

**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE**

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

**CARACTERIZACIÓN DE LA GESTIÓN DE CALIDAD Y
CAPACITACIÓN DE LAS MYPES, EN EL SECTOR
SERVICIO RUBRO HOSPEDAJE EN EL DISTRITO DE
TUMBES, 2018.**

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

AUTOR

VIVANCO PORRAS, KARLA PATRICIA

ORCID: 0000-0003-4838-5555

ASESOR

ESCOBEDO GÁLVEZ, JOSÉ FERNANDO

ORCID: 0000-0002-6443-1497

TUMBES – PERÚ

2021

EQUIPO DE TRABAJO

AUTOR

Vivanco Porras, Karla Patricia

ORCID: 0000-0003-4838-5555

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

ASESOR

Escobedo Gálvez, José Fernando

ORCID: 0000-0002-6443-1497

Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Facultad de ciencias
contables financieras y Administración, Escuela Profesional de
Administración, Tumbes, Perú

JURADO

Guerrero García, Galvani

ORCID: 0000-0003-1038-1866

Aguilar Chuquizuta, Darwin Ebert

ORCID: 0000-0001-6721-620X

Villarreyes Guerra, Domingo Miguel

ORCID: 0000-0001-6769-1959

HOJA DE FIRMA DEL JURADO Y ASESOR

MGTR. GALVANI GUERRERO GARCÍA
PRESIDENTE

MGTR. DARWIN EBERT AGUILAR CHUQUIZUTA
MIEMBRO

MGTR. DOMINGO MIGUEL VILLARREYES GUERRA
MIEMBRO

MGTR. JOSÉ FERNANDO ESCOBEDO GÁLVEZ
ASESOR

AGRADECIMIENTO

A la ULADECH – Católica por formarnos como profesionales.

A las MyPes, por permitirme realizar mi investigación.

Al asesor Escobedo Gálvez, José F. por sus enseñanzas y su involucramiento en mi investigación.

DEDICATORIA

A mis padres, hermanos, mi hija, por ser mi motivo, impulso de superación.

RESUMEN

El estudio tuvo por objetivo de investigación determinar las características de la gestión de calidad y capacitación de las MYPES en el sector servicio rubro hospedaje en el distrito de Tumbes, 2018. Con un problema de investigación: ¿Cómo se caracteriza gestión de calidad y capacitación de las MYPES en el sector servicio rubro hospedaje en el distrito de Tumbes, 2018? Con una metodología de investigación de tipo cuantitativo, nivel descriptivo y diseño no experimental, con una población de 10 MyPes dedicada al servicio de hospedajes - Tumbes, 2020, y una muestra de 50 trabajadores, aplicando encuestas como instrumento de recolección de datos, se concluyó que existe un alto nivel de gestión de calidad en relación a la atención al cliente que imparten los trabajadores, mostrando empatía, asertividad y compromiso hacia al cliente; y que los propietarios de los establecimientos de hospedajes se preocupan por las condiciones y necesidades laborales de los trabajadores.

Palabras clave: Gestión de calidad, Capacitación y MyPes.

ABSTRACT

The objective of the study was to determine the characteristics of the quality management and training of the MYPES in the hospitality service sector in the Tumbes district, 2018. With a research problem: How is quality management and training characterized by MYPES in the service sector accommodation sector in the Tumbes district, 2018? With a quantitative research methodology, descriptive level and non-experimental design, with a population of 10 MyPes dedicated to the lodging service - Tumbes, 2020, and a sample of 50 workers, applying surveys as a data collection instrument, it was concluded that there is a high level of quality management in relation to customer service provided by workers, showing empathy, assertiveness and commitment to the customer; and that the owners of the lodging establishments are concerned about the working conditions and needs of the workers.

Key words: Quality management, Training and MyPes

ÍNDICE

TÍTULO.....	i
EQUIPO DE TRABAJO	ii
HOJA DE FIRMA DEL JURADO Y ASESOR	iii
AGRADECIMIENTO	iv
DEDICATORIA.....	v
RESUMEN	vi
ABSTRACT	vii
ÍNDICE.....	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. REVISIÓN DE LITERATURA.....	5
2.1. Antecedentes	5
2.1.1. Antecedentes internacionales	5
2.1.2. Antecedentes nacionales.....	6
2.1.3. Antecedentes locales.....	8
2.2. Bases teóricas y conceptuales	9
2.2.1. Gestión de calidad	9
2.2.2. Capacitación	13
2.2.3. MyPes	16
2.2.4. Hospedajes.....	17
2.2.5. Trabajadores	18
III. HIPÓTESIS	19
IV. METODOLOGÍA.....	20
4.1. Diseño de investigación	20
4.2. Población y muestra.....	20
4.3. Definición y operacionalización de variables	20
4.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	22
4.5. Plan de análisis.....	22
4.6. Matriz de consistencia	22
4.7. Principios éticos.....	25
V. RESULTADOS	26
5.1. Resultados.....	26
5.2. Análisis de resultados	33

5.2.1. Respeto a las características sociodemográficas de los trabajadores:.....	33
5.2.2. Respeto a las características las MyPes:	33
5.2.3. Respeto a las características de gestión de calidad:	33
5.2.4. Respeto a las características de la capacitación:	34
VI. CONCLUSIONES.....	35
ASPECTOS COMPLEMENTARIOS.....	36
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	37
ANEXOS	42
Anexo 1: Encuesta	42
Anexo 2: Validación de la encuesta	46
Anexo 3: Turnitin	47

I. INTRODUCCIÓN

En Colombia, se realizó una investigación con respecto a la variable de capacitación y gestión de calidad menciona que algunas de las empresas que cuentan con inversionistas japoneses y proponen darle importancia a la capacitación en los trabajadores de las organizaciones. La capacitación es establecida como un instrumento de aprendizaje. (Pérez, Pineda, & Arango, 2011)

En México, se realizó una investigación con respecto a la variable de capacitación la cual lo relacionan con el capital humano, la cual menciona que la educación es un factor importante y en la actualidad utilizan la capacitación como un medio de desarrollo económico, estudios afirman que la productividad e innovación se debe a la constante capacitación dada. (Padilla & Juárez, 2006)

En Colombia, se realizó una investigación con respecto de gestión de calidad y menciona la mayoría de las empresas dedicadas a la industria automotriz forma parte muy importante del desarrollo económico que se ve en mundo, menciona que también la innovación es un factor importante de la competitividad, debido a los costos y calidad. (Yepes, Lopez, Quintero, & Gonzales, 2014)

En Venezuela, se realizó una investigación con respecto a la variable de gestión de calidad y menciona que durante los ultimo diez años se incrementó los sistemas que usan gestión de calidad, su fin consiste en incrementar la satisfacción que obtendrá el cliente, de esa misma forma su objetivo es otorgar una imagen agradable en el entorno comercial. (Sanchez, 2006)

En Lima - Perú, se realizó una investigación sobre la variable de capacitación y menciona que en el ámbito educativo están aplicando de manera frecuente la capacitación laboral, mediante a este método existe la posibilidad que adquieran mejoras en los

conocimientos y habilidades que les permite desarrollar destrezas competitivas en el entorno empresarial. (Chacaltana & Sulmont, 2003)

En Tacna – Perú, se realizó una investigación sobre capacitación en el rubro salud y menciona que esta variable tiene como función actualizar todo conocimiento, es decir modificar toda practica basada en atención al cliente, es decir las personas de los hospitales deben ser capacitados por brindar un mejor trato a través de mejores técnicas y procedimientos. (Rivera, Castillo, Astete, Linares, & Huanco, 2005)

En Lima - Perú, se realizó una investigación que habla de la gestión de calidad en el comercio de telas, lo cual menciona que muchas de las empresas de dedican tiempo a mejorar su calidad de un producto, las empresas brindan procedimientos de mejora en su calidad, esto depende de cuan capacitado se encuentre su personal. (Perez, 2017)

En lima - Perú, se investigó a través de artículos y menciona que la gestión de calidad en el comercio textil se ha visto afectada para verse como una base importante para la exportación es decir debido a los niveles bajos de cualidades que brindan los productos, se ha visto declinada la producción de nuevos servicios eso va de mano con la poca tecnología que cuentan. (Bonilla, 2015)

Así mismo en Tumbes - Perú, se realizó una investigación de gestión de calidad y capacitación del rubro hospedajes se determinó que en la mayoría de las MyPes se realiza la capacitación correspondiente y le manifiestan que es de suma importancia que los trabajadores conozcan sus funciones y de la misma forma brinden un buen servicio a la mayoría de los clientes. (Cordova, 2019)

En Tumbes - Perú, se realizó una investigación de capacitación y gestión de calidad del rubro hoteles y se llegó a la conclusión que la mayoría de los trabajadores son

capacitados, brindan temas de operatividad, y constantemente se realiza inducción a aquellos empleados que empiezan a trabajar. (Zevallos, 2016)

En Tumbes - Perú, se realizó una investigación de gestión de calidad y capacitación del rubro educación y dio como resultado que las instituciones educativas cuentan con diversas maneras de brindar capacitación es decir cuentan con técnicas y procedimientos para aplicar métodos de aprendizaje, ya sea por técnicas de lecturas y computación. (Yacila, 2018)

En Tumbes - Perú, se manifestó a través de una investigación sobre la gestión de calidad en el rubro de cosecha y venta de banano orgánico, en la actualidad se ha visto como uno de los productos de abastecimiento en primera necesidad, su calidad se debe al tipo de infraestructura en el que realice su producción y el tipo de manejo de cultivo. (Cruz, 2016)

Para definir el problema se planteó la siguiente interrogante de investigación ¿Cómo se caracteriza la gestión de calidad y capacitación de las MYPES en el sector servicio rubro hospedaje en el distrito de Tumbes, 2018? Y objetivos específicos: Determinar la atención de calidad en las MYPES en el sector servicio rubro hospedaje en el distrito de Tumbes, 2018. Identificar la implementación de tecnología de calidad en las MYPES en el sector servicio rubro hospedaje en el distrito de Tumbes, 2018. Identificar las necesidades del personal de las MYPES en el sector servicio rubro hospedaje en el distrito de Tumbes, 2018. Conocer la motivación al personal de las MYPES en el sector servicio rubro hospedaje en el distrito de Tumbes, 2018.

El trabajo se ha de justificar en los fundamentos teóricos por lo que nos permite que amplíemos nuestro conocimiento en cuanto a calidad de los servicios; se justifica metodológicamente, por lo que proporciona instrumentos que recolectan información

para posterior a ello la aplicada el método estadístico al momento de elaborar cada tabla y grafico; a través de tipos descriptivos, niveles cuantitativos y diseños no experimentales. Se justifica socialmente lo que hará que se beneficie cada dueño de cada MyPe ya que, es desarrollado responsablemente hacia los ámbitos empresariales en búsqueda de poder obtener ingresos rentables. Mi investigación permitirá optar el título de licenciada en Administración.

Se obtuvieron los resultados siguientes, en donde los trabajadores manifestaron que el 80% (40) de ellos considera que existe un nivel alto y es por ello que los propietarios se buscan cubrir las necesidades del trabajador, respecto a la seguridad del establecimiento, indumentaria, respecto a los horarios de trabajo, y salud en el trabajo; además, existe un nivel alto respecto a la motivación que imparte los propietarios al personal.

Se concluyó que existe un alto nivel de gestión de calidad en relación a la atención al cliente que imparten los trabajadores, mostrando empatía, asertividad y compromiso hacia al cliente.

II. REVISIÓN DE LITERATURA

2.1. Antecedentes

2.1.1. Antecedentes internacionales

(Lucero, Gette, Salgado, Sanchez, & Peralta, 2019) En su investigación “*Un Método de Evaluación para Modelo de Gestión de Calidad en Empresas de SSI*” Tuvo objetivo general evaluar, mediante un método englobado en las herramientas prospectivas como es el método Delphi, las características del Modelo de Gestión de la Calidad orientado a empresas de SSI de la República Argentina. En base a todo lo expresado anteriormente, se definió un modelo formado por 6 componentes interrelacionados, los cuales pueden ser considerados por las empresas para la aplicación del Método propuesto.

(Farfan, 2018) En su investigación “*Diseño de un manual para la gestión de calidad de atención al cliente en los hostales de Leónidas Plaza*” Tuvo objetivo general proporcionar un instrumento de consulta y guía, orientado a mejorar los procesos de atención y servicio al cliente en los hostales, Para el desarrollo de esta investigación se realizó búsqueda de información bibliográfica, seleccionando las fuentes más importantes, se aplicaron encuestas a clientes externos, se efectuó entrevistas a los gerentes de los hostales, finalmente se realizó una propuesta de un manual de gestión de calidad de atención al cliente, con la finalidad de que los diferentes hostales pongan en práctica todos estos pasos y puedan mejorar sus servicios, consiguiendo así el grado de satisfacción que los clientes desean.

(Boada & Lopez, 2018) En su investigación “*Diseño de un manual de capacitación para empleados de establecimientos de alojamiento de segunda y tercera categoría en la ciudad de Guayaquil*” Tuvo como objetivo general Diseñar un manual de capacitación para empleados de establecimientos de alojamiento de segunda y tercera categoría en la ciudad de Guayaquil Objetivos. La presente investigación se ubica en el

tipo Descriptiva, con un nivel de investigación mixto Cuantitativo y cualitativo de corte transversal, la población representa los 41 hoteles de segunda y tercera categoría de la ciudad de Guayaquil, según el catastro publicado por el Ministerio de Turismo (2018). Utilizando la técnica de uso de entrevista. En conclusión, de las encuestas realizadas en los establecimientos de segunda categoría de la ciudad de Guayaquil, se puede concluir que las principales falencias detectadas fueron: El 33% del personal no es cortés y educado y como resultado el nivel de satisfacción sea de menos del 70% porque la calidad se apunta al 100%. Al momento de hacer la investigación de mercado se encontró que 5 de 14 hoteles de esta categoría no cuentan con las características necesarias para formar parte de este grupo, es decir su calidad de infraestructura es insuficiente para cubrir los estándares requeridos (plaza Olmedo, nevada, plaza Centenario, Centenario, Hotel Ecuador). La infraestructura en general tiene mantenimiento y es de ambientación agradable a los huéspedes.

2.1.2. Antecedentes nacionales

(Gamarra, 2019) En su investigación *“El kaizen como factor relevante en la gestión de calidad y plan de mejora en la Micro y pequeña empresa del sector servicio, rubro Hospedaje, Huarmey 2018”* Tuvo objetivo general determinar las principales características del Kaizen como factor relevante en la gestión de la calidad en la Micro y Pequeña Empresa del sector servicio, rubro hospedaje, Huarmey, año 2018. El diseño de la investigación fue no experimental–transeccional-descriptivo. De una población de 50 micros y pequeñas empresas se determinó una muestra dirigida a 25 aplicando un cuestionario de 20 preguntas. Finalmente, concluye que la mayoría de micro y pequeña empresa encuestadas no conocen el Kaizen, y si, reconocen que, si conocieran el Kaizen, entonces mejora el rendimiento.

(Granda, 2018) En su investigación “*Caracterización de la competitividad y la capacitación de las MyPes del sector Hotelero categoría dos estrellas en el distrito de Pariñas, Provincia de Talara, año 2018*” Tuvo como objetivo general determinar las características principales de la competitividad y capacitación en MyPes del sector hotelero categoría dos estrellas en el distrito de Pariñas, año 2018. La Metodología de investigación, es de tipo descriptiva de nivel cuantitativo, Diseño no experimental transversal, la población para el estudio en la variable de competitividad la población es 05 MYPE, considerando a los clientes. Y para capacitación está conformada por 46 trabajadores, utilizando la técnica de la encuesta. Con respecto a los factores de competitividad del sector hotelero considera que trabajar en equipo crea una ventaja competitiva en el mercado de tal manera que los trabajadores demuestran sus cualidades para la atención al cliente.

(G. Gonzales, 2018) En su investigación “*Gestión de calidad en la capacitación, de las MyPes del sector servicio-Rubro hospedajes en Tingo María, Provincia de Leoncio Prado, Año 2017*” Tuvo como objetivo general determinar las principales características de gestión de calidad en la capacitación, aplicadas en el sector servicio, rubro hospedajes en Tingo María, provincia de Leoncio Prado, año 2017. La investigación realizada es cuantitativa, nivel descriptivo no experimental transversal, se utilizó como muestra 15 micro y pequeñas empresas, del sector servicio-rubro hospedajes, que representa la población total, a quienes se les aplicó un cuestionario estructurado de 19 preguntas a través de la técnica de la encuesta, utilizan el empowerment y otros como técnicas administrativas. Se concluye que los propietarios a pesar que no aplican la gestión de calidad en la capacitación, son conscientes que es necesario para que su empresa marche de manera eficiente y correcta.

2.1.3. Antecedentes locales

(Cordova, 2019) En su investigación “*Caracterización de la calidad de servicio y la capacitación del personal de las MyPes, sector servicio, rubro Hospedaje, en el distrito Tumbes, 2019*”, Tuvo como objetivo general determinar la caracterización de la calidad de servicio y la capacitación de personal de las MyPes, sector servicio, rubro hospedajes, en el distrito tumbes, 2019. Tipo de investigación cuantitativa de nivel descriptivo no experimental de sección transversal, ya que dichas variables de estudio no han sido manipuladas, solo se han limitado a describir las características de las variables de la misma realidad. La población de estudio es de 69 MyPes, con una muestra de la misma población del distrito de Tumbes. Concluyendo en que queda totalmente determinada la relación entre capacitación y calidad de servicio, se considera importante la calidad de servicio ya que busca poder satisfacer las necesidades del cliente, en el momento de prestar los servicios con el fin de que el cliente se sienta conforme con lo que requiere, y la capacitación del personal consiste en demostrar la forma correcta de realizar sus actividades, ayudando al personal es su rendimiento y efectividad en el momento de prestar el servicio.

(Yrigoyen, 2019) En su investigación “*Caracterización de la capacitación y liderazgo de las MyPes del sector servicio rubro hospedajes en el cercado de Tumbes, 2018*” Tuvo como objetivo general: Determinar la caracterización de la capacitación y liderazgo de las MyPes del sector servicio rubro hospedajes en el cercado de Tumbes, 2018, Utilizando como metodología el tipo de investigación descriptivo, nivel cuantitativo y diseño no experimental, y mediante la utilización de la encuesta y cuestionario como instrumentos de recolección de datos para una población de 39 trabajadores de las MyPes dedicadas al rubro hospedajes, se concluyó que una de las características de capacitación, se considera que los propietarios escuchan a sus

trabajadores, además concluyo que los empleados buscan identificar el lado bueno de cada situación aun cuando muy negativa.

(Feijoo, 2016) En su investigación “*Caracterización de la capacitación y competitividad en las MyPes comerciales rubro electrodomésticos en tumbes, 2016*”, Tuvo como objetivo general determinar las características de la capacitación y la competitividad en las MyPes comerciales rubro electrodomésticos en la ciudad de Tumbes, 2016. Se empleó la metodología de tipo descriptiva porque permite hacer un diagnóstico de las variables en estudio: Capacitación y Competitividad, el diseño de investigación es no experimental ya que se observan los fenómenos tal y como se dan el contexto natural, también será de corte transversal y el nivel es cuantitativo porque se evaluara de manera cuantitativa, mediante gráficos y estadísticas, para lo cual se utilizó un instrumento como lo es la encuesta que nos permitirá obtener resultados de los puntos más resaltantes a evaluar. Se concluye que las MyPes rubro electrodoméstico de la ciudad de Tumbes se realizan los tipos de capacitación para el trabajo y para el desarrollo, debido a que a los trabajadores solo los capacitan de manera anual los impulsores de las marcas que ofrecen.

2.2. Bases teóricas y conceptuales

2.2.1. Gestión de calidad

2.2.1.1. Definición:

La definición de gestión de calidad se conoce como un factor importante al momento de fabricar un producto lo generalizan con productos manufacturados y son quienes necesitan de mejor observación de calidad, gestión de calidad principalmente implica brindar un buen servicio o producto, cubriendo las necesidades de los clientes. (Lizarzaburu, 2016)

Así mismo, el termino gestión de calidad se manifiesta como un grupo de procedimientos técnicos, utilizan métodos de fabricación o producción de productos y elaboración de servicios, cada uno de ellos cuenta con políticas de salubridad y calidad; esto también se le agrega al buen servicio de atención que ofrece la empresa hacia sus clientes. (Camisión, Cruz, & González, 2006)

Por último, definimos la gestión de calidad como un grupo o conjunto de componentes, tiene como principal función asegurar una buena calidad garantizada de los productos, esto se conforma con aquellos servicios que presta la empresa, es decir la empresa deberá superar las expectativas del comprador, ya que él será el único que evaluará el servicio. (Lara, 2002)

2.2.1.2. Características:

La gestión de calidad consta de varias características las cuales son de suma importancia al momento de asegurar una buena calidad en los productos o servicios; primero Servicio, quiere decir que los empleados deben estar capacitados para brindar un buen servicio desempeñando buenas habilidades, el personal debe ser amable, responsable, respetuoso, comunicativo, tolerante, etc. Segundo Calidad, esta característica tiene que ver más con el producto que se va a ofrecer y el estado de manipulación del mismo y por último el Ambiente, esta característica se refiere a la infraestructura o instalación donde se encuentra el negocio o empresa, también tiene como característica que cuenta con la tecnología adecuada y limpieza para ofrecer una comodidad al cliente y se sienta satisfecho. (Betancourt, Aldana, & Gomez, 2014)

2.2.1.3. Principios

Este autor menciona algunos principios sobre la variable gestión de calidad, menciona que son reglas importantes que se deben seguir para gestionar un producto de

buena calidad; el primer principio es, principalmente enfocarse en los clientes haciendo seguimiento de sus necesidades; segundo principio es el Liderazgo, todo empleado debe involucrarse con la empresa y mostrando sus habilidades de liderazgo; tercero el personas de la empresa debe ser participativo; cuarto la empresa debe enfocarse en tener interacción entre los jefes y empleados; quinto en todo momento hallar métodos de mejora e innovación; sexto es importante la toma de decisiones ya que establece una mejor planificación organizacional y séptimo en las empresas debe ser muy importante que los proveedores tengan un papel principal en la empresa, por lo tanto tener una relación visual es primordial. (Sirvent, Gisbert, & PEREZ, 2017)

2.2.1.4. Teoría

Esta teoría menciona que la gestión de calidad su principal objetivo es medir los niveles en que se encuentran los servicios o productos es decir las empresas utilizan sistemas de mejoras continuas donde exige a los empleados a luchar por tener cero errores, también menciona que se enfocan en el cliente y como brindar un calidad excelente, teóricamente la participación en equipo es una fase que está tomando el control de las empresas, donde debe existir compañerismo y evolucionar como empresa. Y por último toda empresa se orienta en los datos, como cuantitativamente se toman decisiones para procesos de mejora en la calidad de servicio. (Cruz, 2016)

2.2.1.5. Dimensiones:

2.2.1.5.1. Satisfacción al cliente

La definición de satisfacción laboral quiere decir que en la mayoría de las empresas se realizan estudios de mercado los cuales digitan quienes son los clientes potenciales y los que recibirán positivamente el producto o servicio que se lanzara al

mercado, su fin es fidelizar al cliente y brindar un buen servicio tanto así que se cubran sus expectativas y se satisfaga sus necesidades. (Garcia, Cepeda, & Ruiz, 2012)

Satisfacción al cliente es definido como un punto observado en las empresas que lo relaciones con la satisfacción de las necesidades de los mismos, las empresas tienen como objetivo crear fidelidad entre el cliente y la empresa. Se refiere muchas a tener un cliente satisfecho en el rubro financiero, productivo, recreativo, etc. (Thompson, 2006)

La satisfacción al cliente es un término importante y muy mencionado en las organizaciones, tales como el sector financiero y sector comercial, en la administración este término es muy mencionado debido a que se realizan estudios basados en la satisfacción de necesidades de las personas, esto se basa a que en las empresas que brindan productos de primera necesidad lo primero que realizan son estudios de mercado. (Dutka, 2001)

2.2.1.5.2. Calidad de servicio

Calidad de servicio tiene como influencia el liderazgo se basa a que la calidad de un producto intangible, la mayoría de las empresas relacionan el liderazgo con la calidad ya que en su mayoría la comunicación es importante y debe existir un líder con pensamiento innovador, de esta manera de superan los niveles sociales para la calidad de un servicio. (Gosso, 2008)

La calidad de servicio es más conocido como un valor agregado de un producto o servicio, en muchas ocasiones en el mismo cliente es que el exige una mejora en la calidad, en su mayoría los clientes buscan productos que se adapten a su economía y que sean de buena calidad eso va de la mano como es el trato entre los clientes y los vendedores o proveedores. (Moliner, 2001)

Finalizando las definiciones de calidad de servicio se menciona que las empresas no se conforman con poseer determinadas estrategias de calidad, sino que cada una busca métodos de mejora tales como ofrecer un buen trato a los clientes y variar precios competitivos, esto se requiere de una evaluación constante con la finalidad de estudiar a la competencia e innovar, toman como ayuda la tecnología. (Berry, Bennet, & Brown, 2000)

2.2.2. Capacitación

2.2.2.1. Definición:

Este autor define la capacitación dentro del entorno empresarial, lo define como un elemento que permite que las organizaciones generen planes estratégicos para lograr un alto nivel de competencia en el mercado buscando la estabilidad económica. Las empresas tienen como objetivo principal implementar cursos de inducción donde se capacite al empleado y el individuo desempeñe sus conocimientos y destrezas. (Castillo, 2017)

Este autor menciona la capacitación como un factor estratégico que toma en cuenta los sistemas de mejoras continuas que hoy en día las empresas están requiriendo, su finalidad es que las personas establezcan nuevos conocimientos y nuevas habilidades las cuales ayudaran al desarrollo y sostenibilidad de las organizaciones, con estas estrategias cuentan con mayor competitividad y productividad. (Parra & Rodriguez, 2016)

La capacitación es conocido como el proceso de crecimiento de competencias que son obtenidos por los procesos académicos, ofrece diferentes diseños curriculares, en su mayoría la capacitación tiene como estructura identificar cuáles son las competencias

realizadas en los sectores de producción, donde se establece niveles de calidad. (Albújar, Janampa, Odar, & Del Carmen, 2008)

2.2.2.2. Características:

Este autor menciona que la capacitación está basada en características importantes las cuales se mencionan: a) Medición, la capacitación debe ser medida ya sea en calidad y en cantidad, es decir cuantas horas la empresa invertirá en capacitación; b) Resultados, menciona que la capacitación debe dar resultados a los empleados; c) Participación activa de las personas capacitadas, en todo curso que brinda capacitación está permitida la participación de los presentes con la finalidad de responder a las dudas que puedan tener del tema; d) Teoría y práctica, esta característica es una de las partes fundamentales ya que las personas aprenden mejor y absorben mejor los conocimientos; e) Variedad, la capacitación debe ser variable es decir tener variedad de temas y estrategias de enseñanza los docentes o ponentes deben contar diferentes ejercicios y dictados. (Gomez, 2018)

2.2.2.3. Principios

La capacitación cuenta con diferentes principios para establecer un proceso de capacitación. Primero se debe establecer cuáles son los comportamientos y competencias necesarias para el tipo de trabajo solicitado o diseñar un alto perfil de aprendizaje; segundo se debe observar de forma cotidiana cuales son los compartimientos de cada persona capacitada; tercero se debe detectar las necesidades por el cual se deben brindar capacitaciones; cuarto, como finalidad se establece un vínculo entre capacitado y capacitador eso genera que exista un estudio de los cambios de comportamientos posteriormente a las capacidades recibidas. (Palomino, 2017)

2.2.2.4. Teoría

La capacitación es vista teóricamente como una herramienta importante, aquella herramienta que se enfoca en el crecimiento de la empresa, se menciona que gracias a la capacitación toda la empresa muestra un mejoramiento en conocimientos tanto como en la gerencia como en los trabajadores de diferentes áreas, según Chiavenato menciona que la capacitación es vista como un procedimiento educativo de corto plazo, se debe a que son sistemas y procedimientos que se utilizan para brindan mejor conocimientos de temas ya establecidos en el desempeño de las personas, en una empresa es fijo que se capacite al personal administrativo eso ocasiona que adquieran mayor conocimientos y mejorar sus habilidades técnicas y competitivas. Tiene como característica modificar aquellas actitudes que afectan de manera negativa a la empresa. Conlleva a que el trabajador se integre en su puesto de trabajo. (Manrique, 2016)

2.2.2.5. Dimensiones:

2.2.2.5.1. Comunicación

La comunicación se define como el medio que transmite un mensaje, existen diferentes medios de comunicación como los celulares, cartas, etc. La comunicación es de tipo verbal y no verbal y se puede dar por una o más personas, la comunicación puede ser eficiente dentro del entorno familiar si es que se da un procedimiento exitoso y el mensaje sea captado de forma clara. La comunicación es fundamental para las personas. (Ajalcriña, 2019)

La comunicación ha evolucionado en el transcurso del tiempo, las personas han desarrollado diversos medios de comunicación, también mencionamos los métodos de comunicación a través de señas; realizando gestos, señales con los dedos su función es enviar un mensaje con acción. (A. Gonzales, 2018)

Este autor menciona la comunicación como un medio para compartir sentimientos, estableciendo conexión con personas que están a distancia, la persona opta por tener necesidad de comunicarse con familiares, amigos y pareja, es una cualidad emocional que se ha visto comparada con una necesidad de acuerdo a las experiencias. (Guevara, 2018)

2.2.2.5.2. Motivación

La motivación se define como componente importante en la persona, consiste en adquirir un incentivo ya sea algún bono o un objeto esto sirve muchas veces en el término motivacional como una forma de motivar a los empleados o personas que forman parte de una empresa es parte importante de la satisfacción laboral y mejora de productividad. (Charaja & Mamani, 2014)

Nuevamente la motivación se define como un factor primordial que toda persona demuestra, es decir en diversas áreas de una empresa se realizan reuniones con el fin de motivar a sus trabajadores y puedan relacionarse como equipo de trabajo, en las organizaciones se observa y se evalúa el tipo de motivación que necesita el personal. (Dionielvy, 2011)

Por último, definimos la motivación una característica propia de una persona pero que se diferencia de los demás, también la encontramos en la especialidad psicológica, se realizaron investigaciones y se llegó a la conclusión que las personas cuentan con diversos métodos de motivación, no todos tiene el mismo resultado después de recibir algún incentivo. (J. Lopez, 2005)

2.2.3. MyPes

Es una ley creado por uno de los poderes del Estado con el fin de que se establezca impulsar las competencias y se promoció el aspecto desarrollante de las micro y

pequeñas empresas, de igual manera lograr poder formalizarlas, siendo así que en cada aspecto se cuenta con varios beneficios laborales y tributarios con el fin de contribuir en el crecimiento y exponer novedosas formas de oportunidades de trabajo, brindando aportes al PBI del país, la ley 28015 dentro de su articulado el 2° en la define a cada MyPe como una unidad económica constituidas por personas naturales o jurídicas. La ley que se encuentra en vigor se encuentra bajo D. Supremo N° 013-2013-PRODUCE, mediante esta ley se ha aprobado el TUE norma que ha impulsado a desarrollar la producción y el desarrollo de la empresa. Cada micro, pequeña y mediana empresa se considera que ha de estar en cada gestión empresarial: La Microempresa cuenta con venta anuales de 150 UIT (S/592,500); la pequeña empresa constata con ventas al año superiores a 150 UIT (S/592,500) y hasta un máximo de 1700 UIT (S/6715,00); y la mediana empresa contiene ventas anuales mayores a 1700 UIT (S/6715,000), y aspectos máximos de 2300 UIT (S/9'085,000). La ley 30056 deroga la cantidad máxima de un trabajador como algún factor que califica a la MyPe. (Congreso de la República del Perú, 2013)

2.2.4. Hospedajes

Los hospedajes son considerados como establecimientos que tienen como función exclusiva brinda servicios de estadía a turistas o personas que realizan viajes de trabajo, es por un plazo de tiempo corto de 1 o varios días, brinda los principales servicios de primera necesidad y los pagos se realizan una vez ya establecidos en el lugar, sus precios varían depende de la temporada. (E. Lopez, 2018)

Además, se afirma que los hospedajes son instalaciones que brindan servicio de alojamiento a una o más personas, el pago se realiza una vez registrada su estadía y este se puede hacer a través del medio de pago en efectivo o crédito también menciona que existen hospedajes que se dedican a la ayuda humanitaria que solo invitan a personas que

necesitan donde quedarse y les brindan alojamiento y en muchos casos servicio de alimentación. (Ugaz, 2018)

Por último, los hospedajes tienen como definición que es una infraestructura que sirven para brindar servicios de alojamiento. Existen muchos que se encuentran cerca de la ciudad o el campo en definitiva estos tienen un costo por habitación y muchos de ellos tienen niveles de servicio, cuentan con servicios de higiene y en muchos casos servicio de restaurante. (Vera, 2014)

2.2.5. Trabajadores

El trabajador es definido como una persona que brinda sus servicios a cambio de dinero, tiene como función realizar actividades dentro de una empresa, muchos de las personas suelen ser trabajadores independientes y viven del día a día de su esfuerzo, en muchos casos son contratados por un empleador el cual les paga por el tiempo que brindan su labor. (Espinoza, 2016)

El termino trabajador se define como una persona que proporciona sus funciones ya sean físicas, intelectuales y algunos casos personales, su propósito es establecer una relación con su empleador y ser capacitado adecuadamente de esa forma conseguir mejor conocimiento de las actividades que se desarrollan en la empresa. Cuentan con un horario y pago establecido. (Astudillo, 2016)

Por último, se menciona que el trabajador es aquella persona que se relaciona con una empresa o negocio propio, sus funciones las aprende de manera mecánica o capacitada, su trabajo es remunerado, en las empresas tienen la obligación de brindar capacitaciones y en muchos casos los empleados son evaluados, brindando diversos métodos de motivación y al mismo son premiados. (Acaro, 2014)

III. HIPÓTESIS

Las investigaciones de tipo descriptiva no necesariamente se formula hipótesis.

(Hernández, Fernández, & Baptista, 2017)

IV. METODOLOGÍA

4.1. Diseño de investigación

El estudio fue de diseño no experimental de corte transversal, centrada en la determinación de las características de los contenidos de las dimensiones de gestión de calidad y capacitación; el tipo de investigación fue cuantitativo y nivel descriptivo. (Hernández et al., 2017)

4.2. Población y muestra

La población es finita y estuvo constituida por trabajadores de los hospedajes en Tumbes. La muestra está constituida a criterio del investigador considerando la totalidad de trabajadores. Desempeñando sus funciones de acuerdo a los criterios de inclusión.

Tabla 1.

Población

Detalle	REGIMEN	# Empresas	# Trabajadores
Hospedajes	MYPE	10	50

Fuente: Elaboración propia.

4.3. Definición y operacionalización de variables

Tabla 2.*Operacionalización de variables.*

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Escala de medición
Gestión de calidad	Es el resultado de comparar lo que el cliente, trabajador espera de un servicio con lo que recibe. (Cadena, Vega, Real, & Vásquez, 2016)	Se describirá la variable gestión de calidad de acuerdo a sus dimensiones e indicadores permitiendo determinar sus características respecto al grupo de estudio.	Atención al cliente
			Tecnología moderna
Capacitación	Elemento que permite que las organizaciones generen planes estratégicos para lograr un alto nivel de competencia en el mercado buscando la estabilidad económica. (Castillo, 2017)	Se describirá la variable capacitación de acuerdo a sus dimensiones e indicadores permitiendo determinar sus características respecto al grupo de estudio.	Nominal
			Necesidad del personal
			Motivación

Fuente: Elaboración propia.

4.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Para el estudio se recolectaron los datos durante el año 2018. Para ello, se solicitó la autorización de los dueños de las MyPes, para la aplicación de las encuestas a los trabajadores; una vez autorizado se presentó el estudio, sus objetivos y se solicitó el consentimiento informado, previa firma del consentimiento se procedió a realizar el recojo de los datos. Para la recolección de datos se empleó la técnica de la encuesta, donde el investigador realizó las preguntas y resolvió la encuesta en función a las respuestas que el propietario manifestó y como instrumento el cuestionario.

4.5. Plan de análisis

Se recolectaron las siguientes covariables de *características de los trabajadores* como edad, sexo (femenino/masculino), grado de instrucción (Educación básica/Técnico/Universitaria/Posgrado); además las *características de las MyPes* como el número de p por MyPe, los regímenes tributarios (Nuevo Régimen Único Simplificado/Régimen MyPe/Régimen Especial/Régimen General); y *características de la gestión de calidad y capacitación*.

4.6. Matriz de consistencia

Tabla 3.*Matriz de consistencia.*

Formulación del problema	Hipótesis	Objetivos	Variables	Metodología	Escala de medición
¿Cómo se caracteriza la gestión de calidad y capacitación de las MYPES en el sector servicio rubro hospedaje en el distrito de Tumbes, 2018?	Las investigaciones de tipo descriptiva no necesariamente se formula hipótesis. (Hernández, Fernández, & Baptista, 2017)	<p>Objetivo general: Determinar las características de la gestión de calidad y capacitación de las MYPES en el sector servicio rubro hospedaje en el distrito de Tumbes, 2018.</p> <p>Objetivos específicos: Determinar la atención de calidad en las MYPES en el sector servicio rubro hospedaje en el distrito de Tumbes, 2018. Identificar la implementación de tecnología de calidad en las MYPES en el sector servicio rubro hospedaje en el distrito de Tumbes, 2018. Identificar las necesidades del personal de las MYPES en el sector servicio rubro hospedaje en el distrito de Tumbes, 2018. Conocer la motivación al personal de las MYPES en el sector servicio rubro hospedaje en el distrito de Tumbes, 2018.</p>	<p>V1: Gestión de calidad. V2: Capacitación</p>	<p>Tipo: Cuantitativo. Nivel: Descriptivo. Diseño: No Experimental de corte transversal.</p>	Likert

4.7. Principios éticos

Durante la ejecución del presente estudio se respetaron los principios para investigación en humanos, autonomía, justicia y confidencialidad (Organización de las Naciones Unidas para la Educación la Ciencia y la Cultura, 2017); velando por el cumplimiento de las expectativas que presenta la investigación; se aplicó principios éticos como la protección a las personas, cuidado del medio ambiente y la biodiversidad, libre participación y derechos a estar informado, beneficencia no maleficencia y justicia (Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, 2019).

V. RESULTADOS

5.1. Resultados

Tabla 4.

Características demográficas.

Características	n (%)
Edad	31.6 ± 11.41
Sexo	
Femenino	16 (33.0)
Masculino	34 (67.0)
Estado civil	
Soltero	25 (50.0)
Casado	25 (50.0)
Viudo	0 (0.0)
Divorciado	0 (0.0)
Grado de instrucción	
Educación básica	15 (30.0)
Técnico	25 (50.0)
Superior	10 (20.0)
Posgrado	0 (0.0)

* Media ± desviación estándar

Tabla 5.

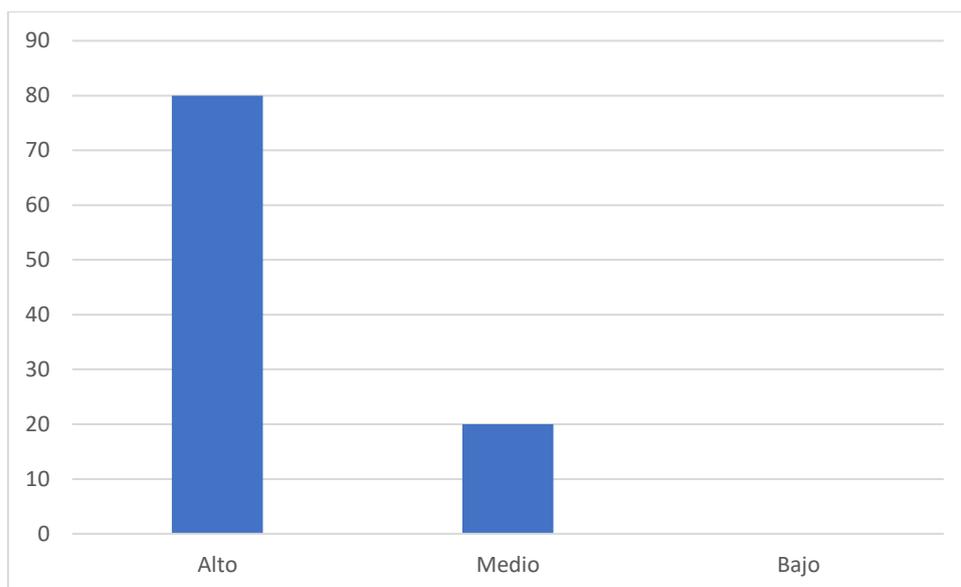
Características de la MyPes.

Características	n (%)
Régimen	
Nuevo Régimen Único Simplificado	0 (0.0)
Régimen Especial	0 (0.0)
Régimen MyPes	15 (100.0)
Régimen General	0 (0.0)
Años constituido	10
Modalidad	
Hostal	0 (0.0)
Hospedaje	15 (100.0)
Hotel	0 (0.0)
Motel	0 (0.0)

Tabla 6. *Nivel de atención al cliente.*

Nivel	Total	Porcentaje
Alto	40	80
Medio	10	20
Bajo	0	0
TOTAL	50	100

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de los hospedajes, 2018.

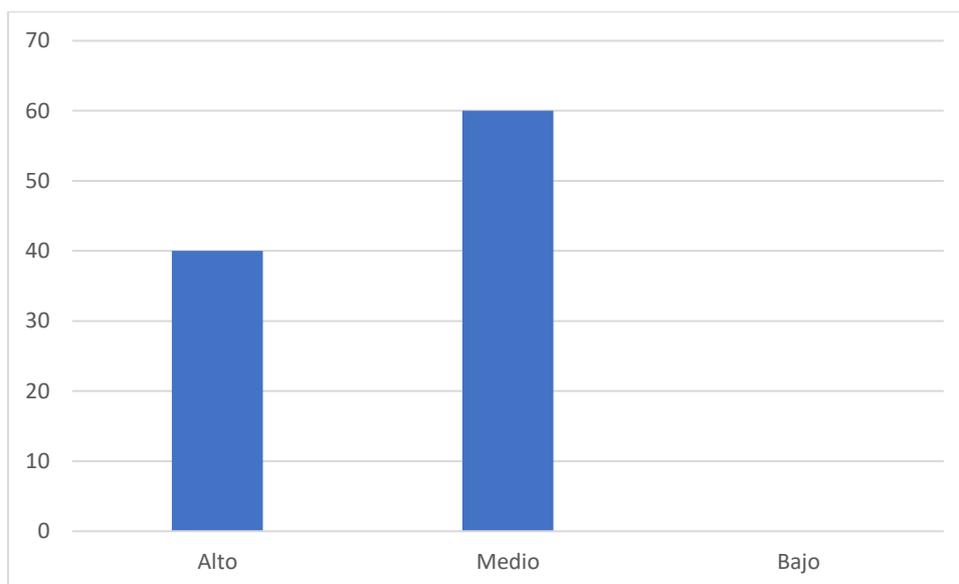
**Figura 1.**

Fuente: Tabla 6.

Tabla 7. Nivel de tecnología.

Nivel	Total	Porcentaje
Alto	20	40
Medio	30	60
Bajo	0	0
TOTAL	50	100

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de los hospedajes, 2018.

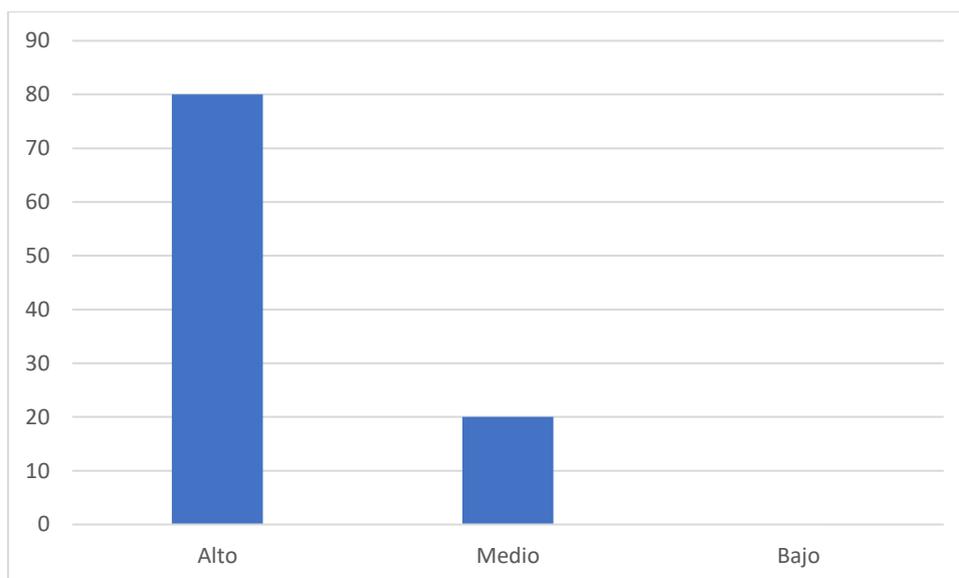
**Figura 2.**

Fuente: Tabla 7.

Tabla 8. *Nivel de necesidades del personal.*

Nivel	Total	Porcentaje
Alto	40	80
Medio	10	20
Bajo	0	0
TOTAL	50	100

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de los hospedajes, 2018.

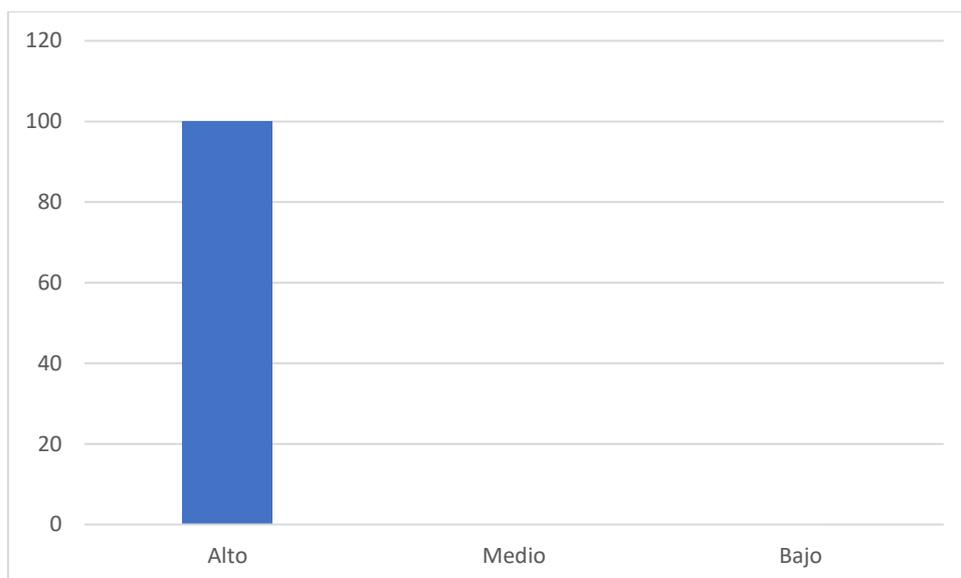
**Figura 3.**

Fuente: Tabla 8.

Tabla 9. *Nivel de motivación*

Nivel	Total	Porcentaje
Alto	50	100
Medio	00	0
Bajo	0	0
TOTAL	50	100

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de los hospedajes, 2018.

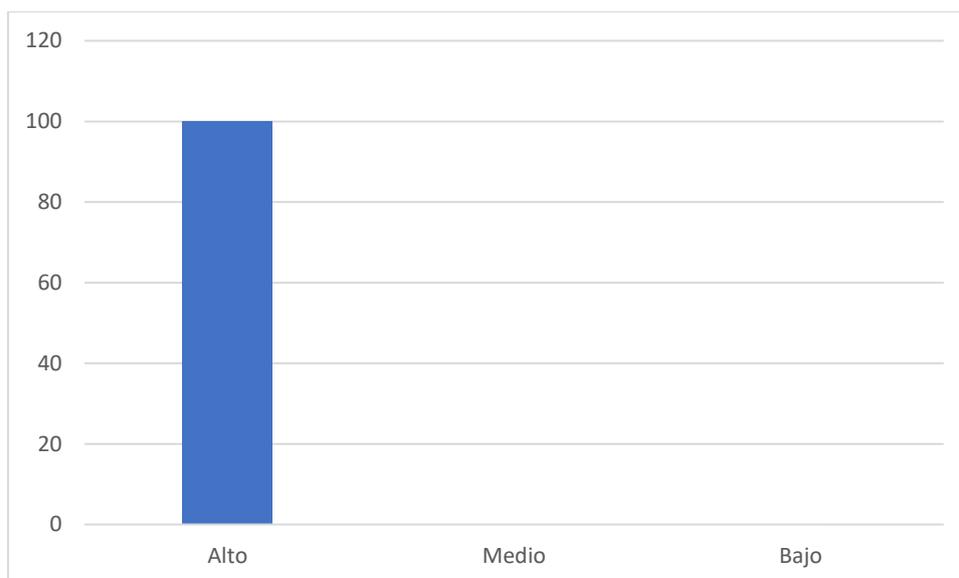
**Figura 4.**

Fuente: Tabla 9.

Tabla 10. *Nivel de gestión de calidad.*

Nivel	Total	Porcentaje
Alto	50	100
Medio	0	0
Bajo	0	0
TOTAL	50	100

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de los hospedajes, 2018.

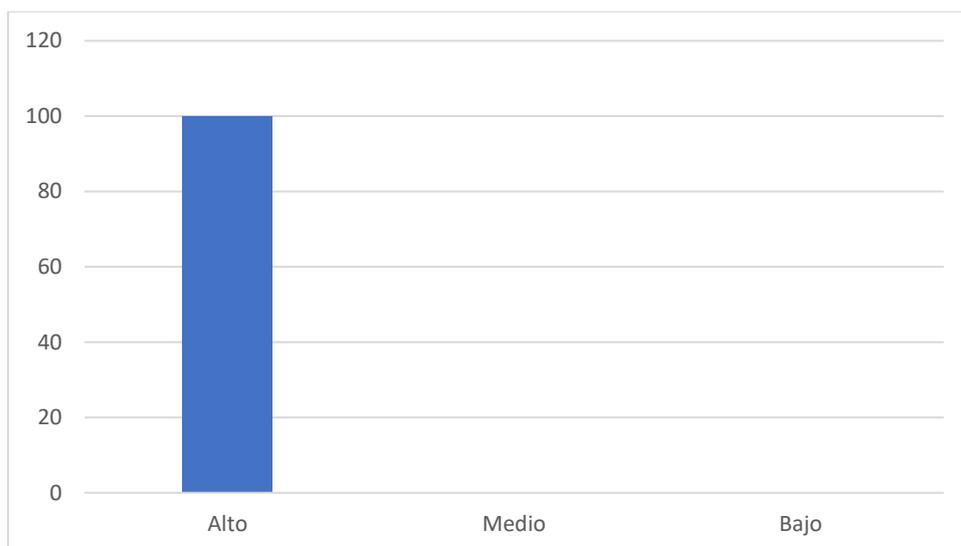
**Figura 5.**

Fuente: Tabla 10.

Tabla 11. *Nivel de capacitación.*

Nivel	Total	Porcentaje
Alto	50	100
Medio	0	0
Bajo	0	0
TOTAL	50	100

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de los hospedajes, 2018.

**Figura 6.**

Fuente: Tabla 11.

5.2. Análisis de resultados

5.2.1. Respecto a las características sociodemográficas de los trabajadores:

Cada encuestado es decir el trabajador de los hospedajes de Tumbes, en los mayores porcentajes son de sexo masculino 34 (67%), de estado civil solteros 50% (25), y con un estudio técnico que se realizó en un instituto educativo superior, acerca de las carreras de administración hotelera, entre otras.

5.2.2. Respecto a las características las MyPes:

Los hospedajes están bajos regímenes MyPes, su organización empresarial se encuentra vigente desde su constitución en un aproximado de 10 años de aproximado según información que se recopila del trabajador.

5.2.3. Respecto a las características de gestión de calidad:

Los trabajadores de los hospedajes manifestaron que un 80% (40) de ellos considera que existe un alto nivel de atención al cliente; además, el 60% (30) trabajadores manifiesta que los hospedajes están en un nivel medio en tecnología (medios de pago, wifi, cable); pero el 100% (50) trabajadores está completamente seguro que existe un alto nivel de gestión de calidad, discrepando con (Boada & Lopez, 2018) quien considera que las principales falencias detectadas fueron: El 33% del personal no es cortés y educado y como resultado el nivel de satisfacción sea de menos del 70% porque la calidad se apunta al 100%. Al momento de hacer la investigación de mercado se encontró que 5 de 14 hoteles de esta categoría no cuentan con las características necesarias para formar parte de este grupo, es decir su calidad de infraestructura es insuficiente para cubrir los estándares requeridos (plaza Olmedo, nevada, plaza Centenario, Centenario, Hotel Ecuador). La infraestructura en general tiene mantenimiento y es de ambientación agradable a los huéspedes; y, corrobora con (Cordova, 2019) queda totalmente determinada la relación entre capacitación y calidad de servicio, se considera importante

la calidad de servicio ya que busca poder satisfacer las necesidades del cliente, en el momento de prestar los servicios con el fin de que el cliente se sienta conforme con lo que requiere, y la capacitación del personal consiste en demostrar la forma correcta de realizar sus actividades, ayudando al personal es su rendimiento y efectividad en el momento de prestar el servicio.

5.2.4. Respeto a las características de la capacitación:

Los trabajadores manifestaron que el 80% (40) de ellos considera que existe un nivel alto y es por ello que los propietarios se buscan cubrir las necesidades del trabajador, respecto a la seguridad del establecimiento, indumentaria, respecto a los horarios de trabajo, y salud en el trabajo; además, existe un nivel alto respecto a la motivación que imparte los propietarios al personal; es por ello que el nivel de capacitación al personal para el cumplimiento de sus responsabilidades y función es bien determinado con cada uno de los trabajadores; corroborando con (Yrigoyen, 2019) quien considera que una de las características de capacitación, se considera que los propietarios escuchan a sus trabajadores, además concluyo que los empleados buscan identificar el lado bueno de cada situación aun cuando muy negativa; y, discrepando con (G. Gonzales, 2018) quien concluye que los propietarios a pesar que no aplican la gestión de calidad en la capacitación, son conscientes que es necesario para que su empresa marche de manera eficiente y correcta.

VI. CONCLUSIONES

- Concerniente al objetivo específico 01: Existe un alto nivel de gestión de calidad en relación a la atención al cliente que imparten los trabajadores, mostrando empatía, asertividad y compromiso hacia al cliente.
- Concerniente al objetivo específico 02: Los hospedajes utilizan medianamente tecnología moderna, lo cual no permite satisfacer en su totalidad las necesidades del huésped.
- Concerniente al objetivo específico 03: Los propietarios de los establecimientos de hospedajes se preocupan por las condiciones y necesidades laborales de los trabajadores.
- Concerniente al objetivo específico 04: Existe un clima organizacional favorable, donde al personal se le motiva frecuentemente para que labore y se sienta parte de la empresa, aplicando motivación intrínseca y extrínseca.

ASPECTOS COMPLEMENTARIOS

Recomendaciones

- A los hospedajes generar planes de capacitación en factores psicosociales, en donde involucren el comportamiento de los huéspedes en relación a los principios éticos de la empresa y los trabajadores. Mediante la generación de planes de capacitación, planes motivacionales y beneficios extra hacia el logro de los resultados.
- A los trabajadores, mostrar siempre empatía y asertividad entre su clima laboral y hacia el huésped; ya que esto determinará la fidelidad de los mismo.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Acaro, P. (2014). *Establecer Como Causal La Mora Patronal Para La Terminación Del Contrato De Trabajo Por Parte Del Trabajador, Previo Visto Bueno Y Su Consideración En Las Indemnizaciones Correspondientes*. Universidad Nacional de Loja.
- Ajalcriña, M. (2019). *Comunicacion familiar prevalente en estudiantes de la institucion educativa Nuestra Señora de Lourdes, Cañete, 2019*. Universidad Catolica los Angeles de Chimbote.
- Albújar, H., Janampa, L., Odar, R., & Del Carmen, M. (2008). Sistema nacional de capacitación para la mype peruana. *Esan Ediciones*, 130.
- Astudillo, J. (2016). *Reforma Al Código De Trabajo Para Garantizar El Pago De Las Obligaciones Del Empleador Para Con El Trabajador En El Proceso Judicial Permitiendo Implementar Medidas Cautelares Al Iniciar La Demanda*. Universidad Nacional de Loja.
- Berry, L., Bennet, D., & Brown, C. (2000). *LA CALIDAD EN EL SERVICIO*.
- Betancourt, J., Aldana, L., & Gomez, G. (2014). Servicio, ambiente y calidad de restaurantes en Bogotá. Estudio comparativo de empresa familiar y empresa no familiar. *Entramado*, 10(2), 60–74.
- Boada, M., & Lopez, A. (2018). *Diseño de un manual de capacitación para empleados de establecimientos de alojamiento de segunda y tercera categoría en la ciudad de Guayaquil*.
- Bonilla, E. (2015). La gestion de la calidad y su relacion con los costos de desechos y desperdicios en las MyPes de la confeccion textil. *Ingenieria Industrial*, 33, 37–50.
- Cadena, J., Vega, A., Real, I., & Vásquez, J. (2016). Medición de la calidad del servicio proporcionado a clientes por Restaurantes en Sonora, México. *Ingeniería Industrial. Actualidad y Nuevas Tendencias*, 5(1856–8327), 41–60.
- Camisón, C., Cruz, S., & González, T. (2006). Gestión de la calidad: Conceptos, enfoques, modelos y sistemas. In *OHSAS* (Vol. 18001).
- Castillo, S. (2017). *Caracterizacion de la capacitacion y gestion de calidad de las Mype*

- del sector servicio - rubro talleres de metal mecanica del distrito de Sullana, Año 2016.* Universidad Catolica los Angeles de Chimbote.
- Chacaltana, J., & Sulmont, D. (2003). *Políticas activas...: el potencial de la capacitación y los servicios de empleo 220 221.* 19.
- Charaja, Y., & Mamani, J. (2014). Satisfaccion laboral y Motivacion de los trabajadores de la Direccion Regional de Comercio Exterior y Turismo - Puno - Peru, 2013. *COMUNIC@CCION, 1(1), 9.*
- Congreso de la República del Perú. *Ley que modifica diversas leyes para facilitar la inversión, impulsar el desarrollo productivo y el crecimiento empresarial.* , Pub. L. No. 30056, 498461 (2013).
- Cordova, T. (2019). Caracterizacion de la calidad de servicio y la capacitacion del personal de las MyPes, sector servicio, rubro Hospedaje, en el distrito Tumbes, 2019. Universidad Catolica los Angeles de chimbote.
- Cruz, Y. (2016). *Caracterizacion competitividad y gestion de calidad en las MyPes rubro banano organico en Tumbes, 2016.* Universidad Catolica los Angeles de Chimbote.
- Dionielvy, M. (2011). Recreación laboral: Su efecto motivacional en los trabajadores. *Observatorio Laboral Revista Venezolana, 4(8), 37–51.*
- Dutka, A. (2001). *Manual de AMA para la satisfacción del cliente - Alan Dutka, Ana Silvia Mazia - Google Libros.*
- Espinoza, M. (2016). *Necesidad de reformar el Código del trabajo a efecto de incorporar el proceso de evaluación al trabajador como parámetro de medición de su desempeño laboral.* Universidad Nacional del Loja.
- Farfan, C. (2018). *Diseño de un manual para la gestion de calidad de atencion al cliente en los hostales de Leonidas Plaza.* Universidad Laica “Eloy Alfaro” de Manabi.
- Feijoo, B. (2016). *Caracterizacion de la capacitacion y competitividad en las MyPes comerciales rubro electrodomesticos en Tumbes, 2016.* Universidad Catolica los Angeles de Chimbote.
- Gamarra, S. (2019). *El kaizen como factor relevante en la gestion de calidad y plan de mejora en la Micro y pequeña empresa del sector servicio, rubro Hospedaje,*

- Huarmey 2018*. Universidad catolica los Angeles de Chimbote.
- Garcia, J., Cepeda, C., & Ruiz, D. (2012). La satisfacción de clientes y su relación con la percepción de calidad en Centro de Fitness: utilización de la escala CALIDFIT. *Revista Psicologica Del Deporte*, 21(2), 309–319.
- Gomez, M. (2018). *Caracterizacion de capacitacion y atencion al cliente de las Mype rubro librerias del centro de Piura, año 2018*. Universidad Catolica los Angeles de chimbote.
- Gonzales, A. (2018). *Comunicacion familiar prevalente en los estudiantes de secundaria de la institucion educativa Simon Bolivar Palacios, Huaraz, 2018*. Universidad Catolica los Angeles de Chimbote.
- Gonzales, G. (2018). *Gestion de calidad en la capacitacion, de las MyPes del sector servicio-Rubro hospedajes en Tingo Maria, Provincia de Leoncio Prado, Año 2017*. Universidad Catolica los Angeles de chimbote.
- Gosso, F. (2008). *hiper satisfaccion del cliente - Fernando Gosso - Google Libros*.
- Granda, Y. (2018). *Caracterizacion de la competitividad y la capacitacion de las MyPes del sector Hotelero categoria dos estrellas en el distrito de Pariñas, Provincia de Talara, año 2018*. Universidad Catolica los Angeles de Chimbote.
- Guevara, Y. (2018). *Comunicacion familiar en estudiantes de cuarto y quinto año de secundaria de la institucion educativa mixto Zarumilla, Zarumilla - Tumbes, 2017*. Universidad Catolica los Angeles de Chimbote.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2017). *Metodología de la investigación* (Sexta). Retrieved from www.elosopanda.com%7Cjamespoetrodriguez.com
- Lara, J. (2002). La gestión de la calidad en los servicios. *Conciencia Tecnológica*, (19), 0.
- Lizarzaburu, E. (2016). La gestión de la calidad en Perú: un estudio de la norma ISO 9001, sus beneficios y los principales cambios en la versión 2015. In *Universidad & Empresa* (Vol. 18).
- Lopez, E. (2018). *Caracterizacion del Financiamiento y Rentabilidad de las MyPes del sector servicio rubro Hospedajes en el centro poblado Andres Araujo Moran, 2018*.

- Lopez, J. (2005). Motivacion Laboral y Gestion de recursos humanos en la teoria de Frederick Herzberg. *Gestión En El Tercer Milenio, Rev. de Investigación de La Fac. de Ciencias Administrativas, UNMSM*, 8(15), 12.
- Lucero, W., Gette, M., Salgado, C., Sanchez, A., & Peralta, M. (2019). Un Método de Evaluación para Modelo de Gestión de Calidad en Empresas de SSI. Universidad Nacional de San Luis.
- Manrique, L. (2016). *Caracterizacion de la capacitacion y competitividad en las Mype comerciales rubro abarrotes del mercado zonal Santa Rosa - Piura al 2016*. Universidad Catolica los Angeles de Chimbote.
- Moliner, C. (2001). Calidad de Servicio y Satisfacción del cliente. *Revista de Psicología Del Trabajo y de Las Organizaciones*, 17(2), 233–235.
- Organización de las Naciones Unidas para la Educación la Ciencia y la Cultura. (2017). Bioética y Ética en la UNESCO. Retrieved September 21, 2019, from UNESCO website: <http://www.unesco.org/new/es/office-in-montevideo/social-and-human-sciences/bioethics/>
- Padilla, R., & Juárez, M. (2006). Efectos de la capacitación en la competitividad de la industria manufacturera. *Unidad de Comercio Internacional e Industria*, 75.
- Palomino, J. (2017). *Características de la capacitacion en gestion empresarial en las micro y pequeñas empresas del Peru: 2011 - 2013*. Universidad de San Martin de Porres.
- Parra, C., & Rodriguez, F. (2016). La capacitación y su efecto en la calidad dentro de las organizaciones. *Rev.Investig.Desarro.Innov*, 6(2), 131–143.
- Pérez, G., Pineda, U., & Arango, M. (2011). La capacitación a través de algunas teorías de aprendizaje y su influencia en la gestión de la empresa. *Católica Del Norte*, 33, 1–22.
- Perez, M. (2017). Implementación de herramientas de control de calidad en MyPes de confecciones y aplicación de mejora continua PHRA. *Industrial Data*, 20(2), 95–100. <https://doi.org/10.15381/idata.v20i2.13955>
- Rivera, R., Castillo, G., Astete, M., Linares, V., & Huanco, D. (2005). Eficacia de un programa de capacitacion en medidas basicas de prevencion de infecciones

- intrahospitalarias. *Rev Peru Med Exp Salud Publica*, 22(2), 8.
- Sanchez, N. (2006). Necesidad de un sistema de gestión de la calidad y su certificación en las empresas. *Vision Gerencial*, 2, 202–212.
- Sirvent, S., Gisbert, V., & PEREZ, E. (2017). Los 7 Principios De Gestión De La Calidad En Iso 9001. *3C Empresa : Investigación y Pensamiento Crítico*, 6(5), 10–18. <https://doi.org/10.17993/3cemp.2017.especial.10-18>
- Thompson, I. (2006). *La Satisfacción del Cliente*.
- Ugaz, V. (2018). *El Marketing digital y la demanda del cuidado de mascotas en el “Hospedaje Happy Pet Lurin” S.A.C.* Universidad Inca Garcilaso de la Vega.
- Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. *Código de Ética para la Investigación*. , Pub. L. No. Versión 002, 1 (2019).
- Vera, N. (2014). *Propuesta de Implementación del turismo 2.0 para la Comercialización turística de los hospedajes rurales de Luquina Chico*. Universidad Nacional Del Altiplano.
- Yacila, N. (2018). *Caracterización de la capacitación de los docentes y gestión de calidad en las MyPes del sector: servicio del rubro educación superior, distrito de Tumbes, 2017*. Universidad Católica los Angeles de Chimbote.
- Yepes, N., Lopez, E., Quintero, C., & Gonzales, J. (2014). Factores que impactan en la selección e implantación del sistema de gestión ISO/TC 16949: Caso del sector industrial de autopartes de la ciudad de Bogotá. *Ciencia e Ingeniería Neogranadina*, 24(1), 143–162.
- Yrigoyen, J. (2019). *Caracterización de la Capacitación y Liderazgo e las MyPes del sector servicio Rubro Hospedajes en el mercado de Tumbes, 2018*. Universidad Católica Los Angeles de Chimbote.
- Zevallos, Y. (2016). *Gestión en la capacitación y la rentabilidad en las MyPes rubro Hoteles en Tumbes, 2016*. Universidad Católica los Angeles de chimbote.

ANEXOS

Anexo 1: Encuesta



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

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

La información obtenida en el presente cuestionario tiene como objetivo ser utilizada en la realización de la investigación sobre “Caracterización de la gestión de calidad y capacitación de las MYPES en el sector servicio rubro hospedaje en el distrito de Tumbes, 2018”, la información que usted proporcionará será utilizada solo con fines académicos y conservados con absoluta confidencialidad, por lo que se agradece su valiosa colaboración.

Características de los trabajadores:

Edad : _____

Sexo : _____

Estado civil :

- a. Soltero
- b. Casado
- c. Viudo
- d. Divorciado

Grado de instrucción :

- a. Educación básica
- b. Técnico
- c. Superior
- d. Posgrado

Características de la MYPE:**¿La empresa tiene RUC?**

- a. Si
- b. No

¿En qué régimen tributario se encuentra ubicada su empresa?

- a. Nuevo Régimen Único Simplificado (NRUS)
- b. Régimen Especial
- c. Régimen MYPE
- d. Régimen General

¿Cuántos años de constituida tiene su negocio?

- a. 1 a 3 años
- b. 4 a 6 años
- c. 7 a 10 años
- d. 11 a más años

¿Modalidad de la empresa?

- a. Hotel
- b. Hospedaje
- c. Hostal
- d. Motel

Características de la Gestión de calidad

Ítems relacionados con la variable Gestión de calidad	Opción	
	SÍ	NO
¿La empresa dispone de una estructura organizacional establecida?		
¿La empresa dispone de un plan estratégico?		
¿La empresa dispone de los recursos necesarios para el eficiente desarrollo de las actividades?		
¿Existen procedimientos establecidos para el cumplimiento de las actividades?		
¿La empresa presenta manual para proporcionar calidad en el servicio?		
¿La empresa cuenta con políticas de calidad establecidas en su planeamiento estratégico?		
¿La empresa utiliza instrumentos para evaluar las opiniones que tienen los clientes acerca de los productos ofrecidos?		
¿La empresa se enfoca en las necesidades que presenta el cliente?		
¿Dentro de la empresa existe una buena participación de personal?		
¿Cuentan con un proceso de sistema de gestión integral de la calidad?		
¿Aplican Normas ISO?		
¿La empresa está dispuesto a utilizar nuevos métodos para conocer si hay una mejora?		
¿Antes de tomar una decisión se enfoca en los hechos?		
¿Mantiene una buena relación con los proveedores?		

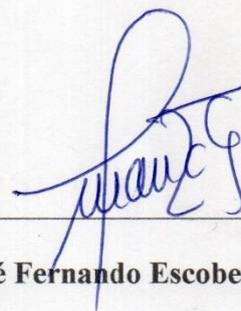
Características de la Capacitación

Ítems relacionados con la variable Capacitación	Opción	
	SÍ	NO
¿Reciben capacitación de manera constante?		
¿La empresa evalúa su desempeño en función a la contratación de sus servicios?		
¿Considera que la empresa aplica la estrategia de comprador incógnito?		
¿Prestan servicios a domicilio?		
¿Cuándo obtienes el producto sientes que te están ofreciendo también experiencia?		
¿Considera que la empresa mantiene índices de ventas superiores mensualmente?		
¿Reciben capacitación de manera constante?		
¿Brindan atención preferencial?		
¿Realizan sus pedidos mediante atención telefónica?		
¿Conoce si es que la MyPe cuenta con página virtual en donde ofrezcan sus productos?		
¿Muestran iniciativa al momento de ofrecer los productos?		
¿Considera que conoce cada una de las características de los servicios para dar respuesta a los clientes?		
¿Cuándo ofrece sus servicios lo hacen directamente con el cliente?		

Anexo 2: Validación de la encuesta**CONSTANCIA DE VALIDACIÓN**

Yo, **José Fernando Escobedo Gálvez**, identificado con DNI **44632438**, con el grado de **Magíster en Gestión Pública**. Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación el (los) instrumento (s) de recolección de datos: **Encuesta de Gestión de calidad y capacitación**, elaborado por la bachiller Karla Patricia Vivanco Porras, para efecto de su aplicación a los sujetos de la población (muestra) seleccionada para el trabajo de investigación: **“CARACTERIZACIÓN DE LA GESTIÓN DE CALIDAD Y CAPACITACIÓN DE LAS MYPES, EN EL SECTOR SERVICIO RUBRO HOSPEDAJE EN EL DISTRITO DE TUMBES, 2018.”**, que se encuentra realizando.

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



Mg. José Fernando Escobedo Gálvez

CORLAD: 09720

Tumbes, 10 de junio 2021.

Anexo 3: Turnitin

Turnitin_KPVivancoP

INFORME DE ORIGINALIDAD

0%

INDICE DE SIMILITUD

0%

FUENTES DE INTERNET

0%

PUBLICACIONES

0%

TRABAJOS DEL
ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

Excluir citas Activo

Excluir bibliografía Activo

Excluir coincidencias < 4%

Turnitin_KPVivancoP

INFORME DE ORIGINALIDAD

0%

INDICE DE SIMILITUD

0%

FUENTES DE INTERNET

0%

PUBLICACIONES

0%

TRABAJOS DEL
ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

Excluir citas

Activo

Excluir coincidencias < 4%

Excluir bibliografía

Activo