables

Variables	Definición conceptual	Dimensiones	Indicadores	Definición operacional	Escala		
GESTIÓN DE LA CALIDAD DEL SERTVICIO	La calidad de servicio es la diversidad de acciones ejecutadas por la persona de forma ordenada, articulada y secuencial, orientados a la satisfacción de necesidades, deseos y expectativas de los clientes. (Cruzado y Silva, 2019) pág. 9	Dimensiones de la gestión de calidad	Gestión de la calidad programada	La dimensión "Gestión de la Calidad" se medirá con sus indicadores: Gestión de la calidad programada, calidad realizada y calidad esperada. Con la técnica de la encuesta y el instrumento del cuestionario	Nominal		
			Gestión de la calidad realizada				
			Gestión de la calidad esperada				
		Dimensiones de la calidad del servicio	Elementos tangibles			La dimensión "Calidad del servicio" se medirá con sus indicadores: elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía. Con la técnica de la encuesta y el instrumento del cuestionario	Nominal
			Fiabilidad				
			Capacidad de respuesta				
	Seguridad						
				Empatía			

MATRIZ DE DEFINICIÓN Y OPERACIONALIZACIÓN					
Variables	Definición conceptual	Dimensiones	Indicadores	Definición operacional	Escala
CAPACITACIÓN	<p>Beltrán, (2015) El constante cambio a que están sujetas las organizaciones, requiere del fortalecimiento de las capacidades, competencias y habilidades de los miembros de las instituciones que forman de ellas. Requieren de la herramienta de gestión la capacitación que trasmite conocimientos y se convierte en el camino de apertura para muchas personas.</p>	Tipos de Frecuencia	Continua	<p>La dimensión "Tipos de frecuencias" se medirá con sus indicadores: continua, alta concentración, final, de entrada, capacitación informal y capacitación formal. Con la técnica de la encuesta y el instrumento del cuestionario</p>	Nominal
			Alta concentración		
			Final		
			De entrada		
			Capacitación informal		
			Capacitación formal		
		Requerimientos de la capacitación	En conocimientos	<p>La dimensión "Requerimientos de la capacitación" se medirá con sus indicadores: En conocimientos, en habilidades y en actitudes. Con la técnica de la encuesta y el instrumento del cuestionario</p>	Nominal
			En habilidades		
			En actitudes		

4.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Según, Hernández & Mendoza (2019) refirió que las investigaciones requieren de recolección de datos de fuentes primarias y secundarias, constituyendo fuente esencial del estudio con el soporte de la aplicación de validación por expertos de juicio, y la obtención de datos para analizar los resultados de la caracterización de las variables en estudio.

La Técnica aplicada en la investigación fue la encuesta, siendo el pilar el marco teórico de la investigación con sus dimensiones e indicadores en el contexto de los objetivos específicos de forma ordenada y secuencial para la formular las preguntas. Por otra parte, se consultó los cuestionarios, de los trabajos de Cruzado, Saucedo, Daniela & Silva Mosqueira, Cynthia, (2019), De Ballón Cervantes, Susan Camila (2016), Sánchez Abad, Cindia Margot (2020) como un soporte en la investigación para la elaboración de las preguntas de las variables en estudio. Así mismo se construyó 23 preguntas, para la variable “Gestión de calidad del servicio” 14 preguntas a los clientes, y para la variable capacitación 9 preguntas.

Por otra parte, el recojo de la información se ejecutó a través del cuestionario, con participación de personas que previamente se les efectuó inducción sobre el objetivo y la importancia del estudio. Su participación fue voluntaria, fueron informados de los posibles problemas que se presenten al momento del recojo de la información, debiendo en todo momento actuar con respeto, cordura y comprensión. Las encuestas para recolectar la información se organizaron de acuerdo al cuadro 3

cuadro 03

Aplicación de encuesta		
MYPE	Clientes	Encuestador
1	10	1
2	12	2
3	15	
4	11	2
5	15	
6	24	2
7	13	2
8	9	
9	10	1
Totales	119	10

Elaboración: propia

Los encuestadores realizaron de forma organizada la ejecución de la encuesta en un solo día, mi persona supervisó el trabajo continuamente y en todos los espacios donde se aplicó la encuesta, los encuestados recibieron rápidamente las indicaciones frente a la duda en alguna pregunta que no la comprendieron.

4.5. Plan de análisis

En este espacio se compila la información obtenida, para analizarla y tamizarla de acuerdo a la lógica secuencial de los objetivos específicos, para ello se utiliza herramientas tecnológicas como “Microsoft Word”, “Microsoft Excel”, “Microsoft Power Point”, el Turnitin y el spss versión 21 para el análisis de los datos y llegar a los resultados de cada una de las preguntas formuladas.

Hernández & Mendoza (2019) resaltan la importancia de los resultados para el desarrollo del dialogo en el que se contrasta los resultados con los de algunos de los antecedentes y complementan con el marco teórico.

4.6. Matriz de consistencia

Enunciado	Problema	Objetivos	Hipótesis	Metodología
General	¿Cuáles son las características de la Gestión de calidad del Servicio y Capacitación de las Mypes rubro Hostelería distrito de Canchaque – Piura 2021?	General: Determinar las características de la Gestión de calidad del Servicio y Capacitación de las Mypes rubro Hostelería distrito de Canchaque – Piura 2021	La investigación descriptiva busca identificar y describir las características del estudio sin que sufran manipulación alguna. Hernández, Sampieri & Mendoza (2019)	Tipo: cuantitativo Nivel: descriptivo Diseño: No experimental transversal Técnica: encuesta Instrumento: cuestionario
Específico		<p>(a) Determinar las Dimensiones de la gestión de la calidad.</p> <p>(b) Identificar las Dimensiones de la Calidad de Servicio.</p> <p>(c) Determinar los tipos de Frecuencias de la capacitación.</p> <p>(d) Analizar los requerimientos de la capacitación.</p>		

4.7.Principios Éticos

Principio de protección a las personas: Se dio protección a las personas que integraron la investigación no divulgando sus datos, como muestra de la privacidad de la que pidieron al inicio de la investigación, además se informó adecuadamente a los participantes sobre la importancia de la investigación.

Principio de beneficencia y no maleficencia: Se les participó a los representantes y trabajadores que sería voluntaria y en ningún caso se divulgaría sus datos. Se les informó sobre los posibles riesgos y cuidados que se debe tener en el desarrollo de la investigación, dado que podría existir algún problema o algo que les incomode.

Principio de justicia: los participantes garantizaron su actuación y fidelidad con la información que se obtenga. Así mismo el trato es cordial, amable, respetuoso en todo momento, se proporcionó a cada uno el cuestionario el cual desarrollarían voluntariamente sin presión alguna.

Principio de integridad científica: los participantes actuarán con liderazgo y criterio sumativo con lealtad, obteniendo datos reales, sin ser sesgados que ayudaron a la investigación.

Principio de libre participación y derecho a estar informado: Los participantes son informados de los propósitos de la investigación, Por otra parte, el cuestionario lo resolvieron después de explicarles e ilustrarlos sobre la importancia del estudio de investigación, se aclararon las dudas el encuestado para que responda con mucha mayor libertad y confianza.

Principio cuidado del medio ambiente y la biodiversidad: Las MYPE objeto de

la investigación, en el desarrollo de su actividad genera la presencia envases vacíos, botellas, desperdicios de alimentos, por otra parte, usa quipos que controlan la sobre carga de energía eléctrica, no se ha tenido participación de animales, plantas. (RESOLUCIÓN N° 0037-2021-CU-ULADECH Católica)

V. RESULTADOS

5.1.Resultados.

Tabla 3

Características Demográficas de los representantes de las Mypes de hostelería

Edad			
De 18 a 25 años	2	22.22%	
De 26 a 35 años	2	22.22%	
De 36 a 45 años	2	22.22%	
De 46 a más	3	33.34%	100.00%
Total	9	100.00%	
Genero			
Masculino	5	55.56%	
Femenino	4	44.44%	100.00%
Total	9	100.00%	
Grado de Instrucción			
Educación Secundaria	3	33.34%	
Superior no Universitaria	4	44.44%	
Superior universitaria	2	22.22%	100.00%
Total	9	100.00%	
Tipo de empresa			
Persona natural- Unipersonal	7	77.78%	
E.I.R. L	2	22.22%	
S.A.A.	0	0.00%	
S.A.C.	0	0.00%	100.00%
Total	9	100.00%	
Años en la empresa			
De 0 a 3 años	0	0.00%	
De 4 a 6 años	2	22.22%	
De 7 a 10 años	4	44.44%	
Más de 10 años	3	33.34%	100.00%
Total	9	100.00%	

Fuente: Cuestionario dirigido a los representantes de las Mypes Hostelería del distrito de Canchaque, Año 2021. Elaboración: Propia de la investigadora.

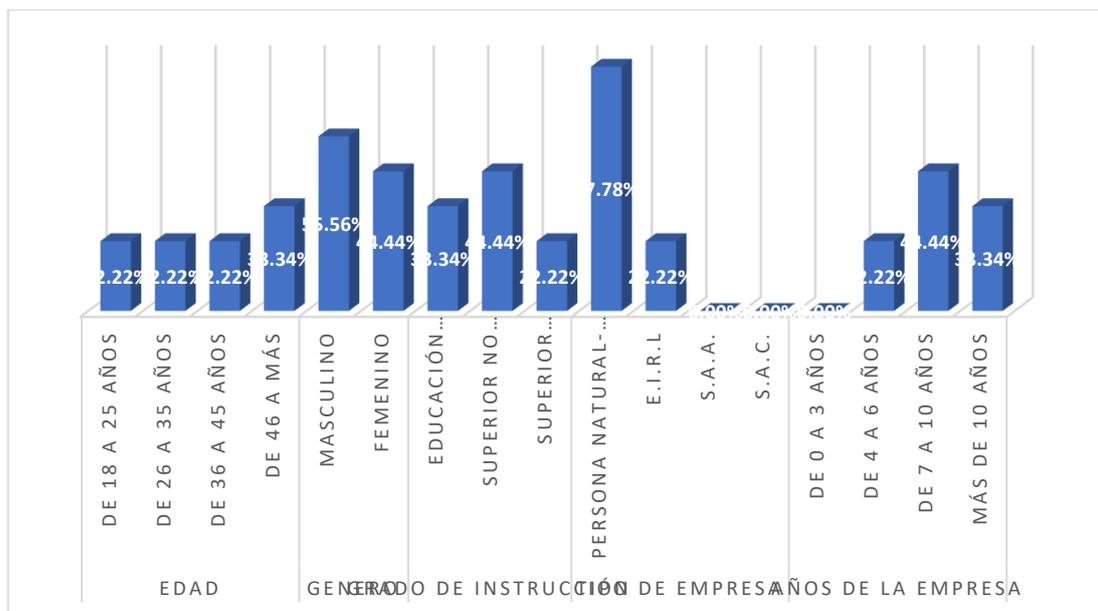


Figura 1: Gráfico de barras apiladas que representa las características demográficas de los representantes de las Mypes de hostelería del distrito de Canchaque, año 2021.

INTERPRETACIÓN:

En la Tabla 3 y Figura 1 denominada: Características de los representantes de las Mypes hostelería del distrito de Canchaque, año 2021, se observa que el 33.34% tienen la edad de más de 46 años, seguidamente el 55.56% corresponde al género de varones, quienes en un 44.44% tienen grado de instrucción de educación superior no universitaria, y el 77.78% el tipo de empresa que lideran son Persona natural – Unipersonal (Persona natural con negocio), finalmente el 44.44% tienen de entre 7 a 10 años en la empresa.

Tabla 4**Determinar las Dimensiones de la gestión de la calidad de las Mypes rubro Hostelería distrito de Canchaque – Piura 2021**

CATERORIA	SI		NO		TOTAL	
	F	%	F	%	F	%
¿Considera que el personal del hospedaje tiene claro cuáles son sus tareas?	85	71%	34	29%	119	100%
¿En el hotel le han brindado la atención de acuerdo a su necesidad?	91	76%	28	24%	119	100%
¿La administración del hotel le ha atendido con profesionalismo?	82	69%	37	31%	119	100%
¿Usted ha identificado si toman precauciones para la prestación del servicio?	77	65%	42	35%	119	100%
¿Considera que el personal de servicio es el adecuado?	87	73%	32	27%	119	100%
¿Los servicios brindados en el hotel, ha cubierto su expectativa?	80	67%	39	33%	119	100%
¿Considera que en la estadía ha disfrutado del servicio brindado?	83	70%	36	30%	119	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los clientes de las Mypes Hostelería del distrito de Canchaque, año 2021. Elaboración: Propia de la investigadora.

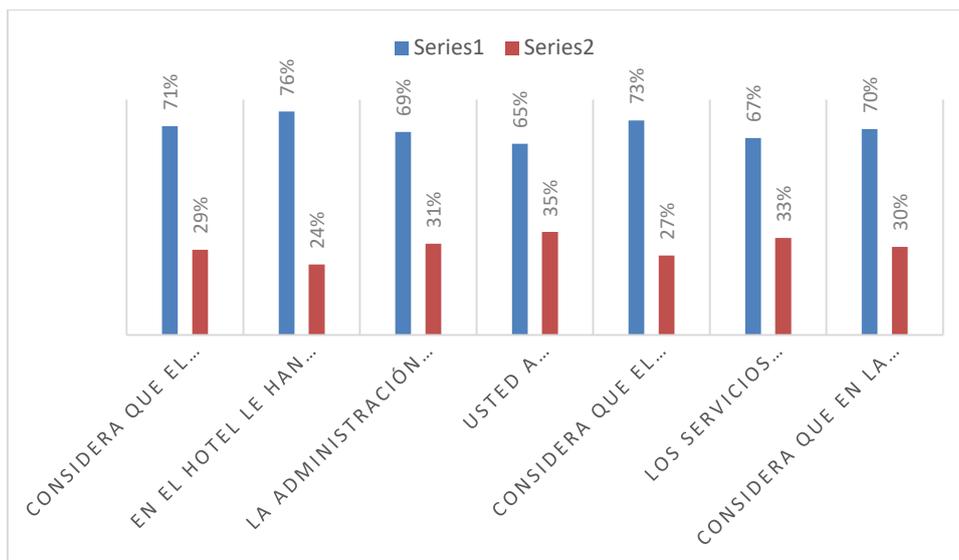


Figura 2: Gráfico de barras apiladas que representa las características de las dimensiones de la gestión de calidad de las Mypes de hostelería del distrito de Canchaque, año 2021.

INTERPRETACIÓN

En la tabla 4 y Figura 2 denominada. Determinar las dimensiones de la gestión de la calidad de las Mypes rubro Hostelería distrito de Canchaque – Piura 2021, de los resultados de la encuesta aplicada a los clientes, se observa que el 76% manifestaron que les brindaron la atención acorde a sus necesidades; el 73% consideran que el servicio recibido fue el adecuado; un 71% respondieron que el personal tiene claro cuáles son sus tareas diarias a realizar; el 70% manifestaron haber disfrutado del servicio recibido durante la estadía; el 69% dijo que fue atendido con profesionalismo por parte de la administración; un 67% de los clientes manifestaron que los servicios recibidos han cubierto todas sus expectativas; y el 65% manifestó que el personal si toma precauciones para garantizar la prestación del servicio.

Tabla 5**Identificar las Dimensiones de la Calidad de Servicio de las Mypes rubro Hostelería distrito de Canchaque – Piura 2021**

CATERORIA	SI		NO		TOTAL	
	F	%	F	%	F	%
¿Las instalaciones de la habitación se conservan limpias durante su estancia?	86	72%	33	28%	119	100%
¿Generalmente el hotel transmite calidad de servicio desde su llegada?	78	66%	41	34%	119	100%
¿El hotel cumplió con los servicios prometidos desde el comienzo?	75	63%	44	37%	119	100%
¿Los trabajadores siempre están listos para atenderle y poder ayudarlo?	83	70%	36	30%	119	100%
¿Los colaboradores del hotel le ofrecen servicio rápido y oportuno?	81	68%	38	32%	119	100%
¿Las actitudes de los trabajadores le infundieron confianza en todo momento?	94	79%	25	21%	119	100%
¿Ha percibido que en el hotel se preocupan por darle buena atención y servicio?	89	75%	30	25%	119	100%

Fuente: Cuestionario dirigido a los clientes de las Mypes Hostelería del distrito de Canchaque, año 2021. Elaboración: Propia de la investigadora.

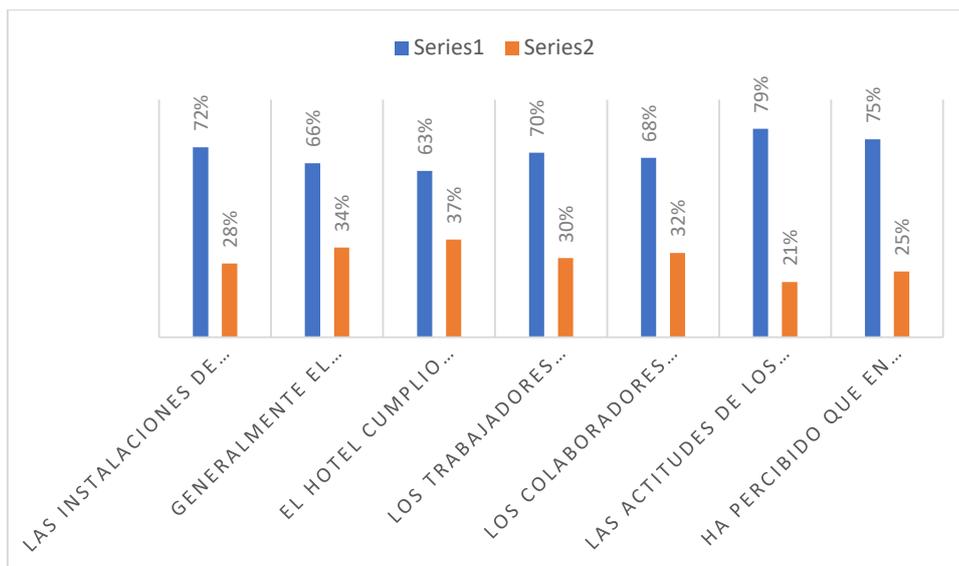


Figura 3: Gráfico de barras apiladas que representa las características de las Dimensiones de la Calidad del servicio de las Mypes de hostelería del distrito de Canchaque, año 2021.

INTERPRETACIÓN

En la Tabla 5 y la Figura 3 denominada. Identificar las Dimensiones de la Calidad de Servicio de las Mypes rubro Hostelería distrito de Canchaque – Piura 2021, de los resultados de la encuesta aplicada a los clientes se observa que el 79% dijo sentirse seguros de las actitudes de los trabajadores generándoles confianza durante la estadía; de igual forma un 75% expreso la preocupación del personal por darles buena atención; de otra parte el 72% manifestaron que las instalaciones donde se han hospedado siempre han permanecido limpias; el 70% de los encuestados dijeron que el personal siempre ha estado atento para atenderle y poder ayudarle en lo que requería; un 68% ,manifestaron que los trabajadores siempre han brindado un servicio oportuno y rápido; así también el 66% manifestó haber percibido la calidad del servicio desde su ingreso; y finalmente un 63% de los clientes manifestó que la MYPE de hostelería cumplió con los servicios prometidos desde el comienzo.

Tabla 6

Determinar los tipos de Frecuencias de la capacitación de las Mypes rubro Hostelería distrito de Canchaque – Piura 2021

CATERORIA	SI		NO		TOTAL	
	F	%	F	%	F	%
¿Usted considera que todos sus compañeros fueron capacitados en el año?	26	65%	14	35%	40	100%
¿Considera que a los trabajadores nuevos se les capacita para desarrollar sus tareas?	28	70%	12	30%	40	100%
¿Usted, siempre se registra para la capacitación anual, que les brinda la empresa?	14	35%	26	65%	40	100%
¿Considera que la capacitación le ayuda a mejorar en lo personal e institucional?	37	93%	3	7%	40	100%
¿Usted recibe orientaciones de manera continua y es supervisado permanentemente?	35	88%	5	12%	40	100%
¿En alguna oportunidad le han preguntado en que requiere ser capacitado?	18	45%	22	55%	40	100%

Fuente: Cuestionario dirigido a los trabajadores de las Mypes Hostelería del distrito de Canchaque, año 2021. Elaboración: Propia de la investigadora.

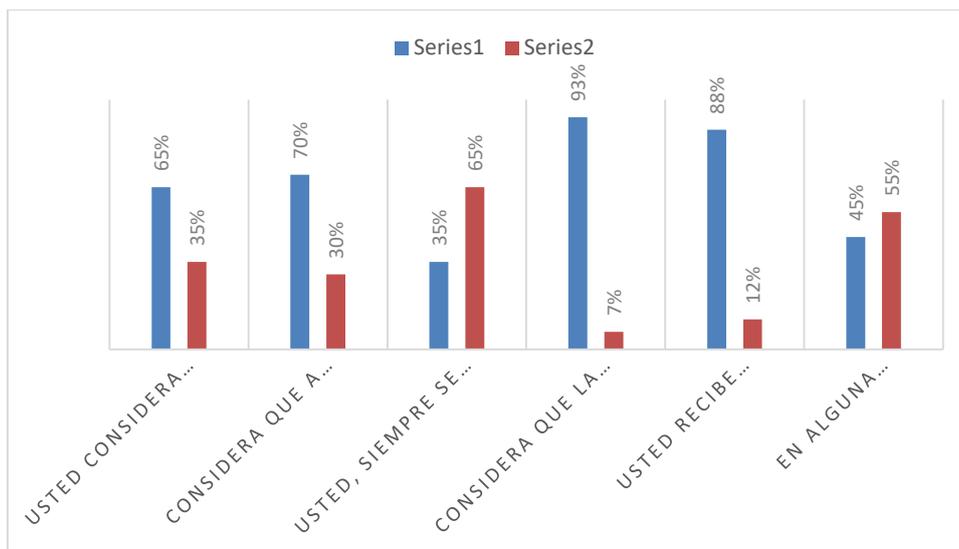


Figura 4: Gráfico de barras apiladas que representa las características de los Tipos de Frecuencia de la Capacitación de las Mypes de hostelería del distrito de Canchaque, año 2021.

INTERPRETACIÓN:

En la Tabla 6 y Figura 4 denominada. Determinar los tipos de Frecuencias de la capacitación de las Mypes rubro Hostelería distrito de Canchaque – Piura 2021, de los resultados de la encuesta aplicada a los trabajadores, con respecto a los tipos de frecuencia de la capacitación, se observa que el 93% de los trabajadores consideran que la capacitación le ayuda a mejorar en lo personal e institucional; el 88% dijeron recibir orientaciones de manera continua y es supervisado permanentemente; de otra parte un 70% manifestó que a los trabajadores nuevos se les concentra para capacitarlos y desarrollen sus tareas bien; así también un 65% manifestó que sus compañeros son capacitados durante el año de una u otra forma; Además se tiene que el 65% de los trabajadores no se registra para las capacitaciones que ofrece la empresa, y finalmente se tiene que el 55% manifestaron que no han tenido la oportunidad que les pregunten en que desean ser capacitados.

Tabla 7

Analizar los requerimientos de la capacitación de las Mypes rubro Hostelería distrito de Canchaque – Piura 2021

CATERORIA	SI		NO		TOTAL	
	F	%	F	%	F	%
¿En la capacitación que recibe, los temas le permiten incrementar el conocimiento para mejorar el desarrollo de sus propias tareas?	34	85%	6	15%	40	100%
¿Alguna vez, le han brindado capacitación que le ha permitido mejorar sus propias habilidades y liderazgo?	30	75%	10	25%	40	100%
¿En las capacitaciones, les transmiten de manera horizontal, conocimientos sobre valores?	31	78%	9	22%	40	100%

Fuente: Cuestionario dirigido a los trabajadores de las Mypes Hostelería del distrito de Canchaque, año 2021. Elaboración Propia de la investigadora.

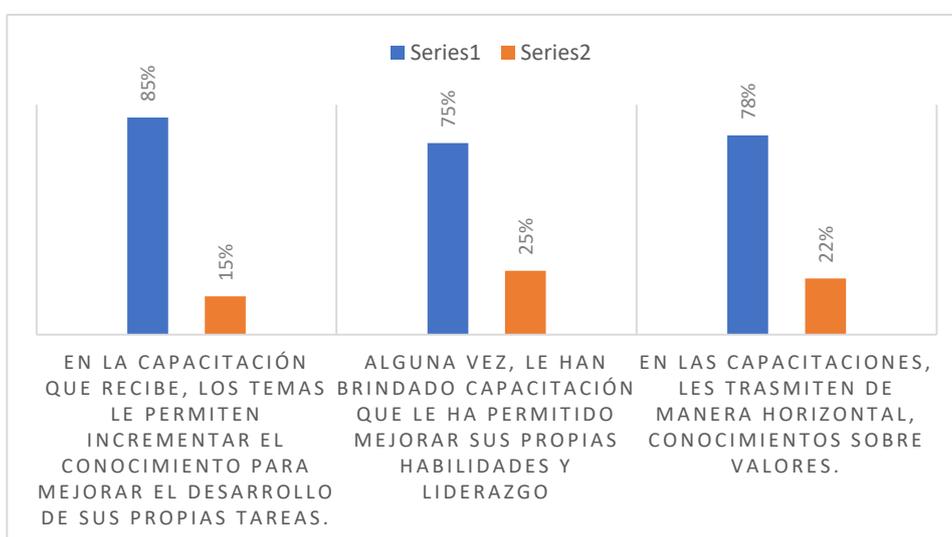


Figura 5: Gráfico de barras apiladas que representa las características De Los Requerimientos de la Capacitación de las Mypes de hostelería del distrito de Canchaque, año 2021.

INTERPRETACIÓN:

En la Tabla 7 y Figura 5 denominada. Analizar los requerimientos de la capacitación de las Mypes rubro Hostelería distrito de Canchaque – Piura 2021, de los resultados de la encuesta aplicada a los trabajadores con respecto se observa que el 85% manifestó que los temas recibidos en la capacitación les ha permitido aumentar el conocimiento y mejorar en el desarrollo de sus propias actividades, por otro lado el 78% dijo que la capacitación de las formas que puedan recibir les ayuda a mejorar sus conocimientos, valores y actitudes; y finalmente el 75% manifestaron que han recibido capacitaciones que les ha permitido mejorar sus habilidades.

5.2. ANÁLISIS DE RESULTADOS

En la Tabla 3 denominada “Características demográficas” se observa que las micro y pequeñas empresas estudiadas 33.34% de los propietarios tienen de 46 años a más, así también el 55.56% son del género masculino, el 44.44% cuentan con educación superior no universitaria. Bravo (2019) en su estudio realizado en el “rubro hoteles del distrito de Huaraz” se ha encontrado que el 61.3% de los gerentes tienen entre 33 a 37 años, son del género masculino y tienen educación secundaria, los datos son diferentes al estudio, Por otra parte, Ballón (2016) en su estudio se observa que el 29.7% tiene entre 46 a 55 años de edad, el 65.4% son su mayoría del género masculino y según los datos el 33.9% tienen educación universitaria completa.

Por otra parte, con respecto al tipo de empresa se observa que el 77.78% son MYPE que la propiedad corresponde a un solo propietario-persona natural-Unipersonal, Según el

INEI (2018) se tiene que el 45.8% de las Micro y Pequeñas Empresas desarrollan su actividad económica como persona natural, los resultados son diferentes.

Por otro lado, con relación a los años en el negocio se observa que el 44.44% tienen en el negocio entre 7 a 10 años. Según Bravo (2019) se encontró que el 71% de las Mypes tienen en el negocio entre 4 a 5 años en el negocio, si bien los datos son diferentes, pero si mantienen la propensión.

Tabla 4- denominada Dimensiones de la Gestión de la calidad de las Mypes rubro Hostelería distrito de Canchaque – Piura 2021, en relación al indicador de la gestión de calidad programada, donde “¿Considera que el personal del hospedaje tiene claro cuáles son sus tareas?” se observó que, El 71% de los encuestados manifestaron que los trabajadores sí tiene claro cuáles son sus tareas. Moncayo (2017) quien en su investigación concluyó que los negocios del rubro de prácticas del negocio de alojamientos, las acciones las desarrollaban de forma empírica los integrantes no tienen mucho conocimiento de cómo administrar el establecimiento. Por otra parte, Cruzado & Silva (2019) definió que los emprendedores en el día de hoy tienen bases sólidas, como especificaciones de la forma y como hacer sus tareas para hacer sentir al visitante cómodo.

Con relación “¿En el hotel le han brindado la atención de acuerdo a su necesidad?” un 76% de los clientes respondieron que, si les han atendido satisfaciendo sus necesidades. Muñoz (2017) quien en su investigación al Hotel Perla Verde de la Ciudad de Esmeraldas concluyó que para la organización es una gran preocupación superar las expectativas de sus visitantes y que estos lo perciban en la calidad de atención y de servicio. De otra parte, Cruzado & Silva (2019) dijo que la calidad programada se basa en indicaciones técnicas, lineamientos y políticas que satisfagan las necesidades de los clientes.

En relación a la gestión de la calidad realizada, sobre “¿La administración del hotel

le ha atendido con profesionalismo?” El 69% de los encuestados expresaron que, si han sido atendidos con profesionalismo. Moncayo (2017) quien en su investigación manifestó que la atención se da desde tres enfoques claves: la planificación estratégica que les permite identificar, la prestación de una gestión de calidad y de los recursos humanos, con ello los clientes son atendidos de manera específica en el campo que requieren encontrando calidad de servicio. Así también Cruzado & Silva (2019) que la gestión de la calidad realizada es referida a la secuencia de procesos estandarizados desde la empresa para ofrecer calidad de servicio al cliente.

Con respecto al mismo indicador, se consideró “¿Usted ha identificado si toman precauciones para la prestación del servicio?” se observa que un 65% de los clientes encuestados manifestaron que si han identificado que las organizaciones del rubro si toman precauciones para la prestación del servicio. Cruzado & Silva (2019) quien en su investigación manifestó que la calidad del servicio y cumplimiento del mismo es de incidencia muy baja. El mismo autor en su texto expresó que la gestión de calidad realizada es lo referido al cumplimiento de especificaciones técnicas o conocidas también como las características del producto o servicio, listo para ofrecer al cliente.

Con respecto al indicador Gestión de la calidad realizada se enfatizó en “¿Considera que el personal de servicio es el adecuado?”, se observó que el 73% de los clientes encuestados manifestaron que el personal que atiende les prestó el servicio de atención adecuado. Arrascue (2021) quien en su trabajo de investigación entre sus conclusiones indicó que desde el principio de formación laboral se identifican con el principio de relaciones mutuas beneficiosas centrados en la eficiencia y mejorar sus servicios. Cruzado & Silva (2019) manifestó que la calidad realizada viene a ser lo que se logra de los procesos identificados acorde con la satisfacción de los servicios que se brindan al cliente.

En cuanto a la Gestión de la calidad esperada, respecto a “¿Los servicios brindados en el hotel, ha cubierto su expectativa?”, se observa que el 67% de los clientes manifestaron que sus expectativas han sido cubiertas. Jiménez (2019) en su trabajo de investigación concluyó que en relación a la calidad del servicio se reflejó satisfacción al cumplirse la expectativa del cliente. De otra parte, Cruzado & Silva (2019) que los consumidores siempre están alertas a obtener lo que finalmente logre cubrir su expectativa.

Por otra parte, “¿Considera que en la estadía ha disfrutado del servicio brindado?” se observa que el 70% de los clientes encuestados respondieron que sí disfrutaron del servicio. Jiménez (2019) concluyó además en su investigación que las características del servicio están vinculadas a las especificaciones del servicio y producto. De otra parte, Cruzado & Silva (2019) se refirió a los clientes que siempre están a la espera de obtener lo que realmente cubra su expectativa.

Tabla 5 denominada Dimensiones de la Calidad de Servicio de las Mypes rubro Hostelería distrito de Canchaque – Piura 2021. “¿Las instalaciones de la habitación se conservan limpias durante su estancia?” se observa que el 72% de los encuestados en los servicios de hostelería del distrito de Canchaque respondieron que, si se conservan limpias las instalaciones de la habitación. Ballón (2016) quien en su investigación concluyó que los elementos tangibles tienen incidencia directa en la satisfacción del cliente. Por otra parte, Barreda (2019) se refirió a los elementos tangibles como lo que se ve y se verifica o comprueba la calidad, sus componentes requieren de especificaciones que estén orientadas a la satisfacción del cliente.

Con el análisis de elementos tangibles, “¿Generalmente el hotel transmite calidad de servicio desde su llegada?” se observó que el 66% de los clientes encuestados

mencionaron que el hotel si transmite calidad de servicio desde su llegada Cruzado & Silva (2019) quien en su investigación de la calidad de servicio concluyó que la incidencia con respecto del servicio al cliente era muy baja, pero observó la tendencia de crecimiento. Por otro lado, Barreda (2019) se refirió a los elementos tangibles como lo que se ve y se verifica o comprueba la calidad, sus componentes requieren de especificaciones que estén orientadas a la satisfacción del cliente.

Con respecto a la dimensión de la fiabilidad, “¿El hotel cumplió con los servicios prometidos desde el comienzo?” se observa que el 63% de los clientes encuestados respondieron que el hotel cumplió con los servicios prometidos desde el comienzo. Albarrán (2019) quien en su investigación concluyó que en su trabajo en lo referido a la fiabilidad primó la sinceridad, el servicio bien realizado a la primera. Por otra parte, Barreda (2019) se refirió al nivel de complacencia que presentan los clientes en una organización.

En relación a la capacidad de respuesta “¿Los trabajadores siempre están listos para atenderle y poder ayudarlo?” se observa que el 70% de los encuestados respondieron que los trabajadores siempre están listos para atenderle y poder ayudarlo. Albarrán (2019) quien en su investigación concluyó que las empresas se encontraban distantes ya que un hotel tenía sus valores porcentuales en bueno y el otro conserva sus valores de regular. Por otra parte, Barreda (2019) se refirió a la Capacidad de respuesta como la predisposición de las personas comprendidas a actuar con celeridad la prestación de una necesidad del cliente.

De otra parte, “¿Los colaboradores del hotel le ofrecen servicio rápido y oportuno?” se observa que el 68% de los clientes encuestados respondieron que los colaboradores del hotel le ofrecen servicio rápido y oportuno. Albarrán (2019) manifestó que, la gestión de administrar el tiempo es indispensable, se debe garantizar la prontitud de atención en el tiempo requerido y esperado, superando toda expectativa del cliente. Por otra parte, Barreda

(2019) se refirió a la Capacidad de respuesta como la predisposición de las personas comprendidas a actuar con celeridad la prestación de una necesidad del cliente.

En relación a la dimensión de la seguridad, “¿Las actitudes de los trabajadores le infundieron confianza en todo momento?” se observó que el 79% de los encuestados manifestaron que las actitudes de los trabajadores le infundieron confianza en todo momento. Muñoz (2017) quien en su investigación concluyó “que la falta de capacitación al personal del hotel, la inexistencia de manuales de procedimientos y de funciones y la falta de calidad de servicio de entrega del servicio al cliente” incide en la seguridad de los servicios prestados. Por otra parte, Barreda (2019) respecto a la seguridad manifestó que vienen a ser las acciones, que desarrollan las micro y pequeñas empresas para que la prestación de sus servicios esté a la altura y expectativas de los prestadores del servicio.

Los resultados de la encuesta en la dimensión de empatía, “¿Ha percibido que en el hotel se preocupan por darle buena atención y servicio?” se observa que el 75% percibieron que en el hotel se preocupan por darle buena atención y servicio. Ballón (2016) quien su investigación sobre satisfacción llegó a concluir que la dimensión de “empatía” tiene la mayor incidencia en la satisfacción, los trabajadores muestran su interés en solucionar los inconvenientes de los clientes. De otra parte, Barreda (2019) manifestó que la empatía viene a ser la expresión de satisfacción de los clientes al ver manifiesto interés de los empleados al resolverle sus requerimientos con respeto, amabilidad y con eficacia. Identificación activa de una persona frente a un problema de otro.

Tabla 6 denominada Tipos de Frecuencias de la capacitación de las Mypes rubro Hostelería distrito de Canchaque – Piura 2021. Del indicador de Frecuencia Continua, “¿Usted considera que todos sus compañeros fueron capacitados en el año?” se observa que el 65% de los trabajadores encuestados respondieron que todos sus compañeros fueron capacitados

en el año. Benalcázar (2016) quien su investigación sobre “Programa de Capacitación para mejorar la calidad” concluyó que por parte de los integrantes del hotel existe predisposición para participar y recibir capacitación ya que únicamente vienen recibiendo cursos inductivos o ayuda directa. Por otra parte, Sánchez (2020) manifestó que la Frecuencia Continua de la capacitación contribuye a identificar en los trabajadores quienes son los que muestran interés en firmarse continuamente y ayudan en la elaboración de los planes de capacitación y los temas a tocar en ella.

Con relación a la frecuencia de alta concentración “¿Considera que a los trabajadores nuevos se les capacita para desarrollar sus tareas?” se observó que el 70% de los trabajadores encuestados respondieron que a los trabajadores nuevos si se les capacita para desarrollar sus tareas. Rojas (2021) en su estudio de “Capacitación y desempeño laboral” concluyó que los trabajadores tienen predisposición de conformar parte de un programa de capacitación. Por otra parte, Sánchez (2020) se refirió a la capacitación de Alta Frecuencia de Concentración como la ayuda de mayor relevancia para el empleado a ser capacitado desde que ingresa a trabajar.

En el tema de la capacitación de frecuencia final, se consideró “¿Usted, siempre se registra para la capacitación anual, que les brinda la empresa?” se observó que el 65% de los empleados No se registra para las capacitaciones anuales, que brinda la empresa. Ordinola (2020) quien en su estudio concluyó, que las capacitaciones realizadas por las micro y pequeñas empresas tienden a formar líderes capaces de destacar en el entorno laboral. Por otra parte, Sánchez (2020) manifestó que, en este tipo de capacitación, forman parte todos los colaboradores que anticipadamente se registraron formalmente en el plan anual de capacitación.

En el tipo de capacitación de frecuencia de entrada, se planteó “¿Considera que la

capacitación le ayuda a mejorar en lo personal e institucional?” se observó que el 93% de los trabajadores considera que la capacitación si le ayuda a mejorar en lo personal e institucional. Bravo (2019) manifestó que los hoteles no realizan investigación de las necesidades de capacitación del personal y en razón de ello no construyen Planes de Capacitación, limitando a los integrantes de la organización a mejorar en habilidades, conocimiento y actitudes. Por otra parte, Sánchez (2020) manifestó que el tipo de frecuencia de entrada es competencia de las organizaciones, son los entes rectores de los planes de capacitación, a través de ella se imparte conocimiento con contenidos nuevos y acorde a los cargos o especialidades que forman parte de la estructura de la empresa.

La frecuencia de Capacitación Informal, se planteó “¿Usted recibe orientaciones de manera continua y es supervisado permanentemente?”, se observó que el 88% respondió que, si recibe orientaciones de manera continua y es supervisado permanentemente. Acha (2019) quien concluyó en su estudio que los “representantes de las micro y pequeñas empresas de hoteles del centro de Piura” si capacitan a sus colaboradores con el fin supremo de evitar errores o deficiencias en su desarrollo y lograr de cada uno de ellos lo mejor en la gestión maximizando los resultados. Por otra parte, Sánchez (2020) dijo que el tipo de frecuencia informal se da en los trabajadores que mayormente requieren supervisión para la realización de sus tareas, sólo de esta manera se podría asegurar la gestión optima del proceso y evitar insatisfacciones al cliente.

Respecto a “¿En alguna oportunidad le han preguntado en que requiere ser capacitado?”, se observó que el 55% de los trabajadores expresaron que No han sido consultados. Acha (2020) quien dijo que en la trayectoria de las empresas se combina la experiencia con las capacidades, habilidades, actitudes, valores del individuo, por ello la capacitación formal

requiere de plan de capacitación debidamente aprobado. Por otra parte, Sánchez (2020) manifestó que este tipo de frecuencia de capacitación, incluye toda la ingeniería organizacional de una empresa. La capacitación formal es planificada, organizada, y responde a un diagnóstico de necesidades para identificar en que se debe fortalecer los conocimientos de los colaboradores.

Tabla 7 denominada los requerimientos de la capacitación de las Mypes rubro Hostelería distrito de Canchaque – Piura 2021. En relación a los conocimientos se tiene “¿En la capacitación que recibe, los temas le permiten incrementar el conocimiento para mejorar el desarrollo de sus propias tareas?” el 85% de los encuestados respondieron que en la capacitación que recibe, los temas le permiten incrementar el conocimiento para mejorar el desarrollo de sus propias tareas. Ordinola (2020) quien en su estudio concluye que la capacitación trasmite conocimientos y forma líderes, para la organización en el desarrollo laboral, permitiendo brindar al cliente satisfacción. Por otra parte, Chunga (2020) dijo para cada puesto de trabajo existe un perfil, las personas en la institución están sujetas a mejorar sus capacidades cognitivas para desempeñarse de manera eficiente.

Respecto a las habilidades, se planteó “¿Alguna vez, le han brindado capacitación que le ha permitido mejorar sus propias habilidades y liderazgos?” se observó que el 75% de los encuestados respondieron que, si le han brindado capacitación que le ha permitido mejorar sus propias habilidades y liderazgo. León (2019) quien manifestó en su investigación que no existe un buen desarrollo y gestión del área de limpieza interna generando la disconformidad de los clientes. Por otra parte, Chunga (2020) se refirió a la capacitación en habilidades como el fortalecimiento de capacidades en el puesto que desarrolla una persona sus actividades productivas.

Respecto a “¿En las capacitaciones, les transmiten de manera horizontal,

conocimientos sobre valores?” el 78% de los encuestados manifestaron que sí les dan capacitación en valores de manera transversal en cada capacitación. Rojas (2018) quien dijo que si se mejora la capacitación en los contenidos que realmente requiere el personal de la organización, entonces se conocerán mejores resultados. Por otra parte, Chunga (2020) se refirió a la capacitación en actitudes ya que esta tiende a eliminar actitudes nocivas, por actitudes prosperas en los integrantes, incremento de la estima, y los sentimientos e interrelaciones con las personas.

VI CONCLUSIONES

Respecto a las características de las Dimensiones de la Gestión de la Calidad de las Mypes rubro Hostelería distrito de Canchaque – Piura 2021, se concluyó que la gestión de calidad programada en el rubro de hostelería, brinda la atención acorde a las necesidades de los visitantes, el personal que atiende tiene claro cuáles son sus tareas a realizar; en relación a la gestión de calidad realizada, los usuarios reciben el servicio adecuado, son atendidos con profesionalismo por parte del personal de la administración y además consideran que los trabajadores de forma limitada toman sus precauciones para realizar sus actividades diarias y generar satisfacción al usuario; de la calidad esperada, los representantes de las micro y pequeñas empresas muestran preocupación por el disfrute del servicio en la estadía de sus visitantes, preocupándose especialmente porque los servicios recibidos cubran todas sus expectativas.

Con relación a la Dimensiones de la Calidad de Servicio, se identificó que los visitantes se sienten seguros de las actitudes de los trabajadores generándoles confianza en la estadía; el personal siempre se manifestó empático y preocupado por darles buena atención y hacer de los inconvenientes de los visitantes una buena solución; las instalaciones siempre han permanecido limpias; los trabajadores están atentos a dar respuesta para atender y ayudarle al visitante en lo que requería; con servicio oportuno y rápido; los representantes pusieron de manifiesto ser fiables, mostrando preocupación en brindar la mejor calidad del servicio desde el ingreso; y cumplir con los servicios prometidos desde el comienzo.

De los tipos de Frecuencias de la Capacitación los trabajadores consideran que la capacitación de entrada les ayuda a mejorar en lo personal por los cambios que experimentan en el desarrollo de sus tareas y les permite responder con mayor eficiencia; las capacitaciones

laborales de manera continua, son supervisados permanentemente; por otra parte, la capacitación de alta concentración les ayuda a los trabajadores a desarrollar sus tareas bien desde el primer momento; la organización durante el año de una u otra forma desarrolla capacitación continua en los planes de trabajo establecidos para el año; sin embargo existen trabajadores poco motivados y no se registran para las capacitaciones que ofrece la empresa, y tampoco han tenido la oportunidad que les pregunten en que desea ser capacitado.

Luego de analizar los Requerimientos de la Capacitación, se identificó que los requerimientos de la capacitación, en los temas recibidos ha permitido a los trabajadores aumentar el conocimiento y mejorar en el desarrollo de sus propias actividades, por otro lado, la capacitación de las formas y modos que han recibido les ayudó a mejorar sus conocimientos, valores y actitudes; y fomentaron la mejora de sus habilidades.

ASPECTOS COMPLEMENTARIOS RECOMENDACIONES

Implementar la Gestión de la Calidad en la Mype y pequeñas empresas, de las Mypes rubro Hostelería distrito de Canchaque-Piura 2021, considerando que es necesario enrumbar hacia el éxito total de las metas y sus objetivos empresariales en razón de ello, considerando que la gestión de calidad cuenta con diferentes dimensiones se recomienda motivar a los representantes y trabajadores a fortalecer la gestión con: orientando los resultados, liderazgo y gestión de procesos, desarrollo de las personas y entrenamiento permanente que permita medir las diferentes acciones.

En la Calidad de Servicio de las MYPEs rubro Hostelería distrito de Canchaque-Piura 2021, este espacio debe motivarse a los trabajadores a identificarse plenamente con la organización, sólo así se podrá desterrar el descontento existente en algunos clientes, se recomienda a los representantes recurrir a profesionales externos para realizar un diagnóstico interno generalizado y poder determinar sus pocas fortalezas y gran parte de sus debilidades, a partir de ahí prepararse para establecer y aplicar estrategias como: Garantizar un buen servicio, tener respuestas idóneas, ser proactivo y empático.

Respecto a las Frecuencias de la Capacitación de las Mypes rubro Hostelería distrito de Canchaque-Piura 2021, los dueños y representantes deben lograr financiamiento en el sistema financiero, que les permita invertir específicamente en la capacitación para toda la plana de integrantes de la organización (directivos y trabajadores) algunos fortalecerán sus conocimientos y otros deben lograr mejorar en la adquisición de conocimientos, habilidades, actitudes, para que la empresa muestre capacidad de servicio y le permita continuar en el

mercado, poder mejorar en la toma de decisiones, es por ello que los dueños y/o representantes deben hacer un hábito el aprendizaje, tener claros sus objetivos, ver la capacitación como la mejor y mayor inversión realizada, y definir los diferentes esquemas de capacitación.

Respecto a los Requerimientos de Capacitación de las Mypes rubro Hostelería distrito de Canchaque – Piura 2021, los representantes deben organizar diferentes plataformas de capacitación, apoyándose con los trabajadores que han mostrado mayor capacidad de entendimiento y aplicar la fórmula de formador de formadores, es decir que un trabajador quizá el más destacado y con capacidad de dirigirse al público, haga replica de sus conocimientos y transmitir a sus compañeros.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Bibliografía

Hernández, Sampieri & Mendoza. (2019) *Metodología de la Investigación Las rutas cuantitativas, cualitativas y mixta. Primera edición.* Editora-McGRAW-HILL INTERAMERICANA EDITORES, S.A. de C.V.

Pino. G. R. (2018). *Metodología de la Investigación elaboración de diseños para contrastar hipótesis. Segunda edición.* Editorial San Marcos E.I.R.L., Editor. Impreso en el Perú/Printel in Perú.

Villegas. L. Marroquín. R. Del Castillo. V & Sánchez. R. (2019) *Teoría y Praxis de la investigación científica-Tesis de Maestría y Doctorado.* Editorial San Marcos E. I. R. L. Primera edición 2010. Cuarta reimpresión marzo 2019.

Web grafía.

Acha. Calle. S. (2019) *Caracterización de la capacitación y atención al cliente de las MYPEs rubro hoteles una estrella del centro Piura, año 2017.* recuperada de http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/10205/CAPACITACION_ATENCION_AL_CLIENTE_ACHA_CALLE_SEGUNDO.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Albarrán Vásquez. C. A. (2019) *Estudio comparativo de la percepción de calidad en hoteles de tres y cuatro estrellas de los turistas que visitan la ciudad de Cajamarca.* Obtenida de <https://repositorio.unc.edu.pe/bitstream/handle/UNC/3360/Estudio%20Coparativo%20de%20la%20Percepcio%C3%B3n%20de%20Calidad%20en%20Hoteles%20de%20Tres%20y%20Cuatro%20Estrellas%20d>

Alejo A., Huamancaja M., Manrique V., & Piérola. Z. (2020) *Plan Estratégico 2020-2024 de la Cadena Hotelera HOME BUSINESS.* Obtenido de: https://repositorio.up.edu.pe/bitstream/handle/11354/2917/AlejoMirian_Tesis_maestria_2020.pdf?sequence=1

Arrascue Zapata, C. R. (2021) *Gestión de calidad y Empowerment en MYPEs rubro hotelería en Urbanización Ignacio Merino, distrito de Veintiséis de octubre, Piura*

2018. Recuperada de:
http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/23192/EMPOWERMENT_GESTION_DE_CALIDAD_ARRASCUE_ZAPATA_CRISTHIAN RONALDO.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Andina. (2017). “*Hoteles peruanos aumentan inversiones en tecnologías para seguridad*”. En: andina.pe. [En línea]. 02 de febrero de 2017. Fecha de consulta: 30/08/2021. Disponible en: <https://andina.pe/agencia/noticia-hoteles-peruanos-aumentan-inversiones-tecnologias-para-seguridad-652031.aspx>
- Benalcázar Méndez. K. G. (2016) *Programa de Capacitación para mejorar la calidad del Hotel San Francisco, Cantón Daule, provincia del Guayas*. Obtenido de:
<http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/10160/1/TESIS%20FINAL%20KENYA%20BENALCAZAR%202016.pdf>
- Bravo Amado. A.G. (2019) *Capacitación en incentivos laborales en las micro y pequeñas empresas del sector servicio – rubro hoteles del distrito de Huaraz, 2016*, Recuperada de:
http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/10445/MYPES_CAPACITACION_DEL_PERSONAL_BRAVO-AMADO-ABEL_GINES.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Ballón Cervantes, S. C. (2016) *Evaluación En La Calidad De Servicio Y Satisfacción Del Cliente En Los Hoteles De Dos Y Tres Estrellas De La Ciudad De Abancay*. Recuperada de:
https://repositorio.esan.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12640/588/2016_ADYFI_16-2_01_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Banco Central de Reserva del Perú (BCRP). (2020). “*Indicadores Económicos. I Trimestre 2020*”. En: bcrp.gob.pe. [En línea]. Fecha de consulta:24.08.2021 Disponible en: <https://www.bcrp.gob.pe/docs/Estadisticas/indicadores-trimestrales.pdf>
- Ballarin (2020). *Covid-19 y hostelería española: primer análisis y cuatro primeros escenarios, comentado el 10.05.2020*. Recuperado de:
<https://www.travindy.com/es/2020/05/covid-19-y-hosteleria-espanola-primer-analisis-y-cuatro-primeros-escenarios/>

- Cruzado Saucedo. D. & Silva Mosqueira. C (2019) *Gestión de la calidad del servicio satisfacción del cliente en las agencias de viajes y turismo ubicadas en el perímetro de la plaza de armas de la provincia de Cajamarca, 2019*. Obtenida de la <http://repositorio.upagu.edu.pe/bitstream/handle/UPAGU/1245/TESIS%20Cruzado%20y%20Silva..pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Flores T, R. A. (2017). *Aplicación del método de las "5m" para determinar las posibles causas de un problema en un taller automotriz*. Obtenido de <https://repositorio.uide.edu.ec/bitstream/37000/2316/1/T-UIDE-160.pdf>
- Guerrero. Chanduvi. D. (2015) *Planificar la gestión de los interesados*. Recuperada de: <https://pirhua.udep.edu.pe/bitstream/handle/11042/2436/13.2%20Planificar%20la%20gestion%20de%20los%20interesados.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Jiménez Sotomayor. J. G. (2019) *Gestión de calidad y Competitividad en las MYPEs rubro Hoteles en la A.V. Circunvalación Piura, año* Recuperada de: http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/16218/GESTION_DE_CALIDAD_COMPETITIVIDAD_JIENEZ_SOTOMAYOR_JAQUELINE_GRACIELA.pdf?sequence=1&isAllowe
- León Carrasco. L. G. (2019) *Capacitación y control del personal en el área de Housekeeping para una gestión de calidad del Miraflores Park Hotel*. Recuperada de: http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/4973/TRSUFICIENCIA_LE%20CARRASCO.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Muñoz Benavides. g (2017) *Análisis de la calidad del servicio del Hotel Perla Verde de la ciudad de Esmeraldas*. Recuperada de. <https://repositorio.pucese.edu.ec/bitstream/123456789/1116/1/MU%20BENAVIDES%20GIRA.pdf>
- Moncayo, K. V. (2017). *Acerca de nosotros: Escuela de Hospitalidad y turismo*. Obtenido de: <http://dspace.udla.edu.ec/bitstream/33000/7120/1/UDLA-EC-TIAEHT-2017-47.pdf>

Márquez, R. (2018). “*Corrupción judicial le cuesta al Perú cuatro mil millones de soles*”. En: sni.org.pe. [En línea]. 22 de julio de 2018. Disponible en: <https://sni.org.pe/sni-corrupcion-judicial-le-cuesta-al-peru-cuatro-mil-millones-soles/>

Ordinola Rivas. C. M. (2020) *Caracterización de la Capacitación y Atención al cliente en las MYPEs rubro Restaurantes en el Cercado del distrito de Castilla de la provincia de Piura, año 2018*. Obtenida de: http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/22531/CAPACITACION_ATENCION_AL_CLIENTE_ORDINOLA_RIVAS_CARMEN_%20MARIELLA.pdf?sequence=1&isAllowed

Rojas Santos. F. J. (2018) *Capacitación y Desempeño Laboral*. Obtenida de: <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesiseortiz/2018/05/43/Rojas-Francisco.pdf>

Saldaña Bermeo M.I. (2019) *Determinantes de la competitividad turística para el desarrollo del turismo de naturaleza en el distrito de Canchaque – Piura – 2018*. Recuperada de: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/35961/Salda%C3%B1a_BMI.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Rojas Santos. F. J. (2018) *Capacitación y Desempeño Laboral*. Obtenida de: <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesiseortiz/2018/05/43/Rojas-Francisco.pdf>

Resolución N. ^a 0037-2021—CU-ULADECH Católica. Código de ética para la investigación-versión 004. Recuperada de: <https://web2020.uladech.edu.pe/images/stories/universidad/documentos/2020/codigo-de-etica-para-la-investigacion-v004.pdf>

Sánchez Espinoza* "LA FORMA DE INTEGRAR EL ERROR EN LA CIENCIA" Palabras claves: Método científico, error, estadística, muestreo, paramétrico, no paramétrico.

ANEXOS

Anexo 1: Instrumento de recolección de datos

Cuestionario dirigido a los clientes de las Mypes rubro de Hostelería distrito de Canchaque.



¡Buen día!, me encuentro realizando una investigación con el fin de conocer la Gestión de calidad del servicio y Capacitación de las Mypes Rubro Hostelería Distrito de Canchaque – Piura año 2021, por ello acudo a Ud. con el fin de que responda a unas preguntas sencillas marcando un aspa (X) en la respuesta que Ud. considere más conveniente. Su participación es muy valiosa y se le agradece por ello.

Datos demográficos

Edad_

Estado civil_

Género

Nivel de estudios

Giro del negocio

Años en el negocio

Número de trabajadores

Tipo de persona: Natural – jurídica

Preguntas para los clientes

1.- ¿Considera que el personal del hospedaje tiene claro cuáles son sus tareas?

SI

NO

2.- ¿En el hotel le han brindado la atención de acuerdo a su necesidad?

SI

NO

3.- ¿La administración del hotel le ha atendido con profesionalismo?

SI
NO

4.- ¿Usted ha identificado si toman precauciones para la prestación del servicio?

SI
NO

5.- ¿Considera que el personal de servicio es el adecuado?

SI
NO

6.- ¿Los servicios brindados en el hotel, ha cubierto su expectativa?

SI
NO

7.- ¿Considera que en la estadía ha disfrutado del servicio brindado?

SI
NO

8.- ¿Las instalaciones de la habitación se conservan limpias durante su estancia?

SI
NO

9.- ¿Generalmente el hotel transmite calidad de servicio desde su llegada?

SI
NO

10.- ¿El hotel cumplió con los servicios prometidos desde el comienzo?

SI
NO

11.- ¿Los trabajadores siempre están listos para atenderle y poder ayudarlo?

SI
NO

12.- ¿Los colaboradores del hotel le ofrecen servicio rápido y oportuno??

SI
NO

13.- ¿Las actitudes de los trabajadores le infundieron confianza en todo momento?

SI
NO

14.- ¿Ha percibido que en el hotel se preocupan por darle buena atención y servicio?

SI
NO



¡Buen día!, me encuentro realizando una investigación con el fin de conocer la, Gestión de calidad del servicio y Capacitación de las Mypes Rubro Hostelería Distrito de Canchaque – Piura año 2021 por ello acudo a Ud. con el fin de que responda a unas preguntas sencillas marcando un aspa (X) en la respuesta que Ud. considere más conveniente. Su participación es muy valiosa y se le agradece por ello.

Datos demográficos

Edad

Estado civil

Género

Nivel de estudios

Giro del negocio

Años en el negocio

Número de trabajadores

Tipo de persona: Natural – jurídica

Cuestionario dirigido a los trabajadores de las Mypes rubro de Hostelería distrito de Canchaque

1.- ¿Usted considera que todos sus compañeros fueron capacitados en el año?

SI

NO

2.- ¿Considera que a los trabajadores nuevos se les capacita para desarrollar su tarea?

SI

NO

3.- ¿Usted, siempre se registra para la capacitación anual, que les brinda la empresa?

SI **NO**

4.- ¿Considera que la capacitación le ayuda a mejorar en lo personal e institucional?

SI **NO**

5.- ¿Usted recibe orientaciones de manera continua y es supervisado permanentemente?

SI **NO**

6.- ¿En alguna oportunidad le han preguntado en que requiere ser capacitado?

SI **NO**

7.- ¿En la capacitación que recibe, los temas le permiten incrementar el conocimiento para mejorar el desarrollo de sus propias tareas?

SI **NO**

8.- ¿Alguna vez, le han brindado capacitación que le ha permitido mejorar sus propias habilidades y liderazgo?

SI **NO**

9.- ¿En las capacitaciones, les transmiten de manera horizontal, conocimientos sobre valores?

SI **NO**

Anexo 2: Consentimiento informado

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 del Servicio y Capacitación de las Mypes rubro hostelería distrito de Canchaque — Piura 2021 y es dirigido por la Bachiller en Ciencias Administrativas, Castillo Talledo, Patricia Alexandra, investigador de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. El propósito de la investigación es: Determinar las Dimensiones de la Gestión de Calidad y Dimensiones de la Calidad del Servicio de la Gestión y los Tipos de Frecuencias y Requerimientos de la Capacitación.

Para ello, se le invita a participar en una encuesta que le tomará siete 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 los medios de difusión. Si desea, también podrá escribir al correo palecasta14@hotmail.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:

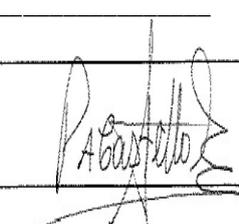
Nombre: Patricia Alexandra Castillo Talledo

Fecha: Piura, septiembre 2021

Correo electrónico: _____

Firma del participante: _____

Firma del Investigador (o encargado de recoger información) _____





FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

ANEXO

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN DE JUICIO POR EXPERTOS

Yo, **Raquel Silva Juárez**, identificado con DNI 02846914, con CLAD N° 01899 Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de validación el (los) instrumento(s) de recolección de datos del cuestionario, elaborado por la estudiante. Br. Adm. CASTILLO TALLEDO PATRICIA ALEXANDRA para efectos de su aplicación a los sujetos de la población (muestral) seleccionada para el trabajo de investigación denominado: **Gestión de calidad del Servicio y Capacitación de las MYPEs rubro Hostelería distrito de Canchaque – Piura 2021**, que se encuentra realizando.

Luego de haber realizado la revisión pertinente se recomienda al estudiante tener en cuenta las observaciones (de ser el caso) hechas al instrumento con la finalidad de optimizar sus resultados. Por lo cual firmo y sello la presente.

Piura, 06 De Octubre de 2021



Mg. Raquel Silva Juárez
LIC. EN CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
CLAD-01899

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE JUICIO POR EXPERTOS									
Orden	Pregunta	CRITERIOS DE EVALUACIÓN							
		¿Es pertinente con el concepto?		¿Necesita mejorar la redacción?		¿Es tendencioso aqiescente?		¿Se necesita más ítems para medir el concepto?	
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO
OE 1	- Determinar las Dimensiones de la gestión de la calidad de las MYPEs rubro Hostelería distrito de Canchaque – Piura 2021								
1	Considera que el personal del hospedaje tiene claro cuáles son sus tareas	x			x		x		x
2	En el hotel le han brindado la atención de acuerdo a su necesidad	x			x		x		x
3	La administración del hotel le ha atendido con profesionalismo	x			x		x		x
4	Usted a identificado si toman precauciones para la prestación del servicio	x			x		x		x
5	Considera que el personal de servicio es el adecuado	x			x		x		x
6	Los servicios brindados en el hotel, ha cubierto su expectativa	x			x		x		x
7	Considera que en la estadía ha disfrutado del servicio brindado	x			x		x		x
OE2	Identificar las Dimensiones de la Calidad de Servicio de las MYPEs rubro Hostelería distrito de Canchaque – Piura 2021								
8	Las instalaciones de la habitación se conservan limpias durante su estancia	x			x		x		x
9	Generalmente el hotel transmite calidad de servicio desde su llegada	x			x		x		x
10	El hotel cumple con los servicios prometidos desde el comienzo	x			x		x		x
11	Los trabajadores siempre estan listos para atenderle y poder ayudarlo	x			x		x		x
12	Los colaboradores del hotel le ofrecen servicio rápido y oportuno.	x			x		x		x
13	Las actitudes de los trabajadores le infundieron confianza en todo momento	x			x		x		x
14	Ha percibido que en el hotel se preocupan por darle buena atención y servicio.	x			x		x		x
OE3	Establecer los tipos de Frecuencias de la capacitación de las MYPEs rubro Hostelería distrito de Canchaque – Piura 2021								
15	Usted considera que todos sus compañeron fueron capacitados en el año	x			x		x		x


Mg. Raquel Silva Juárez
 LIC. EN CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

16	Considera que a los trabajadores nuevos se les capacita para desarrollar sus tarea	x			x	x	x
17	Usted, siempre se registra para la capacitación anual, que les brinda la empresa	x			x	x	x
18	Considera que la capacitación le ayuda a mejorar en lo personal e institucional	x			x	x	x
19	Usted recibe orientaciones de manera continua y es supervisado permanentemente.	x			x	x	x
20	En alguna oportunidad le han preguntado en que requiere ser capacitado.	x			x	x	x
OE4	Analizar los requerimientos de la capacitación de las MYPEs rubro Hostelería distrito de Canchaque - Piura 2021						
21	En la capacitación que recibe, los temas le permiten incrementar el conocimiento para mejorar el desarrollo de sus propias tareas.	x			x	x	x
22	Alguna vez, le han brindado capacitación que le ha permitido mejorar sus propias habilidades y liderazgo	x			x	x	x
23	En las capacitaciones, les transmiten de manera horizontal, conocimientos sobre valores.	x			x	x	x



Mg. Raquel Silva Juárez
 LIC. EN CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
 CLAD-01899



FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

ANEXO

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN DE JUICIO POR EXPERTOS

Yo, IVÁN ARTURO GUZMÁN CASTRO, identificado con
DNI 07727308, con CLAD N° 5107. Por medio de la presente hago
constar que he revisado con fines de validación el (los) instrumento(s) de recolección de
datos del cuestionario, elaborado por la estudiante Br. Adm. **CASTILLO TALLEDO**

PATRICIA ALEXANDRA para efectos de su aplicación a los sujetos de
la población (muestral) seleccionada para el trabajo de investigación denominado:
Gestión de calidad del Servicio y Capacitación de las MYPEs rubro Hostelería
distrito de Canchaque - Piura 2021, que se encuentra realizando.

Luego de haber realizado la revisión pertinente se recomienda al estudiante tener en
cuenta las observaciones (de ser el caso) hechas al instrumento con la finalidad de
optimizar sus resultados. Por lo cual firmo y sello la presente.

Ing. IVÁN GUZMÁN CASTRO

CLAD N° 5107

Piura, 06 De Octubre de 2021

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE JUICIO POR EXPERTOS									
Orden	Pregunta	CRITERIOS DE EVALUACIÓN							
		¿Es pertinente con el concepto?		¿Necesita mejorar la redacción?		¿Es tendencioso aqiescente?		¿Se necesita más ítems para medir el concepto?	
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO
OE 1	- Determinar las Dimensiones de la gestión de la calidad de las MYPEs rubro Hostelería distrito de Canchaque - Piura 2021								
1	Considera que el personal del hospedaje tiene claro cuáles son sus tareas	X			X		X		X
2	En el hotel le han brindado la atención de acuerdo a su necesidad	X			X		X		X
3	La administración del hotel le ha atendido con profesionalismo	X			X		X		X
4	Usted a identificado si toman precauciones para la prestación del servicio	X			X		X		X
5	Considera que el personal de servicio es el adecuado	X			X		X		X
6	Los servicios brindados en el hotel, ha cubierto su expectativa	X			X		X		X
7	Considera que en la estadía ha disfrutado del servicio brindado	X			X		X		X
OE2	Identificar las Dimensiones de la Calidad de Servicio de las MYPEs rubro Hostelería distrito de Canchaque - Piura 2021								
8	Las instalaciones de la habitación se conservan limpias durante su estancia	X			X		X		X
9	Generalmente el hotel transmite calidad de servicio desde su llegada	X			X		X		X
10	El hotel cumple con los servicios prometidos desde el comienzo	X			X		X		X
11	Los trabajadores siempre estan listos para atenderle y poder ayudarlo	X			X		X		X
12	Los colaboradores del hotel le ofrecen servicio rápido y oportuno.	X			X		X		X
13	Las actitudes de los trabajadores le infundieron confianza en todo momento	X			X		X		X
14	Ha percibido que en el hotel se preocupan por darle buena atención y servicio.	X			X		X		X
OE3	Establecer los tipos de Frecuencias de la capacitación de las MYPEs rubro Hostelería distrito de Canchaque - Piura 2021								
15	Usted considera que todos sus compañeron fueron capacitados en el año	X			X		X		X


 Mg. IVAN GUZMAN CASTRO
 CLAD N° 5107

16	Considera que a los trabajadores nuevos se les capacita para desarrollar sus tarea	X		X	X	X
17	Usted, siempre se registra para la capacitación anual, que les brinda la empresa	X		X	X	X
18	Considera que la capacitación le ayuda a mejorar en lo personal e institucional	X		X	X	X
19	Usted recibe orientaciones de manera continua y es supervisado permanentemente.	X		X	X	X
20	En alguna oportunidad le han preguntado en que requiere ser capacitado.	X		X	X	X
OE4	Analizar los requerimientos de la capacitación de las MYPEs rubro Hostelería distrito de Canchaque – Piura 2021					
21	En la capacitación que recibe, los temas le permiten incrementar el conocimiento para mejorar el desarrollo de sus propias tareas	X		X	X	X
22	Alguna vez, le han brindado capacitación que le ha permitido mejorar sus propias habilidades y liderazgo	X		X	X	X
23	En las capacitaciones, les transmiten de manera horizontal, conocimientos sobre valores.	X		X	X	X


 Mg. IVAN GUZMAN CASTRO
 CLAD N° 5107



FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

ANEXO

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN DE JUICIO POR EXPERTOS

Yo, Alester Orlando Arica Clavijo..... identificado con
DNI 023786302..... con CLAD N° 06246..... Por medio de la presente hago
constar que he revisado con fines de validación el (los) instrumento(s) de recolección de
datos del cuestionario, elaborado por la estudiante: Br. Adm. **CASTILLO TALLEDO
PATRICIA ALEXANDRA** para efectos de su aplicación a los sujetos de la población
(muestral) seleccionada para el trabajo de investigación denominado: **Gestión de calidad
del Servicio y Capacitación de las MYPEs rubro Hostelería** distrito de
Canchaque - Piura 2021, que se encuentra realizando.

Luego de haber realizado la revisión pertinente se recomienda al estudiante tener en
cuenta las observaciones (de ser el caso) hechas al instrumento con la finalidad de
optimizar sus resultados. Por lo cual firmo y sello la presente.

Piura, 06 de Octubre de 2021


Alester Orlando Arica Clavijo
DNI. 023786302
CLAD 06246

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE JUICIO POR EXPERTOS									
Orden	Pregunta	CRITERIOS DE EVALUACIÓN							
		¿Es pertinente con el concepto?		¿Necesita mejorar la redacción?		¿Es tendencioso aquiescente?		¿Se necesita más ítems para medir el concepto?	
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO
OE 1	- Determinar las Dimensiones de la gestión de la calidad de las MYPEs rubro Hostelería distrito de Canchaque – Piura 2021								
1	Considera que el personal del hospedaje tiene claro cuáles son sus tareas	✓			✓		✓		✓
2	En el hotel le han brindado la atención de acuerdo a su necesidad	✓			✓		✓		✓
3	La administración del hotel le ha atendido con profesionalismo	✓			✓		✓		✓
4	Usted a identificado si toman precauciones para la prestación del servicio	✓			✓		✓		✓
5	Considera que el personal de servicio es el adecuado	✓			✓		✓		✓
6	Los servicios brindados en el hotel, ha cubierto su expectativa	✓			✓		✓		✓
7	Considera que en la estadía ha disfrutado del servicio brindado	✓			✓		✓		✓
OE2	Identificar las Dimensiones de la Calidad de Servicio de las MYPEs rubro Hostelería distrito de Canchaque – Piura 2021								
8	Las instalaciones de la habitación se conservan limpias durante su estancia	✓			✓		✓		✓
9	Generalmente el hotel transmite calidad de servicio desde su llegada	✓			✓		✓		✓
10	El hotel cumple con los servicios prometidos desde el comienzo	✓			✓		✓		✓
11	Los trabajadores siempre estan listos para atenderle y poder ayudarlo	✓			✓		✓		✓
12	Los colaboradores del hotel le ofrecen servicio rápido y oportuno.	✓			✓		✓		✓
13	Las actitudes de los trabajadores le infundieron confianza en todo momento	✓			✓		✓		✓
14	Ha percibido que en el hotel se preocupan por darle buena atención y servicio.	✓			✓		✓		✓
OE3	Establecer los tipos de Frecuencias de la capacitación de las MYPEs rubro Hostelería distrito de Canchaque – Piura 2021								
15	Usted considera que todos sus compañeros fueron capacitados en el año	✓			✓		✓		✓


Mg. Arica Clavijo Hector Orlando
 DNI. 02786392
 CLAD 06246

16	Considera que a los trabajadores nuevos se les capacita para desarrollar sus tarea	✓			✓		✓		✓
17	Usted, siempre se registra para la capacitación anual, que les brinda la empresa	✓			✓		✓		✓
18	Considera que la capacitación le ayuda a mejorar en lo personal e institucional	✓			✓		✓		✓
19	Usted recibe orientaciones de manera continua y es supervisado permanentemente.	✓			✓		✓		✓
20	En alguna oportunidad le han preguntado en que requiere ser capacitado.	✓			✓		✓		✓
OE4	Analizar los requerimientos de la capacitación de las MYPEs rubro Hostelería distrito de Canchaque – Piura 2021								
21	En la capacitación que recibe, los temas le permiten incrementar el conocimiento para mejorar el desarrollo de sus propias tareas	✓			✓		✓		✓
22	Alguna vez, le han brindado capacitación que le ha permitido mejorar sus propias habilidades y liderazgo	✓			✓		✓		✓
23	En las capacitaciones, les transmiten de manera horizontal, conocimientos sobre valores.	✓			✓		✓		✓


Mg. Arica Clavijo Hector Orlando
 DNI. 02786302
 CLAD 06246



Recibo digital

Este recibo confirma que su trabajo ha sido recibido por Turnitin. A continuación podrá ver la información del recibo con respecto a su entrega.

La primera página de tus entregas se muestra abajo.

Autor de la entrega: **PATRICIA ALEXANDRA CASTILLO TALLEDO**
Título del ejercicio: **turnitin-informe final Sección 4 (Moodle TT)**
Título de la entrega: **INFORME FINAL**
Nombre del archivo: **82137_PATRICIA_ALEXANDRA_CASTILLO_TALLEDO_INFORME_...**
Tamaño del archivo: **3.5M**
Total páginas: **85**
Total de palabras: **16,437**
Total de caracteres: **93,211**
Fecha de entrega: **29-oct.-2021 12:16a. m. (UTC-0500)**
Identificador de la entrega: **1687284588**



Libro de Código														
Gestión de la Calidad de Servicio	Preguntas													
Encuestado	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14
1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1
2	2	1	1	1	1	2	1	1	2	1	2	1	1	1
3	1	2	1	1	1	2	2	1	1	1	1	2	1	1
4	1	1	1	1	2	2	1	1	1	2	1	1	1	1
5	2	1	1	2	1	2	1	1	2	1	2	1	1	2
6	1	1	1	2	2	1	1	1	2	2	1	1	1	1
7	1	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	2
8	2	2	1	1	2	2	2	1	1	2	2	2	1	1
9	2	2	1	1	1	2	2	1	1	1	2	2	1	1
10	2	2	1	1	1	2	2	1	2	1	2	2	1	1
11	1	2	1	1	2	1	2	1	2	2	1	2	1	1
12	1	2	1	1	1	2	2	1	1	1	1	2	1	1
13	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1
14	2	1	1	1	2	2	2	1	1	2	2	1	1	1
15	2	1	1	1	1	2	2	1	1	1	2	1	1	1
16	1	1	2	2	1	1	1	2	2	1	1	1	2	1
17	1	1	1	2	2	2	1	1	2	2	1	1	1	2
18	2	2	1	2	1	2	2	1	2	1	2	2	1	1
19	1	2	2	1	1	1	2	2	1	1	1	2	2	1
20	2	2	1	1	2	2	2	1	1	2	2	2	1	1
21	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1
22	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
23	2	1	2	1	2	2	1	2	1	2	2	1	2	1
24	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
25	2	1	1	2	1	2	1	1	2	1	2	1	1	2
26	1	1	1	2	2	1	1	1	2	2	1	1	1	2
27	2	2	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2
28	1	2	1	1	2	1	2	1	1	2	1	2	1	1
29	2	2	1	1	2	2	2	1	1	2	2	2	1	1
30	1	2	2	1	1	1	2	2	1	1	1	2	2	1
31	2	1	1	1	2	2	1	1	1	2	2	1	1	1
32	1	1	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1
33	1	1	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1
34	1	1	1	2	2	1	1	1	2	2	1	1	1	2
35	2	1	1	2	1	2	1	1	2	1	2	1	1	2
36	1	1	2	2	1	1	1	2	2	1	1	1	2	2
37	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
38	2	2	1	1	2	2	2	1	1	2	2	2	1	1
39	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1
40	1	2	1	1	2	1	2	1	1	2	1	2	1	1
41	1	2	2	1	1	1	2	2	1	1	1	2	2	1
42	1	2	2	1	2	1	2	2	1	2	1	2	1	1
43	2	1	2	1	1	2	1	2	1	1	2	1	2	1
44	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1
45	1	1	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1

46	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
47	2	1	2	1	1	2	1	2	1	1	2	1	2	1
48	1	1	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1
49	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
50	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2
51	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
52	1	2	1	2	1	1	2	1	2	1	1	2	1	2
53	1	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	2
54	1	1	1	2	2	1	1	1	2	2	1	1	1	2
55	1	1	2	2	1	1	1	2	2	1	1	1	2	2
56	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1
57	1	1	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1
58	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
59	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
60	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2
61	1	1	1	2	2	1	1	1	2	2	1	1	1	2
62	1	2	1	2	2	1	2	1	2	2	1	2	1	2
63	1	1	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1
64	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	2	1
65	2	1	1	1	2	2	1	1	1	2	2	1	1	1
66	1	2	1	1	2	1	2	1	1	2	1	2	1	1
67	1	2	1	2	2	1	2	1	2	2	1	2	1	2
68	1	2	1	2	2	1	2	1	2	2	1	2	1	2
69	1	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	2
70	2	1	2	1	1	2	1	2	1	2	2	1	2	1
71	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2
72	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1
73	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1	2
74	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1
75	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1
76	2	1	2	1	1	2	1	2	1	1	2	1	2	2
77	1	1	1	2	1	1	1	1	2	2	1	1	1	2
78	1	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	2
79	1	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	2
80	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1
81	2	1	1	2	1	2	1	1	2	1	2	1	1	2
82	1	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	2
83	1	1	2	2	1	1	1	2	2	1	1	1	2	2
84	2	1	2	1	1	2	1	2	2	2	2	1	1	1
85	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	2	1
86	1	1	2	1	1	1	1	2	2	2	1	1	1	1
87	2	1	1	2	1	2	1	1	2	1	2	1	1	1
88	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1
89	1	1	2	2	1	1	1	2	2	1	1	1	2	1
90	2	1	1	1	1	2	1	1	1	2	2	1	1	1
91	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
92	1	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	2
93	2	1	1	1	1	2	1	1	2	1	2	1	1	1
94	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
95	1	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1
96	2	1	2	1	1	2	1	2	1	2	2	1	2	1
97	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
98	1	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	2
99	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1

100	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
101	1	1	2	2	1	1	1	2	2	2	1	1	2	1
102	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
103	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
104	1	1	2	2	1	1	1	2	2	1	1	1	1	2
105	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	2	1
106	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1
107	1	1	2	2	1	1	1	2	2	1	1	1	2	1
108	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
109	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1
110	1	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	2
111	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1
112	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1
113	1	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	2
114	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1
115	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1	2	1	2	1
116	1	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	2
117	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1	2	2	2	1
118	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	2	1
119	1	1	2	2	1	1	1	2	2	1	1	1	2	2
SI -1	85	91	82	77	87	80	83	86	78	75	83	81	94	89
NO -2	34	28	37	42	32	39	36	33	41	44	36	38	25	30
Total frecuencia	119	119	119	119	119	119	119	119	119	119	119	119	119	119
% SI	71%	76%	69%	65%	73%	67%	70%	72%	66%	63%	70%	68%	79%	75%
% NO	29%	24%	31%	35%	27%	33%	30%	28%	34%	37%	30%	32%	21%	25%
Total porcentaje	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %

e	Escuela	Código	
1	PIURA	CARRERA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN	0811132011
2	PIURA	IDIOMAS - ULADECH CATÓLICA - INGLÉS	0811132011

Alumno: 0811132011 - CASTILLO TALLEDO PATRICIA ALEXANDRA

Sede: PIURA

Escuela: ADMINISTRACIÓN

Matriculas/Pensiones
 Otros
 Todos
 Por Pagar
 Pagos Clínica ^{NEW}

10-09-2021	MATRICULA TALLER (PRESUPUESTO MOIC: V0001829)			300.00	60.00	0.00	240.00	B
11-10-2021	PENSION TALLER01 (PRESUPUESTO MOIC: V0001829)	00000000	11-10-2021	675.00	135.00	0.00	540.00	B
12-11-2021	PENSION TALLER02 (PRESUPUESTO MOIC: V0001829)	00009401	12-11-2021	675.00	135.00	0.00	540.00	B
13-11-2021	PENSION TALLER03 (PRESUPUESTO MOIC: V0001829)	00000023	13-11-2021	675.00	135.00	0.00	540.00	B
14-08-2021	ENTREGA DE DIPLOMA (ENTREGA DE DIPLOMA.)			200.00	0.00	0.00	200.00	B
19-11-2021	SERVICIO DE ANTIPLAGIO TALLER (PRESUPUESTO MOIC: V0001829)	00000000	19-11-2021	100.00	0.00	0.00	100.00	B
19-11-2021	PENSION TALLER04 (PRESUPUESTO MOIC: V0001829)	00000000	19-11-2021	675.00	135.00	0.00	540.00	B
								2,700.00