



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

**CARACTERIZACIÓN DE LA CAPACITACIÓN PARA  
LA GESTIÓN DE CALIDAD EN LAS MICRO Y  
PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR SERVICIOS-  
RUBRO HOTELES. CASO MONTECARLO SUITS  
HOTEL EN EL DISTRITO DE LA VICTORIA, LIMA**

**2019**

**TRABAJO DE INVESTIGACIÓN PARA OPTAR EL GRADO  
ACADÉMICO DE BACHILLER EN CIENCIAS ADMINISTRATIVAS**

**AUTOR**

**LIZANA RAMIREZ MARISOL OLIVIA**

**ORCID :0000-0003-1346-6179**

**ASESOR**

**RALLI MAGIPO, LIZBETH GIOVANNA**

**ORCID: 0000-0002-5034-7024**

**CAÑETE – PERÚ**

**2020**

**TÍTULO DE LA TESIS**

CARACTERIZACIÓN DE LA CAPACITACIÓN PARA LA GESTIÓN DE CALIDAD EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR SERVICIOS-RUBRO HOTELES. CASO MONTECARLO SUITS HOTEL EN EL DISTRITO DE LA VICTORIA, LIMA, 2019.

**EQUIPO DE TRABAJO****AUTOR**

Lizana Ramirez, Marisol Olivia

ORCID: 0000-0003-1346-6179

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

**ASESOR**

Ralli Magipo, Lizbeth Giovanna

ORCID: 0000-0002-5034-7024

Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Facultad de Ciencias  
Contables, Financiera y Administrativa, Escuela Profesional de  
Administración, Cañete, Perú

**JURADO**

Zenozaín Cordero, Carmen Rosa

ORCID: 0000-0001-6079-2319

Espinosa Otoyá, Víctor Hugo

ORCID: 0000-0002-7260-558

Meza de los Santos, Juan Pablo

ORCID: 0000-0001-8852-134

**HOJA DE FIRMA DE JURADO Y ASESOR**

---

Dra. Zenozaín Cordero Carmen Rosa

Presidente

---

Lic. Espinosa Otoyá Víctor Hugo

Miembro

---

Mgtr. Meza de los Santos Juan Pablo

Miembro

---

Mgtr. Ralli Magipo Lizbeth Giovanna

Asesor

## **AGRADECIMIENTO**

A Dios por la fortaleza que me ha dado cada día para poder así lograr mis objetivos, por siempre estar presente en mis acciones.

A mis Padres por su apoyo incondicional, por el amor que me brindan día a día, por siempre estar a mi lado.

A la Universidad Católica los Ángeles de  
Chimbote por acogerme y formarme  
profesionalmente, a través de sus docentes.

## **DEDICATORIA**

A mis padres Enrique Lizana y Fagne Ramirez, quienes son parte de mis logros tanto profesionales como personales.

A Jesús Camayo Tovar por su apoyo incondicional y por su amor que me brinda todos los días.

A mis familiares que me dieron su apoyo y que confiaron en mí.

## RESUMEN

El proyecto de Investigación tuvo como enunciado del problema ¿Cuáles son las características de la capacitación para la gestión de calidad de la micro y pequeña empresa del sector servicio Rubro Hotelaría en el hospedaje Montecarlo en el Distrito de la Victoria, cañete, periodo 2019? y estableció como Objetivo General: Identificar las características de la capacitación en las Micros y Pequeñas Empresas del Sector Servicio-Rubro Hoteles Caso Montecarlo Suits y Hotel en la Victoria, Lima, 2019. El tipo de investigación fue cuantitativa, nivel descriptivo, con un diseño transversal – no experimental. Se obtuvo los resultados: Respecto a la variable capacitación: de un total de 20 trabajadores de la MYPE del sector servicios rubro hotelaría, Montecarlo Suits Hotel, distrito de La Victoria, Lima, año 2019, consideran que si se realiza diagnóstico previo para capacitar en la empresa donde 60% (12 trabajadores) dicen que siempre se realizan, mientras que un 25% (5 trabajadores) indican que casi siempre y un 15% (3 trabajadores) indican que a veces hay capacitación, Respecto a la variable Gestión de Calidad de total de 3 administradores de la MYPE del sector servicios rubro hotelaría, Montecarlo Suits Hotel, distrito de La Victoria, Lima, año 2020, afirman que La mejora en la Calidad va de la mano con el Servicio que ofrece el Hotel donde el 67 % (2 administradores) dicen que siempre, 33 % (1 administrador) dicen que casi siempre. Llegando como conclusión los representantes encuestados aseguran que la falta de compromiso e interés de los dueños, impide la implementación de una adecuada gestión de calidad en los servicios, además muy pocas veces realizan diagnóstico previo para capacitar y solo una vez al año reciben capacitación, disminuyendo rentabilidad de la empresa.

**Palabras Claves:** Capacitación, Cliente, Gestión, Hotel.

## ABSTRACT

The research project had as a statement of the problem: What are the characteristics of the training for quality management of the micro and small business of the Hospitality Sector service sector in the Montecarlo lodging in the Victoria District, Cañete, period 2019? and established as General Objective: Identify the characteristics of the training in the Micro and Small Companies of the Service Sector-Hotels Sector Case of Montecarlo Suits and Hotel in La Victoria, Lima, 2019. The type of research was quantitative, descriptive level, with a design cross-sectional - not experimental. The results were obtained: Regarding the training variable: of a total of 20 workers of the MYPE in the hotel services sector, Montecarlo Suits Hotel, district of La Victoria, Lima, year 2019, they consider that if a previous diagnosis is made to train in the company where 60% (12 workers) say that they are always carried out, while 25% (5 workers) indicate that almost always and 15% (3 workers) indicate that sometimes there is training, Regarding the Quality Management variable of a total of 3 administrators of the MYPE of the hotel services sector, Montecarlo Suits Hotel, district of La Victoria, Lima, year 2020, affirm that the improvement in Quality goes hand in hand with the Service offered by the Hotel where 67% (2 administrators) say always, 33% (1 administrator) say almost always. In conclusion, the surveyed representatives assure that the lack of commitment and interest of the owners, prevents the implementation of an adequate quality management in the services, in addition they very seldom carry out a previous diagnosis to train and only receive training once a year, decreasing profitability of the company.

**Keywords:** Training, Customer, Management, Hotel.

## Índice

TÍTULO DE LA TESIS .....	ii
EQUIPO DE TRABAJO .....	iii
AGRADECIMIENTO .....	v
DEDICATORIA .....	vi
RESUMEN .....	vii
ABSTRACT .....	viii
ÍNDICE DE TABLA .....	xii
ÍNDICE DE GRÁFICOS .....	xiii
I. INTRODUCCIÓN .....	1
II. REVISIÓN DE LITERATURA .....	4
2.1 Antecedentes .....	4
2.1.1 Antecedentes Internacionales .....	4
2.1.3. Antecedentes Locales .....	14
2.2 Bases Teóricas .....	17
2.2.1 Capacitación.....	17
2.2.1.1 Contenidos de Capacitación.....	18
2.2.1.2 Importancia de la Capacitación.....	18
2.2.1.3 Ciclo de la Capacitación .....	19
2.2.1.4 Objetivos .....	19
2.2.1.5 Ventajas de Capacitación en Organizaciones. ....	20
2.2.1.6 Aplicación Estratégica de la Capacitación.....	20
2.2.1.7 La Administración del Desempeño.....	20
2.2.1.8 Fuerzas Motivadoras.....	20

2.2.1.9 La Entrega de Beneficios como Motivador .....	21
2.2.1.10 Dimensiones de la Capacitación. ....	22
2.2.1.11 Capacitación en Base a las Competencias .....	23
2.2.1.12. Resultado y Compromiso de la Formación Basada en Competencias.....	24
2.2.1.13. Cambio en los Procedimientos o técnicas de Estrategias .....	24
2.2.1.14. Desarrollo de los Indicadores .....	25
2.2.2 La Calidad y su Gestión.....	26
2.2.2.1 Gestión de Calidad.....	27
2.2.2.2 Gestión de la Calidad .....	27
6.2.2.3. Los Cuatro Pilares de la Calidad Total .....	28
6.2.2.4 Calidad en los Hoteles .....	28
2.2.2.5 Escalas en el Segmento de Administración de los Hoteles .....	29
2.2.2.6 Categorización .....	30
2.2.2.7. Los 14 Puntos de Deming.....	31
2.2.2.8. Circulo Deming.....	33
2.3 Marco Conceptual.....	33
III. HIPÓTESIS .....	35
IV. METODOLOGÍA .....	35
4.1 Diseño de Investigación.....	35
4.2 Población y Muestra .....	36
4.2.1 Población .....	36
4.2.2 Muestra: .....	36
4.3 Definición y Operalización de Variables e Indicadores .....	38
4.4 Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos .....	41

4.5 Plan de Análisis .....	41
4.6 Matriz de consistencia.....	41
4.7 Principios Éticos .....	43
V. RESULTADOS .....	44
5.1. Resultados .....	45
5.2 Análisis de Resultados .....	55
VI. CONCLUSION .....	59
VII. RECOMENDACIONES .....	60
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....	63
ANEXOS.....	67
ANEXO 1: INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS .....	67
ANEXO 2: REGISTRO NACIONAL DE MICRO Y PEQUEÑA EMPRESA.....	68
ANEXO 3: CONSENTIMIENTO INFORMADO .....	69

## ÍNDICE DE TABLA

Tabla 1: <i>Diagnostico previo para capacitar en la empresa</i> .....	45
Tabla 2: <i>Rendimiento de los trabajadores</i> .....	46
Tabla 3: <i>Identificar lugar de Capacitación</i> .....	47
Tabla 4: <i>Identificar si los Trabajadores conocen las Técnicas que emplea La empresa en las Capacitaciones</i> .....	48
Tabla 5: <i>Identificar si la empresa realiza capacitaciones con expertos</i> .....	49
Tabla 6: <i>Identificar si la Gestión de Calidad Genera ventajas a la Empresa</i> .....	50
Tabla 7: <i>Identificar si la Gestión de Calidad Genera ventajas a la Empresa</i> .....	51
Tabla 8: <i>La mejora en la Calidad va de la mano con el Servicio que ofrece el Hotel</i> .....	52
Tabla 9: <i>Un buen Sistema de Gestión de Calidad lograra la Satisfacción en sus clientes</i> .53	
Tabla 10: <i>El servicio que brinda el hotel es de Calidad</i> .....	54

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

<i>Figura 1:</i> Diagnóstico Previo de capacitación .....	45
<i>Figura 2:</i> La capacitación ayuda a mejorar el rendimiento de los trabajadores de la MYPE. .....	46
<i>Figura 3:</i> Lugar de trabajo .....	47
<i>Figura 4:</i> las Técnicas que emplea la empresa.....	48
<i>Figura 5:</i> Capacitación con expertos .....	49
<i>Figura 6:</i> Gestión de Calidad.....	51
<i>Figura 7:</i> La Gestión de Calidad de la empresa ha mejorado en los últimos años .....	51
<i>Figura 8:</i> Servicio que ofrece el Hotel.....	52
<i>Figura 9:</i> Un buen Sistema de Gestión de Calidad.....	54
<i>Figura 10:</i> Calidad .....	55

## I. INTRODUCCIÓN

Se sabe que muchas de las micro pequeñas empresas no se centran en el financiamiento para la capacitación de sus trabajadores, afirmando que es un costo superfluo y no como una inversión que beneficiaría tanto a la organización como a sus compañeros de equipo. En el contexto, se ha visto que en varios países tienen diversas definiciones sobre la Caracterización del Financiamiento en Capacitación.

Resulta muy importante la capacitación de las empresas, es significativo ya que a través de ellos se revelan las técnicas para actuar en las capacidades realizadas por cada socio. El financiamiento en la capacitación de Mypes es básico para avanzar en la mejora en el área de administración, siendo esta la razón principal de competitividad y eficiencia.

La capacitación es una inversión beneficiosa que la organización puede hacer; Los administradores deben ser los primeros interesados en su propia preparación y los primeros responsables de preparar a su personal.

Mares (2013) en Perú hay organizaciones que toman como factor principal el rasgo del financiamiento para la capacitación en la mejora de MYPES y, por lo tanto, se observan los increíbles deseos de los clientes por el artículo o la que utilizan. En cualquier caso, en la actualidad, numerosas organizaciones se dan cuenta de que están dando todo por las cualidades en el financiamiento para la capacitación para una mejora en la atención al cliente. En Perú, cuatro de cada cinco organizaciones medianas y grandes dedican recursos a la preparación representativa. A pesar del hecho de que esta cifra podría delinear la importancia que ha alcanzado la mejora del personal, incluso las sumas de especulación vinculadas por esta razón para existir son extremadamente bajas y, hasta la fecha, no muchas organizaciones han optado por poner los recursos de manera apoyada en esta idea.

En nuestro Perú, un personal sin preparación, no tiene una presentación digna, es decir, no tendrá la oportunidad de trabajar, logrará el 100% de la consecuencia normal de cada una de las personas con las que trabaja (INEI 2017). Tuvo como Objetivo General: Determinar las Características de la Capacitación para la Gestión de la Calidad en las Micro y Pequeñas empresas del sector Servicios – rubro Hoteles. Caso Montecarlo Suits Hotel en el distrito de la Victoria, Lima ,2019.

Por otra parte, Mares (2013) en Perú hay organizaciones que toman como factor principal el rasgo del financiamiento para la capacitación en la mejora de MYPES y, por lo tanto, se observan los increíbles deseos de los clientes por el artículo o la que utilizan. En cualquier caso, en la actualidad, numerosas organizaciones se dan cuenta de que están dando todo por las cualidades en el financiamiento para la capacitación para una mejora en la atención al cliente. En Perú, cuatro de cada cinco organizaciones medianas y grandes dedican recursos a la preparación representativa. A pesar del hecho de que esta cifra podría delinear la importancia que ha alcanzado la mejora del personal, incluso las sumas de especulación vinculadas por esta razón para existir son extremadamente bajas y, hasta la fecha, no muchas organizaciones han optado por poner los recursos de manera apoyada en esta idea.

Por otra parte, nos centramos en el nivel cercano en el Distrito de La Victoria, es el lugar donde se centra la comercialización de los servicios, de esta manera, los restaurantes de la región de Lima deben estar preparados para la rivalidad. En este sentido, es esencial tener en cuenta el factor de financiación para la capacitación tanto en ayuda como en elementos. En caso de que esto se logre, se obtendrán resultados positivos para la organización misma para los trabajadores, ya que serán educados sobre

su trabajo. Para hacer. Hoy en el distrito de la Victoria hay numerosos hoteles que no tienen mucha importancia para tener financiamiento para la Capacitación del personal.

La investigación se justifica teóricamente debido a que muchas organizaciones tomaran de ayuda toda esta información ya que muchos hospedajes cometen el error de minimizar a sus empleados y dejarles de lado.

La investigación se justificó en la práctica porque permitió aplicarse en la vida real, ya que la información obtenida servirá para tomar medidas y mejorar la gestión de calidad en las empresas hoteleras. Los dueños del hotel Montecarlo serán los más beneficiarios ya que contarán con una organización con más disolubilidad y con una legitimidad asegurada en el mercado.

Se justifica metodológicamente para que las organizaciones tengan nuevas estrategias ya que este trabajo busca nuevos conocimiento y métodos para llegar a los objetivos planteados.

Asimismo, los trabajadores tendrán la opción de buscar una mejor retribución en función del aumento de los clientes en la posada. La Posada Montecarlo al cumplir con los requisitos y solicitudes de los clientes les permitirá llegar a un servicio de calidad sin tener los clientes que dirigirse a otro hospedaje, muchas organizaciones tomaran de ayuda toda esta información ya que muchos hospedajes cometen el error de minimizar a sus empleados y dejarles de lado, tuvo como metodología el enfoque cuantitativo, nivel descriptivo, con un diseño transversal – no experimental.

Se obtuvo como resultados: Respecto a la variable capacitación: de un total de 20 trabajadores de la Mypes del sector servicios rubro hotelería, Montecarlo Suits Hotel, distrito de La Victoria, Lima, año 2019, considero que si se realiza diagnóstico previo para capacitar en la empresa donde 60% (12 trabajadores) dicen que siempre se realizan,

mientras que un 25% (5 trabajadores) indican que casi siempre y un 15% (3 trabajadores) indican que a veces hay capacitación, Respecto a la variable Gestión de Calidad de un total de 3 administradores de la MYPE del sector servicios rubro hotelería, Montecarlo Suits Hotel, distrito de La Victoria, Lima, año 2020, “aseguran que la falta de capacitación en los trabajadores impide una correcta gestión de calidad donde el 67 % (2 administradores) dicen que siempre, 33 % (1 administrador) dicen que casi siempre.

Finalmente se obtuvo como conclusión que los trabajadores encuestados aseguran que la falta de compromiso e interés de los dueños, impide la implementación de una adecuada gestión de calidad en los servicios, además muy pocas veces realizan diagnóstico previo para capacitar y solo una vez al año reciben capacitación, disminuyendo rentabilidad de la empresa.”

## **II. REVISIÓN DE LITERATURA**

### **2.1 Antecedentes**

#### **2.1.1 Antecedentes Internacionales**

Fernández (2017) en su proyecto de investigación: *Gestión de calidad y capacitación al personal de las micro y pequeñas empresas, sector servicio, rubro restaurantes, sector central, la esperanza, año 2016*, tuvo como objetivo describir plasmar los atributos de valor de los ejecutivos y preparando a nivel individual, el tipo de La exploración fue no exploratoria, transversal, expresiva, con una población de 126 Pymes y un ejemplo de 50 de los restaurantes, los métodos e instrumentos utilizados fueron la encuesta aplicada a los delegados legítimos y la encuesta con 16 consultas cerradas, provocando el acompañamiento: En lo que respecta a las empresas, la edad de los agentes legales de las pymes más generalizadas revisadas está en el ámbito de los 18 a 30 años con un 44%. El 60% de los agentes estudiados son mujeres, el 60% de los empresarios tiene título

universitario. En cuanto a las pymes, el 52% de los agentes de las pymes revisadas refirió tener 5 años ocupados con el área de comedor, el 80% de las empresas refirió que tienen de 1 a 5 trabajadores. La mitad de los empresarios analizados esperan generar beneficios para la familia. Con respecto a la variable, mencionaron que el 90% de los encuestados aplica el procedimiento de administración de la calidad, el 60% de los encuestados nota que las estrategias que utilizan son de conceptualización, la mitad de los empresarios reseñados mencionó que a través de la utilización de la junta se centró en el cliente, el personal da atención, el 48% de los encuestados notan que de vez en cuando dan preparación al personal, el 70% de los empresarios revisados notan que tienen un comportamiento decente en mente, el 70% de los encuestados notan que en el evento que evalúan al personal y el 70% de los jefes estudiados notan que la evaluación del personal es perpetua. Terminó haciendo referencia a que los empresarios de pequeños e independientes emprendimientos de restaurantes, aplican efectivamente el procedimiento de valor que la junta enfocó en el cliente, por lo que el personal brinda asistencia productiva, sin embargo en cuanto a preparación del personal, no muchos. De vez en cuando, como esto adquiere problemas para la ejecución de sus asignaciones, estas organizaciones evalúan continuamente a su personal, por lo que ofrecen una conducta digna y un apoyo al cliente.

Orjuela (2017) en su investigación sobre *Plan de Mejora en la capacitación para la gestión de calidad en el restaurante Punta Sal. Bogotá 2017. Universidad del Rosario*. La gastronomía peruana ha sido retratada últimamente por su explosión gastronómica, ya que ha creado un reconocimiento mundial y, además, ha descubierto cómo construir el patriotismo y el amor por la nación en cada uno de los peruanos. Esta gastronomía ha sido retratada como un orgullo público, que se ganó a través de la era del trabajo en el mercado

debido al desarrollo gastronómico global. Así es como la dirección de la gastronomía peruana se ha destacado por sus sabores coloridos, permitiendo el inicio de nuevos sectores comerciales dada la naturaleza de las fuentes de datos y el segmento separador que atrae a los clientes de todo el mundo. El objetivo de este trabajo fue establecer un examen o investigación del mercado que permita a la organización conocer las cualidades y carencias, cuando necesite ingresar a nuevos sectores empresariales. Asimismo, dicho estudio servirá para desglosar la viabilidad de la organización, para producir un ciclo de extensión. Además, la metodología permitirá cumplir con las metas de la estrategia probada en campo para el restaurante Punta Sal, comprende 2 situaciones, por ejemplo, primero, la metodología subjetiva, que permitirá reconocer: la determinación y circunstancia actual del área. y el restaurant, y el objeto de estudio, el examen de mercado; y la investigación de la asociación y cabecera; y, en segundo lugar, tuvo una metodología cuantitativa, que permitirá distinguir: el examen monetario del restaurant, las variedades en desarrollo y decadencia de la organización y el examen del beneficio futuro con el uso de la estrategia Comercial. Los instrumentos que se utilizarán para recopilar y examinar los datos para la preparación de la estrategia comercial son: entrevistas, el diario de campo y la descripción general. Concluyo que el mercado peruano tiene las condiciones importantes para el mejoramiento de este tipo de negocios, ya que, como se mencionó anteriormente, aún existen áreas que no están sumamente inmersas y en las que habría más aperturas de negocios destacadas.

Hinostroza (2018) *el presente desarrollo de investigación: Gestión de Calidad y Satisfacción del cliente en el Restaurante “El Paradero”, México 2018*, cuyo objetivo general es detallar la conexión entre la naturaleza de la administración y la lealtad del consumidor en el restaurante El Paradero, México. 2018, tuvo una metodología de nivel

esclarecedor correlacional. Para adquirir información se explicaron dos encuestas, la primera de 18 cosas dependientes del modelo SERVQUAL para la variable naturaleza de administración y la segunda de 18 cosas a través del modelo ACSI para la variable de fidelización del consumidor, que fue aprobado por tres especialistas metodológicos, y sucesivamente se completó una estadística sobre la población compuesta por 97 cafeterías. A través de los resultados obtenidos por el producto spss 23, se infiere que existe una conexión positiva moderada del spearman rho 0,918 y un nivel de inmensidad recíproca de 0,000, correspondiente al resultado muy bien se puede expresar que cuanto mejor sea la naturaleza de la administración, mayor es el cumplimiento de los clientes.

Barrios (2017) *en su trabajo de investigación: Gestión de calidad y costos de calidad en empresas de alojamiento turístico (Caso: hoteles tres estrellas) Estado Barinas, Venezuela*, tuvo como objetivo general analizar la relación entre la gestión de calidad y costos de calidad en las empresas de alojamiento turístico del estado de Barinas en Hoteles de tres estrellas, "El examen fue cuantitativo, transversal, entre sus principales resultados expresó que el componente de confiabilidad (capacidad de realizar las administraciones habituales de manera confiable y cautelosa) se encuentra con 22.6%, en cuanto a componentes sustanciales (limpieza, apariencia y avance de la realidad actual). oficinas, pulcritud del personal y administraciones integrales para el solaz de los visitantes) con 23,3%, y 21,5% contaba con la medida de seguridad que sugiere la información y consideración aparecida por los peones de la posada, y sus características para despertar credibilidad y confianza. , mientras que la capacidad de respuesta en cuanto a la capacidad de los representantes para ayudarlos tiene un 18,2% y en cuanto a la compasión tiene un 14,3%, lo que coloca al alojamiento en una consideración personalizada con respecto a cada visitante, concluyo que tiene una naturaleza de administración buena para el visitante

y que al contrastarlo, se observa la distinción entre administración de sierra y asistencia esperada.

Medina (2015) *En su proyecto: Determinación para la elaboración de un plan de capacitación que permita la ejecución de sistemas para mejorar la gestión de calidad al cliente en la ciudad de San Miguel 2015*; tuvo como objetivo completar un hallazgo para la producción de un plan de preparación que permita el uso de procedimientos para mejorar la naturaleza del apoyo al cliente en el área de restaurantes de clase primaria en la ciudad de San Miguel y, como destinos explícitos, hacer un e investigación externa para mejorar la exposición de los representantes y conocer el clima, lo que permite mejorar la naturaleza de la atención al cliente en los cafés de primera línea, en cuanto a estrategia, hicieron una exploración distinta, especie de examen correlacional ya que es normal que a través del uso de un plan de preparación, se mejorará la naturaleza de las administraciones de los clientes, tuvo como metodología una investigación descriptiva y correlacional , esto a la luz del hecho de que las pruebas de prueba no se realizan, la población se resolverá con un ejemplo 371 de clientes . Según lo indicado por los resultados Dependiendo de los resultados adquiridos de la visión general de los representantes en el área del café de la clase principal, el 52% considera que la perspectiva principal es la naturaleza del apoyo al cliente, el 33% considera que es la velocidad en la administración y el 15% creo que es el clima cercano. De igual manera, se dieron resultados que el 65% considera que la principal perspectiva para mejorar la ejecución es el avance de capacidades y aptitudes, mientras que el 26% afirma que es Inspiración, el 7% la utilización de nuevos avances y el 2% otros factores de atención al cliente. Supusieron que, con la mejora del plan de preparación, los cafés de primera línea tendrán la opción de contar con personal con la información más

adecuada sobre sus ejercicios de atención al cliente, mejorando así la naturaleza de las administraciones.

### **2.1.2 Antecedentes Nacionales**

Palma (2017) *en su estudio: Caracterización de la gestión de calidad y capacitación de las micro y pequeñas empresas, sector servicio, rubro hoteles, distrito de Juanjuí, 2017*, tuvo como objetivo conocer determinar la capacitación de la mype del rubro hoteles, tuvo como metodología no probabilística, cuantitativa, con una población de 12 MPE y un ejemplo de 10 MPE de la clasificación de posadas, los métodos e instrumentos utilizados fueron percepción y visión general, provocando el acompañamiento: Con respecto a los agentes, 90% de los más destacados revisados los delegados tienen 51 años o más, el 90% de los estudiados son hombres, la mitad de los encuestados notan tener un grado de instrucción especializado. Con respecto a la variable del estudio de administración de calidad, el 60% de los agentes revisados notan que están de acuerdo con las necesidades del cliente, el 60% de los delegados estudiados notan que el informe de administración que preparan es el arreglo clave, el 60% de los encuestados notan que su organización es actualizado, el 60% de los encuestados notan que no completan la preparación para el personal, el 60% de los encuestados notan que evalúan la lealtad del consumidor, el 100% de los encuestados notan que tienen la utilización de Spas. Con respecto a, la mitad de los encuestados notaron que dejaron de prepararse, el 70% de los encuestados hizo referencia a que en los últimos dos años acababan de adquirir uno preparándose, el 40% de los encuestados hizo referencia a que se interesaron en prepararse para una empresa de crédito monetario. Concluyo haciendo referencia a que los delegados de las empresas en miniatura e independientes, clasificación de Posadas Juanjuí, tienen un arreglo vital, que les permite realizar cada uno de sus ejercicios de manera competente y exitosa, ya que contar con este

significativo dispositivo permite a la organización reconocer los problemas, tanto monetarios, mecánicos y humanos, sin embargo, no es suficiente que la organización tenga un arreglo vital; sin embargo, también es vital que los trabajadores se preparen de manera constante, no solo cuando el personal ingresa a otro puesto, sino que la organización debe completar un programa de preparación, para que el personal actualice todos sus conocimientos y pueda desempeñarse mejor en su trabajo.

Montalbán (2016). *En su examen: Representación de la capacitación y la gestión de calidad en el mypes rumbo a la ciudad del transporte de viajeros de Tumbes, 2016*. En la cual tuvo como objetivo decidir los atributos de la preparación y la naturaleza de la administración en los *mypes*: transporte de viajeros en la ciudad de Tumbes, 2016, con un plan de exploración esclarecedor y una población de 129 trabajadores establecidos por la división de transporte 12 *mypes*, en Tumbes. Con un ejemplo de 68 trabajadores y 138 clientes de *mypes*, como instrumento de acumulación de información, se presume que los trabajadores de *mypes* en la zona de transporte de pasajeros en la ciudad de Tumbes obtienen capacitación para la aceptación del pago, tal como porque trabajo para adaptarme a nuevos ejercicios. El tipo de metodología de la investigación según lo indicado por el sistema de complejidad es explicativo porque tenemos la variable que lo acompaña: la capacitación y la variable de calidad de administración. Spirits (2012) especifica que los exámenes expresivos, también llamados exámenes demostrativos. Comprende, en un sentido general, retratar una maravilla o circunstancia particular que demuestra sus aspectos más destacados o poco convencionales, se concluyó que los marcadores que se utilizan, en la parte de transporte de *mypes*, son cortesía, disposición, confianza, información, consideración, administración personalizada al atender a sus clientes y de

esta manera tienen la opción de mejorar el cumplimiento que los clientes tienen con la administración que se está haciendo publicidad.

Rengifo (2016) *que completó un examen titulado: Representación de la financiación, capacitación y rentabilidad de los tipos del sector comercial del sector Rubro Abarrotes de la provincia de Tocache, - Perú.* Tuvo como objetivo decidir y representar la representación del financiamiento, preparación y lucro de los *mypes* de la parte comercial en la división de alimentos básicos de la región y el área de Tocache. La estructura utilizada en este examen no es exploratoria, es distinta. No es un ensayo, ya que se realizó sin controlar intencionalmente los factores, las maravillas se vieron a medida que se introdujeron en el entorno genuino y claro a la luz del hecho de que la razón de existir era demostrar los atributos de los factores de examen, sin acumular causa -Impacto tipo de conexiones de impacto. Concluyo en el 90% de los visionarios de negocios revisados dijeron que recibieron la preparación antes de permitir el crédito y el 10% dijeron que no se estaban preparando. El 60% de los visionarios de negocios revisados dijeron que obtuvieron una clase de instrucción, el 60% de los visionarios de negocios estudiados que se prepararon dijeron que estaban preparados en el lapso de la empresa de crédito relacionada con el dinero.

Cabrera (2017) *en su estudio: Caracterización de la gestión de calidad y capacitación en las micro y pequeñas empresas, sector servicio, rubro hoteles, provincia Padre Abad, Aguaytía, año 2017,* tuvo como objetivo, conocer las características de la gestión de calidad y la capacitación, el tipo de investigación fue no experimental, descriptivo,”con una población de 20 Mype y un ejemplo de 10 Mype, los procedimientos e instrumentos utilizados fueron percepción y visión general, provocando el acompañamiento: Con respecto a los delegados del Mype, la mitad de los encuestados que se aparte la mayoría

están en el alcance de 36 a 50 años, el 60% de los encuestados son hombres, la mitad de los encuestados tiene un título universitario. En cuanto a la variable del estudio de administración de calidad, el 60% de los encuestados notan que la organización tiene un arreglo clave, el 80% de los encuestados notan que la administración que ofrecen es según los requisitos del cliente, el 80% de los encuestados notan que dan preparación al personal, El 70% de los delegados estudiados notan que evalúan a los clientes para conocer el grado de cumplimiento, el 60% de los revisados notan que utilizan los dispositivos TIC. Preocupante, el 40% de los encuestados notó que durante los dos últimos años se prepararon varias veces, el 40% de los encuestados notaron que se prepararon en la organización de Recursos humanos. Concluyo que las pequeñas y pequeñas organizaciones, posadas, tienen un arreglo clave, ya que este dispositivo permitirá a la organización desarrollar sus ejercicios de manera efectiva, permitiendo que se tomen las decisiones correctas, para hacer y mantener circunstancias favorables similares que sean razonables. En el largo plazo, pues de nuevo, la preparación que la organización dé a sus trabajadores más adelante traerá grandes resultados para la organización, ya que contará con representantes con información, habilidades y mentalidades modernas adicionales para que se adapten a los cambios publicitarios.

García (2015) *en el proyecto: Caracterización de la atención al cliente y la capacitación de las micro y pequeñas empresas, sector servicio, rubro restaurantes, distrito de Lalaquiz, Huancabamba, 2015*; tuvo como objetivo, establecer "los atributos de la atención y preparación del cliente, el tipo de examen fue expresivo, con un plan sin pruebas, con una metodología cuantitativa, con una población de 20 trabajadores y 135 clientes de las mypes del área de comedor, Las estrategias e instrumentos utilizados fueron las revisiones y la encuesta que se aplicó a los trabajadores y clientes, provocando el

acompañamiento: En lo que respecta a los trabajadores, la edad de los encuestados que más se distingue está en el ámbito de 36 a 45 años con 45 %, la mitad de los encuestados son hombres, el 75% de los encuestados tiene estudios de nivel auxiliar, la mitad de los encuestados notan tener 3 años de trabajo en la organización. En cuanto a las MPE, la mitad de los encuestados nota que el movimiento de la organización es el apoyo al cliente. Con respecto a la variable de preparación del estudio, el 100% de los encuestados notan que requieren que la organización los prepare, el 80% de los encuestados notan que no han obtenido aceptación al ingresar al trabajo, el 95% de los encuestados notan que la ejecución de su ocupación es evaluada por la organización , El 70% de los encuestados notan que no han recibido ninguna preparación de la organización, el 100% de los encuestados notan que hay un control de stock de fuentes de información y materiales crudos. En cuanto a la administración, el 85,9% de los encuestados notan que el apoyo al cliente en el café es insuficiente, el 52,6% de los encuestados nota que la consideración en la caja es inadecuada, el 84,4% de los encuestados nota que la comida no cumple con sus requisitos, el 82,2% de los encuestados notan que el restaurante debe mejorar sus oficinas, el 77,8% de los encuestados nota que la organización no cuenta con personal calificado para la administración. Concluyo haciendo referencia a que las Pymes deben capacitar a sus trabajadores, ya que les permitirá contar con un personal certificado y benéfico que ayude a cumplir con los destinos de la organización, así mismo la organización debe construir un plan de mejora ya que tiene algunos inconvenientes. que impiden que la organización se desarrolle, además, no cumple con la lealtad del consumidor.

### **2.1.3. Antecedentes Locales**

Pérez (2019). *En su tesis Propuesta de Mejora de la Capacitación de Personal como factor relevante para la Gestión de Calidad en las Micro y Pequeñas Empresas del Sector Servicio, rubro Restaurantes del distrito de Pacarán, provincia de Cañete, 2018*

Tuvo como objetivo proponer las mejoras de la capacitación de personal como factor relevante para la Gestión de Calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro restaurantes, del distrito de Pacarán, provincia Cañete, 2018. En la cual empleo una metodología de tipo cuantitativo, nivel descriptivo con diseño no experimental y corte transversal. Llegó a las siguientes conclusiones: La evaluación por desempeño en las empresas es desfavorable, La empresa no realiza informes periódicamente, en algunas oportunidades están pendiente de las necesidades de los trabajadores la empresa de forma regular realiza capacitaciones.

Bonilla (2015) *señala en su presente trabajo: La Gestión de la Calidad y su relación con los costos de desechos y desperdicios en las MYPES de la confección textil que las MYPES que se encuentran en el Perú*, ocupan un porcentaje alto de 99,3% del número de empresas y el nivel de competencia es bajo. La ineficacia de su gestión en la respecta a la calidad ocasionan pérdidas que a la par aumentan los costos. Tuvo como objetivo “Relacionar la gestión de la calidad de las Mypes de la confección textil de Lima y Callao con los costos generados por desechos y desperdicios”. Las personas encargadas de pilotar estas micro y pequeñas empresas no son consecuentes del impacto que tiene una buena gestión de calidad, desde que un producto se diseña hasta en el momento en el que se elabora, teniendo como consecuencias el incumplimiento que se tiene que dar en la calidad y ocasionando elevados niveles de pérdidas, y esto influencia en la economía pero es

ignorado; y de la misma manera, llevar un mal registro limita las causas que estas originan el problema y no permite que los procesos mejoren continuamente ni se innoven, la investigación se limitó gracias a que tuvo que cuantificar cuales eran las falencias originadas en lo que respecta el proceso de producción, por motivos de la carencia de un buen registro de información. Conto con una muestra de 27 pequeños y micro empresas que se ubican en el rubro de la confección textil, tuvo como conclusión que hay una correlación entre calidad y costos de perdida.

Mongrut (2018) *señala en el presente trabajo de investigación denominado: Propuesta de un modelo de Gestión de Calidad en una asociación de MYPES de Calzado de Lima*

Tuvo como objetivo determinar las principales características de la gestión de calidad y la formalización de las MYPE del sector comercio – rubro boticas, de la urbanización Zárate, del distrito de San Juan de Lurigancho, 2018. De tipo cualitativo, descriptivo y corte transversal. Para la ejecución se tomó una población de aprox. Veinticuatro boticas y se recogió una muestra de veinticuatro boticas las cuales se encuentran ubicadas en la urb. ZARATE, de los cuales se les realizo la aplicación de 31 incógnitas asociadas a las variables de estudio. Se arrojó los siguientes resultados: los adultos de 41 años ocupan un 55.6%, mientras que una cantidad del género Masculino representa al MYPE ocupa un 62.5%. Toda la cantidad evaluada cuentan con unos estudios superiores. Asimismo, todos los evaluados son los encargados de sus empresas. Con respecto a sus características esenciales: una cantidad aprox. De 41,7% posee entre seis a diez años ya posicionados en el mercado. De los cuales todas las empresas estiman entre uno y cinco colaboradores. En lo que respecta la gestión de calidad: Toda la cantidad es de nivel medio. Todos los evaluados saben reconocer lo que necesitan sus clientes.

Tang (2016) en su tesis: *La capacitación en las mypes del sector servicio, rubro hoteles, del Jr. Bolognesi, Distrito de san Vicente, Provincia de cañete, Departamento de Lima, periodo 2015*, tuvo como objetivo, determinar los atributos de capacitación de las pequeñas empresas, su metodología es de tipo de exploración fue cuantitativa y aplicada a la luz de que se hizo para las sociologías, con una población y prueba de 5 pymes del área de hospedaje, las estrategias e instrumentos utilizados fueron la revisión y la encuesta que se aplicó a los legítimos agentes con 14 consultas, provocando el acompañamiento: Con respecto a los delegados de las pymes, la edad está en el ámbito de 40 años a adicional con 60%, 40% de los encuestados están enganchados, el 80% tiene exámenes especializados. En cuanto a las mypes, el 60% de los delegados estudiados demostraron tener entre 4 a 6 años de inmutabilidad en el área, el 40% de las mypes tienen entre 1 a 5 trabajadores. En cuanto a la variable preparación, mostraron que el 60% de los encuestados obtuvieron 14 capacitaciones, el 100% demuestra que la preparación es un interés más adelante, el 100% hizo referencia a que la preparación del personal conlleva un beneficio más destacado para la organización, el 60% de los encuestados mostró que la preparación se expande eficiencia empresarial. Termino haciendo referencia a que los delegados de las mypes son adultos, tienen exámenes especializados, llevan entre 4 a 6 años trabajando en la búsqueda y la cantidad de trabajadores que tienen estas mypes son de 1 a 5. La mayor parte de estas mypes en el área de hospedaje dan preparación a sus trabajadores según los requerimientos que se distinguen en los distintos territorios, ya que estas capacitaciones incrementan la eficiencia empresarial y la satisfacción del personal.

Sala (2015) en su estudio *La capacitación del personal en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro hotelero del Distrito de nuevo Cañete año 2014*, tuvo como objetivo, determinar las principales características de la capacitación del personal,”

tuvo como metodología una investigación no exploratorio, transversal, esclarecedor, con una población y prueba de 10 hoteles, los métodos e instrumentos utilizados fueron el estudio y la encuesta, provocando el acompañamiento: Respecto a los resultados, el 40% de los agentes fueron En algún lugar en el rango de 45 y 65 años, el 60% son hombres, el 100% tiene educación superior, el 60% tiene la situación de supervisor. Con respecto a mype, el 90% garantiza que el objetivo de la creación es producir beneficios, el 100% demostró tener más de 5 años al acecho, el 100% garantiza que la organización funciona oficialmente. En cuanto a la variable, la mitad demostró que tiene un programa de preparación trimestral, el 100% garantiza que la preparación es un emprendimiento, el 100% muestra que la preparación impacta la ejecución del trabajo y la rentabilidad de los amigos. Concluyo demostrando que las mypes de la hostelería consideran que la preparación del personal genera ejecución, confianza en el personal, ya que habiendo preparado al personal la organización enfrenta una intensidad que cada día es más exigente. Por otra parte, también recuerdan constantemente que la preparación no es un costo sino una especulación, por lo que la organización puede aumentar su eficiencia.

## **2.2 Bases Teóricas**

### **2.2.1 Capacitación**

Dessler (2009) hace referencia a que la capacitación se realiza después de detectar diversos problemas en la organización, lo que significa darles nuevas y viejas aptitudes que les permitirán desarrollar sus ejercicios. Del mismo modo, el creador confirma que la capacitación es una base de la organización y los responsables de completarla son los jefes responsables de respaldar los datos y estimularlos a la fuerza laboral (p. 294)

Chiavenato (2007) caracteriza la capacitación, Como un proceso de capacitación momentáneo, que se resuelve de manera eficiente y ordenada; todos juntos para que el

personal tenga un aprendizaje, un estado de ánimo y aptitudes más tempranos, lo que permitirá que los ejercicios se realicen de manera suficiente y precisa; para el cumplimiento de objetivos individuales y comerciales (p. 24)

Desde una perspectiva reguladora, Chiavenato (2007) hace referencia a que “la capacitación está a cargo de los supervisores de cada asociación, es decir; son los individuos oportunos responsables de prepararlos, dirigirlos y estimularlos en sus procedimientos de avance de los ejercicios que crean dentro de la organización” (p. 387)

### **2.2.1.1 Contenidos de Capacitación**

Chiavenato (2007) Son representados por cuatro tipos de conducta que el individuo ve.

1. Transmisión de datos. Se caracteriza por ser la pieza de enfoques, estándares, reglas y entre otros; que toda asociación tiene, que son vitales para que la fuerza laboral sepa.

2. Avance de habilidades. Es una preparación que retratará los ejercicios y las capacidades que se crearán en cada recado actual que necesitan crear. 3. Avance de disposición. Son entrenamientos que actúan para cambiar los marcos mentales antagónicos a constructivos de la fuerza de trabajo que se identifican con la exhibición de cada uno. Incluyendo con inspiraciones, con nuevos comportamientos y nuevas propensiones.

4. Mejora de la idea. Es una preparación que le permitirá incorporar lo que se ha dado cuenta, sin duda, y que le permitirá producir aprendizaje con temas mundiales y expansivos (p. 387).

### **2.2.1.2 Importancia de la Capacitación**

Grupo (2017) “La importancia de la capacitación en la fuerza laboral es significativa para la asociación, ya que la capacidad humana es una pieza clave para que la asociación cumpla sus objetivos establecidos en su avance.” (pág. 89)

Grupo (2017) La capacitación fomenta una etapa de aprendizaje en las diversas zonas que tiene la asociación, lo que permite que los programas que ayudan a mejorar la organización sean ángulos, por ejemplo, en el cuidado de los problemas, la realización de ejercicios de manera efectiva, el ajuste a los nuevos avances, la mejora de la administración reguladora. e impulsar la fuerza laboral para lograr sus objetivos establecidos (pág. 90)

### **2.2.1.3 Ciclo de la Capacitación**

Chiavenato (2007) la capacitación tiene la motivación detrás de la creación de aptitudes que permitan retomar según lo indicado por el esfuerzo de cada individuo, a la luz del hecho de que la preparación significa tener datos positivos, lo que permite crear habilidades para ayudarse a sí mismos y al negocio. Las fases de la capacitación son confiables con el marco abierto que se conectan como objetivos. (p. 397)

### **2.2.1.4 Objetivos**

Chiavenato (2007)

1. Haga un movimiento hacia el personal para el avance de los ejercicios realizados en su actividad.
2. Ofrezca oportunidades para desarrollar sus habilidades en ocupaciones cada vez más complejas y más deberes.
3. Haga que el personal tenga una sensación de seguridad en los ejercicios que completa, dándoles confianza y alentándolos a adaptarse a nuevos cambios y nuevos patrones de autoridad. (p. 399)

### **2.2.1.5 Ventajas de Capacitación en Organizaciones.**

Aguilar, (2009), La ventaja del uso de la capacitación crea ganancias y ángulos positivos para la asociación, mejora el grado de ejecución del personal, decide un lugar de trabajo satisfactorio, mejora la correspondencia entre el jefe y el personal, produce un gran liderazgo básico y disposición a partir de los problemas. (p. 69)

### **2.2.1.6 Aplicación Estratégica de la Capacitación**

Dessler (2009) describe que la capacitación se centra en el camino para mostrar aptitudes especializadas, que cubre las formas y técnicas para la preparación; para que el personal asegure nuevas habilidades, un nuevo aprendizaje que les permita lograr sus propios objetivos y cumplir los objetivos de la asociación (p. 294)

### **2.2.1.7 La Administración del Desempeño**

Dessler (2009) La capacitación es una cifra importante que incluye la ejecución de los ejecutivos, que se considera como la técnica de dirección y reconciliación para lograr los destinos. En consecuencia, preparar la ejecución de los ejecutivos implica que el compromiso de la preparación está en relación con la asociación; para el logro de sus objetivos para cada personal (p. 297)

### **2.2.1.8 Fuerzas Motivadoras**

Puchol (2003) caracteriza que la fuerza motivadora es una pieza clave que se concede dependiendo de la rentabilidad y la naturaleza del trabajo que realizan y que permite el desarrollo de la organización. El objetivo principal de aplicar ímpetu laboral es inspirar a los representantes de la asociación, ya que les permite mejorar su presentación y eficiencia en su exposición. De manera similar, permite a) mantener la mejor fuerza laboral, b)

reconocer al asociado competente, c) disminuir los costos, d) ingresar el activo de la organización a los ejecutivos (p.318)

Chiavenato (2007) hace referencia a que la utilización del programa de ímpetu fue hacia principios del siglo XX, como una recompensa por el trabajo aburrido y rutinario de los compañeros de equipo; Este es el medio por el cual especifica que en este momento, con mucho, la mayoría de las organizaciones efectivas perciben a su personal con programas de compensación variables y adaptables, con motivadores, con inspiraciones y, por lo tanto, desarrollan las habilidades de los docentes de la asociación. (p. 94)

De manera similar, Chiavenato (2007) caracteriza que las motivaciones son consideradas como cuotas permitidas por las asociaciones al personal a través de (ventajas sociales, compensaciones, estabilidad profesional, subvenciones, aclamación y entre otras). A la luz de los compromisos que aporta a la asociación que garantiza los resultados obtenidos en la asociación. De esta manera, especifica que los ímpetus se llaman premios o actualizaciones (p. 83)

Como lo indica Chiavenato (2007), “los diseños de motivación que se utilizan en el mercado son: diseños adicionales anuales, cooperación según lo indicado por los resultados encontrados y pago de rivalidad” (p. 314)

#### **2.2.1.9 La Entrega de Beneficios como Motivador**

Dessler (2009) Es una expansión de la compensación que recibe el personal debido a la ejecución individual; Que se concede de la recompensa, que es un aspecto importante de la remuneración del personal; Los incrementos permitidos a los trabajadores son vistos como motivadores que se identifican con los profesores de la oficina, en particular los expertos, por ejemplo, los agentes y secretarios. (p. 61)

### **2.2.1.10 Dimensiones de la Capacitación.**

Idalberto (2007). Descubrimiento de las necesidades de la capacitación. La fase subyacente de la preparación que permite un análisis fundamental. Para distinguir los requisitos y carencias con los que la asociación tiene tres grados de examen.

Niveles de investigación de la asociación: es un examen jerárquico que hará alusión a la misión, objetivos, activos calificados y medios de transporte de la asociación.

Análisis de recursos humanos: marco de capacitación que brinda una investigación, en lo que respecta a recursos humanos, con términos cuantitativos y subjetivos en cuanto a los ejercicios que el personal tiene en el esfuerzo realizado en la organización. Examen de actividades y capacidades en el avance de las habilidades: depende inequívocamente de realizar disecciones en ocupaciones que sirvan para reconocer los tipos de aptitudes, mentalidades y aprendizaje. Además, decidirá las necesidades de preparación que es uno de los temas más alucinantes.

2. Programas de capacitación: una vez que se hayan resuelto y reconocido las necesidades de preparación, se realizarán planes, métodos y proyectos para desentrañar la insuficiencia encontrada en investigaciones anteriores. Pensando en las consultas que lo acompañan. ¿Cuál es la necesidad? ¿Dónde se decidió primero? ¿Cuál es la razón? ¿Es parte de una necesidad más notable?

3. Implementación de la capacitación: esta medición revelará qué instrumentos se utilizarán para hacer la preparación, con el apoyo previo de los jefes y pioneros de la organización, quienes son responsables de evaluar los proyectos que se actualizarán en la asociación. Idalberto (2007). La ejecución para la mejora de la preparación dependerá de las variables que la acompañan. Un proyecto de preparación suficiente con respecto a la

asociación. Calidad y creatividad de los proyectos de preparación a realizar. La colaboración e incorporación de jefes y personal en la creación de aptitudes de preparación. Instrumentos suficientes para preparar la orientación.

4. Evaluación de los resultados de la capacitación: esta es la última fase del procedimiento de preparación donde el último efecto posterior del considerable número de ejercicios que se han completado anteriormente se resolverá dependiendo del nivel de autoridad, el nivel de recursos humanos y el nivel de tareas y actividades, dentro La asociación consta de dos etapas:

- Identifique si la capacitación en la asociación tuvo algunas alteraciones con respecto a las prácticas y las propensiones para la fuerza laboral.
- Supervisar si la capacitación tuvo resultados con respecto a los objetivos y metas de la organización. (Pág. 67)

#### **2.2.1.11 Capacitación en Base a las Competencias**

Chiavenato (2007), En el nuevo entorno financiero y laboral, hay requisitos previos progresivamente nuevos que obligan a las organizaciones a buscar opciones que les permitan desarrollar la información y las capacidades del capital humano que tienen. Esta nueva opción se muestra a través de la preparación basada en aptitudes, que planea desarrollar una fuerza laboral capaz en cuanto a información, habilidades, capacidades y prácticas. Este tipo de preparación dependiente de habilidades como la convencional, tiene una metodología preventiva, restauradora y profética según las necesidades distinguidas.

Capacitación preventiva Es la preparación aplicada para establecer la fuerza de trabajo con el objetivo de que se enfrenten a circunstancias futuras de cambio innovador, operativo, gerencial o mental, que desvelen de antemano la aptitud del personal.

Capacitación restaurativa Se aplica a la disposición de los problemas mostrados o para abordar las desviaciones en los principios de ejecución.

Capacitación predictiva: Se aplica para mantener los puntos de referencia de ejecución sin una desviación en los rangos de competencia. Sirve para garantizar la coherencia del límite de reacción y para mantener una distancia estratégica de posibles desviaciones.

(Pág. 167)

#### **2.2.1.12. Resultado y Compromiso de la Formación Basada en Competencias**

Chiavenato (2007), En consecuencia, cualquier educador con participación en el plan de preparación de proyectos piensa que depende de los objetivos de preparación, junto con la estructura y la sustancia de los proyectos. Además, la preparación basada en habilidades ha caracterizado objetivos, estructura y sustancia. En realidad, la distinción crucial es la etapa inicial de la estructura. Hoy, los maestros deben reflexionar sobre los resultados requeridos en lugar de los compromisos atractivos. (Pág. 180)

#### **2.2.1.13. Cambio en los Procedimientos o técnicas de Estrategias**

Chiavenato (2007), La preparación de estrategias de introducción y los dispositivos de configuración de preparación fundamentales no cambiarán drásticamente dentro de un marco basado en competencias. Los maestros encontrarán que el alcance de las alternativas accesibles aumenta a medida que se muestra la adaptabilidad en el enfoque de preparación. Los maestros tendrán la opción de crear nuevas formas de abordar los problemas del individuo y la reunión, explotar las evaluaciones y técnicas y procedimientos de avance para ayudar a las personas a demostrar sus habilidades, lo que contribuye al finalizar los ejercicios de capacitación. (Pág. 145)

#### **2.2.1.14. Desarrollo de los Indicadores**

Según Chiavenato (2007). Los indicadores de desarrollo de la capacitación son:”

- a) Desarrollo de la investigación para la Capacitación. Es donde se realiza una investigación de las regiones de la asociación que tienen las necesidades de la Capacitación.
- b) Identificación de los efectos secundarios del trabajo despilfarrador. Es donde él da a conocer los respetos que la facultad tiene en el avance de los ejercicios.
- c) Examen organizacional. Se conoce la mejora del examen de toda la asociación.
- d) Organización de la capacitación. La etapa decide las necesidades de preparación en las diversas regiones de la asociación.
- e) Procedimientos de capacitación sobre el uso. Son los tipos de avance de la preparación que hacen las asociaciones.
- f) Programa de inducción o reconciliación. Es un procedimiento organizado que describe los tipos de mejora de la preparación.
- g) Adecuación del programa de preparación. Es la base de la preparación que se completará en las asociaciones.
- h) Calidad de la preparación del material. Son los materiales utilizados para la mejora productiva de la preparación.
- i) Cooperación de supervisores y / o agentes. Es la pieza de los jefes que se preocupan por la mejora de la preparación de su personal.

- j) Evaluación a nivel autoritario. Es la fase de evaluación del uso de la preparación.
- k) Evaluación a nivel de zona de Recursos Humanos. Son los efectos secundarios del personal a través de la aparente preparación.
- l) Evaluación en el grado de diligencias y mejora de ejercicios. Es donde puede ver el cambio o la mejora del personal en cuanto al avance de los ejercicios-  
(p.190)

### **2.2.2 La Calidad y su Gestión**

Como lo indica Cuatrecasas (2010) hace referencia a que una correcta administración identificada con la calidad, es hacer una adecuada ordenación, planificación y avance de los rubros, ciclos y RRHH de los ejecutivos, como un correcto uso y control de calidad, esto impulsa a adquirir puntos de interés serio y el absoluto cumplimiento de cada uno de sus deseos y necesidades de los clientes, a través de artículos, administraciones y ciclos.

En consecuencia, es importante acentuar que con la calidad se obtiene la ganancia, pero además se logra la estima, la imagen de la organización y la lealtad del consumidor, ya que la calidad tiene dos metodologías clave, una de ellas dependiente de la disminución de costos para captar un mayor mercado, al expandir la eficiencia, ya que esto disminuye los costos internos y la otra metodología es aprovechar la lealtad del consumidor con mayor calidad y notoriedad de la organización, apostando por una técnica de incremento de costos, la aplicación de estos dos sistemas genera beneficios más destacables. Para decirlo claramente, no exclusivamente debe aplicarse un procedimiento dependiente de la disminución de costos, es fundamental que las organizaciones utilicen metodologías

dependientes de la obtención de calidad, ya que con la disminución de costos la calidad aumentará. (Pág. 195)

### **2.2.2.1 Gestión de Calidad**

Como lo indica Uribe (2011), es la forma en que el directorio planifica, compone el avance de las actividades operacionales, la adjudicación de activos, de manera de mejorar la naturaleza de la oferta, así mismo infiere administrar a calidad. es decir, el ciclo de administración de la organización debe ser continuamente racionalizado, limitando costos, activos y disminuyendo las actividades inútiles, que no están añadiendo valor al proceso, mediante la mejora constante de todas las áreas de la organización, averiguando cómo satisfacer sus necesidades. y deseos para los clientes. La gestión de la calidad es básica para cualquier organización, ya que esta herramienta permite lograr la mejora constante, de todos los productos y beneficios, agilizar activos, incrementar la rentabilidad, limitar costos y garantizar la inmutabilidad y coherencia de la asociación. (Pág. 85)

### **2.2.2.2 Gestión de la Calidad**

Según Maldonado (2018), la gestión de la calidad completa incluye todas las diversas áreas de la organización, por ejemplo, tareas, medidas, donde su objetivo principal es ofrecer artículos o servicios dentro de un período necesario, que satisfagan totalmente a los clientes, de igual manera plantean el grado de calidad de todas las actividades comerciales, a través de un deber total de la administración y el soporte, todo considerado. La calidad absoluta busca continuamente la mejora, a fin de cuentas, teniendo como objetivo la calidad en todo lo que se ofrece a los clientes internos y externos, en esta línea configurando organizaciones más productivas, más singulares, orientadas a resultados y obteniendo una retribución más destacada. (Pág. 254)

### **6.2.2.3. Los Cuatro Pilares de la Calidad Total**

Cuatrecasas, L. (2010). En la actualidad una gestión eficaz de la calidad depende de una asociación satisfactoria, de una correcta administración de los bienes humanos y materiales que la integran, donde todos estén incluidos, donde destacan los cuatro factores fundamentales que conforman la premisa de una gestión de calidad absoluta:

- Cumplir con todos los prerequisites del cliente, cumpliendo íntegramente cada una de sus necesidades y deseos.

- Limpiar todo desperdicio, está ligado a hacer los procesos con la base de ejercicios y consumo de activos en general.

- Mejora continua, esto implica que la organización mejora continuamente en cuanto a sus ciclos, utilización de activos, rubros y administraciones, ya que de esta forma la calidad lograda se incrementa constantemente.

- El interés dinámico de la aparente multitud de personas que componen la organización. (Pág. 159)

### **6.2.2.4 Calidad en los Hoteles**

Como indica Molina (2017), todas las organizaciones con rubro en hoteles dependen legítimamente de la gestión de calidad, por lo que la alta administración debe darse cuenta de cómo reconocer los diversos activos que se necesitan para lograr la calidad normal, y además es responsable de caracterizar los prerequisites y estándares. de la utilización en la determinación de la facultad. Una gestión de calidad satisfactoria da la vía esencial para distinguir y cumplir con los requerimientos de los clientes a costa de base, además debe haber un trabajo de deber, intriga y coordinación más destacable, además debe haber un arreglo desde la alta administración de la organización y un Evaluación consistente del

profesorado, ya que la administración de la calidad es un instrumento de administración explícitamente enfocado a la mejora incesante, que incorpora todos los ejercicios realizados por la asociación y todos los ciclos que impactan directamente en el grado de impresión de calidad del cliente.

Al actualizar el marco de administración de la calidad, adquiere mejoras en la rentabilidad del aspecto interno de la organización, por ejemplo, disminución de costos, mejora en la productividad y correspondencia, cooperación más prominente del personal y en la parte externa como manos superiores ajustándose a las solicitudes de clientes, mejora en el panorama corporativo, en las administraciones entregadas, incremento de acuerdos, captación de nuevos sectores de negocio y clientes.

En las organizaciones de hospedaje, la calidad funciona como un componente clave de la diferenciación y su principal ventaja es la mejora de la calidad de los artículos como servicios, en esta línea ayudando a expandir la lealtad del consumidor y aumentar su confiabilidad. (Pág. 169)

#### **2.2.2.5 Escalas en el Segmento de Administración de los Hoteles**

Según Cuatrecasas, L. (2010), nos dice que: “Una fundación que brinda administración a los hoteles de asentamientos de corta permanencia (sin cambios), brindando sustento, y administraciones de salas de baile; reunión, cochera, piscina, entre otros Ley 26961” (p. 158)

Según Cuatrecasas, L. (2010), nos dice que: Los hoteles se consideran como una estructura que se resuelve en lo que respecta al equipamiento y que tiene la intención de brindar asistencia al cliente en un momento específico (breve). Además, eso está ambientado con administraciones fundamentales, por ejemplo, el baño individual, una

cama, un cuarto de almacenamiento. Además, diferentes volantes que tienen un condominio o una habitación que tiene televisores, asientos y otro hardware crítico que los clientes pueden llegar hasta la naturaleza de la administración. Teniendo en cuenta las perspectivas comerciales, los alojamientos se consideran una asociación convencional que se compone de diferentes capacidades que pueden caracterizarse dependiendo del grado de pago de sus clientes, independientemente de si son altos, medios y bajos. (p.162)

La Ley 26961 (2004) tiene el objetivo de distinguir el arreglo y la clase y la supervisión correcta de las subvenciones, capacidades y segmentos de dicho asunto para dar una administración de calidad. Orden: La cabina es un segmento monetario de la industria de viajes ajustado por algunas fundaciones según las clases y la administración, que están relacionadas con los nombres y según lo indicado por las clasificaciones; Clase de hotel de 1 a 5 estrellas, clasificación de albergue que contrasta de 1 a 3 estrellas, con clasificación de 3 a 5 estrellas, (p.12)

#### **2.2.2.6 Categorización**

Según Barraza. (2006) los hoteles se dividen en categorizan en:

1. Posadas de una estrella. Son posadas que son menos costosas y que se compone de una sola habitación privada, en ciertas posadas con baños privados y en diferentes posadas con baños compartidos. Que están hechos solo para descansar. Lo que contienen estos alojamientos es con muebles, cama, asiento y una mesa de luz.

2. Alojamiento de dos estrellas. Los alojamientos de dos estrellas son posadas que son para la clasificación media que ofrecen, por ejemplo, baños privados, espacios de vida que son extensos con todos los muebles adicionales como lo indica la asociación que otorga la

administración. Además, el área de estos alojamientos está a medio camino en todas las ciudades.

3. Tres posadas de estrellas. Los alojamientos de tres estrellas se otorgan a un costo normal que tiene una amplia gama de espacios en cada habitación, con muebles completos, por ejemplo, mesas, televisores, baños, teléfonos, armarios y entre otros.

4. Alojamiento de cuatro estrellas. Los alojamientos de cuatro estrellas se identifican con clientes de primer nivel, que esta habitación es extravagante, con sus propios baños, agua caliente y televisión digital. Que estas posadas también le dan a la administración de la ropa, división para ciertas responsabilidades, ya sea negocios y relajación.

5. Cinco posadas de estrellas. Las posadas de cinco estrellas están separadas por una excelente administración y una excelente atención al cliente. Ya que están sobre diferentes posadas. De esta manera, las posadas de cinco estrellas tienen piscinas, salas de ejercicio, artistas juveniles, espectáculos y ocasiones prácticamente durante toda la noche. (Pág. 250)

#### **2.2.2.7. Los 14 Puntos de Deming**

Hernández. (2014) los 14 puntos de Deming se clasifican:

1. Crear constancia en el Propósito de mejorar el producto y el servicio: su objetivo es mantener la competitividad, mejorando o innovando, la asignación de recursos a la planificación, el diseño del producto y el servicio con la ventaja saber lo que el cliente realmente necesita.

2. Adoptar la Nueva filosofía: el cambio a una nueva era hacer ver la cosa de otra manera, el propósito de este es de terminar con el despilfarro, defecto y poca productividad en las empresas.

3. Dejar de depender de la inspección para lograr la calidad: el objetivo es comprender de que estar inspeccionando los productos no garantiza la calidad, al contrario, pueden elevar los costos por la masa de personas que realizan esta actividad.

4. Acabar con la práctica de hacer negocio sobre la base del precio: buscar precios más accesibles genera ya no buscar productos de buena calidad para ello es mejor solo tener un solo proveedor y buscar tener la mejor relación a largo y confianza.

5. Mejorar siempre el sistema de producción o servicio: consta con mejorar los procesos productivos para el producto.

6. Implantar la formación: el objetivo es realizar capacitaciones para que los trabajadores se desempeñen mejor en las actividades a cumplir.

7. Adoptar e implantar el liderazgo: consiste en lograr que los trabajadores adopten otro cambio de actitud mediante la dirección para conseguir mayor calidad y que a la vez estos estén satisfechos.

8. Desechar el miedo: eliminar los posibles miedos que asechen contra los trabajadores. Superar los problemas entre departamentos: mejorar la calidad entre los departamentos de una organización en el sentido de materiales y especificaciones.

9. Eliminar los eslóganes, exhortaciones y metas para la mano de obra: es cuando los trabajadores no tienen recursos necesarios dados para cumplir con los eslóganes, sienten desinterés por la problemática de operación.

10. Eliminar normas de trabajo que prescriban normas numéricas: medir más la cantidad de trabajo.

11. superar obstáculos que impidan que la gente se orgullezca de trabajo: se refiere a que existen calificaciones ya establecidas pero que también debería de considerarse el apoyo a los demás o mejoramiento del sistema.

12. Estimular la educación y la autoestima: declara que no es suficiente los conocimientos que ya tengan los trabajadores, se debería siempre plantear la educación para ellos.

13. Actuar para lograr la transformación: estructurar a la organización para cumplir estos catorce puntos. (pág. 215)

#### **2.2.2.8. Circulo Deming**

Hernández. (2014). Es un Proceso metodológico para implantar un sistema de mejora continua mantenimiento. Planear: realización de un diagnóstico y saber el estado de la organización para detectar los problemas y proponer las soluciones para ellas con un plan de trabajo.

Hacer: se da inicio al plan de trabajo con vigilancia para saber si se está cumpliendo con lo planeado.

Verificar: se identifica los efectos de lo planificado y entran en evaluación los problemas, y posibles resultados

Actuar: es el final de circulo de la calidad, donde ya se queda establecidos los pasos a seguir. (pág. 218)

### **2.3 Marco Conceptual**

**Capacitación:** Chiavenato (2007), Es un instrumento fundamental para el desarrollo dentro de la asociación, ya que permite a los trabajadores adquirir una amplia información,

pericia sobre los emprendimientos identificados con su cargo, favoreciendo el desarrollo tanto del personal como de la organización. (p.136)

**Entrenamiento:** Hernández (2003), Es un ciclo instructivo momentáneo que apunta a producir cambios en la conducta, en el avance de aptitudes, perspectivas, donde se educa a los representantes que construirán un puesto de trabajo específico. (p. 36)

**Gestión:** Tigani (2006), Incluye ordenar, anticipar, tener un control satisfactorio y ordenar todos los ejercicios, utilizando todos los activos y esfuerzos fundamentales, para lograr las metas propuestas en el tiempo necesario. (p. 5)

**Gestión de calidad:** Sierra (2013), la administración de gran calidad en las asociaciones contiene el control, la mejora del valor de calidad, estableciendo nuevos procedimientos comerciales para mantenerse al día e incrementar las ventajas competitivas, al igual que centrarse en la calidad o la administración del artículo, pero además en la forma de conseguirlos y satisfaga completamente cada una de sus necesidades y deseos del cliente. (p. 86)

**Calidad:** Según Arenal (2019) Depende de un ciclo de mejora constante de artículos y servicios, con el punto de satisfacer por completo las necesidades del cliente interno y externo, además permite a las organizaciones lograr mejores resultados, que dependen de la disminución de costos, en la obtención de artículos en ocasiones puntuales, en las que averigua cómo mantener su situación en el mercado y garantizar su solidez. (p.83)

**Calidad del servicio:** Brown (2012) Consiste en atender todos los requisitos y deseos del cliente, con el objetivo de que se sienta satisfecho. (p.10)

**Atención al cliente:** Duque (2005), Son una gran cantidad de ejercicios creados por todas las asociaciones, dispuestos al mercado para reconocer las necesidades de los

clientes, de esta manera a la altura de sus deseos, produciendo una satisfacción correspondiente a lo ganado. (p. 65)

### **III. HIPÓTESIS**

Según Hernández (2014). En nuestra investigación no se toma en cuenta la hipótesis porque es una investigación de nivel descriptiva cuantitativa porque en esta investigación el propósito es solo describir las características más importantes de las variables. (p. 105)

En esta investigación titulado Caracterización de la Capacitación para la Gestión de Calidad en las Micro y Pequeñas Empresas del Sector Servicios-rubro Hoteles. Caso Montecarlo Suits Hotel en el Distrito de la Victoria, Lima 2019., no se planteó la hipótesis por ser una investigación de tipo descriptivo.

### **IV. METODOLOGÍA**

La metodología que se utilizó fue no experimental, transversal y descriptivo con enfoque cuantitativo

#### **4.1 Diseño de Investigación**

En el momento en que hablamos de un examen cuantitativo, subestimamos el campo estadístico, es en este que se basa esta metodología, en diseccionar una realidad objetivo a partir de estimaciones matemáticas e investigación medible para decidir expectativas o estándares del tema presentado. Hernández, Fernández y Baptista. (2010 - P.3-26)

Fue descriptivo, porque se retrataban los atributos de la variable, por ejemplo, personal preparando como factor importante de la gestión de calidad de las pequeñas organizaciones, rubro hoteles, Distrito de la Victoria, 2019.

Hernández, Fernández y Baptista. (2010). "Los exámenes claros buscan determinar las propiedades significativas de individuos, grupos o cualquier otra investigación que haya sido expuesta a la investigación". (pág.60)

Fue no experimental, por el hecho de que la investigación se realizó sin alterar la variable, capacitación del personal como factor aplicable en la gestión de la calidad, donde se acaba de ver como se introduce como norma general.

Fue transversal, porque se creó en un marco temporal específico que tenía un inicio y un final, explícitamente el año 2020.

## **4.2 Población y Muestra**

### **4.2.1 Población:**

Según el Ministerio de Trabajo y Promoción de empleo menciona que existen 40 hoteles Registrados en la REMYPE. (M.T.P.E,2015)

### **4.2.2 Muestra:**

La muestra se utilizó del caso de estudio Hotel Montecarlo, donde la muestra principal es no probabilística, conformada por el total de trabajadores administrativos del hotel. (3)

Se consideró como criterio de inclusión:

-Personas que dirigen el establecimiento

Se considero como criterio de exclusión:

-Trabajadores de las áreas operativas

La muestra secundaria es no probabilística, tomada del caso de estudio Hotel La muestra se determinó por muestreo probabilístico usando la fórmula para el respectivo cálculo de tamaño de la muestra para poblaciones finitas, conformado por 50

Trabajadores de las áreas operativas, en la cual tuvimos como muestra a 20 trabajadores de la Micro y Pequeñas Empresas del sector Servicio-Rubro Hoteles Caso Montecarlo Suits y Hotel en la Victoria, Lima, 2019

$$n = \frac{N \times Z^2 \times p \times q}{d^2 \times (N - 1) + Z^2 \times p \times q}$$

Dónde:

N: Tamaño de la población

Z: Nivel de confianza (1.96)

p: Probabilidad de éxito (0.5)

q: Probabilidad de fracaso (0.5)

d: Error (0.05)

$$n = \frac{50 \times 1.96^2 \times 0.5 \times 0.5}{0.05^2 \times (50 - 1) + 1.96^2 \times 0.5 \times 0.5}$$

$N_2 = 20$  trabajadores encuestados

### 4.3 Definición y Operalización de Variables e Indicadores

variables	Definición conceptual	Dimensiones	Definición de las dimensiones	Indicadores	Escala de Medición
<b>CAPACITACION</b>	Chiavenato (2007) define la capacitación “Es el proceso educativo de corto plazo, aplicado de manera sistemática y organizada, por medio del cual las personas adquieren conocimientos, desarrollan habilidades y competencias en función de objetivos definidos.” (p.99)	Proceso educativo de corto plazo	Según el autor Chiavenato (2007), “La Capacitación es el proceso educativo de corto plazo, aplicado de manera sistemática y organizada, por medio del cual las personas adquieren conocimientos, desarrollan habilidades y competencias en función de objetivos definidos”. (p.89)	Conocimientos Objetivos definidos	Likert
		Competencias	Según el autor Chiavenato (2007) “La forma de conocimientos, habilidades, aptitudes, intereses, rasgos, valor u otras características personales) son aquellas cualidades personales esenciales para desempeñar las actividades y que definan el desempeño de las personas.” (p.189)	Cualidades Desempeño de actividades	Likert
		Compromiso	Chiavenato, (1992) “Opina que el compromiso laboral es “el sentimiento y la comprensión del pasado y del presente de la organización, como también la comprensión y compartimiento de los objetivos de la organización por todos sus participantes”. (p. 43)	Sentimiento Compartimiento de los objetivos	Likert

		Desempeño Laboral	Según Chiavenato (2000) define el desempeño, “Cómo las acciones o comportamientos observados en los empleados que son relevantes el logro de los objetivos de la organización. En efecto, afirma que un buen desempeño laboral es la fortaleza más relevante con la que cuenta una organización.”	Acciones Logro de los objetivos	Likert
		Objetivos empresariales	Según Chiavenato (2002) Los objetivos son las metas colectivas de acuerdo con la significación social. Las empresas son unidades sociales que procuran	Metas colectivas	Likert
<b>GESTION DE CALIDAD</b>	Matos (2010) “Es planear, controlar y mejorar aquellos elementos de una organización que influyen en el cumplimiento de los requisitos del cliente y en el logro de la satisfacción del mismo”	Rendimiento	Garvín (2017) “Se refiere a la capacidad y la eficacia por parte del personal por brindar un servicio o producto de excelencia.”	Capacidad Eficacia	Likert
		Características	Se refiere a los atributos adicionales que incrementen el diseño o la manera de ser percibido el producto o servicio.” Garvín (2017)	Diseño percibido	Likert
		Confiabilidad	Es el grado de certeza de que el producto o servicio es de calidad y no presentara fallas y/o errores. Garvín (2017)	Grado de certeza	Likert

		Conformidad	Es el plazo que se le otorga a un producto en su permanencia en el mercado o la probabilidad que cumpla con las expectativas de los clientes. Es la precisión por brindar servicios o productos libres de errores y con una absoluta calidad. Garvín (2017)	Cumplimiento de las expectativas	Likert
		Calidad Percibida	Es la calidad que se le atribuye de manera indirecta por medio de los clientes. (p.3-6)	Indirecta	Likert “

#### **4.4 Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos**

Las técnica e instrumento para la recolección de datos, que se usaron en el proyecto de investigación, fueron la encuesta y el cuestionario.

Técnica: La Encuesta

Arias (2012) lo define a la encuesta como “una técnica que pretende obtener información que suministra un grupo o muestra de sujetos acerca de sí mismos, o en relación con un tema en particular” (p.72)

Instrumento: Cuestionario

#### **4.5 Plan de Análisis**

Para la elaboración se usaron los siguientes programas. Excel 2019 y PDF. Se utilizará para la elaboración de las matrices de operacionalización y consistencia.

Domínguez (2015) “Según lo solicite la línea de investigación en el caso de los estudios cuantitativos, las etapas de análisis para la información que se utilizara para elaborar el desarrollo de la investigación” (p.55)

#### **4.6 Matriz de consistencia**

Enunciado del Problema	Objetivos de la Investigación	Variables	Hipótesis	Metodología	Población y muestra	Técnicas instrumentales
<p>¿Cuáles son las características de la Capacitación para la Gestión de Calidad en las Micro y Pequeñas Empresas del Sector Servicios-Rubro Hoteles, Caso Montecarlo Suits Hotel en el Distrito de la Victoria, Lima, 2019?</p>	<p><b>Objetivo General</b></p> <p>Identificar las características de la capacitación en las Micros y Pequeñas Empresas del Sector Servicio-Rubro Hoteles Caso Montecarlo Suits Y Hotel En La Victoria, Lima, 2019.</p>	<p>Capacitación</p>	<p>Según, Hernández S. Fernández C. y Baptista L. (2006). “No todas las investigaciones cuantitativas plantean hipótesis “Por lo que en esta investigación se describirá las características de una población” (p.122).</p>	<p><b>Diseño de la investigación</b></p> <p><b>Transversal.</b> Porque será realizado en un determinado tiempo y espacio.</p> <p><b>No Experimental.</b> Porque no se cambiará nada en absoluto con respecto a la realidad.</p>	<p><b>POBLACIÓN:</b></p> <p>Según el Ministerio de Trabajo y Promoción de empleo menciona que existen 40 hoteles Registrados en la REMYPE. (M.T.P.E,2015)</p> <p><b>MUESTRA:</b></p> <p>Muestra primaria: 3 administradores</p> <p>Muestra secundaria: 20 trabajadores</p>	<p><b>Técnica:</b> Encuesta</p> <p><b>Instrumento:</b> Cuestionario</p>
	<p><b>Objetivos Específicos</b></p> <p><b>Objetivo específico 1:</b></p> <p>Identificar las características de la gestión de calidad de la micro y pequeña empresa del Sector Servicio-Rubro Hoteles Caso Montecarlo Suits Y Hotel En La Victoria, Lima, 2019.</p> <p><b>Objetivo específico 2:</b></p> <p>Determinar las características de la gestión de calidad del micro y pequeña empresa del sector servicio Rubro Hoteles Caso Montecarlo Suits Y Hotel En La Victoria, Lima, 2019.</p>	<p>Gestión de Calidad”</p>				

#### 4.7 Principios Éticos

Todo proyecto de investigación debe estar guiada por los siguientes Principios Éticos:

**Protección a las personas:** Se debe de cuidar y proteger la integridad de las personas (Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, 2019)

En esta investigación perdura el respeto a los participantes y de igual manera se resguarda el nombre de los trabajadores de forma confidencial, a su vez se les brindo toda la información sobre la investigación, que la recolección de información será utilizada solo para esta investigación y no se verán perjudicados en ningún problema.

**Cuidado del medio ambiente y biodiversidad:** No dañar a los seres vivos con las actividades de investigación (Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, 2019)

“En esta investigación no se ha utilizado ni animales ni plantas, así mismo se ha protegido el medio ambiente, principalmente a los árboles quienes son los que nos brindan el oxígeno, por lo cual utilizamos la menor cantidad de hojas posible para la realización de la encuesta.”

**Libre participación y derecho a estar informado:** Los investigadores tienen derecho de estar bien informados y son voluntarios para la investigación. (Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, 2019)

En esta investigación los participantes aceptan libremente participar en la investigación y tienen todo el derecho de estar informado y a su vez se pueden retirar en el momento que ellos creen que estamos vulnerando sus derechos.

Para lo cual todos los participantes firman un consentimiento informado, donde se especifica que es libre su participación y que se pueden retirar en el momento que ellos lo creen conveniente.

**Beneficencia no maleficencia:** El investigador debe de trabajar sin buscar hacer daño o perjudicar a alguien más, debe buscar el bien para todo (Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, 2019)

En esta investigación perdura el bienestar y la seguridad de todos los trabajadores, ya que no habrá ningún tipo de riesgo porque esta investigación ayuda a conocer sus deficiencias y para poder así recomendar diferentes estrategias para mejorar la falta de capacitación en la MYPE hotelera.

**Justicia:** El investigador debe ejercer un juicio razonable, ponderable y tomar las precauciones necesarias para asegurar que sus sesgos, y las limitaciones de sus capacidades y conocimiento, no den lugar o toleren prácticas injustas (Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, 2019)

En esta investigación todos los colaboradores del hotel fueron tratados de forma igual y justa, tanto los trabajadores del área operativa como del área administrativa, ya que todos los colaboradores tienen los mismos derechos.

**Integridad científica:** La integridad o rectitud deben no sólo la actividad científica de un investigador, sino que debe extenderse a sus actividades de enseñanza y a su ejercicio profesional. (Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, 2019)

En esta investigación recopilamos la información manteniendo la integridad científica del investigador con transparencia, también toda información obtenida será conservada al menos por un periodo de 5 años, esto con el fin de protegernos tanto a nosotros como a los participantes.

## **V. RESULTADOS**

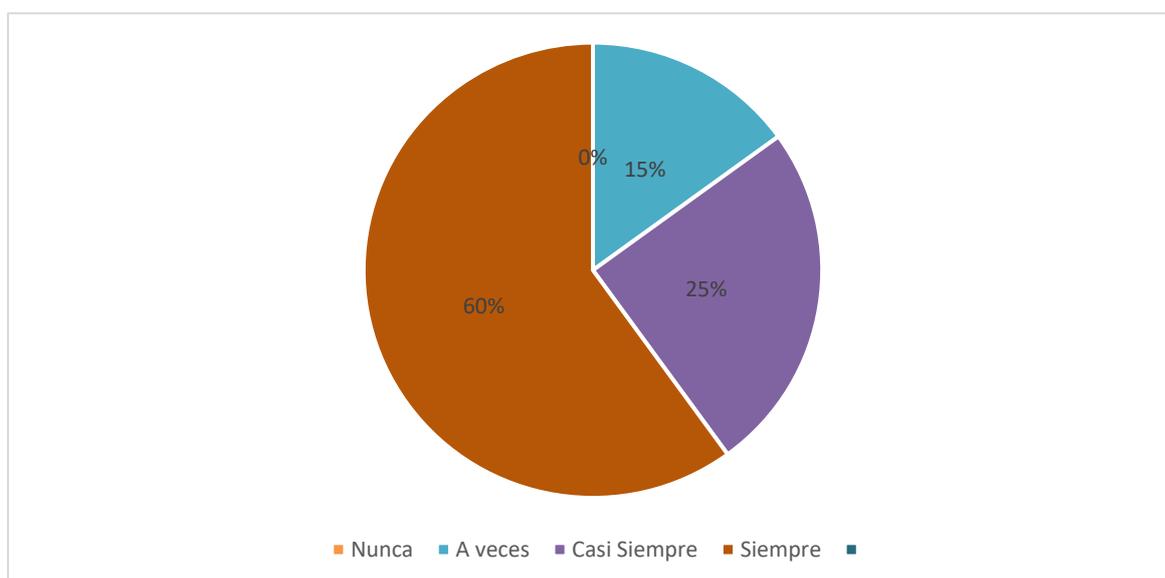
## 5.1. Resultados

### Descripción De La Variable Capacitación

*Tabla 1: Diagnóstico previo para Capacitar en la Empresa*

CATEGORÍA	CANTIDAD	PORCENTAJE
Nunca	0	0%
A Veces	3	15%
Casi Siempre	5	25%
Siempre	12	60%
Total	20	100%

*Fuente: Encuesta realizada a los trabajadores del hotel Montecarlo*



*Figura 1: Diagnóstico Previo de capacitación*

#### Interpretación de la figura:

Se observa en la tabla 1 y figura 1 un total de 20 trabajadores de la MYPE del sector servicios rubro hotelería, Montecarlo Suits Hotel, distrito de La Victoria, Lima, año 2019,

consideran que si se realiza diagnóstico previo de capacitación en la empresa donde 60% (12 trabajadores) dicen que siempre se realizan, mientras que un 25% (5 trabajadores) indican que casi siempre y un 15% (3 trabajadores) indican que a veces hay capacitación.

**Tabla 2: Rendimiento de los Trabajadores**

CATEGORÍA	CANTIDAD	PORCENTAJE
Nunca	0	0%
A Veces	0	0%
Casi Siempre	5	25%
Siempre	15	75%
Total	20	100%

Fuente: Encuesta realizada a los trabajadores del hotel Montecarlo

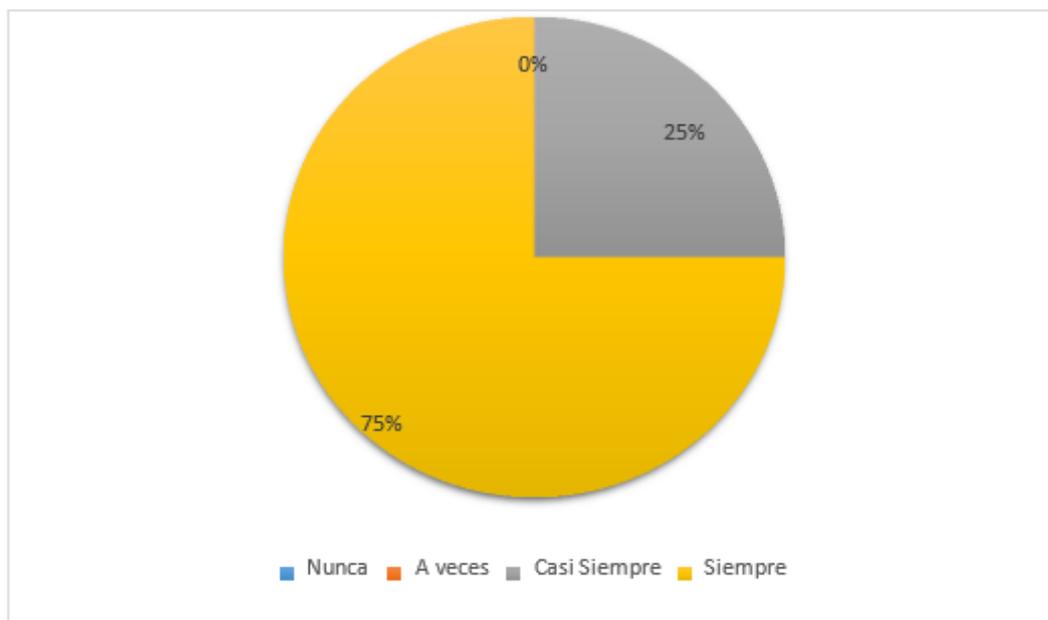


Figura 2: La capacitación ayuda a mejorar el rendimiento de los trabajadores de la MYPE.

**Interpretación de la figura:**

Se observa en la tabla 2 y figura 2 un total de 20 trabajadores de la MYPE del sector servicios rubro hotelería, Montecarlo Suits Hotel, distrito de La Victoria, Lima, año 2019, consideran que la capacitación ayuda a mejorar el rendimiento de los trabajadores donde 75% (15 trabajadores) indican que siempre y un 25% (5 trabajadores) indican que casi siempre.

**Tabla 3: Identificar lugar de Capacitación**

CATEGORÍA	CANTIDAD	PORCENTAJE
Nunca	0	0%
A Veces	2	10%
Casi Siempre	8	40%
Siempre	10	50%
Total	20	100%

Fuente: Encuesta realizada a los trabajadores del hotel Montecarlo

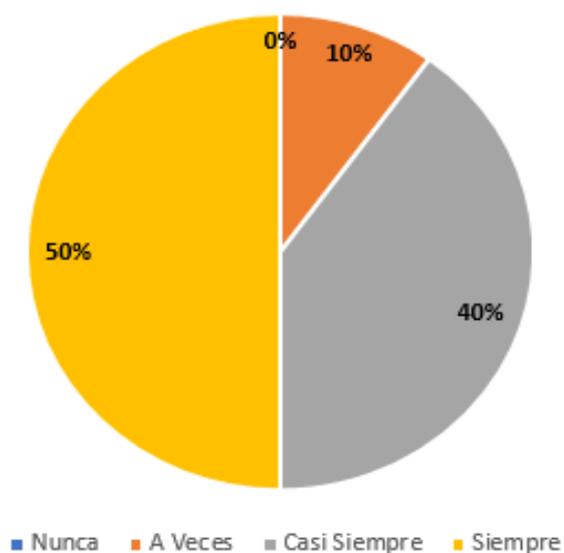


Figura 3: Lugar de trabajo

**Interpretación de la figura:**

Se observa en la tabla 3 y figura 3 un total de 20 trabajadores de la MYPE del sector servicios rubro hotelería, Montecarlo Suits Hotel, distrito de La Victoria, Lima, año 2019, consideran que la capacitación se realiza en su lugar de trabajo donde el 50% (10 trabajadores) dicen que siempre, el 40 % (8 trabajadores) dicen que casi siempre y un 10 % (2 trabajadores) dicen que a veces.

**Tabla 4: Identificar si los Trabajadores conocen las Técnicas que emplea La empresa en las Capacitaciones**

CATEGORÍA	CANTIDAD	PORCENTAJE
Nunca	2	10%
A Veces	6	30%
Casi Siempre	7	35%
Siempre	5	25%
Total	20	100%

Fuente 4: Encuesta realizada a los trabajadores del hotel Montecarlo

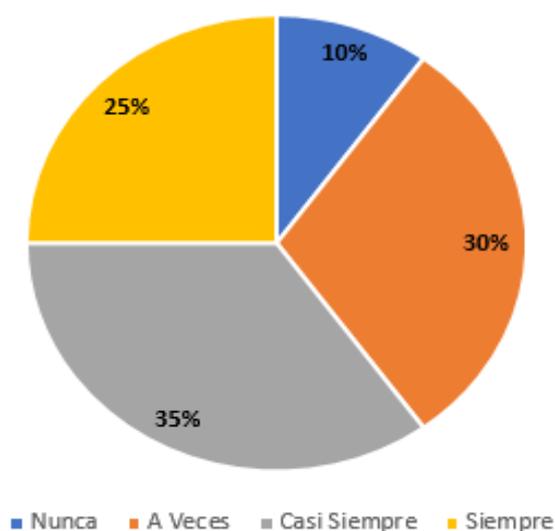


Figura 4: las Técnicas que emplea la empresa

### Interpretación de la figura:

Se observa en la tabla 4 y figura 4 un total de 20 trabajadores de la MYPE del sector servicios rubro hotelería, Montecarlo Suits Hotel, distrito de La Victoria, Lima, año 2019, consideran que los trabajadores conocen las técnicas de capacitación donde el 35% (7 trabajadores) dicen que casi siempre, el 30 % (6 trabajadores) dicen que a veces, el 25% (5 trabajadores) dicen que siempre y un 10 % (2 trabajadores) dicen que nunca.

**Tabla 5: Identificar si la empresa realiza capacitaciones con expertos**

CATEGORÍA	CANTIDAD	PORCENTAJE
Nunca	2	10%
A Veces	5	25%
Casi Siempre	7	35%
Siempre	6	30%
Total	20	100%

Fuente: Encuesta realizada a los trabajadores del hotel Montecarlo

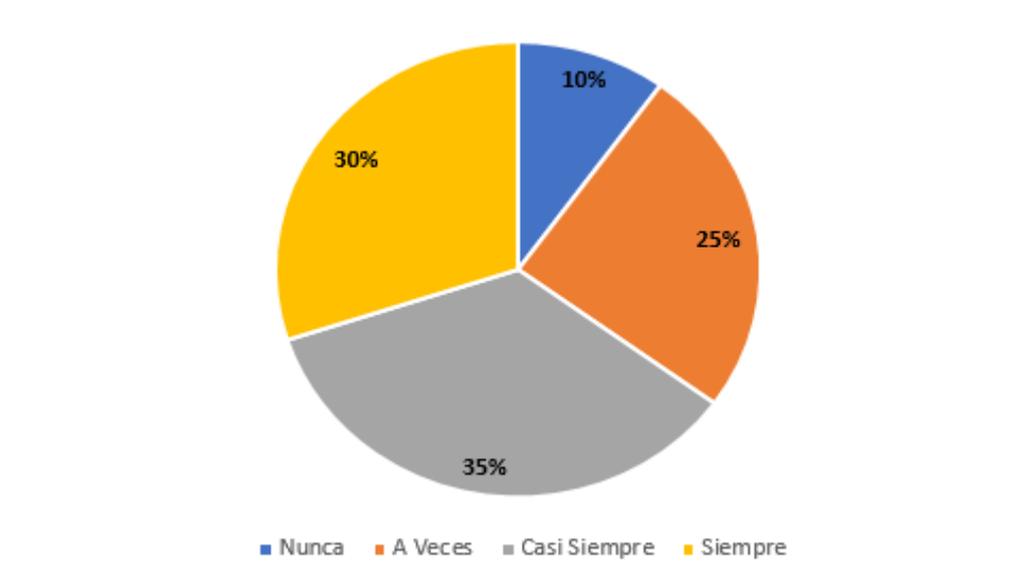


Figura 5: Capacitación con expertos

### Interpretación de la figura:

Se observa en la tabla 5 y figura 5 un total de 20 trabajadores de la MYPE del sector servicios rubro hotelería, Montecarlo Suits Hotel, distrito de La Victoria, Lima, año 2019, consideran que la empresa realiza capacitaciones con expertos donde el 35 % (7 trabajadores) dicen que casi siempre, el 30 % (6 trabajadores) dicen que siempre, 25 % (5 trabajadores) dicen que a veces y un 10 % (2 trabajadores) dicen que nunca.

### Descripción De La Variable Gestión de Calidad

**Tabla 6: Identificar si la Gestión de Calidad Genera ventajas a la Empresa**

CATEGORÍA	CANTIDAD	PORCENTAJE
Nunca	0	0%
A Veces	5	0%
Casi Siempre	1	25%
Siempre	2	75%
Total	3	100%

*Fuente: Encuesta realizada a los Administradores del hotel Montecarlo*

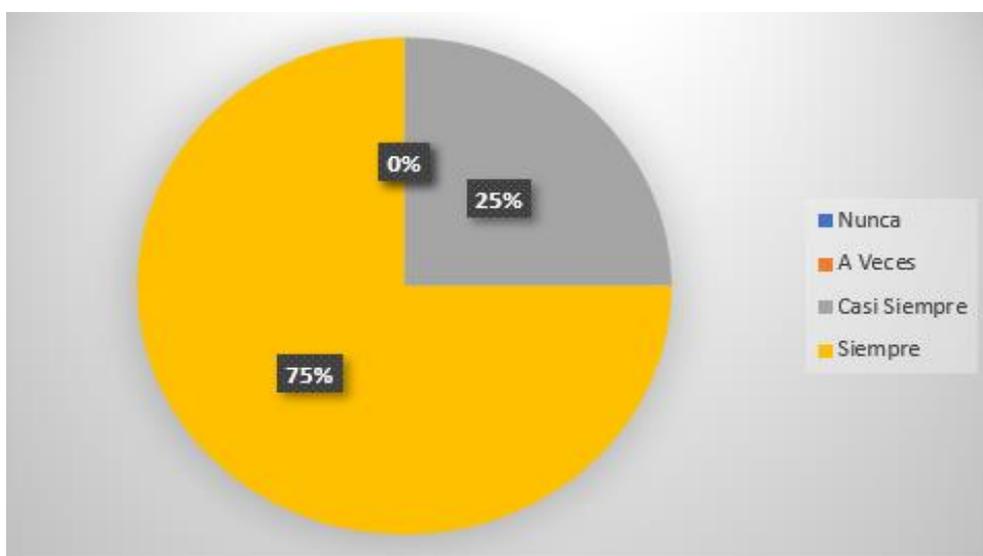


Figura 6: Gestión de Calidad

### Interpretación de la figura:

Se observa en la tabla 6 y figura 6 un total de 3 administradores de la MYPE del sector servicios rubro hotelería, Montecarlo Suits Hotel, distrito de La Victoria, Lima, año 2019, consideran que la Gestión de Calidad genera ventajas a la Empresa donde el 75 % (2 administradores) dicen que siempre, 25 % (1 Administrador) dicen que casi siempre.

Tabla 7: La Gestión de Calidad a mejorado últimamente a la Empresa

CATEGORÍA	CANTIDAD	PORCENTAJE
Nunca	0	0%
A Veces	2	67%
Casi Siempre	0	0%
Siempre	1	33%
Total	3	100%

Fuente: Encuesta realizada a los Administradores del hotel Montecarlo

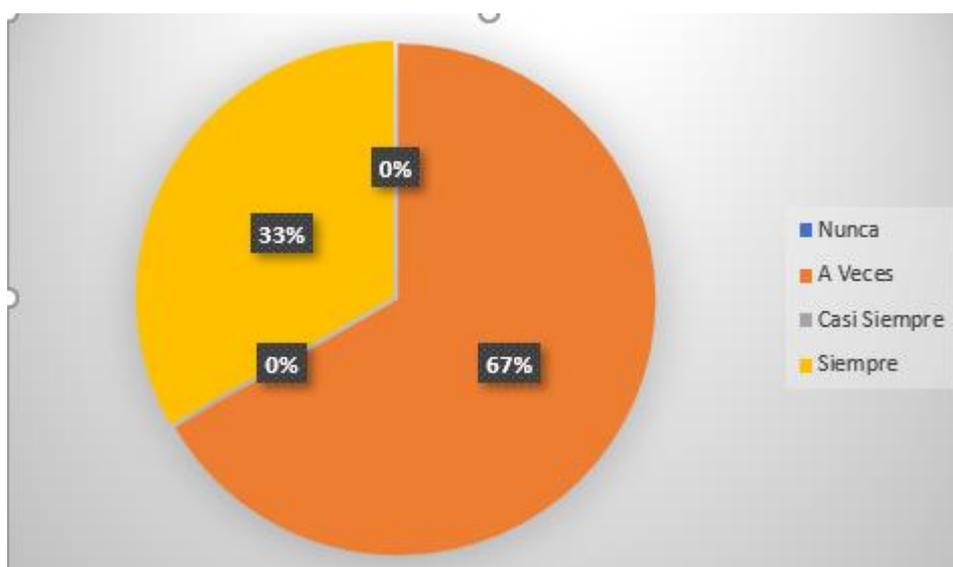


Figura 7: La Gestión de Calidad de la empresa ha mejorado en los últimos años

### Interpretación de la figura:

Se observa en la tabla 7 y figura 7 un total de los 3 administradores encuestados de la MYPE del sector servicios rubro hotelería, Montecarlo Suits Hotel, distrito de La Victoria, Lima, año 2019, consideran que la Gestión de Calidad de la empresa ha mejorado en los últimos años donde el 67% (2 Administradores) a veces y el 33% (1 Administrador) siempre.

**Tabla 8: La mejora en la Calidad va de la mano con el Servicio que ofrece el Hotel**

CATEGORÍA	CANTIDAD	PORCENTAJE
Nunca	0	0%
A Veces	0	0%
Casi Siempre	1	33%
Siempre	2	67%
Total	3	100%

Fuente: Encuesta realizada a los Administradores del hotel Montecarlo

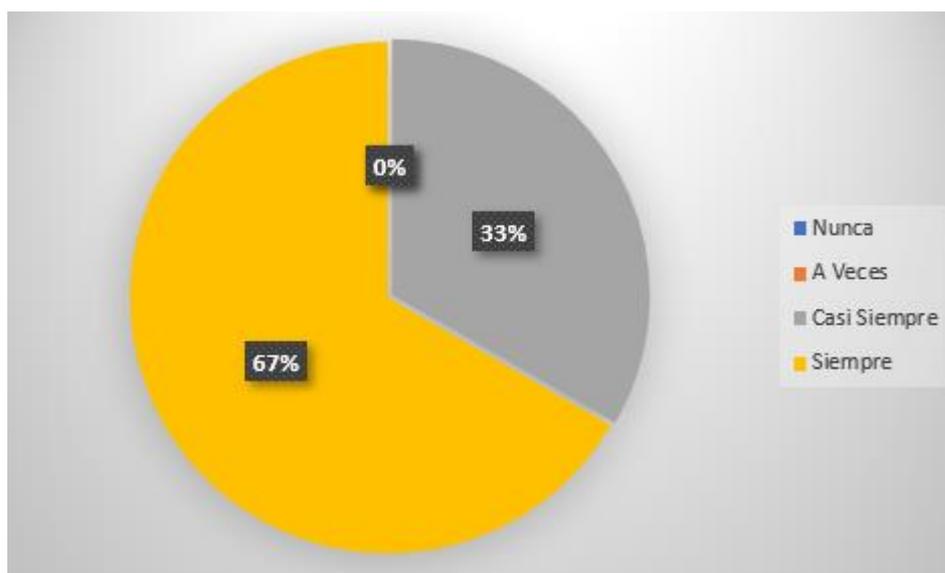


Figura 8: Servicio que ofrece el Hotel

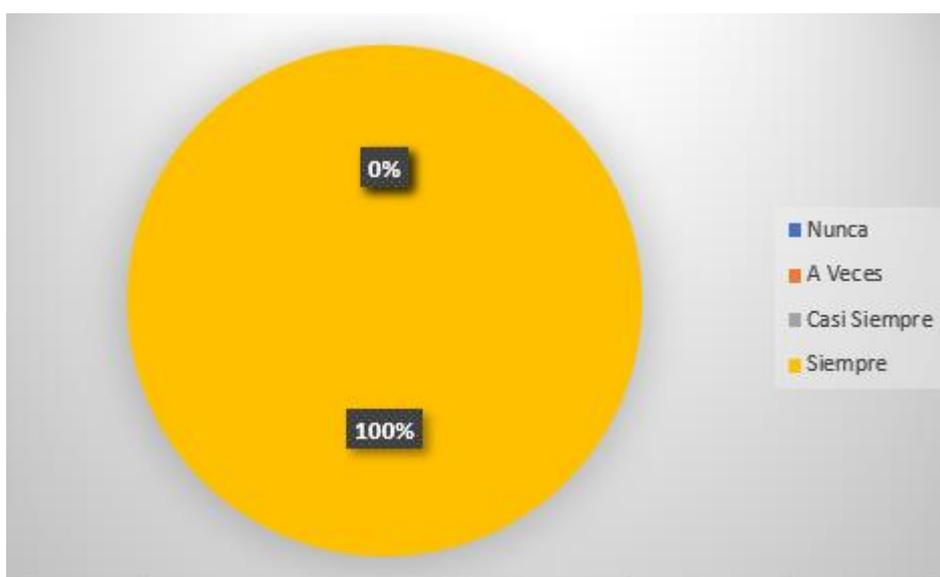
### Interpretación de la figura:

Se observa en la tabla 8 y figura 8 un total de 3 Administradores de la MYPE del sector servicios rubro hotelería, Montecarlo Suits Hotel, distrito de La Victoria, Lima, año 2019, consideran que la mejora en la Calidad va de la mano con el Servicio que ofrece el Hotel donde el 67 % (2 administradores) dicen que siempre, 33 % (1 administrador) dicen que casi siempre.

**Tabla 9: Un buen Sistema de Gestión de Calidad lograra la Satisfacción en sus clientes**

CATEGORÍA	CANTIDAD	PORCENTAJE
Nunca	0	0%
A Veces	0	0%
Casi Siempre	0	0%
Siempre	3	100%
Total	3	100%

Fuente: Encuesta realizada a los Administradores del hotel Montecarlo



*Figura 9: Un buen Sistema de Gestión de Calidad*

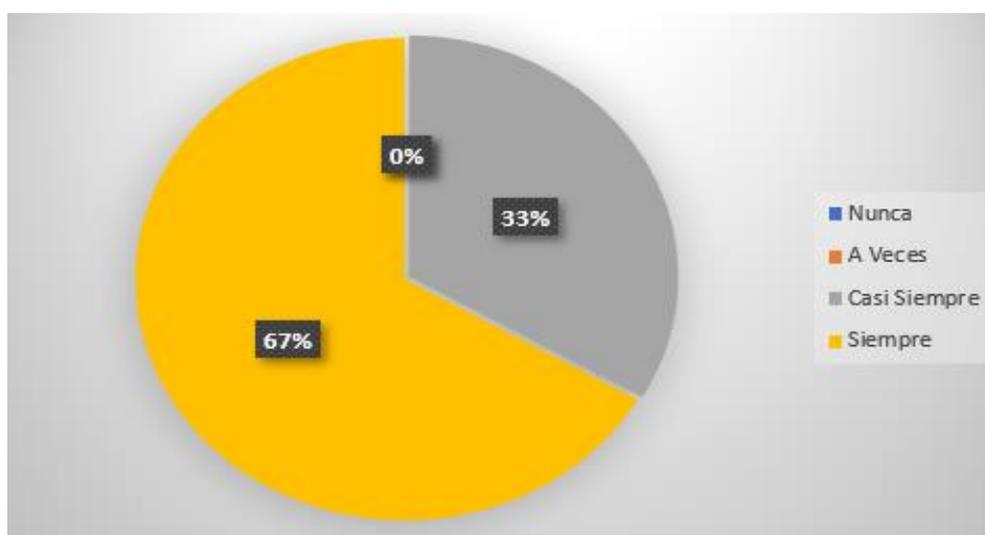
**Interpretación de la figura:**

Se Observo en la tabla 9 y figura 9 un total de 3 administradores de la MYPE del sector servicios rubro hotelería, Montecarlo Suits Hotel, distrito de La Victoria, Lima, año 2019, consideran que Un buen Sistema de Gestión de Calidad lograra la Satisfacción en sus clientes donde el 100 % (3 Administradores) dicen que siempre que llegara a la satisfacción del cliente si se realiza un buen servicio de Gestión de calidad

***Tabla 10: El servicio que brinda el hotel es de Calidad***

CATEGORÍA	CANTIDAD	PORCENTAJE
Nunca	0	10%
A Veces	0	20%
Casi Siempre	1	33%
Siempre	2	67%
Total	3	100%

*Fuente: Encuesta realizada a los Administradores del hotel Montecarlo*



*Figura 10: Calidad*

### **Interpretación de la figura:**

Se observa en la tabla 10 y figura 10 un total de 3 administradores de la MYPE del sector servicios rubro hotelería, Montecarlo Suits Hotel, distrito de La Victoria, Lima, año 2019, consideran que El servicio que brinda el hotel es de Calidad donde el 67 % (2 Administradores) dicen que siempre, el 33 % (1 Administrador) dicen que casi siempre.

### **5.2 Análisis de Resultados**

#### **Con respecto al objetivo general:**

**Objetivo General: Identificar las principales Características de la Capacitación para la Gestión de la Calidad Caso Montecarlo de la Victoria, Lima ,2019.**

Con respecto a los resultados de la encuesta se considera que la capacitación al personal es un factor relevante para una adecuada gestión de calidad, la mayoría aplican como técnicas modernas de gestión, la capacitación aseguran que los dueños de las mype no tienen interés y compromiso con la empresa, por lo que dificulta la implantación de la gestión de calidad, la mayoría miden el rendimiento de su personal a través de la observación, aseguran que la gestión de calidad si contribuye a mejorar el rendimiento del negocio, mediante la tabla 4 de acuerdo a la encuesta realizada consideran que los trabajadores conocen las técnicas de capacitación donde el 35%(7 trabajadores) dicen que casi siempre, el 30 %(6 trabajadores) dicen que a veces, el 25% (5 trabajadores) dicen que siempre y un 10 % (2 trabajadores) dicen que nunca. El resultado obtenido se comparó con el del autor Quispe (2012) en su tesis "*Representación de la preparación e intensidad de las microempresas en la localidad de Santa Cruz de Paracas en 2012,*" cuyo resultado fue Las distinguidas ventajas de la preparación adquirida por el negocio MYPE en el taller de herramientas de la AA.HH.

San Pedro, son: realización de sus objetivos; dar respuestas a los problemas que surjan; la era de la confianza; Buena correspondencia y liderazgo básico. En las cuales se sabe que es muy importante la capacitación para los empleados de las empresas para llegar a los objetivos planteados.

En la tabla 9 de un total de 3 administradores de la MYPE del sector servicios rubro hotelería, Montecarlo Suits Hotel, distrito de La Victoria, Lima, año 2019, consideran que Un buen Sistema de Gestión de Calidad lograra la Satisfacción en sus clientes donde el 100 % (3 Administradores) dicen que siempre que llegara a la satisfacción del cliente si se realiza un buen servicio de Gestión de calidad. El resultado obtenido se comparó y tuvo como coincidencia con el del autor Arostegui (2013) en su teoría sobre la *Determinación de la realización de ejercicios de financiación de Pequeñas y Medianas Empresas*, cuyas conclusiones fueron que se resolvió que los propietarios revisaron, valoraron que el orden futuro de la solicitud del hogar disminuirá. Hay un respaldo y sustento de sus sentimientos por sus tradiciones vividas, por lo tanto, da una percepción negativa sobre sus elecciones con respecto a su incansable y de esta manera a los dispositivos de patrocinio. Dada esta visión en el mercado residencial, basan sus juicios emocionalmente, no ofrecen ascenso a los cambios identificados con el desarrollo de nuevos mercados o nuevos beneficios, o la coordinación de equipos o vehículos.

**Con respeto al objetivo 1:**

**Determinar las Características de la Capacitación rubro Hoteles. Caso Montecarlo de la Victoria, Lima ,2019.**

se concluye que por lo general los colaboradores no se sienten motivados en su trabajo por la falta de reconocimientos y solo lo realizan por una motivación extrínseca, o no tienen

otra oferta laboral; por otro lado consideran que la capacitación debe ser consecuente para su especialización y poder brindar una atención personalizada, superando las expectativas de los clientes, que les permite prepararse para los cambios; asimismo en su mayoría los colaboradores reflejan que su actitud es regular, el mismo que no les permite atender las expectativas de los visitantes nacionales e internacionales o turistas que acceden a estos hoteles remunerativa y exclusión de algunos beneficios sociales que no son reconocidos en su totalidad por el empleador. En lo referente a la tabla 1 un total de 20 trabajadores de la MYPE del sector servicios rubro hotelería, Montecarlo Suits Hotel, distrito de La Victoria, Lima, año 2019, consideran que si se realiza diagnóstico previo de capacitación en la empresa donde 60% (12 trabajadores) dicen que siempre se realizan, mientras que un 25% (5 trabajadores) indican que casi siempre y un 15% (3 trabajadores) indican que a veces hay capacitación. El resultado obtenido se comparó y se relacionan ya que el del autor Hidalgo y Ponce (2011) en su tesis "*Capacitación y trabajo para mype a través de SENCE*" cuyo resultado fue La preparación ofrecida por SENCE a los trabajadores depende de los principales ejercicios financieros, por ejemplo, agrarios, animales domésticos y servicio de guarda parques, que están disponibles en la región de Valdivia. Además, los activos y el trabajo se infunden en ejercicios que probablemente disminuirán (los ejercicios financieros mencionados anteriormente) para disminuir el desempleo en el negocio y obtener seguridad en el trabajo.

**Con respecto al objetivo 2:**

**Describir las Características para la gestión de calidad rubro Hoteles. Caso Montecarlo de la Victoria, Lima, 2019.**

Con respecto a los resultados de la encuesta se concluyó que “las características de gestión de calidad están determinadas por la fijación de resultados bajo estándares de calidad, en el cual los encuestados consideran que el hotel MONTECARLO predomina la forma de realizar los servicios de acuerdo a los estándares de calidad, es por ello que las Mypes deben estandarizar sus procesos, ya que permite asegurar que las operaciones van a satisfacer al cliente y acompañen al empleado durante el desarrollo de sus tareas, guiándolas para desarrollarlas con excelencia, de esta manera mejorar la gestión de marketing.

En las la tabla 5 un total de 20 trabajadores de la MYPE del sector servicios rubro hotelería, Montecarlo Suits Hotel, distrito de La Victoria, Lima, año 2019, consideran que la empresa realiza capacitaciones con expertos donde el 35 % ( 7 trabajadores) dicen que casi siempre, el 30 % (6 trabajadores) dicen que siempre, 25 % ( 5 trabajadores) dicen que a veces y un 10 % ( 2 trabajadores) dicen que nunca, se concluye que la gestión de calidad genera y mejora a la empresa, es por ello que se debe de realizar las estrategias debidas para llegar a los objetivos propuestos. El resultado obtenido se comparó con el del autor Vilela (2016) en su tesis "*La Capacitación y generación de la organización Langostinera EXAPAL S.R.L., Tumbes, 2016,*" donde se asemeja ya que se razona que no se consideran cuestiones particulares para la preparación, ya que los trabajadores expresan que deberían estar preparados en temas progresivamente significativos, también el resultado obtenido se comparó con el del autor Montalbán (2016) en su tesis "*Representación de la preparación y la naturaleza de la administración en el MYPES rumbo a la ciudad del transporte de viajeros de Tumbes, 2016*" cuya conclusión se razona que los marcadores que se utilizan, en la parte de transporte de MYPES, son cortesía, disposición, confianza, información, consideración, administración personalizada al atender a sus clientes y de esta manera tienen

la opción de mejorar el cumplimiento que los clientes tienen con la administración que se está haciendo publicidad. En las cuales es necesario saber que una buena capacitación al personal se podrá llegar a una buena gestión de calidad.

## **VI. CONCLUSION**

Con respecto al objetivo general, Determinar las Características de la Capacitación rubro Hoteles. Caso Montecarlo de la Victoria, Lima ,2019, se concluye que los trabajadores obtienen una preparación formal, propia de los mandados que realizan y como lo indica la actividad de la organización, se realiza la tarea fundamental de preparación de los trabajadores, inspirándolos a realizar sus actividades de una mejor manera. En los campos del uso de la preparación, se entregan datos al personal que ha comenzado a trabajar recientemente, en cuanto a la preparación y la productividad se acerca. Las micro y pequeñas empresas en el Perú, son el motor del desarrollo económico y empresarial muy importante para el progreso y desarrollo del país, además contribuye a la generación de empleo brindando al 80% de la población y generan cerca del 40% del producto bruto interno, pero la mayoría de las mype enfrentan obstáculos que limitan su estabilidad y desarrollo a largo plazo, donde la mayoría de las mype quiebran antes de llegar al primer año, los cuales se debe por la falta de conocimiento de las herramientas de gestión y habilidades gerenciales, además por la informalidad de sus operaciones, baja productividad y en consecuencia baja competitividad, el cual impacta en una baja rentabilidad y quiebre la empresa.

Con respecto al objetivo específico, Identificar las características de la capacitación de la micro y pequeña empresa del Sector Servicio-Rubro Hoteles Caso Montecarlo Suits Y Hotel En La Victoria, Lima, 2019, la mayoría de los dueños se dan cuenta de que la preparación del personal es un factor importante para la gestión de la calidad, la mayoría

aplica la preparación como métodos de administración actuales, garantizan que los propietarios de las mype no tienen interés con la organización, lo que dificulta la actualización de la gestión de la calidad.

Es muy importante que las mype tomen conciencia y pongan todas sus fuerzas en mejorar su gestión de calidad en la atención al cliente y mejorar los niveles de expectativa mediante capacitaciones adecuadas en cuanto a las técnicas de atención al cliente, de tal manera que el cliente objetivo se sienta satisfecho. Porque hoy en día ofrecer una buena y mejor atención al cliente es fundamental, para sacar adelante a toda empresa, debido al aumento constante de competencias, puesto que los clientes cada vez son más exigentes, por lo que es muy importante ofrecer un producto y servicio de calidad y añadirle un valor agregado, porque los clientes satisfechos obtienen una buena experiencia manteniéndose leales y atraen a más clientes mediante las recomendaciones positivo de boca a boca.

Con respecto al objetivo específico, Describir las Características para la gestión de calidad en las Micro y Pequeñas empresas del sector Servicios – rubro Hoteles. Caso Montecarlo Suits Hotel en el distrito de la Victoria, Lima ,2019. Actualmente, los clientes se encuentran más informados sobre las características que poseen los servicios que desean adquirir, esto sumado al crecimiento de la competencia, ha obligado a las pequeñas empresas a buscar mecanismos que les permitan crecer en el sector hotelero para marcar la diferencia ser competitivos y posicionarse en la mente de sus visitantes, pero a pesar de esto su desarrollo aún es muy frágil para empresarios y turistas de lujo.

## **VII. RECOMENDACIONES**

Ejecutar técnicas de gestión de calidad en atención al cliente, ya que las organizaciones deben estar constantemente preparadas para cualquier cambio que ocurra en el mercado,

darse cuenta de cómo separarse de la oposición, ofreciendo artículos de calidad y administraciones con valor incluido, que les permitan seguir desarrollándose y adquiriendo mejoras en su rentabilidad.

Buscar orientación externa, en lo que respecta a la ejecución y creación de negocios de calidad adecuada, la junta y la mejora continua de sus ciclos, activos, ya que una gran iniciativa, deber e interés dinámico de la administración superior son fundamentales para crear y mantener un arreglo administrativo productivo y convincente calidad, sin perjuicio de decidirse por las decisiones correctas y tratar adecuadamente sus activos, ya que la actualización de un marco de calidad no asegura a la organización que la administración que da sea valiosa, sin embargo, existe una dedicación de cada uno de los trabajadores para ajustarse efectivamente a todos los proyectos y prerequisites configurados por este motivo.

Hacer de manera continua un análisis previo de los requerimientos y problemas que tiene el personal, conocer las deficiencias potenciales de las características que deben ser destacadas en el personal para tener una ejecución de ocupación superior y posteriormente llegar a los grados de capacidad, independientemente de si los administradores de la organización saber en qué circunstancias se encuentran los trabajadores en cuanto a su trabajo y poder conformarse con opciones adecuadas para mejorar el lugar de trabajo, considerando todo, actualizar los activos de la organización, dando una preparación adecuada al empleado

Construir un programa de preparación organizado correctamente, enumerando el contenido temático del curso, abarque, establezca información anterior, brinde a los profesores que educan la preparación y alcance los objetivos normales, no solo como otro

ciclo que debe satisfacerse, sino también abordar verdaderamente los temas de la organización e impactar directamente en la realización del trabajador, ya que esto permitirá al personal comunicar datos correctos identificados con los diversos ejercicios realizados por la organización, de igual manera se envía información, se crean habilidades, perspectivas de especialistas para que puedan mejorar la ejecución de su ocupación.

Completar preparación persistente en la atención al cliente y con puntos refrescados a nuevas inclinaciones, dispuestos al mejoramiento de habilidades e información, ayudando al personal a mejorar su eficiencia, potenciar la administración de sus asignaciones, ya que así la organización contará con mejores expertos, que se ajusten a los avances más recientes en el área, ya que cada organización intenta ofrecer calidad en sus artículos o administraciones, contando con socios beneficiosos que se reflejan en la fidelización del consumidor.

Ejecutar y aplicar el plan de mejora propuesto, ya que, mediante el uso de técnicas de mejora aplicables, permitirá el cumplimiento de las metas planteadas e incrementar y mejorar la eficiencia de la organización y ser más serio con la oposición.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Arias, F. (2006). Proyecto de Investigación: prólogo de la estrategia lógica (quinta ed.)  
Caracas: Espíteme.
- Aguilar, A. S. (2009). *Preparación Y Superación Personal*. México: Noriega Editores.  
[https://books.google.es/books?id=CJhlsrSuIMUC&printsec=frontcover&hl=es#v=onepage y q y f = falso](https://books.google.es/books?id=CJhlsrSuIMUC&printsec=frontcover&hl=es#v=onepage&q&f=false)
- Ángel pintado, A. G. (2018). *Promoción como sistema de administración de calidad en miniaturas y pequeñas organizaciones en el área transporte terrestre de transportes, Chimbote Huaraz Curso Chimbote, año 2017*. Chimbote: Universidad caolica los angesles de chimbote. Recuperado el 18 de junio de 2019
- Barraza, B. S. (2006). *Los Mypes en Perú, su trascendencia y propuesta de gasto*.  
<https://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/quipu/article/see/5433>
- Cano, M. G. (2009). *La Preparación y Competitividad*. México Recuperado de:  
[https://www.uaeh.edu.mx/investigacion/productos/4854/problema\\_de\\_competitividad.pdf](https://www.uaeh.edu.mx/investigacion/productos/4854/problema_de_competitividad.pdf)
- Castro, C. d. (2009). *Elaboración de metodologías*. Asociación Mundial de Trabajo.  
<https://ebookcentral.proquest.com/lib/bibliocauladechsp/detail.action?docID=3185057>
- Chiavenato, I. (2011). *RRHH los ejecutivos*. Brasil: McGRAWHILL / Interamericana Editores, S.A. DE C.V. Recuperado de:  
[https://www.academia.edu/29724210/Chiavenato.\\_Administracion\\_de\\_Recursos\\_Humanos\\_subrayado](https://www.academia.edu/29724210/Chiavenato._Administracion_de_Recursos_Humanos_subrayado)

- Cruz, E. L. (2016). *¿Por qué no llenan las organizaciones Miniatura y Pequeñas en México?* México: ECORFAN. [https://www.ecorfan.org/actas/A\\_1/29.pdf](https://www.ecorfan.org/actas/A_1/29.pdf)
- Cuatrecasas, L. (2010). *Administración De Calidad*. Barcelona: Benefit Inmobiliaria SL.  
Recuperado de:  
[https://books.google.com.pe/books?id=uoaaxj6zxZsC&printsec=frontcover&dq=uso+de+ejecutivos+de+calidad+y+hl=es+y+sa=X+y+ved=0ahUKEwiq4qXH2-\\_kAhUCnlkKHb7qB4UQ6+y+falso=onepage+y+vpage+y+vfixtaJ#](https://books.google.com.pe/books?id=uoaaxj6zxZsC&printsec=frontcover&dq=uso+de+ejecutivos+de+calidad+y+hl=es+y+sa=X+y+ved=0ahUKEwiq4qXH2-_kAhUCnlkKHb7qB4UQ6+y+falso=onepage+y+vpage+y+vfixtaJ#)
- Chiavenato, I. (2007). *Organización de RRHH: Los recursos humanos de las asociaciones*. México: Publicación Mcgraw Slope.
- Dessler, G. (2009). *Administración de RRHH*. (quinta ed.). México: Prentice-Lobby.
- Espinoza, E. M. (2009). *Preparación Efectiva*. Chile. Recuperado de:  
[http://capacitacionefectiva.cl/recursos/capacitacion\\_por\\_competencias.pdf](http://capacitacionefectiva.cl/recursos/capacitacion_por_competencias.pdf)
- Hernández, A, Marulanda, C. también, López, M. (2014). *Análisis De La Información De Las Capacidades Del Directorio Con Respecto A La Seriedad De Las Pymes En Colombia*. Colombia, ISSN 0718-0764. Vol.25 no.2 La Serena 2014  
<http://dx.doi.org/10.4067/S0718-07642014000200013>
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, M. (2010). *“Clima organizacional”*, México, Editorial Azteca.
- Jiménez, N. (2009). *Procedimientos Para Ejecutar La Norma De Calidad Para La Mejora Persistente*. Noriega Editores. Recuperado de:  
[#v=onepage+yq+y+f=false+Ley+N+28015+\(3+de+julio+de+2003\)](https://books.google.com.pe/books?id=urhIhU9eOcYC&printsec=frontcover&hl=es)

- Maldonado, J. (2018). *Conceptos Básicos De Calidad Completos*. Recuperado de:  
[https://www.academia.edu/35718495/Fundamentos\\_de\\_calidad\\_total](https://www.academia.edu/35718495/Fundamentos_de_calidad_total) Ley Mincetur N ° 2779. (3 de junio de 2015). Intercambio desconocido y la industria de viajes. El peruano, págs. 1-4.
- Molina, P. G. (2017). *Medidas De Gestión de Calidad En El Alojamiento y la Industria de Viajes*: UF0049. Preparación del entrenador de publicaciones. Recuperado de:  
<https://ebookcentral.proquest.com/lib/bibliocauladechsp/detail.action?docID=530820>  
6
- Morejón, V. M. (2011). *Resistencia de las PYMES en el territorio de Coahuila, México*.  
Revista Mundial Administración y FINANZAS, 2-4. Recuperado de: documento: /  
C: /Clients/TOSHIBA/Downloads/RIAF-V4N1-2011-4.
- Noticias, Rpp. (2014). *Ancash: la Administración del hotel 'Condado' por una terrible consideración*. RPP News, págs. 1-1. Recuperado de:  
<https://rpp.pe/peru/actualidad/ancash-directores-denuncian-a-inn-condado-pormala-atencion-noticia-739441>
- Ley No. 28015. (3 de julio de 2003). *Ley para el avance y formalización de emprendimientos privados y en miniatura*. El peruano, págs. 1-2. Recuperado de:  
<http://www.sunat.gob.pe/orientacion/mypes/normas/ley-28015.pdf>
- Ley N ° 30056. (2 de julio de 2013). *Ley que modifica diferentes leyes para fomentar la especulación, promover el giro lucrativo de los acontecimientos y el desarrollo empresarial*. El peruano, págs. 1-5.

[https://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/ley-que-modifica-diversas-leyespara-facilitar-la-reversal-ley-n-30056-956689-1 /](https://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/ley-que-modifica-diversas-leyespara-facilitar-la-reversal-ley-n-30056-956689-1/)

Ley Mincetur No. 2779. (3 de junio de 2015). *Intercambio Desconocido Y La Industria De Viajes*. El peruano, págs. 1-4.

<https://elperuano.pe/normaselperuano/2015/06/09/1248181-2.html>

Rodríguez, A. (2013). *La Junta, Tipos, Administración, Interés Central*. 1-1. Recuperado de: [http://doctxs6.blogspot.com/2013/01/gestion-tipos-gestioninvestigativa\\_27.html](http://doctxs6.blogspot.com/2013/01/gestion-tipos-gestioninvestigativa_27.html)

Roo, M. A. (2017). Las pymes fracasan por falta de preparación. *Persona de negocios*, 1. Recuperado de: <https://www.entrepreneur.com/article/259356>

Tarí Guilló, J. J. (2000). *Calidad Completa: Fuente De Ventaja*. España: Espagrafic. Recuperado el 25 de junio de 2019

Tomas, G. C. (2001). *Plan de gestión y asociación de la calidad*. En *r. Regalado, gestión de la calidad de la asociación* (p. 231). España: Pearson Educacion S.A. Recuperado el 12 de mayo de 2019

## ANEXOS

## ANEXO 1: INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

  
 UNIVERSIDAD CATOLICA LOS ANGELES DE CHIMBOTE

**UNIVERSIDAD CATOLICA LOS ANGELES DE CHIMBOTE**

**CUESTIONARIO APLICADO A LOS TRABAJADORES DE LA MYPE HOTELERA**

Me es grato dirigirme a ustedes para agradecerle infinitamente y expresarles mi cordial saludo, y a la vez me presento Soy Marisol Olivia Lizana Ramirez, alumna de la Carrera de Administración de la Universidad Católica los Angeles de Chimbote – Sede Cabete, mediante el cual agradezco que haya aceptado participar en la realización de este cuestionario, que tiene como fin extraer información de la MYPE.

El objetivo de la encuesta es obtener la información de la capacitación para la gestión de calidad en la empresa. La información que ustedes nos puedan brindar solo serán utilizados con fines académicos y de investigación.

Marcar la respuesta correcta con una (x) nunca (1) a veces (2) casi siempre (3) siempre (4)

**PREGUNTAS REFERENTES A LA VARIABLE CAPACITACION**

1) ¿Se realizan capacitación en la empresa?

NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
-------	---------	--------------	---------

2) ¿La capacitación ayuda a mejorar el rendimiento de los trabajadores en la empresa?

NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
-------	---------	--------------	---------

3) ¿La Capacitación se realiza en su lugar de trabajo?

NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
-------	---------	--------------	---------

4) ¿Los Trabajadores conocen las Técnicas que emplea La empresa en las Capacitaciones?

NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
-------	---------	--------------	---------

5) ¿La empresa realiza capacitaciones con expertos?

NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
-------	---------	--------------	---------

6) ¿La Gestión de Calidad Genera ventajas a la Empresa?

NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
-------	---------	--------------	---------

7) ¿La Gestión de Calidad de la empresa ha mejorado en los últimos años?

NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
-------	---------	--------------	---------

8) ¿La mejora en la Calidad va de la mano con el Servicio que ofrece el Hotel?

NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
-------	---------	--------------	---------

9) ¿Un buen Sistema de Gestión de Calidad lograra la Satisfacción en sus clientes?

NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
-------	---------	--------------	---------

10) ¿El servicio que brinda el hotel es de Calidad?

NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
-------	---------	--------------	---------

## ANEXO 2: REGISTRO NACIONAL DE MICRO Y PEQUEÑA EMPRESA

REGISTRO NACIONAL DE MICRO Y PEQUEÑA EMPRESA - REMYPE							
(Desde el 20/10/2008)							
Nº DE RUC.	RAZÓN SOCIAL	FECHA SOLICITUD	ESTADO/CONDICIÓN	FECHA DE ACREDITACIÓN	SITUACIÓN ACTUAL	RESOLUCIÓN / OFICIO DGPE	FECHA DE BAJA / CANCELACIÓN
20503460301	HOTEL JHONNY'S S.A.C.	27/12/2008	ACREDITADO COMO MICRO EMPRESA	04/12/2015	ACREDITADO	-----	-----

REGISTRO NACIONAL DE EMPRESAS ACOGIDAS AL REGIMEN ESPECIAL LABORAL - LEY 28015			
(Hasta el 19/10/2008)			
Nº DE RUC.	RAZÓN SOCIAL	ESTADO	FECHA
NO SE ENCONTRARON RESULTADOS PARA ESTA BÚSQUEDA			

### ANEXO 3: CONSENTIMIENTO INFORMADO



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ANGELES  
CHIMBOTE

#### PROTOCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA ENCUESTAS (Ciencias Sociales)

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

La presente investigación se titula "PROPUESTA DE MEJORA DE LA CAPACITACIÓN PARA LA GESTIÓN DE CALIDAD EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR SERVICIOS – RUBRO HOTELES CASO MONTECARLO SUITS Y HOTEL EN LA VICTORIA, LIMA, 2020"

Y es dirigido por Lizana Ramirez Marisol Olivia, investigador de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

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

Para ello, se le invita a participar en una encuesta que le tomará 5 minutos de su tiempo. Su participación en la investigación es completamente voluntaria y anónima. Usted puede decidir interrumpirla en cualquier momento, sin que ello le genere ningún perjuicio. Si tuviera alguna inquietud y/o duda sobre la investigación, puede formularla cuando crea conveniente.

Su participación en esta investigación es totalmente voluntaria. Usted puede elegir participar o no

Hacerlo. Tanto si elige participar como si no, continuara laborando en el hotel y nada variará. Usted puede cambiar de idea más tarde y dejar de participar aun cuando haya aceptado antes.

Al concluir la investigación, usted será informado de los resultados a través del número telefónico 941146495. Si desea, también podrá escribir al correo lizanamarisol17@gmail.com para recibir mayor información. Asimismo, para consultas sobre aspectos éticos, puede comunicarse con el Comité de Ética de la Investigación de la universidad Católica los Ángeles de Chimbote.

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

Nombre: SIXTO MONTALVAN QUINTAMILLA

Fecha: 12 - 10 - 2020

Correo electrónico: SIXTO\_24\_10@gmail.com

Firma del participante:

Firma del investigador (o encargado de recoger información):