



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE**

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

GESTIÓN DE LA CALIDAD Y CAPACITACIÓN EN LAS MYPE DEL
RUBRO DE HOSTALES DEL DISTRITO DE JOSÉ LEONARDO ORTIZ,
2021.

TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADA EN
ADMINISTRACIÓN

AUTORA:

ACOSTA LAZO, SONIA NÁYADE

ORCID: 0000-0003-1701-0080

ASESORA:

PALACIOS DE BRICEÑO, MERCEDES RENEÉ

ORCID: 0000-0001-8823-2655

PIURA – PERÚ

2021

EQUIPO DE TRABAJO

AUTOR

Acosta Lazo, Sonia Náyade

ORCID: (0000-0003-1701-0080)

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

ASESORA

Palacios de Briceño, Mercedes Reneé

ORCID: (0000-0001-8823-2655)

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

JURADO

Vilela Vargas, Victor Hugo

ORCID: (0000-0003-2027-6920)

Guzmán Castro, Iván Arturo

Código ORCID: (0000-0002-4650-4322)

Chumacero Ancajima, Maritza Zelideth

Código ORCID: (0000-0001-7372-741X)

FIRMA DE JURADO Y ASESOR

Mgtr. Vilela Vargas, Victor Hugo

ORCID: (0000-0003-2027-6920)

Presidente

Mgtr. Guzmán Castro, Iván Arturo

Código ORCID: (0000-0002-4650-4322)

Miembro

Mgtr. Chumacero Ancajima, Maritza Zelideth

Código ORCID: (0000-0001-7372-741X)

Miembro

Dra. Palacios de Briceño, Mercedes René

ORCID: (0000-0003-2812-7591)

Asesora

AGRADECIMIENTO

A Dios, por su infinita bondad, por nunca abandonarme y permitirme ser lo que soy.

A Mi Familia, por su constante apoyo y brindarme el aliciente para mi superación personal y profesional.

DEDICATORIA

Dios, por haberme dado la vida y permitirme haber llegado hasta este momento tan importante, este trabajo se lo dedico a Él.

A mis Amados Hijos Belén y Enrique, por haber inspirado en mí, el deseo de realización profesional.

A mi Madre Sonia, por brindarme su apoyo incondicional en todo momento de mi vida y ser mi fuente de inspiración

RESUMEN

El presente trabajo denominado “Gestión de la calidad y capacitación en las MYPE del rubro hostales del distrito José Leonardo Ortiz, 2021”, cuyo objetivo principal fue identificar las características de gestión de calidad y capacitación en las MYPE del rubro de hostales del distrito de José Leonardo Ortiz, año 2021. Se empleó la metodología de nivel descriptivo, tipo cuantitativo, diseño no experimental y de corte transversal. La población de este estudio para ambas variables, gestión de calidad y capacitación estuvo conformada por los gerentes generales de las MYPE, la técnica utilizada fue la encuesta y el instrumento el cuestionario, conformado por 20 preguntas. Como parte del plan de análisis, los datos recopilados se tabularon y se graficaron ordenándolos de acuerdo a cada variable. Los resultados de gestión de calidad fueron que el 100% de encuestados afirmo que existe siempre disponibilidad permanente de un trabajador para el cliente, así mismo, un 66% revelo usar la escala de puntuaciones para medir el rendimiento del personal de la MYPE. Respecto a la capacitación, un 75% del total de encuestados refiere no recibir ningún tipo de capacitación, solo un 25% recibió charlas y el 80% consideró que el desempeño es apropiado según los requerimientos del cliente. Las principales conclusiones fueron que las MYPE investigadas tienen características particulares en la gestión de la calidad que contribuyen significativamente en el crecimiento y desarrollo de la unidad de negocio y consideran a la capacitación como un medio eficaz para hacer productivas a las personas, aumentando, por tanto, el desempeño laboral.

Palabras clave: Gestión de calidad, Capacitación, MYPE.

ABSTRACT

The present work called “Quality management and training in the MYPE of the hostels category of the José Leonardo Ortiz district, 2021”, whose main objective was to identify the characteristics of quality management and training in the MYPE of the hostels category of the José district Leonardo Ortiz, year 2021. The methodology of descriptive level, quantitative type, non-experimental design and cross-sectional was used. The population of this study for both variables, quality management and training, was made up of the general managers of the MYPE, the technique used was the survey and the instrument the questionnaire, made up of 20 questions. As part of the analysis plan, the collected data was tabulated and graphed in order according to each variable. The quality management results were that 100% of respondents affirmed that there is always permanent availability of a worker for the client, likewise, 66% revealed that they use the score scale to measure the performance of the MYPE staff. Regarding training, 75% of the total respondents refer not receiving any type of training, only 25% received talks and 80% considered that the performance is appropriate according to the client's requirements. The main conclusions were that the investigated MESs have particular characteristics in quality management that contribute significantly to the growth and development of the business unit and consider training as an effective means to make people productive, thereby increasing, job performance.

Keywords: Quality management, Training, MYPE.

CONTENIDO

FIRMA DE JURADO Y ASESOR.....
AGRADECIMIENTO.....	iv
DEDICATORIA.....	v
RESUMEN.....	vi
ABSTRACT.....	vii
CONTENIDO.....	viii
ÍNDICE DE TABLAS.....	ix
ÍNDICE DE FIGURAS.....	x
ÍNDICE DE CUADROS.....	xi
I INTRODUCCIÓN.....	1
II REVISIÓN DE LA LITERATURA.....	8
<i>2.1. Antecedentes.....</i>	<i>8</i>
<i>2.2. Bases teóricas.....</i>	<i>22</i>
<i>2.2.1. Gestión de la Calidad.....</i>	<i>22</i>
<i>2.2.2. Capacitacion.....</i>	<i>26</i>
III HIPÓTESIS.....	32
IV METODOLOGÍA.....	33
<i>4.1. Diseño de la investigación.....</i>	<i>33</i>
<i>4.2. Población y muestra.....</i>	<i>33</i>
<i>4.3. Definición y operacionalización de las variables e indicadores.....</i>	<i>36</i>
<i>4.4. Técnicas e instrumentos.....</i>	<i>40</i>
<i>4.5. Plan de análisis.....</i>	<i>40</i>

4.6. <i>Matriz de consistencia</i>	42
4.7. <i>Principios éticos</i>	44
V RESULTADOS	46
5.1. <i>Resultados</i>	46
5.2. <i>Análisis de resultados</i>	66
VI CONCLUSIONES	75
VII RECOMENDACIONES	77
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	78
ANEXOS	81
ANEXO N°01: MATRIZ INDICADOR DE PREGUNTA	81
ANEXO N°02: CUESTIONARIO	85
ANEXO N°03: VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS	89
ANEXO N°04: LIBRO DE CÓDIGOS	98
ANEXO N°05: REPORTE DE TURNITIN	102
ANEXO N°06: CONSTANCIA DE NO ADEUDO	103

INDICE DE TABLAS

Tabla 01 - Operacionalización de Variables.....	38
Tabla 02 - Matriz de Consistencia.....	42
Tabla 03 - Seguridad en las Instalaciones de las MYPES.....	46
Tabla 04 - Condiciones de calidad contratadas de las MYPES.....	47
Tabla 05 - Disponibilidad Permanente del trabajador de la MYPES.....	48
Tabla 06 - Solución de problemas por parte de los trabajadores de las MYPES.....	49
Tabla 07 - Satisfacción del Trabajador de la Mype.....	50
Tabla 08- ¿La gestión de calidad contribuye a mejorar el rendimiento del negocio?.....	51
Tabla 09 - ¿Qué Técnicas modernas de gestión utiliza?.....	52
Tabla 10 - ¿Qué dificultad tiene el personal?.....	53
Tabla 11 - ¿Qué técnicas utiliza para medir el rendimiento del personal?.....	54
Tabla 12- ¿La capacitación le ayudará a realizar una gestión de calidad?.....	55
Tabla 13 - Plan de Capacitación.....	56
Tabla 14 - Actividades de Actualización sobre Capacitación.....	57
Tabla 15 - . Capacitación para el desarrollo de Competencia.....	58
Tabla 16 - ¿La capacitación permite aprender por sí mismo?.....	59
Tabla 17 - ¿La capacitación permite trabajar en equipo?.....	60
Tabla 18 - Frecuencia de Capacitación.....	61
Tabla 19 - ¿Cómo calificas la capacitación brindada por la empresa?.....	62
Tabla 20 - ¿Consideras que tienes las habilidades que el puesto exige?.....	63
Tabla 21 - ¿Consideras que el desempeño es apropiado según los requerimientos del cliente?.....	64
Tabla 22 - ¿Cuáles son los días en que el hotel recibe más clientes.....	64

INDICE DE FIGURAS

Figura 01 - Seguridad en las Instalaciones de las MYPES.....	46
Figura 02 - Condiciones de calidad contratadas de las MYPES.....	47
Figura 03 - Disponibilidad Permanente del trabajador de la MYPES.....	48
Figura 04 - Solución de problemas por parte de los trabajadores de las MYPES.....	49
Figura 05 - Satisfacción del Trabajador de la Mype.....	50
Figura 06 - ¿La gestión de calidad contribuye a mejorar el rendimiento del negocio?.....	51
Figura 07 - ¿Qué Técnicas modernas de gestión utiliza?.....	52
Figura 08 - ¿Qué dificultad tiene el personal?.....	53
Figura 09 - ¿Qué técnicas utiliza para medir el rendimiento del personal?.....	54
Figura 10- ¿La capacitación le ayudará a realizar una gestión de calidad?.....	55
Figura 11 - Plan de Capacitación.....	56
Figura 12 - Actividades de Actualización sobre Capacitación.....	57
Figura 13 -. Capacitación para el desarrollo de Competencia.....	58
Figura 14 - ¿La capacitación permite aprender por sí mismo?.....	59
Figura 15 - ¿La capacitación permite trabajar en equipo?.....	60
Figura 16 - Frecuencia de Capacitación.....	61
Figura 17 - ¿Cómo calificas la capacitación brindada por la empresa?.....	62
Figura 18 - ¿Consideras que tienes las habilidades que el puesto exige?.....	63
Figura 19 - ¿Consideras que el desempeño es apropiado según los requerimientos del cliente?.....	64
Figura 20 - ¿Cuáles son los días en que el hotel recibe más clientes.....	64

INDICE DE CUADROS

Cuadro 01 - Relación de MYPES.....	34
Cuadro 02 - Fuentes de Información.....	35

I INTRODUCCIÓN

El presente trabajo de investigación busca realizar un diagnóstico de la situación en que se encuentran las Micro y Pequeñas Empresas (MYPE) en la Región Lambayeque (Perú), específicamente del distrito de José Leonardo Ortiz.

Según el Municipio de José Leonardo Ortiz (2020), el distrito tiene 28.22 km² de superficie, con una población al año 2007 de 165, 453 habitantes, constituyéndose en el distrito de mayor densidad poblacional con 5,863 habitantes por km². Este Distrito surge debido a la explosión demográfica de la Ciudad de Chiclayo durante la década de 1940.

Según Joseph A (2009), El distrito es un centro de recepción y distribución de sectores minoristas y mayoristas puesto que cuenta con productos de consumo para la población, ya que forma parte de un nodo comercial y de servicio, por tanto, ejerce un papel importante para la gestión de mypes.

En la actualidad, las micro y pequeñas empresas ejercen un papel muy importante en la economía mundial, puesto que son ellas quienes generan el mayor número de empleos comparadas con las grandes empresas o aquellas proporcionadas por el propio estado de cada país.

La Organización de las Naciones Unidas (2020), hace referencia a las MYPE, como “la espina dorsal de la mayoría de las economías a nivel mundial”, ya que “constituyen más del 90% del total de empresas”, generando así, entre el 60% y el 70% de oficios en el mundo y son autores del 50% del producto bruto interno (PBI) a nivel global, y son las que ejercen un papel importante de los países en desarrollo.

Por tanto, son un factor clave e importante en la reducción de la pobreza y fomento de desarrollo, puesto que, en gran proporción, los trabajadores de estas empresas son mujeres, jóvenes y personas de hogares desfavorecidos, siendo muchas veces la respuesta a necesidades sociales representativas de cada país.

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

Según Jiménez (2019), las MYPE cumplen un papel importante en la economía nacional, así como en muchos países del mundo, porque son una fuente de empleo, que contribuyen al producto bruto interno del valor total de bienes y servicios producidos en un territorio específico. Sin dejar de lado, que como parte del plan de trabajo, se debe de “capacitar a los empresarios de las mypes para dar mayor impulso a la productividad y competitividad”, por medio de las capacitaciones, con el fin de se les permita el continuo crecimiento personal y laboral.

Aun sabiendo que, en la economía del país y de la región, las MYPE son los grandes generadores de empleo y contribuyen con un alto porcentaje del PBI, se sabe que es uno de los sectores con limitado apoyo por parte del gobierno.

No existe un programa de capacitación nacional que este dirigido a la mejora de la competitividad de las MYPEs en el mediano plazo, caso contrario a otros países, tales como Chile, Brasil y México, en los que existen planes de gestión y programas de capacitación, en

las cuales se ha podido identificar que deben existir cuatro subsistemas: regulatorio de representación apoyo y promoción, proveedores, servicios, capacitación o desarrollo empresarial.

El panorama de las MYPE de la región Lambayeque en los últimos años ha sido clave para el desarrollo económico. Según Nuñez & Tenorio (2016) refiere que el distrito de José Leonardo Ortiz, por las características de su economía, basada mayormente en el comercio, representa el 66% de toda la actividad en el distrito (incluyendo comercio mayorista y minorista), seguida de actividades como industrias manufactureras, alojamiento y servicios de comida e información y comunicación con 9%, 7% y 6% respectivamente.

Siendo nuestra región una cumbre de atracción turística, las estadías de las personas dependen de los servicios de hostales; es a través de la prestación de estos servicios, que José Leonardo Ortiz destaca como uno de los distritos con mayor cantidad de hostales de la región.

Estas MYPEs y sus trabajadores, requieren la constante capacitación para manejar la problemática de su personal, mejorar la atención al cliente, dado que se busca la innovación, un servicio de calidad superior, y la satisfacción de las expectativas de los huéspedes, en potencia el precio y calidad.

Sin embargo, el proceso de implementación de un programa de capacitación exige planteamientos que en muchas ocasiones las pequeñas empresas omiten, precisamente por la complejidad de los procesos que se llevan a cabo en ellas, la cantidad de colaboradores que las componen, los presupuestos que manejan o simplemente por la cultura organizacional que las estructuran (Rodríguez & Morales, 2008).

Por tanto, es que se busca investigar las variables y su influencia en la prestación de servicios de esta; de la mano de una adecuada capacitación, gestión y calidad, con el fin de que las Mypes sean competitivas en el mercado, siendo ésta la meta a la que se necesita llegar

para que el distrito de José Leonardo Ortiz genere más producción y trabajo para sus mismos residentes.

La SUNARP, es la entidad que brinda los servicios para la inscripción y derechos que cumplen los requisitos de ley y publicidad registral. Según Núñez, Jesús (2020), en su Proyecto de Ley “Ley que impulsa la reactivación de las MYPES y promueve el dinamismo de la economía Nacional”, menciona que el número de empresas formales de este segmento se ha incrementado a un ritmo promedio anual de 7,2% entre los años (2013-2017). Sin embargo, el 48.4% de las MYPE no están inscritas en SUNAT por lo que aún persiste un alto porcentaje de informalidad.

La informalidad un punto desfavorable que atenta contra las MYPE, según El Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI) (2013), las regiones con mayor cantidad de MYPE son Lima (46.6%), Arequipa (5.6%) y la Libertad (5.1%). La región Lambayeque es una de las regiones comerciales más importantes sin embargo, cerca del 80% de las MYPE en la región son informales. (Chafloque, R. & Tuesta E.). La informalidad no permite que la economía tenga una integración tributaria y financiera, ya que las empresas al no formalizarse, no generan ingresos al Estado y por ende, limitan el crecimiento de los beneficios públicos.

A nivel de macroambiente, se hace mención al factor legal constituido por las leyes, ordenanzas y reglamentos que se establecen a partir de los órganos gubernamentales como el Ministerio de Trabajo y Promoción de empleo, que es la institución encargada de la administración del trabajo y promoción de empleo con capacidades e implementación de políticas y programas que generen mejora del empleo, por la cual se contribuye al desarrollo de las mypes.

En el ambiente sociocultural, las personas buscan un servicio de óptimas condiciones con buena infraestructura y atención por parte del personal, que pueda cumplir con las expectativas del usuario.

En el marco microentorno, se ubican a los propietarios de las MYPES, aquellos que desean ofrecer un servicio óptimo a todos los usuarios, específicamente del distrito de José Leonardo Ortiz, pero a pesar de ello, existen ciertas limitaciones en infraestructura y servicio complementario propio del rubro, por lo que se deben crear estrategias de mejora de servicios.

En el distrito, existen muchos hostales que tienen varios años en el mercado, sin embargo, existen aquellos que tienen menor tiempo de existencia y se están posicionando dentro de la preferencia de los usuarios. Cada uno de ellos cuenta con características y beneficios propios de su nombre, no obstante, a muchas mypes les falta mejorar infraestructura, tecnología, atención al cliente, plan de marketing, poder de negociación con el cliente y proveedores, entre otros.

De manera general, se puede apreciar que los gerentes generales responsables de los hostales están siempre dispuestos a ofrecer una buena atención, con un servicio de calidad y con cara a las necesidades de sus clientes, con el fin de ofrecerles una buena estadía.

Así mismo, la mayoría de los encargados afirma estar satisfecho con el puesto que representa y se sienten capaces de desenvolverse en el puesto, contando con las habilidades requeridas para desenvolverse adecuadamente, según su percepción.

Las MYPE no cuentan con un plan de capacitación para sus colaboradores, sin embargo, los gerentes generales la consideran como un medio eficaz para hacer productivas a las personas, porque además de permitir ofrecer un servicio de calidad por medio del refuerzo de sus habilidades a través de los conocimientos adquiridos por medio de la

capacitación, aumentando también la eficacia y eficiencia de los procesos de administración de los hostales.

Las MYPE no realizan actividades de capacitación con frecuencia mucha frecuencia, o simplemente se omiten, sin embargo, consideran que tienen las habilidades necesarias para desempeñarse en el puesto que ocupan, según las necesidades y requerimientos de los clientes.

Por otro lado, en cuanto a los trabajadores, recepcionistas, personal de limpieza, etc; vemos muchas veces que carecen de capacitaciones, de prácticas y estrategias de liderazgo, sin embargo, cumplen con valores esenciales tales como el respeto, responsabilidad y habilidades que permiten la comunicación entre ellos y los usuarios.

Por todo ello, la ULADECH Católica en la Escuela de Administración cuenta con sus líneas de investigación: “Caracterización de la competitividad, capacitación, rentabilidad y financiamiento de las MYPE” con el fin de contribuir a la gestión científica de las MYPEs.

De acuerdo a la situación antes caracterizada, se puede enunciar el problema como: ¿Qué características tienen la gestión de la calidad y la capacitación en las mypes del rubro de hostales del distrito de José Leonardo Ortiz, año 2021?. Problemática que existe no solo a nivel del distrito, sino también a nivel de la región y que, por medio de la investigación, se buscará desarrollar solución.

Así, el objetivo general que se ha establecido se puede enunciar como: Identificar las características de la gestión de calidad y capacitación en las MYPE del rubro de hostales del distrito de José Leonardo Ortiz, año 2021. Mientras que los objetivos específicos son: (a) Determinar el nivel de gestión de calidad en las MYPE del rubro de hostales del distrito de

José Leonardo Ortiz, año 2021 ; (b) Identificar los factores significativos de gestión de calidad en las MYPE del rubro de hostales del distrito de José Leonardo Ortiz, año 2021; (c) Conocer los tipos de capacitación de las MYPE del rubro de hostales del distrito de José Leonardo Ortiz, año 2021; (d) Identificar los beneficios de la capacitación de las MYPE del rubro de hostales del distrito de José Leonardo Ortiz, año 2021.

Por todo lo expuesto, la presente investigación se justifica de manera práctica, porque se realiza con la finalidad de determinar las características de las MYPE del rubro de hostales del distrito de José Leonardo Ortiz, aportando en la mejora de atención y las capacidades que permitan aumentar el financiamiento de estas mismas, fomentando solidez en los negocios.

Es importante reconocer la importancia de la micro y pequeña empresa para la dinámica económica del Perú, dada su alta tasa de concentración y alto grado de correlación con el emprendimiento. Por ese motivo es fundamental que las Mypes sigan estrategias para lograr generar ventajas competitivas sostenibles.

Además, se justifica de manera teórica, porque se ha tomado en cuenta la información de otros autores investigadores que se presentan como evidencia para futuros estudios, con el fin de crear nuevas estrategias de mejora continua y porque se obtienen resultados a partir del recojo de datos por medio de un cuestionario aplicado en una población y muestra estimada específica para esta investigación.

Por otro lado, también la presente investigación se justifica desde la perspectiva metodológica, puesto que se empleará la investigación de tipo cuantitativo, de nivel descriptivo, diseño no experimental de corte transversal, la técnica de recojo de datos fue la encuesta, instrumento: cuestionario con el fin de determinar las características de la

capacitación y competitividad en las mypes del rubro de hostales del distrito de José Leonardo Ortiz.

Finalmente, se justifica desde el punto de vista social, porque permitirá a las MYPE en estudio, conocer su realidad y tomar las recomendaciones para orientar su gestión en el sistema de gestión de calidad y capacitación con el fin de mejorar su desempeño y competitividad en el rubro en mención.

II REVISIÓN DE LA LITERATURA

2.1. Antecedentes

Se ha procedido a realizar las consultas en diferentes bibliotecas con el fin de obtener estudios parecidos al presente trabajo de investigación o que tratan el tema en mención de manera general, pero que es de mucho aporte para ser tomado como referencia.

2.1.1. Variable: gestión de la calidad

Marín, Sanabria y Sánchez (2019) en su estudio “Propuesta para la implementación del sistema de gestión de calidad en el restaurante La Cafetería En Connecta (Gate Gourmet)”, presentada en la Universidad Agustiniana de Bogotá – Colombia. Su objetivo fue generar una propuesta de implementación de un SGC mediante la aplicación de métodos y herramientas necesarias al restaurante La Cafetería En Connecta. Su metodología fue tipo de investigación descriptiva con diseño documental, se aplicó como técnica la encuesta y un panel. Se aplicó a una muestra de 30 comensales. Concluyó que la aplicación del Modelo

EFQM, en el restaurante se realiza el análisis de evaluación de acuerdo a las quejas que más se presentan por parte de los clientes, mediante la utilización de un Diagrama de Pareto se clasifican los criterios de acuerdo a los resultados, obteniendo que el 68% de los encuestados se queja de que no hay servicio a domicilio, el 23% por la falta de variedad en menús, y el 9% restante se quejan de la calidad del servicio.

Pérez (2017), realizó la siguiente investigación denominada “Diseño de propuesta de un sistema de gestión de calidad para empresas del sector construcción. Caso: CONSTRUECUADOR S.A.” De la Universidad Andina Simón Bolívar de Ecuador. La presente investigación, tuvo como objetivo principal identificar un modelo de gestión de la calidad que se adapte a las necesidades de Construecuador S.A. y diseñar una propuesta del modelo seleccionado.

Los modelos revisados han sido aplicados en diversas organizaciones en el mundo, entre ellos los modelos excelencia, Balanced Scorecard y las Normas Internacionales de Gestión de la Calidad de la familia ISO 9000. Con este estudio metodológico se concluye que existe amplia información teórica y sobre todo existen casos de estudio o experiencias previas que facilitan en gran manera el trabajo a las compañías en su camino hacia la implementación de la gestión de la calidad, sobre todo si el objetivo empresarial es buscar una certificación internacional de calidad. Así los modelos de excelencia brindan las pautas en el proceso de implantación de la gestión de la calidad basados en una cultura y

autoevaluación. Mientras que las Normas Internacionales de Gestión de la Calidad ISO 9001, son las mejores prácticas reconocidas a nivel mundial.

Mera, Zaldívar y Fernández (2016) en su artículo “La expansión internacional de la Industria hotelera de los países desarrollados como opción estrategia para los países subdesarrollados, Habana (Cuba)”. Tuvo como objetivo hacer un análisis lógico histórico de la evolución de la industria del hospedaje y la interrelación entre sus formas de propiedad y gestión, basado en el enfoque dialectico materialista, utilizando como base una investigación bibliográfica que identifica las modalidades de entrada de la industria hotelera internacional, en su expansión como opciones estratégicas de desarrollo para la industria hotelera de los países receptores.

Se concluyó que la tecnología de las cadenas hoteleras en su expansión internacional, a través de las modalidades de gestión, permanece protegida, a pesar de la existencia de barrera que frenan su difusión en los países receptores, lo que perjudica el desarrollo de los grupos hoteleros nacionales. Se proponen alternativas que permitan revertir esta situación en favor del desarrollo endógeno de las industrias hoteleras nacionales.

Paredes (2015) en su artículo titulado “Análisis perceptivo de la gestión turística actual de las MIPYME, en la región San Pedro SULA. Honduras (2015). Presentado por la Universidad Global de Honduras (UNITEC). En la actualidad la globalización, han hecho que las empresas en todo el mundo necesitan ser competitivas. En este contexto se realizó una investigación las empresas micro, pequeñas y mediana (MIPYME) del rubro hotelero de la

ciudad de San Pedro Sula. La competitividad es un problema nuevo en los países en vías de desarrollo, debido a que cada país, enfrenta diferentes desafíos que se acentúan al desconocer el nivel de competitividad.

El objetivo general fue determinar la correlación entre las variables: calidad, precio, canal de distribución, servicios y tecnología, con la competitividad del rubro comercial hotelero precio, servicios, y tecnología, tienen un nivel de 75%, 75%, 70%, 79% y 76%, respectivamente, en relación con la competitividad. Concluyendo en que, el nivel de competitividad es regular. Siendo las microempresas de este rubro, las que resultaron con un bajo nivel: de malo a regular.

Ccuno (2019) en su estudio titulado “La gestión de calidad con el enfoque en atención al cliente de las MYPE del sector servicios rubro restaurantes del distrito de Putina año 2019”, presentada en la Universidad Católica Los Ángeles Chimbote. Su objetivo general determinar cómo fue la gestión de calidad con el enfoque en atención al cliente en las MYPE del sector servicio rubro restaurantes del distrito de Putina 2019. La investigación fue descriptiva, en la recolección de la información se escogió en forma dirigida una muestra de 10 restaurantes constituidos como MYPE a quienes se les aplicó un cuestionario de 20 preguntas, aplicando la técnica de la encuesta.

Concluyó que lo empresarios indican que el 80% cuentan con un programa de atención al cliente, el 60% de empleados tienen una apariencia limpia y agradable, respecto a la atención al cliente el 76,67% se encuentran de acuerdo con la atención una vez que hicieron el uso del restaurante, el 80% de clientes se encuentran de acuerdo y recomendarían el uso del restaurante, llegando a las

siguientes conclusiones, se demostró en un 56,56 %, que los restaurantes ofrecen un servicio regular con respecto a la atención al cliente atendiendo moderadamente las necesidades de su clientes, debido a que se identificó la existencia de aspectos que inciden en la atención al cliente y también se considera indispensable implementar algunos aspectos que se identificaron en cada dimensión SERVQUAL, para mejorar más aun la gestión de calidad y la atención al cliente que ofrecen los restaurantes.

Bances (2018) en su tesis titulada: Caracterización de gestión calidad y competitividad en las MYPES de servicios, rubro de hoteles de Sechura (Piura). De la Universidad Los Ángeles de Chimbote - Perú. Tuvo como objetivo general: Caracterizar la gestión de calidad y competitividad en las MYPES de servicios en el rubro de hoteles. La metodología empleada es descriptiva, cuantitativa, no experimental y transversal, se consideró la población con tres unidades económicas, con 15 trabajadores, de carácter infinito para las dos variables, siendo los resultados obtenidos 84 clientes, utilizando la técnica de la encuesta, instrumento cuestionario.

En Resultados se obtuvo que el 74% son los factores de la gestión, el 69% de los recursos humanos con valores y de confianza, en relación de las necesidades el 79% satisface sus necesidades de hospedaje por la mejora del servicio 62% por el cumplimiento del personal en sus tareas y la característica de amabilidad concluyendo que la variable de competitividad se tiene lo relacionado a la innovación prima los sistemas de tecnología facilitando los servicios de internet, los bajos costos. Personal preparado que conocen el

acercamiento a los aspectos ambientales y a la dinámica de atención al cliente.

Cerna y Suárez (2016) en su tesis “Influencia de la gestión y competitividad empresarial en el desarrollo de las microempresas hoteleras de la ciudad de Trujillo”. Presentada por la Universidad Católica de Trujillo Benedicto XVI – Perú. El objetivo general fue determinar la influencia de la falta de gestión y competitividad empresarial en el desarrollo de las microempresas hoteleras de la ciudad de Trujillo. Esta investigación es cuantitativa, descriptiva, correlacional, es básica, transversal, no experimental.

La población estuvo constituida por 180 hostales formales de la provincia de Trujillo y cuya muestra fue 73 hostales seleccionados mediante muestreo no probabilístico aleatorio y sistemático a quienes se les aplicó la técnica de la encuesta y el cuestionario.

En Resultados se obtuvo que el 36,35% de los clientes no reciben una esmerada atención por parte de los micros empresarios hoteleros o de quienes están encargados de prestar el servicio de alojamiento. 40,1% de los dueños de los hostales no conocen las debilidades y fortalezas de sus competidores porque no cuentan con plan estratégico. El 45% manifiestan que no existe una adecuada distribución de los recursos materiales y financiero entre las áreas. El 8% entre clientes y empleados, considera que están completamente insatisfechos. 45,2% de los informantes consideran que el prestigio y la imagen de estas empresas es regular. El 54,8% hay fidelidad de sus clientes.

Un 14% sostienen que hay un crecimiento de más del 20% en su

establecimiento Los dueños manifiestan que no es necesario una gran innovación para aumentar la rentabilidad no tienen una visión del futuro. Se concluye que la gestión y la competitividad empresarial influyen en el desarrollo de las microempresas hoteleras en la ciudad de Trujillo.

Zevallos (2016) en su trabajo de tesis “Gestión en la capacitación y la rentabilidad en las MYPES rubro hoteles en Tumbes 2016, en la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote”. Perú. Tuvo como objetivo general: Determinar las características de la capacitación y la rentabilidad en las MYPES rubro hoteles en Tumbes, 2016, siendo descriptiva, con las siguientes variables: capacitación y rentabilidad

Fue Cuantitativa, y el diseño es no experimental de corte transversal ya que se observan los fenómenos tal y como se dan en el contexto natural, además se describe como los trabajadores se adaptan a cambios; a través de la capacitación constante, porque por medio de la capacitación el personal obtendrá nuevos conocimientos, técnicas, estrategias para poder desempeñarse mejor dentro de su área, permitiendo por tanto, ser más eficiente y eficaz al momento de desarrollar sus actividades.

En los resultados, se obtuvo que el 73% del total de encuestados, si conoció el área de la empresa en donde laboran y el 27% desconoce específicamente el área en que trabaja, además el 73% recibió la respectiva inducción para el desempeño de sus funciones en su puesto trabajo, mientras que el 27% manifiesta lo contrario, el 65% refirió si haber recibido capacitación de tipo formal cuando desempeñan una nueva actividad, el 31% negó haber recibido capacitación de tipo formal cuando van a desempeñar una nueva actividad y el

4% restante no sabe, no opina al respecto.

Concluye también que la Mypes en el rublo hotelero para el incremento de la rentabilidad no se basa en las ratios financieras, ya que en su balance y en sus documentos contables no realizan un estudio de rentabilidad, en donde especifique las deficiencias del negocio.

Abad (2018), en su tesis “Caracterización de la Gestión de la calidad y Competitividad de las MYPES del giro Hostales y Hospedajes en el Distrito de Chiclayo en el año 2016”. De la Universidad Los Ángeles de Chimbote (ULADECH). El Objetivo general fue determinar las características de la gestión de la calidad y la competitividad de las Mypes del giro hostales y hospedajes. La metodología, tipo descriptivo, nivel cuantitativo, diseño no experimental, corte transversal.

Los resultados fueron que la mayoría de microempresarios encuestados el 85% (69), la calidad del servicio y la buena atención a los clientes; el 12% (10) para una mayor publicidad y el 14% (12) la competencia de los microempresarios encuestados, 40% (32) al trato cordial que brindan a los clientes, 54% (44) a las comodidades y la seguridad 6% (5) del mismo rubro.

Se concluye que la gestión de la calidad y competitividad tiene una influye positiva en los beneficios de la MYPEs Los microempresarios se proyectan a ofrecer una mejor atención de calidad, publicidad y seguridad en las instalaciones y clientes

2.1.2. Variable: Capacitación

Quevedo-Batista & Col. (2017), en su estudio “Análisis de la cultura de capacitación en PyMES: Enfocado al centro del estado de Veracruz”. Universidad Tecnológica del Centro de Veracruz, México. Donde su objetivo fue determinar si existe cultura de capacitación en los empresarios de las pequeñas y medianas empresas en la zona centro del Estado de Veracruz, mediante la aplicación de una herramienta de recolección de datos.

El instrumento usado consto de 5 secciones, la primera obtuvo información sobre cultura organizacional, la segunda se enfocó en cultura de capacitación, las siguientes atendieron características específicas de la empresa y su personal; y por último a identificar las organizaciones que otorgan servicios de capacitación en la zona de influencia y su posicionamiento.

La investigación es de tipo conclusiva causal y se ejecutó con una muestra de 384 PyMES de la región. La metodología constó de 5 etapas; planeación, organización, recolección de datos, concentración y análisis, por último construcción de productos.

En los resultados obtenidos se demuestra que los empresarios de las PyMES no tienen desarrollada la cultura de capacitación, pues los datos analizados muestran que, aunque están trabajando en mejorar su preparación no implementan programas anuales que muestren su interés en este rasgo.

Álvarez S., Freire M. y Gutiérrez B. (2017), en su tesis denominada “Capacitación y su impacto en la productividad laboral de las empresas chilenas”, Universidad de Concepción, Chile. Utilizaron la cuarta encuesta longitudinal a empresas (ELE4), de la cual se consideró una muestra de 8.084 empresas. Se utilizó la metodología Propensity Score Matching (PSM), Nearest Neighbor Matching (NNM) y Coarsened Exact Matching (CEM), utilizando como variable de resultado la productividad laboral, variable de tratamiento la capacitación laboral y variables explicativas el tamaño, capital extranjero, I+D, departamento de I+D, personal calificado de I+D, maquinaria & equipo, educación, propiedad privada, propiedad extranjera, exportación y salario.

Los resultados indicaron que existe una diferencia entre la productividad laboral de aquellas empresas que realizaron capacitación y las que no lo hicieron, sin embargo, tal diferencia no fue significativa. concluyen que la capacitación no tendría un efecto significativo sobre la productividad laboral de las empresas Chilenas, lo que representaría una discordancia con gran parte de la literatura revisada previamente, donde se esperaba que la capacitación tuviese un efecto positivo y significativo en la productividad laboral.

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

Casas (2020) en su investigación “Gestión de calidad y capacitación en las MYPE rubro servicio de seguridad en el Distrito Veintiséis de Octubre, 2020”, en la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. Perú. El objetivo general

fue determinar las características de la gestión de calidad y capacitación en las MYPE rubro servicio de seguridad en el distrito Veintiséis de Octubre, 2020.

De tipo cuantitativa y de nivel descriptivo con diseño no experimental, de corte transversal. La muestra fueron 04 empresas de servicio de seguridad y estuvo conformada por 20 clientes y 25 trabajadores, se aplicó la técnica de la encuesta y el instrumento del cuestionario.

Los resultados obtenidos determinan que la gestión de calidad en las MYPE rubro servicio de seguridad en el distrito Veintiséis de Octubre, se caracteriza en su mayoría por la participación activa del personal; el cumplimiento de las necesidades de los clientes; lograr la satisfacción de los servicios; contar con una imagen idónea; y realizar procesos según el protocolo. Por otro lado, la capacitación se caracteriza por reuniones grupales referente a calidad; brindar programas de formación; y de actualización. Así como la mejora de la eficiencia y del desempeño; logrando la satisfacción de los clientes.

Minga (2018) en su estudio “Capacitación y competitividad de las MYPES del servicio rubro hoteles - Chulucanas año 2018”, en la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. Perú. El objetivo fue determinar cómo influye la “capacitación en la competitividad de las MYPE del servicio rubro hoteles de Chulucanas año 2018”, fue una investigación descriptiva, el tipo de investigación cuantitativa, diseño no experimental, con corte transversal. Se tomó información de 5 MYPE, utilizando las variables de Capacitación y Competitividad.

Como resultados se obtuvo que el 45 % de las MYPE no capacitan

constantemente a sus trabajadores, estas empresas no tienen clara su idea de negocio, no están bien informadas ni actualizadas y no cuentan con capacitación constante. En cuanto a la competitividad como no tienen una buena capacitación no son competitivas, aún no se adaptan al cambio.

Palomino (2017), en su investigación “Características de la capacitación en gestión empresarial en las micro y pequeñas empresas del Perú: 2011-2013.” De la Universidad San Martín de Porres, Perú. Donde el objetivo fue determinar las principales características de las capacitaciones en gestión empresarial en las Micro y pequeñas empresas (Mype) peruanas del 2011 al 2013. Fue el diseño descriptivo Y cuantitativo. Usó una data secundaria obtenida del Instituto Nacional de estadística e Investigación (INEI). Mediante muestreo no probabilístico intencional o por criterio, tomando en cuenta solo las Mype con organización jurídica. La muestra fue de 11 185 Mypes.

Los resultados fueron que el 81% de las Mype no se capacitan y las razones son la falta de información y la falta de tiempo. La modalidad más usada de capacitación es la presencial. Los métodos de enseñanza más practicados son los métodos expositivo-participativos y el expositivo. Los cursos de más demandados fueron Atención al cliente, Marketing y calidad. Las instituciones que más provee de capacitación a las Mype son el gobierno, empresas privadas, Universidades e Institutos superiores tecnológicos.

En cuanto a la conclusión, se determinó que la gran mayoría de Mype peruanas ignoran la importancia y el valor que puede tener la práctica de

capacitarse. Se muestra la falta de apoyo de parte del gobierno en incentivar las capacitaciones como una herramienta estratégica para el incremento de la productividad y el buen desempeño de las Mype frente a un contexto competitivo.

Zevallos (2016) en su trabajo de tesis “Gestión en la capacitación y la rentabilidad en las MYPES rubro hoteles en Tumbes 2016, en la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote”. Perú. Tuvo como objetivo general: Determinar las características de la capacitación y la rentabilidad en las MYPES rubro hoteles en Tumbes, 2016, siendo descriptiva, con las siguientes variables: capacitación y rentabilidad, fue cuantitativa, y el diseño es no experimental de corte transversal ya que se observan los fenómenos tal y como se dan el contexto natural, además se describe como los trabajadores se adaptan a cambios; a través de la capacitación constante, porque por medio de la capacitación el personal obtendrá nuevos conocimientos, técnicas, estrategias para poder desempeñarse mejor dentro de su área, permitiendo por tanto, ser más eficiente y eficaz al momento de desarrollar sus actividades.

En los resultados, se obtuvo que el 73% del total de encuestados, si conoció el área de la empresa en donde laboran y el 27% desconoce específicamente el área en que trabaja, además el 73% recibió la respectiva inducción para el desempeño de sus funciones en su puesto trabajo, mientras que el 27% manifiesta lo contrario, el 65% refirió si haber recibido capacitación de tipo formal cuando desempeñan una nueva actividad, el 31% negó haber recibido capacitación de tipo formal cuando van a desempeñar una nueva actividad y el

4% restante no sabe, no opina al respecto.

Concluye también que la Mypes en el rublo hotelero para el incremento de la rentabilidad no se basa en las ratios financieras, ya que en su balance y en sus documentos contables no realizan un estudio de rentabilidad, en donde especifique las deficiencias del negocio.

Gil (2018) en su tesis sobre “Caracterización de la capacitación y competitividad en las mypes sector producción de hilos parque industrial del distrito de Chiclayo-Lambayeque, 2018”, ULADECH. Cuyo objetivo demostrar las características de capacitación y competitividad de las MYPES del sector industrial.

Los resultados en base a dos MYPE, respecto a la capacitación de cada uno de los empresarios están en un promedio de 25%, ha recibido capacitación en temas de marketing, ventas, innovaciones tecnológicas y control de calidad, equivalente a un 50% del total de cada uno de los propietarios legales de las factorías.

Con respecto a la competitividad se describe que el producto que se fabrica es competitivo, en el mercado donde lo distribuyen alcanzando el máximo porcentaje de cada unidad productora, teniendo en consideración que el producto que se fabrica es competitivo en el mercado en función al precio representa el 47%, y garantía 33% de la producción.

2.2. Bases Teóricas

2.2.1. Gestión de la Calidad

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

Según Deming (1989), señala que se denomina gestión de calidad al grupo de hechos dirigidos a planificar, organizar y controlar el aspecto de calidad en una entidad. Esta labor lo conforman significativamente los siguientes factores:

- Determinar las normas de calidad de la compañía, en concordancia con los dogmas empresariales y de acuerdo a la naturaleza de negocio.
- Constituir propósitos firmes y consentidos, en concordancia con las normas de la compañía.
- Ejecutar la programación de acuerdo a los propósitos anteriores, señalándose las tácticas y los medios importantes.
- Determinar la entidad, con las actividades y normativas, para que se ejecute lo establecido.

- Escoger y capacitar al personal para el desempeño de sus funciones.
- Incentivar al personal para la consecución de los propósitos.
- Monitorear la puesta en marcha del plan señalado, teniendo en cuenta la retroalimentación establecida.

Niveles de Desempeño de la Calidad (según la Norma ISO-9001)

Según Bolaños & Baquerizo (2018) , las organizaciones nacen para alcanzar objetivos; la planificación de un Sistema de Gestión de Calidad es fundamental para que las organizaciones obtengan los logros planificados, además deben tener sistema vivo y dinámico que evolucione con el tiempo a través de períodos de mejora e innovación.

Por lo cual, debería ser importante planificar (Planificar), ejecutar de acuerdo con el plan de (Hacer), dar seguimiento a los resultados (Verificar) y mejorar el plan según sea necesario (Actuar). La metodología conocida como PHVA (o PDCA), se puede utilizar para ilustrar la planificación, ejecución, seguimiento y realización de actividades de mejora.

La ISO 9000, ISO 9001 y la ISO 9004 están basadas en esta metodología y se pueden utilizar para proporcionar una estructura que ayude a la organización a desarrollar un sistema de gestión de la calidad formal, consistente y capaz de evolucionar.

Todas las organizaciones tienen sistemas de gestión de calidad; por lo cual, sus colaboradores se organizan por medio de planes y estrategias, poniéndolas en marcha

rápidamente, haciendo ajustes y mejoras en sus métodos de trabajo, quizás muchas veces con poca consistencia y sustento, pero con resultados.

Por tanto, la implementación de un Sistema de Gestión de Calidad, proporciona un marco para la planificación, ejecución, seguimiento y mejora del desempeño de las actividades a través de la adopción de una serie de requisitos.

Los Niveles de desempeño de un sistema de calidad son:

- **Mantenimiento:** Se toman medidas para mantener el rendimiento en los niveles actuales, el cumplimiento de objetivos es el enfoque.
- **Mejora:** Se toman medidas para aumentar el rendimiento a un nivel superior, se enfocan en cumplir y superan los objetivos.
- **La innovación:** Se tomar medidas para transformar radicalmente el rendimiento, mediante la generación y utilización de nuevos conocimientos.

Factores de la Gestión de la Calidad

Según James (1997) la gestión de la calidad tiene en cuenta una variedad de aspectos: valores visibles de la empresa, principios y normas validadas por todos, misión, normas, propósitos de calidad, procedimientos y prácticas eficientes, características del cliente/proveedor interno y externo, guía empresarial, exposición de la propiedad de todos los procesos y sus limitaciones.

Deming (1982), menciona cuatro etapas citadas anteriormente: planificar, hacer, verificar y actuar. Finalmente la gestión de la calidad usa cinco recursos de sistema, como son: proceso, que relaciona la organización y sistemas, planificación de la calidad, organización, dirección, control y metodología del diseño; auditoría:

estructura, personas y tarea; tecnología, que relaciona: línea de producción y uso de la información; estructura: que relaciona: responsabilidades, comunicación y administración; personas: construcción del equipo, educación y formación, dirección, desarrollo, incentivos y refuerzos; tarea: características de la calidad e innovación.

Según Herrera (2008), menciona a los siguientes factores:

- **Organización:** es asegurar que la empresa satisface los objetivos de calidad que se ha fijado. Desarrollo de un entorno de trabajo claro, con tareas y responsabilidades que contribuyan a la actividad eficaz de una organización y dirigir el comportamiento de las personas, grupos y departamentos para realizar los objetivos fijados por la organización.
- **Control:** es un proceso que se utiliza para asegurar que se satisfacen los objetivos, por medio de la información obtenida de la ejecución real del proceso, es decir la información del proceso es comparada con los estándares esperados y posteriormente, se toman decisiones de acuerdo con el resultado de esta comparación. Los elementos clave son el uso de herramientas de la gestión de la calidad.
- **Técnica:** se orienta al futuro y crea las directrices para toda la organización, ofrece la capacidad de ser proactivo y anticipar futuros eventos y establecer las acciones necesarias para enfrentarse positivamente a ellos, es esencial para un eficaz y manejable proceso de mejora de la calidad.

Técnica Avanzada de la Gestión de la Calidad

Según Abad (2017) manifiesta que: El Benchmarking como proceso vital de gestión a aplicar en la empresa para optimizar su posición de liderazgo, requiere de elementos clave:

- Competencia, existiendo un competidor interno y una organización admirada dentro del mismo sector.
- Medición del manejo de las propias operaciones como las de la empresa.
- Prácticas de negocio de grandes compañías que satisfacen las necesidades del cliente.
- Satisfacción del usuario, entendiendo las necesidades de los mismos.
- Apertura a nuevas ideas, nuevas perspectivas de la empresa.
- La gestión y auto mejora.

2.2.2. Capacitación

Flores (2014), asevera que la capacitación es el desarrollo y entrenamiento de las personas para que puedan alinearse a una forma de trabajo de la cual todas las enseñanzas recibidas les abrirán puertas para la superación personal y profesional dentro o fuera de la empresa, de igual manera requiere de un gran compromiso y responsabilidad

Las empresas deben capacitar a su personal para lograr un perfeccionamiento, para su mejor desempeño, con el fin de adaptar a cada colaborador y poder llevar a cabo las exigencias que la empresa requiera en su entorno.

Bailón (2014), refiere que la capacitación involucra al trabajador para que desarrolle sus habilidades y conocimientos y que sea capaz de sobrellevar con más afectación la ejecución de su propio trabajo.

La capacitación cuenta con objetivos muy claros, entre los cuales podemos mencionar:

- Conducir a la empresa a una mayor rentabilidad
- Mejorar el conocimiento del puesto a todos los niveles
- Elevar la moral de la fuerza laboral ayudar al personal a identificarse con los objetivos de la empresa.
- Obtener una mejor imagen.
- Fomentar la autenticidad, la apertura y la confianza.
- Mejorar la relación jefe-subalterno.
- Preparar guías para el trabajo.
- Agilizar la toma de decisiones y la solución de problemas.
- Promover el desarrollo con miras a la promoción.
- Contribuir a la formación de líderes dirigentes.
- Incrementar la productividad y calidad del trabajo.
- Promover la comunicación en toda la organización.
- Reducir la tensión y permitir el manejo de áreas de conflicto.

Tipos de capacitación

Reynoso (2013) hace referencia de los tipos de capacitación que son muy variados y se clasifican con criterios diversos:

- **Capacitación Inductiva:** Es aquella que se orienta a facilitar la integración del nuevo colaborador, en general como a su ambiente de trabajo en particular. Normalmente se desarrolla como parte del proceso de Selección de Personal, pero puede también realizarse previo a esta. (Minga, 2018)

- **Capacitación Preventiva:** Es aquella orientada a prever los cambios que se producen en el personal, toda vez que su desempeño puede variar con los años, sus destrezas pueden deteriorarse y la tecnología hacer obsoletos sus conocimientos. (Minga, 2018)

- **Capacitación Correctiva:** Como su nombre lo indica, está orientada a solucionar “problemas de desempeño”. En tal sentido, su fuente original de información es la Evaluación de Desempeño realizada normal mente en la empresa. (Minga, 2018)

- **Capacitación para el Desarrollo de Carrera:** Esta capacitación tiene por objeto mantener o elevar la productividad presente de los colaboradores, a la vez que los prepara para un futuro diferente a la situación actual en el que la empresa puede diversificar sus actividades, cambiar el tipo de puestos y con ello la pericia necesaria para desempeñarlos. (Minga, 2018)

- **Capacitación Informal:** Está relacionado con el conjunto de orientaciones o instrucciones que se dan en la operatividad de la empresa, por ejemplo, un contador

indica a un colaborador de esa área la utilización correcta de los archivos contables o enseña cómo llevar un registro de ventas o ingresos. (Minga, 2018)

- **Capacitación Formal:** Son los que se han programado de acuerdo a necesidades de capacitación específica Pueden durar desde un día hasta varios meses, según el tipo de curso, seminario, taller, etc. (Minga, 2018)

- **Por su naturaleza o Capacitación de Orientación:** Para familiarizar a nuevos colaboradores de la organización, por ejemplo, en caso de los colaboradores ingresantes. (Minga, 2018)

Características de la capacitación

El autor Chiavenato (1999) considera lo siguiente como características de la Capacitación:

- Es continua y perenne, abarca toda la existencia del ser humano.
- Es dinámica, flexible y diversa, ya que está constantemente en cambio.
- Es evolutiva, ya que se desarrolla a la par de la ciencia y la tecnología.
- Es el resultado del medio cultural, ya que sufrirá transformaciones producto de la cultura en que se inserta.
- Es formal e informal, ya que su influencia en el individuo se debe tanto a programas de educación, capacitación o adiestramiento como el aprendizaje por curiosidad, limitación o necesidad.
- Es unificadora, ya que envuelve y unifica las etapas escolares, básicas, medias y superiores y otras a que está sometido el individuo.

- Es reflexiva y de amplio espectro, ya que no sólo se preocupa de aspectos técnicos y profesionales del individuo, sino que abarca su circunstancia, su pasado, presente y futuro.
- Es universal, auto dirigido, no elitista, ya que es privilegio de todos los seres humanos por lo que constituye la democratización de la educación.

Capacitación en la Empresa: Producto y Beneficios

Los planes de capacitación en una organización, independiente del rubro, están enfocados a garantizar que los procesos se ejecuten de acuerdo a los planes estratégicos y operacionales de la empresa, y allí no cabe la posibilidad de efectuar cambios drásticos de personal.

La capacitación permite que el colaborador potencie sus competencias y habilidades, lo cual se reflejara en su rendimiento laboral, y por consiguiente en el cambio organizacional como plataforma para el lanzamiento de procesos más sólidos con maximización de ganancias y reducción de costos e infraestructura o equipo.

Beneficios de la capacitación en las organizaciones

La capacitación permanente se convierte en un factor que incide directamente en el desarrollo de las empresas, toda vez que le brinda herramientas fundamentales en materia de innovación, competitividad, calidad y rendimiento en los procesos que conllevan a la elaboración de productos o prestación de servicios.

Por tanto, conlleva a una mejora en las actividades diarias y posteriores en la vida profesional y personal de los trabajadores de una organización. (Aparicio, 2007).

Neyra (2013) considera los siguientes beneficios de la capacitación:

- Conduce a rentabilidad más alta y a actitudes más positivas.
- Mejora el conocimiento del puesto a todos los niveles.
- Crea mejor imagen.
- Mejora la relación jefes-subordinados.
- Se promueve la comunicación a toda la organización.
- Reduce la tensión y permite el manejo de áreas de conflictos.
- Se agiliza la toma de decisiones y la solución de problemas.
- Promueve el desarrollo con vistas a la promoción.
- Contribuye a la formación de líderes y dirigente

III HIPÓTESIS GENERAL

Según lo manifestado por Hernández (2014), las investigaciones de nivel descriptivo, no requieren de manera exigible la presentación de hipótesis, además sustentó que las investigaciones descriptivas ven los elementos objeto de la investigación, para describirlos tal como se encuentran, en su estado actual, los integrantes de la investigación, no manipulan ni voluntariamente o deliberadamente, las características, las registran tal se encuentran en ese momento. Por tanto, el presente proyecto de investigación no presenta Hipótesis general.

IV METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACION

4.1. Tipo de Investigación

El diseño de la investigación fue no experimental, de corte transversal, observacional, ya que las variables fueron vistas en su contexto natural y no se tuvo control alguno, sobre las éstas mismas. (Hernández, 2014).

El tipo de investigación según su naturaleza fue cuantitativo. Según Hernández (2014), esta ofrece la posibilidad de generalizar los resultados más ampliamente, otorga control sobre los fenómenos, así como un punto de vista basado en conteos y magnitudes. También, brinda una gran posibilidad de repetición y se centra en puntos específicos de tales fenómenos, además de que facilita la comparación entre estudios similares.

De nivel descriptivo, según, en razón de que se buscó especificar las propiedades, las características y los perfiles importantes del grupo que fue sometido al análisis.

Dónde:

M _____ O

M= Muestra conformada por las MYPE encuestadas.

O= Observación de las variables gestión de la calidad y capacitación.

4.2. Población y muestra

Para la presente investigación, la unidad de análisis estuvo constituido por los gerentes generales de las MYPE del rubro de hostales que ofrecen sus servicios en el distrito de José Leonardo Ortiz.

Cuadro N. 01: Relación de MYPES Hostales

RELACION DE LAS MYPE HOSTALES		
N° de MYPE	Código	Gerente (Representante)
1	742611142015002	1
2	742611142015004	1
3	742611142015006	1
4	742611142015008	1
5	742611142015010	1
6	742611142015012	1
7	742611142015014	1
8	742611142015016	1
9	742611142015018	1
10	742611142015020	1
11	742611142015022	1
12	742611142015024	1
13	742611142015026	1
14	742611142015028	1
15	742611142015030	1
16	742611142015032	1
17	742611142015034	1
18	742611142015036	1
19	742611142015038	1
20	742611142015040	1
	Total	20

Fuente: Elaboración Propia

Población

La población estuvo conformada, para ambas variables, Gestión de la calidad y Capacitación, por los gerentes generales de las Mypes seleccionadas para la investigación, constituyendo, por tanto, una población finita dado que se conoce el número limitado de elementos, dato obtenido de la Municipalidad de José Leonardo Ortíz.

Según Mousalli (2015), una población “es el conjunto de todos los elementos que se estudian y acerca de los cuales se intenta sacar conclusiones”.

Muestra

Según Hernández Sampieri (2014), para la muestra todos los elementos tienen la opción de poder ser seleccionados, en algunos casos no se cumple por la naturaleza de la investigación, en el presente caso, no es aplicable los métodos estadísticos por que la cantidad de elementos definidos en la población es menor de cincuenta, puesto que fueron 20 los hostales seleccionados.

Cuadro N. 02: Fuentes de Información

Fuente de Información	Población	Muestra
N° de MYPE	Finita	20
Gerente General de la MYPE	Finita	20

Fuente: Elaboración Propia

Criterios de inclusión

Se ha incluido en la presente investigación a:

- El gerente general (propietario) del hostel seleccionado que acepte su participación voluntaria en el estudio de investigación.
- Persona con rango de edad de 18 a 65 años.

Criterios de exclusión

Se ha excluido en la presente investigación a:

- El gerente general (propietario) del hostel seleccionado que no acepte su participación voluntaria en el estudio de investigación.
- Persona no menor de 18 y mayores de 65 años.

4.3. Definición y operacionalización de variables

Gestión de calidad

Imilce, M.& Wisse, A. (2009) menciona que “Un sistema de gestión es un conjunto de elementos, comúnmente procesos que se encuentran mutuamente relacionados entre si, existiendo interacción entre ellos. Tiene por objeto el establecimiento de la política y los objetivos de la organización (Mypes), en el marco de los cuales se planificará una serie de actividades con el ánimo de alcanzar los objetivos propuestos.

Según Cuatrecasas, A. (2012), define a la calidad como el conjunto de características que posee un producto o servicio obtenidos en un sistema productivo, así como la capacidad de satisfacción de los requerimientos del usuario.

Capacitación

Según Bailón (2014), la capacitación involucra al trabajador para que desarrolle sus habilidades y conocimientos y que sea capaz de sobrellevar con más afectación la ejecución de su propio trabajo.

Esos conocimientos pueden ser de diferentes tipos y estos se enfocan a diversas terminaciones individuales y organizacionales.

Para Flores (2014), la capacitación es el desarrollo y entrenamiento de las personas para que puedan alinearse a una forma de trabajo de la cual todas las enseñanzas recibidas les abrirán puertas para la superación personal y profesional dentro o fuera de la empresa, de igual manera requiere de un gran compromiso y responsabilidad.

Tabla 1: Operacionalización de las variables

Variables	Definición conceptual	Dimensiones	Indicadores	Definición operacional	Fuente	Escala	Metodología
Gestión de la Calidad	Viene a ser lo que se percibe, el grado de uniformidad en sus características, el bajo costo, y la utilidad de éstos en el mercado. <i>(Deming 1986)</i>	Nivel de desempeño de Gestión de Calidad	Mantenimiento Mejora Innovación	La dimensión “nivel de desempeño de gestión de calidad” se medirá con sus indicadores de mantenimiento, mejora e innovación, por medio de la técnica de la encuesta con instrumento cuestionario.	Gerente General	Ordinal	Nivel: descriptivo Diseño: No Experimental Corte: transversal Técnica: encuesta Instrumento: cuestionario
		Factores de Calidad	Organización Control Técnica	La dimensión “factores de la gestión de calidad” se operacionaliza, con sus indicadores: organización, control, técnica. Con su técnica la encuesta y el instrumento el Cuestionario		Nominal	

Capacitación	Es una formación continua de enseñanza y aprendizaje, mediante el cual se desarrolla las habilidades y destrezas de los servidores, permitiéndoles un mejor desempeño en sus labores habituales <i>Velasco (2015)</i>	Tipos de Capacitación	Actividades de Formación	Capacidad de un grupo de personas para adquirir nuevos conocimientos, habilidades y conductas, así como el desarrollo de procesos eficaces de trabajo. La dimensión “Tipos de capacitación” se medirá con su indicador formación y producto, por medio de la técnica de la encuesta con instrumento cuestionario.	Gerente General	Nominal	Nivel: descriptivo Diseño: No Experimental Corte: transversal Técnica: encuesta Instrumento: cuestionario	
			Producto					
		Beneficios de la Capacitación	Habilidades					Capacidad de un grupo de personas para adquirir nuevos conocimientos, habilidades y conductas, así como el desarrollo de procesos eficaces de trabajo. La dimensión “Beneficios de la Capacitación” se medirá con sus indicadores habilidades y desempeño, por medio de la técnica de la encuesta con instrumento cuestionario
			Desempeño					

Fuente: Elaboración Propia

4.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Para el presente trabajo de investigación se aplicó la técnica de la encuesta, que buscó recolectar datos por medio de un cuestionario prediseñado, y no modificó el entorno ni controló el proceso que estuvo en observación.

Los datos se obtuvieron a partir de la realización de un conjunto de preguntas normalizadas dirigidas a una muestra representativa, con el fin de conocer estados de opinión, características o hechos específicos. (Robles & Rojas 2015)

Los datos se obtuvieron a partir de un conjunto de preguntas dirigidas a una muestra representativa. El recojo de la información se realizó aplicando como instrumento al cuestionario, el que consta de 20 preguntas (10 preguntas por cada variable).

El cuestionario se obtuvo a partir de la operacionalización de las variables, que se entregaron a la muestra del objeto de estudio, siendo contestadas oportunamente.

4.5. Plan de análisis

El análisis de datos, a través de la elección de los resultados, es necesario para codificar la información y examinarla. (Arias, 2006).

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

En la investigación, una vez recopilados los datos, se tabularon y graficaron ordenándolos de acuerdo a cada variable y sus dimensiones. Se empleó la estadística descriptiva, calculando las frecuencias y porcentajes, se empleó el programa Excel y el SPSS versión 24.

Luego se realizó el análisis y la interpretación de los datos recopilados por medio del instrumento de recojo de datos, el cual fue el cuestionario – encuesta, que fue previamente validado por medio de Juicio de expertos.

4.6. Matriz de Consistencia

Tabla 2: Matriz de Consistencia

Título	Problema	Objetivos	Variables	Dimensiones	Indicadores	Técnica / instrumento	Fuente
Gestión de calidad y capacitación en las MYPE del rubro hostales del distrito José Leonardo Ortiz, 2021.	¿Qué características tienen la gestión de calidad y capacitación en las MYPE del rubro de hostales del distrito de José Leonardo Ortiz, año 2021?	General: Identificar las características de la gestión de calidad y capacitación en las MYPE del rubro de hostales del distrito de José Leonardo Ortiz, año 2021.					
		(a) Determinar el nivel de gestión de calidad en las MYPE del rubro de hostales del distrito de José Leonardo Ortiz, año 2021	Gestión de calidad	Nivel de desempeño de calidad	Mantenimiento Mejora Innovación		Gerente General
		(b) Identificar los factores significativos de gestión de calidad en las MYPE del rubro de hostales del distrito					

		de José Leonardo Ortiz, año 2021				
		(c) Conocer los tipos de capacitación en las MYPE del rubro de hostales del distrito de José Leonardo Ortiz, año 2021.	Capacitación	Tipos de Capacitación	Actividades de formación de la MYPE Producto.	Encuesta / cuestionario
		(d) Identificar los beneficios de capacitación de las MYPE del rubro de hostales del distrito de José Leonardo Ortiz, año 2021.		Beneficios de la Capacitación	Habilidades Desempeño	
						Gerente General

Fuente: Elaboración Propia

4.7. Principios Éticos

En el presente trabajo de investigación se consideró la veracidad de los resultados por sobre todas las cosas, en cualquier espacio y circunstancia. Se respetó la propiedad intelectual, la privacidad, protegiéndose la identidad de los individuos que participan en el estudio.

Además, se rechazaron las conclusiones prejuiciosas, manipuladas y alienantes. Por otro lado, la investigación se realizó con independencia de criterio, honestidad intelectual, imparcialidad, pluralismo y responsabilidad social (ULADECH, 2019)

ULADECH (2020) y su Código de Ética:

La investigación en la universidad se basa en disposiciones propias de la universidad y los principios éticos definidos en el presente Código, y su mejora continua, basada en las experiencias que genere su aplicación (Uladech, 2020).

Estos principios éticos están desarrollados para garantizar la investigación en lo que a actuaciones o actitudes se refiere de las personas, los cuales han sido aplicables en la investigación:

- Protección a las personas (Uladech, 2020)

Las personas involucradas en la investigación participaron voluntariamente y se les dispuso de información adecuada. Así mismo, se protegieron sus derechos fundamentales si se encuentran en situación de vulnerabilidad y se mantuvo en reserva su identidad.

- Libre participación y derecho a estar informado (Uladech, 2020)

Los sujetos de estudio participaron de forma voluntaria en la investigación, dándoseles oportunamente los fines y propósitos del estudio con el fin de que libremente deseen participar de ella.

- Beneficencia y no maleficencia (Uladech, 2020)

Por medio del riesgo- beneficio de la investigación, las personas que participaron del estudio, no estuvieron expuesta a peligros que atenten contra su integridad física y moral, potenciando, por tanto, los beneficios de éste mismo.

- Cuidado del medio ambiente y la biodiversidad (Uladech, 2020)

En el presente estudio, no se atentó contra el medio ambiente, plantas y animales, respetando, por tanto, la integridad de todos los antes mencionados.

- Justicia (Uladech, 2020)

En la investigación, se antepuso por encima de todo, el bien común apartando así, el interés personal, respetando y tratando equitativamente a todos los implicados.

- Integridad científica (Uladech, 2020)

Se asegura, en el presente estudio, la veracidad de los datos obtenidos y los resultados expuestos, puesto que se ha procedido con rigor científico.

V RESULTADOS

5.1. Resultados

5.1.1. VARIABLE: GESTIÓN DE LA CALIDAD

5.1.1.1. Dimensión: Nivel de desempeño de la calidad

Tabla 03. Seguridad en las Instalaciones de las MYPES

CONDICION	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	20	100%
No	0	0%
TOTAL	20	100%

Fuente: Resultados de encuesta a los gerentes generales de las MYPE del rubro hostales del distrito de J.L.O.



Figura 01: Diagrama circular que representa la seguridad en las instalaciones de las MYPES – hostales.

Fuente: Tabla 03.

En la Tabla 03 y Figura 01, denominada “Seguridad en las Instalaciones de las MYPES”, el 100% de microempresarios consideran que las instalaciones de las Mypes son seguras contribuyendo a mejorar el nivel de calidad del negocio.

Tabla 04: Condiciones de calidad contratadas de las MYPES

CONDICION	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	20	100%
No	0	0%
TOTAL	20	100%

Fuente: Resultados de encuesta a los gerentes generales de las MYPE del rubro hostales del distrito de J.L.O.



Figura 02: Diagrama circular que representa el servicio según las condiciones de calidad contratadas de las MYPES – hostales.

Fuente: Tabla 04.

En la Tabla 04 y Figura 02, denominada “Condiciones de calidad contratadas de las MYPES”, el 100% de microempresarios consideran que el servicio ofrecido cumple con las condiciones de calidad contratadas contribuyendo a la mejora del nivel de calidad del negocio.

Tabla 05: Disponibilidad Permanente del trabajador de la MYPE

CONDICION	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	20	100%
No	0	0%
TOTAL	20	100%

Fuente: Resultados de encuesta a los gerentes generales de las MYPE del rubro hostales del distrito de J.L.O.

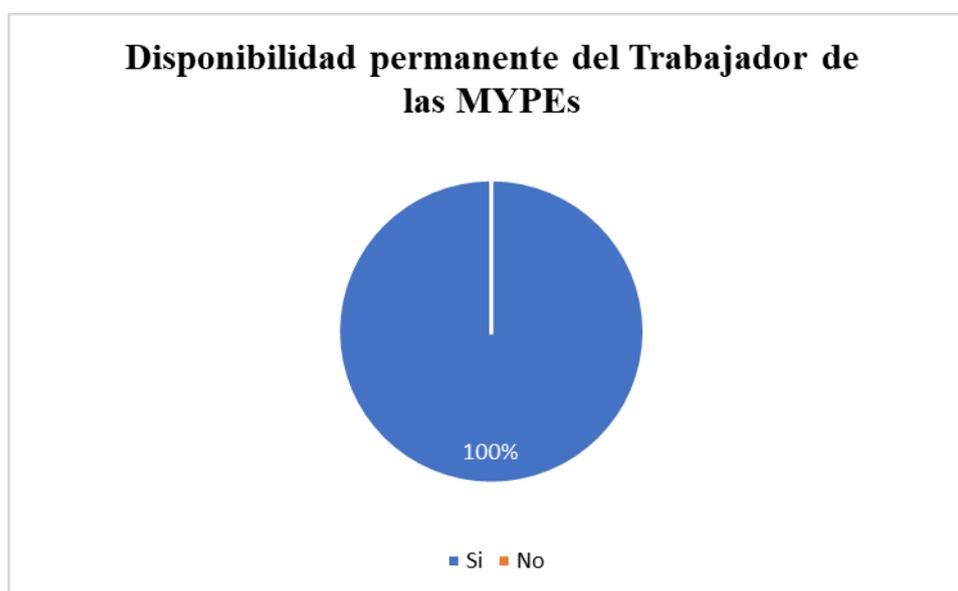


Figura 03: Diagrama circular que representa la disponibilidad permanente del trabajador de las MYPEs – hostales.

Fuente: Tabla 05.

En la Tabla 05 y Figura 03, denominada “Disponibilidad Permanente del trabajador de la MYPES”, el 100% de microempresarios afirma que existe siempre una disponibilidad permanente del trabajador frente al cliente, contribuyendo a la mejora del nivel de calidad del negocio.

Tabla 06: Solución de problemas por parte de los trabajadores de las MYPE

CONDICION	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	20	100%
No	0	0%
TOTAL	20	100%

Fuente: Resultados de encuesta a los gerentes generales de las MYPE del rubro hostales del distrito de J.L.O.

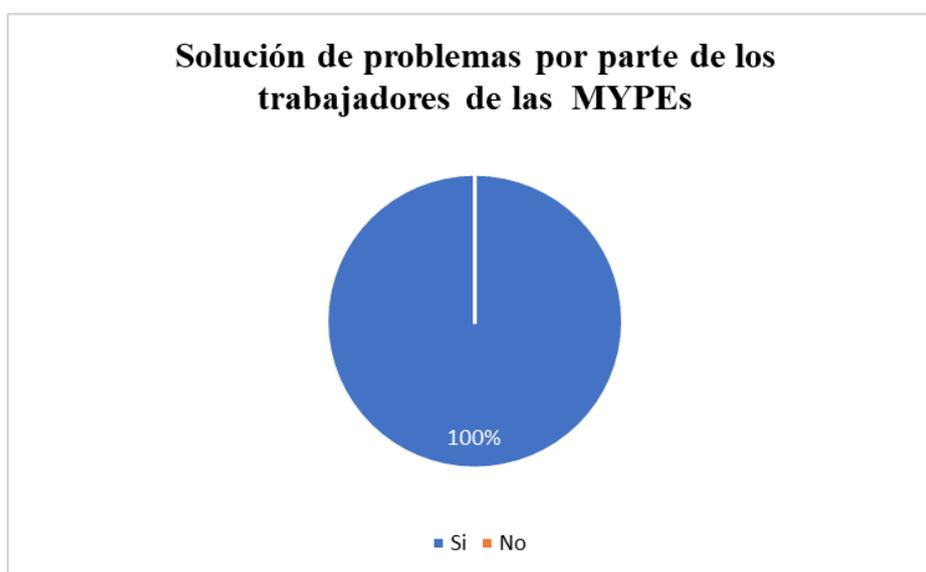


Figura 04: Diagrama circular que representa el interés del trabajador de las MYPEs – hostales para la solución de problemas del huésped.

Fuente: Tabla 06.

En la Tabla 06 y Figura 04, denominada “Solución de problemas por parte de los trabajadores de las MYPES”, el 100% de microempresarios afirma que existe siempre el interés del trabajador frente al cliente, así mismo es capaz de solucionar problemas presentados durante la estadía, contribuyendo a la mejora del nivel de calidad del negocio.

5.1.1.2. Dimensión: Factores de la calidad.

Tabla 07. Satisfacción del Trabajador de la MYPE

CONDICION	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	15	75%
No	5	25%
TOTAL	20	100%

Fuente: Resultados de encuesta a los gerentes generales de las MYPE del rubro hostales del distrito de J.L.O.

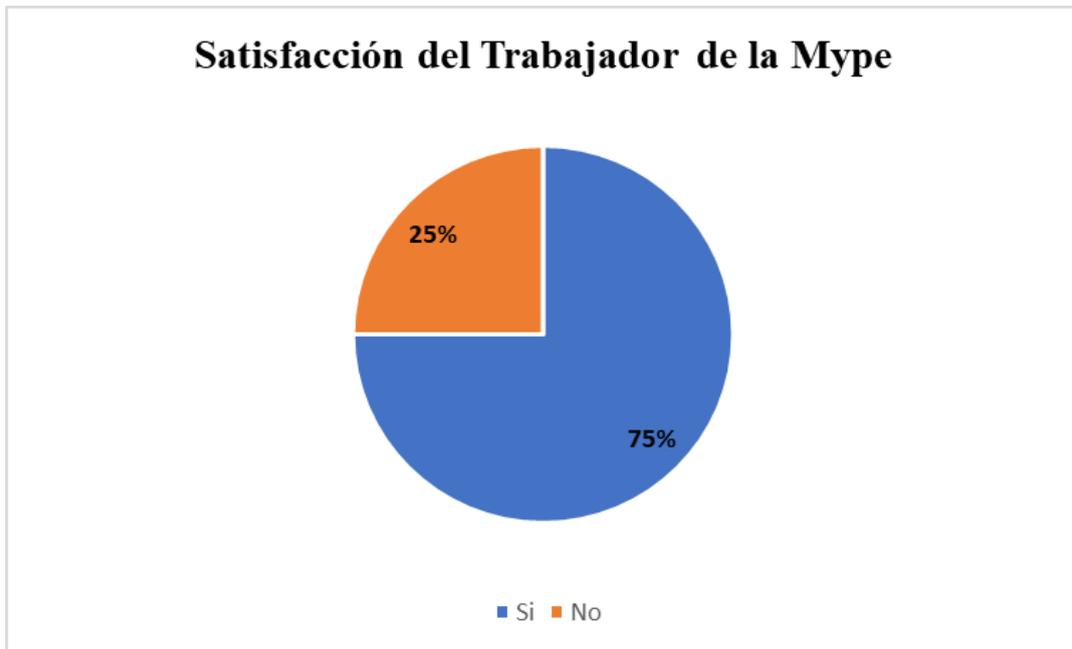


Figura 05: Diagrama circular que representa la satisfacción del trabajador de la Mype.

Fuente: Tabla 07.

En la Tabla 07 y Figura 05, denominada “Satisfacción del trabajador de la Mype”, se observa que, el 75% de los encuestados aseguran estar satisfecho en su centro de labor, mientras que el 25% refiere no estar satisfecho en el lugar que ocupa dentro de la organización o empresa.

Tabla 08. La Gestión de Calidad contribuye a mejorar el rendimiento del negocio

CONDICION	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	20	100%
No	0	0%
TOTAL	20	100%

Fuente: Resultados de encuesta a los gerentes generales de las MYPE del rubro hostales del distrito de J.L.O.



Figura 06: Diagrama circular que representa la gestión de calidad y su relación con la mejora de rendimiento de las Mypes del sector.

Fuente: Tabla 08.

En la Tabla 08 y Figura 06, denominada “La Gestión de Calidad contribuye a mejorar el rendimiento del negocio”, el 100% de microempresarios consideran que la gestión de calidad contribuye a mejorar el rendimiento del negocio.

Tabla 09. Técnicas Modernas de gestión

CONDICION	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Benchmarking	13	67%
Red-Corporativas	0	0%
Empowerment	7	33%
Otros	0	0%
TOTAL	20	100%

Fuente: Resultados de encuesta a los gerentes generales de las MYPE del rubro hostales del distrito de J.L.O.

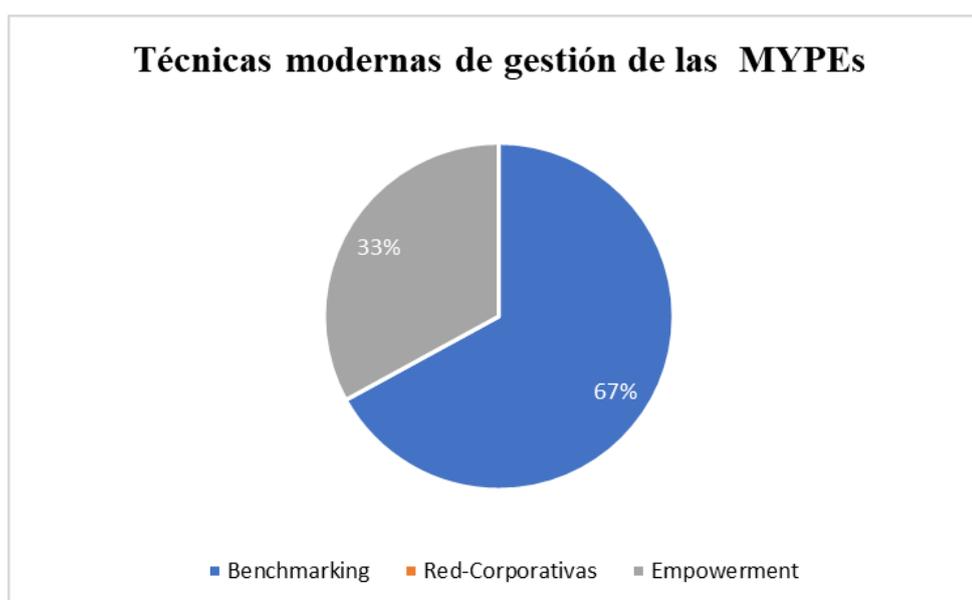


Figura 07: Diagrama circular que representa las técnicas modernas de gestión que utilizan las Mypes del sector.

Fuente: Tabla 09.

En la Tabla 09 y Figura 07, denominada “Técnicas Modernas de gestión” se observa, que los microempresarios de hostales usan técnicas modernas de gestión. Un 67% aplican el Benchmarking, el 33% usan la técnica de Empowerment.

Tabla 10. Dificultad del Personal

CONDICION	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Poca Iniciativa	17	83%
Aprendizaje lento	0	0%
No se adapta a los cambios	0	0%
Desconocimiento del puesto	3	17%
Otros	0	0%
TOTAL	20	100%

Fuente: Resultados de encuesta a los gerentes generales de las MYPE del rubro hostales del distrito de J.L.O.

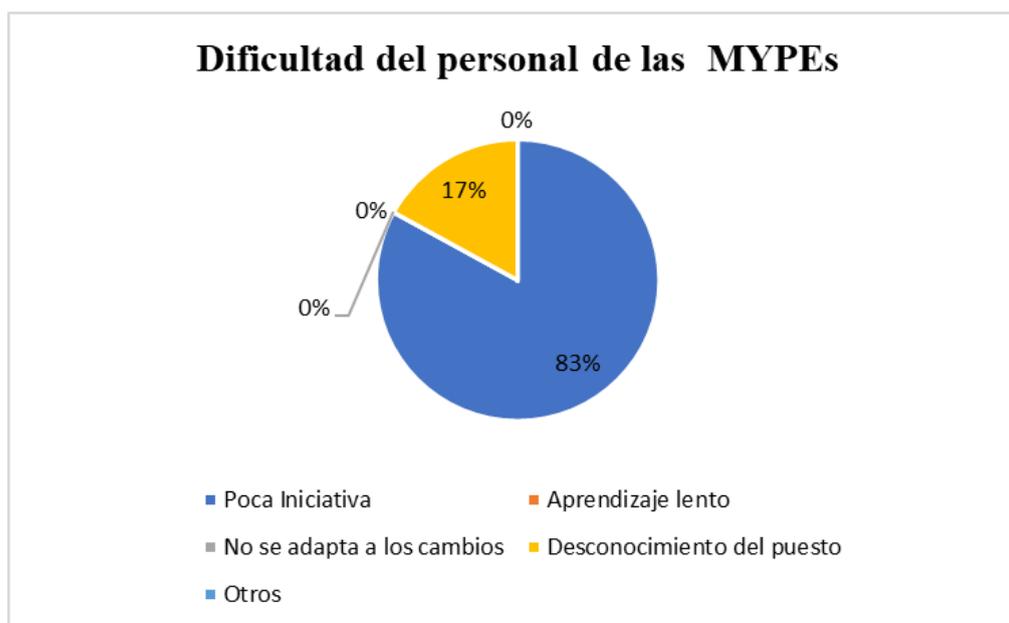


Figura 08: Diagrama circular que representa las dificultades del personal de las Mypes de sector.

Fuente: Tabla 10.

En la Tabla 10 y Figura 08, denominada “Dificultad del Personal”, se observa que los microempresarios tienen dificultades con el personal, el 83% tiene poca iniciativa, el 17% tiene en gran parte desconocimiento del puesto.

Tabla 11. Técnicas para medir el rendimiento del personal

CONDICION	FRECUENCIA	PORCENTAJE
La observación	0	0%
La evaluación	7	34%
Escala de puntuaciones	13	66%
Evaluación de 360°	0	0%
Otros	0	0%
TOTAL	20	100%

Fuente: Resultados de encuesta a los gerentes generales de las MYPE del rubro hostales del distrito de J.L.O.

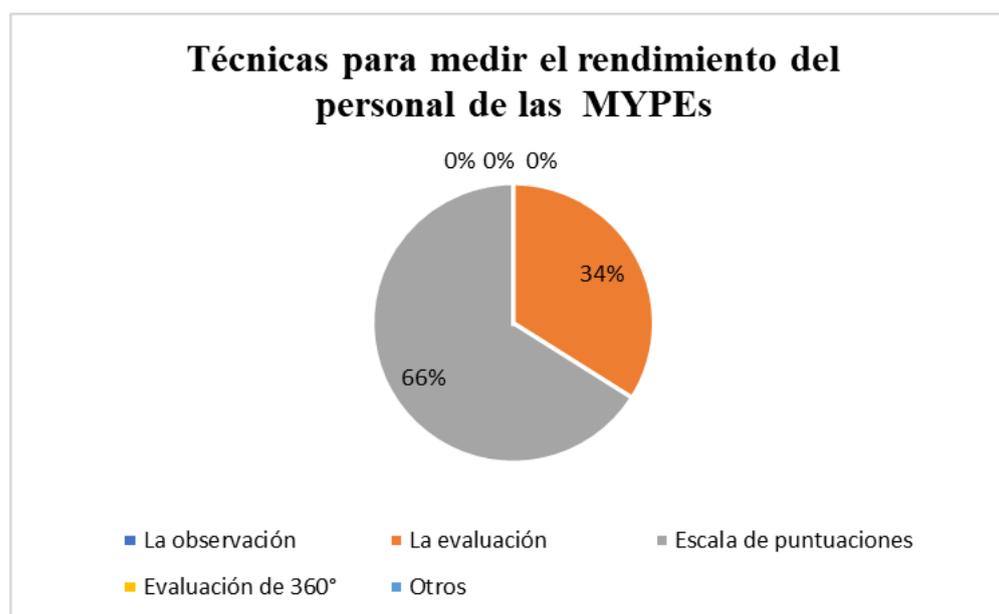


Figura 09: Diagrama circular que representa las técnicas para medir el rendimiento del personal de las Mypes del sector.

Fuente: Tabla 11.

En la Tabla 11 y Figura 09, denominada “Técnicas para medir el rendimiento del personal”, se observa que los microempresarios de hostales tienen técnicas que ayudarán a medir el rendimiento del personal. Un 66% utiliza la escala de puntuaciones. El 34% aplican la técnica de evaluación.

Tabla 12. La capacitación ayuda a realizar una gestión de calidad

CONDICION	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	20	100%
No	0	0%
TOTAL	20	100%

Fuente: Resultados de encuesta a los gerentes generales de las MYPE del rubro hostales del distrito de J.L.O.



Figura 10: Diagrama circular que representa la relación de la capacitación y la gestión de calidad de las Mypes del sector.

Fuente: Tabla 12.

En la Tabla 12 y Figura 10, denominada “La capacitación ayuda a realizar una gestión de calidad”, se observa que, el 100% de los microempresarios aseguran que la capacitación ayuda a todos a realizar una buena gestión de calidad.

5.1.2. CAPACITACIÓN DE LAS MYPES

5.1.2.1. Dimensión Tipos de la Capacitación.

Tabla 13. Plan de Capacitación

CONDICION	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	5	25%
No	15	75%
TOTAL	20	100%

Fuente: Resultados de encuesta a los gerentes generales de las MYPE del rubro hostales del distrito de J.L.O.

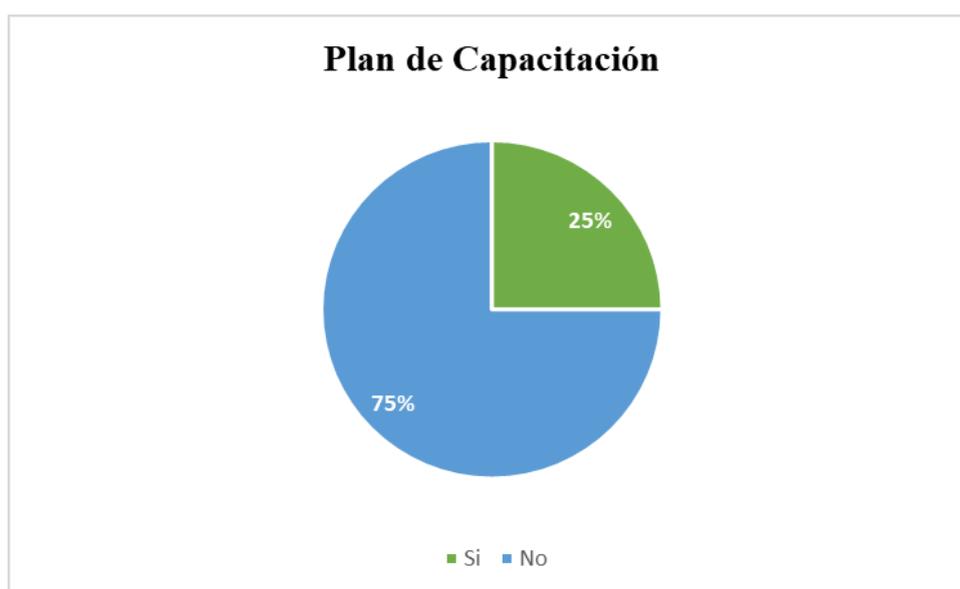


Figura 11: Diagrama circular que representa el Plan de Capacitación por parte del sector.

Fuente: Tabla 13.

En la Tabla 13 y Figura 11, denominada “Plan de Capacitación”, se observa que el 75% de los encuestados respondieron que no reciben algún tipo de capacitación por parte de la empresa para mejorar la atención al cliente, mientras que el 25 % si lo consideran.

Tabla 14. Actividades de Actualización sobre Capacitación

CONDICION	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Charlas	5	25%
Talleres	0	0%
Seminarios	0	0%
Ninguno	15	75%
TOTAL	20	100%

Fuente: Resultados de encuesta a los gerentes generales de las MYPE del rubro hostales del distrito de J.L.O.

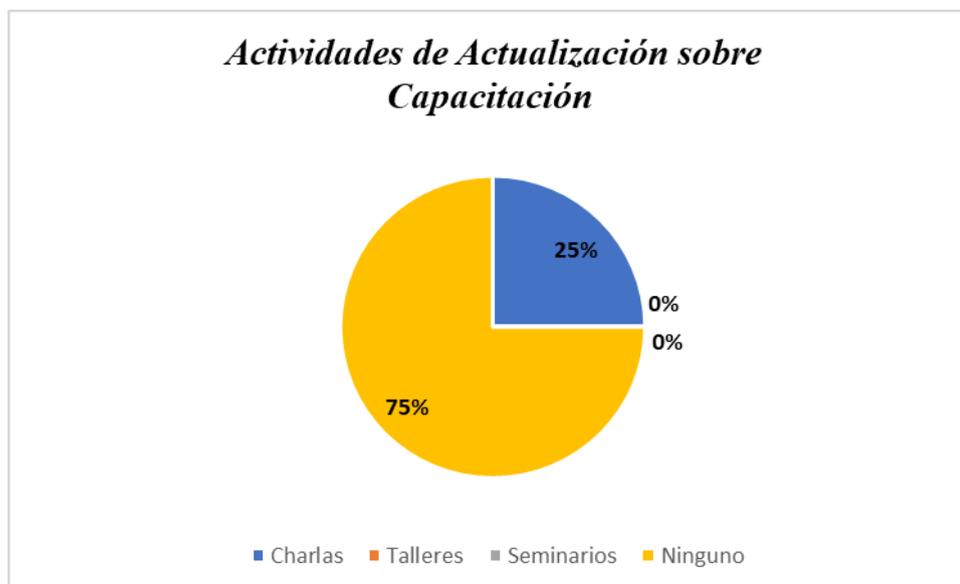


Figura 12: Diagrama circular que representan las actividades de actualización sobre capacitación por parte de la empresa.

Fuente: Tabla 14.

En la Tabla 14 y Figura 12, denominada “Actividades de Actualización sobre Capacitación”, se observa que el 75% de los encuestados no recibe ningún tipo de capacitación y el 25% refiere haber recibido charlas como actividad de capacitación.

Tabla 15. Capacitación para el desarrollo de Competencia

CONDICION	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Alto rendimiento	10	50%
Mayor producción	2	10%
Conocimientos en el área	8	40%
TOTAL	20	100%

Fuente: Resultados de encuesta a los gerentes generales de las MYPE del rubro hostales del distrito de J.L.O.

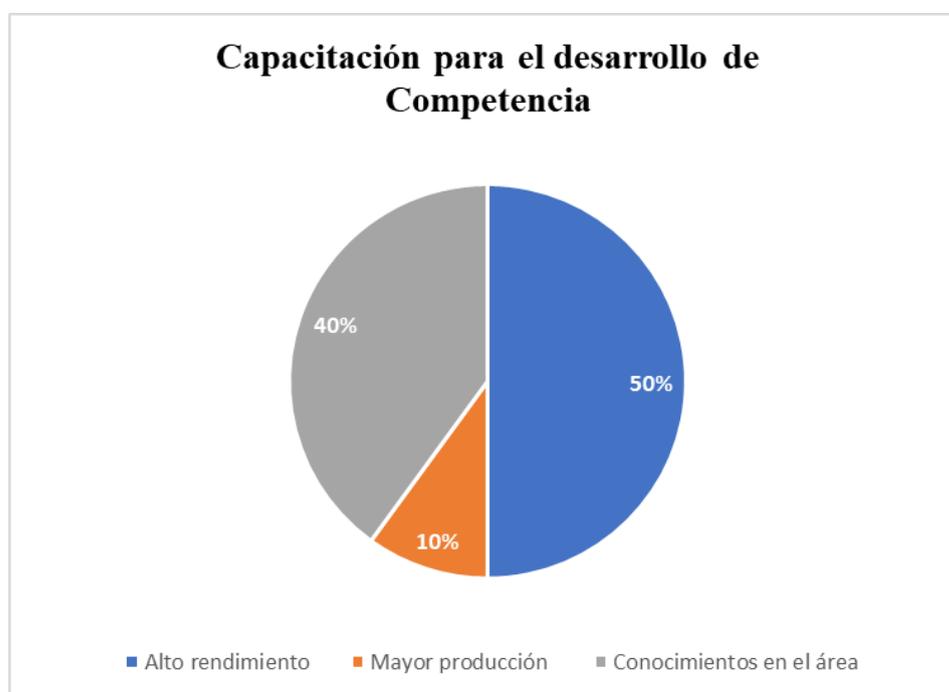


Figura 13: Diagrama circular que representa a la capacitación como medio de desarrollo de competencia de las mypes del sector.

Fuente: Tabla 15.

En la Tabla 15 y Figura 13, denominada “Capacitación para el desarrollo de Competencia” se observa que el 50% de la muestra encuestada refiere que la capacitación ayudara a obtener un alto rendimiento, el 40% considera a la adquisición de conocimientos en el área y el 10% a aumentar la producción.

Tabla 16. ¿La capacitación permite aprender por sí mismo?

CONDICION	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	17	85%
No	3	15%
TOTAL	20	100%

Fuente: Resultados de encuesta a los gerentes generales de las MYPE del rubro hostales del distrito de J.L.O.

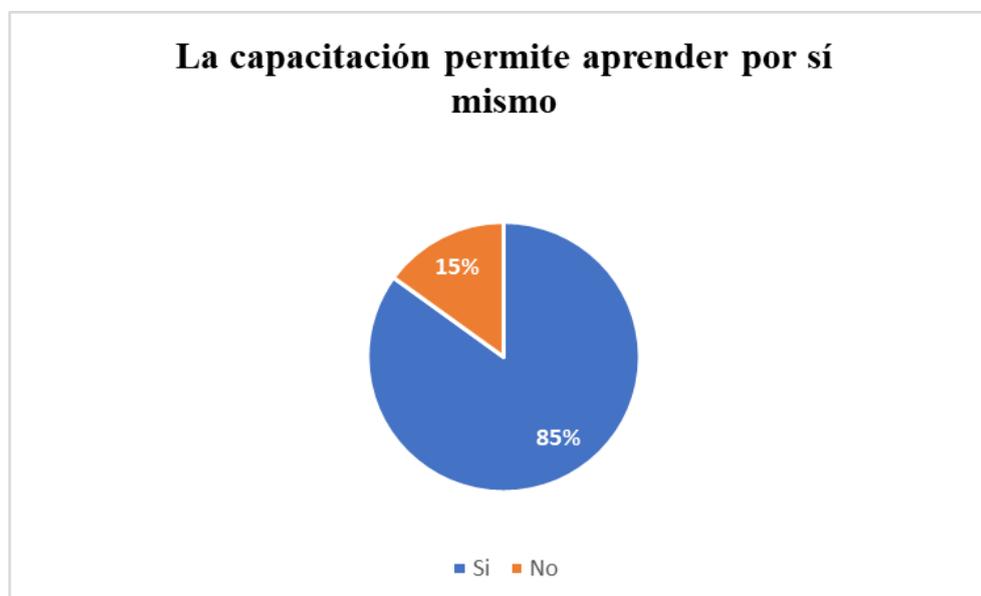


Figura 14: Diagrama circular que representa a la capacitación como medio para aprender por sí mismo.

Fuente: Tabla 16.

En la Tabla 16 y la Figura 14, denominada “La capacitación permite aprender por sí mismo”, se observa que el 85% de la muestra, afirma que la capacitación les permite aprender por sí mismos, mientras que el 15%, no lo considera.

Tabla 17. ¿La capacitación permite trabajar en equipo?

CONDICION	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	19	95%
No	1	5%
TOTAL	20	100%

Fuente: Resultados de encuesta a los gerentes generales de las MYPE del rubro hostales del distrito de J.L.O.

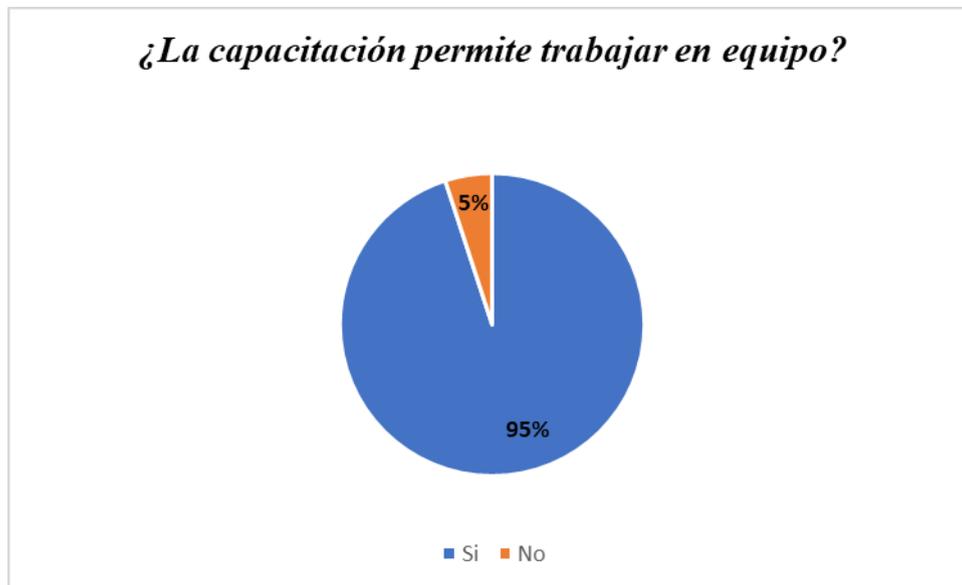


Figura 15: Diagrama circular que representa a la capacitación como medio para trabajar en equipo.

Fuente: Tabla 17.

En la Tabla 17 y Figura 15, denominada “¿La capacitación permite trabajar en equipo?”, se observa que el 95% de la muestra, afirma que la capacitación les permite trabajar en equipo, mientras que el 5%, no lo considera.

5.1.2.1. Dimensión Beneficios de la Capacitación

Tabla 18. Frecuencia de Capacitación

CONDICION	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Al mes	0	0%
Cada tres meses	2	10%
Casi nunca	3	15%
Nunca	15	75%
TOTAL	20	100%

Fuente: Resultados de encuesta a los gerentes generales de las MYPE del rubro hostales del distrito de J.L.O.

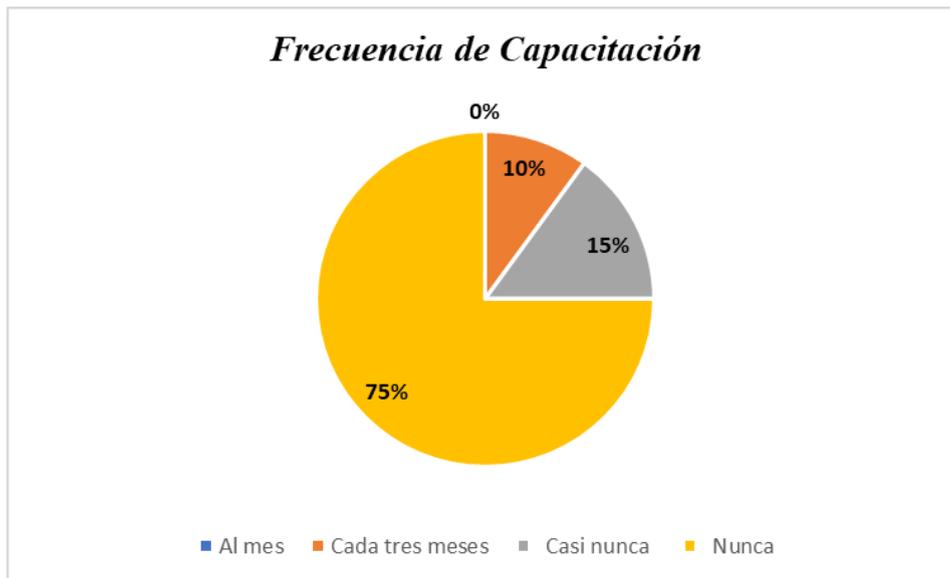


Figura 16: Diagrama circular que representa la frecuencia de las capacitaciones realizadas por las Mypes del sector.

Fuente: Tabla 18.

En la tabla 18 y Figura 16, denominada "Frecuencia de capacitación", se observa que el 75% de los empresarios de hoteles nunca han recibido capacitación alguna, el 15% casi nunca y el 10% refiere que cada tres meses recibió capacitación.

Tabla 19. ¿Cómo calificas la capacitación brindada por la empresa?

CONDICION	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Bueno	5	15%
Regular	15	75%
Mala	0	0%
TOTAL	20	100%

Fuente: Resultados de encuesta a los gerentes generales de las MYPE del rubro hostales del distrito de J.L.O.

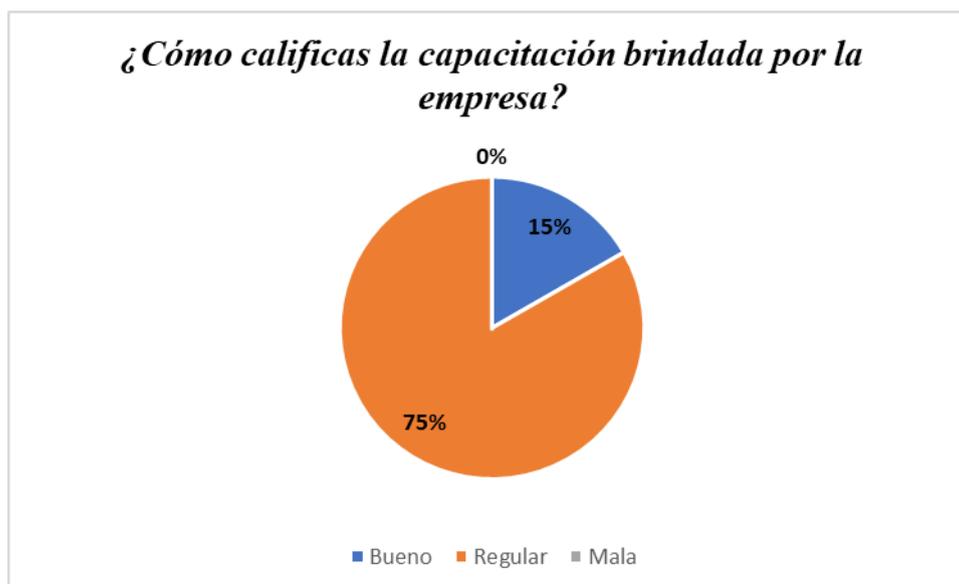


Figura 17: Diagrama circular que representa la calificación de la capacitación que se brinda en la empresa.

Fuente: Tabla 19.

En la Tabla 19 y Figura 17, denominada “¿Cómo calificas la capacitación brindada por la empresa?”, se observa que el 75% de los microempresarios refiere que la capacitación es regular y el 15% considera que es buena.

Tabla 20. *¿Consideras que tienes las habilidades que el puesto exige?*

CONDICION	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	12	60%
No	8	40%
TOTAL	20	100%

Fuente: Resultados de encuesta a los gerentes generales de las MYPE del rubro hostales del distrito de J.L.O.

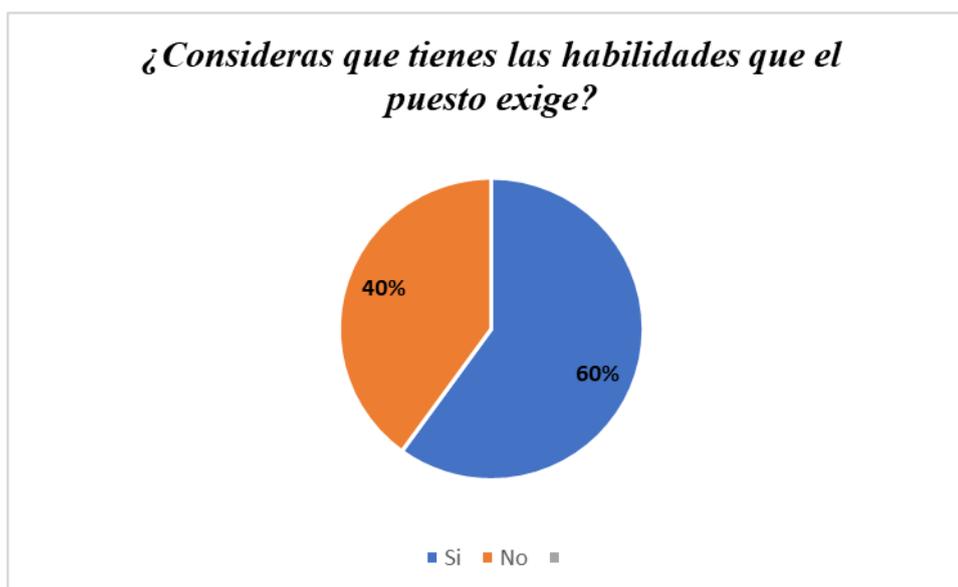


Figura 18: Diagrama circular que representa las habilidades que tienen los trabajadores para el puesto que ocupan.

Fuente: Tabla 20.

En la Tabla 20 y Figura 18, denominada “¿Consideras que tienes las habilidades que el puesto exige?”, el 60% de los microempresarios, considera que tienen las habilidades necesarias para desempeñarse en su trabajo, mientras que el 40% considera que no las tiene.

Tabla 21. *¿Consideras que el desempeño es apropiado según los requerimientos del cliente?*

CONDICION	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	16	80%
No	4	20%
TOTAL	20	100%

Fuente: Resultados de encuesta a los gerentes generales de las MYPE del rubro hostales del distrito de J.L.O.

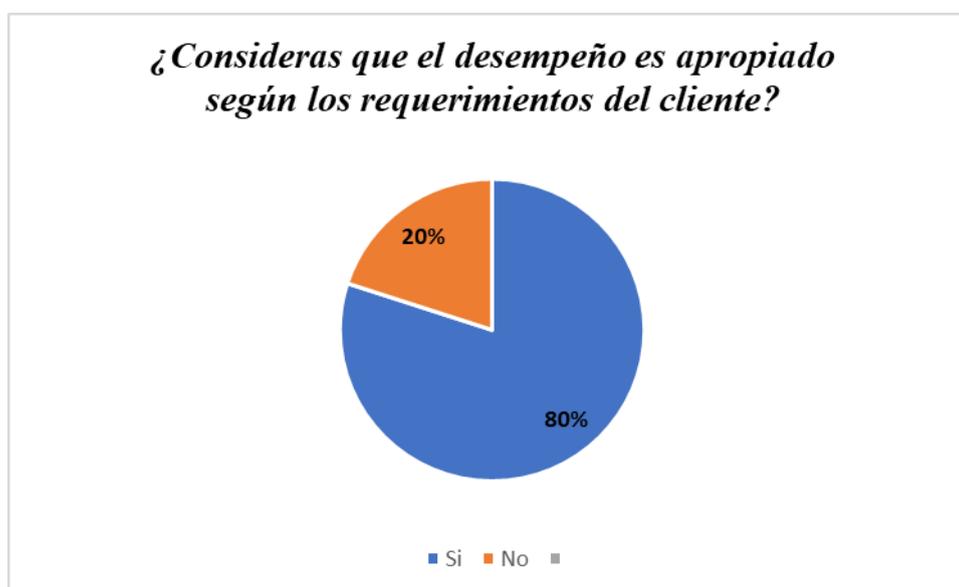


Figura 19: Diagrama circular que representa el desempeño según los requerimientos del cliente.

Fuente: Tabla 21.

En la Tabla 21 y Figura 19, denominada “¿Consideras que el desempeño es apropiado según los requerimientos del cliente?”, se observa que el 80% de los microempresarios considera que el desempeño es apropiado según los requerimientos del cliente, mientras que el 20% considera que No.

Tabla 22. ¿Cuáles son los días en que el hostel recibe más clientes?

CONDICION	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Fin de semana	12	60%
Fin de mes	5	25%
Otros	3	15%
TOTAL	20	100%

Fuente: Resultados de encuesta a los gerentes generales de las MYPE del rubro hostales del distrito de J.L.O.

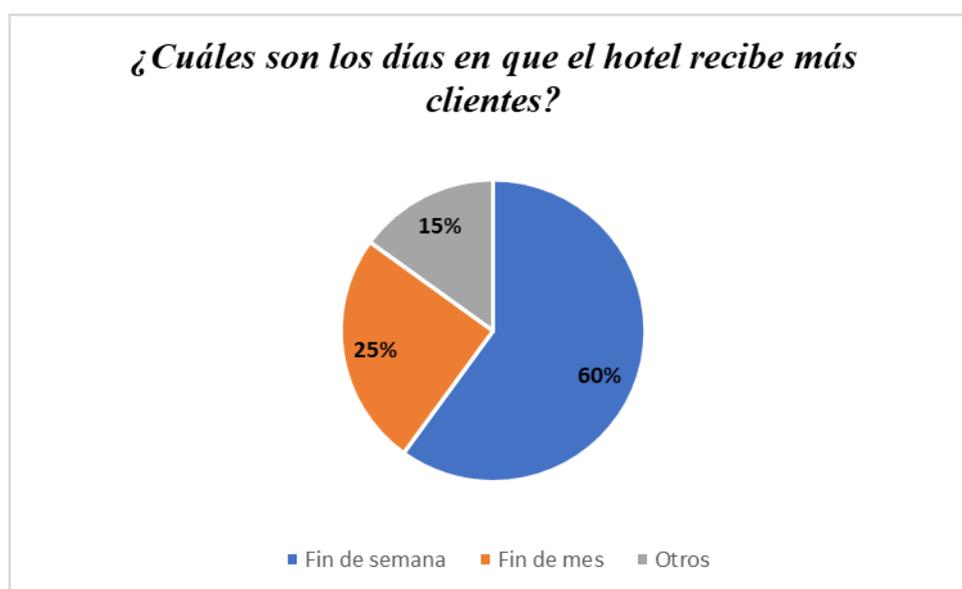


Figura 20: Diagrama circular que representa los días en que el Hostal recibe más clientes.

Fuente: Tabla 22.

En la Tabla 22 y Figura 20, denominada “¿Cuáles son los días en que el hostel recibe más clientes?”, se observa que el 60% de microempresarios afirma que recibe mayor afluencia de gente los fines de semana, el 25% los fines de mes y el 15% otros días de la semana.

5.2. Análisis de Resultados

5.2.1. VARIABLE: GESTIÓN DE CALIDAD

5.2.1.1. Determinar el nivel de gestión de calidad en las MYPE del rubro de hostales del distrito de José Leonardo Ortiz, año 2021.

En la tabla N° 03, “Seguridad en las Instalaciones de las MYPES”, en la que el 100% de los encuestados refiere que sus instalaciones son seguras. Resultado cercano con Moran (2015) quien asevera que los empleados son la pieza clave de atención y amabilidad entre los clientes demostrado también en la seguridad ofrecida a sus clientes. Por otra parte Arias (s/f) hablo sobre el desempeño como parte de las grandes necesidades de toda organización.

Según la tabla N° 04, “Condiciones de calidad contratadas de las Mypes”, en la que el 100% respondió que se ofrece un servicio de calidad según las condiciones contratadas, lo que difiere de Bances (2017), en donde refiere que en Calidad, el 52% de los encuestados considero que es atendido con calidad en los hoteles del centro de Sechura. El 48% dice lo contrario.

Así mismo hace referencia a la Atención con calidad, donde el 57% de los encuestados consideran que el personal de los hoteles se encuentra bien preparados para brindar atención de calidad. El 43% dijeron que no. Resultado discrepante también con Vilela (2014) quien dice que la mayoría de los trabajadores no cuentan con competencias laborales adquiridas. Resultado también cercano a Abad (2018), quien concluyó que los microempresarios se proyectan a ofrecer una mejor atención de calidad, publicidad y seguridad en las instalaciones

En la tabla N° 05, “Disponibilidad Permanente del trabajador de la MYPES”, en donde el 100% de los encuestados refiere que hay un trabajador siempre disponible para

las necesidades del huésped. Resultado cercano con Carrillo & Gómez (2012) quien dijo que con una buena herramienta de gestión de calidad se pueden atender los servicios en base a las necesidades del huésped. Así mismo, Angulo, Girón & Aguilar (2011) se abocan los recursos humanos como factores primordiales de la gestión de calidad.

En la tabla N° 06, “Solución de problemas por parte de los trabajadores de las MYPES”, en donde el 100% afirma que esta apto para resolver cualquier inconveniente manifestado por el huésped. Aquí se considera a Quispe (2014), menciona que las MYPES destierren la ineficiencia de las personas y los procesos.

Por otra parte, Rubio (2010) considera que en las MYPES debe desaparecer la ineficiencia, por último, Carrillo & Gómez (2012) considera que las necesidades del cliente deben ser atendidas prioritariamente con calidad.

5.2.1.2. Identificar los factores significativos de gestión de calidad en las MYPE del rubro de hostales del distrito de José Leonardo Ortiz, año 2021.

En la Tabla N°07, “Satisfacción del trabajador de la Mype”, se observa que, el 75% de los encuestados aseguran estar satisfecho en su centro de labor, mientras que el 25% refiere no estar satisfecho en el lugar que ocupa dentro de la organización o empresa.

El resultado coincide con Silva (2015) en su investigación “Calidad del servicio al cliente en el restaurante la Lomita Tambo Grande” en donde señala que, para que un colaborador sea productivo en la empresa debe estar satisfecho. Así mismo, concuerda con Barrios (2016) señala que la satisfacción del trabajador esta íntegramente ligada al compromiso laboral, a la motivación y la productividad.

Asimismo, Palomino (2018), determinó que en relación a los elementos para el liderazgo eficaz se rescata la comunicación de metas y objetivos, y la preocupación por el desarrollo del trabajador gozando de un ambiente de trabajo adecuado incrementando

la satisfacción laboral

En la Tabla 08, “La gestión de calidad contribuye a mejorar el rendimiento del negocio”, se observó que de los microempresarios encuestados, el 100% manifestaron que la gestión de calidad es una herramienta fundamental para que los negocios crezcan y tengan rendimiento. Resultado cercano con Abad (2018), en su tesis “Caracterización de la Gestión de la calidad y Competitividad de las Mypes del giro Hostales y Hospedajes en el Distrito de Chiclayo en el año 2016”, quien concluyó que la herramienta de la “Gestión de las calidades” influyen muy positivamente en el desarrollo de los procesos y actividades de la organización. Los microempresarios se proyectan a ofrecer una mejor atención de calidad, publicidad y seguridad en las instalaciones.

Por otra parte, Deming (1989) manifiesta que la gestión de calidad es el conjunto de características de una entidad que le confieren la aptitud para satisfacer las necesidades establecidas o implícitas.

Tabla 09, “Técnicas modernas de gestión”, del total de 20 microempresarios encuestados un 67% afirmó que usa la técnica de Benchmarking. El 33% aplican la técnica Empowerment. Resultado cercano con Joubert (2014) en su investigación concluyó que de las Mypes aplican técnicas de gestión como un plan de mejora continua. Por otra parte, Mendoza Castillo (2011), manifestó sobre la Valia que tiene el acercarse a la expectativa del cliente.

En la Tabla 10, “Dificultad del Personal”, del total de 20 microempresarios encuestados, el 83% manifestó que los trabajadores ponen de manifiesto su poca iniciativa en el desarrollo de sus actividades. Un 17% tiene desconocimiento del puesto. Resultado cercano, Mendoza Castillo (2011), menciona que las MYPE invierten poco en la tecnología y capacitación de su personal.

Así mismo, se asemeja al de Carrillo & Gómez (2012) quien dice sobre las dificultades y oportunidades generadas por la gestión de la calidad y como pueden ser aprovechadas para implementar estrategias de gestión. Por otra parte, Deming (1982) habla del proceso como factor de la gestión de calidad.

La Tabla 11, “Técnicas para medir el rendimiento del personal”, en la que, del total de los 20 microempresarios encuestados, se observó que el 66% usan la escala de puntuaciones y un 34% la evaluación directa. Resultado cercano con Araujo (2017) quien en su investigación concluyó que los microempresarios no utilizan la tecnología de las informaciones y la comunicación Tics, para evaluar al personal. Por otra parte, Mendoza Castillo (2011), menciona que las MYPE, efectúan poca evaluación al personal, consideran que es muy poco lo que tienen que dominar y conocer.

En la Tabla 12, “La capacitación ayuda a realizar una gestión de calidad”, se observa que, el 100% de los microempresarios aseguran que la capacitación ayuda a todos a realizar una buena gestión de calidad.

Esto se reafirma, con el enunciado de Chiavenato (1999), en la que refiere que la capacitación beneficia al personal esta ayuda al individuo para la toma de decisiones y solución de problemas, alimenta la confianza, la posición asertiva y la seguridad en el puesto de trabajo.

Así mismo, Ivancevich (2009), considera que la capacitación es importante porque se ha demostrado que es un medio muy eficaz para hacer productivas a las personas, y Rodríguez (2005) resalta la importancia de la capacitación, puesto que ayuda a la organización, conduce a una mayor rentabilidad y fomenta actitudes hacia el logro de los objetivos organizacionales.

5.2.2. VARIABLE CAPACITACIÓN

5.2.2.1. Conocer los tipos de capacitación de las MYPE del rubro de hostales del distrito de José Leonardo Ortiz, año 2021.

En la tabla N° 13, “Plan de actualización”, se observa que el 75% de los encuestados respondieron que no reciben algún tipo de capacitación por parte de la empresa para mejorar la atención al cliente, mientras que el 25 %, si lo consideran.

Según Frost (2017), los programas de capacitación son una fuente de información que guarda relación con las actividades de toda empresa, a través de ella se transmiten conocimientos, se desarrolla y potencian habilidades y actitudes de los integrantes con el fin elevar el desempeño y aumentar la eficacia dentro de la organización.

Entonces, se reafirma que la capacitación es un medio de adquisición de nuevos conocimientos y ayuda a reforzar y actualizar aquello que ya se sabe, con el fin de aumentar el desempeño de cada colaborador dentro de la empresa.

En la tabla N° 14, “Actividades de Actualización sobre Capacitación”, se observa que el 75% de los encuestados no recibe ningún tipo de capacitación y el 25% refiere haber recibido charlas como actividad de capacitación.

Álvarez (2015), refiere que las charlas son de importancia para la organización y tiene beneficios para los colaboradores en el entorno en el que se desarrollan.

Por lo cual, es de necesidad que los trabajadores estén capacitados, no solo por actividades tales como las charlas, sino también por talleres, seminarios, etc; con contenido que le permita comprender acerca del servicio que ofrecen, cambiando su perspectiva y ayudándolos a innovar, adaptándose siempre a las necesidades del cliente y del mercado.

En la Tabla N°15, “Capacitación para el desarrollo de Competencia”, se observa que el 50% de la muestra encuestada refiere que la capacitación ayudara a obtener un alto rendimiento, el 40% considera a la adquisición de conocimientos en el área y el 10% a aumentar la producción.

Minga (2017), menciona que la capacitación es la respuesta a la necesidad que tienen las empresas o instituciones de contar con un personal calificado y productivo, ayuda a mejorar el rendimiento productivo, eleva la capacidad de los trabajadores a través de la mejora de las habilidades, actitudes y conocimientos. Así mismo, Candelo (2013) menciona que la capacitación, permite que la persona tenga un alto rendimiento en su desempeño laboral.

En la Tabla N°16, “¿La capacitación permite aprender por sí mismo?”, se observa que el 85% de la muestra, afirma que la capacitación les permite aprender por si mismos, mientras que el 15%, no lo considera.

Según Herrera (2013), refiere que la capacitación contribuye a que todo lo aprendido por parte del sujeto, se haga parte de él, y se transforme en una adquisición personal que es parte esencial de su desarrollo, dado que es siempre la persona en su integridad la que aprende.

Por tanto, la capacitación es un recurso para la adquisición de nuevos conocimientos y habilidades, que ayudarán en el desenvolvimiento del colaborador dentro de su organización. Y que con el tiempo, se hace de necesidad buscar medios de aporte de nuevas ideas y conceptos.

En la Tabla N°17, “¿La capacitación permite trabajar en equipo?”, se observa que el 95% de la muestra, afirma que la capacitación les permite trabajar en equipo, mientras que el 5%, no lo considera.

Para Alvarez (2013), la capacitación permite trabajar en equipo y ayuda a mantener un diálogo adecuado entre los trabajadores, así mismo, en situaciones de conflicto, favorece, habilita y desarrolla el pensamiento crítico y creativo con el fin de afinar la capacidad de trabajo para con los demás integrantes de una empresa.

5.2.2.2. Identificar los beneficios de la capacitación de las MYPE del rubro de hostales del distrito de José Leonardo Ortiz, año 2021.

En la Tabla N°18, “Frecuencia de capacitación”, se observa que el 75% de los empresarios de hoteles nunca han recibido capacitación alguna, el 15% casi nunca y el 10% refiere que cada tres meses recibió capacitación. Según Minga (2017), el propósito de la capacitación es orientar los mejores recursos para obtener el mejor producto final o el más alto nivel de servicio efectivamente prestado.

El resultado tiene relación con el reportado por Bravo (2013), quien encontró que el 50% de empresas encuestadas no ha capacitado a sus trabajadores, ante estas circunstancias las Mypes deben de considerar la capacitación permanente. Sin embargo, este mismo resultado obtenido, difiere de lo mencionado por Frías (2015), quien refirió que actualmente, muy seguidamente las empresas invierten cantidades de presupuesto en planes de capacitación organizados para los trabajadores, con el fin de aumentar la productividad y generar una ventaja competitiva en el mercado.

En la Tabla N° 19, “¿Cómo calificas la capacitación brindada por la empresa?”, se observa que el 75% de los microempresarios refiere que la capacitación es regular y el 15% considera que es buena.

Chiavenato (1999) refiere que la capacitación beneficia a las organizaciones porque conduce a rentabilidad más alta y a actitudes más positivas, mejora el conocimiento del puesto a todos los niveles y la estabilidad del trabajador en tu puesto dentro de la MYPE.

Concluyendo así que las mypes necesitan de altas capacitaciones con buen contenido de interés de los mismos, con el fin de mejorar actitudes en los colaboradores.

En la Tabla N° 20, “¿Consideras que tienes las habilidades que el puesto exige?”, el 60% de los microempresarios, considera que tienen las habilidades necesarias para desempeñarse en su trabajo, mientras que el 40% considera que no las tiene.

Giarratana (2013), refiere que dice que las razones para brindar capacitación a los empleados son numerosas, ya que ayuda al individuo para la toma y sube el nivel de satisfacción con las exigencias del puesto requeridas, permitiendo el logro de metas individuales, eliminando los temores a la incompetencia o a la ignorancia.

El Resultado, sin embargo, discrepa de Vilela (2014) quien dice que la mayoría de los trabajadores no cuentan con competencias laborales adquiridas.

En la Tabla N° 21, “¿Consideras que el desempeño es apropiado según los requerimientos del cliente?”, se observa que el 80% de los microempresarios considera que el desempeño es apropiado según los requerimientos del cliente, mientras que el 20% considera que No.

Pérez (2016), afirma que la capacitación incrementa el rendimiento de los empleados es un factor vital para que la empresa se mantenga competitiva en el mercado. Permite que el colaborador se sienta seguro de sus habilidades.

Por tanto, es necesario que los trabajadores puedan tener acceso a la capacitación constante, con el fin de que puedan tener un mejor desempeño de acuerdo a las exigencias de los clientes. Así mismo, sería importante guiar a los colaboradores en el desarrollo de las competencias laborales requeridas a través de planes de formación y capacitación acorde a éstas ya que esto trae ventajas importantes para la empresa.

En la Tabla N°22, “¿Cuáles son los días en que el hotel recibe más clientes?”, se observa que el 60% de microempresarios afirma que recibe mayor afluencia de gente los fines de semana, el 25% los fines de mes y el 15% otros días de la semana.

Dando importancia al punto mencionado, Gonzales, refiere que, para poder llegar a tener mayor acogida en la empresa, depende del buen trato que se da por parte de los trabajadores y el servicio que ofrezcan estas, es por ello que deben capacitar constantemente al personal para que el cliente se familiarice y se identifique con la Mype del sector.

VI CONCLUSIONES

En la presente investigación sobre las Mypes del rubro de hostales del distrito de José Leonardo Ortíz, se concluye lo siguiente:

Respecto al nivel de desempeño de gestión de calidad, se determinaron los indicadores de mantenimiento, mejora e innovación, puesto que los gerentes generales de las MYPE manifestaron que las instalaciones de los hostales son seguras, cumplen con las condiciones de calidad contratadas, así mismo, siempre hay un trabajador, a disposición del cliente, mostrando siempre interés por el usuario y dar oportunamente solución a problemas que puedan presentarse durante el uso de las instalaciones.

En relación, a los factores de la calidad, se identificaron los indicadores de organización, control y técnica, ya que los gerentes generales de las MYPE, manifiestan sentirse satisfechos en su puesto de trabajo, aseveran que la gestión de calidad es una herramienta útil para aumentar el desempeño laboral, sin embargo, aseguraron tener dificultades con el personal por presentar poca iniciativa en su desenvolvimiento. Hacen uso de la técnica de gestión del Benchmarking y miden el rendimiento del personal por medio escala de puntuaciones. Por último, afirmaron que la capacitación contribuye de manera eficiente a la gestión de calidad.

Respecto a los tipos de capacitación, se conocieron los indicadores de actividades de formación y producto, por lo que se concluyó que las MYPE realizan capacitaciones por medio de charlas para el desarrollo de su trabajo, realizándose con poca frecuencia, siendo consideraras de regular nivel. No cuentan con plan de capacitación o de actividades programadas a largo plazo. Así mismo, aseguraron

que las actividades de capacitación ayudan en su rendimiento laboral.

Finalmente, en los beneficios de la capacitación, se identificaron los indicadores de habilidades y desempeño, por lo que se concluyó que los gerentes generales afirmaron tener las habilidades necesarias para poder desenvolverse en su puesto de trabajo, siendo afianzadas por las capacitaciones brindadas por la MYPE. A su vez, son capaces de desempeñarse de acuerdo a los requerimientos y exigencias de los clientes.

VII RECOMENDACIONES

Tras la recolección de datos, se pudo identificar las deficiencias que se presentan en las MYPE rubro hostales, por lo que se recomienda lo siguiente:

Establecer un programa de fortalecimiento de capacidades de atención y servicio al cliente en todos los hostales del distrito de José Leonardo Ortíz.

Procurar las herramientas necesarias para el crecimiento de la empresa, tales como cronograma de capacitaciones anuales, con el fin de identificar el rol de cada trabajador y aumentar la eficiencia dentro de la organización.

Aplicar un Plan de mejora en el aspecto estratégico para hacer frente a la competencia de otros hostales del distrito de José Leonardo Ortíz.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Abad, F. (2017). CARACTERIZACIÓN DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y FORMALIZACIÓN DE LAS MYPES DEL GIRO DE HOSTALES Y HOSPEDAJES EN EL DISTRITO DE CHICLAYO, EN EL AÑO 2016. ULADECH. (Tesis de Pregrado).
- Bances, E. (2018). CARACTERIZACIÓN DE GESTIÓN DE CALIDAD Y COMPETITIVIDAD EN LAS MYPE DE SERVICIOS, RUBRO HOTELES DE SECHURA (PIURA), 2018. ULADECH. (Tesis de Pregrado).
- Casas, J. (2020). GESTIÓN DE CALIDAD Y CAPACITACIÓN EN LAS MYPE RUBRO SERVICIO DE SEGURIDAD EN EL DISTRITO VEINTISEIS DE OCTUBRE, 2020. ULADECH. (Tesis de Pregrado).
- Código de Ética para la Investigación. (2020). Versión 003. Obtenido de: <https://www.uladech.edu.pe/images/stories/universidad/documentos/2020/codigo-de-etica-para-la-investigacion-v003.pdf>
- Chafloque R; Tuesta E. (2018). Influencia de la reforma tributaria laboral en la formalización de MYPE en la región Lambayeque, Perú - Rev. Tzhoecoen Octubre-Diciembre 2018 VOL. 10 / N° 4, ISSN: 1997-8731.
- Deming E. (1989) Calidad, Productividad y Competitividad. La salida de la crisis.
- Díaz-Bautista, A. (2006). Economía Regional y Moderna. Teórica y Práctica. Frontera Norte, México.
- El Futuro de las Mypes (2019). Gestión: Orquestación estratégica. Obtenido de: https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/boletines/02-informe-tecnico-n-02-demografia-empresarial-i-trim2018_may2018.pdf

- Hernández. (2014). *Metodología de la investigación*. Ed. Mc. Graw Hill. Pg. 23.
- Jiménez J. (2019). GESTIÓN DE LA CALIDAD Y COMPETITIVIDAD EN LAS MYPE RUBRO HOTELES EN LA AV. CIRCUNVALACIÓN PIURA, AÑO 2019. Piura: ULADECH.
- Joseph A, et al. (2009). Haciendo ciudades y ciudadanía desde espacios locales: experiencias desde San Martín de Porres (Lima) y José Leonardo Ortiz (Chiclayo). Parte III: José Leonardo Ortiz: una ventana a Chiclayo. Buenos Aires: Editorial CLACSO.
- Minga, J. (2018). CAPACITACIÓN Y COMPETITIVIDAD DE LAS MYPES DEL SERVICIO RUBRO HOTELES - CHULUCANAS AÑO 2018. ULADECH. (Tesis de Pregrado).
- Municipalidad de José Leonardo Ortiz. (Noviembre 2020). Transparencia. Información Local. Obtenido de Municipalidad de José Leonardo Ortiz: <http://www.munijlo.gob.pe/web/informacion.php>
- Núñez A, Tenorio J. (2016). DETERMINANTES DE LA DISPONIBILIDAD A PAGAR PARA LA REDUCCIÓN DE RESIDUOS SÓLIDOS EN EL DISTRITO DE JOSÉ LEONARDO ORTIZ. Chiclayo: USAT.
- Nuñez Jesús (2020). “Ley que impulsa la reactivación de las MYPES y promueve el dinamismo de la economía Nacional”. Obtenido de: https://leyes.congreso.gob.pe/Documentos/2016_2021/Proyectos_de_Ley_y_de_Resoluciones_Legislativas/PL05466-20200608.pdf

- Organización de las Naciones Unidas. (Noviembre 2020). Día Internacional de Mypes. 27 de Junio. Obtenido de Mypes: <https://www.un.org/es/observances/micro-small-medium-businesses-day>
- Porter, M. E. (2010). Resumen del libro: Ser competitivo. Obtenido de: Ser Competitivo: <https://www.leadersummaries.com/ver-resumen/ser-competitivo#gs.b593uOU>
- Universidad Católica Ángeles de Chimbote. (2019). RESOLUCIÓN N° 0011-2019-CU-ULADECH Católica. Obtenido de <https://www.uladech.edu.pe/index.php/transparencia/send/185-lineas-de-investigacion/1492-lineas-de-investigacion-institucional-de-la-uladech-catolica.html>

ANEXOS

ANEXO N°01: MATRIZ INDICADOR DE PREGUNTA

GESTIÓN DE CALIDAD

Variable	Definición Conceptual	Dimensión	Definición Operacional	Indicadores	Ítems - Preguntas	Respuesta
GESTIÓN DE CALIDAD	La gestión de la calidad proporciona una herramienta para mejorar y asegurar la calidad en todos y cada uno de los procesos de la Organización.	Nivel de desempeño de la calidad	La dimensión “nivel de desempeño de gestión de calidad” se medirá con sus indicadores de mantenimiento, mejora e innovación.	Mantenimiento	¿Las instalaciones son seguras (cumplen con las normas de seguridad)?.	Si/ No
				Mejora	¿El Hostal presta servicio de calidad, según las condiciones contratadas?	Si/ No
					¿Siempre hay alguna persona de la dirección del Hostal a disposición del huésped para cualquier problema que pueda surgir?	Si/ No
				Innovación	¿El trabajador del Hostal, siempre está interesado por escuchar y solucionar los problemas del huésped?	Si/ No
		Factores de la calidad	La dimensión “factores de la gestión de calidad” se operacionaliza, con sus indicadores:	Organización	¿Usted se siente satisfecho trabajando en esta empresa?	Si/ No
					¿La Gestión de Calidad contribuye a mejorar el rendimiento del negocio?	Si/ No
				Control	¿Qué Técnicas Modernas utiliza?	a)Benchmarking b)Red-Corporativas

	<i>(Rubio y Uribe, 2013)</i>		organización, control y técnica.			c) Empowerment d) Otros
					¿Qué Dificultad tiene el Personal?	a) Poca iniciativa b) Aprendizaje lento c) No se adapta a los cambios d) Desconocimiento del puesto
				Técnica	¿Qué Técnicas utiliza para medir el rendimiento del personal?	a) La observación b) La evaluación c) Escala de puntuaciones d) Evaluación de 360° e) Otros
					¿La capacitación le ayudará a realizar una gestión de calidad?	Si/ No

CAPACITACIÓN

Variable	Definición Conceptual	Dimensión	Definición Operacional	Indicadores	Ítems - Preguntas	Respuesta
CAPACITACIÓN	Formación continua de aprendizaje y enseñanza por la cual se desarrollan habilidades y actitudes de los colaboradores, permitiendo un mejor desempeño. <i>(Porter, 1991)</i>	Tipos de Capacitación	La dimensión “Tipos de capacitación” se medirá con su indicador formación y producto, de actualización de la Empresa.	Formación	¿Recibe algún tipo de capacitación de actualización en la empresa?	Si/ No
					¿Qué tipos de actividades de actualización sobre capacitación se ofrece en la empresa?	a) Charlas b) Talleres c) Seminarios d) Otros
				Producto	¿Cómo la capacitación recibida te permite desarrollar la competencia requerida en su puesto?	a) Alto rendimiento b) Mayor producción c) Conocimientos en el área
					¿La capacitación le permite aprender por si mismo?	Si/ No
		¿La capacitación permite trabajar en equipo?	Si/ No			
		Habilidades	La dimensión “Beneficios de la Capacitación” se medirá con sus	¿Cada que tiempo recibes capacitación por parte de la empresa?	a) Al mes b) Cada tres meses c) Casi nunca d) Nunca	
				¿Cómo calificas la capacitación brindada por la empresa?	a) Buena b) Regular c) Mala	
				¿Consideras que tienes las habilidades que el puesto exige?	Si/ No	
		Beneficios de la Capacitación				

			indicadores habilidades y desempeño.	Desempeño	¿Consideras que el desempeño es apropiado según los requerimientos del cliente?	Si/ No
					¿Cuáles son los días en que el hotel recibe más clientes?	a) Fin de semana b) Fin de mes c) Otros

ANEXO N°02: CUESTIONARIO



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES DE CHIMBOTE
FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, FINANCIERAS Y
ADMINISTRATIVAS
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

CUESTIONARIO

Se le solicita de su valiosa participación, le agradecería a usted que me dedicara unos minutos de su tiempo para la realización de este cuestionario sobre **“GESTION DE CALIDAD Y CAPACITACIÓN EN LAS MYPE DEL RUBRO DE HOSTALES DEL DISTRITO DE JOSÉ LEONARDO ORTIZ, 2021.”** Es por esto, que solicito su colaboración, respondiendo con sinceridad las preguntas planteadas en esta encuesta.

Se le pide que lea y conteste a las preguntas marcando con una (X) en una sola alternativa, la cual usted crea que es la conveniente:

GESTIÓN DE LA CALIDAD

1. ¿Las instalaciones son seguras (cumplen con las normas de seguridad)?
 - a) Si ()
 - b) No ()

2. ¿El Hostal presta servicio de calidad, según las condiciones contratadas?
 - a) Si ()
 - b) No ()

3. ¿Siempre hay alguna persona de la dirección del Hostal a disposición del huésped para cualquier problema que pueda surgir?
- a) Si ()
 - b) No ()
4. ¿El trabajador del Hostal, siempre está interesado por escuchar y solucionar los problemas del huésped?
- a) Si ()
 - b) No ()
5. ¿Usted se siente satisfecho trabajando en esta empresa?
- a) Si ()
 - b) No ()
6. ¿La Gestión de Calidad contribuye a mejorar el rendimiento del negocio?
- a) Si ()
 - b) No ()
7. ¿Qué Técnicas Modernas utiliza?
- a) Benchmarking ()
 - b) Red-Corporativas ()
 - c) Empowerment ()
 - d) Otros ()
8. ¿Qué Dificultad tiene el Personal?
- a) Poca iniciativa ()
 - b) Aprendizaje lento ()
 - c) No se adapta a los cambios ()
 - d) Desconocimiento del puesto ()

9. ¿Qué Técnicas utiliza para medir el rendimiento del personal?

- a) La observación ()
- b) La evaluación ()
- c) Escala de puntuaciones ()
- d) Evaluación de 360° ()
- e) Otros ()

10. ¿La capacitación le ayudará a realizar una gestión de calidad?

- a) Si ()
- b) No ()

CAPACITACIÓN DE LAS MYPES

1. ¿Recibe algún tipo de capacitación de actualización en la empresa?

- a) Si ()
- b) No ()

2. ¿Qué tipos de actividades de actualización sobre capacitación se ofrece en la empresa?

- a) Charlas ()
- b) Talleres ()
- c) Semirarios ()
- d) Otros ()

3. ¿Cómo la capacitación recibida te permite desarrollar la competencia requerida en su puesto?

- a) Alto rendimiento ()
- b) Mayor producción ()
- c) Conocimientos en el área ()

4. ¿La capacitación le permite aprender por si mismo?

- a) Si ()
 - b) No ()
5. ¿La capacitación permite trabajar en equipo?
- a) Si ()
 - b) No ()
6. ¿Cada que tiempo recibes capacitación por parte de la empresa?
- a) Al mes ()
 - b) Cada tres meses ()
 - c) Casi nunca ()
 - d) Nunca ()
7. ¿Cómo calificas la capacitación brindada por la empresa?
- a) Buena ()
 - b) Regular ()
 - c) Mala ()
8. ¿Consideras que tienes las habilidades que el puesto exige?
- a) Si ()
 - b) No ()
9. ¿Consideras que el desempeño es apropiado según los requerimientos del cliente?
- a) Si ()
 - b) No ()
10. ¿Cuáles son los días en que el hotel recibe más clientes?
- a) Fin de semana ()
 - b) Fin de mes ()
 - c) Otros ()

Muchas gracias por su Participación.

ANEXO N°03: VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN (N°1)

Yo, INDIRA LIZETH UCEDA PINTADO identificado con DNI
46869080, **MAGÍSTER** EN
GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE SALUD:

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación, el (los) instrumento (s) de recolección de datos: CUESTIONARIO, elaborado por **SONIA NÁYADE ACOSTA LAZO**, a los efectos de su aplicación a los elementos de la población (muestra) seleccionada para el trabajo de investigación “**GESTIÓN DE CALIDAD Y CAPACITACIÓN**” EN LAS MYPE DEL RUBRO DE HOSTALES DEL DISTRITO DE **JOSÉ LEONARDO ORTIZ, 2021.**”, que se encuentra realizando.

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

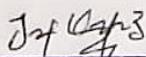

Mg. Indira Lizeth Uceda Pintado
CLAD N° 11785

TABLA DE VALIDACIÓN

Ítems relacionados con GESTIÓN DE CALIDAD	¿Es pertinente con el concepto?		¿Necesita mejorar la redacción?		¿Es tendencioso, aquiescente?		¿Se necesita más ítems para medir el concepto?
	Si	No	Si	No	Si	No	
1. ¿Las instalaciones son seguras (cumplen con las normas de seguridad)?	<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	Si () No (<input checked="" type="checkbox"/>)
2. ¿El Hostal presta servicio de calidad, según las condiciones contratadas?	<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	Si () No (<input checked="" type="checkbox"/>)
3. ¿Siempre hay alguna persona de la dirección del Hostal a disposición del huésped para cualquier problema que pueda surgir?	<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	Si () No (<input checked="" type="checkbox"/>)
4. ¿El trabajador del Hostal, siempre está interesado por escuchar y solucionar los problemas del huésped?	<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	Si () No (<input checked="" type="checkbox"/>)
5. ¿Usted se siente satisfecho trabajando en esta empresa?	<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	Si () No (<input checked="" type="checkbox"/>)
6. ¿La Gestión de Calidad contribuye a mejorar el rendimiento del negocio?	<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	Si () No (<input checked="" type="checkbox"/>)
7. ¿Qué Técnicas Modernas utiliza?	<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	Si () No (<input checked="" type="checkbox"/>)
8. ¿Qué Dificultad tiene el Personal?	<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	Si () No (<input checked="" type="checkbox"/>)
9. ¿Qué Técnicas utiliza para medir el rendimiento del personal?	<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	Si () No (<input checked="" type="checkbox"/>)
10. ¿La capacitación le ayudará a realizar una gestión de calidad?	<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	Si () No (<input checked="" type="checkbox"/>)

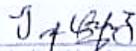
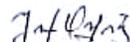

 Mg. Indira Lizeth Uceda Pintado
 CLAD N° 11785

TABLA DE VALIDACIÓN

Ítems relacionados con CAPACITACIÓN	¿Es pertinente con el concepto?		¿Necesita mejorar la redacción?		¿Es tendencioso, aquiescente?		¿Se necesita más ítems para medir el concepto
	Si	No	Si	No	Si	No	
1. ¿Recibe algún tipo de capacitación de actualización en la empresa?	X			X		X	Si () No (X)
2. ¿Qué tipos de actividades de actualización sobre capacitación se ofrece en la empresa?	X			X		X	Si () No (X)
3. ¿Cómo la capacitación recibida te permite desarrollar la competencia requerida en su puesto?	X			X		X	Si () No (X)
4. ¿La capacitación le permite aprender por si mismo?	X			X		X	Si () No (X)
5. ¿La capacitación permite trabajar en equipo?	X			X		X	Si () No (X)
6. ¿Cada que tiempo recibes capacitación por parte de la empresa?	X			X		X	Si () No (X)
7. ¿Cómo calificas la capacitación brindada por la empresa?	X			X		X	Si () No (X)
8. ¿Consideras que tienes las habilidades que el puesto exige?	X			X		X	Si () No (X)
9. ¿Consideras que el desempeño es apropiado según los requerimientos del cliente?	X			X		X	Si () No (X)
10. ¿Cuáles son los días en que el hotel recibe más clientes?	X			X		X	Si () No (X)

CENTRO DE VALIDACIONES

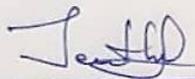

Mg. Ingrid Lizbeth Uceda Pintado
 CLAD N° 11785

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN (N°1)

Yo, Segundo Jonathan Silva Vásquez, identificado con DNI
42788331, **MAGÍSTER** EN
Administración con Mención en Gestión Empresarial

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación, el (los) instrumento (s) de recolección de datos: CUESTIONARIO, elaborado por **SONIA NÁYADE ACOSTA LAZO**, a los efectos de su aplicación a los elementos de la población (muestra) seleccionada para el trabajo de investigación **“GESTIÓN DE CALIDAD Y CAPACITACIÓN” EN LAS MYPE DEL RUBRO DE HOSTALES DEL DISTRITO DE JOSÉ LEONARDO ORTIZ, 2021.**, que se encuentra realizando.

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



Mg. Segundo Jonathan Silva Vásquez
CLAD N° 02258

TABLA DE VALIDACIÓN

Ítems relacionados con GESTIÓN DE CALIDAD	¿Es pertinente con el concepto?		¿Necesita mejorar la redacción?		¿Es tendencioso, aquiescente?		¿Se necesita más ítems para medir el concepto
	Si	No	Si	No	Si	No	
1. ¿Las instalaciones son seguras (cumplen con las normas de seguridad)?	✓			✗		✗	Si () No (✓)
2. ¿El Hostal presta servicio de calidad, según las condiciones contratadas?	✗			✗		✗	Si () No (✓)
3. ¿Siempre hay alguna persona de la dirección del Hostal a disposición del huésped para cualquier problema que pueda surgir?	✗			✗		✗	Si () No (✓)
4. ¿El trabajador del Hostal, siempre está interesado por escuchar y solucionar los problemas del huésped?	✗			✗		✗	Si () No (✓)
5. ¿Usted se siente satisfecho trabajando en esta empresa?	✗			✗		✗	Si () No (✓)
6. ¿La Gestión de Calidad contribuye a mejorar el rendimiento del negocio?	✗			✗		✗	Si () No (✓)
7. ¿Qué Técnicas Modernas utiliza?	✗			✗		✗	Si () No (✓)
8. ¿Qué Dificultad tiene el Personal?	✗			✗		✗	Si () No (✓)
9. ¿Qué Técnicas utiliza para medir el rendimiento del personal?	✗			✗		✗	Si () No (✓)
10. ¿La capacitación le ayudará a realizar una gestión de calidad?	✗			✗		✗	Si () No (✓)



Mg. Segundo Jonathan Silva Vásquez
CLAD N° 02258

TABLA DE VALIDACIÓN

Ítems relacionados con CAPACITACIÓN	¿Es pertinente con el concepto?		¿Necesita mejorar la redacción?		¿Es tendencioso, aquiescente?		¿Se necesita más ítems para medir el concepto
	Si	No	Si	No	Si	No	
1. ¿Recibe algún tipo de capacitación de actualización en la empresa?	X			X		X	Si () No (X)
2. ¿Qué tipos de actividades de actualización sobre capacitación se ofrece en la empresa?	X			X		X	Si () No (X)
3. ¿Cómo la capacitación recibida te permite desarrollar la competencia requerida en su puesto?	X			X		X	Si () No (X)
4. ¿La capacitación le permite aprender por sí mismo?	X			X		X	Si () No (X)
5. ¿La capacitación permite trabajar en equipo?	X			X		X	Si () No (X)
6. ¿Cada que tiempo recibes capacitación por parte de la empresa?	X			X		X	Si () No (X)
7. ¿Cómo calificas la capacitación brindada por la empresa?	X			X		X	Si () No (X)
8. ¿Consideras que tienes las habilidades que el puesto exige?	X			X		X	Si () No (X)
9. ¿Consideras que el desempeño es apropiado según los requerimientos del cliente?	X			X		X	Si () No (X)
10. ¿Cuáles son los días en que el hotel recibe más clientes?	X			X		X	Si () No (X)



Mg. Segundo Jonathun Silva Vásquez
CLAD N° 02258

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN (N°1)

Yo, Walter García Neco, identificado con DNI
16742630, **MAGÍSTER** EN
Administración de Negocios y Relaciones Internacionales

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación, el (los) instrumento (s) de recolección de datos: QUESTIONARIO, elaborado por **SONIA NÁYADE ACOSTA LAZO**, a los efectos de su aplicación a los elementos de la población (muestra) seleccionada para el trabajo de investigación **“GESTIÓN DE CALIDAD Y CAPACITACIÓN” EN LAS MYPE DEL RUBRO DE HOSTALES DEL DISTRITO DE JOSÉ LEONARDO ORTIZ, 2021.**, que se encuentra realizando.

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

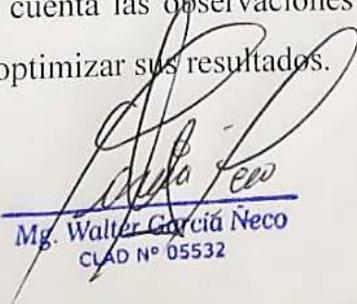

Mg. Walter García Neco
CLAD N° 05532

TABLA DE VALIDACIÓN

Ítems relacionados con GESTIÓN DE CALIDAD	¿Es pertinente con el concepto?		¿Necesita mejorar la redacción?		¿Es tendencioso, aquiescente?		¿Se necesita más ítems para medir el concepto
	Si	No	Si	No	Si	No	
1. ¿Las instalaciones son seguras (cumplen con las normas de seguridad)?	✓			✓		✓	Si () No (✓)
2. ¿El Hostal presta servicio de calidad, según las condiciones contratadas?	✓			✓		✓	Si () No (✓)
3. ¿Siempre hay alguna persona de la dirección del Hostal a disposición del huésped para cualquier problema que pueda surgir?	✓			✓		✓	Si () No (✓)
4. ¿El trabajador del Hostal, siempre está interesado por escuchar y solucionar los problemas del huésped?	✓			✓		✓	Si () No (✓)
5. ¿Usted se siente satisfecho trabajando en esta empresa?	✓			✓		✓	Si () No (✓)
6. ¿La Gestión de Calidad contribuye a mejorar el rendimiento del negocio?	✓			✓		✓	Si () No (✓)
7. ¿Qué Técnicas Modernas utiliza?	✓			✓		✓	Si () No (✓)
8. ¿Qué Dificultad tiene el Personal?	✓			✓		✓	Si () No (✓)
9. ¿Qué Técnicas utiliza para medir el rendimiento del personal?	✓			✓		✓	Si () No (✓)
10. ¿La capacitación le ayudará a realizar una gestión de calidad?	✓			✓		✓	Si () No (✓)

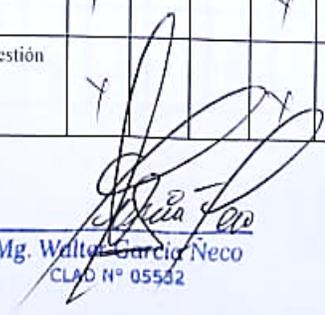
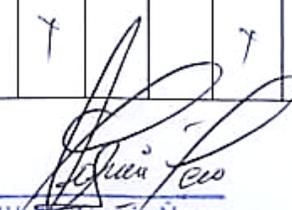

 Mg. Walter García Neco
 CLAD N° 05532

TABLA DE VALIDACIÓN

Ítems relacionados con CAPACITACIÓN	¿Es pertinente con el concepto?		¿Necesita mejorar la redacción?		¿Es tendencioso, aquiescente?		¿Se necesita más ítems para medir el concepto
	Si	No	Si	No	Si	No	
1. ¿Recibe algún tipo de capacitación de actualización en la empresa?	✓			✓		✓	Si () No (✓)
2. ¿Qué tipos de actividades de actualización sobre capacitación se ofrece en la empresa?	✓			✓		✓	Si () No (✓)
3. ¿Cómo la capacitación recibida te permite desarrollar la competencia requerida en su puesto?	✓			✓		✓	Si () No (✓)
4. ¿La capacitación le permite aprender por sí mismo?	✓			✓		✓	Si () No (✓)
5. ¿La capacitación permite trabajar en equipo?	✓			✓		✓	Si () No (✓)
6. ¿Cada que tiempo recibes capacitación por parte de la empresa?	✓			✓		✓	Si () No (✓)
7. ¿Cómo calificas la capacitación brindada por la empresa?	✓			✓		✓	Si () No (✓)
8. ¿Consideras que tienes las habilidades que el puesto exige?	✓			✓		✓	Si () No (✓)
9. ¿Consideras que el desempeño es apropiado según los requerimientos del cliente?	✓			✓		✓	Si () No (✓)
10. ¿Cuáles son los días en que el hotel recibe más clientes?	✓			✓		✓	Si () No (✓)


 Mg. Walter García Neco
 CED N° 05532

ANEXO N°04: LIBRO DE CÓDIGOS

VARIABLE GESTIÓN DE LA CALIDAD

N°	P1		P2		P3		P4		P5		P6		P7				P8				P9				P10		
	a)	b)	c)	d)	e)	f)	g)	h)	i)	j)	k)	l)	m)	n)	f)	a)	b)										
1	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0
2	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0
3	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	1	0
4	1	0	1	0	1	0	1	0	0	1	1	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	1	0
5	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0	1	0
6	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0
7	1	0	1	0	1	0	1	0	0	1	1	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0	1	0
8	1	0	1	0	1	0	1	0	0	1	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	0
9	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	1	0
10	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	1	0
11	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0
12	1	0	1	0	1	0	1	0	0	1	1	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	0	0	1	0
13	1	0	1	0	1	0	1	0	0	1	1	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0
14	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	1	0
15	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	1	0
16	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	1	0

17	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	1	0
18	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	1	0
19	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	1	0
20	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	1	0
FRECUENCIA	20	0	20	0	20	0	20	0	15	5	20	0	13	0	7	0	17	0	0	3	0	7	13	0	0	20	0
TOTAL	20		20		20				20				20														
%	100%	0%	100%	0%	100%	0%	100%	0%	75%	25%	100%	0%	67%	0%	33%	0%	83%	0%	0%	17%	0%	34%	66%	0%	0%	100%	0%
TOTAL (%)	100%		100%		100%				100%				100%														

Leyenda:

a: Si

b: No

c: Benchmarking

d: Red-Corporativas

e: Empowerment

f: Otros

g: Poca iniciativa

h: Aprendizaje lento

i: No se adapta a los cambios

j: Desconocimiento del puesto

k: La observación

l: La evaluación

m: Escala de puntuaciones

n: Evaluación de 360°

LIBRO DE CÓDIGOS
VARIABLE CAPACITACIÓN

N°	P1		P2				P3			P4		P5		P6				P7			P8		P9		P10		
	a)	b)	c)	d)	e)	f)	g)	h)	i)	a)	b)	a)	b)	j)	k)	l)	m)	n)	o)	p)	a)	b)	a)	b)	q)	r)	f)
1	1	0	0	0	0	1	1	0	0	1	0	1	0	0	0	1	0	0	1	0	1	0	1	1	1	0	0
2	1	0	0	0	0	1	1	0	0	1	0	1	0	0	0	0	1	1	0	0	1	0	1	1	0	0	1
3	0	1	1	0	0	0	1	0	0	1	0	1	0	0	1	0	0	1	0	0	0	1	1	0	0	1	0
4	0	1	1	0	0	0	0	1	0	1	0	0	1	0	0	1	0	1	0	0	1	0	1	0	1	0	0
5	0	1	0	0	0	1	0	1	0	1	0	1	0	0	0	1	0	1	0	0	1	0	1	0	1	0	0
6	0	1	0	0	0	1	0	0	1	1	0	1	0	0	0	0	1	1	0	0	1	0	0	0	1	0	0
7	0	1	1	0	0	0	1	0	0	1	0	0	1	0	0	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	0
8	1	0	1	0	0	0	1	0	0	1	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	1	1	0	1	0	0
9	0	1	1	0	0	0	1	0	0	1	0	1	0	0	0	0	1	0	1	0	0	1	1	0	0	1	0
10	0	1	0	0	0	1	1	0	0	0	1	1	0	0	0	0	1	0	1	0	0	1	1	0	0	1	0
11	1	0	0	0	0	1	0	0	1	1	0	1	0	0	0	0	1	0	1	0	0	1	1	1	1	0	0
12	1	0	0	0	0	1	1	0	0	0	1	0	1	0	0	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	0
13	0	1	0	0	0	1	1	0	0	0	1	0	1	0	0	0	1	0	1	0	0	1	1	0	1	0	0
14	0	1	0	0	0	1	1	0	0	1	0	1	0	0	0	0	1	0	1	0	1	0	0	1	0	0	1
15	0	1	0	0	0	1	0	0	1	1	0	1	0	0	0	0	1	0	1	0	0	1	1	0	1	0	0
16	0	1	0	0	0	1	0	0	1	1	0	1	0	0	0	0	1	0	1	0	1	0	1	0	0	1	0
17	0	1	0	0	0	1	0	0	1	1	0	0	1	0	0	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	0
18	0	1	0	0	0	1	0	0	1	1	0	1	0	0	0	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	0

19	0	1	0	0	0	1	0	0	1	1	0	1	0	0	0	0	1	0	1	0	0	1	0	1	0	0	1
20	0	1	0	0	0	1	0	0	1	1	0	1	0	0	0	0	1	0	1	0	1	0	0	1	0	1	0
FRECUENCIA	5	15	5	0	0	15	10	2	8	17	3	19	1	0	2	3	15	5	5 ¹	0	12	8	16	4	12	5	3
TOTAL	20		20			20			20		20		20				20		20		20		20				
%	25%	75%	25%	0%	0%	75%	50%	10%	40%	85%	15%	95%	5%	0%	10%	15%	75%	15%	75%	0%	60%	40%	80%	20%	60%	25%	15%
TOTAL (%)	100%		100%			100%			100%		100%		100%				100%		100%		100%						

Leyenda:

a: Si

b: No

c: Charlas

d: Talleres

e: Seminarios

f: Otros

g: Alto rendimiento

h: Mayor producción

i: Conocimiento en el área

j: Al mes

k: Cada tres meses

l: Casi nunca

m: Nunca

n: Buena

o: Regular

p: Mala

q: Fin de semana

r: Fin de mes

ANEXO N°05: REPORTE TURNITIN

	Título de la Entrega	Identificador del trabajo de Turnitin	Entregado	Similitud	
 Ver recibo digital	<u>TESIS GESTION DE CALIDAD Y CAPACITACION MYPE RUBRO HOSTALES DISTRITO JOSE LEONARDO ORTIZ 2021</u>	1496626557	28/01/2021 18:57	0% 	

TESIS GESTION DE CALIDAD Y CAPACITACION MYPE RUBRO HOSTALES DISTRITO JOSE LEONARDO ORTIZ 2021

INFORME DE ORIGINALIDAD

0%

INDICE DE SIMILITUD

0%

FUENTES DE INTERNET

0%

PUBLICACIONES

0%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

ANEXO N°06: CONSTANCIA DE NO ADEUDO

AGENTE BCP
SANTA VERONICA
FECHA: 09/11/20 HORA: 13:22:35 H988372
NO.OPE: 009050

-----DEPOSITO-----
A CTA.AHORROS S/ NRO: 31019854138076
NOMBRE: DIOCESIS DE CHIMBOTE
MONTO RECIBIDO: S/ 300,00

AGENTE BCP
BOTICAS VENCEDOR SRL
FECHA: 29/01/21 HORA: 10:47:19 H984844
NO.OPE: 046419

-----DEPOSITO-----
A CTA.AHORROS S/ NRO: 31019854138076
NOMBRE: DIOCESIS DE CHIMBOTE
MONTO RECIBIDO: S/ 500,00

AGENTE BCP
JUGUERIA - MULTISERVICIOS MIKA
FECHA: 29/01/21 HORA: 11:18:35 H987539
NO.OPE: 111235

-----DEPOSITO-----
A CTA.AHORROS S/ NRO: 31019854138076
NOMBRE: DIOCESIS DE CHIMBOTE
MONTO RECIBIDO: S/ 175,00

DEPOSITO EN EFECTIVO
CHICLAYO, 13-02-2021

CTA...: 0011-0295-33-0200554332 DIV: SOLES
TIT...: DIOCESIS DE CHIMBOTE

REF...: DEPOSITO EN EFECTIVO

IMPORTE...: S/ 2,125.00

PAG: 1 / 1
CLAVE: B633/7221/XP98711 /000024897/10:44
OF.MCDO.MODELO CHICLAYO