



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE**

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

**CAPACITACIÓN PARA LA GESTIÓN DE CALIDAD EN LAS
MICROEMPRESAS HOSTALES DE LA PROVINCIA DE LEONCIO
PRADO TINGO MARIA, 2022.**

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

AUTOR

MALDONADO SINARAHUA LLYRIA SHARON

ORCID: 0000-0002-1718-4526

ASESOR

ZENOZAIN CORDERO CARMEN ROSA

ORCID: 0000-0001-6079-2319

TINGO MARIA – PERÚ

2022

1. Título de la tesis

Capacitación para la Gestión de Calidad en las microempresas hostales de la Provincia de Leoncio Prado Tingo Maria, 2022.

2. Equipo de trabajo

AUTOR

MALDONADO SINARAHUA LLYRIA SHARON

ORCID: 0000-0002-1718-4526

Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, estudiante de Pregrado

Chimbote, Perú.

ASESOR

ZENOZAIN CORDERO CARMEN ROSA

ORCID: 0000-0001 -6079-2319

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

JURADOS

Mgtr. LEON VIGO MARITZA

ORCID ID 0000-0002-1003-0372

Presidente

Mgtr. PATIÑO NIÑO VICTOR HELIO

ORCID ID 0000-0002-4660-9490

Miembro

Mgtr. LIMO VASQUEZ MIGUEL ANGEL

ORCID ID 0000-0002- 6174-4754

Miembro

3. Firma del jurado y asesor

Mgtr. LEON VIGO MARITZA
ORCID ID 0000-0002-1003-0372

Presidente

Mgtr. PATIÑO NIÑO VICTOR HELIO
ORCID ID 0000-0002-4660-9490

Miembro

Mgtr. LIMO VASQUEZ MIGUEL ANGEL
ORCID ID 0000-0002- 6174-4754

Miembro

Dra. CARMEN ROSA ZENOZAIN CORDERO
ORCID: 0000-0001-6079-2319

Asesora

4. AGRADECIMIENTO

El agradecimiento de mi tesis es principal a Dios quien me ha guiado y me ha dado la fortaleza de seguir adelanten y a mis padres por el apoyo incondicional.

A la Universidad Católica los
Ángeles de Chimbote
ULADECH por haberme
aceptado ser parte de ella y
abierto las puertas para poder
estudiar mi carrera y culminar
con éxito.

DEDICATORIA

Dedico esta Tesis primeramente a Dios quién supo guiarme por el buen camino, darme fuerzas para seguir adelante, enseñándome a encarar las adversidades sin perder nunca la dignidad ni desfallecer en el intento.

A mis padres que me han dado la existencia y en ella la capacidad por superarme y desear lo mejor en cada paso por este camino difícil y arduo de la vida, por su apoyo, consejos, comprensión, amor, ayuda en los momentos difíciles.

Me han dado todo lo que soy como persona, mis valores, mis principios, mi carácter, mi empeño, mi perseverancia, mi coraje para conseguir mis objetivos.

También la dedico a mis hijos quienes son mi mayor fortaleza y motivación para seguir adelante y nunca rendirme en los estudios y poder llegar a ser un ejemplo para ellos.

A mi hermana por el apoyo que siempre me brinda día a día en el transcurso de cada año.

5. Resumen y abstract

Resumen

El presente trabajo tuvo como objetivo Identificar las características de la capacitación para la gestión de la calidad en las microempresas hostales de la provincia de Leoncio Prado Tingo María, 2022.

La metodología que se utilizo fue enfoque cuantitativo, tipo de investigación fue descriptiva, nivel descriptivo, diseño no experimental, en la técnica utilizamos la encuesta conformada por 18 preguntas, para el recojo de los datos se utilizó la encuesta. La población de estudio estuvo conformada por 17 microempresarios de hostales.

Y cuyos principales resultados de la capacitación fue el 86% afirmo que el personal realiza la limpieza de todas las áreas utilizando equipos de protección, el 73% afirmo que existe una adecuada gestión administrativa en el manejo de los recursos disponibles relacionados con las áreas operativas y de atención al cliente, el 66% afirmo que el personal comprende las solicitudes de los huéspedes en relación al funcionamiento de las áreas y los servicios que ofrece, el 53% afirmo que existen los recursos económicos necesarios para el mantenimiento del negocio. Los Principales resultados de la gestión de calidad fueron, el 86% afirmo que el personal gerencial supervisa y garantiza que el servicio ofrecido a los huéspedes sea de calidad, el 80% afirmo que el personal gerencial planifica y coordina el funcionamiento de las instalaciones y servicios en función de la calidad, el 73% afirmo que el personal gerencial posee conocimientos del modelo de negocio de los hostales, el 66% afirmo que el personal gerencial planifica e invierte en capacidad de innovación en las instalaciones y servicios ofrecidos a los huéspedes, el 60% afirmaron que el personal gerencial mide la calidad del servicio ofrecida hacia los huéspedes. Se concluye que hay un nivel moderado en base a capacitación y gestión de calidad, es necesario crear políticas de capacitación y gestión de calidad en los hostales.

Palabras claves: Capacitación, Gestión de calidad, Mypes.

ABSTRACT

The objective of this work was to identify training for quality management in hostel microenterprises in the province of Leoncio Prado Tingo María, 2022.

The methodology that was used was a quantitative approach, type of research was descriptive, descriptive level, non-experimental design, in the technique we used the survey made up of 18 questions, for the collection of the data the survey was used. The study population consisted of 17 hostel microentrepreneurs.

And whose main results of the training was 86% affirm that the staff cleans all areas using protective equipment, 73% affirm that there is adequate administrative management in the management of available resources related to the operational areas and of customer service, 66% affirmed that the staff understands the requests of the guests in relation to the operation of the areas and the services offered, 53% affirmed that there are the necessary economic resources for the maintenance of the business. The main results of quality management were, 86% affirmed that the managerial staff supervises and guarantees that the service offered to guests is of quality, 80% affirmed that the managerial staff plans and coordinates the operation of the facilities and services In terms of quality, 73% stated that the management staff has knowledge of the business model of the hostels, 66% stated that the management staff plans and invests in innovation capacity in the facilities and services offered to guests, the 60% affirmed that the managerial staff measures the quality of the service offered to the guests. It is concluded that there is a moderate level based on training and quality management, it is necessary to create training and quality management policies in hostels.

Keywords: Training, Quality management, Mypes.

6. Contenido índice

1. Título de tesis	ii
2. Equipo de trabajo	iii
3. Hoja de firma del jurado y asesor	iv
4. Hoja de agradecimiento y/o dedicatoria	v
5. Resumen y abstract	vii
6. Contenido.....	ix
7. Índice de figura, tablas y cuadro.....	xi
I. Introducción.....	1
II. Revisión de literatura.....	6.
III. Hipotesis.....	34
IV. Metodología.....	34
4.1 Diseño de la investigación.....	34
4.2 Población y muestra.....	35
4.3 Definición de la operacionalización de las variables e investigación.....	35
4.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	37
4.5 Plan de análisis.....	37
4.6 Matriz de consistencia.....	37
4.7 Principios éticos.....	39
V. Resultados.....	41
5.1 Resultados.....	41
5.2 Análisis de los resultados.....	52
VI. Conclusiones.....	56
Aspectos complementarios.....	58
Referencias bibliográfica.....	59
Anexos.....	65

Anexo 1: Cronograma de actividades.....	66
Anexo 2: Presupuesto.....	67
Anexo 3: Instrumento de recolección de datos.....	68
Anexo 4: Consentimiento informado.....	70
Anexo 5: Consentimiento informado.....	71
Anexo 6: Consentimiento informado.....	72
Anexo 7: Formato de opinión de experto	73

7. Índice de gráficos, tablas y cuadros

Tabla 1: Matriz de operacionalización.....	36
Tabla 2: Matriz de consistencia.....	38
Tabla 3: Resultado de las características de la capacitación.....	41
Gráfico 1: tabulación de la tabla 3.....	43
Tabla 4: Resultado de las características de la gestión de calidad.....	45
Gráfico 2: Tabulación de la tabla 4.....	48
Tabla 5: Elaboración de la propuesta de mejora.....	50

I. Introducción

En la actualidad la industria del turismo ha experimentado grandes avances convirtiéndose en una de las principales promotoras del crecimiento de la economía a nivel mundial. De igual manera, el desarrollo de esta industria ha estimulado un intenso nivel de competencia, específicamente entre las empresas del sector hotelero, motivado a que el alojamiento es un servicio requerido como parte de las experiencias turísticas (Köseoglu, Yan, & Okumus, 2021).

Dentro de las empresas de la industria hotelera existen diversos problemas que derivan de la inseguridad por parte de los empleados en la ejecución de un trabajo, lo que genera desmotivación, al no disponer del conocimiento en términos de experiencia o que no se explique a detalle las funciones que debe desempeñar que permitan desarrollar las capacidades y aptitudes de cada uno de los colaboradores (Kais, Fathy, & Rafika, 2022).

Es por ello que, en las microempresas de hostales, se evidencia la necesidad de planes de capacitación, ya que de no aplicar este importante proceso se evitará el crecimiento de las mismas y de continuar presentándose estas debilidades operativas los colaboradores no tendrán la oportunidad de actualizar conocimientos y desarrollar aptitudes, perjudicando los servicios y la atención al cliente que se ofrecen. Es así como la capacitación debería representar un proceso adoptado por muchos hostales para mejorar las habilidades de los empleados y calificarlos en el mediano plazo para acceder a beneficios como la promoción de puestos de supervisión (Xia, Quan, Law, & Li, 2020).

Por otra parte, los gerentes del sector hospedaje deben considerar la gestión de calidad como recurso de mejora dentro del negocio ya que esta debe emplearse eficazmente para diferenciarse de sus competidores, no obstante, para los gerentes representa un desafío, motivado a que cada hotel muestra un nivel único de rendimiento, además se debe considerar las diversas características que presenta cada hotel, de ahí radica la importancia de identificar

aquellos factores que influyen para medir la gestión de la calidad en este tipo de empresas dedicadas al servicio de los huéspedes (Xia, Quan, Law, & Li, 2020).

En este sentido, los gerentes de cadenas hoteleras y hostales deben fortalecer la gestión de la calidad enfocada en la atención al cliente, ya que representa uno de los componentes más complejos y desafiantes que genera el incremento de falencias dentro de los procesos operativos o administrativos, porque la imagen de la calidad del servicio ofrecido a los clientes dependerá si recomienda los servicios o no, de esta manera es necesario que los gerentes supervisen y controlen este tipo de gestión, ya que los servicios ofrecidos en hoteles y hostales se basan en la interacción con los usuarios (Cox, 2018).

Según lo antes expuesto, se plantea como enunciado del problema: ¿Cuáles son las características de la capacitación para la gestión de la calidad en las microempresas hostales de la Provincia de Leoncio Prado Tingo María, 2022? En este sentido, se plantea como objetivo general; identificar las características de la capacitación para la gestión de la calidad en las microempresas hostales de la Provincia de Leoncio Prado Tingo María, 2022. Una vez planteado el objetivo general se procede a describir los objetivos específicos; identificar las principales características de la capacitación en las microempresas hostales de la provincia de Leoncio Prado Tingo María 2022, identificar las principales características de la gestión de la calidad en las microempresas hostales de la provincia de Leoncio Prado Tingo María 2022 y elaborar la propuesta de mejora en atención al cliente y en la gestión de la calidad en las microempresas hostales de la provincia de Leoncio Prado. Tingo María 2022, con el fin de comprender las características del sector y los servicios que ofrecen como alternativas de soluciones que permitan comprender la importancia de la formación de los empleados que laboran en este sector y su impacto como factor relevante dentro de las microempresas hostales.

En relación a la justificación de esta investigación está permitirá contribuir con el aporte al conocimiento científico dentro del campo de la administración para los futuros investigadores. De igual manera, se justifica porque permitirá conocer los aportes teóricos que otorgan otras investigaciones relacionadas con el tema de estudio, enfocados en las variables estudiadas, así se podrá comparar con otros estudios, con el fin de exponer los resultados esperados, a través del empleo de herramientas enfocadas en microempresas hostales y la influencia de la capacitación para mejorar la gestión de calidad en las microempresas hostales de la provincia de Leoncio Prado - Tingo María 2022.

Con respecto a la metodología, se aplicó un enfoque cuantitativo, un nivel de investigación descriptiva, con un diseño no experimental, para la población la información se recopiló de los datos de la Municipalidad de Tingo María y basada en esa información la población estará representada por 17 MYPES de hostales ubicadas en la ciudad de Tingo María, y con respecto a la muestra se utilizará la no probabilística por lo tanto estará representada por 15 MYPE, se utilizó criterio inclusión y exclusión y en lo que respecta a la técnica de recolección de datos planteada para este estudio se aplicará la encuesta y como instrumento el cuestionario. A través de la técnica de la encuesta obteniendo los siguientes resultados:

Cuyos principales resultados de la capacitación fue el 86% afirmo que el personal realiza la limpieza de todas las áreas utilizando equipos de protección, el 73% afirmo que existe una adecuada gestión administrativa en el manejo de los recursos disponibles relacionados con las áreas operativas y de atención al cliente, el 66% afirmo que el personal comprende las solicitudes de los huéspedes en relación al funcionamiento de las áreas y los servicios que ofrece, el 53% afirmo que existen los recursos económicos necesarios para el mantenimiento del negocio. Los Principales resultados de la gestión de calidad fueron, el 86% afirmo que el personal gerencial supervisa y garantiza que el servicio ofrecido a los huéspedes sea de

calidad, el 80% afirmo que el personal gerencial planifica y coordina el funcionamiento de las instalaciones y servicios en función de la calidad, el 73% afirmo que el personal gerencial posee conocimientos del modelo de negocio de los hostales, el 66% afirmo que el personal gerencial planifica e invierte en capacidad de innovación en las instalaciones y servicios ofrecidos a los huéspedes, el 60% afirmaron que el personal gerencial mide la calidad del servicio ofrecida hacia los huéspedes. Se concluye que hay un nivel moderado en base a capacitación y gestión de calidad, es necesario crear políticas de capacitación y gestión de calidad en los hostales.

Como conclusión de la investigación, la mayoría de los entrevistados señalaron que están totalmente de acuerdo que existen los recursos económicos para el mantenimiento del negocio y brindar buen servicio, están totalmente de acuerdo que exista una interacción entre los gerentes y el personal operativo para comunicar las necesidades dentro del establecimiento, están totalmente de acuerdo que el personal realiza la limpieza de todas las áreas utilizando equipos de protección, finalmente están de acuerdo que el personal comprende las solicitudes de los huéspedes en relación al funcionamiento de las áreas y los servicios que ofrece.

La mayoría de los entrevistados señalaron que el personal gerencial están totalmente de acuerdo en la planificación de las instalaciones y servicios en función de la calidad, están totalmente de acuerdo que el personal gerencial supervisa y garantiza que el servicio ofrecido a los huéspedes sea de calidad, por otro lado están totalmente de acuerdo que el personal gerencial planifica e invierte en capacidad de innovación en las instalaciones y servicios ofrecidos a los huéspedes, otro lado están totalmente de acuerdo personal gerencial mide la calidad del servicio ofrecida hacia los huéspedes, por otro lado está de acuerdo que el personal gerencial interactúa con los huéspedes para supervisar la calidad percibida en relación a la atención al cliente y servicios ofrecidos, también están totalmente de acuerdo que el personal gerencial verifica que las áreas del establecimiento presentan adecuadas

condiciones de iluminación, limpieza, e infraestructura para comodidad de los huéspedes, así mismo están totalmente de acuerdo que el personal gerencial verifica que el personal operativo disponga de las herramientas y equipos necesarios para realizar su trabajo dentro del establecimiento adecuadamente, finalmente está de acuerdo que el personal supervisa que los empleados tienen la disposición para ofrecer un servicio personalizado en función de las necesidades de los huéspedes.

II. REVISION DE LITERATURA

Antecedentes

Antecedentes internacionales

Hekmat et al. (2022) en su tesis sobre El efecto de los programas de capacitación sobre los conocimientos y prácticas en el área de servicios de alimentación de hoteles en Jordania plantearon como objetivo determinar los efectos de los programas de capacitación en el conocimiento. Con respecto a la metodología utilizaron una investigación cuantitativa, descriptiva y los datos los recopilaron mediante un cuestionario. Entre los resultados obtenidos, se identificó la necesidad de un proceso de capacitación adicional en las áreas donde no se aplicó el estudio y como conclusión se evidenció la importancia de verificar la transferibilidad del conocimiento a la práctica, ya que mejora significativamente su desempeño además la edad y la experiencia representó un factor relevante donde el personal más joven y con menos experiencia demostraron un mejor nivel de práctica.

Cox (2018) en su tesis sobre Un enfoque de simulación para la formación en gestión de ingresos hoteleros en Australia y planteó como objetivo identificar los resultados de aprendizaje logrados a través de un programa de capacitación en gestión de ingresos en hoteles. Con respecto a la metodología, el autor aplicó un análisis descriptivo y entre los resultados obtenidos destacó que, el aprendizaje obtenido de la capacitación en la gestión de los ingresos se relacionó con el conocimiento general de los participantes en relación a las operaciones hoteleras, destacando actividades de operaciones diarias de un hotel; el carácter dinámico del negocio hotelero; la importancia de la experiencia del huésped y el papel de los comentarios de los huéspedes; y las necesidades de formación y asignación de turnos del personal. Como conclusión el autor destacó la importancia de aprender sobre las habilidades de comunicación efectiva dentro de un equipo de gestión, específicamente en los casos que implica la toma

de decisiones en los ingresos y que una formación basada en simulación tiene una comprensión completa del papel que desempeñan los gerentes de hoteles en la gestión general de un hotel.

Kais, Fathy y Rafika (2022) en su tesis sobre Medición de los resultados de programas de capacitación en la industria hotelera caso egipcio en Emiratos Árabes Unidos y planteó como objetivo estudiar los efectos de los programas de capacitación sobre el comportamiento, conocimiento, actitud y lealtad de los empleados. Como metodología se aplicó un cuestionario y utilizó la investigación descriptiva. Entre los resultados se destacó que, dentro de las empresas de la industria hotelera la gestión depende del desempeño de la función de gestión de recursos humanos. El autor concluyó que, a partir del modelo planteado se evidenció que al mejorar el conocimiento de los empleados por medio de programas de capacitación la métrica de rendimiento general aumenta significativamente.

Reardon (2022) en su tesis sobre La economía de la gestión de calidad en la industria hotelera en Irlanda y planteó como objetivo explorar la economía de la gestión de la calidad por medio de un análisis financiero de los recursos que influyen en el desempeño del hotel. Como metodología aplicó un estudio cuantitativo, descriptivo y utilizó un cuestionario. Entre los resultados obtenidos del estudio se destacó la contribución al conocimiento en cuatro áreas clave; el marco teórico, las percepciones de los clientes, sistemas para la gestión de la calidad y generación de nuevo conocimiento. Como conclusiones el autor destacó la importancia de los conocimientos por medio de herramientas de marketing y la gestión de servicios, así como la economía del sector turismo y la gestión financiera para explorar la economía de la gestión de la calidad en la industria hotelera.

Ibarra, Vela y Hernández (2021) en su tesis sobre La importancia de la responsabilidad social empresarial y la gestión de calidad total en hoteles en México y plantearon como objetivo establecer la incidencia de la responsabilidad social corporativa en la gestión de la calidad total en el desempeño del sector hotelero. Como metodología aplicaron un estudio cuantitativo,

utilizaron un cuestionario y las hipótesis fueron comprobadas a través de la técnica estadística de mínimos cuadrados. Entre los resultados indicaron que, las variables analizadas influyen positivamente en el desempeño de los hoteles y entre ellas, además, se destacó que los hoteles de cadena tienen mayor influencia en la gestión de la calidad total sobre la responsabilidad social y el desempeño. Como conclusiones se evidencia que la gestión de la calidad influye en el desempeño de dicho sector, motivado a que este tipo de gestión como proceso genera una filosofía que se expande por toda la organización.

Kit, Muhammad y Choon (2022) en su tesis sobre Los efectos de la gestión de calidad total y prácticas sobre desempeño sostenible en Malasia planteando como objetivo investigar la relación entre las prácticas de gestión de calidad total (TQM) y el desempeño sostenible. Para la metodología usaron la investigación descriptiva con enfoque cuantitativo. Entre los resultados indicaron que, las prácticas de TQM tienen impactos significativos en el desempeño sostenible, abarcando el desempeño económico, ambiental y social y que además contribuyen con los objetivos de sostenibilidad. Como conclusión los autores indicaron que el estudio no solamente aporta al conocimiento sobre la gestión de la calidad y la sostenibilidad, sino que proporciona alternativas de solución en relación a la asignación eficaz de recursos para lograr los objetivos de desarrollo sostenible.

Antecedentes Nacionales

Ponte (2018) en su tesis La capacitación y la rentabilidad de las Mypes del sector servicio en hoteles y presentó como objetivo determinar los principales elementos de capacitación y su incidencia en la rentabilidad de las Mypes del sector servicios en hoteles. Como metodología de investigación y un cuestionario. Como resultados destacó que, los empresarios definen como uno de los factores principales del negocio la actividad empresarial y con respecto a la capacitación la consideran como un proceso de inversión. Entre las conclusiones, determinó que la variable capacitación y rentabilidad dentro de las Mypes sector

hoteles la capacitación mejora la relación entre cliente y personal permitiendo un incremento en sus ganancias.

Vega (2019) en su tesis sobre Capacitación del personal en las Mypes del sector hospedaje: caso Hostal La Selva del Distrito Ayna y planteó como objetivo describir las características de la capacitación al personal de las Mypes de hospedajes. Como metodología el estudio se basó en un enfoque cualitativo, bibliográfico y se utilizó la técnica de encuesta. Entre los resultados obtenidos del instrumento aplicado revelaron que, la falta de capacitación impide el cumplimiento de los objetivos planteados. Como conclusión, determinó que existe una necesidad de diseñar e implementar un programa de capacitación hacia el personal que deriva en una inadecuada información que proporcionan los trabajadores a los huéspedes, que ocasiona problemas de calidad en la atención y servicio.

Medina (2019) en su tesis sobre Gestión de Calidad en la capacitación del personal en las MYPES del sector hospedajes y planteó como objetivo determinar las principales características de la gestión de calidad en las Mypes del sector servicio hospedajes del distrito de Huarney. Como parte de la metodología se aplicó un diseño no experimental, de tipo descriptivo y utilizó un cuestionario. Entre los resultados obtenidos el autor destacó que, de las Mypes encuestadas se determinó que los propietarios de las empresas del sector en estudio poseen estudios superiores universitarios y ofrecen capacitación a su personal. El autor concluyó que, los propietarios de las empresas al presentar experiencia y estudios a nivel superior facilita su gestión basada en la calidad del servicio a los huéspedes, lo que garantiza la correcta comprensión del modelo de su negocio enfocado en la búsqueda del desarrollo del personal por medio de la capacitación que genera una mayor ventaja competitiva.

Gómez (2018) en su tesis sobre Gestión de calidad enfocada en liderazgo en las Mypes del sector servicio hospedaje y planteó como objetivo determinar las principales características

de la gestión de calidad enfocada en liderazgo en las Mypes de hospedaje. Como metodología se aplicó una investigación descriptiva, de enfoque cuantitativo, con un diseño no experimental. Entre los resultados, obtuvo que el personal gerencial, aunque no tiene estudios superiores conocen el tipo de modelo de negocio de su hostel y basan sus estrategias en la mejora de la atención al huésped. Como conclusión el autor destacó que, aunque los propietarios desconocen el concepto de gestión de calidad, aplican técnicas utilizadas por el tipo de liderazgo democrático y realizan reuniones con el personal tanto administrativo como operativo con el fin de aportar ideas para beneficio de la empresa, además los propietarios realizan evaluaciones al personal con el fin de medir el rendimiento.

Cabanillas (2018) en su tesis sobre Gestión de calidad en atención al cliente en las Mypes de hostales y presentó como objetivo determinar las principales características de la gestión de calidad en atención al cliente en las Mypes del sector servicios. Con respecto a la metodología se aplicó un diseño no experimental, de corte transversal y análisis descriptivo. Entre los resultados obtenidos, el autor señaló que los propietarios del hostel presentan larga trayectoria en el sector, lo que les ha permitido desarrollar habilidades en el negocio, aplicando técnicas adecuadas de atención al cliente. Como conclusiones, los propietarios conocen el término de gestión de calidad lo que les ha permitido escalar en el negocio generando rentabilidad, lo que ha permitido que el personal pueda incorporarse a niveles de coordinadores logrando crear estrategias que permitan incrementar sus beneficios económicos.

Panduro (2019) en su tesis sobre Gestión de calidad y eficacia en los procesos administrativos dentro de las Mypes de hospedajes y presentó como objetivo diagnosticar si las Mypes del sector de hospedaje aplican la gestión de la calidad y eficacia. Como metodología aplicó un enfoque mixto, una investigación descriptiva, con diseño transversal y utilizó la encuesta. Entre los resultados obtenidos evidenciaron que por la trayectoria del negocio en el

sector ha permitido que los propietarios generen experiencia del modelo de negocio y la importancia de gestionar la calidad del servicio que se ofrece a los huéspedes, lo que les ayuda en la resolución de conflictos para una adecuada toma de decisiones. Como conclusión se evidenció que, los propietarios gestionan su negocio enfocado en la filosofía de mejora continua, generando una ventaja competitiva por lo que consideran que es de gran importancia implementar a mediano plazo un sistema de gestión de calidad con el fin de crear mayor eficiencia y mejora en los procesos.

Antecedentes regionales

Prado (2018) en su tesis sobre Caracterización del financiamiento y capacitación en las Mypes de hospedaje y presentó como objetivo describir las principales características del financiamiento y su incidencia en la capacitación en Mypes de hoteles. Con respecto a la metodología se aplicó la investigación descriptiva, con enfoque cuantitativo y utilizó el cuestionario. Entre los resultados obtenidos, indicó que los empresarios que participaron en la encuesta precisaron la necesidad de fomentar la capacitación para el personal con el fin de ofrecer una mejora en el servicio de atención al cliente. Como conclusiones indicó que, se logró determinar que entre las principales características de las Mypes presentan una trayectoria empresarial mayor a cuatro años, otorgándole experiencia en el sector, sin embargo, la capacitación la considera como una inversión al corto plazo.

Villegas (2019) en su tesis sobre Caracterización de la capacitación y motivación en las Mypes del sector servicio y planteó como objetivo identificar las características que tiene la capacitación como proceso y su influencia en la motivación del personal de las Mypes de hospedaje. Con respecto a la metodología aplicó un diseño no experimental, con un enfoque cuantitativo e investigación descriptiva. Entre los resultados destacó los beneficios de la capacitación al lograr la mejora de la imagen de las Mypes, además de lograr escalar puestos

de trabajo como componente relevante para la satisfacción del personal. El autor concluyó que los beneficios de capacitación representan un elemento de gran importancia dentro de las empresas dedicadas a ofrecer servicios, ya que permiten desarrollar las habilidades y conocimientos de los trabajadores.

Agurto (2019) en su tesis sobre Caracterización de la competitividad y la capacitación de las Mypes del sector hotelero y presentó por objetivo describir las características de la competitividad y su aplicación en la capacitación de las Mypes del sector hotelero. Como metodología utilizó la investigación descriptiva, un enfoque cuantitativo con diseño no experimental. Entre los resultados obtenidos destacó que, los empresarios consideran que los programas de capacitación son necesarios cuando se ofrecen servicios de atención al cliente, sin embargo, se demostró que existen debilidades en el conocimiento del sector por parte de ellos empleados. Como conclusión el autor señaló que, la mejora en la prestación de servicio al cliente el factor de mayor importancia para los empresarios.

Albitres (2019) en su tesis sobre Gestión de calidad en la competitividad de las Mypes hostales de la provincia de Leoncio Prado y como objetivo destacó conocer las características de la gestión de calidad y su influencia en la competitividad de las Mypes. Con respecto a la metodología se aplicó una investigación descriptiva, con enfoque cuantitativo y se utilizó una encuesta. Entre los resultados obtenidos, se determinó que entre las características de la gestión de calidad se evidenció que, el modelo de negocio, aunque no se enfoca en la mejora continua se basa en ofrecer una atención al huésped de calidad, en la búsqueda de utilidad y se rigen acorde con las exigencias y solicitudes de los clientes cuando se ofrece el servicio. Como conclusión el autor indicó que los propietarios de las Mypes centran su modelo de gestión en incrementar la presencia dentro del mercado y en relación a la gestión de calidad utilizan solamente el plan de negocio y no aplican herramientas de gestión.

Gonzales (2018) en su tesis sobre Gestión de calidad en la capacitación del personal de Mypes hospedaje y planteó como objetivo determinar las principales características de la gestión de calidad aplicadas en la capacitación del personal del sector en estudio. Como metodología se aplicó una investigación descriptiva, con un enfoque cuantitativo y diseño no experimental. Entre los resultados obtenidos destacó que los propietarios de hostales, aunque conocen el término de gestión de calidad consideraron que existen falta de iniciativa para implementar herramientas sin embargo realizan evaluaciones de desempeño al personal.

López (2019) en su tesis sobre Gestión de calidad en la atención al cliente de las Mypes del sector hotelería y planteó como objetivo determinar las características de la gestión de calidad y su incidencia en la atención al cliente de las Mypes del sector dedicado al hospedaje. Entre la metodología el autor aplicó un estudio descriptivo, de enfoque cuantitativo, con un diseño no experimental. Entre los resultados, los propietarios encuestados consideran que la gestión de calidad favorece a la mejora del rendimiento del negocio, además que esta ayuda al logro de los objetivos y metas trazadas. Como conclusiones el autor señaló que, la atención al cliente es un término conocido por los propietarios y consideran que es un factor relevante para que el cliente recomiende y visite nuevamente el negocio y piensan que la gestión de calidad mejora las relaciones con los clientes.

Bases teóricas de la investigación

Capacitación

Según Cox (2018) la capacitación se ha definido como un proceso planificado que modifica la actitud, el conocimiento o las habilidades a través de una experiencia de aprendizaje, con el objetivo de lograr un desempeño efectivo en cualquier actividad o tarea a desempeñar y su finalidad, en el ámbito laboral, consiste en desarrollar las capacidades de los individuos para satisfacer las necesidades de mano de obra dentro de la organización. Además, este proceso se caracteriza por la intervención de un instructor que basa su contenido

programático según el tipo de necesidad, sea departamental y operativa que aporta cambios deseados en el comportamiento.

Capacitación en hoteles

En la actualidad, las empresas dedicadas al hospedaje destacan grandes ventajas de la capacitación, desde el punto de vista como proceso de inversión en formación para empresas de hostelería, entre las que se pueden mencionar; genera retorno de la inversión, satisfacción de los empleados y mejora en el rendimiento, logrando incrementar la satisfacción del cliente (Kais, Fathy, & Rafika, 2022).

Dentro del sector hotelero la capacitación efectiva requiere no solo el desarrollo de las capacidades analíticas y habilidades requeridas, sino también una capacitación integral con enfoque estratégico general. Los profesionales de del área de hoteles deben: ser solucionadores analíticos de problemas, con una amplia experiencia en atención al cliente, con el fin de mejorar la comunicación con los trabajadores y clientes como parte de la estrategia, de ahí radica la importancia de los programas de capacitación(Cox, 2018).

Es importante destacar que, entre algunas de las debilidades de estos tipos de capacitación es su tendencia a centrarse en los aspectos técnicos, con poco énfasis en el desarrollo de habilidades requeridas en el negocio hotelero, por consiguiente, se logra capacitar ciertas áreas generando menos capacidad de comunicación y dificultad para buscar alternativas de soluciones en la resolución de los problemas (Kais, Fathy, & Rafika, 2022).

En este contexto, los clientes perciben la adecuada atención cada vez que el personal recibe planes de capacitación dentro de los establecimientos de hospedajes y en promedio, la calidad del nivel de servicio ofrecido por personal con experiencia en la industria o que ha sido capacitado es mejor desde el punto de vista del huésped, debido a que el personal capacitado no solo se enfoca en sus actividades, sino que también en comprender la importancia de ofrecer

un esfuerzo mayor para complacer al cliente y fidelizarlo (Hekmat, Abdelhakeem, Feyza, Roqia, & Riham, 2022).

Gestión de la capacitación

Es importante señalar que, existen programas de capacitación basados en la simulación dentro de las empresas dedicadas al servicio de hospedaje y que se encuentran enfocadas en la gestión de ingresos, ya que los gerentes consideran el logro de los méritos derivados de este tipo de aprendizaje por simulación. Este tipo de capacitación sugiere que las simulaciones de negocios representan uno de las maneras más efectivas de capacitación en la administración de estas empresas, motivado a que el personal nuevo ingreso dentro de las empresas que ofrecen atención al huésped requieren desarrollar confianza en sí mismos por medio de la aplicación de estrategias enfocadas en el cliente (Hekmat, Abdelhakeem, Feyza, Roqia, & Riham, 2022).

En este contexto, el uso de la técnica basada en simulaciones dentro de los programas de gestión empresarial permitirá el desarrollo de las competencias técnicas requeridas, así como el logro de habilidades más amplias necesarias en los negocios, con el fin de fortalecer la comunicación tanto interdepartamental como hacia el cliente y mejorar la toma de decisiones. A pesar de las recomendaciones que simulaciones para desarrollar profesionales de ingresos, pocos, en su caso, los estudios han explorado lo que los estudiantes realmente aprenden a través de la participación en capacitación de gestión de ingresos basada en simulación (Vega, 2019).

Por otra parte, existe otro tipo de adiestramiento denominado formación cruzada que representa una estrategia para las organizaciones, ya que consiste en adquirir conocimientos en relación a las funciones realizadas por el responsable y la de otros empleados de su misma organización, representando una técnica de instrucción dinámica para aumentar tanto el conocimiento como la experiencia del empleado otorgándole las pautas y habilidades para realizar el trabajo de otros. Este tipo de entrenamiento se considera multifuncional para el empleado, ya que consiste en apropiarse de muchas habilidades que le permitirá generar

proactividad en el personal para realizar más de una tarea, con el propósito de facilitar el proceso de reemplazo ocasionados por ausencias o retiro del personal, además facilita la rotación de los empleados por diferentes áreas logrando que el empleado ayude al personal nuevo ingreso en el logro del cumplimiento de las tareas esperadas (Agurto, 2019).

En la actualidad, empresas del sector hospedaje han realizado esfuerzos para concientizar tanto al personal como al cliente en relación al aumento de la higiene en los hoteles a nivel mundial por la actual pandemia, por lo que, las expectativas de seguridad de los huéspedes en la industria hotelera se encuentran enfocadas en la preocupación por el cuidado de la salud (Hekmat, Abdelhakeem, Feyza, Roqia, & Riham, 2022).

En este orden de ideas, la industria hotelera ha determinado que es de gran importancia mejorar los planes de capacitación establecidos, con el fin de optimizar las normativas relacionadas con la higiene y limpieza como elemento fundamental para la protección de sus huéspedes y empleados.

Es por ello que, los protocolos de limpieza aplicados a áreas físicas y objetos representan un componente que crea mayor ventaja competitiva en el sector, ya que el huésped requiere una atención personalizada enfocada en su seguridad para el cumplimiento y promoción de la limpieza y desinfección de las áreas de manera efectiva, es así como la capacitación representa un proceso fundamental, ya que el personal operativo debe seguir un protocolo basado en normas bien detalladas que requieren del compromiso del personal para su correcto cumplimiento (Hekmat, Abdelhakeem, Feyza, Roqia, & Riham, 2022).

Objetivo de la capacitación

Dentro de las organizaciones, el objetivo de los gerentes es garantizar el desarrollo del personal, así como de mantener buenos niveles de desempeño laboral, ya que la atención al cliente es un proceso complejo que requiere del trabajo bajo presión por la carga de trabajo que este cargo representa, por lo que. los conocimientos y habilidades que se consiguen a través de

la formación conducen al desarrollo de un empleado. Es por ello que algunos gerentes de la industria hotelera se han visto atraídos por este tipo de técnicas de formación cruzada, ya que esta representa la preparación de su personal para adquirir más experiencia e incrementar sus ventajas competitivas (Hekmat, Abdelhakeem, Feyza, Roqia, & Riham, 2022).

En este sentido, cuando los gerentes de la industria hotelera implementan este tipo de capacitación en las organizaciones logran un efecto optimista sobre la satisfacción laboral de los empleados, por lo que serán capaces de obtener más conocimientos y habilidades por medio del desarrollo de tareas demostrando el compromiso y una satisfacción positiva hacia su trabajo (Cox, 2018).

En consecuencia, las organizaciones deben dedicar gran parte del tiempo de los empleados en incrementar sus habilidades para comprender aquellas condiciones peligrosas que se derivan del trabajo operativo dentro de las empresas de hospedajes, ya que existe el riesgo dentro de cada puesto de trabajo, sea del área administrativa u operativa a nivel de seguridad laboral, representado por condiciones inseguras que los gerentes deben considerar para crear conciencia al personal como parte del proceso de inducción para el desarrollo de sus funciones (Cox, 2018).

Importancia de la capacitación

Dentro de las empresas que operan en la industria hotelera se debe disponer de una fuerza laboral diversa, en la que se incluyen variedad de puestos de trabajo, por lo que en algunos se requieren diversos tipos de niveles de capacitación. Es importante destacar que, al existir diferentes roles laborales existen diferentes interacciones con los clientes, es así como toda la fuerza laboral refleja la cultura de la organización. Por lo tanto, todo empleado requiere ser capacitado en la organización, ya que una capacitación efectiva puede ayudar a fortalecer las capacidades del talento humano creando un equilibrio entre los servicios que ofrece y el compromiso entre el personal (Cox, 2018).

Un personal altamente capacitado en las áreas de servicio resulta valioso dentro de la industria hotelera ya que permite crear o mantener una experiencia excepcional para el huésped, es por ello que la creación de un programa integral de capacitación y desarrollo para el personal logra aumentar significativamente las posibilidades de ofrecer un servicio al cliente que satisfaga las expectativas de sus huéspedes (Cabanillas, 2018).

Beneficios de la formación del personal

Es necesario comprender la importancia de la formación de empleados para empresas de hostelería y sus beneficios dentro de un entorno tan dinámico, ya que este proceso permite descubrir y formar talento humano, por lo que algunos empleados inician sus carreras en la industria hotelera laborando en puesto de trabajo de niveles iniciales y logran obtener ascensos dentro de la empresa hasta alcanzar puestos y responsabilidades de nivel superior (Cox, 2018).

De igual manera, los gerentes logran descubrir el talento en su personal, generando oportunidades de desarrollo por medio de la identificación de roles más importantes dentro de su organización. Asimismo, permite crear un vínculo entre sus empleados relacionado con su modelo de negocio y la cultura empresarial y motivado a que cada empresa dedicada al hospedaje posee una forma única de operar, la capacitación eficaz representará una herramienta para fortalecer el compromiso de los empleados logrando la comprensión y mejor manejo de las distintas situaciones que surgen y así lograr consolidar los valores corporativos durante el proceso obteniendo así como resultado una mejor experiencia para el huésped (Kais, Fathy, & Rafika, 2022).

Es por ello que los huéspedes al buscar soluciones por parte del personal estos deben garantizar que los clientes sientan seguridad al momento de ofrecer información rápida y oportuna ya que estos buscarán instrucciones del personal. Por lo tanto, es de gran importancia que el personal reciba capacitación en el manejo de soluciones que garanticen un servicio de

calidad que permitan que el huésped se sienta atendido en sus requerimientos como parte de la experiencia con el servicio ofrecido (Cox, 2018).

Calidad total

Basado en la contribución de la calidad total se ha definido como una cultura organizacional orientada hacia los clientes, desde este punto de vista del entorno interno, donde cada uno de los miembros de la organización presenta un objetivo común representado por el cliente, por lo que la gestión de la calidad se ha convertido en un componente necesario para mejorar el nivel de satisfacción de los clientes, la cual involucra a las áreas tanto operativas como de gestión, por lo que se considera que la calidad se gestione desde una perspectiva organizacional (Panduro, 2019).

Gestión de Calidad Total (TQM)

De esta manera, se entiende por gestión de la calidad total (TQM) como aquella filosofía centrada en el cliente y que logra generar cambios dentro de la cultura organizacional, además persigue la eliminación de errores, permitiendo fomentar el trabajo en equipo como factor fundamental para la toma de decisiones. Este tipo de gestión abarca diversos enfoques dentro de la organización, entre los que se destaca; la planeación estratégica basada en las estrategias y cumplimientos de objetivos (Reardon, 2022).

En este contexto, la gestión de procesos, tiene como propósito eliminar errores con el fin de generar procesos más eficientes que contribuyan a mejorar la calidad tanto de los bienes como los servicios ofertados (Ibarra, Vela, & Hernández, 2021). Según menciona Albitres (2019) la TQM se ha incrementado el uso en la industria hotelera durante los últimos años, convirtiéndola en una herramienta de gran importancia para la gestión en hoteles motivado a

la alta competencia a nivel internacional. No obstante, los lugares de hospedaje se pueden dividir en varias categorías según el nivel de implementación de TQM.

En este sentido, Ababneh (2021) indicó que basado en este tipo de gestión y en el compromiso se pueden clasificar en tres grupos; proactivos, comprometidos y reactivos, asimismo el autor argumentó que los proactivos presentaban una calificación de estrellas más alta y con posibilidad de estar afiliados a una cadena y con más capacidad de hospedaje así como de recursos, por su parte los comprometidos se destacan por la innovación enfocada en sostenibilidad, por lo que dicha implementación de TQM ha logrado efectos positivos en el desempeño de los lugares que ofrecen servicios de hospedajes.

Gestión de la calidad y el desempeño

En la actualidad, la implementación de la gestión de la calidad representa una práctica común dentro de las organizaciones dedicadas al servicio al cliente, no obstante, su implementación no se produce de manera eficiente en ocasiones y el sector de los hoteles y hospedajes no es la excepción. Dicha gestión eficaz inicia desde el proceso de contratación del personal y la capacitación, en la cual se debe incluir políticas precisas que los empleados deben conocer y cumplir, de lo contrario se logrará un rendimiento inferior (Ibarra, Vela, & Hernández, 2021).

Calidad de servicio

En relación a la calidad de servicio Kit, Muhammad y Choon (2022) la definen como un conjunto de características que influyen en la capacidad de satisfacer las necesidades de los clientes. Dicha habilidad manifiesta el valor del servicio al cliente, lo que implica que la organización puede identificar cuáles serán las características que fundamentarán la base para la medición y el control. Esta calidad se reconoce como un componente crítico en los esfuerzos de una empresa por diferenciarse de sus competidores, con el propósito de incrementar la rentabilidad en función de las características del servicio (Reardon, 2022).

Efectividad en la calidad del servicio

Con respecto a la efectividad en la gestión de calidad en el sector hotelero, este requiere de gerentes con capacidades de mejora enfocados en ofrecer servicios que cumplan altos estándares establecidos por los propietarios de un hotel, es así como los huéspedes esperan recibir un servicio de calidad que se base en recompensas por lealtad y referidos y una vez que los clientes conocen que pueden recibir el mismo nivel de servicio en sus visitas, los gerentes han logrado una eficaz gestión de calidad (Reardon, 2022).

Es por ello que garantizar la calidad involucra un compromiso a largo plazo en la que las empresas hoteleras deben incurrir en costos, no obstante, con el tiempo genera más ganancias en la relación con los clientes. Asimismo, existen diversos mecanismos que contribuyen a garantizar la calidad de los servicios enfocados en hospedajes por medio del establecimiento de marcas de calidad y de esquemas enfocados en la información de los usuarios del servicio estimulando así la inversión y mejora de la calidad (Cabanillas, 2018).

Medición de la calidad en los servicios

Según destaca Gómez (2018) la medición del servicio representa una tarea difícil para los gerentes, ya que las expectativas de los clientes no se encuentran en el mismo nivel, por lo que existen herramientas de gestión que permite a los profesionales del área medir la diferencia entre las expectativas de servicio al cliente y sus experiencias percibidas, con el fin de realizar un análisis de brechas.

En este sentido, se considera de gran importancia diferenciar los factores que influyen en las expectativas y percepción del cliente, ya que de ello depende el desarrollo del servicio al entrar en contacto con el cliente. Es por ello, que las evaluaciones de satisfacción del cliente se relacionan con actividades de servicios específicas, donde la calidad del servicio es una actitud relacionada con el proveedor (Gómez, 2018).

La calidad representa el cumplimiento de las expectativas y requisitos del servicio ofrecido basado en la búsqueda de alternativas de soluciones óptimas que contribuyan a la confirmación de un buen servicio por medio del cumplimiento de las responsabilidades del cargo. Es por ello que la calidad, permite disminuir errores de procesos otorgando valor a las características del servicio, como elemento que influye en las capacidades del personal para satisfacer las necesidades en función de la producción eficiente en la calidad que esperan los clientes, por ende, los costos disminuyen y la productividad del personal se incrementa a medida que la calidad mejora por medio de la correcta gestión para la mejora de los procesos.

Herramientas para medir la calidad de los servicios

Dentro de las empresas dedicadas a los servicios de hostelería existen herramientas que deben ser aplicadas por los gerentes con el fin de medir la calidad de los servicios y aunque se realizan constantes esfuerzos por brindar servicios de calidad, es probable que exista una brecha entre la calidad ofrecida y la calidad percibida. De esta manera, es necesario que los gerentes logren medir constantemente la calidad de los servicios que se consiguen con el apoyo de ciertos modelos entre los que se pueden mencionar; el modelo de calidad de servicio percibido, método SERVQUAL y modelo de una técnica de incidente crítico (Gonzales, 2018).

El modelo de servicio de calidad percibida representa una herramienta clave en la comprensión de factores que influyen en la percepción de la calidad de los usuarios una vez que han utilizado los servicios de la empresa hotelera. Por otra parte, la calidad anticipada se encuentra influenciada por ciertos factores que se basan en la experiencia de uso de los servicios dentro de una organización en particular, establecida por la recomendación verbal y los requisitos de los usuarios del servicio (Ibarra, Vela, & Hernández, 2021).

Con respecto al modelo SERVQUAL, este se emplea para medir la calidad percibida de los servicios, por lo que esta calidad se mide de dos maneras; por medio de una medida

interna y externa, donde la medición interna hace mención a la medición de criterios objetivos basados en calidad funcional, técnica, del proceso y calidad total. De esta manera, el instrumento SERVQUAL se encarga de medir cinco características claves; como la tangibilidad, confiabilidad, la capacidad de respuesta, seguridad y empatía, permitiendo a las organizaciones realizar un seguimiento ilimitado de la calidad del servicio interno (Kit, Muhammad, & Choon, 2022).

En otro orden de ideas, la medición externa incluye expectativas, deseos, necesidades y experiencias subjetivas de los usuarios del servicio basada en calidad esperada, percibida y enfocada en la experiencia). Finalmente, la técnica de incidentes críticos, se encarga de medir lo que sucede en diferentes momentos a partir de las muestras recopiladas durante un tiempo, con el fin de proporcionar datos útiles para la mejora de la calidad (Ibarra, Vela, & Hernández, 2021).

Gestión efectiva de calidad en la industria hotelera

Dentro de las organizaciones del sector hotelero la gestión de calidad representa un proceso importante en la entrega de un servicio que debe cumplir con las expectativas de los clientes como objetivo principal de los propietarios. De esta manera, los huéspedes esperan recibir un excelente servicio basado en calidad y estos lo recompensan por medio de la lealtad y recomendaciones de los servicios recibidos (Gonzales, 2018).

En este contexto, la gestión de calidad es practicada por los gerentes para mejorar la calidad de sus servicios y en los negocios, la calidad representa un atributo condicional, por ende, los clientes se enfocan en la calidad basado en las características específicas que presenten los servicios, lo que representa una ventaja frente a sus competidores en el sector.

Dentro de un contexto comercial, la calidad presenta varios aspectos de gran importancia que incluyen, proporcionar un servicio, verificar y supervisar el servicio ofrecido

y ejecutar un control de calidad en el proceso para garantizar que los resultados sean previsible, por lo que la gestión de calidad se encuentra relacionada con el proceso administrativo de dirigir una organización, con el fin de optimizar su desempeño a través del análisis y el aseguramiento de la calidad que deriva en la obtención de la confianza en el servicio ofrecido (Cox, 2018).

Dentro de la industria del hospedaje, la calidad se puede definir la entrega constante de servicios al huésped basados en estándares esperados, asimismo, las organizaciones enfocadas en servicios, incluye factores tangibles que influyen directamente entre los que se destacan; el entorno físico que tienen efectos sobre los clientes y empleados, además de la capacidad de respuesta a las necesidades del cliente, enfocados en la cortesía y amabilidad, buen ambiente y capacidad de respuesta en la calidad del servicio y la entrega, por lo que los huéspedes están dispuestos a pagar un mayor valor cuando se les ofrecen servicios que cumplen con sus expectativas (Albitres, 2019).

Según destacó Troncos (2020) el éxito y el fracaso de la gestión de la calidad en la industria hotelera relacionada con la prestación de servicios, dependen de las actitudes y comportamientos de los empleados al lograr el contacto con los clientes. Por lo tanto, determinar cómo los empleados perciben los servicios es una tarea compleja.

En este contexto, la calidad del servicio se ha identificado como un elemento fundamental la industria hotelera, ya que permite ofrecer un apoyo de gran importancia para los gerentes dentro del proceso de toma de decisiones, logrando mejorar la eficiencia general, así como incrementar sus ingresos como un factor clave para obtener una ventaja competitiva sobre la captación de clientes (Gómez, 2018).

En la actualidad, los gerentes de las organizaciones dedicadas al servicio y atención a los huéspedes presentan dificultades en la evaluación y mejora del rendimiento de sus servicios desde el punto de vista de los clientes, además se le obstaculiza el reconocimiento

de aquellos factores que los clientes consideran relevantes y cuándo se deben evaluar mejor su experiencia hotelera (Agurto, 2019).

Es por ello que, la gerencia debería comprender mejor las expectativas de los clientes que influyen tanto en el diseño como en la entrega de la oferta de servicios, de esta manera, el contacto de los empleados con los clientes debe enfocarse en brindar servicios de calidad que permitan mantener a los clientes y captar a nuevos por medio de la recomendación de un servicio de calidad recibido (Albitres, 2019).

Según destacó Cabanillas (2018) que, en las organizaciones dedicadas al servicio y atención a los huéspedes, la evaluación de la calidad del servicio no solamente debe enfocarse en los clientes y gerentes, sino también en los empleados, debido a la importancia de evaluar las necesidades y preferencias de los clientes de manera asertiva, por ello destaca que la comprensión de las percepciones de los clientes incrementa la competitividad, incrementando la lealtad del cliente y la atracción de nuevos clientes, generando compromiso por parte de los empleados, a su vez que mejora la imagen corporativa en función de su éxito empresarial.

En este sentido, las empresas de hospedajes que ofrecen servicios percibidos de alta calidad habitualmente tendrían mayores cuotas de mercado y rendimiento inversión revelando que el factor más importante que afecta el desempeño comercial en el largo plazo está representado por la calidad de los servicios ofrecidos (Özdemir, Colak, & Shmilli, 2019).

En la actualidad, la calidad del servicio ha sido considerado como factor competitivo de gran importancia dentro de las organizaciones, es por ello que el desempeño de la calidad debe mejorarse continuamente por medio de la aplicación de técnicas de gestión así como el estudio y comprensión de los estándares de calidad, ya que los viajeros internacionales esperan recibir una atención estandarizada basada en calidad, por medio de un servicio profesional, eficiente y con buenas actitudes por parte del personal (Panduro, 2019).

En este contexto, los clientes representan una sociedad altamente competitiva, donde la industria hotelera requiere implementar estrategias efectivas basadas en atributos de calidad, de esta manera la mejora de la calidad del servicio se percibe como una estrategia exigente para incrementar la competitividad, con el objetivo de clasificar los requisitos de los clientes, así como su nivel real de satisfacción (Özdemir, Colak, & Shmilli, 2019).

Según Albitres (2019) se considera pertinente que, los gerentes de empresas dedicadas al servicio de hospedaje logren explorar las áreas de importancia y satisfacción de los clientes por medio de las características que representan el alojamiento, con el fin de realizar una evaluación ventajosa, por lo tanto, los niveles de satisfacción permitirán decidir las áreas que requieren prioridad de la mejora. En este contexto, se requiere aplicar herramientas enfocadas en la medición de la calidad del servicio sin obviar el tipo de organización dentro de la industria hotelera.

Según menciona Reardon (2022) existen estudios que contribuyeron a las diferentes perspectivas de la calidad del servicio de los hoteles, revelando elementos de calidad de servicio en diversos mercados en el mundo, lo que ha permitido clasificar varios tipos de industria hotelera, entre los que se destacan; hoteles de negocios, hoteles turísticos, moteles, hoteles de convenciones y hostales, los cuales presenten características únicas que permiten diferenciarlos.

Además, existen atributos que afectan la elección de alojamiento por parte de los clientes, entre los que se pueden mencionar; la limpieza de la habitación, ubicación, seguridad, la amabilidad del personal y la relación entre la calidad y el precio ofrecido, así como aquellos servicios adicionales como el acceso a internet, marcación directa internacional e instalaciones de ocio, por lo que el servicio de excelente calidad ofrecido en la satisfacción, necesidades y expectativas de los clientes representa factores de gran importancia para evaluar (Ababneh, 2021).

Según Gonzales (2018) señaló que la calidad del servicio no solamente debe enfocarse en necesidades básicas del cliente, sino también en la comodidad, permitiendo medir la calidad del servicio, donde la evaluación se convierte en una tarea compleja motivado por la presentación de características intrínsecas, como la capacidad y percepciones. Dichos atributos de los servicios convierten el proceso de evaluación de la calidad en una ventaja para el proceso de toma de decisión eficaz en la mejora de la calidad del servicio de los hoteles.

En este sentido, los gerentes deben lograr un equilibrio entre la calidad física y el comportamiento del personal, partiendo desde el punto de vista de que representan dos diferentes dimensiones de la calidad del servicio, que generan un impacto positivo en la satisfacción del cliente y a medida que se estudie la posibilidad de ofrecer servicios innovadores se logrará renovar el servicio de calidad en la industria hotelera lo que influye positivamente en la lealtad de los clientes en el largo plazo (Kit, Muhammad, & Choon, 2022).

Según destacó Panduro (2019) que la calidad del servicio se puede clasificar en varios componentes tales como; técnicos y funcionales logrando así que la calidad del servicio esté determinada por sus capacidades ofrecidas hacia los clientes internos y externos, es por ello que, la calidad del servicio dependerá de las necesidades y expectativas de los huéspedes y basado en la definición de calidad de servicio, este establece que se debe enfocar en el cumplimiento de las especificaciones, logrando la calidad positiva cuando esta supera los estándares u ofrecimientos previamente establecidos.

No obstante, la calidad del servicio según Reardon (2022) mencionó que, en la industria hotelera la calidad representa un factor que deriva de la excelencia; la relación entre la calidad y el precio y cuando se superan las expectativas de los clientes. De esta manera, la calidad y el valor del servicio representan componentes difíciles de calcular, por lo

que las empresas deben enfocarse en la confianza de las percepciones y expectativas de calidad de los huéspedes, con el fin de obtener resultados positivos.

Según lo expuesto anteriormente, la calidad y el valor del servicio se logrará efectivamente cuando se apliquen instrumentos que permitan recopilar información relevante derivadas de las expectativas y percepciones de la calidad del servicio por parte de los clientes, además, se puede realizar un seguimiento de las preferencias cambiantes del cliente, ya que estos tienen una concepción de ideas relacionadas con la calidad del servicio, por lo que los atributos de calidad se consideran relevantes para la mayoría de los tipos de servicios, de lo contrario, la ausencia de ciertos atributos puede permitir a los clientes percibir una inadecuada calidad del servicio (López, 2019).

En este sentido, se considera que, la gestión de la calidad del servicio en la industria hotelera representa un factor de gran importancia como aporte para la comprensión de los procesos de mejora de la calidad y la eficacia que permitirá convertir a las empresas por medio de una actividad comercial sostenible, donde se deben utilizar herramientas de gestión de calidad actualizadas, con el fin de adoptarlas e implementarlas en función de que las operaciones de los hoteles sean más seguras y confiables basadas en el cumplimiento de las expectativas del cliente, por lo que, la mejora continua logrará incorporar la medición de procesos y la resolución de problemas en equipo dentro de la empresa, buscando la excelencia y reduciendo procesos complejos enfocados en la mejora efectiva (Gonzales, 2018).

Finalmente, se debe iniciar por la planificación que permitan actuar en función del estudio de los resultados identificando su funcionamiento según lo planeado, así como las necesidades de mejora donde se evalúe la disposición de los clientes al estar dispuestos a cambiar alguna comodidad a cambio de un descuento en el precio garantizando el buen desempeño de los empleados de servicio (Cabanillas, 2018).

Teoría de Mypes

En la actualidad, el desarrollo de pequeñas y medianas empresas en el ámbito del turismo ocupa una posición importante, representando un objetivo estratégico que contribuye con el desarrollo de la economía de los países, de esta manera se ha evidenciado un aumento en la cantidad de pequeñas y medianas empresas en los destinos turísticos, lo que incrementa las ofertas de servicios hoteleros, así como el aumento en la satisfacción de los huéspedes y el gasto promedio por día de estancia (Xia, Quan, Law, & Li, 2020).

En este contexto, es de gran importancia conocer y comprender las necesidades de los clientes más exigentes, así como la implementación de la innovación continua, ya que estos lograrán que las Mypes puedan consolidarse dentro de un sector tan competitivo como es el dedicado al hospedaje. No obstante, los pequeños y medianos empresarios, en comparación con las grandes empresas hoteleras, presentan con más frecuencia situaciones económicamente inciertas, motivado a que numerosas Mypes han surgido de actividades comerciales, de actividades independientes o emprendimientos familiares presentando debilidades por el desconocimiento del mercado, por la falta de educación, experiencia y/o recursos limitados (Gómez, 2018).

Por consiguiente, las pequeñas empresas generalmente no participan en la planificación estratégica, motivado a ciertas barreras en los modelos del negocio, así como en su planificación y la resistencia al cambio al incorporar personal en los niveles de toma de decisiones, adicionalmente, el conocimiento inadecuado del proceso de planificación, así como la comunicación inadecuada (Gonzales, 2018).

Es por ello que, las pequeñas empresas requieren aplicar la innovación en los procesos de negocio, como herramienta generadora de cambios por medio del uso de nuevas tecnologías, así como la respectiva capacitación del personal en función de incrementar su rendimiento y productividad (Floričić, 2018).

Según Agurto (2019) mencionó que las Mypes representan un factor determinante del sector de servicios en América Latina y desempeñan un papel importante en el desarrollo económico de la región, permitiendo contribuir significativamente por medio de la generación de oportunidades empleo para la creación de nuevos puestos de trabajo, que tienen como características primordiales el incremento de su rápida expansión dentro de las economías en desarrollo.

Es importante destacar que, la industria hotelera posee un entorno altamente competitivo, logrando el impulso hacia la búsqueda de nuevas formas para lograr un eficiente desempeño, presentando en este ámbito tendencias centrales hacia el desarrollo e implementación de actividades innovadoras beneficiosas para el desarrollo y crecimiento de la industria.

Según Villegas (2019) señaló que, las innovaciones son necesarias para la competitividad de las empresas hoteleras destacando con respecto a su finalidad o usos previstos la incorporación de servicios y bienes novedosos que incorporan a las Mypes mejoras significativas relacionadas con factores técnicos, incorporación de sistemas, que permitan otorgar facilidad de uso basados en características funcionales de la industria y en ocasiones, este tipo de innovaciones incluyen nuevas utilidades y mejoras para los ya existentes.

Es importante mencionar que, dentro de la industria hotelera las tendencias innovadoras se muestran por medio de las capacidades disponibles que asegurarán el crecimiento exitoso del negocio, donde la aplicación de nuevos conocimientos genera nuevos servicios y tecnologías, de lo contrario su crecimiento disminuirá y su competitividad se perderá, por lo que se considera de gran importancia la implementación de la innovación para medir a partir de su inclusión en la empresa las contribuciones fundamentales en dicho sector (Panduro, 2019).

Según lo expuesto anteriormente, a nivel nacional existen instituciones encargadas de regular y vigilar las actividades que realicen las empresas, en el caso de los hostales, se destaca el MINCETUR el cual establece las normativas a cumplir por parte de cada una de las empresas dedicadas al sector hospedaje, en relación a las condiciones de las instalaciones, así como los requisitos de categorización.

De igual manera, el Indecopi encargado de recibir denuncias por concepto de insatisfacción del cliente por incumplimiento del proveedor por la adquisición del servicio de hospedaje, para así promover la protección al consumidor en los servicios que ofrecen los hoteles y hospedajes, de esta manera se garantiza por medio de la respectiva verificación que dichos establecimientos dispongan de las respectivas autorizaciones para ofrecer dicho servicio, además de la revisión de los listados de precios que incluyan los respectivos impuestos, es así como este instituto recomienda exigir los respectivos comprobantes de pago al contratar el servicio de hospedaje.

Dichos establecimientos comerciales deben cumplir con lo estipulado en las leyes con respecto a las respectivas autorizaciones y registros, según lo presentado en la ley, en la que se solicitan ciertos requisitos exigidos en Perú.

Margo Legal

Es importante destacar que, en el ámbito legal, existe la regulación de la industria hotelera compuesta por normativas y leyes que fundamentaran el desarrollo de esta investigación, entre las que se destacan; la Ley General de Turismo, que comprende el fundamento legal basado en el desarrollo y regulación de la actividad turística, donde se conciben los principios básicos, así como los objetivos de la política estatal, estableciendo al MINCETUR como ente rector a nivel nacional. Asimismo, se menciona el Reglamento de la Ley General de Turismo publicado según Decreto N° 003-2010 y el Reglamento de

Establecimiento de Hospedaje, con el propósito de regular aquellos establecimientos que ofrezcan el servicio de alojamiento con carácter temporal.

Marco conceptual

Atención al cliente personalizado

Consiste en ofrecer un servicio personalizado que logrará proporcionar experiencias al cliente y que se debe a las necesidades y preferencias de los consumidores, permitiendo que los clientes se sientan valorados e inspirando una mayor lealtad a la marca (Cabanillas, 2018).

Capacitación

Consiste en el proceso de aprender habilidades que fortalezcan el conocimiento adquirido y que es requerida para realizar un trabajo o actividad en particular y que a su vez conduce a un comportamiento calificado, demostrando en la práctica las habilidades básicas que necesitan los empleados para realizar sus tareas (Vega, 2019).

Control de calidad

Según Gómez (2018) representa un proceso basado en la revisión de todos los componentes que intervienen en la producción, además se puede describir como un conjunto de actividades que tienen como finalidad garantizar la calidad de los servicios.

Fidelización de clientes

Se define como un proceso que se refiere al desarrollo de una relación con un cliente por haber ofrecido una recompensa por realizar negocios recurrentes en un tiempo determinado. Es por ello, que los compradores leales siempre optan por realizar el negocio con una marca en particular que a su vez es reconocida por los competidores (Wang, Song, & Liu, 2021).

Garantía de calidad

Se refiere a un proceso que implica la prevención de los errores en los servicios ofrecidos, con el fin de evitar problemas al momento de su respectiva entrega o soluciones a los clientes y se centra en proporcionar confianza en relación al cumplimiento de los requisitos de calidad.

Gestión de calidad

Representa una estrategia para lograr promover la competitividad de las empresas y que permite, observar la organización como todo un conjunto de procesos relacionados entre sí, siguiendo un objetivo; el de lograr la satisfacción del cliente (Troncos, 2020).

Mejora continua

Según Reardon (2022) la mejora continua representa un proceso de constantes cambios que se incrementan paulatinamente dentro de un negocio, con el propósito de mejorar la calidad o la eficiencia y que disminuye deficiencias en los procesos y sistemas de una organización.

Programa de capacitación

Se considera a un plan diseñado por los responsables de la toma de decisiones dentro de las organizaciones con el objetivo de fortalecer la educación formal de los trabajadores y así incrementar su capacidad de aprender de la experiencia, en dicho plan se debe adquirir conocimientos intelectuales, manuales y de resolución de conflictos (Kais, Fathy, & Rafika, 2022).

III. Hipótesis

Según lo expuesto por Sampieri y Mendoza (2018) al desarrollar investigaciones de tipo descriptiva no necesariamente se formula hipótesis.

Variables

Capacitación:

La capacitación representa un proceso por medio del cual los trabajadores adquieren conocimientos y habilidades, evitando la ausencia de los empleados, con el fin de cooperar en el ambiente laboral y efectuar eficientemente las tareas asignadas bajo condiciones adecuadas, donde los desafíos que deben afrontar los gerentes desencadenan en la importancia del conocimiento de las áreas relacionadas con la seguridad laboral (Hekmat, Abdelhakeem, Feyza, Roqia, & Riham, 2022).

Gestión de calidad:

La gestión de calidad representa un proceso importante en la entrega de un servicio que debe cumplir con las expectativas de los clientes como objetivo principal de los propietarios. De esta manera, los huéspedes esperan recibir un excelente servicio basado en calidad y estos lo recompensan por medio de la lealtad y recomendaciones de los servicios recibidos (Gonzales, 2018).

IV. Metodología

4.1 Diseño de la investigación.

Según Herbas y Gonzales (2018) definen el diseño de investigación no experimental, como el estudio enfocado en la recolección de datos relevantes de la empresa o el sector en estudio obtenida los individuos o fenómenos observados. Es por ello, que este estudio será no experimental, con el fin de conocer las características de las microempresas hostales y la influencia de la capacitación para mejorar la gestión de calidad en las microempresas de la provincia de Leoncio Prado - Tingo María 2022.

4.2 Población y muestra.

Con respecto a la población la información se recopiló de los datos de la Municipalidad de Tingo María y basada en esa información la población estará representada por 17 MYPES de hostales ubicadas en la ciudad de Tingo María. Con respecto a la muestra Sampieri y Mendoza (2018) mencionan que, son aquellas que emplean en diversas investigaciones cuantitativas y cualitativas y es la encargada de seleccionar sujetos de casos que requieren que sean representativos seleccionados de una población determinada, por lo que las muestras no probabilísticas son útiles en el diseño del estudio, ya que requieren de un control sistemático durante el proceso de selección de esos sujetos y que se realiza previamente al planteamiento del problema y para esta investigación se utilizó la muestra no probabilística que estará representada por 15 MYPE, se utilizó la técnica de inclusión y exclusión.

4.3 Definición y operacionalización de las variables e indicadores.

En este apartado se describen las variables objeto de estudio planteadas para esta investigación, presentando las dimensiones de cada una de las variables, describiendo como variable independiente la capacitación y como variable dependiente la gestión de la calidad. A continuación, se procede a describir en la tabla 1 la matriz de operacionalización:

Tabla 1 Matriz de operacionalización

VARIABLE	DEFINICIÓN DE LA VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
Capacitación	La capacitación representa un proceso por medio del cual los trabajadores adquieren conocimientos y habilidades, evitando la ausencia de los empleados, con el fin de cooperar en el ambiente laboral y efectuar eficientemente las tareas asignadas bajo condiciones adecuadas, donde los desafíos que deben afrontar los gerentes desencadenan en la importancia del conocimiento de las áreas relacionadas con la seguridad laboral (Hekmat, Abdelhakeem, Feyza, Roqia, & Riham, 2022).	Recursos financieros.	Balance general y presupuesto de la empresa.	Nominal
		Dirección y control.	Gestión administrativa.	
		Necesidades departamentales u operativas.	Necesidades de capacitación.	
Gestión de Calidad	La gestión de calidad representa un proceso importante en la entrega de un servicio que debe cumplir con las expectativas de los clientes como objetivo principal de los propietarios. De esta manera, los huéspedes esperan recibir un excelente servicio basado en calidad y estos lo recompensan por medio de la lealtad y recomendaciones de los servicios recibidos (Gonzales, 2018).	Seguridad e higiene laboral	Condiciones ambientales.	Nominal
		Calidad del servicio.	Calidad percibida. Calidad ofrecida	
		Seguridad e higiene laboral	Condiciones ambientales.	
		Capacidad innovadora	Proyectos de innovación	

4.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

En lo que respecta a la técnica de recolección de datos planteada para este estudio se aplicará la encuesta y como instrumento el cuestionario, considerando para su elaboración los datos obtenidos de la literatura consultada y para la elaboración del instrumento se propone aplicar una escala de medición tipo Likert, compuesta por cinco categorías representadas por opciones que destacan desde totalmente en desacuerdo hasta totalmente de acuerdo y con el desarrollo de una serie de ítems enfocados en cada una de las variables y dimensiones planteados y que se encuentran descritas en la matriz de consistencia mostradas en la sección de anexos.

4.5 Plan de análisis.

Con respecto a la planificación de análisis de la presente investigación se destaca que, la validación y confiabilidad del instrumento se realizó mediante juicio de expertos, donde se procedió a enviar el formato de informe de opinión de expertos y el cuestionario para la respectiva validación, los cuales se pueden observar en el apartado anexos del presente documento.

En relación a las técnicas estadísticas para elaborar el análisis de datos, se procesó la información conseguida por medio del uso del aplicativo Excel y el programa estadístico Statistic Packard Social Science (SPSS) el cual está encaminado a la realización de análisis de estadística descriptiva, donde se procesó los datos a través del coeficiente Alfa de Cronbach.

4.6 Matriz de consistencia

Con respecto al desarrollo de la matriz de consistencia, se procede a presentar en la tabla 2:

Tabla 2 Matriz de consistencia

ENUNCIADO DEL PROBLEMA	OBJETIVOS Objetivo General	HIPÓTESIS	VARIABLES	METODOLOGÍA	POBLACIÓN Y MUESTRA
¿Cuáles son las características de la capacitación para la gestión de la calidad en las microempresas hostales de la provincia de Leoncio Prado Tingo María 2022?	Identificar las características de la capacitación para la gestión de la calidad	Las investigaciones	Variable Independiente:	Enfoque: Cuantitativo. Tipo de investigación:	Población: Está conformada
	en las microempresas hostales de la provincia de Leoncio Prado Tingo	de tipo descriptiva no	Capacitación	Descriptiva.	por los propietarios de las
	María, 2022.	necesariamente se formula hipótesis (Hernández, Fernández, & Baptista, 2017)	Variable Dependiente: Gestión de calidad	Nivel: Es descriptiva	MYPES hostales de la ciudad de Tingo María que suma un total de 17 MYPES.
	Objetivos Específicos Identificar las principales características de la capacitación en las microempresas hostales de la provincia de Leoncio Prado Tingo María 2022.			Diseño: No experimental	Muestra: Y la muestra tomada es de 15 MYPES y se consideró el muestreo no probabilístico.
	Identificar las principales características de la gestión de la calidad en las microempresas hostales de la provincia de Leoncio Prado Tingo María 2022.			Técnicas e instrumentos: Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario	
	Elaborar la propuesta de mejora en atención al cliente y en la gestión de la calidad en las microempresas hostales de la provincia de Leoncio Prado Tingo María 2022.				

4.7 Principios éticos

Durante el desarrollo de la presente investigación se consideraron los seis principios éticos descritos según el Código de Ética de la universidad, los cuales se mencionarán seguidamente:

La libre participación y derecho a estar informado, motivado a que los individuos que participaran en las actividades de investigación y el trabajo de campo tienen el derecho de estar correctamente informados sobre los fines de la investigación que se procederá a desarrollar o en la que participaran de manera voluntaria y especificando que la finalidad del estudio es netamente académica sin comprometer los testimonios u opiniones emitidas durante la investigación.

La protección de la persona, destacando la importancia del bienestar y seguridad de las personas en la protección de su identidad, confidencialidad, y privacidad de la información sobre el tema planteado en la investigación donde se destaque la participación voluntaria e información adecuada, así como también la protección de los derechos fundamentales en situación de vulnerabilidad.

El cuidado por el medio ambiente y la biodiversidad, este principio establece la importancia de las investigaciones relacionadas con las carreras que implican el medio ambiente, con el fin de tomar medidas para evitar daños, aunque el fin del estudio sea de carácter científicos se deben planear acciones encaminadas en la disminución de los efectos adversos.

La beneficencia no maleficencia, este principio se basa en garantizar el bienestar de los participantes de las investigaciones, por lo que el investigador debe comprometerse en no causar daño durante el desarrollo del estudio, con el fin de reducir efectos adversos y maximizar los beneficios.

De la Justicia, este principio establece que durante el desarrollo de la investigación se debe ejercer un juicio razonable, con el objetivo de tomar las previsiones necesarias para garantizar las limitaciones de capacidades y conocimiento, donde no se sufran prácticas injustas promoviendo el derecho a acceder a los resultados.

La integridad científica, este último principio establece que durante la investigación se debe administrar tanto la actividad científica como su extensión derivada de las actividades de enseñanza y a su ejercicio profesional manteniendo la honradez científica al declarar los conflictos de interés.

5 Resultados

5.1 Tabla 3

TABLA 3: Características de la Capacitación

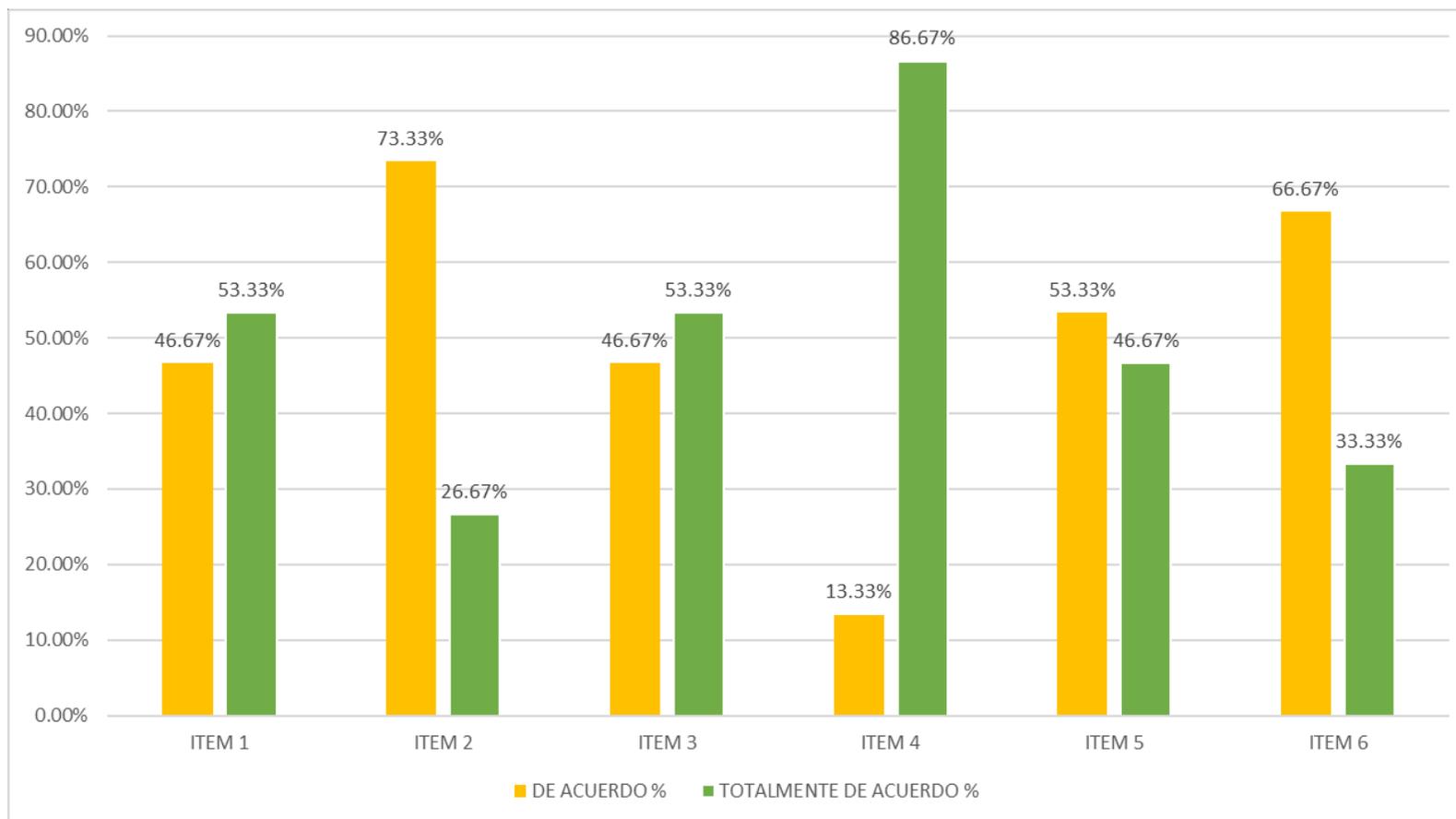
CATEGORIA	TOTALMENTE EN DESACUERDO		EN DESACUERDO		INDIFERENTE		DE ACUERDO		TOTALMENTE DE ACUERDO		TOTAL	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
¿Existen los recursos económicos necesarios para el mantenimiento del negocio?	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	7	46.67%	8	53.33%	15	100.00%
¿Existe una adecuada gestión administrativa en el manejo de los recursos disponibles relacionados con las áreas operativas y de atención al cliente??	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	11	73.33%	4	26.67%	15	100.00%
¿Existe una interacción entre los gerentes y el personal operativo para comunicar las necesidades dentro del establecimiento?	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	7	46.67%	8	53.33%	15	100.00%
¿El personal realiza la limpieza de todas las áreas utilizando equipos de protección?	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	2	13.33%	13	86.67%	15	100.00%

¿El personal ofrece una atención personalizada en relación con los requerimientos de los huéspedes y los servicios que ofrece?	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	8	53.33%	7	46.67%	15	100.00%
¿El personal comprende las solicitudes de los huéspedes en relación al funcionamiento de las áreas y los servicios que ofrece?	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	10	66.67%	5	33.33%	15	100.00%

Nota: Cuestionario aplicado a los propietarios, gerente y/o representantes de las Microempresas del Rubro hostales de la provincia de Leoncio Prado Tingo María, 2022.
Elaboración propia.

Gráfico 1

Tabulación de la tabla 4: Identificar las principales características de la capacitación en las microempresas hostales de la provincia de Leoncio Prado Tingo María 2022.



Interpretación

TABLA 3 V1: Identificar las principales características de la capacitación para la gestión de calidad en las microempresas hostales de la provincia de Leoncio Prado Tingo Maria-2022, los resultados de la encuesta aplicada a los propietarios, gerente y/o representante, se observa que el 53.33% de los entrevistados señalaron que si existen los recursos económicos necesarios para el mantenimiento del negocio, así mismo un 73.33% señalaron que si existe una adecuada gestión administrativa en el manejo de los recursos disponibles relacionados con las áreas operativas y de atención al cliente, así mismo un 53.33% señalaron que si existe una interacción entre los gerentes y el personal operativo para comunicar las necesidades dentro del establecimiento, así mismo un 86.67% señalaron que el personal si realiza la limpieza de todas las áreas utilizando equipos de protección, por otro lado señalaron que un 53.33% el personal si ofrece una atención personalizada en relación con los requerimientos de los huéspedes y los servicios que ofrece y finalmente un 66.67% que el personal si comprende las solicitudes de los huéspedes en relación al funcionamiento de las áreas y los servicios que ofrece.

Resultados

TABLA 4: Características de la Gestión de la Calidad

CATEGORIA	TOTALMEN EN DESACUERDO		EN DESACUERDO		INDIFERENTE		DE ACUERDO		TOTALMENTE DE ACUERDO		TOTAL	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
¿El personal gerencial posee conocimientos del modelo de negocio de los hostales?	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	11	73.33%	4	26.67%	15	100.00%
¿El personal gerencial planifica y coordina el funcionamiento de las instalaciones y servicios en función de la calidad?	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	3	20.00%	12	80.00%	15	100.00%
¿ El personal gerencial verifica que el personal ofrezca un servicio acorde con los requerimientos de los huéspedes?	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	9	60.00%	6	40.00%	15	100.00%

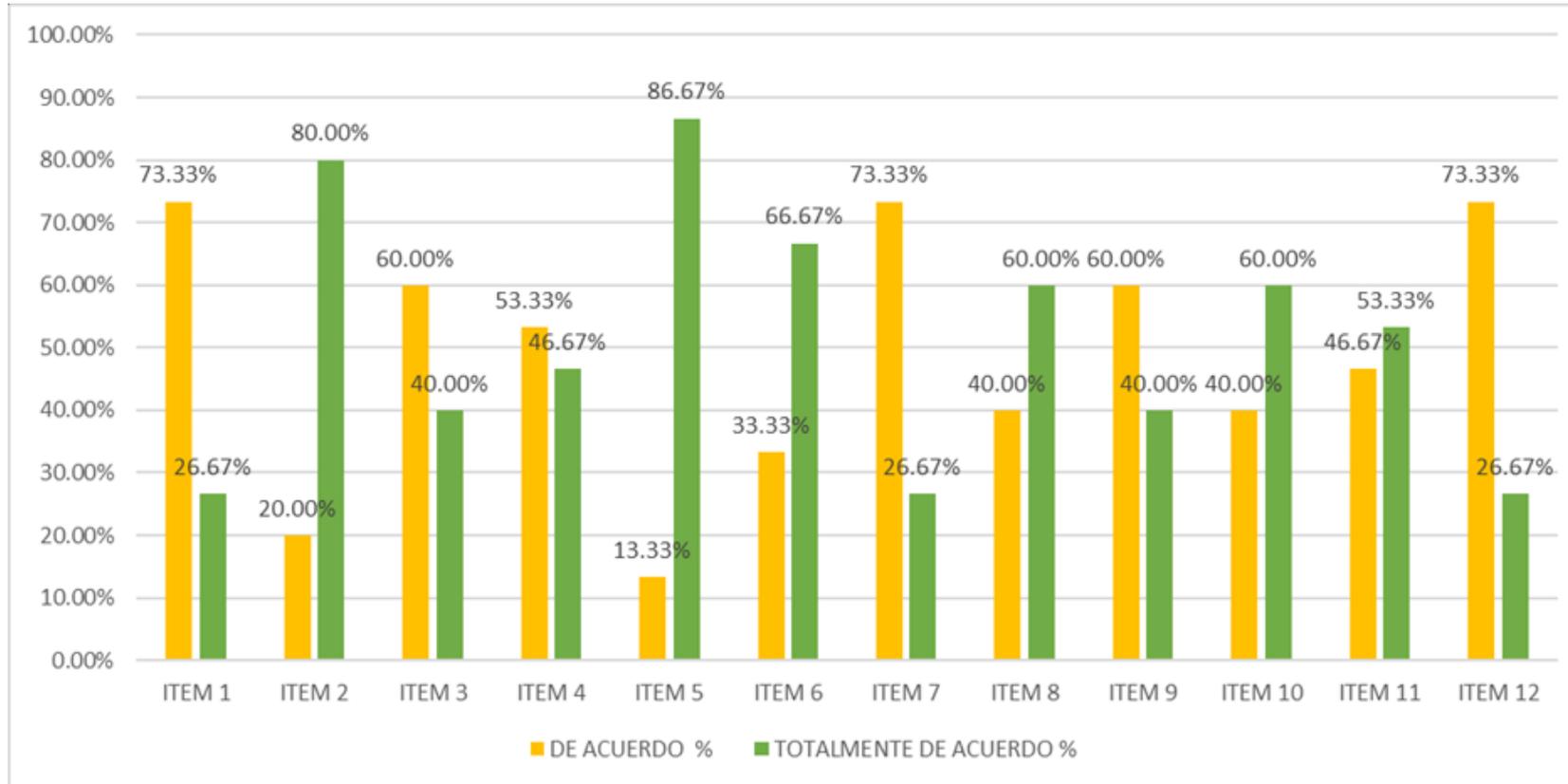
¿El personal gerencial supervisa y garantiza que el personal operativo proporcione una atención rápida y oportuna a los huéspedes?	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	8	53.33%	7	46.67%	15	100.00%
¿El personal gerencial supervisa y garantiza que el servicio ofrecido a los huéspedes sea de calidad?	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	2	13.33%	13	86.67%	15	100.00%
¿El personal gerencial planifica e invierte en capacidad de innovación en las instalaciones y servicios ofrecidos a los huéspedes?	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	5	33.33%	10	66.67%	15	100.00%
¿El personal gerencial supervisa que la atención al servicio ofrecido hacia los huéspedes es el adecuado?	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	11	73.33%	4	26.67%	15	100.00%
¿El personal gerencial mide la calidad del servicio ofrecida hacia los huéspedes?	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	6	40.00%	9	60.00%	15	100.00%
¿El personal gerencial interactúa con los huéspedes para supervisar la calidad percibida en relación a la atención al cliente y servicios ofrecidos?	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	9	60.00%	6	40.00%	15	100.00%

¿El personal gerencial verifica que las áreas del establecimiento presenten adecuadas condiciones de iluminación, limpieza, e infraestructura para comodidad de los huéspedes?	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	6	40.00%	9	60.00%	15	100.00%
¿El personal gerencial verifica que el personal operativo disponga de las herramientas y equipos necesarios para realizar su trabajo dentro del establecimiento adecuadamente?	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	7	46.67%	8	53.33%	15	100.00%
¿El personal supervisa que los empleados tienen la disposición para ofrecer un servicio personalizado en función de las necesidades de los huéspedes??	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	11	73.33%	4	26.67%	15	100.00%

Nota: Cuestionario aplicado a los propietarios, gerente y/o representantes de las Microempresas del Rubro hostales de la provincia de Leoncio Prado Tingo Maria, 2022.
Elaboracion propia.

Gráfico 2

Tabulación de la tabla 4: Identificar las principales características de la gestión de la calidad en las microempresas hostales de la provincia de Leoncio Prado Tingo María 2022.



INTERPRETACION

TABLA 4 V2: Identificar las principales características de la gestión de la calidad en las Microempresas hostales de la provincia de Leoncio Prado Tingo Maria-2022, los resultados de la encuesta aplicada a los propietarios, gerente y/o representante, se observa el 73.33% de los entrevistados que el personal gerencial si posee conocimientos del modelo de negocio de los hostales, así mismo señalaron que el 80% del personal gerencial planifica y coordina el funcionamiento de las instalaciones y servicios en función de la calidad, así mismo un 60% del personal gerencial verifica que el personal ofrezca un servicio acorde con los requerimientos de los huéspedes, por otro lado un 53.33% señalaron que el personal gerencial supervisa y garantiza que el personal operativo proporcione una atención rápida y oportuna a los huéspedes. así mismo un 86.67% señalaron que el personal gerencial supervisa y garantiza que el servicio ofrecido a los huéspedes sea de cálida, por lo tanto un 66.67% señalaron que el personal gerencial planifica e invierte en capacidad de innovación en las instalaciones y servicios ofrecidos a los huéspedes, así mismo un 73.33% señalaron que el personal gerencial supervisa que la atención al servicio ofrecido hacia los huéspedes sea el adecuado, por lo tanto un 60% El personal gerencial mide la calidad del servicio ofrecida hacia los huéspedes, también un 60% señalaron que el personal gerencial interactúa con los huéspedes para supervisar la calidad percibida en relación a la atención al cliente y servicios ofrecidos, así mismo un 60% el personal gerencial verifica que las áreas del establecimiento presentan adecuadas condiciones de iluminación, limpieza, e infraestructura para comodidad de los huéspedes, por otro lado un 53.33% señalaron que el personal gerencial verifica que el personal operativo disponga de las herramientas y equipos necesarios para realizar su trabajo dentro del establecimiento adecuadamente y finalmente un 73.33% el personal supervisa que los empleados tienen la disposición para ofrecer un servicio personalizado en función de las necesidades de los huéspedes

Tabla 5: Elaboración de la propuesta de mejora en atención al cliente y en la gestión de la calidad en las microempresas hostales de la provincia de Leoncio Prado Tingo Maria, 2022.

Variable	Indicador de las dimensiones de la variable	Problema	Posibles Causas	Propuesta (Acción de Mejora)	Objetivo	Meta	Indicador de medición de la actividad	Financiamiento	Tiempo estimado	Responsable de seguimiento
atención al cliente	Dircción y control	Casi siempre existe una adecuada gestión administrativa en el manejo de los recursos disponibles relacionados con las áreas operativas y de atención al cliente.	Falta de capacitación e involucramiento al personal administrativo y atención al cliente	Implementar capacitaciones en tanto a dirección y control en áreas administrativas y atención al cliente.	Desarrollar una buena dirección en control en la gestión administrativa y atención al cliente	Aplicar a las empresas capacitación al personal para brindar un buen servicio al cliente.	realizar programas del empleado al mes y realizar encuestas a los clientes.	Empresa	Mensual	Administrador
	Seguridad e higiene laboral.	Casi siempre el personal realiza la limpieza de todas las áreas utilizando equipos de protección.	Falta de capacitación al personal de limpieza	Implementar asesoría especializada en Seguridad e higiene laboral al personal para brindar a los huéspedes un servicio de calidad y buena atención al cliente.	Implementar equipos de protección para la seguridad de los trabajadores de la empresa.	Aplicar una adecuada asesoría de seguridad e higiene laboral en la empresa en conveniencia para la atención al cliente.	programar capacitaciones al personal de limpieza	Empresa	Mensual	Administrador
	Comprensión de solicitudes	Casi siempre el personal comprende las solicitudes de los huéspedes en relación al funcionamiento de las áreas y los servicios que ofrece.	Falta de comunicación y empatía con los clientes	Analizar las solicitudes en cuanto al funcionamiento de las áreas y servicio que ofrecen en atención al cliente.	conocer gusto y preferencia de los clientes en cuanto a los huéspedes.	Aplicar servicio de buena calidad en comprensión a solicitudes y buena atención al cliente	Satisfacción del cliente.	Empresa	Mensual	Administrador

gestión de la calidad	Conocimiento del negocio.	Casi siempre el personal gerencial posee conocimientos del modelo de negocio de los hostales	Falta de conocimientos respecto al modelo al personal gerencial.	Implementar capacitación para tener mejor conocimiento de la empresa.	Desarrollar una buena gestión de calidad para el bienestar de la empresa.	Aportar conocimientos para el mejoramiento del negocio.	Incrementar capacitaciones al personal gerencial	Empresa	Mensual	Administrador
	Planeamiento de la calidad.	Casi siempre el personal gerencial planifica y coordina el funcionamiento de las instalaciones y servicios en función de la calidad	Falta de planeamiento a los procedimientos y estándares de calidad.	Implementar asesoría especializada en mención al planeamiento de calidad al personal gerencial.	Desarrollar un sistema de gestión de calidad	Aplicar asesoría especializada de calidad.	programar planificación y coordinación en cuanto al servicio de los huéspedes.	Empresa	Mensual	Administrador
	Distinción de marca	Casi siempre el personal gerencial supervisa y garantiza que el servicio ofrecido a los huéspedes sea de calidad	Falta de supervisión al personal gerencial	invertir en cuanto a la gestión de calidad del personal para que pueda brindar servicio de calidad	ser reconocidos por la buena atención brindada al cliente y realizar servicios de calidad	fidelizar a los clientes	brindar servicio garantizado a los huéspedes.	Empresa	todo los días	Administrador
	capacidad innovadora	casi siempre el personal gerencial planifica e invierte en capacidad de innovación en las instalaciones y servicios ofrecidos a los huéspedes	falta de planificación y organización en la empresa.	invertir en cuanto a las innovaciones de las instalaciones de las microempresas.	desarrollar capacidades en innovación en cuanto al personal gerencial	lograr una correcta planificación y generar un óptimo servicio al cliente	capacidad innovadora en beneficio de la empresa	Empresa	Mensual	Administrador
	amabilidad del personal	casi siempre el personal supervisa que los empleados tienen la disposición para ofrecer un servicio personalizado en función de las necesidades de los huéspedes	falta de comunicación en cuanto a los trabajadores hacia los huéspedes.	implementar estrategias promocionales según las tendencias del mercado para lograr brindar servicio de calidad y incrementar la fidelización de los clientes.	ofrecer seguridad y confort a los huéspedes que adquieren nuestros servicios.	alcanzar metas que permitan la mejora continua en el día a día con los clientes	satisfacción del cliente.	Empresa	todo los días	Administrador

5.2 Análisis de los resultados

Respecto al objetivo específico N°1 Identificar las principales características de la capacitación en las microempresas hostales de la provincia de Leoncio Prado Tingo María 2022.

En la tabla 3, señala que el 53.33% de los entrevistados señalaron que, si existen los recursos económicos necesarios para el mantenimiento del negocio, resultado similar a Cox (2018) quien refiere que específicamente implica la toma de decisiones en los ingresos para el mantenimiento del negocio y que una formación basada en simulación tiene una comprensión completa del papel que desempeñan los gerentes de hoteles en la gestión general de un hotel.

Así mismo un 73.33% señalaron que, si existe una adecuada gestión administrativa en el manejo de los recursos disponibles relacionados con las áreas operativas y de atención al cliente, resultado

Similar a Medina (2019) quien refiere que los propietarios de las empresas al presentar experiencia y estudios a nivel superior facilita su gestión administrativa basada en la calidad del servicio a los huéspedes.

Así mismo un 53.33% señalaron que, si existe una interacción entre los gerentes y el personal operativo para comunicar las necesidades dentro del establecimiento, resultado similar a Gómez (2018) quien refiere que aplican técnicas utilizadas por el tipo de liderazgo democrático y realizan reuniones con el personal tanto administrativo como operativo con el fin de aportar ideas para beneficio de la empresa.

Así mismo un 86.67% señalaron que el personal si realiza la limpieza de todas las áreas utilizando equipos de protección, resultado similar a Albitres (2019) quien refiere que los propietarios de los hostales señalan la importancia de los equipos de protección para el área de limpieza.

Por otro lado, señalaron que un 53.33% el personal si ofrece una atención personalizada en relación con los requerimientos de los huéspedes y los servicios que ofrece, resultado similar a Prado

(2018) quien refiere que indicaron que los empresarios fomentan la capacitación al personal para el fin de ofrecer una atención personalizada al cliente.

Finalmente, un 66.67% que el personal si comprende las solicitudes de los huéspedes en relación al funcionamiento de las áreas y los servicios que ofrece, resultado similar a Villegas (2019) quien refiere que los beneficios de capacitación representan un elemento de gran importancia dentro de las empresas dedicadas a ofrecer servicios y comprender solicitudes a los huéspedes , ya que permiten desarrollar las habilidades y conocimientos de los trabajadores.

Respecto al objetivo específico N°2 Identificar las principales características de la gestión de la calidad en las microempresas hostales de la provincia de Leoncio Prado Tingo María 2022.

En la tabla 4, señalaron el 73.33% de los entrevistados que el personal gerencial si posee conocimientos del modelo de negocio de los hostales, resultado similar a Panduro (2019) quien refiere que por la trayectoria del negocio en el sector ha permitido que los propietarios generen experiencia del modelo de negocio.

Así mismo señalaron que el 80% del personal gerencial planifica y coordina el funcionamiento de las instalaciones y servicios en función de la calidad, resultado similar a Cabanillas (2018) quien refiere que los propietarios conocen el término de gestión de calidad lo que les ha permitido escalar en el negocio generando rentabilidad, lo que ha permitido que el personal pueda incorporarse al nivel de coordinadores en el funcionamiento de las instalaciones logrando crear estrategias en función de calidad y que permitan incrementar sus beneficios económicos.

Así mismo un 60% señalaron que el personal gerencial verifica que el personal ofrezca un servicio acorde con los requerimientos de los huéspedes, resultado similar a López (2019) quien refiere que la gestión de calidad favorece a la mejora del rendimiento del negocio ya que esto ayuda al logro de los objetivos y metas trazadas en atención al cliente por lo tanto se considera que es un factor relevante para que el cliente recomiende y visite nuevamente el negocio y que la gestión de calidad mejora las relaciones con los clientes.

Por otro lado, un 53.33% señalaron que el personal gerencial supervisa y garantiza que el personal operativo proporcione una atención rápida y oportuna a los huéspedes, resultado similar a Reardon (2022) quien refiere que el personal gerencial destacó la contribución al conocimiento en

cuatro áreas clave; el marco teórico, las percepciones de los clientes para una atención rápida y oportuna que refiere que la gestión de la calidad y generación de nuevo conocimiento se destacó como la importancia de los conocimientos por medio de herramientas de marketing y la gestión de servicios para el bienestar de la empresa.

Así mismo un 86.67% señalaron que el personal gerencial supervisa y garantiza que el servicio ofrecido a los huéspedes sea de cálida, resultado similar a Ibarra, Vela y Hernández (2021) quien refiere que la gestión de la calidad influye en el desempeño de dicho sector, motivado a que este tipo de gestión como proceso supervisa y garantiza el servicio de calidad ofrecido a los huéspedes.

Por lo tanto, un 66.67% señalaron que el personal gerencial planifica e invierte en capacidad de innovación en las instalaciones y servicios ofrecidos a los huéspedes, resultado similar a Kit, Muhammad y Choon (2022) quien refiere que el personal gerencial aporta al conocimiento sobre la gestión de la calidad ofrecido a los huéspedes y a la innovación de las instalaciones de la empresa como también proporciona alternativas de soluciones en relación a la asignación de la meta.

Así mismo un 73.33% señalaron que el personal gerencial supervisa que la atención al servicio ofrecido hacia los huéspedes sea el adecuado, resultado similar a Panduro (2019) quien refiere que por la trayectoria del negocio en el sector ha permitido que los propietarios generen la importancia de supervisar y gestionar la calidad y la atención del servicio que se ofrece a los huéspedes, lo que les ayuda en beneficio a la empresa.

Por lo tanto, un 60% El personal gerencial mide la calidad del servicio ofrecida hacia los huéspedes, resultado similar a Agurto (2019) quien refiere que los programas de capacitación son necesarios para medir la calidad de servicio ofrecido a los huéspedes de atención al cliente.

También un 60% señalaron que el personal gerencial interactúa con los huéspedes para supervisar la calidad percibida en relación a la atención al cliente y servicios ofrecidos, resultado similar a Gonzales (2018) quien refiere que el personal gerencial interactúa con los huéspedes y consideran que la gestión de calidad es importante en las microempresas.

Así mismo un 60% señalaron que el personal gerencial verifica que las áreas del establecimiento presentan adecuadas condiciones de iluminación, limpieza, e infraestructura para comodidad de los huéspedes, resultado similar a Kais, Fathy y Rafika (2022) quien refiere que dentro de las empresas de la industria hotelera que el personal gerencial desempeña la función de gestión de calidad y que a partir del establecimiento adecuado planteado se evidenció adecuada infraestructura.

Por otro lado, un 53.33% señalaron que el personal gerencial verifica que el personal operativo disponga de las herramientas y equipos necesarios para realizar su trabajo dentro del establecimiento adecuadamente, resultado similar a Reardon (2022) quien refiere que el personal si dispone de herramientas y equipos necesarios a la contribución de la empresa en cuatro áreas clave; el marco teórico, las percepciones de los clientes, sistemas para la gestión de la calidad y generación de nuevo conocimiento y la importancia de herramientas de marketing y la gestión de servicios, así como la economía del sector turismo y la gestión financiera.

Finalmente, un 73.33% señalaron que el personal supervisa que los empleados tienen la disposición para ofrecer un servicio personalizado en función de las necesidades de los huéspedes, resultado similar a Panduro (2019) quien refiere que por la trayectoria del negocio en el sector el personal ha permitido que los propietarios generen experiencia de un servicio personalizado y la importancia de gestionar la calidad del servicio que se ofrece a los huéspedes, lo que les ayuda en la resolución de conflictos.

VI. Conclusiones

La mayoría de los entrevistados señalaron que están totalmente de acuerdo que existen los recursos económicos para el mantenimiento del negocio y brindar buen servicio, están de acuerdo que existe una adecuada gestión administrativa en el manejo de los recursos disponibles relacionado con las áreas operativas y de atención al cliente, están totalmente de acuerdo que exista una interacción entre los gerentes y el personal operativo para comunicar las necesidades dentro del establecimiento, están totalmente de acuerdo que el personal realiza la limpieza de todas las áreas utilizando equipos de protección, están de acuerdo que el personal ofrece una atención personalizada con los requerimientos de los huéspedes y los servicios que ofrece, finalmente están de acuerdo que el personal comprende las solicitudes de los huéspedes en relación al funcionamiento de las áreas y los servicios que ofrece.

La mayoría de los entrevistados señalaron que el personal gerencial está de acuerdo poseer conocimientos del modelo de negocios de los hostales, así mismo el personal gerencial están totalmente de acuerdo en la planificación de las instalaciones y servicios en función de la calidad, están de acuerdo que el personal gerencial verifica que el personal ofrezca un servicio acorde con los requerimientos de los huéspedes, por otro lado están de acuerdo que el personal gerencial supervise y garantice que el personal operativo proporcione una atención rápida y oportuna a los huéspedes, están totalmente de acuerdo que el personal gerencial supervisa y garantiza que el servicio ofrecido a los huéspedes sea de calidad, por otro lado están totalmente de acuerdo que el personal gerencial planifica e invierte en capacidad de innovación en las instalaciones y servicios ofrecidos a los huéspedes, así mismo está de acuerdo que el personal gerencial supervise que la atención al servicio ofrecido hacia los huéspedes es el adecuado, por otro lado están totalmente de acuerdo personal gerencial mide la calidad del servicio ofrecida hacia los huéspedes, por otro lado está de acuerdo que el personal gerencial interactúa con los huéspedes para supervisar la calidad percibida en relación a la atención al cliente y servicios

ofrecidos, también están totalmente de acuerdo que el personal gerencial verifica que las áreas del establecimiento presentan adecuadas condiciones de iluminación, limpieza, e infraestructura para comodidad de los huéspedes, así mismo están totalmente de acuerdo que el personal gerencial verifica que el personal operativo disponga de las herramientas y equipos necesarios para realizar su trabajo dentro del establecimiento adecuadamente, finalmente está de acuerdo que el personal supervisa que los empleos tienen la disposición para ofrecer un servicio personalizado en función de las necesidades de los huéspedes.

Aspectos complementarios

Recomendaciones:

Se recomienda que los microempresarios sigan considerando que es muy importante que exista recursos económicos para el mantenimiento de la empresa y así poder brindar servicio de calidad a los huéspedes, por otro lado es importante tener una buena gestión administrativa ya que depende de ello la innovación de los microempresarios, así mismo tener en cuenta en administrar los recursos para determinar una eficiente logística comercial, también llevar una capacitación determinada que sea eficiente y que represente la interacción entre los gerentes y el personal utilizando estrategias y que puedan trabajar en equipo, así mismo es importante capacitar al personal de limpieza, finalmente es importante examinar cada una de las áreas de las mypes con el fin de llevar una buena planificación de negocio y determinar las habilidades y actitudes dentro de un círculo de capacitación teniendo estrategias para ser competitivos en el mercado ya que la mejora e innovación están de la mano con el desarrollo de las mypes.

Se recomienda que el personal gerencial siga teniendo en cuenta los conocimientos del modelo del negocio, también seguir teniendo las instalaciones y servicios en buenas condiciones para la comodidad del cliente, por lo tanto, seguir brindando al huésped atención y servicio de buena calidad, también verificar los servicios que presta las instalaciones hosteleras, también seguir trabajando con los sistemas que regulan la calidad de servicio, por lo tanto se determinaron que el equipamiento, el recurso humano, la innovación, la promoción y la fidelización de los clientes, sin olvidar también el continuo desarrollo profesional del departamento hostelero esta encargado de la dirección de la empresa, como puede ser mediante la formación dando una visión muy detallada y estratégica de cómo llevar a cabo una buena dirección y gestión de calidad a los trabajadores.

Referencias bibliográficas

- Ababneh, M. (2021). The implementation of Total Quality Management (TQM) in the hotel industry. *International Journal of Tourism and Hospitality*, 1(1), 25-34. Obtenido de https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=3775392
- Agurto, A. (2019). *Caracterización de la competitividad y la capacitación de las Mypes del rubro hotelero*. (Tesis de Pregrado), Universidad Católica Los Ángeles Chimbote, Facultad de Ciencias Contables, Financieras y Administrativas. Obtenido de http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/10579/CAPACITACION_COMPETITIVIDAD_AGURTO_JIMENEZ_ANDREA_YOLANDA.pdf?sequence=4&isAllowed=y
- Albitres, G. (2019). *Gestión de calidad en la competitividad de las Mypes, rubro hostales de la provincia de Leoncio Prado*. (Tesis de Pregrado), Universidad Católica Los Ángeles Chimbote, Facultad de Ciencias Contables, Financieras y Administrativas. Obtenido de http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/16909/GESTION_DE_CALIDAD_ALBITRES_%20PIRO_GISSELA.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Cabanillas, A. (2018). *Gestión de calidad en atención al cliente en las Mypes del rubro hostales*. (Tesis de Pregrado), Universidad Católica Los Ángeles Chimbote, Facultad de Ciencias Contables, Financieras y Administrativas. Obtenido de <http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/14564/GESTION%20ODE%20CALIDAD%20CABANILLAS%20RAMOS%20ANGELICA%20MARIA.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- Cox, C. (2018). A simulation approach to hotel revenue management training. *Journal of Revenue and Pricing Management*, 17(1), 356-364.
doi:<https://doi.org/10.1057/s41272-018-00159-1>
- Floričić, T. (2018). Specialized SMEs in the Hotel Industry and Market Positioning in Croatia. *ResearchGate*, 2(1), 1-19. doi:10.7172/1644-9584.62.9
- Gómez, S. (2018). *Gestión de calidad enfocada en liderazgo en las Mypes del sector servicio rubro hospedaje*. (Tesis de Pregrado), Universidad Católica Los Ángeles Chimbote, Facultad de Ciencias Contables, Financieras y Administrativas. Obtenido de http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/3446/GESTION_DE_CALIDAD_MICRO_Y_PEQUENAS_EMPRESAS_GOMEZ_CAANE_SANDY_ADELINA.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Gonzales, G. (2018). *Gestión de calidad en la capacitación del personal de Mypes del rubro hospedaje*. (Tesis de Pregrado), Universidad Católica Los Ángeles Chimbote, Facultad de Ciencias Contables, Financieras y Administrativas. Obtenido de http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/4214/GESTION_GONZALES_MEZA_GIANELA_XIOMARA.pdf?sequence=4&isAllowed=y
- Hekmat, A., Abdelhakeem, A., Feyza, B., Roqia, M., & Riham, A. (2022). The effect of food safety training program on food safety knowledge and practices in hotels'. *Italian Journal of Food Safety*, 11(1). doi:10.4081/ijfs.2022.9914
- Herbas, B. (2018). Metodología científica para la realización de investigaciones de mercado e investigaciones sociales cuantitativas. *Revista Perspectivas*, 21(42), 123-160.
Obtenido de http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1994-37332018000200006&lng=es&nrm=iso DOI: <https://bit.ly/doi-org-10-1994-3-73325>

- Ibarra, M., Vela, J., & Hernández, F. (2021). The importance of corporate social responsibility and total quality management in hotels in Mexico. *Management and organization*, 76(1), 43-57. doi:10.37610/dyo.v0i76.617
- Kais, L., Fathy, M., & Rafika, G. (2022). Measuring the Outcomes of Training Programs in the Hotel Industry: The Egyptian Case. *African Journal of Hospitality, Tourism and Leisure*, 11(1), 71-85. doi:10.46222/ajhtl.19770720.212
- Kit, S., Muhammad, J., & Choon, S. (2022). The effects of total quality management practices on sustainable performance. *International Journal of Services and Operations Management*, 42(1), 1-31. doi:10.1504/IJSOM.2022.123067
- Köseoglu, M., Yan, M., & Okumus, F. (2021). Coopetition strategies for competitive intelligence practices-evidence from full-service hotels. *International Journal of Hospitality Management*, 9(9), 1-16. doi:10.1016/j.ijhm.2021.103049
- López, H. (2019). *Gestión de calidad en la atención al cliente de las Mypes del sector hotelería*. (Tesis de Pregrado), Universidad Católica Los Ángeles Chimbote, Facultad de Ciencias Contables, Financieras y Administrativas. Obtenido de http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/15644/GESTION_CLIENTE_MYPE_LOPEZ_RAMIREZ_HELLEN_JULIETH.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Medina, R. (2019). *Gestión de Calidad en la capacitación del personal en las MYPES del sector hospedajes*. (Tesis de Pregrado), Universidad Católica Los Ángeles Chimbote, Facultad de Ciencias Contables, Financieras y Administrativas. Obtenido de http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/14814/PEQUENA_EMPRESA_MEDINA_PENA_ROBERTO_CARLOS.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Özdemir, A., Colak, A., & Shmilli, J. (2019). Business process management in hotels: with a focus on delivering quality guest service. *Quality & Quantity*, 53(1), 2305-2322.
doi:<https://doi.org/10.1007/s11135-018-0727-4>
- Panduro, J. (2019). *Gestión de calidad y eficacia en los procesos administrativos de las Mypes del rubro hospedajes*. (Tesis de Pregrado), Universidad Católica Los Ángeles Chimbote, Facultad de Ciencias Contables, Financieras y Administrativas. Obtenido de http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/11646/ADMINISTRATIVO_CALIDAD_PANDURO_LIMA_JOSUE_ABRAHAM.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Ponte, A. (2018). *La capacitación y la rentabilidad de las Mypes del sector servicio rubro hoteles*. (Tesis de Pregrado), Universidad Católica Los Ángeles Chimbote, Facultad de Ciencias Contables, Financieras y Administrativas. Obtenido de http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/6325/CAPACITACION_RENTABILIDAD_PONTE_ASENCIOS_ANDRES.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Prado, R. (2018). *Caracterización del financiamiento y capacitación en las Mypes del rubro hospedaje*. (Tesis de Pregrado), Universidad Católica Los Ángeles Chimbote, Facultad de Ciencias Contables, Financieras y Administrativas. Obtenido de http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/21957/FINANCIAMIENTO_CAPACITACION_MYPE_CREDITO_EMPRENDIMIENTO_PRADO_ALARCON_RICHARD_ALCIDES.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Reardon, E. (2022). The Economics of Quality Management in the Irish Hotel Industry. *European Journal Of Tourism Research*, 31(1), 1-6.
doi:<https://doi.org/10.54055/ejtr.v31i.2498>

- Sampieri, R., & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la Investigación: las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta* (Quinta Edición ed.). México: Mc Graw Hill.
- Troncos, J. (2020). *Propuesta de mejora en el control y gestión de la calidad para la empresa Inversiones Fortunia S.A.* (Tesis de Pregrado), Universidad de Piura, Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales. Obtenido de https://pirhua.udep.edu.pe/bitstream/handle/11042/4628/TSP_AE-L_027.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Vega, E. (2019). *Capacitación del personal en las Mypes del sector hospedaje: caso Hostal La Selva del Distrito Ayna.* Universidad Católica Los Ángeles Chimbote, Facultad de Ciencias Contables, Financieras y Administrativas. Obtenido de http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/18455/CAPACITACION_HOSTAL_NORMAS_OBJETIVOS_POLITICAS_REGLAS_VEGA_GUTIERREZ_EDITH_JOVANA.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Villegas, R. (2019). *Caracterización de la capacitación y motivación en las Mypes del sector servicio.* (Tesis de Pregrado), Universidad Católica Los Ángeles Chimbote, Facultad de Ciencias Contables, Financieras y Administrativas. Obtenido de http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/23127/CAPACITACION_MOTIVACION_VILLEGAS_PINTADO_RODAIL.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Wang, X., Song, B., & Liu, X. (2021). The Effect of Responsible Gambling on Perceived. *International Journal of Business in Sports, Tourism & Hospitality Management*, 2(2), 1-30. Obtenido de https://www.gaics.org/userdata/upload/file/JBSM2021_2-001.pdf

Xia, H., Quan, H., Law, R., & Li, G. (2020). Evaluation of hotel brand competitiveness based on hotel features ratings. *International Journal of Hospitality Management*, 8(6).

doi:<https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2019.102366>

Anexos

Anexo 1: Cronograma de actividades

Tabla 1
Cronograma de actividades

Actividades	AÑO								AÑO															
	Semestre 1				Semestre 2				Semestre 1				Semestre 2											
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4								
1 Elaboración del proyecto																								
2 Revisión del proyecto por el Jurado																								
3 Aprobación del proyecto por el Jurado																								
4 Exposición del proyecto al Jurado																								
5 Mejora del marco teórico																								
6 Redacción de la revisión de literatura																								
7 Elaboración del consentimiento informado																								
8 Ejecución de la metodología																								
9 Resultados de la investigación																								
1 Conclusiones y recomendaciones																								
1 Redacción del Pre informe																								
1 Redacción del informe final																								
1 Aprobación del informe final																								
3 Presentación de ponencia en eventos científicos																								
1 Redacción del artículo científico																								
5																								

Nota: La presente tabla presenta las actividades y tiempos establecidos para el desarrollo del estudio

Anexo 2: Presupuesto

Tabla 7
Presupuesto desembolsable por el estudiante

Categorías	Cantidad	Monto	Total
Suministros:			
Impresiones Blanco y negro	100	0,15	15,00
Impresiones a color	100	0,25	25,00
Copias	20	0,10	2,00
Papel hoja carta	300	0,05	15,00
Lapiceros	2	10,00	20,00
Servicios:			
Uso del Turnitin	1	100,00	100,00
Internet	6	39,18	235,08
Gastos de pasaje:			
Pasaje para recopilar información	6	0,38	2,28
Total			414,36

Nota: La presente tabla describe los recursos requeridos para el desarrollo del estudio.

Anexo 3:

Tabla 8: Instrumento de recolección de datos

 UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES DE CHIMBOTE FACULTAD DE CIENCIAS E INGENIERÍA	
<p>Estimados(a) participantes:</p> <p>El presente cuestionario tiene como propósito recabar información sobre la capacitación para la gestión de calidad en las microempresas Hostales de la Provincia de Leoncio Prado Tingo María, 2022. Este cuestionario consta de una serie de preguntas de múltiples opciones. Al leer cada una de ellas, seleccione la respuesta que sea más fidedigna y confiable, en la cual existe un rango desde Totalmente en Desacuerdo (1), En Desacuerdo (2), Indiferente (3), De Acuerdo (4) y Totalmente De Acuerdo (5) ¡Muchas gracias, por su valiosa colaboración!</p> <p>Instrucciones: En las preguntas que se presentan a continuación existen cinco (5) alternativas de respuesta, responda según su apreciación:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Señale con una (X) en la casilla correspondiente a su selección. • Asegúrese de marcar una sola alternativa para cada pregunta. • Por favor, no deje ningún ítem sin responder para que exista una mayor confiabilidad en los datos recabados. 	
CUESTIONARIO	RESPUESTAS
ÍTEM	Totalmente en Desacuerdo En desacuerdo Indiferente De Acuerdo Totalmente de Acuerdo
Dimensión: Recursos financieros.	
1. Existen los recursos económicos necesarios para el mantenimiento del negocio.	
Dimensión: Dirección y control.	
2. Existe una adecuada gestión administrativa en el manejo de los recursos disponibles relacionados con las áreas operativas y de atención al cliente.	
Dimensión: Necesidades departamentales u operativas.	
3. Existe una interacción entre los gerentes y el personal operativo para comunicar las necesidades dentro del establecimiento.	
Dimensión: Seguridad e higiene laboral.	
4. El personal realiza la limpieza de todas las áreas utilizando equipos de protección.	
Dimensión: Atención inmediata.	
5. El personal ofrece una atención personalizada en relación con los requerimientos de los huéspedes y los servicios que ofrece.	
Dimensión: Comprensión de solicitudes.	
6. El personal comprende las solicitudes de los huéspedes en relación al funcionamiento de las áreas y los servicios que ofrece.	
Dimensión: Conocimiento del negocio.	

7. El personal gerencial posee conocimientos del modelo de negocio de los hostales.					
Dimensión: Planeamiento de la calidad.					
8. El personal gerencial planifica y coordina el funcionamiento de las instalaciones y servicios en función de la calidad.					
Dimensión: Prestación de servicio.					
9. El personal gerencial verifica que el personal ofrezca un servicio acorde con los requerimientos de los huéspedes.					
Dimensión: Características de una marca de hotel.					
10. El personal gerencial supervisa y garantiza que el personal operativo proporcione una atención rápida y oportuna a los huéspedes.					
Dimensión: Distinción de marca					
11. El personal gerencial supervisa y garantiza que el servicio ofrecido a los huéspedes sea de calidad.					
Dimensión: Capacidad innovadora					
12. El personal gerencial planifica e invierte en capacidad de innovación en las instalaciones y servicios ofrecidos a los huéspedes.					
Dimensión: Atención al servicio					
13. El personal gerencial supervisa que la atención al servicio ofrecido hacia los huéspedes es el adecuado.					
Dimensión: Calidad ofrecida					
14. El personal gerencial mide la calidad del servicio ofrecida hacia los huéspedes.					
Dimensión: Calidad percibida					
15. El personal gerencial interactúa con los huéspedes para supervisar la calidad percibida en relación a la atención al cliente y servicios ofrecidos.					
Dimensión: Condiciones ambientales.					
16. El personal gerencial verifica que las áreas del establecimiento presentan adecuadas condiciones de iluminación, limpieza, e infraestructura para comodidad de los huéspedes.					
Dimensión: Herramientas y equipos.					
17. El personal gerencial verifica que el personal operativo disponga de las herramientas y equipos necesarios para realizar su trabajo dentro del establecimiento adecuadamente.					
Dimensión: Amabilidad del personal					
18. El personal supervisa que los empleados tienen la disposición para ofrecer un servicio personalizado en función de las necesidades de los huéspedes.					

Anexo 4: Consentimiento informado.

Anexo 4: Consentimiento informado.



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

PROTOCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA ENCUESTAS

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

La presente investigación se titula: CAPACITACION PARA LA GESTION DE CALIDAD EN LAS MICROEMPRESAS HOSTALES DE LA PROVINCIA DE LEONCIO PRADO TINGO MARIA, 2022.

Es dirigido por la estudiante LLYRIA SHARON MALDONADO SINARAHUA investigadora de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

El propósito de la investigación es: IDENTIFICAR LA CAPACITACION PARA LA GESTION DE CALIDAD EN LAS MICROEMPRESAS DE LA PROVINCIA DE LEONCIO PRADO TINGO MARIA, 2022.

Para ello, se le invita a participar en una encuesta que le tomará 10 minutos de su tiempo.

Su participación en la investigación es completamente voluntaria y anónima. Usted puede decidir interrumpirla en cualquier momento, sin que ello le genere ningún perjuicio. Si tuviera alguna inquietud y/o duda sobre la investigación, puede formularla cuando crea conveniente.

Al concluir la investigación, usted será informado de los resultados a través del WhatsApp 989061190 Si desea, también podrá escribir al correo Sharon_20_07@hotmail.com para recibir mayor información.

Asimismo, para consultas sobre aspectos éticos, puede comunicarse con el Comité de Ética de la Investigación de la universidad Católica los Ángeles de Chimbote. Si está de acuerdo con los puntos anteriores, complete sus datos a continuación:

Nombre: Guido Andres Zevallos Martel.

Fecha: 23-08-2022 Correo electrónico: Andres_10@gmail.com

Firma del participante: _____

Firma del investigador: _____

Anexo 5: consentimiento informado

Anexo 4: Consentimiento informado.



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

PROTOCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA ENCUESTAS

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

La presente investigación se titula: CAPACITACION PARA LA GESTION DE CALIDAD EN LAS MICROEMPRESAS HOSTALES DE LA PROVINCIA DE LEONCIO PRADO TINGO MARIA, 2022.

Es dirigido por la estudiante LLYRIA SHARON MALDONADO SINARAHUA investigadora de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

El propósito de la investigación es: IDENTIFICAR LA CAPACITACION PARA LA GESTION DE CALIDAD EN LAS MICROEMPRESAS DE LA PROVINCIA DE LEONCIO PRADO TINGO MARIA, 2022.

Para ello, se le invita a participar en una encuesta que le tomará 10 minutos de su tiempo.

Su participación en la investigación es completamente voluntaria y anónima. Usted puede decidir interrumpirla en cualquier momento, sin que ello le genere ningún perjuicio. Si tuviera alguna inquietud y/o duda sobre la investigación, puede formularla cuando crea conveniente.

Al concluir la investigación, usted será informado de los resultados a través del WhatsApp 989061190 Si desea, también podrá escribir al correo Sharon_20_07@hotmail.com para recibir mayor información.

Asimismo, para consultas sobre aspectos éticos, puede comunicarse con el Comité de Ética de la Investigación de la universidad Católica los Ángeles de Chimbote. Si está de acuerdo con los puntos anteriores, complete sus datos a continuación:

Nombre: Milena Paredes Tuanama

Fecha: 23-08-2022 Correo electrónico: _____

Firma del participante: _____

Firma del investigador: _____

Anexo 6: consentimiento informado

Anexo 4: Consentimiento informado.



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

PROTOCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA ENCUESTAS

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

La presente investigación se titula: CAPACITACION PARA LA GESTION DE CALIDAD EN LAS MICROEMPRESAS HOSTALES DE LA PROVINCIA DE LEONCIO PRADO TINGO MARIA, 2022.

Es dirigido por la estudiante LLYRIA SHARON MALDONADO SINARAHUA investigadora de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

El propósito de la investigación es: IDENTIFICAR LA CAPACITACION PARA LA GESTION DE CALIDAD EN LAS MICROEMPRESAS DE LA PROVINCIA DE LEONCIO PRADO TINGO MARIA, 2022.

Para ello, se le invita a participar en una encuesta que le tomará 10 minutos de su tiempo.

Su participación en la investigación es completamente voluntaria y anónima. Usted puede decidir interrumpirla en cualquier momento, sin que ello le genere ningún perjuicio. Si tuviera alguna inquietud y/o duda sobre la investigación, puede formularla cuando crea conveniente.

Al concluir la investigación, usted será informado de los resultados a través del WhatsApp 989061190 Si desea, también podrá escribir al correo Sharon_20_07@hotmail.com para recibir mayor información.

Asimismo, para consultas sobre aspectos éticos, puede comunicarse con el Comité de Ética de la Investigación de la universidad Católica los Ángeles de Chimbote. Si está de acuerdo con los puntos anteriores, complete sus datos a continuación:

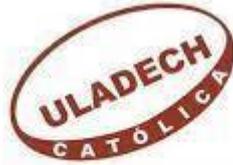
Nombre: Maribel Fernandez Diaz.

Fecha: 23-08-2022 Correo electrónico: Mari-01-@hotmail.com

Firma del participante: _____

Firma del investigador: _____

Anexo 7: Formato de opinión de expertos



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

- 1.1. **Apellidos y nombres del informante (Experto):** Arica Clavijo Héctor Orlando
- 1.2. **Grado Académico:** En Docencia Universitaria
- 1.3. **Profesión:** Lic. En Ciencias Administrativas
- 1.4. **Institución donde labora:** CETURGHPERU
- 1.5. **Cargo que desempeña:** Docente
- 1.6. **Denominación del instrumento:** Cuestionario
- 1.7. **Autor del instrumento:** Llyria Sharon Maldonado Sinarahua
- 1.8. **Carrera:** Administración

II. VALIDACIÓN:

Ítems correspondientes al Instrumento 1. Variable: Capacitación

N° de Ítem	Validez de contenido		Validez de constructo		Validez de criterio		Observaciones
	El ítem corresponde a alguna dimensión de la variable		El ítem contribuye a medir el indicador planteado		El ítem permite clasificar a los sujetos en las categorías establecidas		
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Dimensión: Recursos Financieros.							
1. Existen los recursos económicos necesarios para el mantenimiento del negocio.	x		x		x		
Dimensión: Dirección y control.							
2. Existe una adecuada gestión administrativa en el manejo de los recursos disponibles	x		x		x		

relacionados con las áreas operativas y de atención al cliente.							
Dimensión: Necesidades departamentales u operativas.							
3. Existe una interacción entre los gerentes y el personal operativo para comunicar las necesidades dentro del establecimiento.	x		x		x		
Dimensión: Seguridad e Higiene laboral.							
4. El personal realiza la limpieza de todas las áreas utilizando equipos de protección.	x		x		x		
Dimensión: Atención inmediata							
5. El personal ofrece una atención personalizada en relación con los requerimientos de los huéspedes y los servicios que ofrece.	x		x		x		
Dimensión: Comprensión de solicitudes.							
6. El personal comprende las solicitudes de los huéspedes en relación al funcionamiento de las áreas y los servicios que ofrece.	x		x		x		

Ítems correspondientes al Instrumento 2. Variable: Gestión de calidad

N° de Ítem	Validez de contenido		Validez de constructo		Validez de criterio		Observaciones
	El ítem corresponde a alguna dimensión de la variable		El ítem contribuye a medir el indicador planteado		El ítem permite clasificar a los sujetos en las categorías establecidas		
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Dimensión: Conocimiento del negocio.							
1. El personal gerencial posee conocimientos del modelo de negocio de los hostales.	x		x		x		
Dimensión: Planeamiento de la calidad.							
2. El personal gerencial planifica y coordina el funcionamiento de las instalaciones y servicios en función de la calidad.	x		x		x		
Dimensión: Prestación de servicio.							
3. El personal gerencial verifica que el personal ofrezca un servicio acorde con los requerimientos de los huéspedes.	x		x		x		
Dimensión: Características de una marca de hotel.							
4. El personal gerencial supervisa y garantiza que el personal operativo proporcione una atención rápida y oportuna a los huéspedes.	x		x		x		
Dimensión: Distinción de marca							
5. El personal gerencial supervisa y garantiza que el servicio ofrecido a los huéspedes sea de calidad.	x		x		x		
Dimensión: Capacidad innovadora							
6. El personal gerencial planifica e invierte en capacidad de	x		x		x		

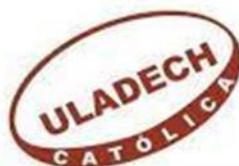
innovación en las instalaciones y servicios ofrecidos a los huéspedes.							
Dimensión: Atención al servicio							
7. El personal gerencial supervisa que la atención al servicio ofrecido hacia los huéspedes es el adecuado.	x		x		x		
Dimensión: Calidad ofrecida.							
8. El personal gerencial mide la calidad del servicio ofrecida hacia los huéspedes.	x		x		x		
Dimensión: Calidad percibida							
9. El personal gerencial interactúa con los huéspedes para supervisar la calidad percibida en relación a la atención al cliente y servicios ofrecidos.	x		x		x		
Dimensión: Condiciones ambientales							
10. El personal gerencial verifica que las áreas del establecimiento presentan adecuadas condiciones de iluminación, limpieza, e infraestructura para comodidad de los huéspedes.	x		x		x		
Dimensión: Herramientas y equipos							
11. El personal gerencial verifica que el personal operativo disponga de las herramientas y equipos necesarios para realizar su trabajo dentro del establecimiento adecuadamente	x		x		x		
Dimensión: Amabilidad del personal							
12. El personal supervisa que los							

empleados tienen la disposición para ofrecer un servicio personalizado en función de las necesidades de los huéspedes.							
--	--	--	--	--	--	--	--

Otras observaciones generales: APROBADO



ARICA CLAVIJO HECTOR ORLANDO
DNI N°02786302



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

- 1.1. **Apellidos y nombres del informante (Experto):** Uribe Cornelio Guido Elmer
 1.2. **Grado Académico:** Magister
 1.3. **Profesión:** Lic. En Administración
 1.4. **Institución donde labora:** Unidad de Gestión Educativa Local de Aija
 1.5. **Cargo que desempeña:** Director del sistema Educativo II- Área de Gestión Administrativa
 1.6. **Denominación del instrumento:** Cuestionario
 1.7. **Autor del instrumento:** Llyria Sharon Maldonado Sinarahua
 1.8. **Carrera:** Administración

II. VALIDACIÓN:

Ítems correspondientes al Instrumento 1. Variable: Capacitación

N° de Ítem	Validez de contenido		Validez de constructo		Validez de criterio		Observaciones
	El ítem corresponde a alguna dimensión de la variable		El ítem contribuye a medir el indicador planteado		El ítem permite clasificar a los sujetos en las categorías establecidas		
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Dimensión: Recursos Financieros.							
1. Existen los recursos económicos necesarios para el mantenimiento del negocio.	x		x		x		
Dimensión: Dirección y control.							
2. Existe una adecuada gestión administrativa en el manejo de los recursos disponibles relacionados con las áreas operativas y de atención al cliente.	x		x		x		

Dimensión: Necesidades departamentales u operativas.							
3. Existe una interacción entre los gerentes y el personal operativo para comunicar las necesidades dentro del establecimiento.	x		x		x		
Dimensión: Seguridad e Higiene laboral.							
4. El personal realiza la limpieza de todas las áreas utilizando equipos de protección.	x		x		x		
Dimensión: Atención inmediata							
5. El personal ofrece una atención personalizada en relación con los requerimientos de los huéspedes y los servicios que ofrece.	x		x		x		
Dimensión: Comprensión de solicitudes.							
6. El personal comprende las solicitudes de los huéspedes en relación al funcionamiento de las áreas y los servicios que ofrece.	x		x		x		

Ítems correspondientes al Instrumento 2. Variable: Gestión de calidad

N° de Ítem	Validez de contenido		Validez de constructo		Validez de criterio		Observaciones
	El ítem corresponde a alguna dimensión de la variable		El ítem contribuye a medir el indicador planteado		El ítem permite clasificar a los sujetos en las categorías establecidas		
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Dimensión: Conocimiento del negocio.							
1. El personal gerencial posee conocimientos del modelo de negocio de los hostales.	x		x		x		
Dimensión: Planeamiento de la calidad.							
2. El personal gerencial planifica y coordina el funcionamiento de las instalaciones y servicios en función de la calidad.	x		x		x		
Dimensión: Prestación de servicio.							
3. El personal gerencial verifica que el personal ofrezca un servicio acorde con los requerimientos de los huéspedes.	x		x		x		
Dimensión: Características de una marca de hotel.							
4. El personal gerencial supervisa y garantiza que el personal operativo proporcione una atención rápida y oportuna a los huéspedes.	x		x		x		
Dimensión: Distinción de marca							
5. El personal gerencial supervisa y garantiza que el servicio ofrecido a los huéspedes sea de calidad.	x		x		x		
Dimensión: Capacidad innovadora							
6. El personal gerencial planifica e invierte	x		x		x		

en capacidad de innovación en las instalaciones y servicios ofrecidos a los huéspedes.							
Dimensión: Atención al servicio							
7. El personal gerencial supervisa que la atención al servicio ofrecido hacia los huéspedes es el adecuado.	x		x		x		
Dimensión: Calidad ofrecida.							
8. El personal gerencial mide la calidad del servicio ofrecida hacia los huéspedes.	x		x		x		
Dimensión: Calidad percibida							
9. El personal gerencial interactúa con los huéspedes para supervisar la calidad percibida en relación a la atención al cliente y servicios ofrecidos.	x		x		x		
Dimensión: Condiciones ambientales							
10. El personal gerencial verifica que las áreas del establecimiento presentan adecuadas condiciones de iluminación, limpieza, e infraestructura para comodidad de los huéspedes.	x		x		x		
Dimensión: Herramientas y equipos							
11. El personal gerencial verifica que el personal operativo disponga de las herramientas y equipos necesarios para realizar su trabajo dentro del establecimiento adecuadamente	x		x		x		
Dimensión: Amabilidad del personal							

<p>12. El personal supervisa que los empleados tienen la disposición para ofrecer un servicio personalizado en función de las necesidades de los huéspedes.</p>							
---	--	--	--	--	--	--	--

Otras observaciones generales: **APROBADA**



Mg. Guido Elmer Uribe Cornelio
 Director del Sistema Administrativo II
 Área de Gestión Administrativa
 UGEL - AIJA

Uribe Cornelio Guido Elmer
 DNI N° 70117561
 CORLAD N° 12504



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

- 1.1. **Apellidos y nombres del informante (Experto):** ERICKA JULISSA SUYSUY CHAMBERGA
- 1.2. **Grado Académico:** DRA EN GESTION PUBLICA Y GOBERNABILIDAD
- 1.3. **Profesión:** LIC. EN ADMINISTRACION
- 1.4. **Institución donde labora:** UCV
- 1.5. **Cargo que desempeña:** DOCENTE
- 1.6. **Denominación del instrumento:** Cuestionario
- 1.7. **Autor del instrumento:** Llyria Sharon Maldonado Sinarahua
- 1.8. **Carrera:** Administración

II. VALIDACIÓN:

Ítems correspondientes al Instrumento 1. Variable: Capacitación

N° de Ítem	Validez de contenido		Validez de constructo		Validez de criterio		Observaciones
	El ítem corresponde a alguna dimensión de la variable		El ítem contribuye a medir el indicador planteado		El ítem permite clasificar a los sujetos en las categorías establecidas		
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Dimensión: Recursos Financieros.							
1. Existen los recursos económicos necesarios para el mantenimiento del negocio.	x		x		x		
Dimensión: Dirección y control.							
2. Existe una adecuada gestión administrativa en el manejo de los recursos disponibles relacionados con las áreas operativas y de atención al cliente.	x		x		x		

Dimensión: Necesidades departamentales u operativas.							
3. Existe una interacción entre los gerentes y el personal operativo para comunicar las necesidades dentro del establecimiento.	x		x		x		
Dimensión: Seguridad e Higiene laboral.							
4. El personal realiza la limpieza de todas las áreas utilizando equipos de protección.	x		x		x		
Dimensión: Atención inmediata							
5. El personal ofrece una atención personalizada en relación con los requerimientos de los huéspedes y los servicios que ofrece.	x		x		x		
Dimensión: Comprensión de solicitudes.							
6. El personal comprende las solicitudes de los huéspedes en relación al funcionamiento de las áreas y los servicios que ofrece.	x		x		x		

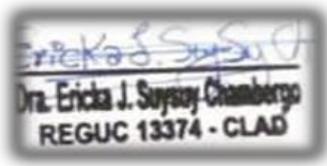
Ítems correspondientes al Instrumento 2. Variable: Gestión de calidad

N° de Ítem	Validez de contenido		Validez de constructo		Validez de criterio		Observaciones
	El ítem corresponde a alguna dimensión de la variable		El ítem contribuye a medir el indicador planteado		El ítem permite clasificar a los sujetos en las categorías establecidas		
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Dimensión: Conocimiento del negocio.							
1. El personal gerencial posee conocimientos del modelo de negocio de los hostales.	x		x		x		
Dimensión: Planeamiento de la calidad.							
2. El personal gerencial planifica y coordina el funcionamiento de las instalaciones y servicios en función de la calidad.	x		x		x		
Dimensión: Prestación de servicio.							
3. El personal gerencial verifica que el personal ofrezca un servicio acorde con los requerimientos de los huéspedes.	x		x		x		
Dimensión: Características de una marca de hotel.							
4. El personal gerencial supervisa y garantiza que el personal operativo proporcione una atención rápida y oportuna a los huéspedes.	x		x		x		
Dimensión: Distinción de marca							
5. El personal gerencial supervisa y garantiza que el servicio ofrecido a los huéspedes sea de calidad.	x		x		x		
Dimensión: Capacidad innovadora							
6. El personal gerencial planifica e invierte	x		x		x		

en capacidad de innovación en las instalaciones y servicios ofrecidos a los huéspedes.							
Dimensión: Atención al servicio							
7. El personal gerencial supervisa que la atención al servicio ofrecido hacia los huéspedes es el adecuado.	x		x		x		
Dimensión: Calidad ofrecida.							
8. El personal gerencial mide la calidad del servicio ofrecida hacia los huéspedes.	x		x		x		
Dimensión: Calidad percibida							
9. El personal gerencial interactúa con los huéspedes para supervisar la calidad percibida en relación a la atención al cliente y servicios ofrecidos.	x		x		x		
Dimensión: Condiciones ambientales							
10. El personal gerencial verifica que las áreas del establecimiento presentan adecuadas condiciones de iluminación, limpieza, e infraestructura para comodidad de los huéspedes.	x		x		x		
Dimensión: Herramientas y equipos							
11. El personal gerencial verifica que el personal operativo disponga de las herramientas y equipos necesarios para realizar su trabajo dentro del establecimiento adecuadamente	x		x		x		
Dimensión: Amabilidad del personal							

<p>12. El personal supervisa que los empleados tienen la disposición para ofrecer un servicio personalizado en función de las necesidades de los huéspedes.</p>							
---	--	--	--	--	--	--	--

Otras observaciones generales: APROBADA



SUYSUY CHAMBERGO ERICKA JULISSA

DNI N°: 45361468