



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

FACULTAD DE CIENCIAS E INGENIERÍA
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN
PROPUESTA DE MEJORA DE LA CAPACITACIÓN
PARA LA GESTIÓN DE CALIDAD EN LAS MICRO Y
PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR SERVICIOS –
RUBRO HOTELES CASO: MONTECARLO SUITS Y
HOTEL EN LA VICTORIA, LIMA, 2020.
TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN

AUTOR

LIZANA RAMIREZ MARISOL OLIVIA

ORCID :0000-0003-1346-6179

ASESOR

RALLI MAGIPO, LIZBETH GIOVANNA

ORCID: 0000-0002-5034-7024

CAÑETE -PERÚ

2022

1. EQUIPO DE TRABAJO

AUTOR

Lizana Ramirez, Marisol Olivia

ORCID: 0000-0003-1346-6179

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

ASESOR

Ralli Magipo, Lizbeth Giovanna

ORCID: 0000-0002-5034-7024

Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Facultad de Ciencias e
ingeniería, Escuela Profesional de Administración, Cañete, Perú

JURADO

Rosillo De Purizaca, María del Carmen

ORCID: 0000-0003-2177-5676

Salinas Gamboa, José German

ORCID: 0000-0002-8491-0751

Mino Asencio, María Isabel

ORCID: 0000-0003-1132-2243

2. HOJA DE FIRMA DE JURADO Y ASESOR

Rosillo De Purizaca, María del Carmen
Presidente

Salinas Gamboa, José German
Miembro

Mino Asencio, María Isabel
Miembro

Ralli Magipo, Lizbeth Giovanna
Asesor

3. HOJA DE AGRADECIMIENTO Y DEDICATORIA

Agradezco a Dios por darme la vida,
por brindarme orientación a lo largo
de mi existencia y por brindarme
apoyo y fortaleza en momentos de
dificultad y debilidad.

A mi docente tutor por todos
lo conocimientos enseñados,
así como también haberme
tenido paciencia para
guiarme en el desarrollo de mi
proyecto.

DEDICATORIA

El presente trabajo de Investigación lo dedicó principalmente a Dios, porque él es la inspiración par que yo tenga la fuerza necesaria y continuar este procesopara obtener uno de los deseos más anhelados.

A mis padres que fueron la parte primordialy principal para llegar a donde estoy, por darme la mejor educación y enseñarme que todas las cosas hay que valorarlas, trabajarlas y luchar para lograr los objetivos de la vida. Gracias por el incomparableamor que me brinda.

4. RESUMEN

El presente trabajo de investigación tiene como objetivo general: Elaborar la propuesta de mejora de la capacitación para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicio – rubro hoteles, caso: Montecarlo Suits y Hotel en la Victoria, Lima, 2020. El alcance de estudio fue a nivel del distrito de la Victoria. La metodología de la investigación fue de enfoque cuantitativo, nivel descriptivo, con un diseño transversal – no experimental, la técnica que se utilizó fue la encuesta y el instrumento fue el cuestionario. El 100.00% de los trabajadores de turno está completamente de acuerdo con la motivación laboral, el 100.00% está completamente de acuerdo con el trato que recibe, demostrando su satisfacción laboral, el 100.00% está completamente en desacuerdo con las capacitaciones del Hotel, indicando que no se le capacita al personal cuando ingresa a laborar. El 100.00% de los trabajadores del área administrativa indica que siempre las capacitaciones ayudaran al personal a realizar una buena gestión de calidad. En conclusión, la propuesta de mejora pretende crear un plan de capacitación para acortar brechas entre administradores y trabajadores de turno, con la finalidad de generar mayor innovación y oportunidades. Es por ello que será necesario analizar, evaluar y corregir errores y falencias que vienen perjudican el crecimiento del hotel Montecarlo. Por otro lado, es fundamental continuar realizando seguimientos y evaluaciones a los trabajadores de turno, con la finalidad de obtener mejores resultados y brindar una atención de mayor calidad hacia su cliente.

Palabras Claves: Capacitación, Calidad, Hotel, Gestión, Propuesta.

ABSTRACT

The general objective of this research work is: To prepare the proposal to improve training for quality management in micro and small companies in the service sector - hotels, case: Montecarlo Suits and Hotel in Victoria, Lima, 2020. The scope of the study was at the level of the Victoria district. The research methodology was a quantitative approach, descriptive level, with a cross-sectional design - not experimental, the technique used was the survey and the instrument was the questionnaire. 100.00% of the shift workers completely agree with the work motivation, 100.00% completely agree with the treatment they receive, demonstrating their job satisfaction, 100.00% completely disagree with the training of the Hotel Montecarlo, indicating that staff are not trained when they start work. 100.00% of the workers in the administrative area indicate that they completely agree with the evaluations carried out on shift workers, 100.00% indicate that the training will always help the staff to carry out good quality management. In conclusion, the improvement proposal aims to create a training plan to reduce the gaps between administrators and shift workers, in order to generate greater innovation and opportunities. That is why it will be necessary to analyze, evaluate and correct errors and shortcomings that are harming the growth of the Montecarlo hotel. On the other hand, it is essential to continue monitoring and evaluating shift workers, in order to obtain better results and provide higher quality service to their customers.

Keywords: Training, Quality, Hotel, Management, Proposal.

5. CONTENIDO

1. Título de la Tesis.....	i
2. Equipo de Trabajo.....	ii
3. Hoja de Firma de Jurado y Asesor.....	iii
4. Hoja de Agradecimiento.....	iv
5. Resumen.....	v
6. Contenido.....	vii
7. Índice de tablas y figura.....	viii
I. INTRODUCCIÓN.....	16
II. REVISION DE LITERATURA.....	17
III. HIPÓTESIS	41
IV. METODOLOGÍA.....	42
4.1 Diseño de Investigación.....	42
4.2 Población y Muestra.....	42
4.3 Definición y Operacionalización de variables e Indicadores	44
4.4 Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos	45
4.5 Plan de Análisis.....	45
4.6 Matriz de consistencia.....	45

4.7 Principios Éticos.....	47
V. RESULTADOS	48
5.1. Resultados	48
5.2. Análisis de Resultados	73
VI. CONCLUSIONES	81
Aspectos Complementarios.....	81
Referencias Bibliográficas	84
Anexo	87

6. ÍNDICE DE TABLA Y FIGURA

Tabla 1. <i>Capacitación al momento que ingreso a la empresa</i>	48
Tabla 2. <i>Formas de evaluaciones para conocer sus falencias</i>	49
Tabla 3. <i>Uso de los materiales adecuados para la capacitación</i>	49
Tabla 4. <i>Uso de materiales tecnológico</i>	50
Tabla 5. <i>Los contenidos de capacitación están verificados</i>	51
Tabla 6. <i>Realización de pruebas para evaluar los resultados</i>	52
Tabla 7. <i>Interés mostrado por el hotel para solucionar problemas entre los trabajadore</i>	53
Tabla 8. <i>El cambio de la forma de capacitación</i>	54
Tabla 9. <i>La forma de trabajo</i>	55
Tabla 10. <i>La motivación laborar</i>	56
Tabla 11. <i>Satisfacción Laboral</i>	57
Tabla 12. <i>Las mejoras del Hotel, han ayudado a mejorar su trabajo</i>	58
Tabla 13. <i>Los diferentes cambios por las diversas capacitaciones</i>	59
Tabla 14. <i>Las capacitaciones mejoran la labor del personal</i>	60
Tabla 15. <i>Tiempo de capacitación</i>	61
Tabla 16. <i>Los problemas laborales deberán ser informado a los superiores</i>	62
Tabla 17. <i>La capacitación facilita su trabajo y desenvolvimiento</i>	63
Tabla 18. <i>Realización de un diagnóstico previo de las necesidades del personal</i>	64
Tabla 19. <i>Empatía con los clientes</i>	65
Tabla 20. <i>Programa de capacitación</i>	66

Tabla 21. <i>Evaluación de los aprendizajes de la capacitación realizada.....</i>	67
Tabla 22. <i>Evaluación de los aprendizajes de la capacitación realizada.....</i>	68
Tabla 23. <i>Una buena capacitación ayudara a realizar una buena Gestión.....</i>	69
Tabla 24. <i>La Gestión de Calidad contribuye a mejorar el rendimiento del negocio...70</i>	

ÍNDICE DE FIGURA

<i>Figura 1.</i> La capacitación es una de las estrategias más importantes del Hotel.....	48
<i>Figura 2.</i> El hotel Montecarlo evalúa sus falencias.....	49
<i>Figura 3.</i> El Hotel Montecarlo utiliza materiales adecuados para sus capacitaciones..	50
<i>Figura 4.</i> La tecnología es un material importante para el Hotel Montecarlo.....	51
<i>Figura 5.</i> La verificación de los contenidos de la capacitación.....	52
<i>Figura 6.</i> El hotel realiza pruebas para evaluar los resultados de las capacitaciones...	53
<i>Figura 7.</i> Las soluciones de los problemas laborales.....	54
<i>Figura 8.</i> Las nuevas formas de capacitación son estrategias del Hotel Montecarlo...	55
<i>Figura 9.</i> Sistemas adecuados para la forma de trabajo.....	56
<i>Figura 10.</i> La motivación laboral es el secreto de la productividad empresarial.....	57
<i>Figura 11.</i> El buen trato laboral genera satisfacción y bienestar.....	58
<i>Figura 12.</i> El Hotel Montecarlo realiza mejoras en diversas áreas laborales.....	59
<i>Figura 13.</i> Los cambios realizados por el Hotel son el resultado por las capacitaciones.....	60
<i>Figura 14.</i> Las capacitaciones permiten planear y realizar sus actividades.....	61
<i>Figura 15.</i> El tiempo de capacitación ayudara a alcanzar los objetivos planteados.....	62
<i>Figura 16.</i> Permite a los mandos superiores conocer los problemas del personal.....	63
<i>Figura 17.</i> La capacitación una de las estrategias que dan mucha rentabilidad.....	64
<i>Figura 18.</i> El Hotel realiza diagnóstico previo de las necesidades del personal.....	65
<i>Figura 19.</i> Una buena capacitación ayudara a tener más empatía con los clientes.....	66
<i>Figura 20.</i> El programa de capacitación ayuda a las labores.....	67
<i>Figura 21.</i> La evaluación de la capacitación es uno de los recursos del Hotel.....	68

Figura 22. El hotel Montecarlo se interesa por las necesidades de sus trabajadores....	69
Figura 23. Una buena capacitación transmite conocimiento	70
Figura 24. La Gestión de Calidad ayudan a generar ahorros	71

I. INTRODUCCIÓN

En la actualidad las micro y pequeñas empresas han tenido un crecimiento predominante y de importancia económica y social a nivel mundial. El estado, las organizaciones y la cámara de comercio no ejecutan acciones para ayudar en su desarrollo, es por esa razón que muchas empresas tienen inconvenientes para permanecer en el mercado laboral y enfrentar la competencia.

Es por ello que se realiza esta investigación para conocer los problemas y deficiencias que vienen afrontando las empresas de nuestro país, es frecuente hallar empresas con personal que no están debidamente capacitados para laborar, la cual refleja un nivel bajo de gestión. Es por esta razón que las micro y pequeñas empresas bajan sus ventas e ingresos poniendo en riesgo su permanencia en el mercado. (Cámara del comercio, 2019)

Existen quejas por la mala voluntad y atención, incumpliendo con las expectativas del cliente, es por ello que se llegó a la conclusión que la capacitación será un factor importante para que los emprendimientos sean sostenibles y perdurables. El desarrollo y la mejora continua dentro de una organización tienen mucha relevancia, del mismo modo, las micro y pequeñas empresas enfrentan diversas barreras que les obstaculizan desarrollarse de una forma eficiente en las cuales detallaremos la poca capacitación hacia el personal, donde sabemos que es una de las falencias que se debe corregir en el tiempo, para evitar que las empresas quiebren en el mercado laboral. (Espinoza, 2008)

Hoy, a pesar de que existen diferentes programas de preparación para las MYPES, las organizaciones no los ejecutan porque no cuentan con activos monetarios, además tienen límite gerencial o ausencia de interés en llevar a cabo este tipo de herramienta para el

fortalecimiento y avance de la organización. (Espinoza, 2008)

Los emprendedores de las micro empresas carecen de una pertinente preparación, pues necesitan diversos conocimientos para el manejo eficiente de su empresa, por ello es importante realizar programas específicos dependiendo a las determinadas áreas críticas de cada empresa. En base a la problemática se planteó el siguiente enunciado. ¿Cuál es la Propuesta de Mejora de la Capacitación de la Gestión de la calidad en la Micro y Pequeñas Empresas del sector Servicio- Rubro Hoteles Caso Montecarlo Suits y Hotel en la Victoria, Lima, 2020?

Para poder dar respuesta se planteó el siguiente Objetivo General:

- Elaborar la Propuesta de Mejora en la Capacitación de la Gestión de la calidad en la Micro y Pequeñas Empresas del sector Servicio-Rubro Hoteles Caso Montecarlo Suits y Hotel en la Victoria, Lima, 2020.

La cual también se planteó los siguientes objetivos específicos:

- Describir las características de la Capacitación en las micro y pequeñas empresas del sector servicio – rubro hoteles. Caso Montecarlo Suits y Hotel en la Victoria, Lima, 2020.
- Determinar las características de la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicio – rubro hoteles. Caso Montecarlo Suits y Hotel en la Victoria, Lima, 2020.
- Determinar la propuesta de mejora de la Capacitación en las micro y pequeñas empresas el sector servicio – rubro hoteles. Caso Montecarlo Suits y Hotel en la Victoria, Lima,2020.

La investigación se justificó en el aspecto teórico, ya que la investigación tuvo una bibliografía actualizada como fuente de datos; y en una forma razonable ya que el resultado de la indagación servirá para futuras investigaciones identificadas con el tema.

Se justifico en lo práctico, porque aportara al empresario una herramienta de consulta que le ayudara a tomar decisiones frente a problemas que perjudiquen su empresa. Así mismo ayudará a mejorar la calidad de la administración.

Se justificó a nivel metodológico, que a pesar de que se percibe que se trata de un tema diferente respecto a las demás investigaciones, el tratamiento de la información se vio desde una metodología alternada y se aplicaron instrumentos de estimación generando tablas y gráficos para obtener un buen análisis de resultados.

La metodología que se utilizó en la investigación fue de enfoque cuantitativo, nivel de investigación descriptivo, diseño no experimental – transversal, la población estuvo compuesta por las 40 MYPES del sector servicio rubro hotel, La Victoria - Lima, 2020. La muestra 1 estuvo conformada por 20 trabajadores de turno, la muestra 2 estuvo conformado por 3 trabajadores del área administrativa, para la recolección de datos se utilizó como técnica la encuesta y el instrumento el cuestionario.

Finalmente, como resultados más relevantes se obtuvo respecto a la variable capacitación: El 100.00% de los trabajadores de turno está completamente de acuerdo con la motivación laboral, el 100.00% está de completamente de acuerdo con el trato que recibe, demostrando su satisfacción laboral, el 100.00% está completamente en desacuerdo con las capacitaciones del Hotel Montecarlo, indicando que no se le capacita al personal cuando ingresa a laborar. Respecto a la variable Gestión de Calidad: El 100.00% de los trabajadores del área administrativa indica estar completamente de

acuerdo con las evaluaciones que se realizan a los trabajadores de turno, el 100.00% indica que siempre las capacitaciones ayudaran al personal a realizar una buena gestión de calidad.

En conclusión, la propuesta de mejora pretende crear un plan de capacitación para acortar brechas entre administradores y trabajadores de turno, con la finalidad de generar mayor innovación y oportunidades. Es por ello que será necesario analizar, evaluar y corregir errores y falencias que vienen perjudican el crecimiento del hotel Montecarlo. Por otro lado, es fundamental continuar realizando seguimientos y evaluaciones a los trabajadores de turno, con la finalidad de obtener mejores resultados y brindar una atención de mayor calidad hacia sus clientes.

II. REVISIÓN DE LITERATURA

1.1. Antecedentes

2.1.1. Antecedentes internacionales

Gurumendi (2017), presenta su investigación con título siguiente: Plan De Capacitación En BPM Para Los Restaurantes De La Parroquia Yaguachi Nuevo, Cantón Yaguachi, tuvo como objetivo implementar un programa de capacitación en los restaurantes de la parroquia Yaguachi. Su metodología fue de tipo descriptivo y se basa en métodos empíricos de campo. Se observa mediante la aplicación de tablas de observación y entrevistas con empleados y propietarios de restaurantes. Este método de observación permite la recolección de información muy necesaria a través de un grupo específico de personas: El resultado de Los 14 restaurantes es que el 43% de la gente conoce y ha recibido formación en BPM, mientras que el 57% no conoce el estándar BPM. Por lo tanto, en el Capítulo 3, la propuesta se predijo diseñando un plan de capacitación, cumpliendo con las metas indicada, demostrando formularios, fichas técnicas y describiendo las actividades a realizar para la capacitación. Finalmente, se describen las conclusiones y recomendaciones para que los dueños fortalezcan sus restaurantes en la parroquia de Yaguachi Nuevo. Los empleados están dispuestos a formular e implementar planes de capacitación de manera regular y evaluar sus procesos a medida que el negocio crece.

González (2017) en su tesis: Propuesta de Gestión de Capacitación para una Empresa de productos Prefabricados para la Construcción, para optar al Grado de Magíster en Gestión de Personas y Dinámica Organizacional. Su objetivo general fue proponer una estrategia de gestión de la formación para empresas de "productos prefabricados para la

construcción" que puedan generar los conocimientos y prácticas necesarios para alcanzar los resultados que la organización requiere. Para el desarrollo del proyecto se utilizó un método de investigación mixto, combinando variedad de herramientas cuantitativas y cualitativas. En el mismo sentido, los resultados de las diferentes dimensiones evaluadas son alentadores, especialmente; experiencia en las capacitaciones (88,41%), método (89,86%), plan de actividades (88,12%), relevancia de las actividades de las capacitaciones (86,23%) y Valoración global (85,875%). Asimismo, se han reforzado las medidas de exención fiscal del Servicio Nacional de capacitación y Empleo (SENCE), que en 2016 equivalía al 85,32% del gasto total anual en formación de la compañía. Es decir, en el ejercicio anual de 2016, solo el 14,68% del gasto total en la capacitación fue equivalente al gasto real de la empresa. Estas condiciones previas muestran que la relevancia, la calidad y la rentabilidad de la gestión de la formación están bien gestionadas. Llego a la conclusión de que la empresa no cuenta con un sistema de gestión de la capacitación, ni cuenta con personal responsable de este proceso. Donde se sabe que la capacitación del personal es fundamental para obtener una posición que le permita a la región establecer una relación estable y de confianza con nuestros clientes internos, condición propicia para brindar apoyo a los involucrados en la ejecución del procedimiento y nos permite profundizar en el proceso para encontrar una mejora continua. en el desempeño organizacional por supuesto, también está el crecimiento de sus empleados.

Benalcázar (2016) en su tesis: Programa de Capacitación para Mejorar la Calidad del Hotel San Francisco, Cantón Daule, Provincia del Guayas, para optar por el Grado de Licenciada en Hotelería y Turismo. El objetivo fue diseñar un programa de capacitación

para mejorar la calidad de los hoteles de San Francisco. El método utilizado es de tipo mixto (cuantitativo y cualitativo), nivel descriptivo, diseño transversal no experimental. Según los resultados de la evaluación de la atención al reservar una habitación, el 68% de las personas piensa que la elección de la atención al reservar una habitación es fija, mientras que el 19% piensa que es buena y el 13% piensa que es muy mala. Con experiencia regular en contratación de servicios y formación, los resultados indican que el 86% de los empleados no actualiza sus conocimientos, y solo el 14% de los empleados actualiza sus conocimientos una vez al año. Se puede inferir que el porcentaje más alto después de la primera formación nunca ha actualizó sus conocimientos de nuevo. Concluyo que los empleados que trabajan en un hotel San Francisco reciben un curso introductorio cuando comiencen a trabajar en el hotel, es decir, todos los empleados del hotel han recibido capacitación y muchos de ellos no han actualizado sus conocimientos. Aceptado, el resultado es normal, lo que puede deberse a que el personal del departamento tiene poco conocimiento sobre la calidad del servicio.

Robles (2016) en su investigación titulada: Diseño de un plan de capacitación para la mejora del servicio del hotel Sol de Oro de la ciudad de Guayaquil, tuvo como objetivo formular planes de capacitación a corto y largo plazo para los operadores de hoteles a través de métodos de descripción bibliográfica, y realizar una encuesta por muestreo de 291 clientes. El resultado es que los clientes aún están satisfechos con la satisfacción del cliente. El hotel brinda servicios de acuerdo a su método de reserva y la tasa de consentimiento es del 67%; sin embargo, el 66% de las personas parece estar en total desacuerdo; de manera similar, el 53% dijo estar totalmente de acuerdo con la limpieza de la habitación y otros lugares, mientras que el 70% no está de acuerdo. Tampoco están en

desacuerdo con la higiene del hotel, por lo que el 78% no está de acuerdo, donde se concluyó que el principal inconveniente es la falta de atención esmerada por parte de los trabajadores y la lentitud en la respuesta a las inquietudes de los clientes a través de la comunicación. En cuanto a ventajas, encontramos que este hotel recibe mucho a turistas nacionales y extranjeros. Se determinarán los motivos de los problemas que afectan a la calidad de la atención al cliente en el hotel Sol de Oro. Estos motivos son la falta de formación y la falta de motivación de la plantilla. Por ello, Hotel Soldeo debe implementar programas de capacitación e incentivos para turistas nacionales y extranjeros para mejorar el trato a los trabajadores, aumentar la rapidez de reserva e informarles periódicamente de los servicios que brindan.

Medina, Saravia y Torres (2016) en su tesis titulada: Propuesta para la creación de un plan de capacitación que permita la implementación de estrategias para mejorar la calidad en el servicio al cliente en el sector de restaurantes de primera categoría en la ciudad de San Miguel, año 2015, tuvo como objetivo realizar una propuesta para la realización de un programa de capacitación que permita la implementación de estrategias para mejorar la calidad del servicio al cliente en la mejor industria de restaurantes en San Miguel; fue un estudio descriptivo- correlacional, de diseño no experimental y de corte transversal; con una población conformada por 371 personas y un tipo de muestra censal; para la recolección de datos se usó la técnica de la encuesta y la observación directa, y los instrumentos el cuestionario y una ficha de análisis; En cuanto a los resultados de la encuesta a trabajadores, el 97% de los encuestados dijo que a través de la implementación de tecnología de incentivos se mejorará el clima laboral; el 3% de los encuestados dijo lo contrario, mientras que la encuesta a clientes fue de 371 clientes, de los cuales El 32% de

los encuestados piensa que el servicio que reciben de sus empleados es muy bueno, mientras que el 68% piensa que el servicio que reciben es muy bueno, concluyéndose que, los departamentos de restauración de primera categoría no establecieron un proceso de formación, ya que solo ocasionalmente realizan capacitaciones para mejorar algunas de las deficiencias en la interacción con los clientes. Estas deficiencias son enseñadas por el propio gerente, pero se llevan a cabo de manera espontánea.

2.1.2. Antecedentes Nacionales

Chincha (2020) en su tesis titulada: Propuesta de mejora de los factores relevantes de la capacitación laboral para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del rubro constructoras de obras civiles del barrio Belén, Huaraz 2020, tuvo como objetivo incorporar mejoras relacionadas con factores relacionados con la gestión de la calidad en la formación laboral para pequeñas y medianas empresas del rubro construcción civil del Barrio Belén, Huaraz 2020. Se utilizó una encuesta y el cuestionario se aplicó como herramienta a una muestra de 35 representantes de las MYPES. Los resultados son: el 62,86% tiene entre 31 y 50 años, el 82,86% de los hombres y el 60,0% tiene un empleo de 4 a 6 años. En cuanto a MYPES, los trabajadores de 4 a 6 años representaron el 54,29%, los trabajadores de 10 o más el 74,29% y los trabajadores de 31 a 50 años el 77,14%. En cuanto a la gestión de la calidad, el 65,71% de las empresas analizaron la situación, el 60% de las empresas implementaron soluciones, el 62,86% de los resultados de la medición y el 60,0% de la frecuencia de resolución de problemas. En cuanto a la capacitación en el puesto de trabajo, el 54,29% de los empleadores evalúa las habilidades de cada empleado, el 48,57% de los empleados tiene un entorno de formación, el 48,57% de los empleados proporciona retroalimentación y el 54,29% de los empleados evalúa la eficacia de la

formación. La conclusión fue que el nivel de gestión de la calidad es bajo, por lo que esta investigación tuvo como objetivo contribuir a la resolución de problemas a través de la formación profesional mediante sugerencias de mejora dirigidas a mejorar la gestión de la calidad.

Alvarado (2020), en su tesis titulada: Propuesta de mejora de la Capacitación del Personal como factor relevante para la Gestión de Calidad de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro agencia de viajes turísticos en la ciudad de Huaraz, 2019, su propósito fue sugerir mejoras en la capacitación de los empleados como factor relevante en la gestión de la calidad de las micro y pequeñas empresas del sector servicios rubro agencia de viajes turísticos en la ciudad de Huaraz. La metodología del tipo de investigación de este estudio es cuantitativa y descriptiva. Se investigaron 49 muestras de MYPES y se utilizó un instrumento llamado cuestionario. Los resultados son los siguientes: En cuanto a la edad de los representantes de las micro y pequeñas empresas, el 45,7% de ellos tiene más de 51 años. Las mujeres representaron el 62,9% y la educación primaria el 34%. El 60% de los negocios de la empresa llevan más de 7 años en funcionamiento. La mayoría de las personas que trabajan en la empresa son familiares con un 80%. Solo el 20,00% de las MYPE dijo que los empleados de largo plazo reciben cursos de capacitación, mientras que el 20% de las MYPE dijo que, si hay planes de seguimiento después de que se brinda la capacitación a los empleados, el 60,00% dijo que la capacitación puede mejorar la competitividad. La conclusión es que pocas empresas implementan programas de formación. Además, menos del 50% de las empresas han establecido programas de formación periódicos. Finalmente, para las empresas, la formación es una inversión.

Huerta (2020) en su tesis titulada: La capacitación al recurso humano como factor relevante de gestión de calidad y plan de mejora en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro empresas de mensajería y Courier, Chimbote, 2020, tuvo como objetivo describir las principales características de la formación de recursos humanos como factor relevante en el plan de gestión y mejora de la calidad de la industria de servicios pequeñas y medianas empresas (MSE) - Proyecto Mensaje y Expreso, Distrito de Chimbote, 2020 La investigación es un diseño de investigación descriptivo, cuantitativo y no experimental. Para la recolección de esta información se seleccionaron 8 empresas y se realizaron entrevistas mediante 19 cuestionarios. De ahí se extraen los siguientes resultados: Respecto a las características de MYPES: el 50% tiene entre 18 y 31 años, el 50% son hombres, el 50% son mujeres, el 75% tienen un título universitario alto y el 75% tienen un título universitario alto. En cuanto a la formación interna de la empresa, los representantes son administradores, el 25% son propietarios y el 50% de los directores tiene de 4 a 6 años en MYPES, el 62,50% de las personas conoce el término gestión de la calidad, el 50% piensa que la gestión de la calidad puede mejorar el desempeño de la empresa, el 37,50% señaló que su principal dificultad es la falta de compromiso, el 87,50% dijo que capacita a los empleados y el 50% lo usa La observación es una técnica para medir el desempeño de los empleados. Finalmente, la conclusión es que en la mayoría de las empresas de mensaje - Courier en Chimbote, la formación de gerentes y empleados es defectuosa debido a su existencia, poca empatía, falta de confiabilidad, seguridad y capacidad de respuesta de los empleados.

Chapa (2020) en su tesis titulada “Propuesta de mejora en la selección de personal como factor relevante para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro restaurantes en la urbanización Industrial Infantas distrito de Los Olivos, 2019” una propuesta orientada a identificar la selección de personal como factor relevante en la gestión de la calidad de las micro y pequeñas empresas de la industria de servicios, que es la categoría de restaurantes en la urbanización industrial infantas de los Olivos. La investigación es cuantitativa, no experimental e intersectorial el propósito del diseño del perfil es desarrollar una propuesta para mejorar la selección de personal como factor relevante en la gestión de calidad de las micro y pequeñas empresas del sector servicios la categoría de restaurantes en el distrito Los Olivos de la urbanización industrial Infantas área, con el fin de recolectar información en 2019, se ha identificado la población de 14 pequeñas empresas en la industria de servicios de alimentos, este es el tema de investigación mediante la aplicación de un cuestionario medido con la escala Likert y utilizando esta encuesta como técnica. Se obtienen los siguientes resultados. En cuanto a la selección de personal: el 57% de los encuestados mencionó que la empresa siempre considera las habilidades y conocimientos del solicitante. Por otro lado, el 50% mencionó que la empresa rara vez realiza pruebas escritas a los solicitantes y el 86% mencionó a la empresa Las pruebas escritas rara vez se realizan sobre los solicitantes. Mencionó que la empresa siempre considera las entrevistas como un factor decisivo en la selección de personal. Gestión de la calidad: el 57% mencionó que la empresa siempre desarrolla estrategias para lograr sus metas. Por otro lado, el 57% mencionó que la empresa siempre forma equipos de trabajo con frecuencia. Asimismo, el 43% mencionó que la empresa en ocasiones supervisa la ejecución de la empresa. Tarea de sus colaboradores y el 72%

mencionó que la empresa siempre corrige los errores / desviaciones que puedan surgir durante el proceso de selección.

Luyo (2020) en su tesis titulada: Propuesta de mejora de la capacitación al personal para la gestión de calidad en la micro y pequeña empresa, del rubro restaurante, caso: “El Piloto”, San Luis, 2020. Tuvo como objetivo general: Identificar sugerencias para mejorar la formación en gestión de la calidad de los empleados. Asimismo, desde el punto de vista metodológico, la investigación adopta métodos cuantitativos, nivel descriptivo y diseño transversal no experimental. Se realizó una encuesta a 7 colaboradores. En cuanto a la formación de los empleados: Los estudios han demostrado que el 71% de las personas está totalmente de acuerdo con la formación de habilidades, el 71% de las personas está en desacuerdo o en desacuerdo con las tareas realizadas y el 71% de las personas está en desacuerdo o en desacuerdo con aprender nuevas tecnologías y recibir formación. 86% de las personas están totalmente de acuerdo en recibir capacitación en habilidades. La formación que recibieron. En cuanto a la gestión de la calidad: Las investigaciones muestran que el 29% de las personas están completamente de acuerdo en satisfacer las necesidades del cliente, el 71% de las personas están completamente de acuerdo en que la empresa cuenta con la última tecnología y planes de mejora para la infraestructura, y el 71% de las personas están completamente de acuerdo con el desempeño laboral de sus empleados. Se pudo concluir que las sugerencias de mejora se basan en las características de mejorar la eficacia de la formación y promover el aprendizaje, por lo que se llevará a cabo una formación continua y una retroalimentación para la consecución de los objetivos de la empresa.

Domínguez (2019) en su tesis titulada: La capacitación de personal como factor relevante de la gestión de calidad y plan de mejora en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro restaurantes, distrito de Huaraz, 2019, tuvo como objetivo general fue determinar las principales características de la formación del talento y utilizarla como factor relevante en el plan de gestión y mejora de la calidad de las pequeñas y medianas empresas de la industria de servicios, hostelería en el distrito de Hualas, 2019. La investigación se llevó a cabo mediante un cruce no experimental transversal. Para la recolección de información se utilizó una muestra de población de 33 representantes de micro y pequeñas empresas. A quienes se aplicó cuestionarios de 22 preguntas. A través de las técnicas de encuesta obtenidas de los siguientes resultados: 42,4% de las personas dijeron que saben poco sobre su conocimiento, que es un factor relacionado con la gestión de la calidad; 21,2% de las personas dijeron que si saben, entonces 39,4% de las personas dijeron que En ocasiones practica la capacidad de ponerse en otra posición para brindar una atención resuelta, seguido por el 36,4% de las personas que dijeron haber estado haciendo esto, y finalmente el 24,2% de las personas que dijeron "nunca". Al final, llegó a la conclusión de que la mayoría de las micro y pequeñas empresas tienen poca comprensión de la formación como factor relevante en la gestión de la calidad, lo que limita el desempeño de la organización.

2.1.3. Antecedentes Locales

Pérez (2019) en su tesis “Propuesta de Mejora de la Capacitación de Personal como factor relevante para la Gestión de Calidad en las Micro y Pequeñas Empresas del Sector Servicio, rubro Restaurantes del distrito de Pacarán, provincia de Cañete, 2018, tuvo como objetivo general, presentar sugerencias para mejorar la capacitación del personal como

factor relevante en la gestión de la calidad de las micro y pequeñas empresas de la industria de servicios. Utilizo un diseño no experimental cuantitativo, a nivel descriptivo y transversal, para recolectar información, se utilizó una muestra de 20 representantes de MSE. Mediante técnicas de encuesta se obtienen los siguientes resultados: 75% de los emprendedores tienen más de 31 años, 65% son mujeres, 40% tienen estudios secundarios y 80% son propietarios. El análisis y procesamiento de datos se realizó en el programa SPSS versión 25. El programa se utilizó para especificar tablas, gráficos simples y porcentajes para sacar las siguientes conclusiones: En la gestión de la calidad, el 60% de las personas dijo que rara vez establecen la calidad objetivo. Límite del 45% para que formulen estrategias de acuerdo con las metas establecidas, de las cuales 40%, donde se concluyó que la evaluación del desempeño de la empresa es desfavorable, la empresa no informa con regularidad, en algunos casos están al tanto de las necesidades de los trabajadores, la empresa realizará capacitaciones regularmente.

Flores (2019), en su tesis titulada: Propuesta de mejora de la motivación como factor relevante para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas, del sector comercio – rubro venta de prendas de vestir para caballeros, del mercado Virgen del Carmen, distrito de imperial, provincia de Cañete, 2018, tuvo como objetivo, proponer medidas para mejorar la motivación, como factor relevante en la gestión de la calidad de las pequeñas y medianas empresas del sector comercial, confección masculina, del mercado de Saint Carmen en Kamati, Cañete, 2018. El método de esta investigación es cuantitativo. El nivel es descriptivo y el diseño de la investigación es no experimental y transversal. Para realizar este estudio se seleccionó una muestra de la población de 15 representantes de MYPE del mercado Virgen Carmen y se les envió un cuestionario de 25 preguntas, Se obtuvo los

siguientes resultados: 60,0% de los representantes de MYPES tienen entre 31 y 50 años, 60,0% son mujeres, 46,7% tienen estudios secundarios, 86,7% de propietarios de empresas y 60% de ellos son propietarios. Trabajó en la empresa durante más de 9 años. Entre los operadores de pequeñas empresas, el 33,3% de las empresas tienen 3 trabajadores, el 100% de las empresas tienen como objetivo generar beneficios, el 53,3% de los empleados de la empresa son familiares y no familiares y el 66,7% de las empresas no están formalizadas. En materia de gestión de la calidad, el 40,0% planificó las metas a alcanzar el año pasado, el 46,7% formuló un plan estratégico, el 46,7% cumplió con el plan de gestión y el 53,3% realizó el flujo de caja del proceso de venta. Seguido por 73,3%, 60,0 % evaluó los resultados según lo planeado, 46,7% implementó el plan de mejora continua, 66,7% controló la atención al cliente en el proceso de venta y 33,3% Las personas reconocen haber alcanzado la meta. 53,3% de ellas han cumplido con el plan de trabajo. 46,7% brindan seguridad laboral, brindan un trato digno a sus trabajadores, 66,7% brindan prestaciones sociales, 53,3% cumplen puntualmente con el salario acorde al puesto de su trabajo el 80,0% con sus compañeros Buena relación, donde se concluyó que, debido a la falta de incentivos para los representantes de las pymes, las personas encuentran que los incentivos son el principal problema al que se enfrentan la mayoría de las micro y pequeñas empresas. Los empleados de Mercado Saint Carmen Market Company no tenían pleno entusiasmo a los 18 años porque mencionaron que la empresa no se comprometió con el desarrollo profesional, no les brindó ningún tipo de beneficios, y mucho menos reconocieron su trabajo y dedicación.

Hilario (2019), en su tesis titulada: Gestión de calidad en la capacitación de la MYPE, sector comercio, rubro venta minorista de artefactos electrodomésticos línea blanca, estudio de caso: “Nuevo Milenium” del distrito de Imperial - Cañete, año 2018. Tuvo como objetivo general identificar las principales características de la gestión de la calidad durante la capacitación para MYPE, el sector comercial, electrodomésticos y línea blanca, el caso de estudio "Nuevo Milenium" Distrito de Imperial 2018. El método utilizado es la investigación descriptiva. Utilizar métodos cualitativos y diseño transversal no experimental. Con este fin, trabajamos con MYPE para realizar seis entrevistas abiertas con cada gerente. Conclusión en la actualidad, se determinan las principales estrategias de gestión de la calidad en la capacitación el departamento de negocios de MYPE, Sector Comercio, Rubro Venta Minorista de Artefactos Electrodomésticos, línea blanca, caso de estudio "Nuevo Milenium" Distrito Imperial 2018, han logrado buenos resultados en las sugerencias y mejoras. La rentabilidad de la empresa determina la principal estrategia de gestión de la calidad técnica 5S para lograr un mejor desempeño de la empresa, y al mismo tiempo capacita a los empleados para mejorar su trabajo y desarrollo; 17 capacitaciones para empleados involucran atención al cliente, y la capacitación logró resultados satisfactorios tanto en el interior como en el fuera de la empresa.

Torres (2020) en su tesis titulada: Propuesta de mejora del desempeño laboral para la gestión de calidad de las Micro y Pequeñas Empresas del sector Servicios, Rubro Hotelero, Caso Huarco Hotel, San Luis - Cañete, 2019, Los principales objetivos de la empresa fueron: formular propuestas para mejorar el desempeño del trabajo de gestión de la calidad para pequeñas, medianas y pequeñas empresas del sector servicios, categoría hotelera, caso "Hotel Huarco", San Luis Canet, 2019. La investigación fue de diseño no

experimental mediante cuestionarios a través de métodos descriptivos y cuantitativos de herramientas de recolección de información, se obtuvieron los siguientes resultados: el desempeño laboral fue 37.5% en nivel medio y 37.5% en nivel bajo, y la calidad representó una gestión de calidad promedio 63%. La conclusión fue que, para optimizar la participación de las personas, es necesario incrementar el salario de los trabajadores para estimular su motivación y reconocimiento de los logros individuales y de equipo. En cuanto a la capacidad laboral, se recomienda otorgar recompensas como bonificaciones, promociones y aumentos salariales. Para optimizar la eficiencia es necesario capacitar a los trabajadores, por lo que el plan de mejora incluye optimizar el tamaño para buscar mejorar las deficiencias con el fin de brindar resultados que puedan conducir a una mejora continua en el desempeño laboral.

2.2. Bases Teóricas de la investigación

2.2.1. Marco teórico

2.2.1. Capacitación

Montes (2012), señaló que la formación actual de recursos humanos es la respuesta a las necesidades de empresas o instituciones que deben contar con empleados calificados y productivos. La obsolescencia es también una de las razones por las que la organización se centra en la formación de sus recursos humanos, pues trata de innovar con nuevas tecnologías y métodos de trabajo que aseguren la eficiencia. Para una empresa u organización, la formación de recursos humanos es muy importante porque ayuda al progreso personal y profesional de las personas y al mismo tiempo beneficia a la empresa.

2.2.1.1. Capacitación de personal

Según Chiavenato, (2017) definió, la formación es un proceso educativo de corta duración, aplicado de forma sistemática y organizada, las personas pueden adquirir conocimientos y desarrollar habilidades y habilidades de acuerdo a las metas establecidas (pp. 330-332).

2.2.1.2. Contenido de la capacitación

Según Chiavenato (2017) indico que los contenidos de las capacitaciones son los siguientes:

- Transmisión de información: el contenido de muchos programas de formación es información sobre empresas, empresas y servicios, organizaciones y políticas, y normas y reglamentos. Este es un conocimiento esencial para quienes han sido capacitados. Saben qué hacer, cómo, cuándo y dónde. (p. 331).

- Desarrollo de habilidades: más importante aún, las habilidades, destrezas y conocimientos directamente relacionados con el desempeño del puesto actual o posibles funciones futuras. Se trata de una formación dirigida directamente a la correcta ejecución de las tareas y operaciones a realizar, es decir, cómo aplicar la información y los conocimientos recibidos. (p. 331).
- Desarrollo o modificación de actitudes: se trata de cambios en los comportamientos o actitudes de las personas para cambiar las actitudes negativas de los trabajadores y transformarlas en otras más favorables, como aumentar la motivación o desarrollar la sensibilidad a la gestión y supervisión de las emociones y reacciones de las personas. (p. 331).
- Desarrollo de conceptos: el propósito de la capacitación es mejorar la capacidad abstracta y los conceptos y conceptos filosóficos para promover y aplicar conceptos en las prácticas de gestión administrativa. (p. 331).
- Creación de competencias individuales: Entre todas las preguntas anteriores, lo más importante es construir y desarrollar habilidades duraderas de las personas, como aumentar el conocimiento (saber), las habilidades (saber hacer), el juicio (saber juzgar y tomar decisiones) y la actitud (saber cómo hacerlo). para tomar decisiones. (p. 332).

2.2.1.3. Objetivos de la capacitación.

Los principales objetivos de la capacitación son:

- Preparar al personal para realizar de inmediato diversas tareas para el puesto.
- Brindar oportunidades de desarrollo personal continuo, no solo en el puesto

actual, sino también en otras funciones más complejas y de mayor nivel.

- Cambiar las actitudes de las personas para crear un ambiente más satisfactorio entre ellas, o aumentar su motivación y hacerlas más receptivas a las nuevas tendencias en la gestión administrativa. (p. 332).

2.2.1.4. Ciclo de la capacitación.

Según Yllescas (2012), el entrenamiento es el comportamiento intencional de un medio proporcional que permite el aprendizaje. Este fenómeno es el resultado del esfuerzo de todos.

- Insumos (entradas o inputs). Como educandos, recursos de la organización, información, conocimiento, etc.
- Proceso u Operación (throughputs). Como procesos de enseñanza, aprendizaje individual, programas de capacitación, entre otros
- Productos (salidas u outputs). Como personal capacitado, conocimiento adquirido, competencias, éxito o eficacia organizacional, etc.
- Realimentación (feedback). Como evaluación de los procedimientos y resultados de la capacitación, ya sea con medios informales o procedimientos sistemáticos (p. 332).

ISO 10015 utiliza el conocido "ciclo de Deming" y define la formación como un proceso de cuatro etapas: análisis, planificación, ejecución y evaluación. Cada etapa está conectada a la siguiente etapa a través de una entrada. En realidad, solo cambian las palabras: Analizar: Diagnosticar las necesidades de capacitación, planear: Programar la capacitación, Hacer: Ejecutar el programa de capacitación y evaluar: Medir los resultados

de programa de capacitación (p. 338).

La selección cuidadosa del personal puede reducir en gran medida el tiempo necesario para la formación. La mayoría de los trabajadores prefieren trabajos que puedan ampliar sus conocimientos y experiencia. (p. 345).

2.2.1.5. Capacitación y desempeño laboral.

Según Rodríguez (2010) explica que la formación es una aportación específica y valiosa a la organización actual, y una empresa que forma a los empleados avanza hacia la especialización. (p. 135)

Bohlander (2005), mencionó que, dado que el objetivo principal de la capacitación es contribuir a las metas generales de la organización, es necesario formular un plan que no ignore las metas y estrategias de la organización.

Mucha gente piensa que la capacitación es una pérdida de dinero, pero de hecho se trata de invertir a medio y largo plazo, cuyo objetivo es perfeccionar el desempeño laboral, mejorando así la rentabilidad sostenible de la organización.

Además, Labarca (1999) indicó: La asignación de los gastos de capacitación para las micro empresas en América Latina es un asunto que requiere pautas claras. La carencia de recursos y una asignación inadecuada de recursos y el uso ineficiente de los recursos actualmente asignados a este grupo de empresas, factores que primero requieren de medidas para hacer un mejor uso de los recursos disponibles, especialmente los que están a disposición de la ciudadanía.

Chiavenato (2007) explica que el desempeño laboral son todas las capacidades actuales o futuras que se pueden utilizar de la mejor manera para mejorar el desempeño de la

organización. (p.75)

Además, Dessler y Varela (2011) refirieron que lo más importante de muchas empresas puede ser el departamento de gestión de personal o el campo de los recursos humanos, que es un resultado relacionado con los objetivos de la organización, es decir, la contribución de cada colaborador al desarrollo de la organización. Por tanto, la formación permite que los trabajadores comprendan y apliquen de forma eficaz los conocimientos y las habilidades introducidos en el curso de formación.

Grados (2009) infirió que existen diferentes formas de capacitar al personal, donde cada proceso debe realizarse por etapas. Sin embargo, cabe señalar que no todas las empresas de las distintas regiones realizarán la formación de la misma forma, cada empresa tiene sus propias necesidades, este es uno de los factores que llevan a diferentes formas de capacitación.

2.2.1.6. Obsolescencia de personal y tasa de rotación.

Según Werther y Davis (2008), cuando un individuo o grupo de trabajadores ya no posee los conocimientos y habilidades requeridos para ocupar el puesto, el fenómeno de la obsolescencia del personal. (p.273)

Esta situación se da principalmente entre personas que han servido a la organización durante mucho tiempo, debido a la falta de adaptación del individuo a las nuevas condiciones.

Así mismo, la alta rotación de empleados afecta a casi todas las empresas, por lo que cuando la formación se centra en preparar a personas de la posición media para asumir otras responsabilidades, la formación se vuelve muy valiosa. Dada la alta incertidumbre

en predecir la renuncia de un miembro en particular de la empresa. (Werther y Davis, 2008, p.273).

2.2.1.7. Necesidad de capacitación.

Según Dessler (2009) refirió que el fenómeno de la alta rotación de empleados afecta a casi todas las empresas, por lo que cuando la formación se centra en capacitar a personas para asumir otras responsabilidades, la formación se vuelve muy valiosa.

Dada la alta incertidumbre en predecir la renuncia de un miembro en particular de la empresa

Nivel de análisis de la organización: el análisis implica no solo el estudio de toda la empresa, sino también el entorno social y económico en el que se encuentra. (Chiavenato, 2007).

- Nivel de análisis de recursos humanos: se trata de verificar si estos contenidos son suficientes para cubrir las actividades actuales y futuras de la organización en términos de cantidad y calidad. Es un análisis de la plantilla, es decir, el funcionamiento de la organización se basa en la premisa de que los empleados tienen ciertas habilidades y destrezas. Que quiere la organización. (Chiavenato, 2007).
- Nivel de análisis de las operaciones y tareas: este es el enfoque más limitado para satisfacer las necesidades de capacitación; es decir, el análisis se realiza a nivel de trabajo y en función de sus requisitos para los ocupantes. (Chiavenato, 2007).

2.2.1.8. Programa de capacitación.

Según Chiavenato (2007), Una vez detectada las necesidades en las diversas áreas, el

siguiente paso es crear un programa de capacitación, donde se enfoca en la planeación y la tecnología educativa. (p.397)

- Planeación de la capacitación: satisfacer las necesidades específicas de cada ocasión. Defina claramente los objetivos de la formación. El trabajo se dividirá en módulos, cursos o planes.
- Tecnología educativa: se elige las técnicas y métodos del plan de formación, el siguiente paso es adoptar las técnicas y métodos que se utilizarán en el plan de formación.

2.2.1.9. Implementación de capacitación.

La capacitación requiere un entrenador y un aprendiz, donde los aprendices son personas de cualquier nivel de la empresa que necesitan aprender diversos conocimientos para el beneficio de la organización. Un instructor es una persona calificada que tiene cierta experiencia y se especializa en las actividades requeridas. (Chiavenato, 2007).

- La conformación del plan de capacitación: Depende de las necesidades del personal para aumentar la calidad de los materiales utilizados, la preparación de la cooperación y las instrucciones.
- Calidad del material: Los materiales didácticos deben planificarse para simplificar la implementación de la formación.
- Cooperación de liderazgo: formación de todo el personal de todos los niveles y funciones de la empresa.
- La calidad y preparación de la instrucción: el éxito de la implementación depende del interés, nivel y habilidad del docente. (p. 402)

2.2.1.10. Evaluación de capacitación.

Esta es la etapa final del plan de capacitación y los resultados se evaluarán de manera efectiva. Se deben considerar los siguientes aspectos:

- Verificar si la formación ha producido el cambio esperado en el comportamiento del empleado. (Chiavenato, 2007, p. 403)
- Verificar si los resultados cumplen con los objetivos de la empresa, además de estos dos aspectos, es necesario considerar si la tecnología es fundamental para lograr los objetivos propuestos. (Chiavenato, 2007, p. 403)

Para Rodríguez y Ramírez (2010) la evaluación es lo más importante y debe hacerse de forma estructurada a través de herramientas que puedan cuantificar los diversos resultados de la formación.

Robbins (2013) indico como obtener datos importantes en la evaluación para estimular en la mayor medida el entusiasmo de los empleados, que tienden a pensar que su esfuerzo les ha traído una buena evaluación, que a su vez se convierte en el principal factor de mejora de la empresa. En la evaluación, los resultados se pueden dividir en las siguientes categorías:

- La calidad de diseño organizacional y desarrollo de los cursos.
- El cumplimiento de las expectativas de los protagonistas (empleados) y su opinión acerca de las capacitaciones.
- El grado de conocimientos adquiridos y el incremento de habilidades para la generación de cambios de conducta, actitudes y pensamiento.
- La relación costo

- beneficio y sus resultados.

2.2.1.11. Dimensión de Capacitación

La capacitación es una actividad planeada, que está basada en necesidades reales de una organización, el cual está orientada hacia los conocimientos y habilidades del colaborador la capacitación es la función formativa de una empresa, en donde se satisfacen y se prevén las necesidades. (Silíceo, 2004, p.25)

- Diagnóstico de las necesidades: Tiene la necesidad de brindar información importante para planear, elaborar y aplicar los programas de capacitación. (Barquera, 2021)
- Diseño didáctico: Herramienta importante para sistematizar y ordena actividades, estableciendo objetivos y metodologías para una mejor técnica de enseñanza (Medina, 2002)
- Validación: Se entiende por validación; verificar, comprobar, revisar acuerdos o algún acto. (Delgado, 2008)
- Implementación: Es una etapa operativa y crítica que consiste en poner en práctica el desarrollo de un proyecto. (Florez, 2019)
- Evaluación: Actividad o proceso de identificación de criterios, normas o conductas, con la finalidad de tomar decisiones (Delgado, 2008)

2.2.1.12. Gestión de calidad

González (2017), la gestión de la calidad es un proceso que se puede implementar mediante reglas y técnicas específicas para orientar a una empresa / organización. El control de calidad se da a través de diversos organismos internacionales, europeos y

nacionales, que han establecido diversos requisitos necesarios para el mejoramiento de las organizaciones. Para llevar a cabo una organización de calidad, la empresa debe realizar la autogestión en su conjunto, formular metas específicas de calidad y orientar toda la estructura organizacional para lograr sus metas, y promover la colaboración entre los diferentes departamentos y la participación de todo el equipo. Es por ello que una adecuada gestión de la calidad significa proporcionar los medios necesarios para identificar y satisfacer las necesidades de los usuarios al menor costo. La dirección de la organización también debe realizar mucha coordinación y planificación, y continuar evaluando. (p. 98)

2.2.1.13. Características de la Gestión de Calidad.

Según González (2017), la gestión de la calidad es una herramienta de gestión que orienta a la mejora continua, que abarca las diversas actividades y todos los procesos que lleva a cabo la empresa, actividades que pueden afectar directamente a la percepción de calidad de los clientes. Nos permite estandarizar las diversas actividades utilizando herramientas que evalúan los resultados frente a las metas propuestas.

- Establecer las metodologías
- Distribuir los recursos adecuadamente
- Establecer las responsabilidades
- Definir actividades que realizar a la gerencia para alcanzar las metas

establecidas. (p. 156)

2.2.1.14. Importancia de la Gestión de calidad.

Según González (2017) respecto a los motivos más habituales por los que las empresas

implantan sistemas de la calidad, existen varios motivos, los expertos distinguen entre motivos internos, como reducción de costes, mejora de la eficiencia, mejora de la conciencia y colaboración de los empleados, mejora de la comunicación y motivos externos. Obtenga una ventaja competitiva adaptándose a las expectativas del cliente, mejorando la imagen corporativa, mejorando la calidad del servicio, aumentando las ventas y atrayendo nuevos mercados, etc. (p.159)

2.2.1.15. Enfoque de la gestión de la calidad.

Se utiliza para describir un sistema asociado a un conjunto de variables relacionadas y se utiliza para implementar una serie de principios, prácticas y técnicas para la mejora de la calidad.

Por tanto, el contenido de los diferentes métodos de gestión de la calidad se puede distinguir de tres aspectos: (Camisón, Cruz y Gonzales, 2006, p.211).

- Los principios que asumen y que guían la acción organizativa.
- Las prácticas, actividades que incorporan para llevar a la práctica estos principios.
- Las técnicas que intentan hacer efectivas estas prácticas. (Camisón, Cruz y Gonzales, 2006, p.211)

2.2.1.17. Dimensión de la gestión de calidad

Pola, A. (1998) “es un conjunto de acciones encaminadas a planificar, Organizar y controlar la función calidad en una empresa” (p.23)

- Facilitadores: Pola (1998) “proporcionar una cosa a alguien o hacer de intermediario para que la consiga” (p.38).
- Resultados: Pola (1998) “es el efecto o consecuencia de una acción, proceso o

situación” (p.48).

2.2.1.18. Evolución de la calidad en las organizaciones

Las empresas siempre tienen el reto de transformar su gestión, buscando una mayor rentabilidad patrimonial y calidad en la satisfacción del cliente, teniendo en cuenta que las organizaciones operan dentro de un ámbito que constantemente está en cambio y modernizaciones, se tiene que afrontar estos cambios sin que se vea afectada la calidad de los servicios (Botje, 2014 citado por Hernández, Barrios, y Martínez, 2018, p.183).

2.2.1.19. Control de calidad

Ishikawa (1989) “control de calidad consiste en el desarrollo, diseño, producción, comercialización y prestación del servicio de productos, con una eficacia del coste y una utilidad óptima, que los clientes compraran con satisfacción” (p.2).

2.2.1.20. Teoría de la gestión de calidad

Ishikawa (1976) "trabajar en calidad, consiste en diseñar, producir y servir un producto o servicio que sea útil, lo más económico posible y siempre satisfactorio para el usuario" (p.4).

Juran (1990) “consiste en desarrollar los productos y procesos necesarios para satisfacer las necesidades de los clientes” (p.13).

Deming (1988) determina la gestión de calidad; “como ese grado predecible de uniformidad y fiabilidad a un bajo coste, este grado debe ajustarse a las necesidades del mercado” (p.28).

2.2.1.21. Plan de mejora.

Según Barrera (2015) se trata de una actividad que realizan muchas organizaciones en

la identificación de los problemas, las necesidades que están experimentando o encontrando, y también se define como un conjunto de acciones encaminadas a mejorar los resultados de calidad y desempeño. Organizar y elaborar un plan de mejora, es necesario determinar qué áreas necesitan mejorar, aplicar las medidas a implementar, utilizar diversos tipos de indicadores para el seguimiento y medición, y finalmente medir.

2.2.2. Marco conceptual

Capacitación

Sosa (2005) “es toda actividad realizada en una organización, respondiendo a sus necesidades, que busca mejorar la actitud, conocimiento, habilidades o conductas de su personal” (p.15).

Gestión

Mestre y Delgado (2016) “proceso mediante la cual se asume la responsabilidad de la planificación y la regulación dentro de una organización de recursos, personas, manifestaciones o instalaciones, a fin de realizar unos objetivos determinados” (p.12).

Calidad

Para Aldana, Álvarez y Bernal (2011) “la calidad es la interacción entre el modo de pensar de la empresa y los procesos que en ella se gestionan en el día a día, y la búsqueda permanente de la perfección en todas y cada una de las personas que la integran” (p.35).

Hotel

Ucha (2009) “edificio diseñado para albergar temporalmente a personas, especialmente a aquellos que se encuentran de viaje, ya sea por turismo o bien por

alguna razón laboral, el hotel resulta ser la principal alternativa de alojamiento” (p.28)

MYPE

Ravelo (2012) “son micro y pequeñas empresas que pueden estar constituidas por una persona natural o jurídica, bajo cualquier tipo de gestión empresarial, en donde puede realizar distintas actividades, como extracción, transformación, producción y comercialización de bienes o servicios” (p.1).

III. HIPÓTESIS.

Según, Hernández S. Fernández C. y Baptista L. (2006), “no todas las investigaciones cuantitativas plantean hipótesis”, por lo que en esta investigación se describirá las características de una población (p.122).

IV. METODOLOGÍA

4.1. Diseño de Investigación

Se utilizó un diseño de investigación No Experimental – Transversal.

Hernández (2006) indicó: “la investigación no experimental, busca conocer la relación que existe entre dos o más conceptos, categorías o variables en un contexto en particular” (p.104).

Hernández (2014) indicó: “la investigación transversal puede recopilar información en un solo tiempo y espacio. Su propósito es especificar variables y analizar su influencia e interrelación en un momento determinado. Es como capturar una imagen de lo que pasó en el tiempo. (p.154).

4.2. Población y Muestra

4.2.1. Población

La población de esta investigación estuvo conformado por 1 mype del distrito de la Victoria – Lima, 2020.

Según, Tamayo (2005) define “como el fenómeno completo a estudiar donde las unidades de población tienen una descripción común la cual se estudia y da origen a los datos de la investigación” (p.114).

4.2.2. Muestra

4.2.2.1. Muestra de la variable capacitación

La muestra principal es probabilística, se realizó con trabajadores de turno en la cual son 20 trabajadores.

Se consideró como criterio de inclusión:

- Personas que trabajan en el turno

Se considero como criterio de exclusión:

- Trabajadores que no se encuentran de turno

Según Argibay (2009) “el muestreo probabilístico es una técnica de muestreo donde se determina el número de clientes, para poblaciones finitas” (p.23).

4.2.2.2. Muestra de la Variable gestión de calidad

La muestra secundaria es no probabilística conformada por los 3 trabajadores del Hotel Montecarlos Suits Hotel en la Victoria, Lima, 2020.

Se consideró como criterio de inclusión:

- Personas que dirigen el establecimiento

Se considero como criterio de exclusión:

- Trabajadores de las áreas operativas

Según Hernández, Fernández & Baptista (2014) “el muestreo no probabilístico es una técnica de muestreo donde las muestras se recogen en un proceso que no brinda a todos los individuos de la población iguales oportunidades de ser seleccionados” (p.23).

4.3. Definición y Operacionalización de Variables e Indicadores

Variable	Definición	Dimensión	Definición de operacionalización	Indicador	Escala
Capacitación	La capacitación es una actividad planeada, que está basada en necesidades reales de una organización, el cual está orientada hacia los conocimientos y habilidades del colaborador la capacitación es la función formativa de una empresa, en donde se satisfacen y se prevén las necesidades. (Silíceo, 2004, p.25)	Diagnóstico de las necesidades	Tiene la necesidad de brindar información importante para planear, elaborar y aplicar los programas de capacitación. (Barquera, 2021)	Necesidades	Escala de Likert
		Diseño didáctico	Herramienta importante para sistematizar y ordena actividades, estableciendo objetivos y metodologías para una mejor técnica de enseñanza (Medina, 2002)	Herramienta	
		Validación	Se entiende por validación; verificar, comprobar, revisar acuerdos o algún acto . (Delgado, 2008)	Revisión	
		Implementación	Es una etapa operativa y crítica que consiste en poner en práctica el desarrollo de un proyecto. (Florez, 2019)	Aprendizaje	
		Evaluación	Actividad o proceso de identificación de criterios, normas o conductas, con la finalidad de tomar decisiones (Delgado, 2008)	Conducta	
Gestión de calidad	Pola, A. (1998) “es un conjunto de acciones encaminadas a planificar, Organizar y controlar la función calidad en una empresa” (p.23)	Facilitadores	Pola (1998) “proporcionar una cosa a alguien o hacer de intermediario para que la consiga” (p.38).	Personas	Escala de Likert
				Estrategias	
				Alianza y recursos	
				Liderazgo	
		Resultados	Pola (1998) “es el efecto o consecuencia de una acción, proceso o situación” (p.48).	Resultados de persona	
				Resultados de los clientes	
		Resultados de la sociedad			

4.4. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos

Las encuestas y los cuestionarios son las técnicas y herramientas utilizadas para la recopilación de datos en proyectos de investigación.

Técnicas

Novoa (2009), dice: “La encuesta es una interrogación que puede o no ser personal directo, se aplica a cualquier tipo de persona en su propio medio para solicitarle una opinión o actitud sobre un tema determinado”. (p. 109).

Instrumento

En la investigación, la herramienta utilizada es un cuestionario, debido a que las preguntas están cuidadosamente formuladas de acuerdo a la operabilidad de las variables, el método consiste en realizar una encuesta cuestionario sobre 20 preguntas relacionadas con variables de formación y 5 preguntas relacionadas con variables de gestión de la calidad.

Novoa (2004) “un instrumento de investigación tiene un rol importante en la recolección de datos. Toda medición o instrumento de recolección de datos deben ofrecer validez y confiabilidad”. (p. 110).

4.5. Plan de Análisis

Una vez recolectada la información en la encuesta, se utiliza un análisis explicativo de cada variable, en el cual se explica la tabla de distribución de frecuencias y las estadísticas, y se procesan a través del programa Excel, lo que nos permite establecer columnas contextuales detalladas para planes avanzados y tablas macro. Dibuja la estructura de la tabla y genera gráficos.

4.6. Matriz de consistencia

Enunciado del problema	Objetivo de la investigación	Variables	Hipótesis	Metodología	Universo y muestra	Técnica e instrumento
<p>¿Cuál es la Propuesta de Mejora de la Capacitación de la Gestión de la calidad en la Micro y Pequeñas Empresas del sector Servicio-Rubro Hoteles Caso Montecarlo Suits y Hotel en la Victoria, Lima,2020?</p>	<p>Objetivo General:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Elaborar la Propuesta de Mejora en la Capacitación de la Gestión de la calidad en la Micro y Pequeñas Empresas del sector Servicio-Rubro Hoteles Caso Montecarlo Suits Hotel en la Victoria, Lima,2020. <p>Objetivo Específico:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Describir las características de la Capacitación en las micro y pequeñas empresas del sector servicio – rubro hoteles. Caso Montecarlo Suits y Hotel en la Victoria, Lima,2020. • Determinar las características de la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicio – rubro hoteles. Caso Montecarlo Suits y Hotel en la Victoria, Lima,2020. • Determinar la propuesta de mejora de la Capacitación en las micro y pequeñas empresas del sector servicio – rubro hoteles. Caso Montecarlo Suits y Hotel en la Victoria, Lima,2020. 	<p>Capacitación</p> <hr/> <p>Gestión de Calidad</p>	<p>Hernández, Fernández y Baptista (2014) “no todas las investigaciones cuantitativas se plantean hipótesis, el hecho de que formulemos o no la hipótesis depende de un factor esencial: el alcance iniciar del estudio” (p.104).</p>	<p>Tipo: Cuantitativa.</p> <p>Nivel: Descriptivo.</p> <p>Diseño: No experimental , transversal.</p>	<p>Universo El universo estuvo conformado por 1 mype del distrito de la Victoria – Lima, 2020.</p> <p>Muestra</p> <p>M.1 Conformado por 20 trabajadores de turno.</p> <p>M.2 Conformado por los 3 trabajadores del área administrativa.</p>	<p>Técnica: Encuesta</p> <p>Instrumento: Cuestionario</p>

4.7. Principios Éticos

Según el código de ética para la investigación de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote ULADECH:

Protección a la persona: Se garantizo la protección adecuada a las personas que fueron participes, tomando acciones importantes frente a distintos escenarios presentados en la investigación, respetando la integridad humana, libertad o seguridad del beneficiario.

Beneficencia y maleficencia: Fue necesario y fundamental asegurar el bienestar de las personas que participaron en la investigación, formulando encuestas con preguntas bien formuladas y concretas, con la finalidad de evitar causarle algún daño moral o físico.

Justicia: El trato con las personas que participaron en la investigación fue adecuada, demostrando en cada momento los valores, así mismo se envió a los correos de los participantes el resultado del cuestionario, ninguno de los datos fue modificados y se trabajó con honestidad, transparencia y justicia.

Integridad científica: Se realizó un correcto procedimiento de la información obtenida, se trabajó con honestidad, transparencia, justicia y responsabilidad, demostrando los principios éticos al momento de ejercer la investigación.

Consentimiento informado y expreso: Documento aplicado que se utilizó para tener la autorización de la participación del ciudadano en donde acepta ser partícipe del cuestionario, con la finalidad de obtener resultados importantes para nuestra investigación.

V. RESULTADOS

5.1. Resultados

Variable: Capacitación

Tabla 1

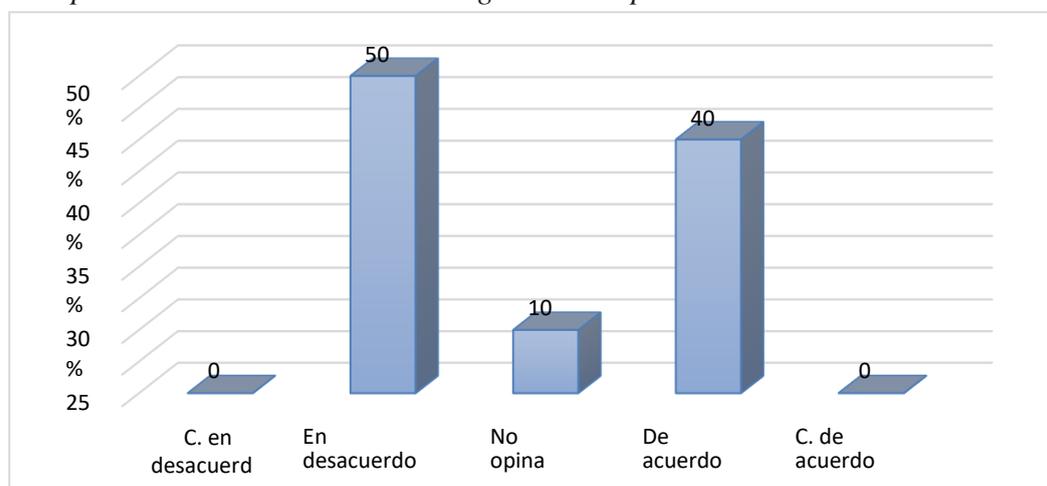
Capacitación al momento que ingreso a la empresa

CATEGORÍA	CANTIDAD	PORCENTAJE
C. en desacuerdo	0	0.00%
En desacuerdo	10	50.00%
No opina	2	10.00%
De acuerdo	8	40.00%
C. de acuerdo	0	0.00%
Total	20	100.00%

Fuente: Encuesta realizada a los trabajadores del hotel Montecarlo Suits, 2020.

Figura 1

La capacitación es una de las estrategias más importantes del Hotel



Fuente: Tabla 1

Interpretación: Se observa en la tabla 1 y figura 1 un total de 20 encuestados del hotel Montecarlo, distrito de La Victoria, Lima, año 2020, el 50% (10 trabajadores) están en desacuerdo con la capacitación realizada y 40% (8 trabajadores) está en de acuerdo con la capacitación que se realiza al momento que ingresa a la empresa, mientras el 10% (2 trabajadores) no opinan.

Tabla 2

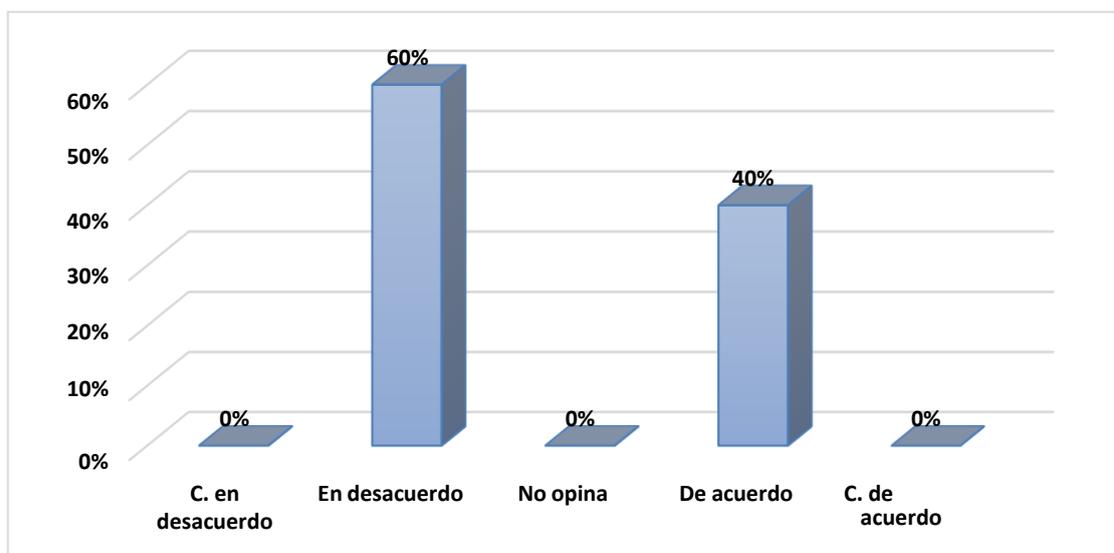
Formas de evaluaciones para conocer sus falencias

CATEGORIA	CANTIDAD	PORCENTAJE
C. en desacuerdo	0	0.00%
En desacuerdo	12	60.00%
No opina	0	0.00%
De acuerdo	8	40.00%
C. de acuerdo	0	0.00%
Total	20	100.00%

Fuente: Encuesta realizada a los trabajadores del hotel Montecarlo Suits S.A.C. Lima, 2020.

Figura 2.

El hotel Montecarlo evalúa sus falencias.



Fuente: Tabla 2

Interpretación: Se observa en la tabla 2 y figura 2 un total de 20 encuestados del hotel Montecarlo, distrito de La Victoria, Lima, año 2020, el 60% (12 trabajadores) están en desacuerdo en la forma de las evaluaciones que realiza dicha empresa para conocer sus falencias, y el 40% (8 trabajadores) están de acuerdo a dichas evaluaciones.

Tabla 3

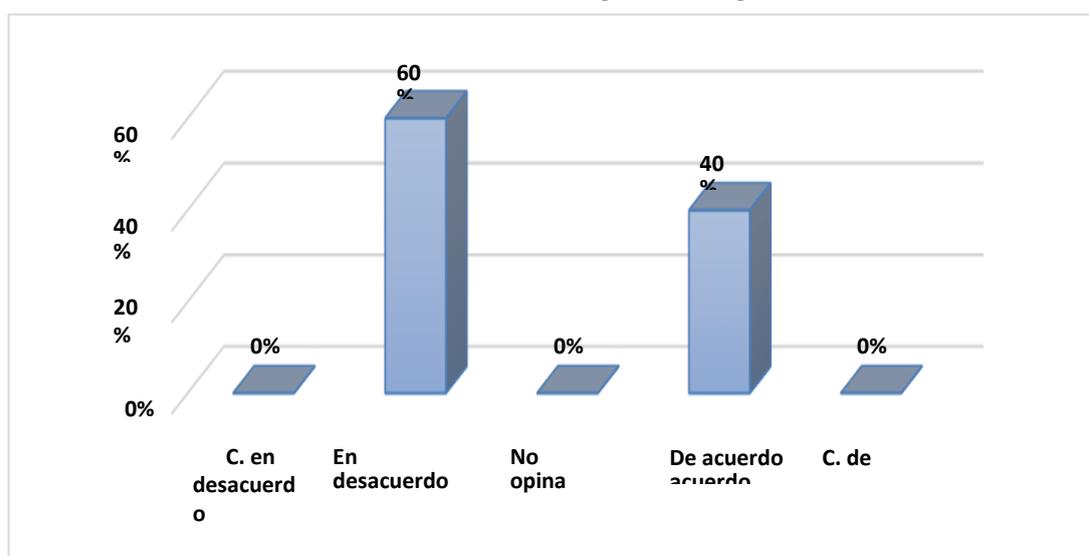
Uso de los materiales adecuados para la capacitación

CATEGORÍA	CANTIDAD	PORCENTAJE
C. en desacuerdo	0	0.00%
En desacuerdo	0	0.00%
No opina	0	0.00%
De acuerdo	7	35.00%
C. de acuerdo	13	65.00%
Total	20	100.00%

Fuente: Encuesta realizada a los trabajadores del hotel Montecarlo., Lima, 2020

Figura 3

El Hotel Montecarlo utiliza materiales adecuados para sus capacitaciones



Fuente: Tabla 3

Interpretación: Se observa en la tabla 3 y figura 3 un total de 20 encuestados del hotel Montecarlo, distrito de La Victoria, Lima, año 2020, el 65% (13 trabajadores) completamente de acuerdo con el uso de los materiales ya que son adecuados para la capacitación, el 35% (7 trabajadores) está de acuerdo y el 0% (0 trabajadores) no opina, el 0% (0 trabajadores) en desacuerdo y el 0% (0 trabajadores) completamente en desacuerdo.

Tabla 4

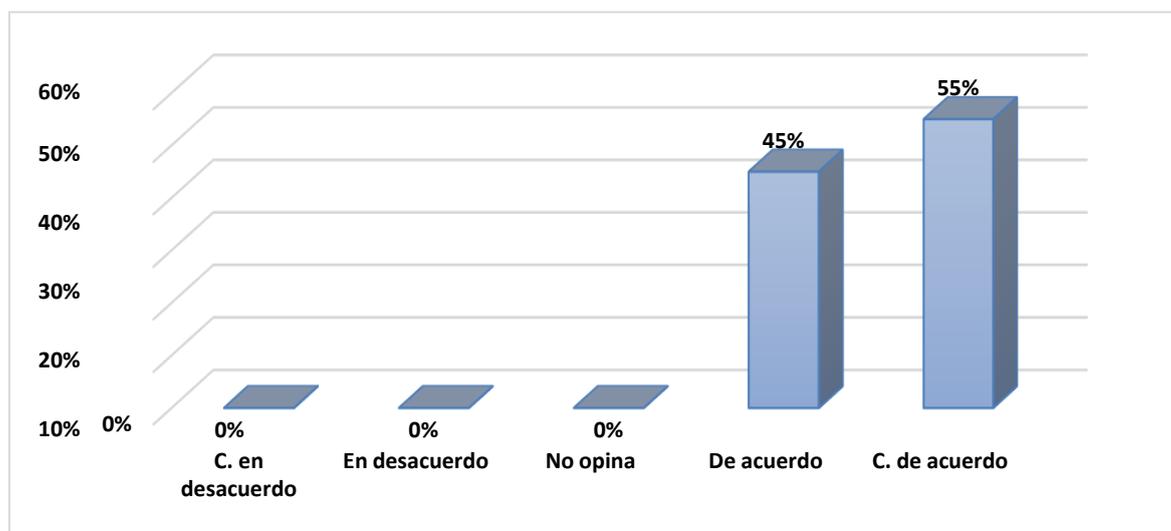
Uso de materiales tecnológicos

CATEGORÍA	CANTIDAD	PORCENTAJE
C. en desacuerdo	0	0.00%
En desacuerdo	0	0.00%
No opina	0	0.00%
De acuerdo	9	45.00%
C. de acuerdo	11	55.00%
Total	20	100.00%

Fuente: Encuesta realizada a los trabajadores del hotel Montecarlo Suits S.A.C. Lima, 2020

Figura 4

La tecnología es un material importante para el Hotel Montecarlo



Fuente: Tabla 4

Interpretación: Se observa en la tabla 4 y figura 4 un total de 20 encuestados del hotel Montecarlo, distrito de La Victoria, Lima, año 2020, el 55% (11 trabajadores) completamente de acuerdo y el 45% (9 trabajadores) está de acuerdo con el uso de los materiales tecnológicos.

Tabla 5

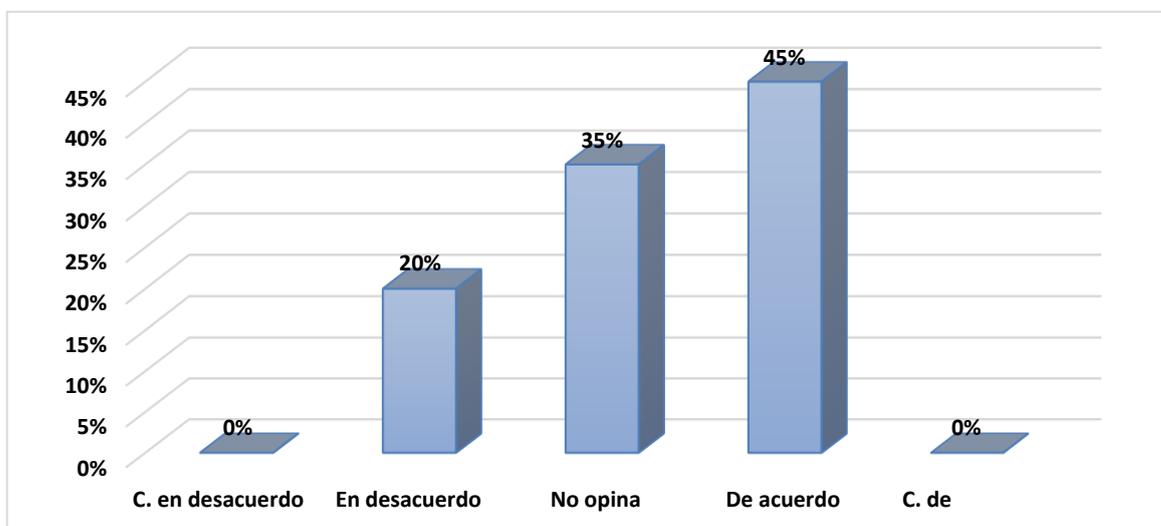
Los contenidos de capacitación están verificados

CATEGORÍA	CANTIDAD	PORCENTAJE
C. en desacuerdo	0	0.00%
En desacuerdo	4	20.00%
No opina	7	35.00%
De acuerdo	9	45.00%
C. de acuerdo	0	0.00%
Total	20	100.00%

Fuente: Encuesta realizada a los trabajadores del hotel Montecarlo Suits S.A.C. Lima, 2020

Figura 5

La verificación de los contenidos de la capacitación.



Fuente: Tabla 5

Interpretación: Se observa en la tabla 5 un total de 20 encuestados en el hotel Montecarlo, el 45% (9 trabajadores) están de acuerdo con la verificación de los contenidos de las capacitaciones, 35% (7 trabajadores) no opina y el 20% (4 trabajadores) están en desacuerdo con la verificación de los contenidos de las capacitaciones ya que no cumplen con las expectativas deseada.

Tabla 6

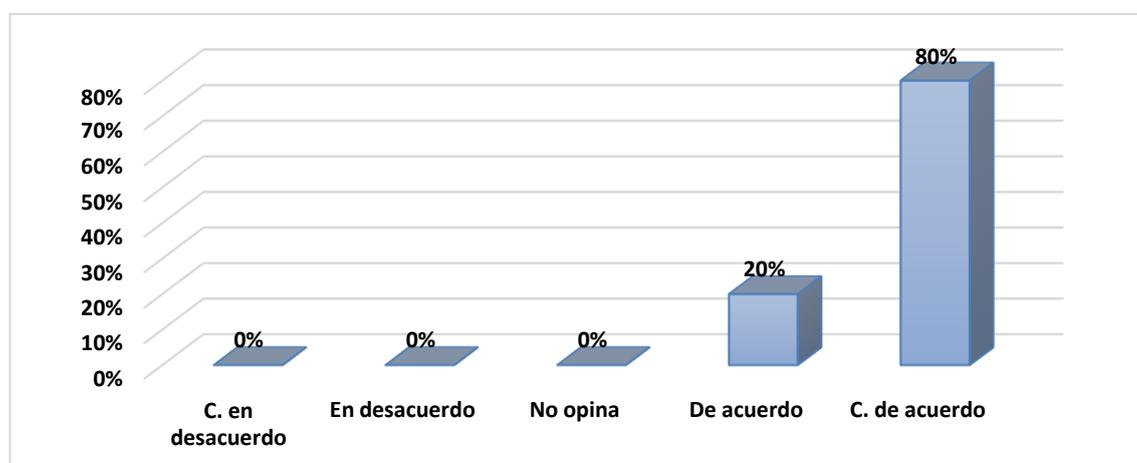
Realización de pruebas para evaluar los resultados

CATEGORÍA	CANTIDAD	PORCENTAJE
C. en desacuerdo	0	0.00%
En desacuerdo	0	0.00%
No opina	0	0.00%
De acuerdo	4	20.00%
C. de acuerdo	16	80.00%
Total	20	100.00%

Fuente: Encuesta realizada a los trabajadores del hotel Montecarlo Suits S.A.C. Lima, 2020

Figura 6

El hotel realiza pruebas para evaluar los resultados de las capacitaciones.



Fuente: Tabla 6

Interpretación: Se observa en la tabla 6 y figura 6 un total de 20 encuestados del hotel Montecarlo, distrito de La Victoria, Lima, año 2020, nos indica el 80% (16 trabajadores) completamente de acuerdo, mientras que el 20% (4 trabajadores) están de acuerdo que el hotel realice pruebas para evaluar los resultados de las capacitaciones recibidas

Tabla 7

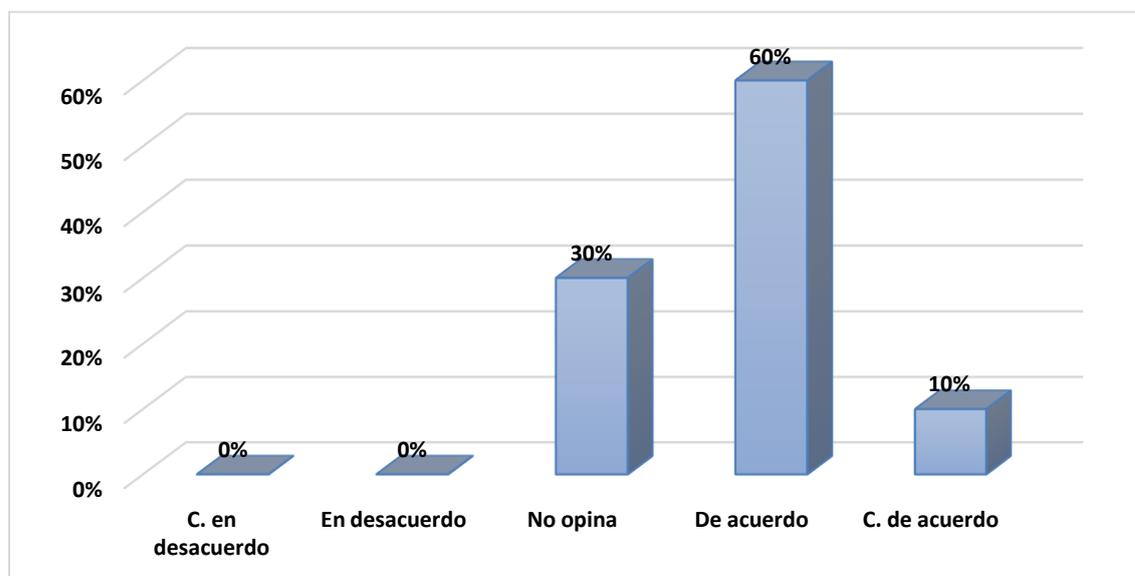
Interés mostrado por el hotel para solucionar problemas entre los trabajadores

CATEGORÍA	CANTIDAD	PORCENTAJE
C. en desacuerdo	0	0.00%
En desacuerdo	0	0.00%
No opina	6	30.00%
De acuerdo	12	60.00%
C. de acuerdo	2	10.00%
Total	20	100.00%

Fuente: Encuesta realizada a los trabajadores del hotel Montecarlo Suits S.A.C. Lima, 2020

Figura 7

Las soluciones de los problemas laborales.



Fuente: Tabla 7

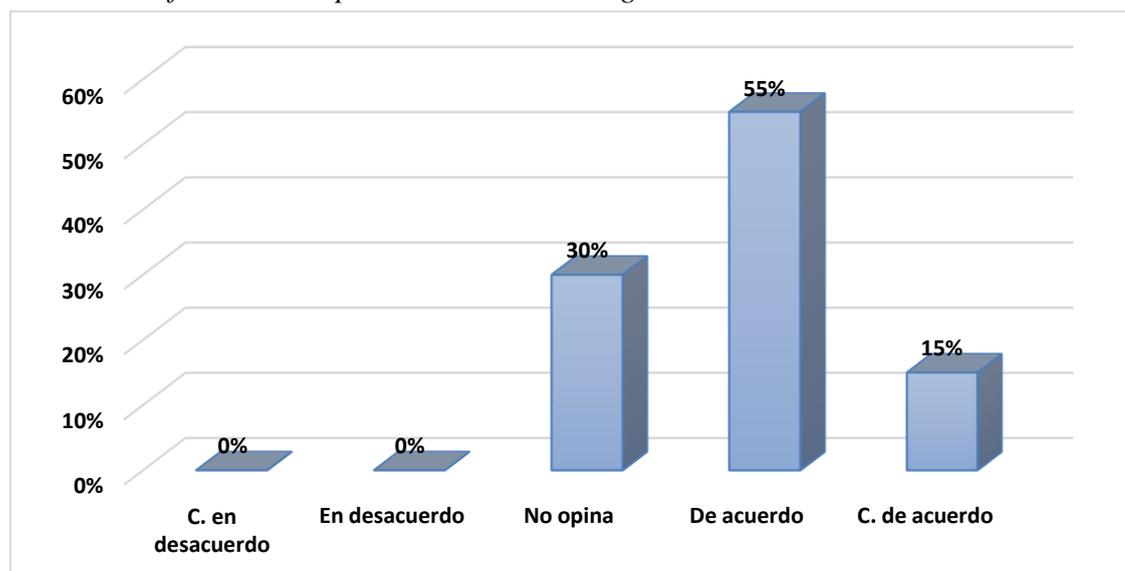
Interpretación: Se observa en la tabla 7 y figura 7 un total de 20 encuestados del hotel Montecarlo, distrito de La Victoria, Lima, año 2020, según el 60% (12 trabajadores) están de acuerdo con el interés mostrado por el hotel para solucionar problemas entre los trabajadores, el 30% (6 trabajadores) no opina y el 10% (2 trabajadores) está completamente de acuerdo.

Tabla 8

El cambio de la forma de capacitación

CATEGORÍA	CANTIDAD	PORCENTAJE
C. en desacuerdo	0	0.00%
En desacuerdo	0	0.00%
No opina	6	30.00%
De acuerdo	11	55.00%
C. de acuerdo	3	15.00%
Total	20	100.00%

Fuente: Encuesta realizada a los trabajadores del hotel Montecarlo Suits S.A.C. Lima, 2020

Figura 8*Las nuevas formas de capacitación son estrategias del Hotel Montecarlo*

Fuente: Tabla 8

Interpretación: Se observa en la tabla 8 y figura 8 un total de 20 encuestados del hotel Montecarlo, distrito de La Victoria, Lima, año 2020, el 55% (11 trabajadores) está de acuerdo que es necesario cambiar la forma de capacitación y el 30% (6 trabajadores) no opinan, mientras y el 15% (3 trabajadores) están completamente de acuerdo.

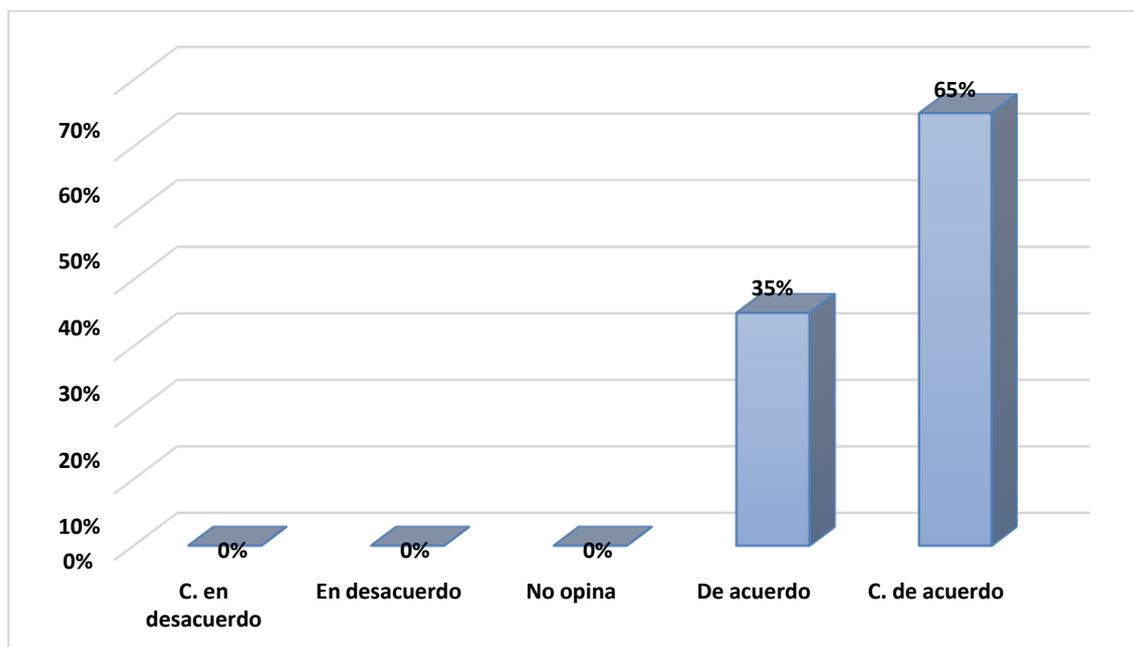
Tabla 9

La forma de trabajo

CATEGORÍA	CANTIDAD	PORCENTAJE
C. en desacuerdo	0	0.00%
En desacuerdo	0	0.00%
No opina	0	0.00%
De acuerdo	7	35.00%
C. de acuerdo	13	65.00%
Total	20	100.00%

Fuente: Encuesta realizada a los trabajadores del hotel Montecarlo Suits S.A.C. Lima, 2020

Figura 9

Sistemas adecuados para la forma de trabajo

Fuente: Tabla 9

Interpretación: Se observa en la tabla 9 y figura 9 un total de 20 encuestados del hotel Montecarlo, distrito de La Victoria, Lima, año 2020, el 65% (13 trabajadores) está completamente de acuerdo y el 35% (7 trabajadores) está de acuerdo con la forma de trabajo del Hotel.

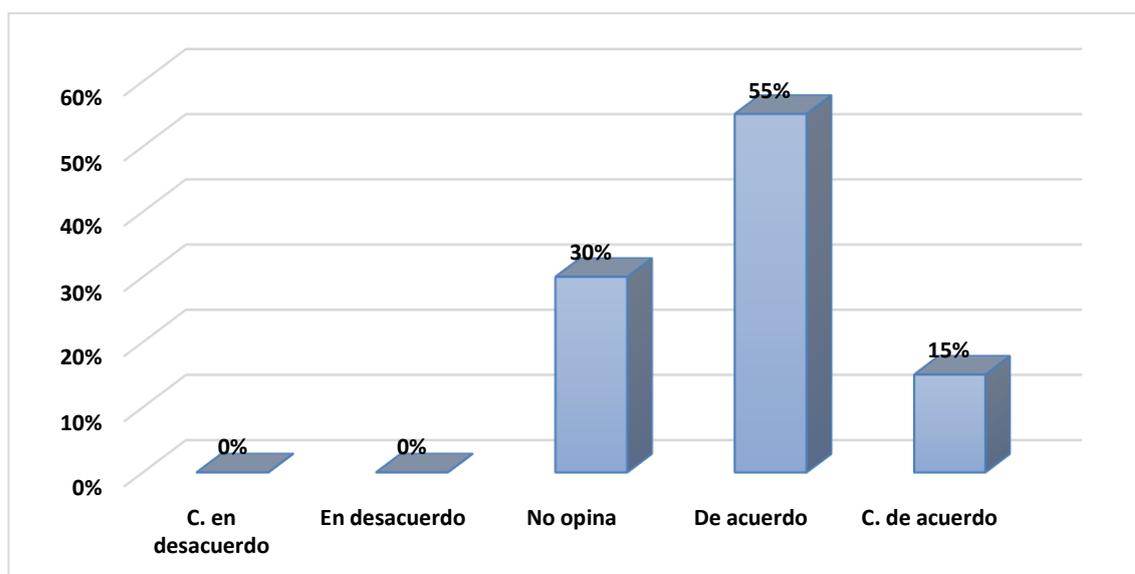
Tabla 10

La motivación laboral

CATEGORÍA	CANTIDAD	PORCENTAJE
C. en desacuerdo	0	0.00%
En desacuerdo	0	0.00%
No opina	0	0.00%
De acuerdo	6	30.00%
C. de acuerdo	14	70.00%
Total	20	100.00%

Fuente: Encuesta realizada a los trabajadores del hotel Montecarlo Suits S.A.C. Lima, 2020

Figura 10

Motivación laboral

Fuente: Tabla 10

Interpretación: Se observa en la tabla 9 y figura 9 un total de 20 encuestados del hotel Montecarlo, distrito de La Victoria, Lima, año 2020, el 65% (13 trabajadores) está completamente de acuerdo y el 35% (7 trabajadores) está de acuerdo con la forma de trabajar del Hotel

Tabla 11

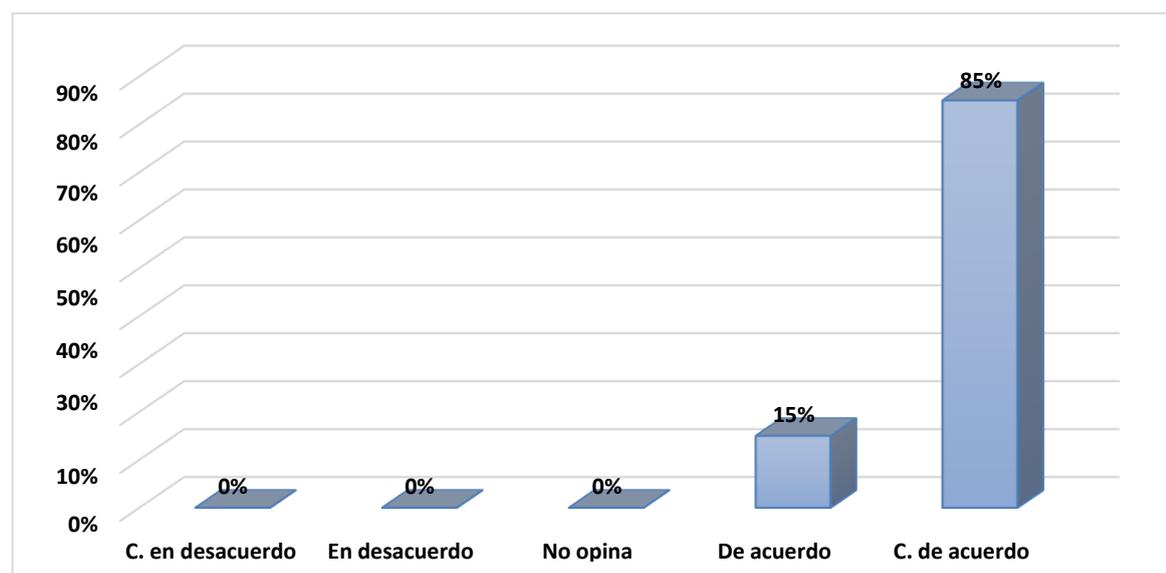
Satisfacción Laboral

CATEGORÍA	CANTIDAD	PORCENTAJE
C. en desacuerdo	0	0.00%
En desacuerdo	0	0.00%
No opina	0	0.00%
De acuerdo	3	15.00%
C. de acuerdo	17	85.00%
Total	20	100.00%

Fuente: Encuesta realizada a los trabajadores del hotel Montecarlo Suits S.A.C. Lima, 2020

Figura 11

El buen trato laboral genera satisfacción y bienestar.



Fuente: Tabla 11

Interpretación: Se observa en la tabla 11 y figura 11 un total de 20 encuestados del hotel Montecarlo, distrito de La Victoria, Lima, año 2020, el 85% (17 trabajadores) completamente de acuerdo y el 15% (3 trabajadores) está de acuerdo con el trato brindado por parte del Hotel Montecarlo

Tabla 12

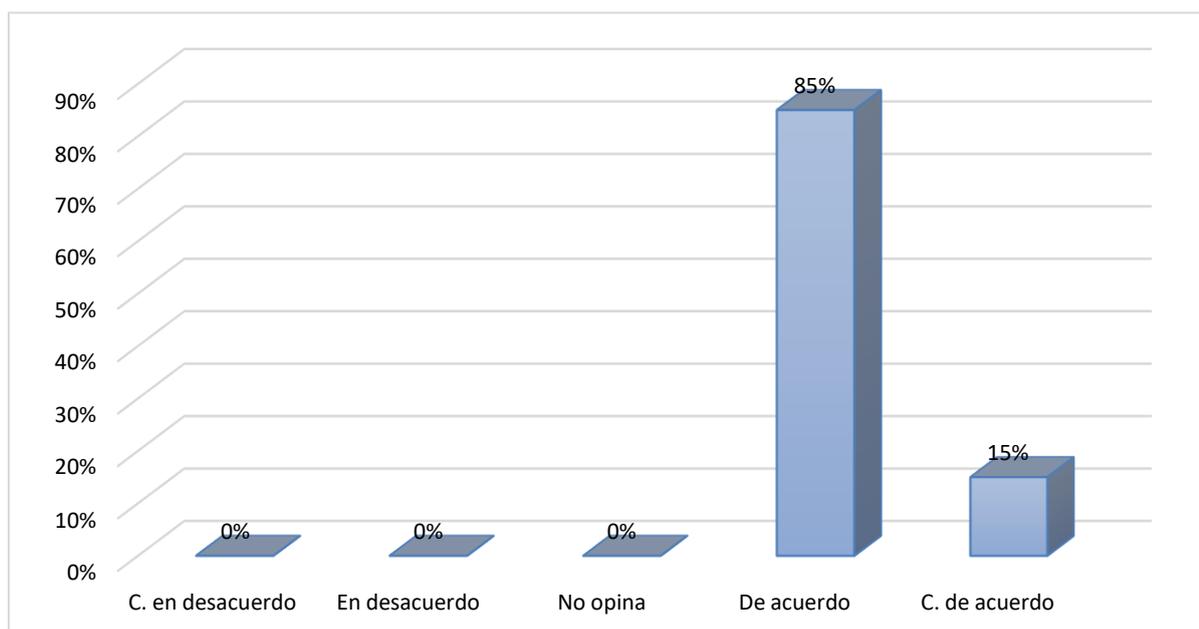
Las mejoras del Hotel, han ayudado a mejorar su trabajo

CATEGORÍA	CANTIDAD	PORCENTAJE
C. en desacuerdo	0	0.00%
En desacuerdo	0	0.00%
No opina	0	0.00%
De acuerdo	17	85.00%
C. de acuerdo	3	15.00%
Total	20	100.00%

Fuente: Encuesta realizada a los trabajadores del hotel Montecarlo Suits S.A.C. Lima, 2020

Figura 12

El Hotel Montecarlo realiza mejoras en diversas áreas laborales.



Fuente: Tabla 12

Interpretación: Se observa en la tabla 12 y figura 12 un total de 20 encuestados del hotel Montecarlo, distrito de La Victoria, Lima, año 2020, según el 85% (17 trabajadores) está de acuerdo que las nuevas mejoras ayudaron a mejorar su trabajo y 15% (3 trabajadores) completamente de acuerdo

Tabla 13

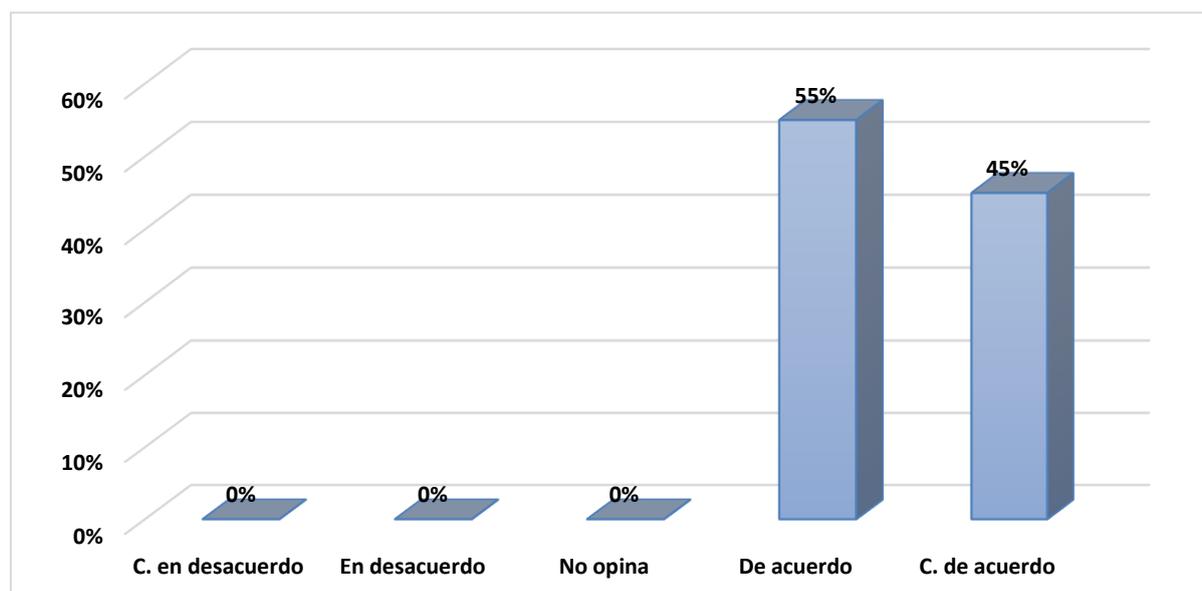
Los diferentes cambios por las diversas capacitaciones

CATEGORÍA	CANTIDAD	PORCENTAJE
C. en desacuerdo	0	0.00%
En desacuerdo	0	0.00%
No opina	0	0.00%
De acuerdo	11	55.00%
C. de acuerdo	9	45.00%
Total	20	100.00%

Fuente: Encuesta realizada a los Clientes del hotel Montecarlo Suits S.A.C. Lima, 2020.

Figura 13

Los cambios realizados por el Hotel son el resultado por las capacitaciones.



Fuente: Tabla 13

Interpretación:

Se observa en la tabla 13 y figura 13 un total de 20 encuestados del hotel Montecarlo, distrito de La Victoria, Lima, año 2020, según el 55% (11 trabajadores) está de acuerdo con los diferentes cambios por las diversas capacitaciones que son aplicadas en su área laboral y el 45% (9 trabajadores) completamente de acuerdo.

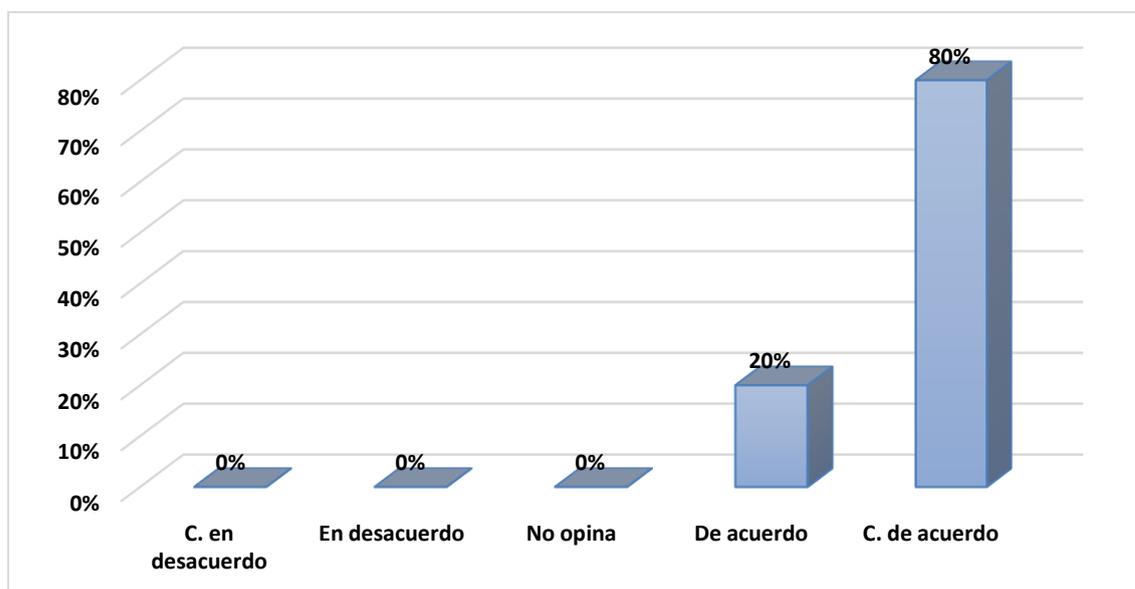
Tabla 14

Las capacitaciones mejoran la labor del personal

CATEGORÍA	CANTIDAD	PORCENTAJE
C. en desacuerdo	0	0.00%
En desacuerdo	0	0.00%
No opina	0	0.00%
De acuerdo	4	20.00%
C. de acuerdo	16	80.00%
Total	20	100.00%

Fuente: Encuesta realizada a los trabajadores del hotel Montecarlo Suits S.A.C. Lima, 2020

Figura 14

Las capacitaciones permiten a los empleados planear y realizar sus actividades

Fuente: Tabla 14

Interpretación: Se observa en la tabla 14 y figura 14 un total de 20 encuestados del hotel Montecarlo, distrito de La Victoria, Lima, año 2020, el 80% (16 trabajadores) están completamente de acuerdo y el 20% (4 trabajadores) están de acuerdo que las capacitaciones mejoran la labor personal.

Tabla 15

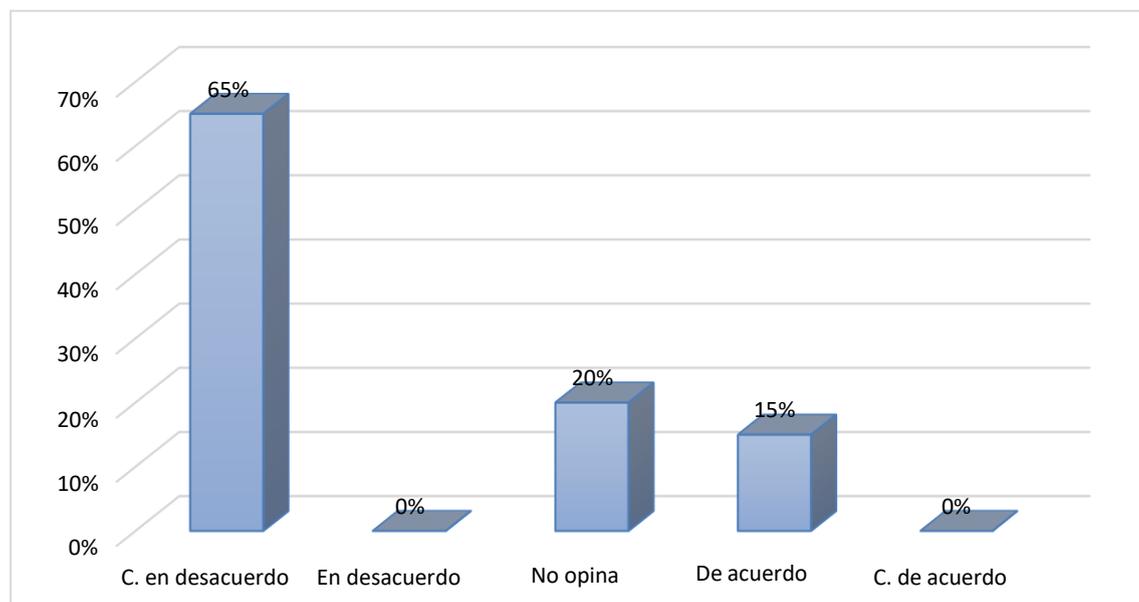
Tiempo de capacitación

CATEGORÍA	CANTIDAD	PORCENTAJE
C. en desacuerdo	13	65.00%
En desacuerdo	0	0.00%
No opina	4	20.00%
De acuerdo	3	15.00%
C. de acuerdo	0	0.00%
Total	20	100.00%

Fuente: Encuesta realizada a los trabajadores del hotel Montecarlo Suits S.A.C. Lima, 2020.

Figura 15

El tiempo de capacitación ayudara a alcanzar los objetivos planteados.



Fuente: Tabla 15

Interpretación: Se observa en la tabla 15 y figura 15 un total de 20 encuestados del hotel el 65% (13 trabajadores) está completamente en desacuerdo con el tiempo brindado de capacitaciones debido a que muchos trabajadores no llegan a las metas trazadas por el hotel, el 20% (4 trabajadores) no opina, mientras el 15% (3 trabajadores) están de acuerdo con el tiempo brindado de las capacitaciones.

Tabla 16

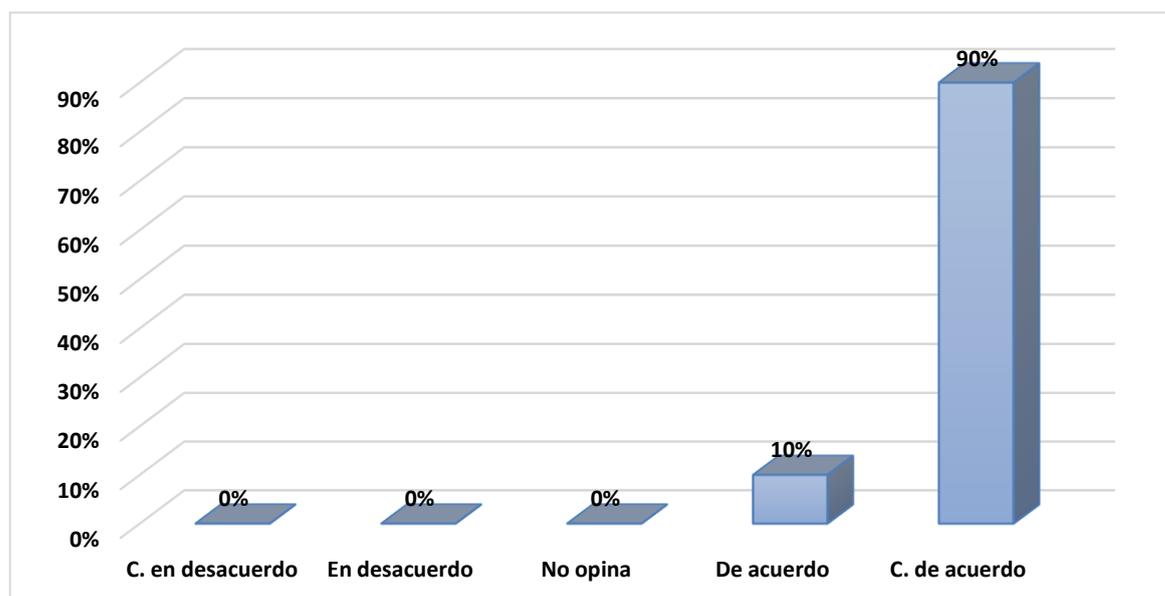
Los problemas laborales deberán ser informado a los superiores

CATEGORÍA	CANTIDAD	PORCENTAJE
C. en desacuerdo	0	0.00%
En desacuerdo	0	0.00%
No opina	0	0.00%
De acuerdo	2	10.00%
C. de acuerdo	18	90.00%
Total	20	100.00%

Fuente: Encuesta realizada a los trabajadores del hotel Montecarlo Suits S.A.C. Lima, 2020.

Figura 16

Permite a los mandos superiores conocer los problemas del personal.



Fuente: Tabla 16

Interpretación:

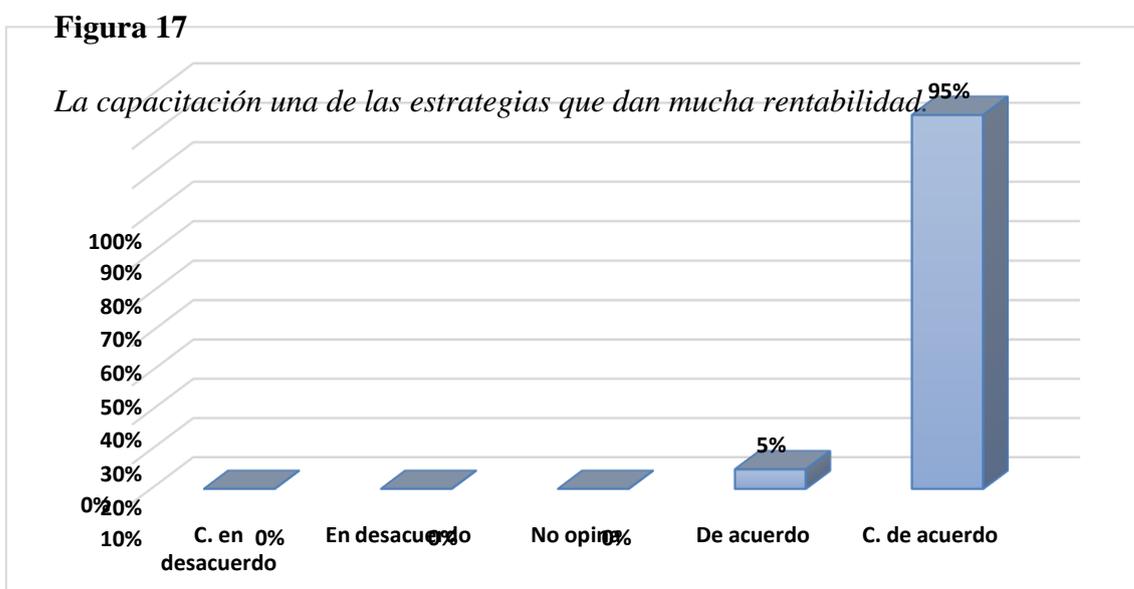
Se observa en la tabla 16 y figura 16 un total de 20 encuestados del hotel Montecarlo, distrito de La Victoria, Lima, año 2020, el 90% (18 trabajadores) están completamente de acuerdo y el 10% (2 trabajadores) están de acuerdo que se debe informar a su superior en caso existe algún problema entre trabajadores

Tabla 17

La capacitación facilita su trabajo y desenvolvimiento

CATEGORÍA	CANTIDAD	PORCENTAJE
C. en desacuerdo	0	0.00%
En desacuerdo	0	0.00%
No opina	0	0.00%
De acuerdo	1	5.00%
C. de acuerdo	19	95.00%
Total	20	100.00%

Fuente: Encuesta realizada a los trabajadores del hotel Montecarlo Suits S.A.C. Lima, 2020



Fuente: Tabla 17

Interpretación Se observa en la tabla 17 y figura 17 un total de 20 encuestados del hotel Montecarlo, distrito de La Victoria, Lima, año 2020, el 95% (19 trabajadores) están completamente de acuerdo y el 5% (1 trabajador) está de acuerdo que una buena capacitación facilite su trabajo y ayude a desenvolverse mejor.

Tabla 18

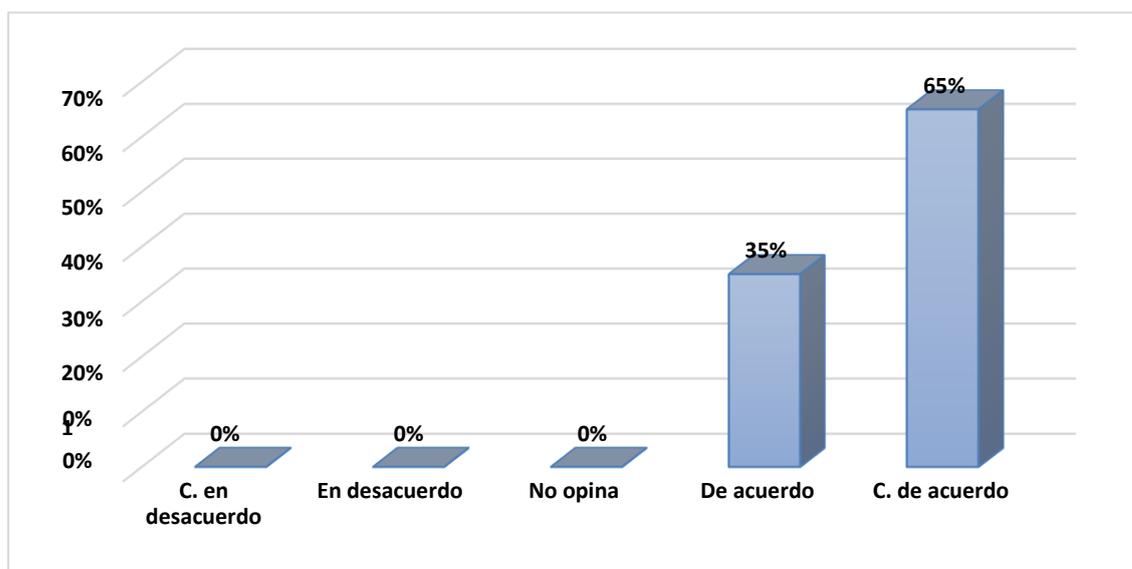
Realización de un diagnóstico previo de las necesidades del personal

CATEGORÍA	CANTIDAD	PORCENTAJE
C. en desacuerdo	0	0.00%
En desacuerdo	0	0.00%
No opina	0	0.00%
De acuerdo	7	35.00%
C. de acuerdo	13	65.00%
Total	20	100.00%

Fuente: Encuesta realizada a los trabajadores del hotel Montecarlo Suits S.A.C. Lima, 2020.

Figura 18

El Hotel Montecarlo realiza diagnóstico previo de las necesidades del personal.



Fuente: Tabla 18

Interpretación:

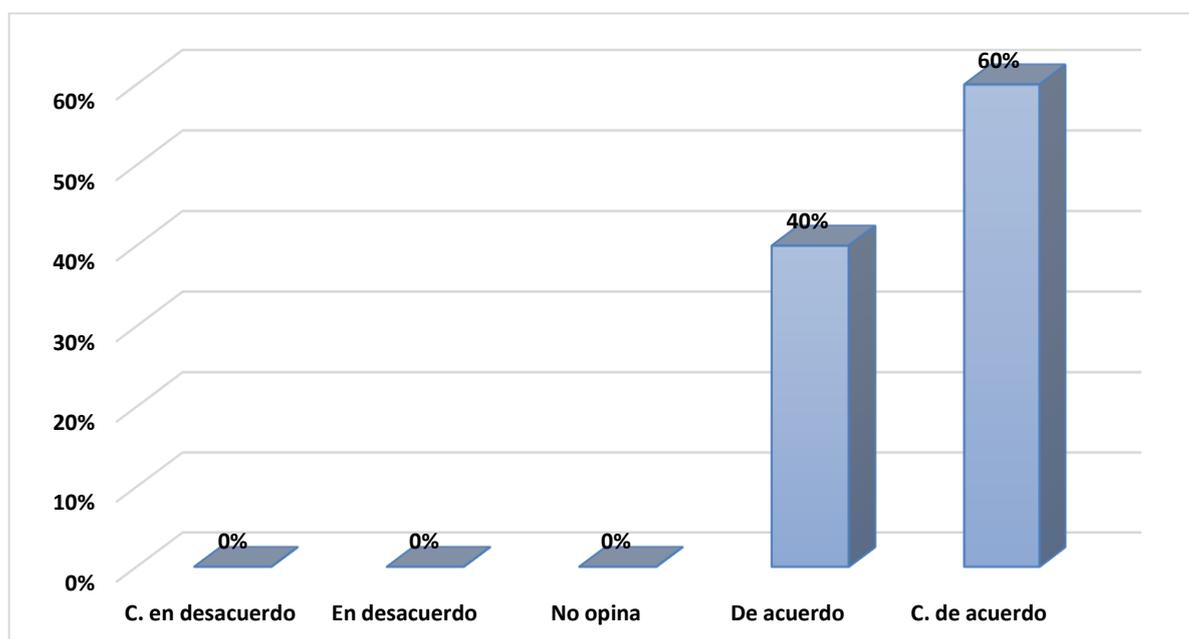
Se observa en la tabla 18 y figura 18 un total de 20 encuestados del hotel Montecarlo, distrito de La Victoria, Lima, año 2020, el 65% (13 trabajadores) están completamente de acuerdo y el 35% (7 trabajadores) están de acuerdo que el Hotel realice un diagnóstico previo de las necesidades del personal.

Tabla 19

Empatía con los clientes

CATEGORÍA	CANTIDAD	PORCENTAJE
C. en desacuerdo	0	0.00%
En desacuerdo	0	0.00%
No opina	0	0.00%
De acuerdo	8	40.00%
C. de acuerdo	12	60.00%
Total	20	100.00%

Fuente: Encuesta realizada a los trabajadores del hotel Montecarlo Suits S.A.C. Lima, 2020.

Figura 19*Una buena capacitación ayudara a tener más empatía con los clientes*

Fuente: Tabla 19

Interpretación: Se observa en la tabla 19 y figura 19 un total de 20 encuestados del hotel Montecarlo, distrito de La Victoria, Lima, año 2020, el 60% (12 trabajadores) están completamente de acuerdo y el 40% (8 trabajadores) están de acuerdo que una buena capacitación ayudara a tener una empatía con los clientes.

Tabla 20

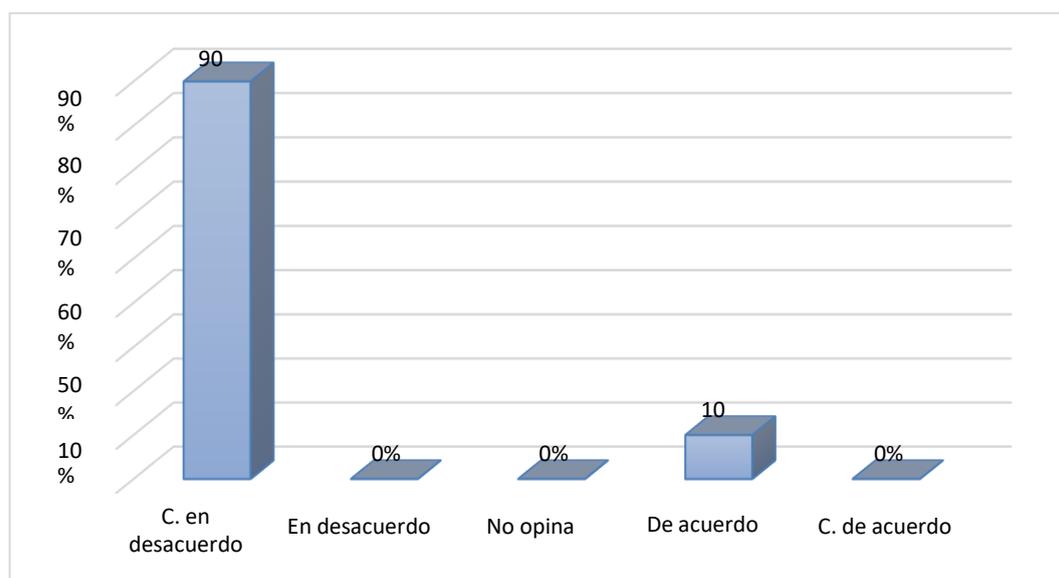
Programa de capacitación

CATEGORÍA	CANTIDAD	PORCENTAJE
C. en desacuerdo	18	90.00%
En desacuerdo	0	0.00%
No opina	0	0.00%
De acuerdo	2	10.00%
C. de acuerdo	0	0.00%
Total	20	100.00%

Fuente: Encuesta realizada a los trabajadores del hotel Montecarlo Suits S.A.C. Lima, 2020.

Figura 20

El programa de capacitación ayuda a las labores.



Fuente: Tabla 20

Interpretación:

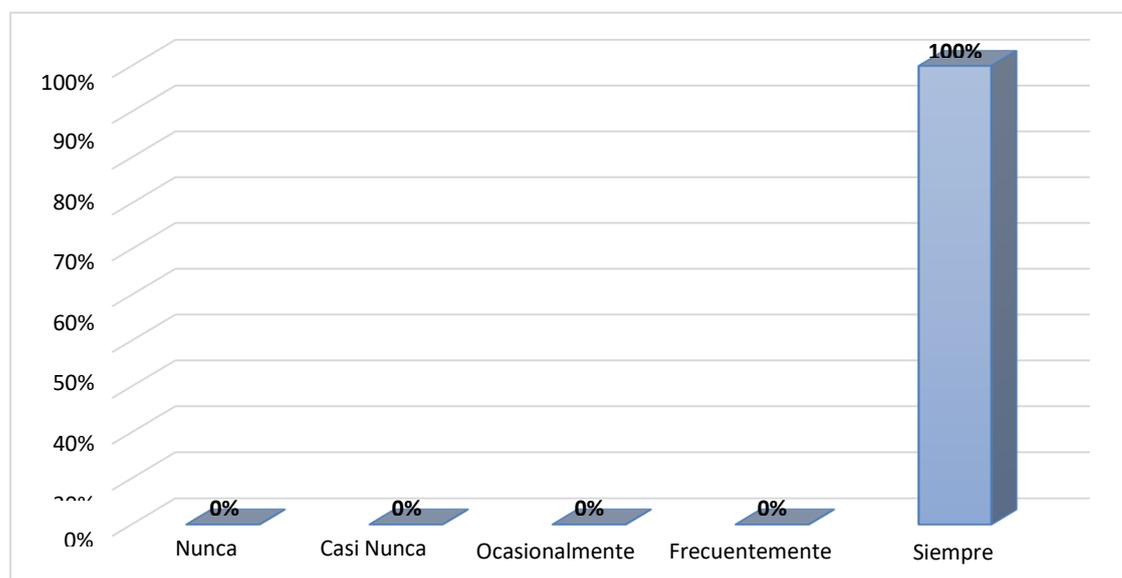
Se observa en la tabla 20 y figura 20 un total de 20 encuestados del hotel Montecarlo, distrito de La Victoria, Lima, año 2020, el 90% (18 trabajadores) están completamente de acuerdo y el 10% (2 trabajadores) está de acuerdo con el programa de capacitación de la empresa Hotel Montecarlo

Variable: Gestión de calidad

Tabla 21

Evaluación de los aprendizajes de la capacitación realizada

CATEGORÍA	CANTIDAD	PORCENTAJE
C. en desacuerdo	0	0.00%
En desacuerdo	0	0.00%
No opina	0	0.00%
De acuerdo	0	0.00%
C. de acuerdo	3	100.00%
Total	3	100.00%

*Fuente: Encuesta realizada a los administradores del hotel Montecarlo Suits S.A.C. Lima, 2020.***Figura 21***La evaluación de la capacitación es uno de los recursos del Hotel Montecarlo.**Fuente: Tabla 21*

Interpretación: Se observa en la tabla 21 y figura 21 un total de 3 encuestados (administradores) del hotel Montecarlo, distrito de La Victoria, Lima, año 2020, el 100% (3 administradores) responde que siempre el Hotel Montecarlo evalúa los aprendizajes de la capacitación realizada.

Tabla 22

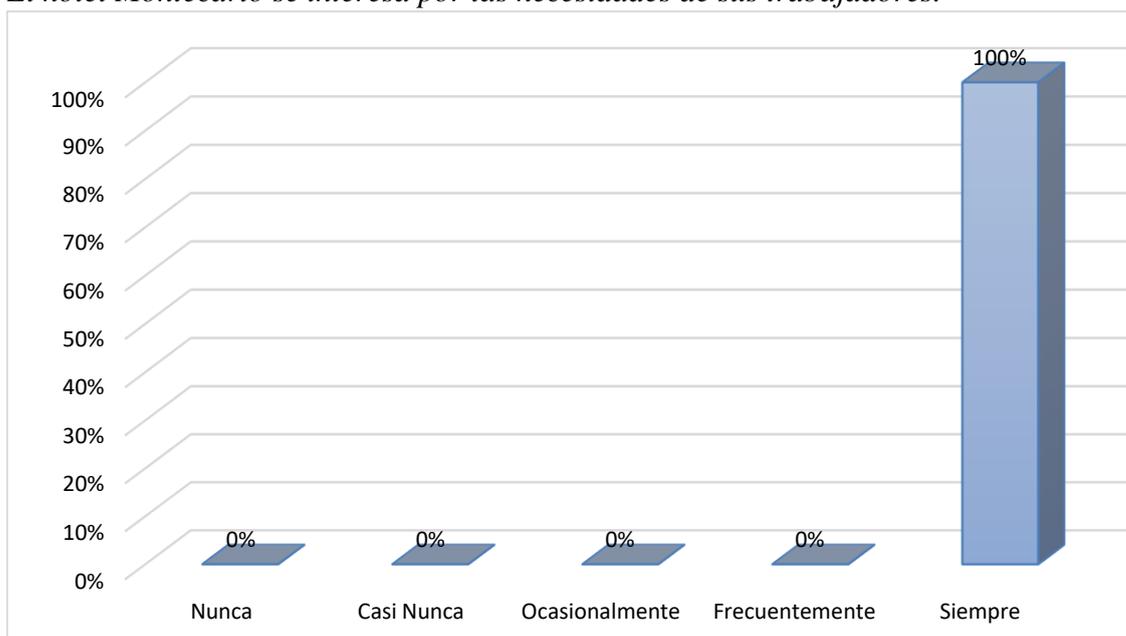
Investigamos las necesidades laborales de nuestros trabajadores

CATEGORÍA	CANTIDAD	PORCENTAJE
Nunca	0	0.00%
Casi Nunca	0	0.00%
Ocasionalmente	0	0.00%
Frecuentemente	0	0.00%
Siempre	3	100.00%
Total	3	100.00%

Fuente: Encuesta realizada a los administradores del hotel Montecarlo Suits S.A.C. Lima, 2020.

Figura 22

El hotel Montecarlo se interesa por las necesidades de sus trabajadores.



Fuente: Tabla 22

Interpretación: Se observa en la tabla 22 y figura 22 un total de 3 encuestados (administradores) del hotel Montecarlo, distrito de La Victoria, Lima, año 2020, el 100% (3 administradores) opina que frecuentemente la empresa investiga las necesidades laborales de sus trabajadores.

Tabla 23

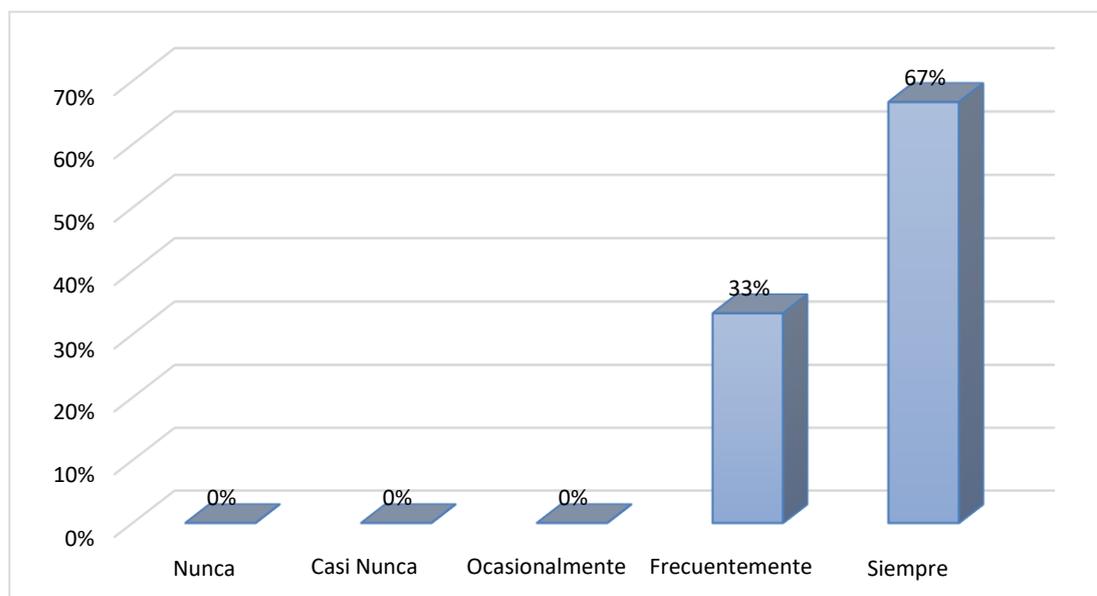
Una buena capacitación ayudara a realizar una buena Gestión de Calidad

CATEGORÍA	CANTIDAD	PORCENTAJE
Nunca	0	0.00%
Casi Nunca	0	0.00%
Ocasionalmente	0	0.00%
Frecuentemente	1	33.00%
Siempre	2	67.00%
Total	3	100.00%

Fuente: Encuesta realizada a los administradores del hotel Montecarlo Suits S.A.C. Lima, 2020.

Figura 23

Una buena capacitación transmite conocimiento



Fuente: Tabla 23

Interpretación: Se observa en la tabla 23 un total de 3 encuestados (administradores) del hotel Montecarlo el 67% (2 administradores) siempre una buena capacitación al personal ayudara a realizar una Gestión de Calidad y el 33% (1 administrador) opina que frecuentemente una buena capacitación al personal ayudara a realizar una Gestión de Calidad.

Tabla 24

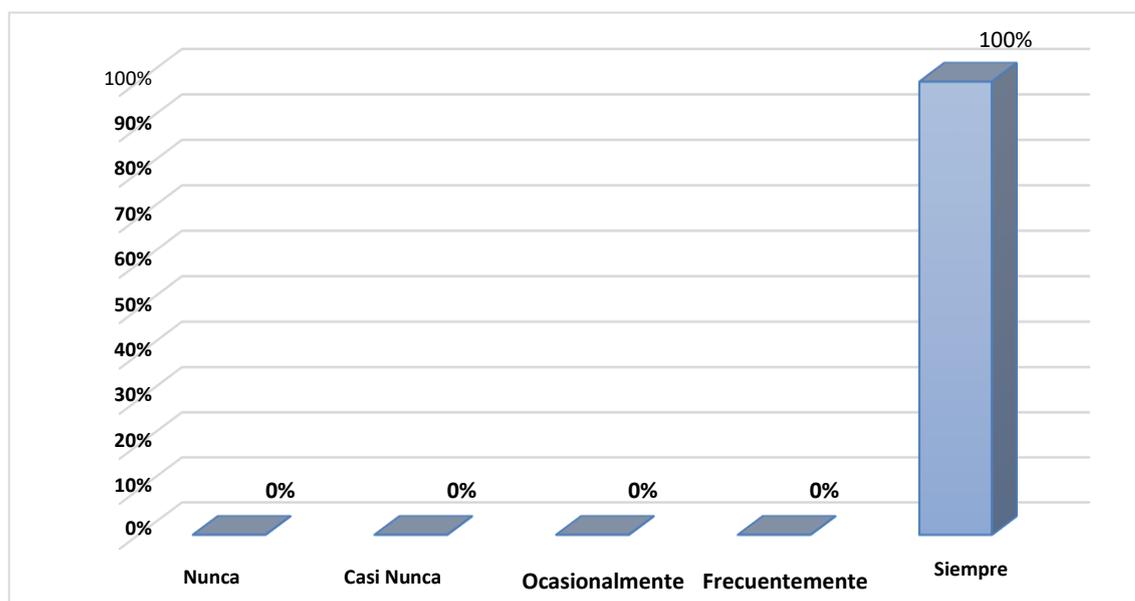
La Gestión de Calidad contribuye a mejorar el rendimiento del negocio

CATEGORÍA	CANTIDAD	PORCENTAJE
Nunca	0	0.00%
Casi Nunca	0	0.00%
Ocasionalmente	0	0.00%
Frecuentemente	0	0.00%
Siempre	3	100.00%
Total	3	100.00%

Fuente: Encuesta realizada a los Administradores del hotel Montecarlo Suits S.A.C. Lima, 2020.

Figura 24

La Gestión de Calidad ayudan a generar ahorro



Fuente: Tabla 24

Interpretación: Se observa en la tabla 24 y figura 24 un total de 3 encuestados (administradores) del hotel Montecarlo, distrito de La Victoria, Lima, año 2020, el 100% (3 administradores) siempre la gestión de calidad contribuye a mejorar el rendimiento del negocio

Tabla 25

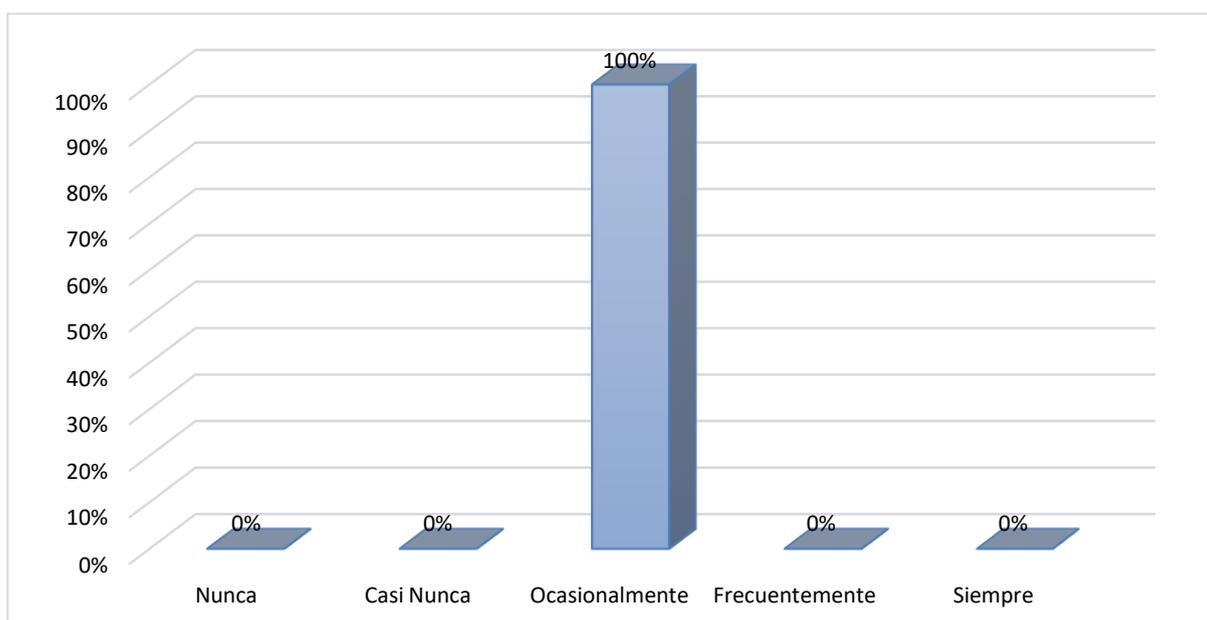
El personal es competitivo en el Hotel Montecarlo

CATEGORÍA	CANTIDAD	PORCENTAJE
Nunca	0	0.00%
Casi Nunca	0	0.00%
Ocasionalmente	3	100.00%
Frecuentemente	0	0.00%
Siempre	0	0.00%
Total	3	100.00%

Fuente: Encuesta realizada a los administradores del hotel Montecarlo

Figura 25

La competitividad laboral



Fuente: Tabla 25

Interpretación: Se observa en la tabla 25 y figura 25 un total de 3 encuestados (administradores) del hotel Montecarlo, distrito de La Victoria, Lima, año 2020, el 100% (3 administradores) refiere que ocasionalmente el personal es competitivo.

5.2. Análisis de Resultados

Según el Objetivo General: Elaborar la propuesta de mejora de la capacitación para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas el sector servicio – rubro hoteles. Caso Montecarlo Suits y Hotel en la Victoria, Lima,2020,

Donde los resultados mostrados en la tabla 1 el 50% de los encuestados señalan que no se encuentran conformes con las capacitaciones realizadas por el Hotel Montecarlo al momento que ingresan a sus centros de labores debido a que es insuficiente y limitan sus conocimientos en sus áreas laborales reflejando así un problema para la empresa que se podrá solucionar elaborando planes de capacitación oportunos para acortar brechas entre administradores y trabajadores, con el objetivo que el potencial de talento humano se convierta en resultados esperados generando mayor innovación y aprendizaje organizacional, es necesario mejorar paulatinamente dicha falencia para una mejora oportuna en el hotel dicho resultado obtenido es comparado con el autor Benalcázar (2016) en su tesis “Programa de Capacitación para mejorar la calidad del Hotel San Francisco, Cantón Daule, Provincia del Guayas que concluyo que 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, con este resultado se afirma que es necesario que se realicen capacitaciones debido a las mejoras continuas en el área laboral y así cada trabajador pueda realizar sus tareas con mayor facilidad, Además, de acuerdo con Castillo (2012), mencionó que la tarea de la organización es desarrollar las capacidades del factor humano bajo sus responsabilidades por lo

que es de suma importancia para que sean capaces de preparar las habilidades, conocimientos y actitudes necesarias para enfrentar las nuevas tecnologías. desafíos del mercado, recursos escasos y, al mismo tiempo, producen satisfacción en el trabajo, por lo que son fieles a la organización.

En la tabla 2 el 60 % de los encuestados están en desacuerdo con las evaluaciones realizadas a los trabajadores, donde no se encuentran muy conformes en la forma como se busca determinar los errores de la empresa, ya que hasta el momento, habiendo una diversidad de necesidades en cada área se busca una capacitación estandarizada; o se parte únicamente de las necesidades desde el punto de vista de la organización mas no los problemas que se dirigen a los trabajadores, es necesario cambiar de táctica a la hora de determinar los errores de la empresa, realizando talleres de diagnóstico ya que a través de ellos se logra recabar ideas, impresiones e intereses de los trabajadores para incluirlos en la implementación y gestión hotelera y se realicen los ajustes necesarios, tan pronto como se identifiquen las fallas. y el resultado obtenido se comparó con el autor Martínez (2018) en su tesis denominada Caracterización de la capacitación y gestión de calidad de las MYPE rubro librería del centro de Piura, año 2018 donde concluyo que la variable capacitación, presentan algunos objetivos tales como las actitudes y las enseñanzas; asimismo, la ejecución de ciertas técnicas en las cuales pueden sufrir alguna deficiencia y esto se refleja en lo laboral, por lo tanto dichas evaluaciones que realiza la empresa nos ayudara a verificar cuales son los errores cometidos y se detallara el diagnóstico que puede ser acertado y así beneficiar a la empresa, con estos detalles nos permitirá elaborar una propuesta más acertada en lo que respecta a la capacitación , además Dessler (2001) indicó que para

determinar la necesidad de capacitar se necesita de un análisis para poder constatar si existe o no una deficiencia en el desempeño laboral, para luego poder determinar si aquella deficiencia se solucionara o rectificara mediante la capacitación.

En la tabla 5 con respecto a la encuesta dio como resultado que es necesario verificar cuales son los objetivos trazados de las capacitaciones realizadas, ya que deben estar dirigidas a mejorar la calidad, las competencias y calificaciones de los trabajadores, para cumplir con calidad las funciones del cargo, asegurar su desempeño exitoso y alcanzar los máximos resultados productivos o de servicios, los encuestados no se encuentran conformes con las capacitaciones debido a que no consiguen respuestas a los diversos problemas que tienen en sus áreas laborales, se deberá implementar el contenido de las capacitaciones identificando las fortalezas y debilidades en el ámbito laboral, es decir, las necesidades de conocimiento, de desarrollo de competencias y habilidades y de desempeño, elaborando el contenido de actividades, cursos, talleres, conferencias a realizar, dicho resultado fue comparado con el autor Sánchez (2017) en su tesis Caracterización de la Capacitación y gestión de calidad de las MYPES del sector transporte de pasajeros – rubro auto colectivos de la provincia de Sullana donde concluyo que la capacitación es una herramienta que ayuda a mejorar la rentabilidad de las Micro y pequeñas empresas, mejorando las capacidades laborales de los trabajadores, donde se afirma que es necesario verificar el diagnostico de las necesidades de capacitación por parte del personal y así mejorar la capacitación de nuestros trabajadores. Werther y Davis, (2000) la evaluación de las necesidades detecta los problemas actuales de la organización y los desafíos futuros que deberán enfrentar, es por ello que es necesario una verificación.

En la tabla 15 con respecto a la encuesta realizada se observa un claro desacuerdo entre los encuestados por el tiempo de capacitación, por lo que es necesario una mejoría en dicha deficiencia, ya que nos trae diversos problemas en el aspecto laboral, los trabajadores del hotel no se sienten capacitados ni motivados debido a que el hotel limita las herramientas necesarias para desarrollar sus competencias y convertirse en el factor clave para la transformación organizacional, se ha encontrado que la mayoría de trabajadores no se identifica con la empresa; debido a la deficiente capacitación sin embargo, la mayoría de ellos han señalado que la empresa cumple con capacitarlos y muchos señalan que no pueden tomar sus propias decisiones en el trabajo, debido a que no tienen la suficiente preparación, también consideran que no pueden desarrollar el máximo de sus habilidades, es por ello que se deberá retroalimentar el tiempo de capacitación, se implementarán los horarios durante las horas de trabajo con el debido acuerdo de los administradores, asimismo este resultado fue comparado con Martínez (2018) señaló en su presente investigación denominada Caracterización de la capacitación y gestión de calidad de las MYPE rubro librería del centro de Piura, año 2018, que concluyo que el tiempo dirigido en lo que respecta a capacitaciones debe ser una parte vital para la empresa, porque los trabajadores se encuentran en las diversas evaluaciones con lo que respecta a su desempeño y no existen personas idóneas para el puesto donde se provoca una pérdida de tiempo y dinero para la empresa.

Según el Objetivo específico: Determinar las características de la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicio - rubro hoteles. Caso Montecarlo Suits y Hotel en la Victoria, Lima,2020

Donde los resultados mostrados en la tabla 23 se evidencia que una buena capacitación va relacionada con una gestión de calidad, donde evaluamos continuamente nuestro proceso de producción, de modo que no solo identifiquemos desviaciones, sino que podamos adelantarnos a ellas. Es inútil corregir errores continuamente, si no se trabaja para tratar de anticiparnos su aparición mediante una buena capacitación al personal, este resultado fue comparado con el autor Paredes (2018) en su tesis caracterización de la gestión de calidad y capacitación de las MYPES, en el sector servicio rubro hospedaje en el distrito de tumbes, 2017 quien concluyo que las ventajas de la capacitación en las MYPES del rubro, se ha encontrado que la mayoría de trabajadores no se identifica con la empresa; sin embargo, la mayoría de ellos han señalado que la empresa cumple con capacitarlos y muchos señalan que pueden tomar sus propias decisiones en el trabajo, aunque también consideran que no pueden desarrollar el máximo de sus habilidades. Además, como lo menciona Canela (2004) la gestión de calidad tiene un impacto estratégico en la empresa y representa una oportunidad competitiva, donde va de la mano con la capacitación donde se desarrollan ambas sin producir errores.

Según el objetivo específico: Describir las características de la Capacitación en las micro y pequeñas empresas del sector servicio - rubro hoteles. Caso Montecarlo Suits y Hotel en la Victoria, Lima,2020,

Los resultados obtenidos en la tabla 13 considera que las diversas capacitaciones realizadas dan como resultado cambios favorables para la organización en la cual el desempeño del personal será de mayor eficiencia debido a que se encuentran con nuevos conocimientos que impartirán en sus áreas laborales, este resultado fue comparado con el autor Pérez (2019) en su tesis Propuesta de Mejora de la Capacitación de Personal como factor relevante para la Gestión de Calidad en las Micro y Pequeñas Empresas del Sector Servicio, rubro Restaurantes del distrito de Pacarán, provincia de Cañete,2018, quien concluyo que la evaluación por desempeño en las empresas es desfavorable, La empresa no realiza informes periódicamente, en algunas oportunidades están pendiente de las necesidades de los trabajadores donde la empresa de forma regular realiza capacitaciones. Además, según Castro (2009) la capacitación es clave para cualquier organización, donde incrementa la productividad de los empleados y sus ingresos, además el personal mejora su adaptabilidad a los diferentes cargos que se le asignen. Según el objetivo específico: Describir las características de la Capacitación en las micro y pequeñas empresas del sector servicio - rubro hoteles. Caso Montecarlo Suits y Hotel en la Victoria, Lima,2020, con los resultados obtenidos en la tabla 13 considera que las diversas capacitaciones realizadas dan como resultado cambios favorables para la organización en la cual el desempeño del personal será de mayor eficiencia debido a que se encuentran con nuevos conocimientos que impartirán en sus áreas laborales, este resultado fue comparado

con el autor Pérez (2019) en su tesis Propuesta de Mejora de la Capacitación de Personal como factor relevante para la Gestión de Calidad en las Micro y Pequeñas Empresas del Sector Servicio, rubro Restaurantes del distrito de Pacarán, provincia de Cañete, 2018, quien concluyo que la evaluación por desempeño en las empresas es desfavorable, La empresa no realiza informes periódicamente, en algunas oportunidades están pendiente de las necesidades de los trabajadores donde la empresa de forma regular realiza capacitaciones. Además, según Castro (2009) la capacitación es clave para cualquier organización, donde incrementa la productividad de los empleados y sus ingresos, además el personal mejora su adaptabilidad a los diferentes cargos que se le asignen.

Según el objetivo específico: Determinar la propuesta de mejora de la Capacitación en las micro y pequeñas empresas el sector servicio - rubro hoteles. Caso Montecarlo Suits y Hotel en la Victoria, Lima, 2020.

Con los objetivos obtenidos en la tabla 20 se evidencia que un programa de capacitación contribuye a solucionar problemas de efectividad en la cual la empresa estudiada no tiene un programa de capacitación bien estructurado por el cual no se puede suministrar información a una persona para que desempeñe a satisfacción un trabajo determinado, datos que son comparados con el autor Rosso (2019) en su tesis Gestión de la Calidad en la Capacitación del Recurso Humano y Propuesta de Mejora en las Micro y Pequeñas Empresas del Sector Comercio, rubro Librerías del Casco Urbano del distrito de Chimbote, provincia del Santa, 2017, quien concluyo que el personal tiene nociones sobre gestión de calidad pero no la implementan y a pesar de considerar la importancia de los programas de capacitación la mayoría no lo realiza por falta de presupuesto. Es por ello que

gracias al mejoramiento de los programas se puede aprender cosas nuevas y actualizar sus conocimientos mediante técnicas y métodos que los ayuden a incrementar sus capacidades, para así desempeñar con éxito su labor y llevar a la empresa a alcanzar sus metas. Además, Chiavenato (1998) indica que un programa de capacitación es “un proceso a corto plazo aplicado de manera sistemática y organizada, mediante el cual las personas obtienen conocimientos, aptitudes, y habilidades en función de objetivos definidos”.

VI. CONCLUSIONES

6.1. Conclusiones

La propuesta de mejora está basada en la deficiencia del personal que debe de ser evaluado, por ello será fundamental e importante establecer un plan de capacitación hacia el trabajador de turno, la cual permitirá ofrecer un mejor servicio hacia el cliente. Se concluyó que el conocimiento del trabajador es insuficiente y limita sus conocimientos en sus diversas áreas laborales, lo que más ayudo a elaborar dicha propuesta es el alto nivel de competencia que existe en el sector hotelero donde la importancia de la capacitación es un factor diferenciador para la gestión del conocimiento del hotel Montecarlo, porque puede mejorar la competitividad, la innovación y la estrategia de desarrollo del hotel, porque nos dará como resultado que el personal brinde un trato cordial, empático y eficiente al cliente; asimismo permitirá mejorar el clima laboral para generar la confianza entre el personal y el cliente; con el fin de generar mayor demanda y satisfacción a los clientes, lo más difícil en la elaboración de la propuesta de mejora fue que los trabajadores no se encuentran muy conformes en la forma como se busca determinar las falencias en la empresa, ya que, hasta el momento, habiendo una diversidad de necesidades en cada área del Hotel no se realiza una capacitación estandarizada; o se parte únicamente de las necesidades desde el punto de vista de la organización, mas no del empleado. Por lo tanto, será necesario mejorar las deficiencias que vienen perjudicando a la empresa, analizando y evaluando los conocimientos de los trabajadores de turno en sus diversas áreas laborales, con la finalidad de conocer si se cuenta con personal altamente capacitado para ocupar el puesto o deben de ser sometido a una constante capacitación con el propósito de

obtener mejores resultados y brindar una atención de mayor calidad hacia los clientes del Hotel Montecarlo.

Se concluyó que las características de la capacitación se basa en que los trabajadores consideran que las capacitaciones realizadas dan como resultado cambios favorables que contribuye a la mejora del Hotel, dando como resultado que el personal tendrá mayor eficiencia debido a que se encuentran con nuevos conocimientos que se impartirán en sus áreas laborales, lo que ayudo a describir las características de la capacitación fue que en el Hotel Montecarlo existe el liderazgo y trabajo en equipo, en la cual se identifica las necesidades del trabajador y los objetivos de la empresa, lo más difícil de dicha descripción son las deficiencias que tiene la empresa debido a su compromiso de gestión en la cual se considera replantear la forma y contenido de las capacitaciones. En general la empresa cuenta con un servicio aceptable, pero con aspectos a mejorar. Así mismo es importante mejorar falencias que vienen perjudicando el crecimiento del Hotel, con el fin de estar delante de la competencia y ganar la fidelización de los clientes.

Se concluyó que las características de la gestión de calidad es la evaluación constante del proceso de aprendizaje de las capacitaciones realizadas a los trabajadores, el manejo frecuente de querer obtener una buena capacitación para el mejoramiento de la gestión de calidad, el buen rendimiento del negocio, nos llevara a obtener beneficios para el hotel, ya que se determinó que es inútil corregir errores continuamente, si no se trabaja en una buena capacitación al personal, lo que más ayudo a determinar dichas características fue que el hotel Montecarlo sabe que la gestión de calidad tiene un impacto estratégico en su empresa porque representa una oportunidad competitiva, donde va de la mano con la capacitación

que se deben desarrollar ambas sin producir errores, lo que no desarrolla en el hotel Montecarlo es la competitividad de los trabajadores, la falta de compromiso debido a la deficiencia de capacitaciones que potencien las estrategias competitivas, innovadoras ya que con esta deficiencia no se podrá generar niveles de calidad deseadas por la organización. En general el Hotel Montecarlo cuenta con una buena gestión de calidad, la cual será beneficioso para el desarrollo y crecimiento de la empresa. Será importante continuar con los procesos administrativos que será de utilidad para la planificación, organización, coordinación y control interna de la empresa, con el fin de mejorar los servicios hacia sus clientes.

Lo más importante para determinar la propuesta de mejora se basa en las falencias de la capacitación de los trabajadores, donde esto va a determinar una mejora en la atención al cliente, planteando la programación de las capacitaciones, estableciendo nuevas estrategias y competencias para mejorar la rentabilidad del Hotel Montecarlo, lo que ayudo a determinar la propuesta de mejora son los resultados obtenidos en la encuesta donde se evidencio que los trabajadores no estaban de acuerdo con la forma de capacitación en la cual daba como resultado una insuficiente calidad de servicio al empleado. Es por ello que se llegó a la conclusión de establecer capacitaciones cada 6 meses, con la finalidad de contar con trabajadores altamente capacitado y así mejorar la eficiencia aportando conocimiento necesario y de esta manera alcanzar índices altos de productividad y poder brindar una atención adecuada hacia el cliente. El detalle de la propuesta se encontrará en los aspectos complementarios de la tesis.

Aspectos complementarios

Recomendación

Elaborar Propuesta de mejora de la capacitación para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas el sector servicio – rubro hoteles. Caso Montecarlo Suits y Hotel en la Victoria, Lima, 2020.

Diagnostico

De acuerdo a lo estudiado se obtuvo diversas falencias que tiene el hotel Montecarlo como las capacitaciones al momento del ingreso al hotel ya que es muy deficiente para el personal porque no cumplen con las expectativas del trabajador, la forma como se realiza las evaluaciones para conocer las falencias es muy básicas ya que, hasta el momento, habiendo una diversidad de necesidades en cada área, los contenidos, el tiempo de las capacitaciones no están siendo verificados ni detallados en un programa de capacitaciones, los horarios son mínimos y están fueran del horario de trabajo en la cual no son remunerados, no existen ni talleres ni conferencias que detallen los conocimientos requeridos para el trabajador.

MATRIZ DE PROPUESTA DE MEJORA

Problemas	Propuesta De Mejora	Actividades	Tiempo	Indicadores	Metas	Presupuesto	Responsable
Capacitación No capacitan al personal cuando ingresa a laborar.	Plan de capacitación	<ul style="list-style-type: none"> Taller participativo sobre diagnóstico y evaluación del talento humano. Encuestas dirigidas hacia el personal para identificar las ineficiencias y falencias. 	Semestrales	% de asistencia de personal en las reuniones	100% de trabajadores capacitados	Recursos propios	Administrador
Capacitación Mala evaluación para identificar falencias.	Taller de mejora continua	<ul style="list-style-type: none"> Se deberá hacer reuniones para fijar las necesidades de la empresa. Se deberá hacer una encuesta para poder saber las necesidades del trabajador y la empresa. Taller de motivación laboral 	Bimestrales	% de asistencia de personal en los talleres.	100% de participación de personal	Recursos propios	Administrador
	Reclutamiento de nuevo personal	<ul style="list-style-type: none"> Selección de personal que conozca del puesto. Evaluación mediante recursos humano. 	Trimestral	% de personal reclutado	100% de personal reclutado	Recursos propios	Administrador

Referencias Bibliográficas

- Barquera, Y. (27 de Septiembre de 2021). *IDESAA*. Obtenido de [https://idesaa.edu.mx/blog/la-importancia-de-realizar-un-acertado-diagnostico-de-necesidades-de-capacitacion/#:~:text=El%20DNC%20\(Diagn%C3%B3stico%20de%20Necesidades,colaboradores%2C%20mejorando%20el%20desempe%C3%B1o%20organizacional.](https://idesaa.edu.mx/blog/la-importancia-de-realizar-un-acertado-diagnostico-de-necesidades-de-capacitacion/#:~:text=El%20DNC%20(Diagn%C3%B3stico%20de%20Necesidades,colaboradores%2C%20mejorando%20el%20desempe%C3%B1o%20organizacional.)
- Delgado, J. (2008). *Validación: Construcción de un concepto de teoría general del derecho*. Zaragoza: Díaz de Santos. Obtenido de <https://doxa.ua.es/article/view/2008-n31-validacion-construccion-de-un-concepto-de-teoria-general-del-derecho/pdf>
- Florez, M. (22 de Agosto de 2019). *TaskEnter*. Obtenido de <https://www.taskenter.com/blog/nwarticle/57/1/que-es-la-implementacion-de-un-proyecto>
- Sosa, D. (17 de Junio de 2005). *La capacitación como elemento transformador*. Obtenido de <https://www.gestiopolis.com/capacitacion-elemento-transformador/>
- Ucha, F. (15 de Julio de 2009). *Definicion ABC*. Obtenido de Importancia de un Hotel: <https://www.definicionabc.com/social/hotel.php>
- Chiavenato, I. (2007). *Administración de recursos humanos*. México: McGrawHill.
- Chiavenato, I. (2017). *Administración de recursos humanos (Décima edición ed.)*. México,D.F.: McGraw-Hill Interamericana Editores, S.A. DE C.V.

Camisón, C., Cruz, S., y González, T. (2006). *Gestión de la Calidad: conceptos, enfoques, modelos y sistemas* Pearson Educación, Madrid.

<http://ir.nmu.org.ua/handle/123456789/140474>

Dressler, G., & Varela, R. (2011). *Administración de recursos humanos enfoque latinoamericano*. México: Prentice Hall.

Dessler, G. (2009). *Organización y administración, enfoque situacional*. Bogotá: Prentice HallInternacional.

Domínguez, I. (2019). *La capacitación del personal como factor relevante de la gestión de calidad y plan de mejora en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro restaurantes, distrito de Huaraz, 2019*. [Tesis de pregrado. Universidad Católica los Ángeles]. Chimbote-Perú

http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/14894/gestion_de_calidad_dominguez_leiva_itan_rosvel.pdf?sequence=1&isallowed=y

Grados, J. (2009). *Capacitación y desarrollo de personal*. México: Trillas

González, R. (2017) en su tesis: *Propuesta de Gestión de Capacitación para una Empresa de productos Prefabricados para la Construcción*. [Tesis de maestría. Universidad de Chile]. Santiago de Chile.

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/38374/Abant_o_ALE.pdf?sequence=1&isAllowed=y

González, P. (2017). *Procesos de gestión de calidad en hostelería y turismo*.

<https://elibro.net/ereader/siduncu/44245>

- Hernández, R. (2006). Metodología de la Investigación.
<http://es.slideshare.net/miguelsantiagolopezuleta/metodologia-de-la-investigacion-4ta-edicion-sampieri-2006>
- Montes, L. (2012). *Eficacia de cuatro sistemas de capacitación sobre el Desempeño Laboral de empleados de una empresa de servicios telefónicos*. [tesis de Magister en Administración. Universidad Nacional Mayor De San Marcos]. Perú.
http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/1475/Montes_gl.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Medina, J., Saravia, J. y Torres, C. (2016). Diagnóstico para la creación de un plan de capacitación que permita la implementación de estrategias para mejorar la calidad en el servicio al cliente en el sector de restaurantes de primera categoría en la ciudad de San Miguel, año 2015. [Tesis de Magister en Administración. Universidad de El Salvador].
<http://ri.ues.edu.sv/10665/1/50108203.pdf>
- Novoa, E. (2009). Elaboración de tesis, Lima, Perú: Escuela de Periodismo Jaime Bausate y Meza
- Rodríguez, J. (2010) *Administración moderna de personal*, México, Thomson.
- Robbins, S. (2013) *Comportamiento Organizacional. Teoría y Práctica (7ª ed.)*. México: Prentice Hall.
- Rodríguez, M., & Ramírez, P. (2010). *Administración de la capacitación*. México: McGrawHill.
- Siliceo, A. (2004). *Capacitación y desarrollo personal*. México.

Anexo

Anexo 1: Consentimiento Informado



PROTOCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA EL DUEÑO DE LA EMPRESA

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 PROPUESTA DE MEJORA DE LA CAPACITACIÓN PARA LA GESTIÓN DE CALIDAD EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR SERVICIOS – RUBRO HOTELES CASO MONTECARLO SUITS Y HOTEL EN LA VICTORIA, LIMA, 2020y es dirigido por Lizana Ramirez Marisol investigador de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. El propósito de la investigación es: Elaborar la propuesta de mejora de la capacitación para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas el sector servicio – rubro hoteles. Caso Montecarlo Suits y Hotel en la Victoria, Lima, 2020.

La participación en la investigación es completamente voluntaria. Usted será informado de los resultado a través del repositorio uladech si desea podrá escribir a través de CORREO ELECTRONICO Si desea, también podrá escribir al correo LIZANAMARISOL@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: Manuel Dudame Flores

Fecha: 25 de Mayo

Correo electrónico: LizanaMarisol@HOTMAIL.COM

Firma del participante: [Firma]

Firma del investigador (o encargado de recoger información): [Firma]



Anexo 2: Registro Nacional De Micro Y Pequeña Empresa

REGISTRO NACIONAL DE MICRO Y PEQUEÑA EMPRESA - REMYPE

(Desde el 20/10/2008)

Nº DE RUC.	RAZÓN SOCIAL	FECHA SOLICITUD	ESTADO/CONDICIÓN	FECHA DE ACREDITACIÓN	SITUACIÓN ACTUAL	RESOLUCIÓN / OFICIO DGPE	FECHA DE BAJA / CANCELACIÓN
20503460301	HOTEL JHONNY'S S.A.C.	27/12/2008	ACREDITADO COMO MICRO EMPRESA	04/12/2015	ACREDITADO	---	---

REGISTRO NACIONAL DE EMPRESAS ACOGIDAS AL REGIMEN ESPECIAL LABORAL - LEY 28015

(Hasta el 19/10/2008)

Nº DE RUC.	RAZÓN SOCIAL	ESTADO	FECHA
NO SE ENCONTRARON RESULTADOS PARA ESTA BUSQUEDA			

Anexo 3: Instrumento de recolección de datos



Encuesta de la variable de servicio al cliente

Estimado cliente, tu opinión es importante para mejorar la calidad del servicio en la botica, es por ello que te pedimos 10 minutos de tu tiempo para que puedas responder a estas encuestas de forma anónima.

Instrucciones: A continuación, se presenta una lista de proposiciones, responda con sinceridad, para ello debe tener en cuenta la siguiente escala:

- ❖ Completamente en desacuerdo (1)
- ❖ En desacuerdo (2)
- ❖ No opina (3)
- ❖ De acuerdo (4)
- ❖ Completamente de acuerdo (5)

Marque con un aspa (x) dentro de cuadro según corresponda su apreciación:

ESCALA DE LIKERT						
NUNCA	MUY POCAS VECES	ALGUNAS VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE		
1	2	3	4	5		
N°	ITEMS	ESCALA DE LIKERT				
		1	2	3	4	5
1. VARIABLE SERVICIO AL CLIENTE						
1	¿Le capacitaron al momento de ingresar a la empresa?					
2	¿El Hotel evalúa sus falencias?					
3	¿El Hotel utiliza materiales para su capacitación?					
4	¿La tecnología es un material importante para el hotel?					
5	¿Se verifica el contenido al finalizar la capacitación?					
6	¿El hotel realiza pruebas para evaluar los resultados de la capacitación?					
7	¿El hotel soluciona los problemas entre los trabajadores?					
8	¿Las nuevas formas de capacitación son estrategias del hotel?					
9	¿Consideras apropiada el sistema de trabajo?					
10	¿La motivación laboral es el secreto de la productividad empresarial?					
11	¿El buen trabajo laboral genera satisfacción y bienestar?					
12	¿Se realizan mejoras en diversas áreas laborales?					
13	¿Los cambios realizados por el hotel son el resultado por las capacitaciones?					
14	¿Las capacitaciones mejoran la labor del personal?					
15	¿El tiempo de capacitación ayudaran a alcanzar los objetivos planteados?					
16	¿Los problemas laborales deben de ser informados?					

17	¿La capacitación facilita su trabajo?					
18	¿Se realizan diagnósticos a las necesidades del personal?					
19	¿Las capacitaciones ayudan a tener más empatía con los clientes?					
20	¿El programa de capacitación ayuda a mejorar el trabajo?					



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

Encuesta de la variable de gestión de calidad

La información que usted proporcionará será utilizada sólo con fines académicos y de Investigación, por lo que se le agradece por su valiosa información y colaboración. Encuestador(a):.....

Fecha:...../...../.....

Instrucciones: A continuación, se presenta una lista de proposiciones, responda con sinceridad, para ello debe tener en cuenta la siguiente escala:

- ❖ Completamente en desacuerdo (1)
- ❖ En desacuerdo (2)
- ❖ No opina (3)
- ❖ De acuerdo (4)
- ❖ Completamente de acuerdo (5)

Marque con un aspa (x) dentro de cuadro según corresponda su apreciación:

ESCALA DE LIKERT						
C. EN DESACUERDO	EN DESACUERDO	NO OPINA	DE ACUERDO	C. DE ACUERDO		
1	2	3	4	5		
N°	ITEMS	ESCALA DE LIKERT				
		1	2	3	4	5
1. VARIABLE GESTIÓN DE CALIDAD						
1	¿La evaluación de la capacitación es uno de los recursos del Hotel Montecarlo?					
2	¿El Hotel Montecarlo se interesa por las necesidades de sus trabajadores?					
3	¿Una buena capacitación transmite conocimiento?					
4	¿La gestión de calidad contribuye a mejorar el rendimiento del negocio?					
5	¿El personal es competitivo en el Hotel Montecarlo?					

Anexo 5: Cronograma de presupuesto

Presupuesto desembolsable (Estudiante)			
Categoría	Base	% o Número	Total (S/.)
Suministros (*)			
• Impresiones	0.50	4	2.00
• Fotocopias	0.20	100	20.00
• Empastado	1.00	2	2.00
• Papel bond A-4 (500 hojas)	8.00	2	16.00
• Lapiceros	1.00	2	2.00
Servicios			
• Uso de Turnitin	50.00	2	100.00
Sub total			
Gastos de viaje			
• Pasajes para recolectar información	5.00	4	20.00
Sub total			
Total de presupuesto desembolsable			162.00
Presupuesto no desembolsable (Universidad)			
Categoría	Base	% ó Número	Total (S/.)
Servicios			
• Uso de Internet (Laboratorio de Aprendizaje Digital - LAD)	30.00	4	120.00
• Búsqueda de información en base de datos	35.00	2	70.00
• Soporte informático (Módulo de Investigación del ERP University - MOIC)	40.00	4	160.00
• Publicación de artículo en repositorio institucional	50.00	1	50.00
Sub total			400.00
Recurso humano			
• Asesoría personalizada (5 horas por semana)	63.00	4	252.00
Sub total			252.00
Total de presupuesto no desembolsable			652.00
Total (S/.)			814.00

Anexo 6: Juicio de validación

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y nombres del informante (Experto): Castillón Matos Ovidio Julián
- 1.2. Grado Académico: Magister
- 1.3. Profesión: Licenciada en Administración
- 1.4. Institución donde labora: Universidad Cesar Vallejo
- 1.5. Cargo que desempeña: Docente
- 1.6. Denominación del instrumento: Cuestionario Capacitación
- 1.7. Autor del instrumento: Lizana Ramirez, Marisol Olivia
- 1.8. Carrera: Administración

II. VALIDACIÓN:

Ítems correspondientes al Instrumento 1

N° de Ítem	Validez de contenido		Validez de constructo		Validez de criterio		Observaciones
	El ítem corresponde a alguna dimensión de la variable		El ítem contribuye a medir el indicador planteado		El ítem permite clasificar a los sujetos en las categorías establecidas		
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Dimensión 1: Diagnostico de necesidades							
¿Le capacitaron al momento de ingresar a la empresa?	✓		✓		✓		
¿El Hotel evalúa sus falencias?	✓		✓		✓		
Dimensión 2: Diseño didáctico							
¿El Hotel utiliza materiales para su capacitación?	✓		✓		✓		
¿La tecnología es un material importante para el hotel?	✓		✓		✓		
¿Se verifica el contenido al finalizar la capacitación?	✓		✓		✓		
Dimensión 3: Validación							
¿El hotel realiza pruebas para evaluar los resultados de la capacitación?	✓		✓		✓		
¿El hotel soluciona los problemas entre los trabajadores?	✓		✓		✓		
Dimensión 4: Implementación							
¿Las nuevas formas de capacitación son estrategias del hotel?	✓		✓		✓		
¿Consideras apropiada el sistema de trabajo?	✓		✓		✓		
¿La motivación laboral es el secreto de la productividad empresarial?	✓		✓		✓		
¿El buen trabajo laboral genera satisfacción y bienestar?	✓		✓		✓		

¿Se realizan mejoras en diversas áreas laborales?	✓		✓		✓		
Dimensión 5: Evaluación							
¿Los cambios realizados por el hotel son el resultado por las capacitaciones?	✓		✓		✓		
¿Las capacitaciones mejoran la labor del personal?	✓		✓		✓		
¿El tiempo de capacitación ayudaran a alcanzar los objetivos planteados?	✓		✓		✓		
¿Los problemas laborales deben de ser informados?	✓		✓		✓		
¿La capacitación facilita su trabajo?	✓		✓		✓		
¿Se realizan diagnósticos a las necesidades del personal?	✓		✓		✓		
¿Las capacitaciones ayudan a tener más empatía con los clientes?	✓		✓		✓		
¿El programa de capacitación ayuda a mejorar el trabajo?	✓		✓		✓		

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y nombres del Informante (Experto): Castillón Matos Ovidio Julián
- 1.2. Grado Académico: Magister
- 1.3. Profesión: Licenciada en Administración
- 1.4. Institución donde labora: Universidad Cesar Vallejo
- 1.5. Cargo que desempeña: Docente
- 1.6. Denominación del instrumento: Cuestionario Gestión de calidad
- 1.7. Autor del instrumento: Lizana Ramirez, Marisol Olivia
- 1.8. Carrera: Administración

II. VALIDACIÓN:

Ítems correspondientes al Instrumento 2

N° de Ítem	Validez de contenido		Validez de constructo		Validez de criterio		Observaciones
	El ítem corresponde a alguna dimensión de la variable		El ítem contribuye a medir el indicador planteado		El ítem permite clasificar a los sujetos en las categorías establecidas		
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Dimensión 1: Facilitadores							
¿La evaluación de la capacitación es uno de los recursos del Hotel Montecarlo?	✓		✓		✓		
¿El Hotel Montecarlo se interesa por las necesidades de sus trabajadores?	✓		✓		✓		
Dimensión 2: Resultados							
¿Una buena capacitación transmite conocimiento?	✓		✓		✓		
¿La gestión de calidad contribuye a mejorar el rendimiento del negocio?	✓		✓		✓		
¿El personal es competitivo en el Hotel Montecarlo?	✓		✓		✓		

Otras observaciones generales:

Existe consistencia en los interrogantes planteados.


 Firma

Castillón Matos Ovidio Julián

DNI N°: 1542121



INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y nombres del informante (Experto):** Espinosa Otoya, Víctor Hugo
- 1.2. Grado Académico:** Magister
- 1.3. Profesión:** Licenciado en Administración
- 1.4. Institución donde labora:** Universidad Católica los Ángeles de Chimbote - Cañete
- 1.5. Cargo que desempeña:** Docente
- 1.6. Denominación del instrumento:** Cuestionario Capacitación
- 1.7. Autor del instrumento:** Lizana Ramírez, Marisol Olivia
- 1.8. Carrera:** Administración

II. VALIDACIÓN:

Ítems correspondientes al Instrumento 1

N° de Ítem	Validez de contenido		Validez de constructo		Validez de criterio		Observaciones
	El ítem corresponde a alguna dimensión de la variable		El ítem contribuye a medir el indicador planteado		El ítem permite clasificar a los sujetos en las categorías establecidas		
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Dimensión 1: Diagnostico de necesidades							
¿Le capacitaron al momento de ingresar a la empresa?	X		X		X		
¿El Hotel evalúa sus falencias?	X		X		X		
Dimensión 2: Diseño didáctico							
¿El Hotel utiliza materiales para su capacitación?	X		X		X		
¿La tecnología es un material importante para el hotel?	X		X		X		
¿Se verifica el contenido al finalizar la capacitación?	X		X		X		
Dimensión 3: Validación							
¿El hotel realiza pruebas para evaluar los resultados de la capacitación?	X		X		X		
¿El hotel soluciona los problemas entre los trabajadores?	X		X		X		
Dimensión 4: Implementación							
¿Las nuevas formas de capacitación son estrategias del hotel?	X		X		X		
¿Consideras apropiada el sistema de trabajo?	X		X		X		
¿La motivación laboral es el secreto de la productividad empresarial?	X		X		X		
¿El buen trabajo laboral genera satisfacción y bienestar?	X		X		X		

¿Se realizan mejoras en diversas áreas laborales?	X		X		X		
Dimensión 5: Evaluación							
¿Los cambios realizados por el hotel son el resultado por las capacitaciones?	X		X		X		
¿Las capacitaciones mejoran la labor del personal?	X		X		X		
¿El tiempo de capacitación ayudaran a alcanzar los objetivos planteados?	X		X		X		
¿Los problemas laborales deben de ser informados?	X		X		X		
¿La capacitación facilita su trabajo?	X		X		X		
¿Se realizan diagnósticos a las necesidades del personal?	X		X		X		
¿Las capacitaciones ayudan a tener más empatía con los clientes?	X		X		X		
¿El programa de capacitación ayuda a mejorar el trabajo?	X		X		X		

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

- 1.1. **Apellidos y nombres del informante (Experto):** Espinosa Otoya, Víctor Hugo
- 1.2. **Grado Académico:** Magister
- 1.3. **Profesión:** Licenciado en Administración
- 1.4. **Institución donde labora:** Universidad Católica los Ángeles de Chimbote - Cañete
- 1.5. **Cargo que desempeña:** Docente
- 1.6. **Denominación del instrumento:** Cuestionario Gestión de calidad
- 1.7. **Autor del instrumento:** Lizana Ramírez, Marisol Olivia
- 1.8. **Carrera:** Administración

II. VALIDACIÓN:

Ítems correspondientes al Instrumento 2

N° de ítem	Validez de contenido		Validez de constructo		Validez de criterio		Observaciones
	El ítem corresponde a alguna dimensión de la variable		El ítem contribuye a medir el indicador planteado		El ítem permite clasificar a los sujetos en las categorías establecidas		
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Dimensión 1: Facilitadores							
¿La evaluación de la capacitación es uno de los recursos del Hotel Montecarlo?	X		X		X		
¿El Hotel Montecarlo se interesa por las necesidades de sus trabajadores?	X		X		X		
Dimensión 2: Resultados							
¿Una buena capacitación transmite conocimiento?	X		X		X		
¿La gestión de calidad contribuye a mejorar el rendimiento del negocio?	X		X		X		
¿El personal es competitivo en el Hotel Montecarlo?	X		X		X		

Otras observaciones generales:

Mgtr. Espinosa Otoya, Víctor Hugo

DNI N°: 07535731

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

1.1. **Apellidos y nombres del informante (Experto):** Ralli Magipo Lizbeth Giovanna

1.2. **Grado Académico:** Magister

1.3. **Profesión:** Licenciada en Administración

1.4. **Institución donde labora:** Universidad Católica los Ángeles de Chimbote - Cafete

1.5. **Cargo que desempeña:** Docente

1.6. **Denominación del instrumento:** Cuestionario Capacitación

1.7. **Autor del instrumento:** Lizana Ramírez, Marisol Olivia

1.8. **Carrera:** Administración

II. VALIDACIÓN:

Ítems correspondientes al Instrumento 1

N° de Ítem	Validez de contenido		Validez de constructo		Validez de criterio		Observaciones
	El ítem corresponde a alguna dimensión de la variable		El ítem contribuye a medir el indicador planteado		El ítem permite clasificar a los sujetos en las categorías establecidas		
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Dimensión 1: Diagnostico de necesidades							
¿Le capacitaron al momento de ingresar a la empresa?	X		X		X		
¿El Hotel evalúa sus falencias?	X		X		X		
Dimensión 2: Diseño didáctico							
¿El Hotel utiliza materiales para su capacitación?	X		X		X		
¿La tecnología es un material importante para el hotel?	X		X		X		
¿Se verifica el contenido al finalizar la capacitación?	X		X		X		
Dimensión 3: Validación							
¿El hotel realiza pruebas para evaluar los resultados de la capacitación?	X		X		X		
¿El hotel soluciona los problemas entre los trabajadores?	X		X		X		
Dimensión 4: Implementación							
¿Las nuevas formas de capacitación son estrategias del hotel?	X		X		X		
¿Consideras apropiada el sistema de trabajo?	X		X		X		
¿La motivación laboral es el secreto de la productividad empresarial?	X		X		X		
¿El buen trabajo laboral genera satisfacción y bienestar?	X		X		X		

¿Se realizan mejoras en diversas áreas laborales?	X		X		X		
Dimensión 5: Evaluación							
¿Los cambios realizados por el hotel son el resultado por las capacitaciones?	X		X		X		
¿Las capacitaciones mejoran la labor del personal?	X		X		X		
¿El tiempo de capacitación ayudaran a alcanzar los objetivos planteados?	X		X		X		
¿Los problemas laborales deben de ser informados?	X		X		X		
¿La capacitación facilita su trabajo?	X		X		X		
¿Se realizan diagnósticos a las necesidades del personal?	X		X		X		
¿Las capacitaciones ayudan a tener más empatía con los clientes?	X		X		X		
¿El programa de capacitación ayuda a mejorar el trabajo?	X		X		X		

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

- 1.1. **Apellidos y nombres del informante (Experto):** Ralli Magipo Lizbeth Giovanna
 1.2. **Grado Académico:** Magister
 1.3. **Profesión:** Licenciada en Administración
 1.4. **Institución donde labora:** Universidad Católica los Ángeles de Chimbote - Cafete
 1.5. **Cargo que desempeña:** Docente
 1.6. **Denominación del instrumento:** Cuestionario Gestión de calidad
 1.7. **Autor del instrumento:** Lizana Ramírez, Marisol Olivia
 1.8. **Carrera:** Administración

II. VALIDACIÓN:

Ítems correspondientes al Instrumento 2

N° de ítem	Validez de contenido		Validez de constructo		Validez de criterio		Observaciones
	El ítem corresponde a alguna dimensión de la variable		El ítem contribuye a medir el indicador planteado		El ítem permite clasificar a los sujetos en las categorías establecidas		
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Dimensión 1: Facilitadores							
¿La evaluación de la capacitación es uno de los recursos del Hotel Montecarlo?	X		X		X		
¿El Hotel Montecarlo se interesa por las necesidades de sus trabajadores?	X		X		X		
Dimensión 2: Resultados							
¿Una buena capacitación transmite conocimiento?	X		X		X		
¿La gestión de calidad contribuye a mejorar el rendimiento del negocio?	X		X		X		
¿El personal es competitivo en el Hotel Montecarlo?	X		X		X		

Otras observaciones generales:

Aplicable



Firma

Ralli Magipo Lizbeth Giovanna

DNI N°: 40311682