



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE**

**FACULTAD CIENCIAS E INGENIERÍA
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**CAPACITACIÓN Y COMPETITIVIDAD EN LAS MYPE
DE SERVICIO RUBRO HOTELES DE SANTO
DOMINGO – PIURA AÑO 2022**

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

AUTORA
DOMÍNGUEZ AGUILAR KARINA
ORCID: 0000-0002-4447-8589

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

PIURA – PERÚ
2022

EQUIPO DE TRABAJO

AUTORA

Domínguez Aguilar Karina

ORCID: 0000-0002-4447-8589

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

ASESORA

Palacios De Briceño Mercedes Reneé

ORCID: 0000-0001-8823-2655

Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Facultad Ciencias e
Ingeniería, Escuela Profesional de Administración, Piura, Perú.

JURADO

Rosillo de Purizaca, María del Carmen

ORCID 0000-0003-2177-5676

Salinas Gamboa, José Germán

ORCID 0000-0002-8491-0751

Mino Asencio, María Isabel

ORCID 0000-0003-1132-2243

FIRMA DEL JURADO Y ASESOR

Rosillo De Purizaca María Del Carmen

ORCID 0000-0003-2177-5676

Presidente

Salinas Gamboa José German

ORCID 0000-0002-8491-0751

Miembro

Mino Asencio María Isabel

ORCID 0000-0003-1132-2243

Miembro

Palacios de Briceño Mercedes René

ORCID 0000-0001-8823-2655

Asesor

AGRADECIMIENTO

A Dios, por haberme dado la fortaleza y la sabiduría para seguir adelante y conseguir mis objetivos.

A mis profesores de la carrera universitaria: en especial a mi asesor por el apoyo incondicional, quien a lo largo de este tiempo ha puesto a prueba mi capacidad y conocimiento de mi proyecto de investigación a la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote por darme la oportunidad de formarme profesionalmente a los representantes legales de las MYPE.

DEDICATORIA

A mis padres, que son pilares fundamentales en mi vida. Sin ellos, jamás hubiese podido lograr mis metas ya que son un gran ejemplo a seguir y destacar, no solo para mí, sino para mis hermanos y familia en general.

RESUMEN

El presente estudio tiene como título “Capacitación y competitividad en las Mype de servicio rubro hoteles de Santo Domingo – Piura año 2022”, el cual su objetivo fue: Determinar las Características de la capacitación y competitividad en las Mype rubro hoteles de Santo Domingo – Piura año 2022. La metodología que se utilizó fue descriptiva, nivel cuantitativo con diseño no experimental y de corte transversal. Para el recojo de los datos se utilizó la técnica de la encuesta. La población de estudio estuvo conformada por 20 trabajadores colaboradores de la Mype hoteles. Resultados: Respecto a las necesidades de capacitación el 85% afirmó que durante las capacitaciones si se puede interactuar con el instructor o capacitador, el 90% afirmaron que las capacitaciones si fueron personalizadas, por último, el 85% si considero que los medios utilizados para la capacitación fueron los idóneos. Respecto a las técnicas de capacitación, el 75% si examino todas las áreas de las Mypes para la planificación de las capacitaciones, el 60% deducio que si se realizan evaluaciones de rendimiento, el 55% tomaron consideración los procesos de trabajo, el 65% conto con estándares de desempeño establecidos. Respecto a los niveles de competitividad el 55% no considero que los hoteles tengan una buena gestión en el mercado, el 60% si creen que los hoteles se adecuan a los cambios para el logro de sus objetivos. Por último en las estrategias competitivas el 60% si considero que los hoteles existen mejora e innovación, el 55% si considero que la gestión de los hoteles invirtio en la investigación y el desarrollo, el 80% si considero que en los hoteles utilizan los mejores insumos para la atención a los huéspedes, el 65% afirmó que los hoteles si se brindan servicio de sistema de pago por sistema electrónico.

Palabras clave: Capacitación, competitividad, Mypes.

ABSTRACT

The present study is entitled "Training and competitiveness in the MYPE of service category hotels in Santo Domingo - Piura year 2022", whose objective was: To determine the characteristics of training and competitiveness in the MYPE category hotels of Santo Domingo - Piura year 2022. The methodology used was descriptive, quantitative level with a non-experimental and cross-sectional design. For data collection, the survey technique was used. The study population consisted of 20 collaborating workers of the Mype hotels. Results: Regarding the training needs, 85% affirmed that during the training if they can interact with the instructor or trainer, 90% affirmed that the training was personalized, finally, 85% if I consider that the means used to training were ideal. Regarding the training techniques, 75% did examine all the areas of the mypes for the planning of the training, 60% deduced that if performance evaluations are carried out, 55% took into account the work processes, 65% I have established performance standards. Regarding the levels of competitiveness, 55% do not consider that the hotels have a good management in the market, 60% if they believe that the hotels adapt to the changes to achieve their objectives. Finally, in competitive strategies, 60% if I consider that there is improvement and innovation in hotels, 55% if they consider that hotel management invested in research and development, 80% if I consider that hotels use the best supplies for the attention to the guests, 65% affirmed that the hotels do provide service of payment system by electronic system.

Keywords: Training, competitiveness, Mypes.

CONTENIDO

EQUIPO DE TRABAJO	ii
FIRMA DEL JURADO Y ASESOR.....	iii
AGRADECIMIENTO.....	iv
DEDICATORIA	v
RESUMEN.....	vi
ABSTRACT.....	vii
CONTENIDO.....	viii
ÍNDICE DE FIGURAS.....	x
ÍNDICE DE TABLAS	xi
ÍNDICE DE CUADROS	xii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. REVISIÓN DE LA LITERATURA	8
2.1. Antecedentes.....	8
2.2. Bases teóricas de la investigación	12
III. HIPÓTESIS	20
IV. METODOLOGÍA	21
4.1. Diseño de la investigación.....	21
4.2. Población y muestra.....	22
4.3. Definición y operacionalización de las variables.....	24
4.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	26
4.5. Plan de análisis.....	27
4.6. Matriz de consistencia	28
4.7. Principios éticos	29
V. RESULTADOS	30

5.1. Resultados	30
5.2. Análisis de los resultados	38
VI. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	47
6.1. Conclusiones	47
6.2. Recomendaciones	48
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	50
ANEXOS	55
ANEXO 1: Instrumento de recolección de datos	55
ANEXO 2: Matriz Indicador de pregunta	58
ANEXO 3: Validación del instrumento de recolección de datos	62
ANEXO 4: Protocolo de consentimiento informado	74
ANEXO 5: Evidencia de no adeudo	75
ANEXO 6: Evidencia del reporte de turnitin	76

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Grafico de barras que representa a Características demográficas de los propietarios y trabajadores	30
Figura 2: Grafico de barras que representa a las necesidades de capacitación	32
Figura 3: Grafico de barras que representa a las técnicas de capacitación	33
Figura 4: Grafico de barras que representa a los niveles de competitividad	35
Figura 5: Grafico de barras que representa a las estrategias funcionales de competitividad	37

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Características demográficas de los propietarios y trabajadores	30
Tabla 2: Necesidades de capacitación	31
Tabla 3: Técnicas de capacitación.....	33
Tabla 4: Niveles de competitividad	34
Tabla 5: Estrategias funcionales de competitividad	36

ÍNDICE DE CUADROS

Cuadro 1: Relación de Mypes	22
Cuadro 2: Definición y operacionalización de las variables e indicadores	24
Cuadro 3: Matriz de Consistencia.....	28

I. INTRODUCCIÓN

La presente investigación titulada Caracterización de la capacitación y competitividad de las Mype rubro hoteles de Santo Domingo – Piura año 2022, proviene de las líneas de investigación Gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del Perú, líneas que son asignadas por la Escuela de Administración y se vinculan con las variables que se utilizará para esta investigación en este caso la capacitación y la variable competitividad.

La metodología de esta investigación fue de tipo descriptivo, de diseño no experimental, de nivel cuantitativo, empleando el cuestionario para propietarios y trabajadores como técnica de recolección de datos, asimismo queda delimitada desde la perspectiva temática por las variables de capacitación y competitividad. Desde la Perspectiva geográfica: Santo Domingo, Piura; y psicográfica: Mype Rubro hoteles; y temporal: año 2022.

El Mype peruano constituye el 98,6% de las unidades de negocio y brinda espacio de desarrollo para millones de trabajadores peruanos que ayudan al crecimiento económico. Además, según el Mype crece y se desarrollan, aparecen nuevos. Esto ha inyectado vitalidad a nuestra economía según datos de la Asociación de Empresarios Peruanos (ASEP), en el Perú, las pequeñas y microempresas aportan aproximadamente el 40% del PIB (Producto Interno Bruto) y por lo tanto son uno de los mayores contribuyentes al crecimiento económico del país. Hoy en día, las microempresas representan una parte importante de la fuerza laboral en muchos países y ellas mismas son el centro de la actividad económica. Por otro lado, aunque el sector ha creado un número considerable de puestos de trabajo, la calidad es desigual, se

produce con frecuencia subempleo y muchos trabajos, especialmente los realizados por mujeres, no son remunerados.

Actualmente, el propósito de realizar capacitaciones en ventas es brindar al equipo de ventas las herramientas para mejorar el desempeño y motivar a la fuerza de ventas. Se llama la atención sobre estas iniciativas no solo de los gobiernos, sino que también evalúan el impacto de los programas de formación profesional ofrecidos por las ONG en los emprendedores (Adrianzen, 2017).

A nivel local se ha incrementado tanto el desarrollo como las ventas de las Mype, por lo que se ha buscado desarrollar una estrategia de formación de recursos humanos dentro de las Mype del sector, impulsando programas de formación para micro y pequeños empresarios. Este proceso de formación no siempre es tan fácil y rápido como a uno le gustaría. Los vendedores a menudo son reacios a cuestionar las prácticas normales que puede requerir la capacitación. A esto hay que sumarle que, en general, el tiempo del que disponemos es muy limitado.

No obstante, la formación es un elemento para mejorar la comunicación entre el equipo comercial y el resto de la empresa. La capacitación es un factor de cohesión que integra a los equipos de trabajo y aumenta el entusiasmo y la moral de los empleados, evitando que trabajen aislados (Mendoza, 2018).

La competitividad de una organización está relacionada con la efectividad de lograr metas y objetivos para cumplir su misión. Sin embargo, efectividad no significa eficiencia, por lo que una organización puede ser lo suficientemente efectiva porque cumple bien con su misión, pero no significa que sea eficiente porque invierte más recursos para lograr sus resultados económicos. De manera similar, puede ser eficiente, pero la declaración de misión no es clara, por lo que la administración de la empresa

puede ser ineficaz. Ante un aumento o disminución en el precio de oferta disponible de ciertos productos o servicios, los emprendedores pueden aprovechar esta oportunidad para ganar clientes de una determinada empresa (Montes, 2018).

Según Robledo (2018) las empresas buscan generar mayores ganancias. En esta búsqueda, cada una de ellas gana inadvertidamente un cierto porcentaje de competitividad. Por otro lado, pocos gerentes logran un cierto nivel de eficiencia y calidad. Buscar competitividad. Aquí es donde el campo de la restauración muestra una enorme diferencia de competitividad entre ellos, que involucra la calidad del servicio, el precio, el valor organizacional, el servicio al cliente y la planificación operativa.

Las pequeñas y microempresas (MYPES) se establecieron principalmente para apoyar a sus familias, en el sector de los restaurantes se puede observar que no existe una forma efectiva de publicar sus respectivos planes estratégicos y planes operativos.

Al analizar la competitividad de una empresa, es conveniente considerar que la competitividad interna es la capacidad de una organización para lograr el máximo desempeño de los recursos disponibles (tales como personal, fondos, materiales, ideas, procesos de transformación, etc.); mientras que los externos están en el mercado o donde pertenece. Los logros de la organización se describen en el contexto del departamento.

La competitividad está determinada por la productividad, y esta última es el factor real que sustenta la capacidad de crecimiento de la empresa. La productividad se refiere a la capacidad de una empresa para producir más productos con sus propios recursos; por ejemplo, dada una cantidad fija de trabajo y capital, por ejemplo, puede

obtener una producción más alta que la producción anterior obtenida utilizando la misma cantidad de dos elementos (España, 2017).

Las pequeñas y microempresas en América Latina son fundamentales para la riqueza y la calidad empresarial de un país. Según datos del Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI), el número de empresas activas en Perú en el segundo trimestre de 2018 alcanzó los 2 millones 379.000 445, un aumento del 7,4% respecto al mismo período del año pasado. El año pasado y al nivel de toda la región, son un signo de la senda de crecimiento y así se convierten en un factor importante de la economía peruana.

En vista de la competitividad que requiere la empresa hotelera, la contribución de Porter (2015) en el tema de la competencia proviene de la presión u oportunidad que perciben algunos competidores para mejorar su posición en el mercado, y su competencia interna es muy fuerte con el fin de lograr más con una buena posición en el mercado, el trabajo que realizan es defender su organización manteniendo el estatus y la estabilidad de la región a la que pertenecen (Abad, 2018).

En cuanto al poder de negociación de los proveedores, son una importante fuente de garantía de los productos de alta calidad que se brindan a los consumidores, así como el poder de los clientes. El comportamiento de las personas cambia mucho en algunos aspectos, pero incierto en otros aspectos obvios que los clientes aquí son donde está bien cuidado, y sus bolsillos están protegidos por precios basados en su situación financiera. En un mundo globalizado, la capacidad de competir lo es todo, pues de esa capacidad se deriva la creación de riqueza, el crecimiento económico y, por lo tanto, la creación de empleos y la mejoría en los niveles de vida de una población. En la medida en que una sociedad es más productiva, la capacidad de

competir será mayor; es por eso que hablar de competitividad implica necesariamente hablar de productividad.

Si la atención respectiva del hotel está centrada en el cliente, tienen una confiabilidad y vida útil especificadas, y brindan servicios de mantenimiento posventa eficientes, la empresa es competitiva en el mercado global; son aquellos cuyos precios corresponden a la gama de mercado estimada Productos, aquellos con certificación de calidad, las que se entregan a tiempo y las que gozan de popularidad en el mercado por el conocimiento y la tecnología que inciden en la innovación. Desde la perspectiva de la microeconomía, las empresas que ofrecen precios por debajo del mercado absorberán toda la demanda del producto, haciendo que sus competidores se vean obligados a bajar los precios; es en este momento que algunas empresas no pueden mejorar su productividad. El precio cotizado por la empresa inevitablemente sufrirá pérdidas, por lo que algunas empresas prefieren cerrar. La productividad mejora la capacidad de la empresa para responder a los cambios del mercado.

En la actualidad, la mayoría de las empresas son una parte importante de la economía de un país porque están constituidos como personas físicas y jurídicas, o se basan en Cualquier forma de organización o gestión empresarial; se dirigen ante el desarrollo de actividades de extracción, transformación, producción, comercialización suministro de bienes o servicios. Por lo tanto, es un componente basado en una economía estable, brinda oportunidades de empleo al 80% de la población del país. La población económicamente activa representa el 40% del producto interno bruto (PIB), además de crear la mayoría de las oportunidades de empleo para las personas y ayudar a reducir la pobreza a nivel nacional de un país, en sus ingresos empresariales de los residentes. Finalmente, son la principal fuente de desarrollo del sector privado es

aumentar los ingresos nacionales y el crecimiento económico. En la actualidad, las pequeñas y microempresas son un factor es vital para la economía de un país.

Los hoteles en la región Piura es parte de un sector importante que promueve el desarrollo económico y afecta el PIB, generando así una importante fuente de ingresos económicos, cambiando las actitudes, gustos, preferencias, hábitos, valores y creencias de las personas, compra y consumo, creen en la satisfacción de las necesidades de los clientes, por lo que los cambios en estas necesidades afectarán sus actividades y les obligarán a adaptarse al nuevo entorno. Dentro de este marco social y cultural, el impacto en el desarrollo y la sostenibilidad empresarial es muy importante, y el uso de las redes sociales puede ayudar a cambiar determinadas actitudes y comportamientos de las personas.

En la actualidad, las características de capacitación y competencias que enfrentan las empresas son cambios enormes y profundos, salvo los retos de los emprendedores. Ante la situación descrita anteriormente formulo el siguiente problema: ¿Cuáles son las características de la capacitación y competitividad en las Mype rubro hoteles de Santo Domingo – Piura año 2022? Para dar respuesta al problema se planteó el siguiente objetivo general: Determinar las Características de la capacitación y competitividad en las Mype rubro hoteles de Santo Domingo – Piura año 2022.

De esta manera, para lograr el objetivo principal, se ha planteado los siguientes objetivos específicos: a) Determinar las necesidades de capacitación en las Mype del rubro hoteles de Santo Domingo – Piura año 2022; b) Conocer las técnicas de capacitación en las Mype del rubro hoteles de Santo Domingo – Piura año 2022; c) Identificar los niveles de la competitividad en las Mype, rubro hoteles de Santo

Domingo – Piura año 2022; y, d) Identificar las estrategias funcionales en la competitividad que utilizan las Mype, rubro hoteles de Santo Domingo – Piura año 2022.

Los principales resultados fueron: En referencia a la capacitación, el 85% difieren que la capacitación si guardan relación con las metas u objetivos de la Mype, el 90% afirmo que las capacitaciones si son personalizadas, el 85% si considera que los medios utilizados para la capacitación son los idóneos.

Respeto a la competitividad, el 90% deducen que los hoteles si acuden al servicio financiero, el 80% si considera que los hoteles invierten en tecnología para el sistema de cobranza, el 85% de los trabajadores si cuentan con educación el 85% si considera que los hoteles mantienen precios cómodos.

El presente trabajo nos permitirá conocer las características de la capacitación y competitividad de las Mype en este sector de negocios, ayudando al desarrollo económico del distrito de Piura, ya que, al conocerlas, sentaremos bases para los nuevos emprendedores que verán con un buen negocio incursionar en los hoteles. Cómo estas Mype se encuentran actualmente trabajando, cuáles son sus perspectivas futuras de crecimiento e innovación. Cómo están en cuanto al trabajo decente y calidad de vida de sus trabajadores. Asimismo, aportaremos con información importante a los futuros trabajos que se realicen en este tema y sobre todo difundir la real importancia de tener una alternativa de consumir comida saludable y beneficiosa para la salud.

II. REVISIÓN DE LA LITERATURA

2.1. Antecedentes

2.1.1. Variable: Capacitación

Lozada (2018), en su estudio *Caracterización de la capacitación y rentabilidad en las MYPES del sector servicios, en el rubro hoteles en el distrito de zorritos. año 2017*, tuvo como objetivo Determinar las características de la Capacitación y Rentabilidad en las Mypes del sector servicios, en el rubro Hoteles en el Distrito de Zorritos, año 2017, su metodología es de tipo descriptivo, nivel cuantitativo y un diseño no experimental de corte transversal. La población es para la variable capacitación de tipo finita conocida, se utilizó la técnica de la encuesta, y el instrumento del cuestionario, realizándose tres: uno para los gerentes. Conclusiones: las etapas de la capacitación desde el punto de vista de los gerentes el 83% la etapa del diseño de la capacitación, un 67% por la etapa del diagnóstico de la capacitación, y sobre los niveles un 100% considera los niveles de análisis de los recursos humanos y la estructura de los puestos de trabajo, un 83% por el análisis de la capacitación, en trabajadores las etapas de la capacitación un 78% por el diseño de la capacitación, el 62% por la etapa de la implantación y evaluación y el 73% por el nivel de análisis de las necesidades de capacitación.

Ramírez (2018), en su estudio *Caracterización del financiamiento, la capacitación y la rentabilidad de las MYPES del sector servicios– rubro hoteles, de la provincia de Pomabamba, en el año 2016*, tuvo como objetivo: describir las principales características del financiamiento, la capacitación y la rentabilidad de las

Mypes del sector servicio-rubro hoteles, de la Provincia de Pomabamba, en el año 2016. La investigación fue cuantitativa-descriptiva, para llevarla a cabo se tomó una muestra poblacional a quiénes se les aplicó un cuestionario de 23 preguntas cerradas, aplicando la técnica de la encuesta. Obteniéndose los siguientes resultados: Respecto a la capacitación: El 70% recibió entre uno a más de cuatro capacitaciones en los dos últimos años, el 30% la capacitación que tuvieron fue en manejo empresarial, el 25% en administración de recursos humanos, el 65% manifestaron que su personal si ha recibido capacitación, el 100% consideran que la capacitación es una inversión, el 90% consideran que la capacitación es relevante para sus empresas.

Marchenes (2017), en su estudio *Caracterización de la capacitación en atención al cliente en las micro y pequeñas empresas del sector servicios - rubro de hoteles de Tres Estrellas del distrito de Huaraz, 2016*, tuvo como objetivo describir las principales características de la capacitación en atención al cliente en las micro y pequeñas empresas del sector servicios – rubro hoteles de tres estrellas del distrito de Huaraz; 2016, de tipo y nivel de investigación descriptiva cuantitativa y diseño transaccional. Para el recojo de información se identificó una población de 18 empleados, de los cuales se consideró una muestra de 95 empleados a quiénes se les aplicó un cuestionario de 15 preguntas cerradas por medio de la encuesta. Se concluye que en los hoteles del distrito de Huaraz existe deficiencia sobre la capacitación en atención al cliente por consiguiente existe un grupo de clientes insatisfechos con la atención brindada, mientras la otra parte optan por retirarse del establecimiento sin adquirir servicio.

Jiménez (2019), en su estudio *Caracterización de la competitividad y la capacitación de las MYPES del sector hotelero en el distrito de Pariñas, provincia de*

Talara, año 2016, tuvo como objetivo describir las características de la competitividad y capacitación en las Mype del sector hotelero en el distrito de Pariñas, provincia de Talara, año 2016. En la metodología se utilizó el diseño Cuantitativa – Descriptiva – no experimental, para el recojo de información se escogió una población de 15 gerentes o administradores; como técnica de investigación se utilizó la encuesta, y se aplicó un cuestionario de 32 preguntas. Se concluyó que en el proceso de capacitación los empresarios están cometiendo muchos errores, los cuales afectan negativamente a la empresa. Por otro lado, respecto a la competitividad se concluye que los empresarios son conscientes de las 5 fuerzas de Porter y cómo estas afectan a la empresa.

2.1.2. Variable: Competitividad

Saldaña (2017), en su investigación titulado *Caracterización Gestión de calidad Competitividad de las MYPES, en el sector servicio rubro hoteles en la Provincia de Leoncio Prado periodo – 2017*, tuvo como objetivo conocer las características de la gestión de calidad y competitividad de las Mypes en el sector servicio rubro hoteles en la Provincia de Leoncio Prado periodo – 2017. En la metodología de la investigación realizada se utilizó el diseño no experimental – descriptivo. Las conclusiones más significativas obtenidas de este estudio son que la mayoría de los Mype no están capacitados en gestión de calidad, no aplican la tecnología de la información y comunicación TICs, existe indisponibilidad de gran capital, No existe fidelidad por parte de los clientes.

Lopez (2018), en su estudio *Gestión de calidad en la competitividad de las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro hoteles en la provincia de Leoncio Prado periodo 2017*, tuvo como objetivo la caracterización y gestión de

calidad en la competitividad de las micro y pequeñas empresas en el sector rubro – Hoteles en la provincia Leoncio prado, Periodo 2017. Para elaboración del presente trabajo se utilizó una muestra de 8 Mypes dedicados a los Hoteles. Se logró aplicar un cuestionario de 19 preguntas obteniendo los siguientes resultados: el 100% de las Mypes dijeron que la competitividad es buena para el buen desempeño de las Mypes, el 100% de las Mypes asesoran a sus clientes, el 100% de las Mypes atienden rápido a los clientes, el 100% de las Mypes procesan rápido el pago de los clientes, el 100% de las Mypes si responden a los reclamos de los clientes por el servicio brindado. Llegando a la siguiente conclusión que la mayoría de las Mypes están bien organizados y todos aprueban la competitividad como alternativa del buen desempeño.

Tume (2018), en su estudio *Caracterización de gestión de calidad y competitividad en las Mypes de servicios, rubro hoteles de Sechura (Piura), 2018*, tuvo como objetivo Caracterización de gestión de calidad y competitividad en las Mypes de servicios, rubro hoteles de Sechura (Piura), 2018 Metodología fue de tipo descriptiva, nivel-cuantitativo, diseño no experimental y corte transversal. La población se consideró tres unidades económicas, con 15 trabajadores, de carácter infinito para las dos variables, siendo los resultados de la muestra obtenidos, 84 clientes, utilizando la técnica de la encuesta, con el instrumento cuestionario. Luego de las aplicaciones de análisis de los resultados se concluyó: la variable competitividad se tiene que en lo referido a la innovación prima los sistemas de tecnología facilitando los servicios de internet, los bajos costos, personal preparado, en cuanto a los tipos de competitividad conocen con mayor acercamiento la ambiental y la dinámica.

Palacios (2017), en su investigación titulada *Caracterización de la competitividad y calidad del servicio de las Mype rubro hoteles en el distrito Pariñas*

– Provincia Talara, año 2017, tuvo como objetivo identificar las características que tiene la competitividad y la calidad del servicio en las Mype, rubro hoteles distrito Pariñas – Provincia Talara, año 2017. Se empleó la metodología de tipo descriptiva, nivel cuantitativo, diseño no experimental, corte transversal, siendo los resultados agrupados de acuerdo a las variables: competitividad, calidad del servicio. Se determinó que las Mype han logrado alcanzar características diferenciales con respecto de sus competidores, siendo sus ventajas competitivas centradas principalmente en el factor Recursos Físicos dado a su localización cercana a la Refinería de Talara, utilizan una estrategia de enfoque orientándose hacia nichos de mercado muy particulares como son los convenios con empresas que brindan servicios a la Refinería, lo que les permite tener precios relativamente altos con la alta responsabilidad de mantener un buen servicio y preocuparse por la continuidad de dichos convenios, que en algunos casos llegan hasta ocupar la totalidad de las habitaciones de un hotel.

2.2.Bases teóricas de la investigación

2.2.1. Capacitación

La capacitación es un proceso educativo llevado a cabo de manera organizada y sistemática a través del cual los participantes adquieren y desarrollan conocimientos y habilidades relevantes para su trabajo. Es el proceso de difusión del conocimiento y las necesidades del trabajador para desarrollar sus habilidades, enfocándose en los conocimientos, habilidades, dominios emocionales según sea necesario, provocando cambios de comportamiento planificados y orientados a objetivos en él para beneficiar mejor el desempeño laboral (Jimenez, 2019).

Necesidades de capacitación

De acuerdo con (Lopez, 2018), detectar o diagnosticar las necesidades de capacitación es el primer paso en el proceso de capacitación, y esta etapa ayuda a las empresas a evitar el riesgo de cometer errores debido a una capacitación insuficiente, lo que se traduce en gastos innecesarios.

Para poder diagnosticar las necesidades de capacitación, debe realizarse tres niveles a nivel organizacional las cuales son:

1. Análisis de toda la organización: Inspeccione toda la empresa para determinar qué región, y qué departamento realizara la capacitación. Se deben considerar las metas y el plan estratégico de la empresa, así como los resultados de la planificación de los recursos humanos.
2. Análisis de tareas y procesos: analizar la importancia y desempeño de las tareas, flujo de trabajo y condiciones de operación del personal a capacitar.
3. Análisis del carácter: Para empleados individuales, pregunta, ¿a quién necesita capacitar? ¿Y qué tipo de formación se requiere? Debe comparar el desempeño de su empleado con los estándares establecidos.

Al respecto, M Cotes Calderón · (2016) continúa señalando y enfatizando que el diagnóstico de necesidades de formación o DNC, como es bien conocido en el mundo empresarial, debe realizarse en los tres niveles de análisis mencionados anteriormente:

- 1) El nivel de análisis de toda la organización: el sistema organizacional,
- 2) El nivel de análisis de los recursos humanos: el sistema de formación y el nivel de análisis de negocios y tareas: el sistema de adquisición de competencias cuando Chiavenato menciona el sistema de adquisición de habilidades, se refiere tanto a los trabajadores individuales como a los procesos y métodos de trabajo.

En cuanto a la retroalimentación en la capacitación, es importante considerar que tiene que ser un aprender haciendo, ya que solo las lecciones teóricas se convierten en

información simple. La práctica guía la experiencia de los participantes, ya que los obliga a hacer lo aprendido y a confirmar los resultados, lo que permite a los trabajadores despejar dudas. En este sentido, se dice que el conocimiento no aplicado antes de las 72 horas se olvida o se pierde.

Técnicas de capacitación

En cuanto a la capacitación instruccional, se debe considerar que el ser humano aprende a través de imágenes, sonidos, palabras, sentidos y sensaciones experienciales, por lo que el humor, la acción, la repetición, la interacción y la retroalimentación son fundamentales (Jimenez, 2019).

Los métodos y técnicas de formación se refieren a las diversas formas en que se organiza, implementa y ejecuta el proceso de enseñanza para lograr los objetivos de aprendizaje previstos. Fundamentalmente, la elección de métodos y técnicas específicas depende de los recursos disponibles, los objetivos de aprendizaje que se persiguen en las acciones de formación correspondientes, especialmente el perfil de los alumnos, y todos los aspectos relevantes dependen de su capacidad y disposición para aprender.

Capacitación en el trabajo: Esta es la capacitación realizada por el supervisor inmediato de una persona o un instructor profesional durante la actividad laboral de una persona.

Formación fuera del trabajo: La formación se realiza de forma sistemática y en base a un programa estructurado en centros especializados dentro o fuera de la empresa.

Capacitación presencial: La capacitación presencial es un enfoque tradicional de enseñanza-aprendizaje en el que los instructores interactúan directamente con los participantes cara a cara durante todo el proceso.

Capacitación fuera del aula: la capacitación fuera del aula incluye todos los métodos de capacitación que no requieren la presencia física de un maestro en el sitio de aprendizaje o la interacción cara a cara entre el maestro y los participantes, como la capacitación remota y los programas de conducción autónoma.

Aprendizaje pasivo: Se relaciona con la modalidad de formación en la que los participantes reciben de forma pasiva instrucción proporcionada por el docente ya sea directa o indirectamente.

Aprendizaje Activo: Se aplica a estilos de formación que requieren que los participantes piensen y actúen para descubrir conocimientos. El papel de los docentes y de los medios didácticos incluye facilitar, orientar y estimular el aprendizaje, en cuyo caso los participantes son los protagonistas.

Formación en grupo: se refiere a un método de formación en el que un grupo de participantes se utiliza como objeto de aprendizaje para llevar a cabo la enseñanza colectiva.

Formación personal: La formación se realiza de acuerdo a las características individuales de cada participante, teniendo en cuenta sus potencialidades y limitaciones en cuanto a conocimientos previos, experiencia, intereses y estilos de aprendizaje.

Así, las técnicas de formación son formas específicas de aplicar principios metodológicos en función de la situación. Diseñar técnicas de formación significa aclarar las condiciones bajo las cuales se establecerá el proceso de formación, los

medios de comunicación e interacción, los roles del instructor y los roles de los participantes.

2.2.2. Competitividad

Faytong (2015), determina que la competitividad está determinada por el desempeño, que se define como el valor del producto producido por una unidad de trabajo o capital. Este es también un proceso de creación de una ventaja competitiva, en el que es importante mejorar la capacidad de obtener saltos tecnológicos, tener la capacidad de mejorar aspectos técnicos y predecir las necesidades del cliente; obtener capacidades organizacionales, infraestructura y marcos legales. No se trata solo de una cuestión técnica y económica, sino que también involucra muchos aspectos, como factores territoriales, sociales, ambientales y políticos.

La competitividad empresarial requiere de un equipo directivo dinámico, actualizado, abierto a los cambios organizativos y tecnológicos, y consciente de los miembros de la organización como el principal recurso que hay que cuidar, se puede decir que esta suele ser una de las debilidades de las empresas con gran número de problemas de supervivencia (Mosquera, 2018).

Objetivos de la competitividad.

El principal objetivo de la competitividad es generar ventajas comparativas para mantener y mejorar la posición de la empresa en el entorno socioeconómico al que pertenece, y enfatizar estas ventajas a la hora de crear y ejecutar planes de negocio. La competitividad es una parte importante de la toma de decisiones gerenciales, porque está relacionada con la eficiencia y efectividad internas de la organización.

Ser capaz de identificar las ventajas comparativas que tiene una empresa de manera oportuna, como a través del análisis FODA, puede obtener mejores rendimientos en

las áreas donde la empresa es más fuerte que sus competidores, y corregir la estabilidad de corto o largo plazo de la empresa estabilidad del mercado a corto o largo plazo. La competencia es entre empresas, que las lleva a modificar estrategias, redefinir procesos e innovar en la planificación y el diseño estratégicos adecuados (León, 2018).

Niveles de la competitividad sistemática

Según Montes (2018) en su estudio sobre estrategias competitivas, determino que existe diferentes niveles de competitividad como es:

Nivel objetivo El modelo de organización económica y política se rige por la competitividad económica y utiliza el nivel estructural, tiene como objetivo el desarrollo social de los emprendedores, la formulación de estrategias y el cultivo de la capacidad de aprender y cambiar.

A nivel macro, el entorno legal y político está orientado a mantener la estabilidad a través de políticas presupuestarias, fiscales, monetarias, comerciales, competitivas, de protección al cliente y de comercio exterior.

A nivel meso, implementar políticas específicas para lograr ventajas competitivas en desarrollo regional, exportaciones, promoción de infraestructura estratégica, desarrollo y crecimiento económico, impulsando así el desarrollo de la industria, la agricultura, los servicios públicos y privados y el comercio, mejorando así el nivel de educación, incluyendo Promotora de mejoramiento ambiental y desarrollo tecnológico, política selectiva de importación y exportación.

Realizar actividades permanentes a nivel micro dentro de la organización para promover la formación de ventajas competitivas mediante el mantenimiento de alianzas cooperativas formales e informales que permitan la creación de cadenas de

valor y promuevan de manera proactiva un proceso de aprendizaje propicio a la explosión y crecimiento del desarrollo regional.

La competitividad estructural se deriva de las ventajas competitivas nacionales que se centran en la innovación tecnológica profesional, la economía, los factores de ubicación y la calidad de la red de distribución, todos los cuales forman parte del estado del servicio y el suministro de productos básicos.

La competitividad comercial se refiere a la existencia de diversos tipos de competitividad en una organización, la cual depende del público objetivo, si tienen exportaciones e importaciones, la empresa debe contar con innovación, tecnología, liderazgo, personal capacitado y creativo.

Estrategias Funcionales de la Competitividad

Las organizaciones necesitan urgentemente mejorar y darse cuenta de cero errores en la producción de bienes para aumentar la competitividad y darse cuenta de la conciencia de satisfacer las necesidades del cliente, inspirando así estrategias de productividad funcional (Montes, 2018).

Las estrategias de I + D funcional se centran en aumentar la imaginación y la creatividad de las personas, afirmar la innovación y conducir a una mayor diversidad de programas.

La tecnología funcional y la estrategia de la información se refieren a la modernización, los avances excesivos en las tecnologías de la información y la comunicación, los avances industriales en el uso de haces de luz para conectar personas, pueblos y ciudades y los equipos utilizados en el proceso de producción.

La estrategia funcional de operación y aprovisionamiento se refiere a la forma de movimiento que transforma los insumos en productos físicos (insumo-proceso-salida).

La estrategia funcional propone tres variables para mejorar la competitividad: a) influencia del mercado, pronosticando las posibles necesidades del cliente; b) operación esbelta, mediante la aplicación de algunas de sus variables, tales como: producción sin error, cambios de proceso, eliminación de desperdicios y c) Cultura equilibrada, para motivar a los empleados con el mejor liderazgo.

Estrategia funcional de recursos humanos: El principal y único enfoque de la organización es reclutar personas verdaderamente adecuadas que tengan el conocimiento y las habilidades para tomar acciones en su trabajo.

Estrategia de función financiera: evaluar diferentes impactos financieros; balance de apalancamiento y diversificación financiera.

Estrategia de marketing funcional: Los principales pilares son el precio, la venta y la distribución, de esta forma ocupará gran parte del segmento de mercado y desarrollará la integración de nuevos segmentos de mercado.

III. HIPÓTESIS

Respecto a la afirmación de Sampieri & Mendoza, (2020), una hipótesis es una afirmación en forma de conjetura de las relaciones entre dos o más variables, las hipótesis son siempre planteadas en forma de oraciones declarativas y relacionan variables con variables, sea en forma general o específico. En la presente investigación no hay hipótesis ya que no es un estudio de caso.

IV. METODOLOGÍA

4.1. Diseño de la investigación

El tipo de la presente investigación fue Cuantitativa ya que se midió y cuantifico numéricamente las variables estudiadas, que en este caso son: capacitación y competitividad de las Mype rubro hoteles, Piura, 2022.

Cuantitativo; porque según el autor Díaz (2015), la metodología cuantitativa consiste en el contraste de teorías ya existentes a partir de una serie de hipótesis surgidas de la misma, siendo necesario obtener una muestra, ya sea en forma aleatoria o discriminada, pero representativa de una población o fenómeno objeto de estudio. Por lo tanto, para realizar estudios cuantitativos es indispensable contar con una teoría ya construida, dado que el método científico utilizado en la misma es el deductivo.

El nivel de la presente caracterización fue DESCRIPTIVO. Para el autor(Díaz, 2015), define que la investigación descriptiva consiste en la caracterización de un hecho, fenómeno, individuo o grupo, con el fin de establecer su estructura o comportamiento. Donde los resultados de una investigación descriptiva se ubican en un nivel intermedio en cuanto a la profundidad de los conocimientos se refiere.

Diseño No experimental: Díaz (2015), manifiesta que el diseño no experimental es el que se realiza sin manipular en forma deliberada ninguna variable. El investigador no sustituye intencionalmente las variables independientes, se observan los hechos tal y como se presentan en su contexto real y en un tiempo determinado. Por lo tanto, la investigación tuvo un diseño no experimental transversal, primero porque se analizó y se midió los indicadores de la capacitación y competitividad de las Mype rubro hoteles, Piura, 2022, sin la manipulación deliberada de estas variables, por lo que únicamente

se observó los fenómenos que fueron estudiados en su ambiente natural para después ser analizados.

Transversal, porque se recolectaron los datos en un solo momento, en un tiempo único, cuyo propósito fue describir variables, y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado.

4.2.Población y muestra

Población:

Según Díaz (2015), una población desde el punto de vista estadístico, es un conjunto finito o infinito de entes (individuos, objetos, empresas, etc.) que poseen unas características comunes. El tamaño que tiene una población es un factor muy importante en el proceso de investigación y viene dado por el número de elementos que constituyen la misma.

Población: Se utilizó una población de 20 trabajadores de las 05 Micro y pequeñas empresas del rubro hoteles, Piura, 2022, las cuales hicieron un total de 20 trabajadores.

Cuadro 1: Relación de Mypes

Nº	MYPE	Nº de trabajadores
01	Hotel Mirador	04
02	Hotel Sr. Cautivo	03
03	Hotel Chota	03
04	Hotel Valle Hermoso	05
05	Hotel Siesta Dominicana	05
TOTAL		20

Nota: Elaboración propia.

La población para la variable capacitación y competitividad es finita, relacionada a los propietarios y trabajadores de las microempresas antes mencionadas, las cuales hacen un total de 20.

Muestra: Díaz (2015), define a la muestra como un subgrupo de la población, es un subconjunto de elementos que pertenecen a ese conjunto definido en sus características al que llamamos población.

Para seleccionar la muestra se utilizó la técnica de muestreo no probabilístico por conveniencia, debido a la voluntaria participación y disponibilidad de tiempo de las unidades de muestreo para participar en esta investigación. (Hernández, 2018).

Además, se tomó en cuenta los criterios de inclusión y exclusión: Los criterios de inclusión aplicados a los propietarios y trabajadores son:

- Personas perseverantes en el rubro
- Propietarios de microempresa del rubro hotel con más de 1 año de funcionamiento.
- Tienen más de 1 colaborador a cargo

Los criterios de exclusión aplicados a los propietarios son:

- Propietarios ocupados y sin disponibilidad para resolver el cuestionario.
- Propietarios con algún problema mental.

4.3. Definición y operacionalización de las variables

Cuadro 2: Definición y operacionalización de las variables e indicadores

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicadores	Escala
CAPACITACIÓN	La capacitación es una forma de aprendizaje a través de la cual se logra una cultura de identidad, teniendo como fundamento el soporte a la calidad y la productividad (Jiménez, 2019).	La variable capacitación se medirá mediante las técnicas y las necesidades de capacitación.	Necesidades de capacitación	Lugar de impartición	Nominal
				Modalidad de asistencia	Nominal
				Tipo de aprendizaje	Nominal
				Enfoque de la capacitación	Nominal
			Técnicas de capacitación	Análisis organizacional	Nominal
				Análisis de tareas o procesos	Nominal
				Análisis del personal	Nominal
COMPETITIVIDAD			Nivel meta	Nominal	

	La competitividad es la capacidad que tiene la empresa, de obtener rentabilidad en el mercado en relación a sus competidores. La Competitividad depende de la relación entre el valor y la cantidad del producto ofrecido y los insumos necesarios para obtenerlo (productividad), y la productividad de los otros oferentes del mercado (Mathes, 2018)	La variable competitividad se medirá mediante las dimensiones de niveles y estrategias competitivas.	Niveles de competitividad	Nivel macro	Nominal
			Nivel meso	Nominal	
			Nivel micro	Nominal	
			Estrategias competitivas	Productividad	Nominal
				Tecnología	Nominal
				Operaciones	Nominal
				Mercado	Nominal
				Recursos humanos	Nominal
				Financiera	Nominal
				Marketing	Nominal

Nota: Elaborado por el autor.

4.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnicas

Según Díaz (2015), las técnicas son el conjunto de mecanismos, medios, y sistemas de dirigir, recolectar, conservar, reelaborar y transmitir los datos en una investigación determinada. Por lo tanto, para el desarrollo de la presente investigación se utilizó la técnica de la encuesta tomando una muestra de la población objetivo.

Encuesta: Se realizó una encuesta dirigida a los trabajadores con el objetivo de obtener información respecto a la capacitación y competitividad de las MYPE rubro hoteles, Piura, 2022, se encuestaron a 20 trabajadores.

Instrumentos

Para Díaz (2015), afirma que los instrumentos en una investigación es un recurso del que puede valerse el investigador para acercarse a los fenómenos y extraer de ellos información, que permite registrar la información recolectada y facilitan la toma de decisiones y cálculos estadísticos. Se aplicó un cuestionario para la recolección de la información de la investigación, siendo la única forma posible de relacionarse con un gran número de personas para conocer varios aspectos de las variables en estudio y las preguntas estandarizadas pueden arrojar datos más confiables.

Cuestionario: Se hizo un cuestionario estructurado las cuales contuvo preguntas cerradas para la población de trabajadores de las Mype rubro hoteles, Piura, 2022, con el fin de poder obtener sus aportes y así poder realizar el informe de investigación acerca de la capacitación y competitividad.

4.5. Plan de análisis

Según Díaz (2015), el plan de análisis detalla las medidas de resumen de las variables y como serán presentadas, indicando los modelos y técnicas estadísticas a usar, El software a usar en el procesamiento, El nivel de significancia fijado para las pruebas estadística.

Se recogió los datos mediante la técnica (encuesta), se tabularon y graficaron de manera ordenada de acuerdo a cada variable y sus dimensiones. Los datos fueron ingresados a una base de datos de Microsoft Excel para luego ser exportados a una base de datos en el software PASW Statistics versión 18.0, para su respectivo procesamiento, luego se realizó el análisis y la interpretación de los datos obtenidos por medio del instrumento de recojo de datos (cuestionario) que fue revisado por el programa SPSS y validado (con el método juicio del experto) por especialistas, lo cual permitió dar conclusiones viables a cada uno de los objetivos planteados.

4.6. Matriz de consistencia

Cuadro 3: Matriz de Consistencia

TITULO	ENUNCIADO	OBJETIVOS	VARIABLES	HIPOTESIS	Metodología
Caracterización de la capacitación y competitividad de las Mype rubro hoteles de Santo Domingo – Piura año 2022	¿Cuáles son las características de la capacitación y competitividad en las Mype rubro hoteles de Santo Domingo – Piura año 2022?	<p>Objetivo general Determinar las Características de la capacitación y competitividad en las Mype rubro hoteles de Santo Domingo – Piura año 2022.</p> <p>Objetivos específicos</p> <p>a) Determinar las necesidades de capacitación en las Mype del rubro hoteles de Santo Domingo – Piura año 2022</p> <p>b) Conocer las técnicas de capacitación en las Mype del rubro hoteles de Santo Domingo – Piura año 2022</p> <p>c) Identificar los niveles de la competitividad en las Mype, rubro hoteles de Santo Domingo – Piura año 2022</p> <p>d) Identificar las estrategias funcionales en la competitividad que utilizan las Mype, rubro hoteles de Santo Domingo – Piura año 2022</p>	<p>Capacitación</p> <p>Competitividad</p>	Para el presente estudio no se formularán hipótesis porque su alcance no implica una influencia o causalidad. (Hernández, Fernández y Baptista, p. 140, 2015).	<p>Tipo de investigación es Cuantitativa</p> <p>Nivel DESCRIPTIVO</p> <p>Diseño No experimental</p> <p>Población 20 trabajadores de 5 Micro y pequeñas empresas del rubro hotel de Santo Domingo.</p> <p>Muestra: 20 trabajadores de las 5 Micro y pequeñas empresas del rubro hotel de Santo Domingo.</p>

Nota: Elaborado por el autor.

4.7. Principios éticos

La universidad (Uladech, 2016) brinda principios éticos para desarrollar un trabajo eficiente. Aquellos que fueron fundamentales para la investigación (Resolución N° 0973-2019-CU-ULADECH Católica, 2019). Los principios éticos que se utilizaron son los siguientes:

Protección de la persona: los propietarios y trabajadores de las MYPE, rubro hoteles de Santo Domingo – Piura año 2022, participaron voluntariamente de la investigación además disponiendo de la información adecuada con el fin de proteger sus derechos fundamentales en caso se encuentren en situación de vulnerabilidad.

Libre participación y derecho a estar informado: los propietarios y trabajadores de las MYPE, rubro hoteles que participaron en la investigación teniendo derecho de estar informados sobre los propósitos y fines de la investigación.

Beneficencia y no-maleficencia: es importante que la unidad de análisis de la presente investigación tuviera ciertas conductas ante la participación del presente proyecto siguiendo reglas generales.

Consentimiento

Solo se trabajaron con los propietarios y trabajadores de las MYPE, rubro hoteles, que aceptaron voluntariamente participaron en el presente trabajo.

V. RESULTADOS

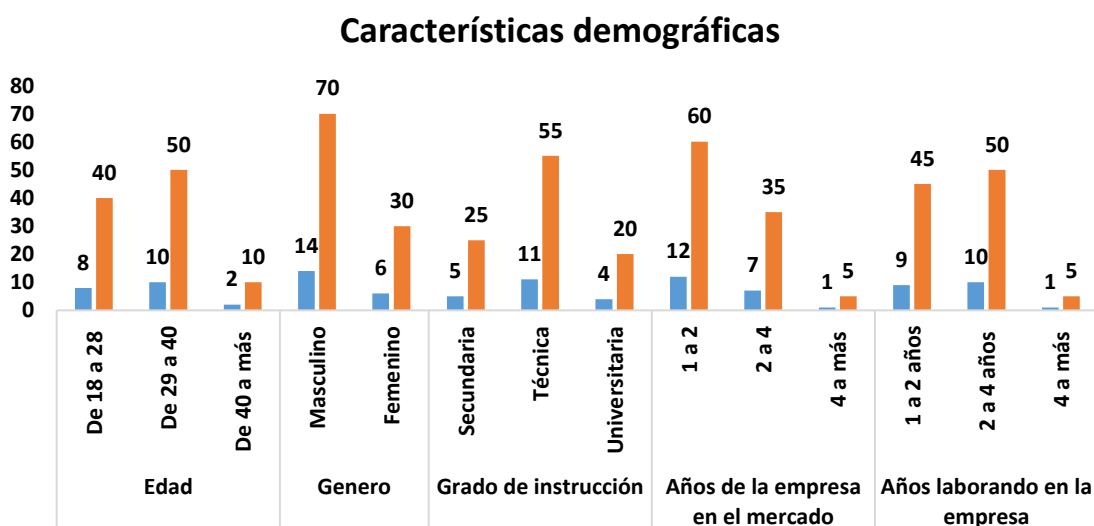
5.1.Resultados

Resultados demográficos

Tabla 1: Características demográficas de los propietarios y trabajadores

		N	%	Total
Edad	De 18 a 28	08	40,0	08
	De 29 a 40	10	50,0	10
	De 40 a más	02	10,0	02
	Total	20	100	20
Genero	Masculino	14	70,0	14
	Femenino	06	30,0	06
	Total	20	100	20
Grado de instrucción	Secundaria	05	25,0	05
	Técnica	11	55,0	11
	Universitaria	04	20,0	04
	Total	20	100	20
Años de la empresa en el mercado	1 a 2	12	60,0	12
	2 a 4	07	35,0	07
	4 a más	01	5,0	01
	Total	20	100	20
Años laborando en la empresa	1 a 2 años	09	45,0	09
	2 a 4 años	10	50,0	10
	4 a más	01	5,0	01
	Total	20	100	20

*Nota: Encuesta aplicada a los propietarios y trabajadores
Elaboración propia*



*Figura 1: Gráfico de barras que representa a Características demográficas de los propietarios y trabajadores
Elaboración propia*

De acuerdo a las características demográficas de los propietarios y trabajadores, el 40,0% de los encuestados se encuentran en el rango de edades de 18 a 28 años, el 50,0% entre 29 a 40 años y el resto es de 40 a más en un porcentaje del 10%; respecto al género el 70,0% de los encuestados es masculino y el 30,0% son femenino; en relación al grado de instrucción el 25,0% tienen estudios secundarios, el 55,0% son técnicos y el 20,0% son universitarios; en relación a los años en el mercado el 60,0% tiene de 1 a 2 años, el 35,0% tienen 2 a 4 años, el 5,0% tiene de 4 a más años; por último, respecto a los años laborando en la empresa, el 45,0% tienen de 1 a 2 años, el 50,0% de 2 a 4 años, y el 5,0% de 4 a más.

5.1.1. Capacitación

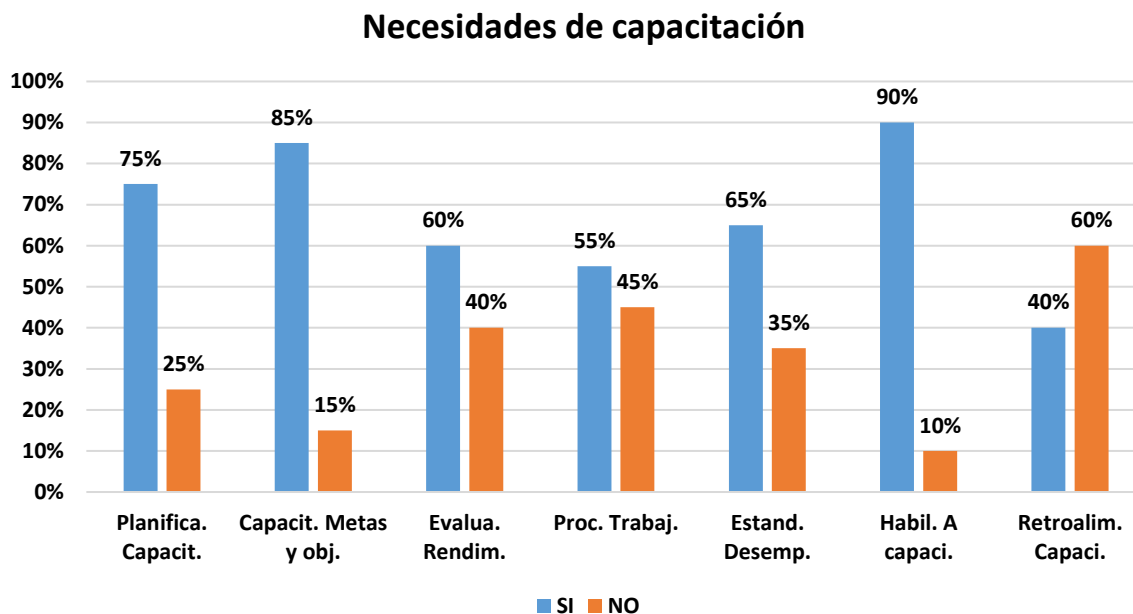
5.1.1.1. Objetivo específico 1: Determinar las necesidades de capacitación en las Mype del rubro hoteles de Santo Domingo – Piura año 2022.

Tabla 2: Necesidades de capacitación

N°	Ítems	Si		No		Total	
		N	%	N	%	N	%
1.	¿La administración examina todas las áreas de la mype para la planificación de capacitaciones?	15	75,0	05	25,0	20	100
2.	¿Las capacitaciones guardan relación con las metas u objetivos de la Mype?	17	85,0	03	15,0	20	100
3.	¿Se realiza una evaluación del rendimiento al planificar capacitaciones?	12	60,0	08	40,0	20	100
4.	¿Se toma en consideración los procesos de trabajo en las capacitaciones?	11	55,0	09	45,0	20	100
5.	¿Se cuenta con estándares de desempeño establecidos?	13	65,0	07	35,0	20	100
6.	¿Se determina que habilidades o actitudes se necesita capacitar?	18	90,0	02	10,0	20	100
7.	¿Existe retroalimentación posterior a las capacitaciones?	08	40,0	12	60,0	20	100

Nota: Encuesta aplicada a los propietarios y trabajadores

Elaboración propia



*Figura 2: Grafico de barras que representa a las necesidades de capacitación
Elaboración propia*

Podemos observar en relación a las necesidades de capacitación, que el 75% de los encuestados deduce que la administración si examina todas las áreas de las mypes para la planificación de las capacitaciones, por otro lado el 85% difieren que las capacitación si guardan relación con las metas u objetivos de la Mype, en tanto el 60% deduce que si se realizan evaluaciones de rendimiento para la planificación de capacitaciones, el 55% toman consideración los procesos de trabajo durante las capacitaciones, además el 65% cuenta con estándares de desempeño establecidos, el 90% deduce que si se determinan habilidad o actitudes de las cuales se necesita capacitar, por último, el 60% deducen que no existe retroalimentación posterior a las capacitaciones.

5.1.1.2. **Objetivo específico 2:** Conocer las técnicas de capacitación en las Mype del rubro hoteles de Santo Domingo – Piura año 2022.

Tabla 3: Técnicas de capacitación

N°	Ítems	Si		No		Total	
		N	%	N	%	N	%
8.	¿La administración de la Mype tiene en cuenta el lugar donde se imparte la capacitación?	13	65,0	07	35,0	20	100
9.	¿La capacitación que se les imparte se realiza con interacciones cara a cara?	06	30,0	14	70,0	20	100
10.	¿Durante las capacitaciones puede interactuar con el instructor o capacitador?	17	85,0	03	15,0	20	100
11.	¿Las capacitaciones son personalizadas?	18	90,0	02	10,0	20	100
12.	¿Considera que los medios utilizados para la capacitación son los idóneos?	17	85,0	03	15,0	20	100

*Nota: Encuesta aplicada a los propietarios y trabajadores
Elaboración propia*

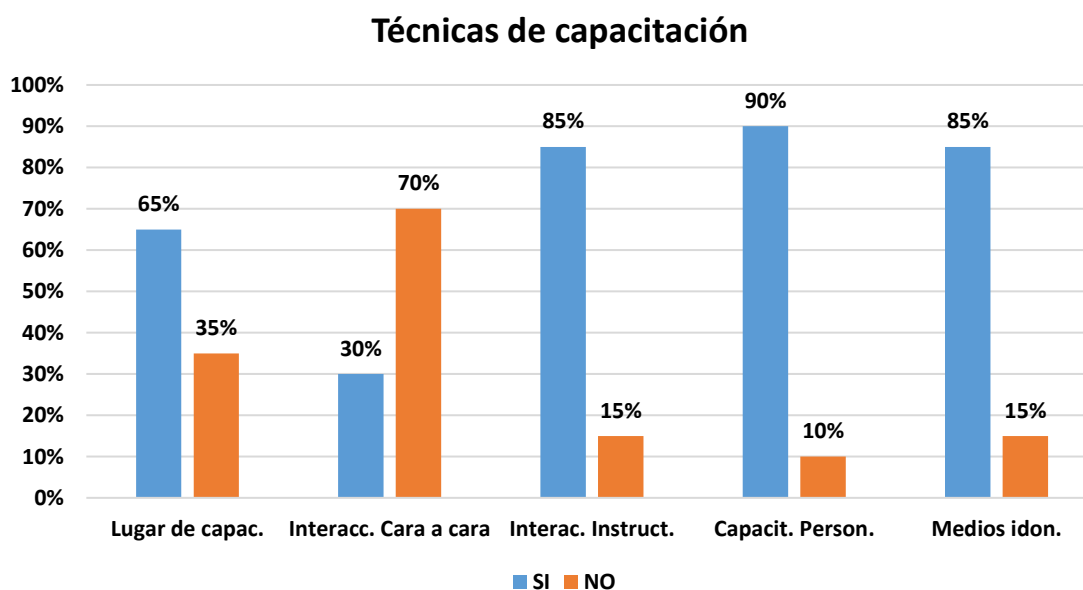


Figura 3: Gráfico de barras que representa a las técnicas de capacitación

Elaboración propia

Podemos determinar, en relación a las técnicas de capacitación, que el 65% de los encuestados afirman que la administración de la Mype si se tiene en cuenta el lugar en la cual se impartirá la capacitación, por otro lado, el 70% deducen que la

capacitaciones que se les imparte no se realiza con interacciones cara a cara, además el 85% afirman que durante las capacitaciones si se puede interactuar con el instructor o capacitador, el 90% afirman que las capacitaciones si son personalizadas, por último, el 85% si considera que los medios utilizados para la capacitación son los idóneos.

5.1.2. Competitividad

5.1.2.1. Objetivo específico 3: Identificar los niveles de la competitividad en las Mype, rubro hoteles de Santo Domingo – Piura año 2022

Tabla 4: Niveles de competitividad

Nº	Ítems	Si		No		Total	
		N	%	N	%	N	%
13.	¿Considera que los hoteles tienen una buena gestión en el mercado?	09	45,0	11	55,0	20	100
14.	¿Cree usted que los hoteles se adecuan a los cambios para el logro de sus objetivos?	12	60,0	08	40,0	20	100
15.	¿Considera que los hoteles tienen una adecuada política comercial?	14	70,0	06	30,0	20	100
16.	¿Cree usted que los hoteles gobiernan su política fiscal de gastos?	10	50,0	10	50,0	20	100
17.	¿Los hoteles acuden al servicio financiero?	18	90,0	02	10,0	20	100
18.	¿Considera que los hoteles invierten en tecnología para sistema de cobranza?	16	80,0	04	20,0	20	100
19.	¿Considera que los gerentes se interesan por innovar en su negocio de hotel?	13	65,0	07	35,0	20	100
20.	¿La infraestructura de los hoteles ofrece seguridad a los clientes?	11	55,0	09	45,0	20	100
21.	¿Los colaboradores de los hoteles cuentan con educación?	17	85,0	03	15,0	20	100
22.	¿Los administradores de los hoteles tienen capacidad de gestión?	07	35,0	13	65,0	20	100

23.	¿Se preocupan los empresarios por motivar al personal al nivel que se sientan como dueños?	15	75,0	05	25,0	20	100
24.	¿Tienen los hoteles una buena logística?	13	65,0	07	35,0	20	100

*Nota: Encuesta aplicada a los propietarios y trabajadores
Elaboración propia*

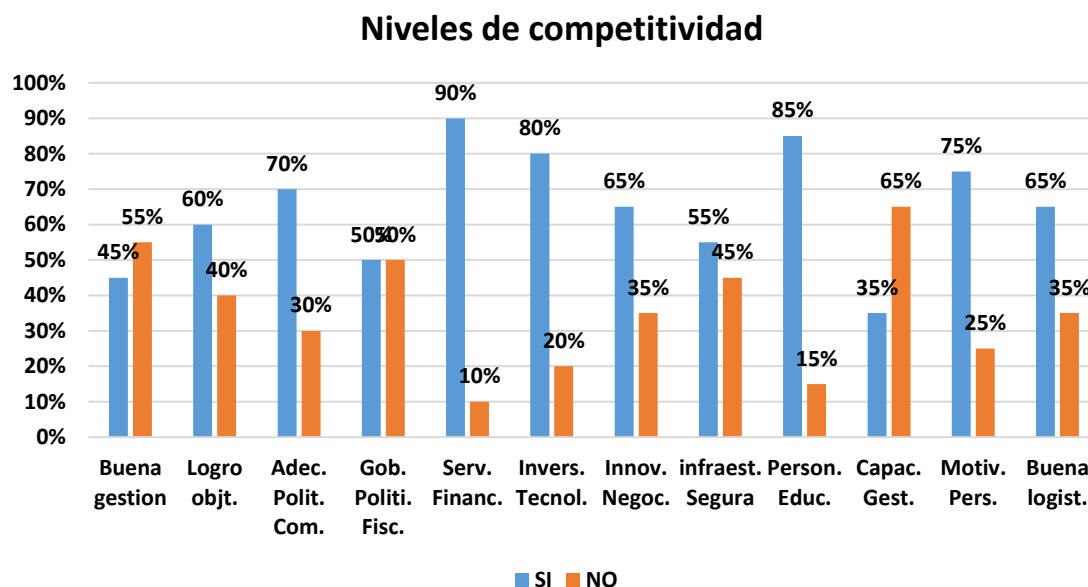


Figura 4: Grafico de barras que representa a los niveles de competitividad

Elaboración propia

En relación a los niveles de competitividad, se determina que el 55% de los encuestados no considera que los hoteles tienen una buena gestión en el mercado, además el 60% si creen que los hoteles se adecuan a los cambios para el logro de sus objetivos, el 70% deducen que si consideran que los hoteles tienen una adecuada política comercial, el 50% si creen que los hoteles gobiernan su política fiscal de gastos, además el 90% deducen que los hoteles si acuden al servicio financiero, el 80% si considera que los hoteles invierten en tecnología para el sistema de cobranza, el 65% si consideran que los gerentes se interesan por la innovación en el negocio, el 55% deduce que la infraestructura de los hoteles si ofrece seguridad a los clientes, el 85% de los trabajadores si cuentan con educación, además el 65% afirman que los

administradores de los hoteles no tienen la capacidad de gestión, el 75% deducen que los empresarios si se preocupan por la motivación al personal al nivel que se sientan dueños, por último, el 65% deduce que los hoteles tienen una buena logística.

5.1.2.2. Objetivo específico 4: Identificar las estrategias funcionales en la competitividad que utilizan las Mype, rubro hoteles de Santo Domingo – Piura año 2022

Tabla 5: Estrategias funcionales de competitividad

Nº	Ítems	Si		No		Total	
		N	%	N	%	N	%
25.	¿Considera que los hoteles existen mejora e innovación?	12	60,0	08	40,0	20	100
26.	¿Considera que la gestión de los hoteles invierte en la investigación y el desarrollo?	11	55,0	09	45,0	20	100
27.	¿Considera que en los hoteles utilizan los mejores insumos para la atención a los huéspedes?	16	80,0	04	20,0	20	100
28.	¿Los hoteles brindan servicio de sistema de pago por sistema electrónico?	13	65,0	07	35,0	20	100
29.	¿Los insumos que utilizan en los hoteles son de calidad?	12	60,0	08	40,0	20	100
30.	¿Considera usted que los hoteles mantienen precios cómodos?	17	85,0	03	15,0	20	100
31.	¿Los hoteles contratan personal capacitado y especializado?	12	60,0	08	40,0	20	100
32.	¿La administración de los hoteles acude al sistema de intermediación financiera?	14	70,0	06	30,0	20	100
33.	¿Considera que la atención de los hoteles tiene un nivel bastante aceptable?	10	50,0	10	50,0	20	100

*Nota: Encuesta aplicada a los propietarios y trabajadores
Elaboración propia*

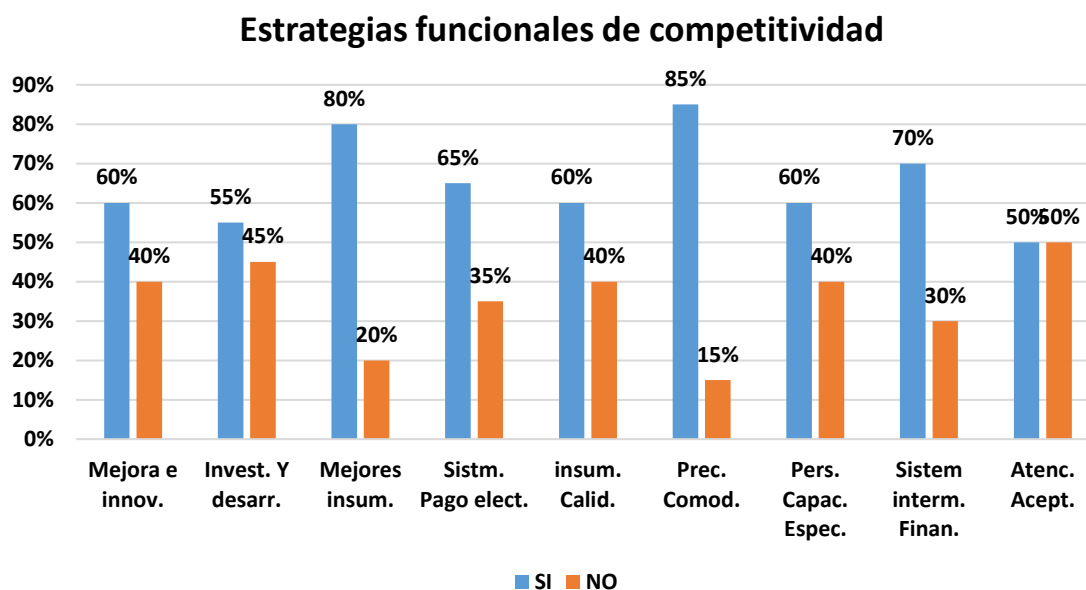


Figura 5: Grafico de barras que representa a las estrategias funcionales de competitividad

Elaboración propia

Se determina en relación a las estrategias funcionales en la competitividad, que el 60% si considera que los hoteles existen mejora e innovación, el 55% si considera que la gestión de los hoteles invierte en la investigación y el desarrollo, por otro lado el 80% si considera que en los hoteles utilizan los mejores insumos para la atención a los huéspedes, el 65% afirman que los hoteles si se brindan servicio de sistema de pago por sistema electrónico, el 60% deducen que los insumos que utilizan en los hoteles si son de calidad, el 85% si considera que los hoteles mantienen precios cómodos, el 60% afirman que los hoteles si se contratan personal capacitado y especializado, el 70% deduce que la administración de los hoteles si se acude al sistema de intermediación financiera, por último, el 50% si considera que la atención de los hoteles tiene un nivel bastante aceptable

5.2. Análisis de los resultados

5.2.1. capacitación

5.2.1.1. **Objetivo específico 1:** Determinar las necesidades de capacitación en las Mype del rubro hoteles de Santo Domingo – Piura año 2022

Podemos observar en la tabla 2 denominado necesidades de capacitación, que el 75% de los encuestados deduce que la administración si examina todas las áreas de las mypes para la planificación de las capacitaciones, por otro lado el 85% difieren que las capacitación si guardan relación con las metas u objetivos de la mype, en tanto el 60% deduce que si se realizan evaluaciones de rendimiento para la planificación de capacitaciones, el 55% toman consideración los procesos de trabajo durante las capacitaciones, además el 65% cuenta con estándares de desempeño establecidos, el 90% deduce que si se determinan habilidad o actitudes de las cuales se necesita capacitar, por último, el 60% deducen que no existe retroalimentación posterior a las capacitaciones.

Según (Lozada, 2018), deduce que las necesidades de capacitación existen cuando surge una brecha entre la competencia de una persona para realizar sus tareas y los requisitos de la tarea y sus capacidades actuales y futuras deseadas. DNC es la mejor manera de determinar si se necesita capacitación o entrenamiento para llenar este vacío. DNC permitirá corregir problemas en la organización, recalibrar situaciones de productividad, influencias actuales o predecir futuros cambios culturales en políticas, métodos o tecnologías por reducciones o aumentos de personal. Los resultados obtenidos a partir de la detección de necesidades formativas aportan los elementos necesarios para establecer una estrategia de actuación en respuesta a las soluciones a

las necesidades detectadas, permitiendo así a la organización construir un sistema formativo.

Los métodos y estrategias de capacitación son muy diversos, pero sus enfoques no suelen diferir mucho porque si bien cada empresa tiene diferentes valores y metas, todas coinciden en que los factores más importantes son la producción y la satisfacción de los empleados y clientes. Para lograr el pleno desarrollo de las competencias de nuestros colaboradores, es necesario brindarles las herramientas para que crezcan no solo en el campo laboral sino también en el personal, de acuerdo con los objetivos específicos y la cultura de trabajo de nuestra empresa. (Jimenez, 2019).

Se puede determinar entonces en relación a las necesidades de capacitación en las mypes hoteles de Santo Domingo que más de la mitad señala que la administración de la empresa si examina las áreas de la mype con el fin de llevar planificadamente las capacitaciones, la mayoría deducen que la capacitación guarda relación con las metas y objetivos hacia la empresa, más de la mitad determinan que realizan evaluaciones de rendimiento para planificar la capacitación, además consideran los procesos de trabajo durante las capacitaciones contando con estándares de desempeño. Casi todos determinan que si existe determinación de habilidades y/o actitudes de las cuales es importante capacitar; y, por último más de la mitad indican que no existe retroalimentación posterior a la capacitación que le son realizadas.

5.2.1.2. **Objetivo específico 2:** Conocer las técnicas de capacitación en las Mype del rubro hoteles de Santo Domingo – Piura año 2022.

Respecto a la tabla 3, denominado técnicas de capacitación observamos que el 65% de los encuestados afirman que la administración de la mype si se tiene en cuenta el lugar en la cual se impartirá la capacitación, por otro lado, el 70% deducen que la

capacitaciones que se les imparte no se realiza con interacciones cara a cara, además el 85% afirman que durante las capacitaciones si se puede interactuar con el instructor o capacitador, el 90% afirman que las capacitaciones si son personalizadas, por último, el 85% si considera que los medios utilizados para la capacitación son los idóneos.

Para capacitar adecuadamente a los empleados, es necesario brindarles las herramientas necesarias para incrementar sus niveles de productividad, lo que no solo es bueno para el desarrollo de la empresa, sino también para el desarrollo personal y profesional de los empleados. La capacitación es una tecnología que nunca debe faltar dentro de una organización, principalmente porque puede ser el perfecto diferenciador de la competencia, ya que los empleados que se capacitan en el puesto de trabajo generalmente son más productivos y competitivos. La formación y el desarrollo son dos tecnologías estrechamente relacionadas, ya que el desarrollo se considera un objetivo a largo plazo. Es aquí donde se fortalecen las habilidades y destrezas de los trabajadores (ConectaPYME, 2019).

El análisis organizacional es un procedimiento de diagnóstico que ayuda a comprender mejor el desempeño de una organización. Se puede hacer después de una evaluación de capacidad inicial para obtener una comprensión más profunda de las causas de la vulnerabilidad organizacional e identificar oportunidades emergentes. El análisis organizacional regular permite a los gerentes y miembros de la organización evaluar sus fortalezas y debilidades, así como los desafíos y oportunidades. Ayudando a planificar de forma estratégica diferentes metas a largo y corto plazo, como así prevenir y adaptarse a otro tipo de entorno (ONU, 2019).

El análisis de tareas es una técnica de investigación de diseño de interacción. Consiste en una investigación de lo que los usuarios necesitan hacer en términos de acciones

y/o procesos cognitivos para realizar una tarea. Se puede realizar un análisis detallado de tareas para comprender el sistema actual y el flujo de información dentro de él. Estos flujos de información son importantes para el mantenimiento del sistema actual y deben fusionarse o reemplazarse en cualquier sistema nuevo. El análisis de tareas permite diseñar y asignar tareas correctamente en el nuevo sistema (Ramírez, 2018).

Se puede determinar en relación a las técnicas de capacitación de las mypes hoteles de Santo Domingo, más de la mitad determinan que la administración se tiene presente el lugar en el cual será realizada la capacitación, la mayoría deducen que las capacitaciones que son impartidas con interacción personal, además durante esas capacitaciones se puede interactuar con el instructor, casi todos deducen tener una capacitación personalizada, y además utilizan los medios necesarios para ejecutarlo.

5.2.2. Competitividad

5.2.2.1. **Objetivo específico 3:** Identificar los niveles de la competitividad en las Mype, rubro hoteles de Santo Domingo – Piura año 2022

Respecto a la tabla 4 denominado niveles de competitividad, se determina que el 55% de los encuestados no considera que los hoteles tienen una buena gestión en el mercado, además el 60% si creen que los hoteles se adecuan a los cambios para el logro de sus objetivos, el 70% deducen que si consideran que los hoteles tienen una adecuada política comercial, el 50% si creen que los hoteles gobiernan su política fiscal de gastos, además el 90% deducen que los hoteles si acuden al servicio financiero, el 80% si considera que los hoteles invierten en tecnología para el sistema de cobranza, el 65% si consideran que los gerentes se interesan por la innovación en el negocio, el 55% deduce que la infraestructura de los hoteles si ofrece seguridad a los clientes, el 85% de los trabajadores si cuentan con educación, además el 65% afirman que los

administradores de los hoteles no tienen la capacidad de gestión, el 75% deducen que los empresarios si se preocupan por la motivación al personal al nivel que se sientan dueños, por último, el 65% deduce que los hoteles tienen una buena logística.

Una buena gestión empresarial significa que deben saber gestionar a los empleados a tu cargo. ¿Tuvieron un buen desempeño, llegaron temprano, alcanzaron sus objetivos, no sirvieron bien a los clientes? Además, también genera problemas como el no seguimiento del proceso.

Por otro lado, la política comercial incluye una gama de herramientas de política económica para garantizar el libre comercio de bienes y servicios, tales como aranceles, reglas de origen, procedimientos aduaneros, compras públicas, promoción de inversiones, etc.

Asimismo, la política fiscal es un conjunto de acciones de gobierno que se refiere fundamentalmente al manejo y aplicación de herramientas discrecionales para modificar los parámetros de ingresos, gastos y financiamiento del sector público de la misma forma que la política cambiaria (MEF, 2021).

Los servicios financieros son servicios económicos proporcionados por la industria financiera y cubren una amplia gama de negocios de administración de dinero, incluidas cooperativas de crédito, bancos, compañías de tarjetas de crédito, compañías de seguros, firmas de contabilidad, compañías de financiamiento al consumo, firmas de corretaje, fondos de inversión (wikipedia, 2019).

Es importante saber que la tecnología del sistema de cobranza flexibiliza la gestión de la cobranza y mejora la eficiencia de la cobranza al aplicar procesos ordenados y automatizados para ayudarte a organizar y ejecutar las cobranzas. Primero, el sistema de recolección debe utilizar técnicas, planes y estrategias de recolección de manera

organizada. En segundo lugar, el objetivo de recuperar la cartera vencida al menor costo y en el menor tiempo posible. Por otro lado, en el contexto de la pandemia actual, un sistema de recolección puede ayudarlo con la tarea crítica de organizar la gestión de la colección. Permite organizar, coordinar y automatizar el contacto con los clientes a través de diversos canales digitales integrados. Por otro lado, los equipos pueden asignar tareas de recolección y supervisar el trabajo remoto. La estrategia de recolección juega un papel fundamental ya que permitirá la coordinación de todos los elementos (debitia, 2018).

La innovación empresarial, por su parte, implica encontrar soluciones a problemas o necesidades del mercado, o materializar ideas potenciales que le den a una empresa una ventaja competitiva y aseguren su permanencia en el mercado. Los resultados obtenidos con la aplicación de este proceso representan necesariamente los ingresos de la empresa y pueden verse reflejados en la reducción de tiempos y costos, la captación y retención de clientes, el compromiso de los colaboradores y bonos adicionales (RSM, 2017).

La gestión de la capacidad es el proceso utilizado para gestionar la tecnología de la información con el objetivo de garantizar que la capacidad del sistema cumpla con los requisitos actuales y futuros de una organización a un costo asequible, considerando que la gestión de la capacidad consta de tres subprocesos: gestión de la capacidad empresarial, gestión de capacidad de servicio, gestión de capacidad de componente (wikipedia, 2019).

En particular, la logística se refiere al proceso de coordinación, gestión y transporte de bienes comerciales desde el lugar de distribución hasta el cliente final. Por tanto, la

logística se ocupa de los productos en cuanto a su almacenamiento, inventario, transporte, entrega y/o devolución.

En lo que referencia a los niveles de competitividad, en las mype rubro hoteles de Santo Domingo, se determinó que un poco más de la mitad no considera que los hoteles tengan una buena gestión en el mercado, además creen que los hoteles se adecuan a los cambios para el logro de sus objetivos. La mayoría consideran que los hoteles tienen una adecuada política comercial, señalan que en los hoteles gobiernan su política fiscal de gastos, además casi todos si se acuden al servicio financiero, si consideran que los hoteles invierten en tecnología para el sistema de cobranza, además que los gerentes se interesan por la innovación en el negocio. Más de la mitad indican que la infraestructura de los hoteles si ofrece seguridad a los clientes, por otro lado los trabajadores con educación, sin embargo los administradores no tienen la capacidad de gestión, fomentando una preocupación en el empresario por la motivación al personal al nivel que se sientan dueños, por último, regularmente deduce que los hoteles tienen una buena logística.

5.2.2.2. **Objetivo específico 4:** Identificar las estrategias funcionales en la competitividad que utilizan las Mype, rubro hoteles de Santo Domingo – Piura año 2022

En la tabla 5, denominado estrategias funcionales de la competitividad, el 60% si considera que los hoteles existen mejora e innovación, el 55% si considera que la gestión de los hoteles invierte en la investigación y el desarrollo, por otro lado el 80% si considera que en los hoteles utilizan los mejores insumos para la atención a los huéspedes, el 65% afirman que los hoteles si se brindan servicio de sistema de pago por sistema electrónico, el 60% deducen que los insumos que utilizan en los hoteles si

son de calidad, el 85% si considera que los hoteles mantienen precios cómodos, el 60% afirman que los hoteles si se contratan personal capacitado y especializado, el 70% deduce que la administración de los hoteles si se acude al sistema de intermediación financiera, por último, el 50% si considera que la atención de los hoteles tiene un nivel bastante aceptable.

Según (Ramírez, 2018), determina que la innovación y la mejora en una organización implica explorar, aprender lo que no sabemos (requisitos, tecnologías, modelos de negocio), y la mejora continua implica implementar algo para que funcione mejor.

En cuanto a investigación y desarrollo, se refiere a las actividades contratadas por las empresas para desarrollar o mejorar nuevos productos y servicios. Las actividades incluyen dos modos principales, que varían de una institución a otra. Por otro lado, se diferencia de la gran mayoría de las actividades corporativas en que no está diseñado para el beneficio inmediato y, por lo general, conlleva mucho riesgo (wikipedia, 2022).

Es importante saber que un sistema electrónico es un conjunto de circuitos que operan utilizando señales eléctricas y las procesan para realizar funciones específicas. Constan de una etapa de entrada donde se recogen datos del exterior (luz, humedad, movimiento, pulsaciones de teclas, temperatura, etc.)

Por otro lado, para una persona capacitada profesionalmente, si la persona está capacitada significa la preparación de la persona en el trabajo, mientras que el propósito de la educación es preparar a la persona para el entorno dentro y fuera del trabajo.

El proceso de intermediación financiera es el proceso por el cual una entidad transfiere los recursos de los ahorradores (personas con exceso de fondos, excedentes o

excedentes) directamente a empresas o personas necesitadas de financiamiento (personas con necesidades de fondos o deficitarias) (SBS, 2018).

En relación a las estrategias funcionales de la competitividad de las mypes hoteles de Santo Domingo, más de la mitad considera que los hoteles existen mejora e innovación, además que la gestión de los hoteles invierte en la investigación y el desarrollo. La mayoría deduce que en los hoteles utilizan los mejores insumos para la atención a los huéspedes, además de brindarse un servicio de sistema de pago por sistema electrónico, también indican que los insumos que utilizan son de calidad. La mayoría considera que los hoteles mantienen precios cómodos, se contratan personal capacitado y especializado; por otro lado, en la administración de los hoteles si se acude al sistema de intermediación financiera. Sin embargo, la mitad de los encuestados, considera que la atención de los hoteles tiene un nivel bastante aceptable.

VI. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

6.1. Conclusiones

- Respondiendo a las necesidades de capacitación en las mypes hoteles de Santo Domingo determino que la mayoría de los trabajadores requieren de la capacitación para poder desarrollar sus capacidades en su área de trabajo por otro lado las capacitaciones son planificadas debido a que es importante para la empresa ya que guarda relación con las metas y objetivos, ya que se ejecutan evaluaciones de rendimiento para saber si fue eficiente la capacitación ya que se evaluó capacitar las habilidades y actitudes de cada trabajador.
- En respuesta a las técnicas de capacitación de las mypes hoteles de Santo Domingo, determinamos que más de la mitad determinan que la administración se tiene presente el lugar en el cual será realizada la capacitación, la mayoría deducen que las capacitaciones que son impartidas con interacción personal, además durante esas capacitaciones se puede interactuar con el instructor, casi todos deducen tener una capacitación personalizada, y además utilizan los medios necesarios para ejecutarlo.
- En relación a los niveles de competitividad, en las mype rubro hoteles de Santo Domingo, se determinó que un poco más de la mitad no considera que los hoteles tengan una buena gestión en el mercado, además creen que los hoteles se adecuan a los cambios para el logro de sus objetivos. La mayoría consideran que los hoteles tienen una adecuada política comercial, señalan que en los hoteles gobiernan su política fiscal de gastos, además casi todos si se acuden al servicio financiero, si consideran que los hoteles invierten en tecnología para el sistema de cobranza, además

que los gerentes se interesan por la innovación en el negocio. Más de la mitad indican que la infraestructura de los hoteles si ofrece seguridad a los clientes, por otro lado, los trabajadores con educación, sin embargo, los administradores no tienen la capacidad de gestión, fomentando una preocupación en el empresario por la motivación al personal al nivel que se sientan dueños, por último, regularmente deduce que los hoteles tienen una buena logística.

- Por último, respecto a las estrategias funcionales de la competitividad de las mypes hoteles de Santo Domingo, determinamos que más de la mitad considera que los hoteles existen mejora e innovación, además que la gestión de los hoteles invierte en la investigación y el desarrollo. La mayoría deduce que en los hoteles utilizan los mejores insumos para la atención a los huéspedes, además de brindarse un servicio de sistema de pago por sistema electrónico, también indican que los insumos que utilizan son de calidad. La mayoría considera que los hoteles mantienen precios cómodos, se contratan personal capacitado y especializado; por otro lado, en la administración de los hoteles si se acude al sistema de intermediación financiera. Sin embargo, la mitad de los encuestados, considera que la atención de los hoteles tiene un nivel bastante aceptable.

6.2.Recomendaciones

- Es importante examinar cada una de las áreas de la mype con el fin de llevar una buena planificación del negocio, además es importante determinar las habilidades y actitudes dentro de un círculo de capacitación.
- Por otro lado, llevar una capacitación en un determinado ambiente que sea eficiente y que represente la interacción del personal con el capacitador, utilizando diferentes medios para ser ejecutada.

- Es importante tener una buena gestión en el mercado ya que depende de ello la innovación de la mype que se debe administrar los recursos para determinar una eficiente logística comercial.
- Por último, es importante tener eficientes estrategias para ser competitivos en el mercado, ya que la mejora e innovación están de la mano con el desarrollo de la mype.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Abad, D. N. (2018). *Caracterización del servicio al cliente y competitividad de las MYPE rubro restaurantes de Montero - Ayabaca, Año 2018*. Piura: Universidad Católica los Angeles de Chimbote. Recuperado el 20 de noviembre de 2021, de <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/7369>
- Adrianzén, P. R. (2017). *Caracterización de la competitividad y atención al cliente de las MYPE, rubro pollerías en la Urb. Ignacio Merino I y II etapa – Piura, año 2017*. Piura: Universidad Católica los Angeles de Chimbote. Recuperado el 20 de noviembre de 2021, de <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/2370>
- ConectaPYME. (19 de noviembre de 2019). *Técnicas de capacitación y desarrollo*. Recuperado el 28 de febrero de 2022, de Técnicas de capacitación y desarrollo: <https://www.conectapyme.com/blog/tecnicas-de-capacitacion-y-desarrollo/>
- debitia. (2018). *Sistema de Cobranzas*. Obtenido de Sistema de Cobranzas: <https://debitia.com.ar/sistema-de-cobranzas/>
- Díaz, S. C. (2015). *Metodología de la investigación científica*. Lima: San Marcos.
- España, A. L. (2017). *Evaluación de la calidad de servicio al cliente en el Restaurante Pizza Burger Diner de Gualan, Zacapa*. Guayaquil: Universidad Rafael Landívar. Recuperado el 20 de noviembre de 2021, de <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesisjcem/2017/01/01/Sanchez-Aby.pdf>
- Faytong. (2015). *Modelo de gestión para mejorar la calidad de atención al usuario del Gadm Cantón Babahoyo*. Guayaquil: Universidad Católica de Guayaquil.

- Jimenez, A. Y. (2019). *Caracterización de la competitividad y la capacitación de las MYPES del sector hotelero en el distrito de Pariñas, provincia de Talara, año 2016*. Sullana: Uladech. Recuperado el 12 de enero de 2022, de http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/10574/CAPACITACION_COMPETITIVIDAD_AGURTO_JIMENEZ_ANDREA_YOLANDA.pdf?sequence=4
- León, E. M. (2018). *Caracterización de la gestión de calidad y la competitividad de las MYPES, sector servicio, rubro restaurantes en el distrito de San Juan de la Virgen – Tumbes, 2018*. Tumbes: Universidad Católica los Angeles de Chimbote.
- Lopez, B. M. (2018). *Gestión de calidad en la competitividad de las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro hoteles en la provincia de Leoncio Prado periodo 2017*. Tingo María: Universidad Católica los Ángeles de Chimbote. Recuperado el 12 de enero de 2022, de http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/6364/GESTION_CALIDAD_ESCALANTE_LOPEZ_BILLY_MICHAEL.pdf?sequence=4&isAllowed=y
- Lozada, L. M. (2018). *Caracterización de la capacitación y rentabilidad en las MYPES del sector servicios, en el rubro hoteles en el distrito de zorritos. año 2017*. Tumbes: Universidad Católica los Ángeles de Chimbote. Recuperado el 12 de enero de 2022, de http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/3931/CAPACITACION_RENTABILIDAD_PEREZ_LOZADA_LUIS_MARTIN.pdf?sequence=3&isAllowed=y

- Marchenes, G. O. (2017). *Caracterización de la capacitación en atención al cliente en las micro y pequeñas empresas del sector servicios - rubro de hoteles de Tres Estrellas del distrito de Huaraz, 2016*. Huaraz: Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. Recuperado el 12 de enero de 2022, de <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/1504>
- MEF. (2021). *Política Económica y Social*. Obtenido de Política Económica y Social: https://www.mef.gob.pe/es/?option=com_content&language=es-ES&Itemid=100694&view=article&catid=23&id=62&lang=es-ES
- Montes, N. V. (2018). *Estrategias competitivas y satisfacción del cliente del operador logístico New Transport, 2018*. Huacho: Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión .
- Mosquera, D. C. (2018). *Calidad del servicio y la Satisfacción de los clientes del Restaurante*. Guayaquil: Unievrnsidad Catolica de Santiago de Guayaquil.
- ONU. (2019). *Fortalecimiento de capacidades*. Obtenido de Fortalecimiento de capacidades: <https://www.fao.org/capacity-development/resources/practical-tools/analyse-organizational-performance/es/>
- Palacios, L. N. (2017). *Caracterización de la competitividad y calidad del servicio de las MYPE rubro hoteles en el distrito Pariñas – Provincia Talara, año 2017*. Piura: Universidad Católica los Ángeles de Chimbote. Recuperado el 12 de enero de 2022, de http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/6051/ESTRATEGIAS_COMPETITIVAS_VENTAJAS_COMPETITIVAS_SANCHEZ_PALACIOS_LESLIE_NATALIE.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Ramírez, R. M. (2018). *Caracterización del financiamiento, la capacitación y la rentabilidad de las MYPES del sector servicios– rubro hoteles, de la provincia de Pomabamba, en el año 2016*. Pomabamba: Universidad Católica los Ángeles de Chimbote. Recuperado el 12 de enero de 2022, de http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/3461/FINANCIAMIENTO_CAPACITACION_ALTAMIRANO_RAMIREZ_RAFAEL_MAGNO.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Robledo, K. A. (2018). *Caracterización de la competitividad y calidad de atención al cliente en las Mype rubro restaurantes de la Urb. Santa Ana - Piura año 2018*. Piura: Universidad Católica los Angeles de Chimbote. Recuperado el 20 de noviembre de 2021, de <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/5833>
- RSM. (20 de noviembre de 2017). *La innovación en los negocios*. Obtenido de La innovación en los negocios: <https://www.rsm.global/peru/es/insights/blog-rsm-peru/la-innovacion-en-los-negocios>
- Saldaña, A. A. (2017). *Gestión de calidad Competitividad de las MYPES , en el sector servicio rubro hoteles en la Provincia de Leoncio Prado periodo – 2017*. Tingo María: Uladech. Recuperado el 12 de enero de 2022, de http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/5312/GESTION_DE_CALIDAD_ARAUJO_SALDANA_ARELI.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- SBS. (2018). *Sistema de Intermediación Financiera*. Obtenido de Sistema de Intermediación Financiera: <https://www.sbs.gob.pe/portals/3/educacion-financiera-pdf/Guia%20del%20docente%202017.pdf>

- Tume, E. J. (2018). *Caracterización de gestión de calidad y competitividad en las MYPEs de servicios, rubro hoteles de Sechura (Piura), 2018*. Piura: Uladech. Recuperado el 12 de enero de 2022, de http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/3928/GESTION_DE_CALIDAD_COMPETITIVIDAD_BANCES_TUME_EIRA_JAHAY_RA.pdf?sequence=4&isAllowed=y
- Uladech, R. (2016). *CÓDIGO DE ÉTICA PARA LA INVESTIGACIÓN*. Chimbote: Universidad Católica los Angeles de Chimbote.
- wikipedia. (10 de julio de 2019). *Gestión de la capacidad*. Obtenido de Gestión de la capacidad: https://es.wikipedia.org/wiki/Gesti%C3%B3n_de_la_capacidad
- wikipedia. (2019). *Servicios financieros*. Obtenido de Servicios financieros: https://es.wikipedia.org/wiki/Servicios_financieros
- wikipedia. (10 de febrero de 2022). *Investigación y desarrollo*. Obtenido de Investigación y desarrollo: https://es.wikipedia.org/wiki/Investigaci%C3%B3n_y_desarrollo

ANEXOS

ANEXO 1: Instrumento de recolección de datos



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

FACULTAD CIENCIAS E INGENIERÍA
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACION CUESTIONARIO
DIRIGIDO A PROPIETARIOS Y TRABAJADORES

Sr. Empresario:

La información que usted proporcione será utilizada solo con fines académicos y de investigación, por lo que se agradece por su valiosa información y colaboración respondiendo al presente cuestionario que tiene por finalidad la elaboración de mi Tesis denominada: **CARACTERIZACIÓN DE LA CAPACITACIÓN Y COMPETITIVIDAD DE LAS MYPES RUBRO HOTELES.**

PREGUNTAS	SI	NO
Variable: capacitación		
¿La administración examina todas las áreas de la mype para la planificación de capacitaciones?		
¿Las capacitaciones guardan relación con las metas u objetivos de la MYPE?		
¿Se realiza una evaluación del rendimiento al planificar capacitaciones?		
¿Se toma en consideración los procesos de trabajo en las capacitaciones?		

¿Se cuenta con estándares de desempeño establecidos?		
¿Se determina que habilidades o actitudes se necesita capacitar?		
¿Existe retroalimentación posterior a las capacitaciones?		
¿La administración de la mype tiene en cuenta el lugar donde se imparte la capacitación?		
¿La capacitación que se les imparte se realiza con interacciones cara a cara?		
¿Durante las capacitaciones puede interactuar con el instructor o capacitador?		
¿Las capacitaciones son personalizadas?		
¿Considera que los medios utilizados para la capacitación son los idóneos?		

PREGUNTAS	SI	NO
Variable: Competitividad		
¿Considera que los hoteles tienen una buena gestión en el mercado de la gastronomía?		
¿Cree usted que los hoteles se adecuan a los cambios para el logro de sus objetivos?		
¿Considera que los hoteles tienen una adecuada política comercial?		
¿Cree usted que los hoteles gobiernan su política fiscal de gastos?		
¿Los hoteles acuden al servicio financiero?		
¿Considera que los hoteles invierten en tecnología para sistema de cobranza?		
¿Considera que los gerentes se interesan por innovar en su negocio?		

de hotel?		
¿La infraestructura de los hoteles ofrece seguridad a los clientes?		
¿Los colaboradores de los hoteles cuentan con educación?		
¿Los administradores de los hoteles tienen capacidad de gestión?		
¿Se preocupan los empresarios por motivar al personal al nivel que se sientan como dueños?		
¿Tienen los hoteles una buena logística?		
¿Considera que los hoteles existen mejora e innovación?		
¿Considera que la gestión de los hoteles invierte en la investigación y el desarrollo?		
¿Considera que en los hoteles utilizan los mejores insumos para la atención a los huéspedes?		
¿Los hoteles brindan servicio de sistema de pago por sistema electrónico?		
¿Los insumos que utilizan en los hoteles son de calidad?		
¿Considera usted que los hoteles mantienen precios cómodos?		
¿Los hoteles contratan personal capacitado y especializado?		
¿La administración de los hoteles acude al sistema de intermediación financiera?		
¿Considera que la atención de los hoteles tiene un nivel bastante aceptable?		

ANEXO 2: Matriz Indicador de pregunta

Variable	Dimensión	Indicador	Pregunta	Fuente
CAPACITACIÓN	Necesidades de capacitación	Lugar de impartición	¿La administración examina todas las áreas de la mype para la planificación de capacitaciones?	Propietario y trabajadores
		Modalidad de asistencia	¿Las capacitaciones guardan relación con las metas u objetivos de la Mype?	Propietario y trabajadores
		Tipo de aprendizaje	¿Se realiza una evaluación del rendimiento al planificar capacitaciones?	Propietario y trabajadores
			¿Se toma en consideración los procesos de trabajo en las capacitaciones?	Propietario y trabajadores
			¿Se cuenta con estándares de desempeño establecidos?	Propietario y trabajadores
		Enfoque de la capacitación	¿Se determina que habilidades o actitudes se necesita capacitar?	Propietario y trabajadores
	¿Existe retroalimentación posterior a las capacitaciones?		Propietario y trabajadores	
	Técnicas de capacitación	Análisis organizacional	¿La administración de la mype tiene en cuenta el lugar donde se imparte la capacitación?	Propietario y trabajadores
		Análisis de tareas o procesos	¿La capacitación que se les imparte se realiza con interacciones cara a cara?	Propietario y trabajadores
			¿Durante las capacitaciones	Propietario y trabajadores

			puede interactuar con el instructor o capacitador?	trabajadores	
		Análisis del personal	¿Las capacitaciones son personalizadas?	Propietario trabajadores	y
			¿Considera que los medios utilizados para la capacitación son los idóneos?	Propietario trabajadores	y
COMPETITIVIDAD	Niveles de competitividad	Nivel meta	¿Considera que los hoteles tienen una buena gestión en el mercado de la gastronomía?	Propietario trabajadores	y
			¿Cree usted que los hoteles se adecuan a los cambios para el logro de sus objetivos?	Propietario trabajadores	y
			¿Considera que los hoteles tienen una adecuada política comercial?	Propietario trabajadores	y
		Nivel macro	¿Cree usted que los hoteles gobiernan su política fiscal de gastos?	Propietario trabajadores	y
			¿Los hoteles acuden al servicio financiero?	Propietario trabajadores	y
			¿Considera que los hoteles invierten en tecnología para sistema de cobranza?	Propietario trabajadores	y
		Nivel meso	¿Considera que los gerentes se interesan por innovar en su negocio de hotel?	Propietario trabajadores	y
			¿La infraestructura de los hoteles ofrece seguridad a los clientes?	Propietario trabajadores	y

			¿Los colaboradores de los hoteles cuentan con educación?	Propietario trabajadores	y		
		Nivel micro		¿Los administradores de los hoteles tienen capacidad de gestión?	Propietario trabajadores	y	
				¿Se preocupan los empresarios por motivar al personal al nivel que se sientan como dueños?	Propietario trabajadores	y	
				¿Tienen los hoteles una buena logística?	Propietario trabajadores	y	
	Estrategias competitivas		Productividad		¿Considera que los hoteles existen mejora e innovación?	Propietario trabajadores	y
					¿Considera que la gestión de los hoteles invierte en la investigación y el desarrollo?	Propietario trabajadores	y
					¿Considera que en los hoteles utilizan los mejores insumos para la atención a los huéspedes?	Propietario trabajadores	y
			Tecnología	¿Los hoteles brindan servicio de sistema de pago por sistema electrónico?	Propietario trabajadores	y	
			Operaciones	¿Los insumos que utilizan en los hoteles son de calidad?	Propietario trabajadores	y	
			Mercado	¿Considera usted que los hoteles mantienen precios cómodos?	Propietario trabajadores	y	
			Recursos humanos	¿Los hoteles contratan personal capacitado y	Propietario trabajadores	y	

			especializado?	
		Financiera	¿La administración de los hoteles acude al sistema de intermediación financiera?	Propietario y trabajadores
		Marketing	¿Considera que la atención de los hoteles tiene un nivel bastante aceptable?	Propietario y trabajadores

ANEXO 3: Validación del instrumento de recolección de datos**CONSTANCIA DE VALIDACIÓN**

Yo, Yesenia A. Aguilar Aguilar, identificado con DNI 47359859, con el grado de Magister en AD.M de empresas.

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de validación el (los) instrumento(s) de recolección de datos: Cuestionaria elaborado por el estudiante Karina Domínguez Aguilar, para efecto de su aplicación a los sujetos de la población (muestra) seleccionada para el trabajo de investigación: "CAPACITACIÓN Y COMPETITIVIDAD EN LAS MYPE DE SERVICIO RUBRO HOTELES DE SANTO DOMINGO – PIURA AÑO 2022", que se encuentra realizando.

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

Piura, 12 de Julio 2022




Ítems relacionados CAPACITACIÓN	¿Es pertinente con el concepto?		¿Necesita mejorar la redacción?		¿Es tendencioso, aquiescente?		¿Se necesita más ítems para medir el concepto
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI / NO
¿La administración examina todas las áreas de la mype para la planificación de capacitaciones?	X			X			SI () NO (X)
¿Las capacitaciones guardan relación con las metas u objetivos de la MYPE?	X			X			SI () NO (X)
¿Se realiza una evaluación del rendimiento al planificar capacitaciones?	X			X			SI () NO (X)
¿Se toma en consideración los procesos de trabajo en las capacitaciones?	X			X			SI () NO (X)
¿Se cuenta con estándares de desempeño establecidos?	X			X			SI () NO (X)
¿Se determina que habilidades o actitudes se necesita capacitar?	X			X			SI () NO (X)
¿Existe retroalimentación posterior a las capacitaciones?	X			X			SI () NO (X)
¿La administración de la mype tiene en cuenta el lugar donde se imparte la capacitación?	X			X			SI () NO (X)
¿La capacitación que se les imparte se realiza con interacciones cara a cara?	X			X			SI () NO (X)


 Lic. Dña. Teresa A. Aguilar Aguilar
 VICE-RECTORA DE CALIDAD Y EFICIENCIA

¿Durante las capacitaciones puede interactuar con el instructor o capacitador?	X			X			SI () NO (X)
¿Las capacitaciones son personalizadas?	X			X			SI () NO (X)
¿Considera que los medios utilizados para la capacitación son los idóneos?	X			X			SI () NO (X)

Ítems relacionados COMPETITIVIDAD	¿Es pertinente con el concepto?		¿Necesita mejorar la redacción?		¿Es tendencioso, aquiescente?		¿Se necesita más ítems para medir el concepto
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI / NO
¿Considera que los hoteles tienen una buena gestión en el mercado de la gastronomía?	X			X			SI () NO (X)
¿Cree usted que los hoteles se adecuan a los cambios para el logro de sus objetivos?	X			X			SI () NO (X)
¿Considera que los hoteles tienen una adecuada política comercial?	X			X			SI () NO (X)
¿Cree usted que los hoteles gobiernan su política fiscal de gastos?	X			X			SI () NO (X)
¿Los hoteles acuden al servicio financiero?	X			X			SI () NO (X)
¿Considera que los hoteles invierten en tecnología para sistema de cobranza?	X			X			SI () NO (X)
¿Considera que los gerentes se interesan por innovar en su negocio de hotel?	X			X			SI () NO (X)
¿La infraestructura de los hoteles ofrece seguridad a los clientes?	X			X			SI () NO (X)
¿Los colaboradores de los hoteles cuentan con educación?	X			X			SI () NO (X)
¿Los administradores de los hoteles	X			X			SI () NO (X)

tienen capacidad de gestión?	<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>			
¿Se preocupan los empresarios por motivar al personal al nivel que se sientan como dueños?	<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>			SI () NO(<input checked="" type="checkbox"/>)
¿Tienen los hoteles una buena logística?	<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>			SI () NO(<input checked="" type="checkbox"/>)
¿Considera que los hoteles existen mejora e innovación?	<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>			SI () NO(<input checked="" type="checkbox"/>)
¿Considera que la gestión de los hoteles invierte en la investigación y el desarrollo?	<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>			SI () NO(<input checked="" type="checkbox"/>)
¿Considera que en los hoteles utilizan los mejores insumos para la atención a los huéspedes?	<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>			SI () NO(<input checked="" type="checkbox"/>)
¿Los hoteles brindan servicio de sistema de pago por sistema electrónico?	<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>			SI () NO(<input checked="" type="checkbox"/>)
¿Los insumos que utilizan en los hoteles son de calidad?	<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>			SI () NO(<input checked="" type="checkbox"/>)
¿Considera usted que los hoteles mantienen precios cómodos?	<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>			SI () NO(<input checked="" type="checkbox"/>)
¿Los hoteles contratan personal capacitado y especializado?	<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>			SI () NO(<input checked="" type="checkbox"/>)
¿La administración de los hoteles acude al sistema de intermediación financiera?	<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>			SI () NO(<input checked="" type="checkbox"/>)
¿Considera que la atención de los							SI ()

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, **Diego Salvador Lachira Estrada**, identificado con DNI **45063280** con el grado de **Magíster en Administración con mención en Gerencia Empresarial**, por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de validación el (los) instrumento(s) de recolección de datos: **Cuestionario**: elaborado por el estudiante **Domínguez Aguilar Karina**, para efecto de su aplicación a los sujetos de la población (muestra) seleccionada para el trabajo de investigación: “**CAPACITACIÓN Y COMPETITIVIDAD EN LAS MYPE DE SERVICIO RUBRO HOTELES DE SANTO DOMINGO – PIURA AÑO 2022**”, que se encuentra realizando.

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

Piura, Enero 2022



-----Firma-----
Mg. Ing. Diego S. Lachira Estrada
DNI: 45063280
CIP: 155585

Items relacionados CAPACITACION	¿Es pertinente con el concepto?		¿Necesita mejorar la redacción?		¿Es tendencioso, aquiescente?		¿Se necesita más ítems para medir el concepto
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI / NO
¿La administración examina todas las áreas de la <u>mype</u> para la planificación de capacitaciones?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	SI () NO(x)
¿Las capacitaciones guardan relación con las metas u objetivos de la MYPE?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	SI () NO(x)
¿Se realiza una evaluación del rendimiento al planificar capacitaciones?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	SI () NO(x)
¿Se toma en consideración los procesos de trabajo en las capacitaciones?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	SI () NO(x)
¿Se cuenta con estándares de desempeño establecidos?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	SI () NO(x)
¿Se determina que habilidades o actitudes se necesita capacitar?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	SI () NO(x)
¿Existe retroalimentación posterior a las capacitaciones?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	SI () NO(x)
¿La administración de la <u>mype</u> tiene en cuenta el lugar donde se imparte la capacitación?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	SI () NO(x)
¿La capacitación que se les imparte se realiza con interacciones cara a cara?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	SI () NO(x)
¿Durante las capacitaciones puede interactuar con el instructor o capacitador?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	SI () NO(x)
¿Las capacitaciones son personalizadas?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	SI () NO(x)
¿Considera que los medios utilizados para la capacitación son los idóneos?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	SI () NO(x)


 FIRMADO
 Mg. Ing. Diego S. Lockino Estrada
 DNI: 45052280
 CIP: 155535

Items relacionados COMPETITIVIDAD	¿Es pertinente con el concepto?		¿Necesita mejorar la redacción?		¿Es tendencioso, aquiescente?		¿Se necesita más items para medir el concepto
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI/NO
¿Considera que los hoteles tienen una buena gestión en el mercado de la gastronomía?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	SI () NO(x)
¿Cree usted que los hoteles se adecuan a los cambios para el logro de sus objetivos?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	SI () NO(x)
¿Considera que los hoteles tienen una adecuada política comercial?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	SI () NO(x)
¿Cree usted que los hoteles gobiernan su política fiscal de gastos?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	SI () NO(x)
¿Los hoteles acuden al servicio financiero?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	SI () NO(x)
¿Considera que los hoteles invierten en tecnología para sistema de cobranza?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	SI () NO(x)
¿Considera que los gerentes se interesan por innovar en su negocio de hotel?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	SI () NO(x)
¿La infraestructura de los hoteles ofrece seguridad a los clientes?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	SI () NO(x)
¿Los colaboradores de los hoteles cuentan con educación?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	SI () NO(x)
¿Los administradores de los hoteles tienen capacidad de gestión?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	SI () NO(x)
¿Se preocupan los empresarios por	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	SI ()

motivar al personal al nivel que se sientan como dueños?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	NO(<input checked="" type="checkbox"/>)
¿Tienen los hoteles una buena logística?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	SI (<input type="checkbox"/>) NO(<input checked="" type="checkbox"/>)
¿Considera que los hoteles existen mejora e innovación?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	SI (<input type="checkbox"/>) NO(<input checked="" type="checkbox"/>)
¿Considera que la gestión de los hoteles invierte en la investigación y el desarrollo?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	SI (<input type="checkbox"/>) NO(<input checked="" type="checkbox"/>)
¿Considera que en los hoteles utilizan los mejores insumos para la atención a los huéspedes?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	SI (<input type="checkbox"/>) NO(<input checked="" type="checkbox"/>)
¿Los hoteles brindan servicio de sistema de pago por sistema electrónico?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	SI (<input type="checkbox"/>) NO(<input checked="" type="checkbox"/>)
¿Los insumos que utilizan en los hoteles son de calidad?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	SI (<input type="checkbox"/>) NO(<input checked="" type="checkbox"/>)
¿Considera usted que los hoteles mantienen precios cómodos?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	SI (<input type="checkbox"/>) NO(<input checked="" type="checkbox"/>)
¿Los hoteles contratan personal capacitado y especializado?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	SI (<input type="checkbox"/>) NO(<input checked="" type="checkbox"/>)
¿La administración de los hoteles acude al sistema de intermediación financiera?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	SI (<input type="checkbox"/>) NO(<input checked="" type="checkbox"/>)
¿Considera que la atención de los hoteles tiene un nivel bastante aceptable?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	SI (<input type="checkbox"/>) NO(<input checked="" type="checkbox"/>)


 Firma
 Mg. Ing. Diego S. Lockiro Estrada
 DNI: 45063280
 CIP: 155585

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, **Héctor Orlando Arica Clavijo**, identificado con DNI **02786302** con el grado de **Magíster en Docencia Universitaria**, por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de validación el (los) instrumento(s) de recolección de datos: **Cuestionario**: elaborado por el estudiante **Domínguez Aguilar Karina**, para efecto de su aplicación a los sujetos de la población (muestra) seleccionada para el trabajo de investigación: “**CAPACITACIÓN Y COMPETITIVIDAD EN LAS MYPE DE SERVICIO RUBRO HOTELES DE SANTO DOMINGO – PIURA AÑO 2022**”, que se encuentra realizando.

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

Piura, Enero 2022



Mg. Arica Clavijo Hector Orlando
DNI. 02786302
CLAD 06245

Items relacionados CAPACITACION	¿Es pertinente con el concepto?		¿Necesita mejorar la redacción?		¿Es tendencioso, aquiescente?		¿Se necesita más ítems para medir el concepto
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI / NO
¿La administración examina todas las áreas de la <u>mype</u> para la planificación de capacitaciones?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	SI () NO(x)
¿Las capacitaciones guardan relación con las metas u objetivos de la MYPE?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	SI () NO(x)
¿Se realiza una evaluación del rendimiento al planificar capacitaciones?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	SI () NO(x)
¿Se toma en consideración los procesos de trabajo en las capacitaciones?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	SI () NO(x)
¿Se cuenta con estándares de desempeño establecidos?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	SI () NO(x)
¿Se determina que habilidades o actitudes se necesita capacitar?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	SI () NO(x)
¿Existe retroalimentación posterior a las capacitaciones?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	SI () NO(x)
¿La administración de la <u>mype</u> tiene en cuenta el lugar donde se imparte la capacitación?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	SI () NO(x)
¿La capacitación que se les imparte se realiza con interacciones cara a cara?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	SI () NO(x)
¿Durante las capacitaciones puede interactuar con el instructor o capacitador?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	SI () NO(x)
¿Las capacitaciones son personalizadas?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	SI () NO(x)
¿Considera que los medios utilizados para la capacitación son los idóneos?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	SI () NO(x)


 Mg. Anica Clavijo Hector Gelando
 DNI. 02786302
 CIAD 06246



Items relacionados COMPETITIVIDAD	¿Es pertinente con el concepto?		¿Necesita mejorar la redacción?		¿Es tendencioso, aquiescente?		¿Se necesita más ítems para medir el concepto
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI/NO
¿Considera que los hoteles tienen una buena gestión en el mercado de la gastronomía?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	SI () NO(x)
¿Cree usted que los hoteles se adecuan a los cambios para el logro de sus objetivos?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	SI () NO(x)
¿Considera que los hoteles tienen una adecuada política comercial?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	SI () NO(x)
¿Cree usted que los hoteles gobiernan su política fiscal de gastos?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	SI () NO(x)
¿Los hoteles acuden al servicio financiero?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	SI () NO(x)
¿Considera que los hoteles invierten en tecnología para sistema de cobranza?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	SI () NO(x)
¿Considera que los gerentes se interesan por innovar en su negocio de hotel?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	SI () NO(x)
¿La infraestructura de los hoteles ofrece seguridad a los clientes?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	SI () NO(x)
¿Los colaboradores de los hoteles cuentan con educación?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	SI () NO(x)
¿Los administradores de los hoteles tienen capacidad de gestión?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	SI () NO(x)
¿Se preocupan los empresarios por	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	SI ()

motivar al personal al nivel que se sientan como dueños?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	NO(<input checked="" type="checkbox"/>)
¿Tienen los hoteles una buena logística?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	SI (<input type="checkbox"/>) NO(<input checked="" type="checkbox"/>)
¿Considera que los hoteles existen mejora e innovación?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	SI (<input type="checkbox"/>) NO(<input checked="" type="checkbox"/>)
¿Considera que la gestión de los hoteles invierte en la investigación y el desarrollo?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	SI (<input type="checkbox"/>) NO(<input checked="" type="checkbox"/>)
¿Considera que en los hoteles utilizan los mejores insumos para la atención a los huéspedes?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	SI (<input type="checkbox"/>) NO(<input checked="" type="checkbox"/>)
¿Los hoteles brindan servicio de sistema de pago por sistema electrónico?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	SI (<input type="checkbox"/>) NO(<input checked="" type="checkbox"/>)
¿Los insumos que utilizan en los hoteles son de calidad?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	SI (<input type="checkbox"/>) NO(<input checked="" type="checkbox"/>)
¿Considera usted que los hoteles mantienen precios cómodos?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	SI (<input type="checkbox"/>) NO(<input checked="" type="checkbox"/>)
¿Los hoteles contratan personal capacitado y especializado?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	SI (<input type="checkbox"/>) NO(<input checked="" type="checkbox"/>)
¿La administración de los hoteles acude al sistema de intermediación financiera?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	SI (<input type="checkbox"/>) NO(<input checked="" type="checkbox"/>)
¿Considera que la atención de los hoteles tiene un nivel bastante aceptable?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	SI (<input type="checkbox"/>) NO(<input checked="" type="checkbox"/>)


 Mg. Arica Clavijo Hector Orlando
 DNI. 02786302
 CLAD 06246

ANEXO 4: Protocolo de consentimiento informado

PROTOCOLO DE ASENTIMIENTO INFORMADO

(Ciencias Sociales)

Mi nombre es KARINA DOMINGUEZ AGUILAR y estoy haciendo mi investigación titulada “Capacitación y competitividad en las mype de servicio rubro hoteles de Santo Domingo – Piura año 2022”, la cual tuvo como finalidad Determinar las características de la capacitación y competitividad en las Mype rubro hoteles de Santo Domingo – Piura año 2022.

A continuación, te presento unos puntos importantes que debes saber antes de aceptar ayudarme:

- Tu participación es totalmente voluntaria. Si en algún momento ya no quieres seguir participando, puedes decírmelo y volverás a tus actividades.
- La conversación que tendremos será de 10 minutos máximos.
- En la investigación no se usará tu nombre, por lo que tu identidad será anónima.
- Solo se puede participar de la investigación si eres mayor de 18 años.
- Tus padres ya han sido informados sobre mi investigación y están de acuerdo con que participes si tú también lo deseas.
- Par solicitar información con respecto al avance de la investigación puede ser solicitada al siguiente correo: kary_22_94@hotmail.com

Te pido que marques con un aspa (x) en el siguiente enunciado según tu interés o no de participar en mi investigación.

¿Quiero participar en la investigación de Capacitación y competitividad en las mype de servicio rubro hoteles de Santo Domingo – Piura año 2022?	<input checked="" type="checkbox"/> Sí	<input type="checkbox"/> No
--	---	------------------------------------

Fecha: 25 / 09/ 2021



ANEXO 5: Evidencia de no adeudo



Datos del documento
Tipo de documento: BOLETA DE VENTA ELECTRONICA
Serie y correlativo: B002-02452153
Fecha: 14-02-2022
Hora: 19:00:00

Datos del emisor	Adquiriente / Usuario
RUC: 20318958043 Nombre: Universidad Católica los Angeles de Chimbote Dirección: Jr Tumbes 247 C.C.Financiero Chimbote Sucursal: Casa Matriz	Identificación: DNI - DOCUMENTO DE NACIONAL DE IDENTIDAD Número de identificación: 74028457 Nombre: DOMINGUEZ AGUILAR KARINA Dirección: A H LA PRIMAVERA PRIMERA ETAPA LOS NOPALES MZ D8 LOTE9,...PE

Cantidad	Unidad	Código	Código SUNAT	Descripción	Valor unitario	Importe
1.000	NIU	1255	0	PENSION TALLER	S/ 675.00	S/ 675.00

Información adicional
CONDICION DE PAGO: CONTADO

Monto en letra: QUINIENTOS CUARENTA Y 00/100 SOLES

Total impuestos
Total IGV 18%: S/ 0.00

Totales del documento
Total Descuentos: S/ 135.00
Total Inafectas: S/ 675.00
Descuentos Globales: S/ 135.00
Importe total de la venta: S/ 675.00
Importe total a pagar: S/ 540.00

ANEXO 6: Evidencia del reporte de turnitin**TURNITI PROYECTO FINAL KARINA**

ORIGINALITY REPORT

7 %	7 %	0 %	0 %
SIMILARITY INDEX	INTERNET SOURCES	PUBLICATIONS	STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1	repositorio.uladech.edu.pe Internet Source	7 %
----------	--	------------

Exclude quotes On

Exclude matches < 4%

Exclude bibliography On