

**UNIVERSIDAD NACIONAL AMAZÓNICA DE MADRE  
DE DIOS**

**FACULTAD DE ECOTURISMO**

**ESCUELA PROFESIONAL DE ECOTURISMO**



**PROYECTO DE TESIS**

**“LA CAPACITACIÓN CONTINUA COMO ESTRATEGIA PARA  
MEJORAR EL DESEMPEÑO ORGANIZACIONAL DEL HOTEL  
“CABAÑA QUINTA”, PUERTO MALDONADO – TAMBOPATA -  
2023”**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN  
ECOTURISMO**

**AUTOR:**

Bach. HUISACAYNA SÁNCHEZ,  
Patrick Martín

**ASESOR:**

Dr. AGUILAR PEREZ, Carlo Teófilo

**UNIVERSIDAD NACIONAL AMAZÓNICA DE MADRE  
DE DIOS**

**FACULTAD DE ECOTURISMO**

**ESCUELA PROFESIONAL DE ECOTURISMO**



**PROYECTO DE TESIS**

**“LA CAPACITACIÓN CONTINUA COMO ESTRATEGIA PARA  
MEJORAR EL DESEMPEÑO ORGANIZACIONAL DEL HOTEL  
“CABAÑA QUINTA”, PUERTO MALDONADO – TAMBOPATA -  
2023”**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO  
EN ECOTURISMO**

**AUTOR:**

Bach. HUISACAYNA SÁNCHEZ,  
Patrick Martín

**ASESOR:**

Dr. AGUILAR PEREZ, Carlo Teófilo

## **Dedicatoria**

A mis padres, Marilú y Pío, por acompañarme en cada paso que doy en la búsqueda de ser mejor persona y profesional. Gracias por creer en mí.

Y, finalmente, a los que no creyeron en mí, con su actitud lograron que tomara más impulso.

## **Agradecimiento**

A la UNAMAD, a través de la Escuela Profesional de Ecoturismo, por haberme aceptado ser parte de ella y abierto las puertas de su seno científico para poder estudiar mi amada carrera profesional.

A mi Asesor de Tesis, el Dr. Carlo Teófilo Aguilar Pérez, quien, con su abnegación, paciente contribuyeron significativamente en la ejecución y cumplimiento del presente estudio.

A mis Jurados, por tomarse la molestia de realizar las observaciones correspondientes de mi proyecto y las sugerencias acertadas para la mejora del mismo.

Finalmente, una inmensa gratitud a mis familiares y amigos, por sus palabras de apoyo, comprensión y por el tiempo que me dieron durante el desarrollo del trabajo de investigación.

# TURNITIN\_PATRICK HUISACAYNA

## INFORME DE ORIGINALIDAD

15%

INDICE DE SIMILITUD

15%

FUENTES DE INTERNET

4%

PUBLICACIONES

4%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

## FUENTES PRIMARIAS

1	<a href="http://repositorio.unamad.edu.pe">repositorio.unamad.edu.pe</a> Fuente de Internet	2%
2	<a href="http://repositorio.ug.edu.ec">repositorio.ug.edu.ec</a> Fuente de Internet	2%
3	<a href="http://hdl.handle.net">hdl.handle.net</a> Fuente de Internet	1%
4	<a href="http://www.redalyc.org">www.redalyc.org</a> Fuente de Internet	1%
5	<a href="http://1library.co">1library.co</a> Fuente de Internet	1%
6	<a href="http://repositorio.udl.edu.pe">repositorio.udl.edu.pe</a> Fuente de Internet	1%
7	<a href="http://repositorio.up.edu.pe">repositorio.up.edu.pe</a> Fuente de Internet	1%
8	<a href="http://riat.ugalca.cl">riat.ugalca.cl</a> Fuente de Internet	1%
9	<a href="http://repositorio.uladech.edu.pe">repositorio.uladech.edu.pe</a> Fuente de Internet	<1%

## Presentación

La necesidad de realizar capacitación continua en servicios hoteleros es un requerimiento de la calidad turística para servicios que inicia con la capacitación y concluye con la misma, concibiendo la capacitación continua como un tema que es eje central de la evolución de las organizaciones hoteleras hacia esquemas de servicio turístico más sofisticados y complejos con el objetivo claro de brindar un servicio cada vez más acorde a las cambiantes expectativas de los huéspedes o viajeros que requieren de los servicios hoteleros en el Perú y en el mundo, nos centramos en la realidad local de la ciudad de Puerto Maldonado y específicamente en la del Hotel de 3 estrellas Cabaña Quinta, ya que este es un Establecimiento de Hospedaje emblemático de esta ciudad, que podríamos decir que ha cambiado en concordancia con los cambios en el estatus de los servicios turísticos en esta capital amazónica, además la familia que lo gerencia en la figura de la Sra. Miluska Rosana Pérez Alencart, es una familia pionera de la región Madre de Dios, por lo tanto podríamos decir que esta unidad hotelera forma parte también de la identidad cultural de esta zona.

De acuerdo a esto podemos señalar que el impacto de la falta de entrenamiento o capacitación continua en el lugar de trabajo, genera pérdida de eficiencia y efectividad en los procesos del servicio hotelero y claro repercute financieramente en la administración ya que la inefectividad de la organización carga de costos innecesarios a la estructura de producción de servicio hoteleros.

Otro aspecto desde la parte de la gerencia de los hoteles es que consideran el tema de capacitación como una inversión innecesaria y riesgosa por la alta tasa de rotación de empleados en Hoteles, esto genera el hecho de que no se aborde seriamente este tema de gerencia y repercute negativamente en cómo es percibida la calidad hotelera de algunas compañías por parte de sus huéspedes o viajeros.

No se toman en cuenta los beneficios de los Programas de Capacitación Continua entre los que podemos citar los siguientes:

- Eficiencia mejorada
- Alto nivel de satisfacción de los clientes
- Desarrollo del espíritu de equipo y habilidades de liderazgo
- Reducción del tiempo de aprendizaje
- Alto nivel de motivación
- Atracción de empleados con gran potencial y altamente motivados.

Es importante considerar lo que nos refiere:

E.R.H. (2000) Subraya en el Artículo “Desarrollo de Personal y Capacitación para un Desempeño efectivo”, que la formación eficaz debe considerarse un proceso continuo y permanente, profundamente integrado en las iniciativas estratégicas. Su objetivo primordial es crear vías de aprendizaje para cada individuo de la organización a lo largo de su progresión profesional, fomentando sus capacidades al tiempo que se obtienen ventajas tanto para los empleados como para la organización. Este enfoque ayuda a los empleados a mejorar sus aptitudes y atributos, con la consiguiente mejora de la organización al potenciar eficazmente las capacidades del personal. La formación facilita el desarrollo de la competencia y la experiencia de los empleados en sus respectivas funciones.

A nivel nacional en Perú la iniciativa más grande liderada por el Gobierno, se concentra el “Plan Nacional de Calidad Turística del Perú CALTUR”, cuya versión original surgió el año 2005 y su última versión comprende el horizonte del 2017 al 2025. El plan se inspira en la firme creencia de que una oferta turística de primera categoría debe combinar a la perfección atracciones, servicios e instalaciones para influir en la elección de los turistas a la hora de viajar. Además, trata de comprender las necesidades de los viajeros en relación con los servicios turísticos prestados, centrándose especialmente en la calidad de los recursos humanos del sector turístico. Esta comprensión subyace a la necesidad explorada en esta tesis.

Finalmente hay que señalar que a nivel local el organismo oficial que implemente este plan nacional es la Dircetur Madre de Dios (Dirección Nacional de Comercio Exterior y Turismo), que el 2022, trabajo activamente en alianza con la UNAMAD a través de su carrera profesional de Ecoturismo.



## Resumen

La presente tesis tiene como tema principal: La Capacitación Continua como estrategia para mejorar el desempeño organizacional del Hotel Cabaña Quinta, en Puerto Maldonado, Tambopata, Madre de Dios en el año 2023.

Se debe entender que lo que se busca es exponer la rentabilidad positiva de implementar un plan anual de Capacitación continua para el staff del hotel, poniendo en relieve que solo con personal entrenado con capacidades técnicas y profesionales completas se puede esperar entregar un servicio de calidad y es más asegurar la calidad para los huéspedes del hotel Cabaña Quinta, esta tesis está organizada en los siguientes capítulos:

**En el Capítulo I**, que comprende la presentación del problema de investigación, en el que se expone la importancia social y de gestión que tiene ocuparse del tema de capacitación continua como elemento esencial para garantizar la calidad en los servicios turísticos hoteleros del hotel Cabaña Quinta, además se expondrán los alcances a nivel público de abordar la Capacitación de prestadores de servicios hoteleros a nivel nacional y regional en Madre de Dios.

**En el capítulo II**, Marco Teórico, donde se expone las bases conceptuales que servirán para interpretar la información o data que se colectara con los instrumentos metodológicos seleccionados, esta capitulo reviste particular importancia dado que estas bases teóricas, son las que se utilizaran para poder interpretar y discutir los resultados que se sistematizaran.

**En el capítulo III**, Metodología de la Investigación, se expone los recursos estadísticos que se emplean tales como el análisis por Alfa de Cronbach o Chi Cuadrado y otras pruebas estadísticas para probar la validez de las hipótesis planteadas.

**En el capítulo IV**, Resultados del Trabajo de Investigación, se expone los

hallazgos a los que se arriba en esta tesis además de hacer la discusión de resultados que conllevan a poder desarrollar las conclusiones y recomendaciones que se harán llegar a la Gerencia General del Hotel Cabaña Quinta.

**Palabras clave:**

Capacitación continua, estrategia, gestión, gerencia, metodologías, didáctica, motivación, inversión, equipo de trabajo, planificación estratégica, presupuesto.

## **Abstract or Summary**

The main theme of this thesis is: Continuous Training as a strategy to improve the organizational performance of the Cabaña Quinta Hotel, in Puerto Maldonado, Tambopata, Madre de Dios in the year 2023.

It must be understood that it is done to expose the positive profitability of implementing an annual plan of continuous training for the hotel staff, emphasizing that only trained personnel with complete technical and professional capacities can be expected to deliver a quality service and, moreover, ensure quality for the guests of the Cabaña Quinta hotel. This thesis is organized into the following chapters:

Chapter I, which includes the presentation of the research problem, in which the social and management importance of dealing with the subject of continuous training as an essential element to guarantee the hotelier quality of the tourist services of the Cabaña Quinta hotel, in addition, the scope at a public level to address the Training of hotel service providers at a national and regional level in Madre de Dios.

In chapter II, Theoretical Framework, where the conceptual bases that will serve to interpret the information or data that will be collected with the selected methodological instruments that are exposed, this chapter is of particular importance since these theoretical bases are the ones that will be used to interpret and discuss the results that will be systematized.

In chapter III, Research Methodology, the statistical resources that are used such as the analysis by Cronbach's Alpha or Chi Square and other statistical tests to prove the validity of the hypotheses that are exposed.

In chapter IV, Results of the Investigative Work, the findings that are raised in this thesis are exposed, in addition to discussing the results that lead to being able to develop the conclusions and recommendations that will be sent to the

General Management of the Cabaña Quinta Hotel.

Keywords: Continuous training, strategy, management, methodologies, didactics, motivation, investment, work team, strategic planning, budget.

## Introducción

La Región de Madre de Dios se ubica al sudeste del Perú, en la región conocida como Selva Amazónica; y tiene una extensión de 85,300.54 Km<sup>2</sup>. A nivel turístico la región de Madre de Dios comprende una importante gama de atractivos ecológicos como la Reserva Nacional de Tambopata.

La tesis titulada: “La Capacitación Continua como estrategia para mejorar el desempeño organizacional del Hotel “Cabaña Quinta”, Puerto Maldonado – Tambopata – 2023”, busca exponer los innumerables beneficio de establecer un programa de capacitación continua para el staff del hotel con una estrategia para mejorar el desempeño organizacional del hotel Cabaña Quinta, está demostrado según TECHNO HOTEL , página web especializada en hotelería: <https://tecnohotelnews.com/2018/03/formacion-especializada-les-roches/>, en donde se señala lo siguiente: En Les Roches Marbella, dar prioridad a la **gestión del talento interno** es fundamental. Creemos firmemente que las personas, en todos los niveles de la organización, deben poseer las **competencias técnicas y personales necesarias** para hacer frente a las exigencias cambiantes del progreso. Por ello, garantizar la formación de los empleados desempeña un papel fundamental en la consecución de esta preparación.

A nivel internacional existe consenso sobre la importancia de la capacitación continua, para el staff hotelero, como lo demuestra el hecho de que se hayan identificado 5 beneficios que aporta la capacitación continua a saber:

1. Maximizar el potencial del personal de contacto directo con huéspedes
2. Optimizar los estándares de Housekeeping
3. Mejorar el entrenamiento del staff de restaurante del hotel
4. Entrenamiento de excelencia para el personal de bebidas del hotel (bares)
5. Mejorar el entrenamiento gerencial.

En España, la cadena hotelera Palladium está llevando a cabo un programa de formación de recursos humanos dotado con 2 millones de dólares. En la actualidad ha participado el 70% del staff, lo que ha supuesto la formación de casi 8.300 empleados a través de más de 1.500 horas de formación en 299 talleres.

En Perú, el hotel de 5 estrella Le Bonheur, fundado en 1980 y ubicado en San Isidro - Lima, también ha presupuestado importantes recursos para el tema de capacitación continua de su staff como se puede apreciar en el siguiente cuadro:

**Tabla 1. Presupuesto de Recurso Humanos**

N°	Presupuesto	Año 3	Año 4	Año 5
		2022	2023	2024
1	Capacitaciones	S/. 70,270	S/. 94,235	S/. 116,721
2	Despidos y contratación	S/. 15,812	S/. 21,204	S/. 26,264
3	Reuniones trimestrales	S/. 4,350	S/. 5,550	S/. 5,550
Actividades de Recursos Humanos		S/. 90,432	S/. 120,989	S/. 148,535
Planilla persona		441,413.28	S/. 464,185	S/. 464,185
Administrativos		S/. 710,416	S/. 1,220,893	S/. 1,220,893
<b>Presupuesto Total RR.HH.</b>		<b>S/.1,242,261.13</b>	<b>S/.1,806,066.73</b>	<b>S/.1,833,612.66</b>

**Fuente: Tesis** "PLAN ESTRATÉGICO PARA HOTEL DE CINCO ESTRELLAS EN EL DISTRITO DE SAN ISIDRO PERIODO2020-2024" / Rosa Burgos.

Es por estas razones que explican la trascendencia del tema que se aborda en esta tesis que se selección como objeto de investigación, que permitirá arrojar más luces sobre un tema que conduce a profesionalizar el sector hotelero bajo el principio de contar con personal competente que puede sentirse más a gusto desempeñando sus funciones en la estructura hotelera.

## Índice General

Dedicatoria.....	iii
Agradecimiento.....	iv
Presentación.....	v
Resumen.....	viii
Abstract or Summary.....	x
Introducción.....	xii
Índice General.....	xiv
Índice de Tablas.....	xvi
<b>CAPITULO I: PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Descripción del problema.....	1
1.2 Formulación del Problema.....	2
1.3 Objetivos.....	3
1.3.1 Objetivo general.....	3
1.3.2 Objetivos específicos.....	3
1.4 Sistema de Variables.....	3
1.5 Operacionalización de variables.....	3
1.6 Hipótesis.....	4
1.6.1. Hipótesis general.....	4
1.6.2. Hipótesis específicas:.....	5
1.7 Justificación.....	5
1.8 Consideraciones éticas.....	8
<b>CAPITULO II: MARCO TEÓRICO.....</b>	<b>9</b>
2.1 Antecedentes de Estudios.....	9
2.2 Modelo Teórico.....	19
2.3 Marco Teórico.....	19
a. Capacitación hotelera.....	19
b. Capacitación en la actividad turística.....	20
c. Capacitación del personal.....	21
d. Importancia de la capacitación en los recursos humanos.....	21
e. Evaluación del plan de capacitación.....	21
f. Evaluación de las características personales del trabajador.....	23
g. Sector turismo y empleo.....	23
h. Turismo.....	24
i. Turismo y toma de decisiones.....	24

j. Plan de desarrollo turístico.....	25
k. Potencial humano.....	25
l. Gestión estratégica .....	26
<b>CAPITULO III: METODOLOGIA DE LA INVESTIGACIÓN.....</b>	<b>26</b>
<b>3.1 Tipo de estudio .....</b>	<b>26</b>
3.1.1 Estudio Cualitativo.....	26
3.1.2 Estudio Cuantitativo .....	27
3.2 Diseño de estudio .....	27
3.3 Población y muestra.....	28
3.3.1 Población.....	28
3.3.2 Muestra .....	28
3.4 Métodos y técnicas .....	28
3.5 Tratamiento de datos .....	29
<b>CAPITULO IV: RESULTADOS DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN .....</b>	<b>30</b>
4.1 Análisis y discusión de resultados .....	30
4.2 CONCLUSIONES .....	50
4.3 RECOMENDACIONES .....	51
<b>REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS.....</b>	<b>53</b>
<b>ANEXOS .....</b>	<b>57</b>
<b>Anexo 1. Matriz de Consistencia .....</b>	<b>58</b>
<b>Anexo 2. Solicitud de autorización de estudio .....</b>	<b>61</b>
<b>Anexo 3. Fotos.....</b>	<b>62</b>
<b>Anexo 4. Carta de Aceptación de Asesor.....</b>	<b>68</b>
<b>Anexo 5. Ficha de Encuesta.....</b>	<b>69</b>



## Índice de Tablas

<b>Tabla 1. Presupuesto de Recurso Humanos.....</b>	<b>xiii</b>
---	-------------

## **CAPITULO I: PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN**

### **1.1 Descripción del problema**

En el Departamento de Madre de Dios al 2022, se registraron 348 establecimientos de hospedaje según Mincetur a través de la Dirección General de Estadística del Vice Ministerio de Turismo y al mismo tiempo se contabilizaron durante el 2021 un total de 493,262 arribos a Establecimientos de Hospedaje de los cuales 470,569 fueron visitantes nacionales y 22,693 extranjeros (Fuente: Mincetur / VMT - 2021), la proyección de arribos a setiembre del 2022 fue 379,358 visitantes, habiendo sido movilizados por vía aérea, fundamentalmente por LATAM en un 89,1 % y en un 10,9% por Sky Airlines Perú. Durante el 2021, la oferta de establecimientos de hospedaje se incrementó en un 88,4 % en Madre de Dios, con relación al 2020.

A nivel nacional, se ha desarrollado un esfuerzo por la calidad a partir del Programa Nacional de la Calidad o CALTUR, el mismo que ha producido para el sector hotelero Manuales de Buenas Prácticas para la Gestión de Establecimientos de Hospedaje lo que también ha generado la construcción de Sistemas de Buenas Prácticas para hoteles o SBH, a nivel nacional en el sector privado, específicamente en el sector MYPES, también se ha trabajado el tema de capacitación continua, pero se han observado inconsistencias a nivel de las Gerencias o Administraciones de estos hoteles, tal como lo revela la tesis de Rosales Rocío (2019) "LA CAPACITACIÓN AL PERSONAL COMO FACTOR RELEVANTE DE LA GESTIÓN DE CALIDAD Y PLAN DE MEJORA EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR SERVICIO, RUBRO HOTELES, DISTRITO DE HUARAZ, 2019" En sus conclusiones, destaca lo siguiente: La mayoría reconoce el papel crucial de la formación del personal en una gestión eficaz de la calidad. La mayoría aplica métodos de gestión contemporáneos que incorporan la formación. Afirman que los propietarios de las PYME carecen de dedicación e interés por la empresa, lo que complica la aplicación de la gestión de la calidad. La mayoría evalúa el rendimiento de su personal principalmente a través de la

observación. Confirman que la gestión de la calidad contribuye significativamente a mejorar el rendimiento de la empresa. Además, señalan evaluaciones preliminares ocasionales de las necesidades del personal y la aplicación esporádica de programas de formación para los empleados. También especifican que sólo reciben formación una vez al año. Por otra parte, consideran unánimemente que la formación es una inversión, independientemente de su duración. Por último, afirman que la formación del personal mejora tanto la productividad de la empresa como la satisfacción laboral de los empleados.

Es por ello que en el presente trabajo de investigación se postula que la Capacitación Continua como estrategia para mejorar el desempeño organizacional del Hotel Cabaña Quinta, es un factor clave no solo para asegurar la calidad sino también para consolidar los recursos humanos de este hotel, consiguiendo que estos se sientan identificados con la visión y misión de esta organización de servicios turísticos, es por esta razón que en este punto nos planteamos la interrogante: ¿Es posible mejorar el desempeño organizacional del Hotel Cabaña Quinta, mediante la implementación de un Plan de Capacitación Continua para su staff en Puerto Maldonado, Tambopata al 2023?.

Estamos convencidos de que este trabajo será un aporte para la gestión hotelera del Hotel Cabaña Quinta y podrá además convertirse en un prototipo para hoteles de similares condiciones de servicio turístico en nuestra ciudad.

## **1.2 Formulación del Problema**

¿Es posible desarrollar una estrategia de capacitación continua, para el desempeño organizacional en el Hotel Cabaña Quinta, Puerto Maldonado - Tambopata - 2023?

## **1.3 Objetivos**

### **1.3.1 Objetivo general**

OG. Desarrollar un Programa de Capacitación Continua para el Hotel Cabaña Quinta, como estrategia para mejorar su desempeño organizacional.

### 1.3.2 Objetivos específicos

OE1. Definir los temas específicos para el Programa de Capacitación continua del Hotel Cabaña Quinta.

OE2. Agrupar los temas seleccionados según competencias a reforzar en el staff de Cabaña Quinta.

OE3. Establecer el orden de prioridad y la duración de cada capacitación en el Programa para el Hotel Cabaña Quinta.

### 1.4 Sistema de Variables

#### Variable Independiente:

- Capacitación continua.

#### Variable Dependiente:

- Desempeño organizacional.

### 1.5 Operacionalización de variables

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES
<b>VARIABLE INDEPENDIENTE</b>		
CAPACITACION CONTINUA	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Plan anual de capacitación continua.</li> <li>• Selección de temas para el Programa de Capacitación.</li> <li>• Selección de Capacitadores para el Programa de Capacitación</li> </ul>	a) Tipos de planes de capacitación. b) Selección de sub temas para el programa de capacitación. c) Bases de datos de capacitadores para selección de los mismos.

VARIABLE DEPENDIENTE	DIMENSIONES	INDICADORES
DESEMPEÑO ORGANIZACIONAL	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cumplimiento</li> <li>• Tasa de Cobertura (TCC)</li> <li>• Inversión por Empleado (ICE)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Reacción al Programa de Capacitación (Encuestas o entrevistas de satisfacción)</li> <li>b) Aprendizaje (Pruebas antes y después del aprendizaje)</li> <li>c) Resultados               <ul style="list-style-type: none"> <li>• Impacto de la capacitación en experiencia de cliente.</li> <li>• Impacto de la capacitación, se valora en ambiente laboral, clima organizacional, entre otros.</li> </ul> </li> </ul>

## 1.6 Hipótesis

### 1.6.1. Hipótesis general:

HG. La Capacitación Continua, permite mejorar el desempeño organizacional en el Hotel Cabaña Quinta.

### 1.6.2. Hipótesis específicas:

HE1. Si es posible definir los temas específicos para la capacitación en el Programa del Hotel Cabaña Quinta.

HE2. Es imprescindible seleccionar las competencias por tema en el Programa de Capacitación para el Hotel Cabaña Quinta, para

reforzarlas en su staff.

HE3. Si es posible determinar el orden de prioridad y la duración de las capacitaciones en el Programa del Hotel Cabaña Quinta.

## **1.7 Justificación**

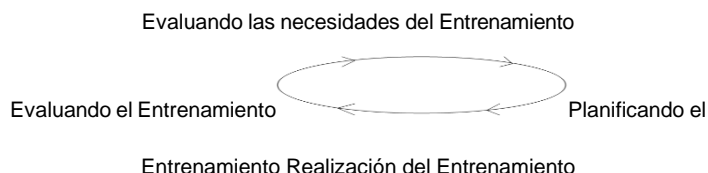
La justificación de la presente tesis, se basa en gran medida en la teoría del ciclo del entrenamiento continuo de Stredwick (2002), cuyo grafico incluimos en esta justificación, como una descripción de cómo debe ser llevada adelante la estrategia organizacional para mejorar el desempeño del Hotel Cabaña Quinta en Puerto Maldonado, misma que inicia con evaluar las necesidades de entrenamiento, planificar el entrenamiento, evaluar el entrenamiento como programa y llevar este mismo programa a su implementación o realización.

Lo que los programas de capacitación continua buscan a nivel mundial en la industria hotelera, así como en nuestro país, por los sustantivos beneficios que aportan a las empresas, son:

- Satisfacer necesidades específicas inherentes a la industria hotelera
- Elevar la experiencia y cualificación de los profesionales de la hostelería
- Mejorar las habilidades, competencias y conocimientos de los empleados.
- Agilizar la adaptación a los cambios y avances en las empresas hoteleras
- Adaptar al personal a las innovaciones, los avances tecnológicos, las nuevas herramientas y la evolución de las prácticas hoteleras.
- Estimular la aparición de nuevas actividades económicas relacionadas con la hostelería.
- Evitar el estancamiento en la evolución de los sistemas hoteleros.
- Ampliar la ventaja competitiva de las empresas hoteleras
- Fomentar el crecimiento personal y profesional de los empleados.
- Enriquecer las perspectivas de expansión de la empresa, la motivación y el ambiente de trabajo.

- Promover la formación y el desarrollo continuos del personal hotelero.

## El Proceso de Entrenamiento



### Ciclo del Entrenamiento (Stredwick 2002: 117)

Sin embargo, debido a los enormes impactos que ha tenido la COVID 19, en los USA y en el mundo entero, la capacitación continua en hoteles ha visto reducido su presupuesto hasta en 70% los años 2019 y 2020, según el estudio publicado por Robert Mandelbaum en febrero del 2022 y que involucro el análisis de data de 788 propiedades hoteleras durante esos años y que además se perfila como una tendencia en la industria hotelera debido a las presiones constantes sobre los presupuestos operativos de hoteles y la dramática reducción en sus ingresos.

Entre las cadenas de hoteles que operan en Perú, las que más inciden en el tema de capacitaciones y que son excelentes centros de trabajo, según la organización Great Place to Work se encuentran:

#### Marriott

La cadena hotelera Marriott Perú se ha asegurado la primera posición en la categoría de empresas de 251 a 1000 trabajadores. En particular, la empresa ha sido galardonada con el premio Excellence in Engagement, que reconoce su excepcional capacidad para fomentar un fuerte sentimiento de entusiasmo, dedicación y confianza entre sus trabajadores.

## **AccorHotels**

AccorHotels, una importante cadena hotelera, ocupa el octavo puesto en su sector. Este logro subraya el reconocimiento por parte de la organización de que sus trabajadores son importantes contribuyentes a su éxito, de ahí que destaque la importancia de la formación dentro de la empresa.

Según María Milagros Goicochea, directora general delegada en el país de AccorHotels, manifiesta que “Estamos en una industria donde las personas brindan servicios a personas”.

## **Categoría 30 – 250 trabajadores**

### **Hilton**

La cadena hotelera Hilton ocupa la primera posición en su categoría, dando prioridad a la satisfacción de los clientes externos a través del primer enfoque en la mejora de las capacidades y el fomento del reconocimiento entre el personal interno.

Según Marco Tablet, Gerente General de Hilton Lima Miraflores señala que “Los miembros del equipo pueden olvidar qué les dijimos, pero nunca cómo los hicimos sentir”.

### **Atton**

El cuarto clasificado en la misma categoría es el Hotel Atton, que destaca su compromiso con el fomento de una auténtica cultura organizativa que pone un gran énfasis en el bienestar y la satisfacción de sus trabajadores.

Según Milagros Calderón, Gerente General de Atton indica que “Todos somos genuinos, transmitimos pasión y alegría en todo lo que hacemos”.

A nivel local en Madre de Dios, Puerto Maldonado, las empresas del rubro hotelero/ hospedaje que más se han preocupado históricamente por el tema de Capacitación continua se encuentran en la categoría de Lodge y Eco Lodge y entre ellas podemos citar a Inkaterra, Rainforest Expeditions, el Tambopata Eco Lodge y Sandoval Lake Lodge, que trabajaron el tema de capacitaciones continuas con el objetivo de alcanzar el sello de sostenibilidad turística ofrecido por la consultora norteamericana: Rainforest Alliance de Daniel Katz.



A nivel de hoteles en la ciudad de Puerto Maldonado, el tema de Capacitación continua, se ha abordado muy aisladamente o no se ha abordado en absoluto por las empresas de este rubro, lo que origina brechas en el servicio muy importante que deben ser superadas, es por ello que la presente tesis busca ofrecer como solución a esta problemática en el caso particular del hotel de 3 estrellas Cabaña Quinta, con un Plan de Capacitación Continua de alcance anual que periódicamente se podrá actualizar previa evaluación de las necesidades organizacionales del hotel, misma que permitirá identificar sus prioridades.

### **1.8 Consideraciones éticas**

Como en cualquier trabajo de investigación, se han tenido en cuenta principios éticos básicos como la honestidad, la objetividad, el respeto a los derechos de terceros, el análisis crítico y las interacciones honestas para evitar cualquier riesgo y consecuencia perjudicial.

La elección de cada fase del proceso de investigación tiene por objeto garantizar tanto la calidad de la investigación como el equilibrio y la tranquilidad de las personas o grupos implicados en la misma, así como el cumplimiento de las normas y principios legales pertinentes.

Asimismo, el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios será el documento que regirán cada una de las actividades en relación con la ejecución de la tesis.

## **CAPITULO II: MARCO TEÓRICO**

### **2.1 Antecedentes de Estudios**

#### **Internacionales**

**Título: La Importancia del Entrenamiento del Personal en la Industria Hotelera, Xiao, Yang (2010) Universidad de Ciencias Aplicadas, Shanghái, China.**

El mundo está cambiando rápidamente en la vida cotidiana. Para poder recuperar el ritmo, hacer el mejor uso de las habilidades del personal se volvió de gran importancia en los negocios, por lo tanto, la Gestión de Recursos Humanos debe ser cuidadosamente considerada e implementada. Debe ser capaz de lidiar con los efectos del mundo laboral cambiante, lo que significa que las personas que trabajan en el Departamento de Recursos Humanos deben ser conscientes de las implicaciones de la globalización, los cambios tecnológicos, la diversidad de la fuerza laboral, la escasez de mano de obra, los requisitos cambiantes de habilidades, la fuerza laboral eventual, los sitios de trabajo descentralizados y la participación de los empleados, etc. Porque cuando uno de los aspectos anteriores cambia en el proceso de trabajo, podría cambiar toda la operación comercial, por lo tanto, es importante que el Departamento de Recursos Humanos esté preparado y tome control. (Christina Pomoni 2009.)

La capacitación del personal es una parte esencial e indispensable de la Gestión de Recursos Humanos, la importancia y el valor de la capacitación del personal se ha reconocido durante mucho tiempo. Considere la cita popular y repetida a menudo, "Dale un pescado a una persona y lo alimentarás por un día. Enséñale a una persona a pescar y lo alimentarás para toda la vida". (McClelland 2002, 7) Este dicho comprensible y con visión de futuro fue de un famoso pensador y filósofo chino antiguo, Confucio. Este dicho ha explicado claramente cuán importante es capacitar a un empleado para conquistar su trabajo que solo darle un trabajo de ingresos. Al observar el

clima de negocios actual y el crecimiento exponencial de la tecnología con su efecto en la economía y la sociedad, la necesidad de capacitación es más pronunciada que nunca. Palabras Clave: Gerencia de Recursos Humanos GRH, Entrenamiento de Personal, Industria Hotelera.

**Título: Estrategias de motivación para mejorar el desempeño laboral en el Hotel Greenfield, Cantón Salinas, Provincia de Santa Elena – Ecuador (Rocafuerte, Kerly,2018)**

El presente estudio tuvo como objetivo identificar los factores motivacionales que afectan el desempeño laboral del personal del Hotel Greenfield, ubicado en el cantón Salinas. Consecuentemente, se ha propuesto un conjunto de estrategias motivacionales para abordar las debilidades identificadas a través de un análisis interno y externo del establecimiento. El objetivo es fomentar un impacto positivo en el compromiso laboral de los empleados, capacitándolos para cumplir los objetivos de la dirección en un plazo determinado. Esta investigación se basa en diversos marcos teóricos de varios autores en la materia. La metodología empleada consistió en una investigación exploratoria que utilizó un enfoque cualitativo-cuantitativo, guiado por métodos de análisis deductivos e inductivos. La recogida de datos incluyó encuestas con clientes externos, una entrevista con el director y una entrevista colectiva con el personal operativo.

Los resultados subrayan la necesidad de implantar programas de incentivos para los empleados del hotel, debido a la insatisfacción y la escasa motivación de la plantilla. Además, se observaron deficiencias en el trabajo en equipo que impedían la realización eficaz de las tareas delegadas por la alta dirección.

**Título: Importancia del Entrenamiento en la Industria Hotelera, (Shamin Ahmad, 2013) Caso de Estudio “Hotel Hilton” Chipre.**

El entorno altamente competitivo en el que operan las empresas hoy en día

requiere una fuerza laboral hábil en cada organización para seguir siendo un jugador exitoso en el juego competitivo de la industria. Uno de los principales problemas que se dan en el ámbito laboral es la falta de formación. Un gran número de empleados pueden mostrarse insatisfechos (Heinemann y Greenberger, 2002) debido a que se les asignan responsabilidades sin tener los conocimientos y habilidades adecuados en esa área. La capacitación es un proceso esencial que debe diseñarse e implementarse con cautela en todas las empresas. El objetivo general de esta tesis es evaluar la importancia de la formación en el campo laboral. Desde hace muchos años, el capital humano se ha considerado vital para el funcionamiento eficiente de una organización debido a su contribución en la mejora de la productividad, rendimiento empresarial y crecimiento económico (Schütz, 1961). Por lo tanto, es importante invertir en recursos humanos a través de la capacitación (Lucas, 1988) para mejorar la posición competitiva de la empresa y debido a la mejora de la calidad, la innovación, el aumento continuo de la productividad y, a su vez, la mejora de la rentabilidad que se puede lograr a través de este (Taylor y Davies, 2004). A lo largo de esta investigación, se examinará el sistema de capacitación en el Hotel Hilton y se brindarán las recomendaciones apropiadas para un sistema de capacitación más efectivo cuando corresponda. El objetivo general de este estudio es evaluar la importancia de la formación en el sector de la hostelería. la innovación, el aumento continuo de la productividad y, a su vez, la mejora de la rentabilidad que se puede lograr a través de esto (Taylor y Davies, 2004). A lo largo de esta investigación, se examinará el sistema de capacitación en el Hotel Hilton y se brindarán las recomendaciones apropiadas para un sistema de capacitación más efectivo cuando corresponda.

**Título: LA IMPORTANCIA DE LA CAPACITACIÓN EN LOS TRABAJADORES EN TIEMPOS POS-PANDEMIA, Ciudad del Carmen, Campeche, México (Torres G., Alamilla A. et al, 2020).**

Esta Investigación tiene la finalidad de conocer continuamente el desarrollo organizacional y de trabajo en las empresas para así saber cómo es que esta el clima y su desempeño laboral dentro las empresas. Es por eso que, en esta

investigación, se hace un trabajo de análisis organizacional sobre la administración de un Hotel y su desempeño laboral y así mejorar el clima del trabajo sobresaliendo la calidad en el servicio aún más en pos-pandemia. Se aplicaron encuestas a los 15 trabajadores del Hotel en el 2019 con el objetivo de analizar cómo es que se da la estructura organizacional y de capacitación en el Hotel en sus colaboradores. Fue un estudio con metodología cuantitativa usando datos duros que nos explique la percepción de los trabajadores sobre las estrategias de capacitación haciendo un comparativo entre el 2019 y 2021.

**Título: EVALUACIÓN DE TALLERES DE CAPACITACIÓN EN HOTELES DE SAN FRANCISCO DE CAMPECHE, México, (Martínez D., Córdova M.,2007) Universidad Autónoma del Carmen, México.**

Este trabajo parte de la implementación de talleres de capacitación realizados con trabajadores de hoteles de dos y tres estrellas de la Ciudad de San Francisco de Campeche. El objetivo es evaluar la efectividad de los talleres que se realizaron al personal de los hoteles para mejorar la calidad del servicio. Para determinar la temática de los talleres que se desarrollaron se aplicó un cuestionario basado en el modelo SERVQUAL. Para evaluar la efectividad de los talleres se aplicó el mismo cuestionario a los huéspedes de los hoteles en donde se realizaron los talleres. Para el análisis de las encuestas se compararon las brechas y se realizó un análisis factorial. Los resultados indican que los talleres fueron efectivos, ya que las brechas obtenidas después de realizar los talleres fueron superiores a las obtenidas antes de realizar los talleres. En el análisis factorial realizada a las brechas después de los talleres se obtuvieron un mayor número de componentes, lo que indica que la importancia de la calidad del servicio se distribuye en un mayor número de variables. Por lo anterior, se sugiere que se sigan implementando talleres de capacitación, sobre todo en hoteles de dos y tres estrellas.

## Nacionales

**Título: “PERCEPCIÓN DE UN PLAN DE FORMACIÓN LABORAL SOCIAL EN EL RENDIMIENTO OPERATIVO EN COLABORADORES DENTRO DE LA CADENA HOTELERA PERUANA KOKOPELLI”, (Chirinos M, 2020) Universidad San Ignacio de Loyola.**

El objetivo era evaluar cómo influye un programa de formación profesional social en el rendimiento laboral de los miembros del personal de la cadena hotelera peruana "Kokopelli". Esta investigación adoptó un enfoque descriptivo y no experimental, encuestando a 94 huéspedes recientes.

Los resultados de la investigación revelaron una opinión positiva sobre la presencia del programa de formación profesional social en la empresa. En las entrevistas, los directivos destacaron la importancia del programa y las ventajas que aporta.

Además, el estudio concluye que los clientes reconocen las ventajas de contar con esta iniciativa de formación. El 53% de los encuestados considera que este programa es muy beneficioso para los trabajadores del hotel, citando como principales ventajas la mejora de las relaciones interpersonales, el aumento de la empatía y el incremento de la seguridad en uno mismo.

Sin embargo, a pesar de reconocer el impacto positivo y la importancia del programa de formación profesional social dentro de la empresa hotelera, se descubrió que los líderes no han puesto en marcha una estrategia o un plan claros. A pesar de reconocer su importancia, no lo han puesto en marcha. Además, en lo que respecta a las competencias interpersonales cruciales, los empleados de nivel directivo identificaron la comunicación, el trabajo en equipo y las habilidades organizativas como fundamentales en el sector de la hostelería debido a su naturaleza inherente.

**Título: GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO PARA OPTIMIZAR EL DESEMPEÑO LABORAL EN EL HOTEL VALLE DEL SOL HAND DE LA CIUDAD DE CHICLAYO – REGIÓN LAMBAYEQUE, 2019 (Lama J., Yaipen J.)**

Este estudio se centra en optimizar el desempeño laboral en el hotel Valle del Sol Hand a través de una gestión efectiva del talento humano. En consecuencia, el objetivo es proponer un modelo de gestión del talento humano que mejore el desempeño laboral en este hotel específico de Chiclayo, ubicado en la región Lambayeque. La metodología empleada fue de tipo mixto, con un diseño ex-post-facto y con una muestra de la totalidad de la plantilla de 10 personas del hotel. El instrumento utilizado fue un cuestionario tipo Likert. Al analizar la situación, se observó que los empleados no estaban interesados en la gestión del talento humano, lo que provocaba insatisfacción en el entorno laboral. Por otra parte, al evaluar el desempeño laboral actual en el hotel Valle del Sol Hand, se determinó que la mayoría -53% de los empleados- cumple adecuadamente con las tareas asignadas. Por lo tanto, es evidente que la implementación de un modelo de gestión del talento humano es crucial para el desarrollo del hotel, ya que tiene el potencial de mejorar significativamente los resultados del desempeño laboral de sus empleados.

**Título: “Evaluación del Desempeño Laboral de los colaboradores del Hotel La Princesa, distrito de Lince, 2017”, Chavarría (2017)**

El propósito de esta tesis fue explorar el desempeño laboral de los empleados del Hotel La Princesa. Se trata de una investigación descriptiva, no experimental, de corte transversal, en la que participó una población de 29 empleados. Uno de los principales resultados indica que los empleados muestran habilidades, capacidades y comportamientos que fomentan un rendimiento personal y un trabajo en equipo eficaces.

Además, los empleados alinean sus objetivos individuales con los objetivos de la empresa; no obstante, hay casos en los que la incertidumbre o la falta

de herramientas proporcionadas por la empresa impiden la consecución de todos los objetivos.

Título: **Capacitación: la llave maestra en la industria hotelera, blog: Hoteles – City/ <https://www.cityexpress.com/blog/capacitacion-llave-maestra-industria-hotelera>**

La formación continua desempeña un papel fundamental en la comprensión de las necesidades y expectativas de los clientes, garantizando la prestación de un servicio rápido, adaptable, valioso, seguro y fiable.

Alcanzar los objetivos del hotel implica identificar sus metas y diseñar una estrategia basada en la formación, que contribuya directa o indirectamente a su consecución.

Informar a los empleados sobre estos objetivos enriquece su rendimiento y fomenta una mentalidad de mejora continua en su trabajo.

Al centrarse en cultivar el talento dentro de la plantilla de un hotel, se produce una notable mejora de la productividad, la competitividad y la reputación. Una formación gestionada eficazmente permite una evaluación exhaustiva del rendimiento, el comportamiento, los puntos fuertes y las áreas de mejora de los empleados.

También sirve de plataforma para reconocer y comprender las preocupaciones recurrentes de los empleados, lo que permite diseñar enfoques eficaces para la resolución de problemas.

La motivación, una de las principales ventajas de la formación, fomenta el compromiso y aumenta la disposición de los empleados a asumir nuevas responsabilidades. Los empleados valorados tienden a estar más comprometidos, lo que se traduce en un mayor rendimiento.

Además, los empleados comprometidos y bien formados suelen impulsar la innovación y muestran una mayor lealtad a la empresa, lo que puede mitigar los problemas asociados a la frecuente rotación de personal.



Reforzar los valores corporativos y alinearse con la filosofía del hotel fomenta el sentimiento de pertenencia entre los empleados, considerándolos parte integrante del éxito del hotel.

En conclusión, la formación continua que introduce a los empleados en nuevas facetas de sus funciones y mejora sus habilidades es fundamental. Este compromiso activo contribuye en gran medida a crear una imagen y una reputación positivas del hotel.

**Título: “LA CAPACITACIÓN AL PERSONAL COMO FACTOR RELEVANTE DE LA GESTIÓN DE CALIDAD Y PLAN DE MEJORA EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR SERVICIO, RUBRO HOTELES, DISTRITO DE HUARAZ, 2019.” (Rosales, 2019)**

El objetivo del presente estudio fue identificar las características de la capacitación del personal como elemento significativo en la mejora de las estrategias de gestión y mejoramiento de la calidad en las micro y pequeñas empresas que operan en el sector servicios hoteleros del distrito de Huaraz en el año 2019. La investigación empleó una metodología no experimental, transversal y descriptiva con énfasis cuantitativo. La investigación consistió en una encuesta administrada a través de un cuestionario de 19 preguntas a una muestra de 15 micro y pequeñas empresas (MYPE).

Los principales resultados revelaron que el 53,33% de los encuestados tenían entre 31 y 50 años, el 60% eran hombres y el 60% poseían un título de enseñanza superior. Además, el 66,67% de las microempresas y pequeñas empresas tenían una antigüedad empresarial de 7 años o más, mientras que el 86,67% reconocía el papel fundamental de la formación del personal en la gestión eficaz de la calidad. Sin embargo, el 46,67% citó la falta de compromiso de los representantes como un obstáculo para la aplicación eficaz de la gestión de la calidad. Se observó que el 66,67% realizaba ocasionalmente evaluaciones previas de las necesidades de personal, el 40% ofrecía muy pocos programas de formación y el mismo porcentaje mencionaba sesiones de formación anuales. La conclusión del estudio hizo hincapié en la postura de los representantes sobre el

insuficiente compromiso e interés de los propietarios, lo que repercute en la implantación eficaz de la gestión de la calidad en los servicios. Además, las evaluaciones previas poco frecuentes y las sesiones de formación anuales se identificaron como factores que contribuyen a reducir la rentabilidad de la empresa.

**Título: “EFECTOS DE LA CAPACITACIÓN DEL PERSONAL EN LA GESTIÓN LOGÍSTICA DEL HOTEL CALIFORNIA VALLE SAGRADO CALCA-2019”, (Chacón y Zambrano, 2019 ) Universidad Andina del Cusco.**

El objetivo principal de esta tesis es examinar cómo influye la formación del personal en la gestión logística del "Hotel California" de Valle Sagrado Calca. Para ello, se utilizó un método cuantitativo explicativo para evaluar la influencia de la formación del personal en la gestión logística. El estudio abarcó a todos los miembros del personal del hotel, y la recogida de datos consistió en un cuestionario de preguntas cerradas. Para el análisis se utilizó el programa SPSS 25, que permite realizar evaluaciones estadísticas y pruebas t-student. La investigación adoptó un diseño experimental en el que participó todo el personal del hotel, que fue el principal beneficiario. Tras la formación, el estudio de campo reveló cambios significativos, confirmados por pruebas t-student bilaterales, que demostraron mejoras considerables en varias dimensiones, como "gestión de compras", "almacén", "inventario", "transporte y distribución" y la variable central del estudio, "gestión logística".

### **Locales**

**Título: “LA GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO EN LA EMPRESA CAYMAN ECOLOGDE E.I.R.L. DE PUERTO MALDONADO - MADRE DE DIOS, 2017” (Muñiz, 2017)**

La investigación se realizó siguiendo un diseño de investigación descriptivo, con enfoque específico en una variable singular. Su objetivo principal fue ilustrar el manejo del talento humano dentro de la empresa Cayman Ecolodge E.I.R.L. ubicada en Puerto Maldonado - Madre de Dios. El análisis

buscó conocer los comportamientos asociados a esta variable. Mediante un cuestionario de 36 ítems desarrollado en base a dimensiones establecidas, se utilizó el método de encuesta y se administró a un grupo de 28 personas, representativas de la totalidad de los trabajadores de la empresa. Los resultados indican una media muestral de 81,57, lo que indica una gestión inadecuada del talento humano, según la percepción de la mayoría de los empleados. Esto sugiere una falta de iniciativas destinadas a reforzar los conocimientos, las habilidades, el pensamiento crítico y las actitudes de los empleados, esenciales para una gestión eficaz del talento humano que promueva una mayor productividad, compromiso y lealtad entre el personal, lo que en última instancia conduce a una mayor rentabilidad de la empresa.

## **2.2 Modelo Teórico**

No corresponde a este tipo de investigación.

## **2.3 Marco Teórico**

### **a. Capacitación hotelera**

La formación consiste en dotar a todo el personal de servicio del hotel de métodos destinados a mejorar la calidad del servicio, fomentando el avance tanto humano como económico de la empresa. Estas sesiones de formación integran un enfoque sustancial en la motivación y el crecimiento individual de los miembros del personal. Además, ofrecen una breve orientación a los miembros del equipo, tratando de inculcar una filosofía centrada en el compromiso con el hotel.

El objetivo es que los empleados interioricen plenamente los principios del hotel, se alineen con sus objetivos y colaboren para alcanzar las metas predeterminadas de la empresa, contribuyendo así al éxito del hotel.

Se lleva a cabo una evaluación exhaustiva de las necesidades de formación para diseñar el programa de formación adaptado a la empresa. Este programa implica la difusión de técnicas contemporáneas que la empresa puede adoptar para lograr resultados óptimos. Las sesiones de formación son totalmente interactivas e integran ejercicios prácticos, estudios de casos

y vídeos. Estos enfoques facilitan la conexión de los empleados con las situaciones que encuentran a diario en sus funciones. (EL INSIGNIA BLOGS, 2016) <https://elinsignia.com/2016/11/10/capacitacion-general-dentro-hotel/>)

### **b. Capacitación en la actividad turística**

En cada lugar turístico, hay una diversa gama de negocios o servicios relacionados con el turismo que se han esbozado recientemente. Todos ellos requieren personal experto que garantice a los visitantes una experiencia eficiente y agradable. Algunos lugares poseen rasgos distintivos que hacen necesaria la preparación de personal especializado en áreas muy concretas, como la guía local, la cocina regional, la artesanía tradicional o la experiencia en deportes de aventura, entre otras.

Por lo tanto, centrar los esfuerzos en un destino específico, como a través de una estrategia global, requeriría diseñar un régimen de formación de recursos humanos que tenga en cuenta estos aspectos. Normalmente, la formación se clasifica en dos ámbitos: Gestión empresarial y Especializaciones técnicas. Además, dentro de estas áreas, la formación puede ser amplia o a medida, en relación directa con las actividades de la industria turística. (Verónica Silva Prado, 2018).

### **c. Capacitación del personal**

Tenga en cuenta esta definición: la célebre cita de Benjamin Franklin que afirma que “La inversión en el conocimiento paga el mejor interés”. Su sabiduría sigue siendo cierta. En la actualidad, numerosas empresas adoptan este concepto, considerando la formación del personal como un componente fundamental de la estrategia de inversión y expansión de una empresa.

La formación de los empleados sirve para dotar a los individuos de los conocimientos y habilidades necesarios para sobresalir en su trabajo. Normalmente, de esta tarea se encargan los departamentos de aprendizaje y desarrollo en las grandes corporaciones y el sector de recursos humanos

en las empresas más pequeñas. Su papel consiste en identificar las necesidades de formación, diseñar iniciativas de formación y garantizar la accesibilidad para todos los empleados. (ISPRING,2016)  
<https://www.ispring.es/blog/capacitacion-de-personal#:~:text=>

#### **d. Importancia de la capacitación en los recursos humanos**

La importancia de la formación y la evaluación de los recursos humanos en una empresa sirve de mecanismo que facilita la actualización y preparación del personal en respuesta a los avances tecnológicos, científicos e informativos. Sin embargo, algunos autores sostienen que este proceso instiga una transformación que induce sentimientos de amenaza e inseguridad entre los empleados, ya que los cambios tienen el potencial de poner en peligro sus esfuerzos profesionales y su subsistencia en general. (Delgado Gutiérrez, José Luis. 2000).

#### **e. Evaluación del plan de capacitación**

Si una empresa pone en marcha un plan de formación, es porque necesita formación o porque existe una carencia de competencias que requiere atención.

Ese es el objetivo principal y, en consecuencia, el aspecto inicial a evaluar. Considere estas preguntas:

- ¿Ha abordado esta formación las necesidades o deficiencias que existían antes de su impartición?
- ¿Ha logrado el objetivo previsto?

Para responder a estas preguntas, el primer paso consiste en identificar tanto las necesidades de formación como el objetivo, es decir, la finalidad de la formación.

Por ejemplo, en un departamento financiero, alguien puede necesitar formación sobre la creación de macros en Microsoft Excel para agilizar la construcción y el análisis de intrincadas operaciones financieras.

El objetivo de esta formación no es aprender tablas dinámicas o explorar

nuevos comandos, sino específicamente dominar la creación de macros. Si, durante esta formación, se cubrieran varios temas excepto la creación de macros, la formación no habría cumplido su objetivo. Además, es posible que la persona siga teniendo el mismo déficit de conocimientos (aunque haya mejorado sus conocimientos de Excel). En tal caso, la persona podría necesitar más formación para cubrir lo que se omitió inicialmente.

Si coincide con este punto de vista, probablemente estará de acuerdo en que identificar con precisión las necesidades es el primer paso crucial para una evaluación completa de la formación.

Para evaluar la formación, considere ¿Se han adquirido los conocimientos y habilidades esenciales?, ¿Se aplican eficazmente en el puesto de trabajo? (IVE CONSULTORES) <https://iveconsultores.com/evaluacion-de-capacitacion/>

#### **f. Evaluación de las características personales del trabajador**

Elementos como:

- Mentalidad de colaboración.
- Motivación para avanzar.
- Responsabilidad.
- Proactividad.
- Enfoque optimista.
- Asistencia puntual.
- Disciplina laboral.
- Relaciones interpersonales con los compañeros.

La fase final del programa de formación consiste en evaluar los resultados obtenidos. Esta evaluación debe abarcar dos dimensiones: Evaluar si la formación ha dado lugar a las modificaciones previstas en la conducta de los empleados.

El objetivo de este estudio es examinar en qué medida los resultados del programa de formación se ajustan a la consecución de los objetivos de la organización. (OBED, 2000)

### **g. Sector turismo y empleo**

Una importante investigación sobre el empleo en el sector turístico peruano (CHACALTANA, 2002) revela una mano de obra insuficientemente formada y preparada para prestar servicios turísticos, lo que se traduce en una calidad deficiente del servicio. Los informes de PROMPERÚ revelan una disparidad en los niveles de satisfacción en varios sectores, lo que implica una deficiencia generalizada en la calidad del servicio, con la excepción de los guías turísticos.

En Perú, no existe un modelo de certificación establecido para las empresas turísticas, y sólo un número limitado obtiene certificaciones a través de vías no convencionales. Dado que se está desarrollando un marco de certificación de la calidad, inspirarse en prácticas internacionales exitosas puede ayudar a cultivar una cultura centrada en la calidad.

### **h. Turismo**

El turismo consiste en las actividades que las personas realizan al viajar y residir en lugares distintos de su entorno habitual durante un periodo inferior a un año. Estas actividades pueden tener fines de ocio, negocios u otros relacionados con el turismo, siempre que no impliquen la realización de un trabajo remunerado en el lugar de destino. (ONU, 2018)

### **i. Turismo y toma de decisiones**

La política que rige el turismo se deriva de la política pública establecida por la Administración Nacional de Turismo. Su legitimidad deriva de la autoridad conferida al público a través de la administración democrática, que establece metas, objetivos y estrategias.

Debido a la naturaleza intrincada del turismo, la política debe desarrollarse en colaboración entre disciplinas e instituciones. Es esencial no confinarla únicamente dentro de la política económica, como a menudo se ha percibido, sino reconocerla como una política autónoma en la gestión gubernamental.

Considerar la política turística como una entidad autónoma dentro de la gestión gubernamental es crucial, teniendo en cuenta sus diversos contenidos y herramientas. En lugar de múltiples políticas, existe una política de turismo singular establecida en el Plan Estratégico Federal de Turismo Sostenible 2020, actualizado en 2011. En consecuencia, esta política involucra a varios actores, niveles de operación, herramientas y funciones a través de múltiples esferas de acción. (Alejandro García, 2011)

#### **j. Plan de desarrollo turístico**

Un plan para desarrollar el turismo sirve como herramienta de gestión destinada a promover tanto el turismo como el progreso social dentro de una zona específica. Sienta las bases para abordar las necesidades insatisfechas de los turistas y los proveedores de servicios, elevando en última instancia la experiencia turística global en un destino determinado.

Cabe señalar que el desarrollo, en su esencia, denota crecimiento o mejora, ya sea en términos físicos o intelectuales. Cuando se aplica a una comunidad, abarca el avance económico, cultural, social y político.

En el contexto de un plan, representa un marco estructurado que se elabora antes de poner en marcha una acción, guiándola hacia los objetivos deseados. Un plan funciona esencialmente como una guía de navegación. (<https://definicion.de/plan-de-desarrollo/>)

#### **k. Potencial humano**

El potencial humano encarna la capacidad de un individuo para generar, ser pionero y alcanzar objetivos personales. Es un atributo innato, cultivado por la actitud y el entusiasmo de cada uno.

En el entorno empresarial, es primordial contar con una mano de obra humana bien formada, con competencias, conducta y aptitudes armonizadas con la misión de la empresa. Este activo humano debe promover activamente los objetivos de la empresa.

Evaluar el potencial humano de su empresa permite observar el rendimiento



continuo y la congruencia entre los objetivos de la empresa y los objetivos personales de su personal.

(<https://impulsapopular.com/gerencia/que-es-el-potencial-humano-y-como-medirlo/>)

### **I. Gestión estratégica**

La gestión estratégica implica un conjunto de medidas dirigidas a la creación de estrategias competitivas. Incluye la promulgación de políticas que apoyen la distribución eficaz de los recursos para lograr el triunfo de la organización, esforzándose por conseguir una ventaja competitiva duradera en el futuro.

Fundamentalmente, la gestión estratégica encarna el proceso de supervisar hábil y eficazmente una compañía o empresa. Abarca la ejecución de tácticas que garanticen la supervivencia a corto plazo y fomenten la competitividad a medio y largo plazo.

Cabe destacar que la gestión estratégica constituye un segmento dentro de la administración de empresas. Su núcleo gira en torno a la configuración de la perspectiva estratégica de una empresa. Esto se consigue mediante una planificación deliberada, estableciendo objetivos bien definidos. Posteriormente, se diseñan las estrategias, se ponen en marcha y se evalúan sus resultados. (<https://economipedia.com/definiciones/gestion-estrategica.html>)

## **CAPITULO III: METODOLOGIA DE LA INVESTIGACIÓN**

### **3.1 Tipo de estudio**

#### **3.1.1 Estudio Cualitativo**

- Técnica: Entrevista en profundidad.
- Instrumento: Guía de pautas de evaluación de la gestión en recursos humanos del Hotel Cabaña Quinta.
- Universo a investigar: Conformado por el personal del hotel Cabaña Quinta, que asciende a un numero de 17 empleados.
- Ámbito Geográfico: Ciudad de Puerto Maldonado.
- Tamaño de la muestra: 17 entrevistas en profundidad a los empleados del Hotel Cabaña Quinta.
- Fecha de trabajo de campo: Abril, mayo y junio del 2023.

#### **3.1.2 Estudio Cuantitativo**

- Técnica: Encuesta.
- Instrumento: Cuestionario estructurado y estandarizado con preguntas abiertas y cerradas.
- Universo: Total del personal de servicio y administrativo del hotel Cabaña Quinta.
- Tamaño de la muestra: La muestra está constituida por los 17 empleados del hotel.
- Fechas del trabajo de campo: Abril, mayo y junio del 2023.

Asimismo, esta investigación se llevó a cabo para generar nuevos conocimientos y áreas de análisis sin beneficio práctico específico e inmediato. El objetivo es incrementar el aspecto teórico sin preocuparse por la aplicación práctica. El objetivo es reconocer y encontrar soluciones a problemas de carácter general.

### **3.2 Diseño de estudio**

Según Carrasco (2013), el diseño de la investigación es de suma importancia en el uso metodológico del proceso de investigación, contribuyendo a la

aproximación de la verdad del problema, las conjeturas y la consecución de metas analíticas en el entorno social en el que se presenta el fenómeno o caso problemático identificado.

Además, según Hernández, et al. (2014), con este tipo de diseño, el análisis tiene como objetivo conocer el nivel de interacción o asociación entre dos o más categorías, conceptos o variables.

El muestreo de la presente investigación se realizó durante un periodo de tiempo concreto, desde abril, mayo y junio de 2023, lo que lo convierte en un estudio transversal.

### **3.3 Población y muestra**

La población o universo de la presente tesis es equivalente a todo el personal del Hotel Cabaña Quinta, que está representado por 17 personas, incluyendo su Gerente General, la Sra. Miluska Rosana Pérez Alencart. La muestra es exactamente igual a la población por el tamaño que representa.

#### **3.3.1 Población**

La Población para el caso de la presente Tesis está constituida por los 17 empleados del Hotel Cabaña Quinta.

#### **3.3.2 Muestra**

La muestra está constituida también por la misma cantidad de 17 empleados que son el personal del Hotel Cabaña Quinta.

### **3.4 Métodos y técnicas**

Se utilizaron los siguientes procedimientos para desarrollar el estudio:

**Inductivo**, para obtener los resultados del análisis de variables y cantidades, así como para obtener conclusiones en general sobre los resultados del estudio.

**Deductivo**, se utilizó para dividir en las dimensiones y para reflejar una

comprensión real de la capacitación continua como estrategia para mejorar el desempeño organizacional del hotel “Cabaña Quinta”. Luego se realizó un estudio, una explicación de acuerdo a los resultados obtenidos con la herramienta de recolección de datos, lo que permitió proponer las conclusiones más importantes del trabajo de investigación.

**Descriptivo**, se utilizó para explicar correctamente los rasgos de la verdad bajo investigación, además, para establecer la prevalencia de la Capacitación Continua como estrategia para mejorar el desempeño organizacional del hotel Cabaña Quinta.

**La técnica** utilizada en la investigación la Capacitación Continua como estrategia para mejorar el desempeño organizacional del hotel Cabaña Quinta será: **La encuesta**.

**El instrumento** empleado para lograr la información sobre las variables capacitación continua (variable independiente) y desempeño organizacional (variable dependiente): **El cuestionario**.

### 3.5 Tratamiento de datos

- **Entrevista y encuestas:** enfocadas y dirigidas a las personas que son población de estudio para obtener información relevante para el estudio, ya sea de forma abierta y espontánea.
- **Observación Directa:** esta técnica nos ayuda a adquirir información confiable y directa, siempre en cuando se realice por medio de un proceso controlado y sistematizado, como la utilización de medios audiovisuales.
- **Técnicas para el procesamiento y análisis de los datos:** la utilización de herramientas estadísticas asistidas por computadoras acompañado de software estadísticos apropiados para la investigación en ciencias sociales.

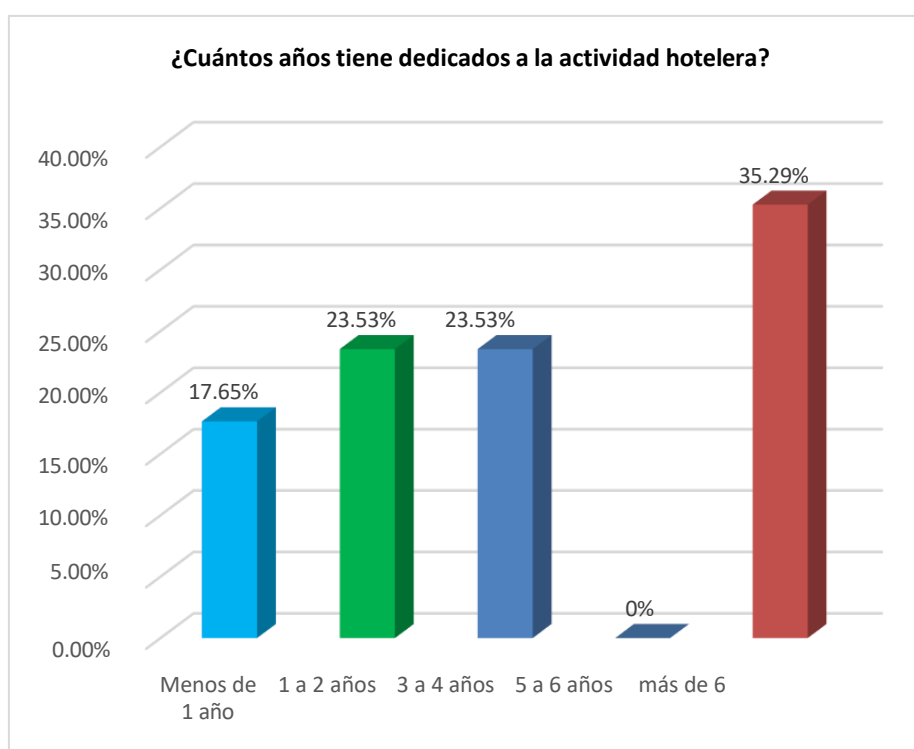
## CAPITULO IV: RESULTADOS DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

### 4.1 Análisis y discusión de resultados.

#### PREGUNTA N°1.-

**¿Cuántos años tiene dedicado a la actividad hotelera?**

	frecuencia	porcentaje
Menos de 1 año	3	17.65%
1 a 2 años	4	23.53%
3 a 4 años	4	23.53%
5 a 6 años	0	0%
más de 6	6	35.29%
	17	100%



**Cuadro N°1.-** Elaboración propia

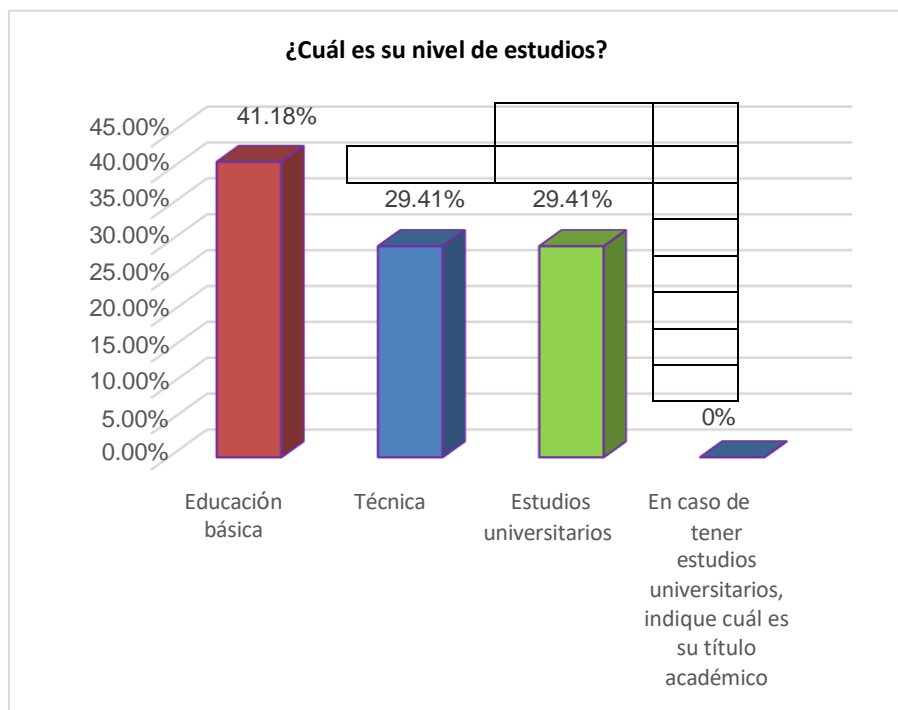
En este cuadro podemos apreciar que un mayoritario 35.29%, tiene más de 6 años dedicados a la Hotelería y que solo un 17.65% tiene menos de 1 año de experiencia, lo que significa que, un gran grupo de trabajadores del Hotel Cabaña Quinta, tiene la experiencia necesaria, para desarrollar sus labores. Esto es además un claro indicador de que podría aprovecharse la experiencia de estos trabajadores, para capacitar a nuevos contratados y de esta forma asimilarlos más rápidamente a la empresa.

Esto concuerda con lo postulado por (INSIGNIA, 2023), La formación consiste en dotar al personal de los servicios hoteleros de las competencias necesarias para mejorar la calidad del servicio, fomentando así el desarrollo humano y económico de la empresa. En cada sesión se da prioridad al fomento de la motivación y el crecimiento personal de los participantes. Además, ofrece una orientación concisa a los colaboradores, con la intención de alimentar un sentido de compromiso hacia el hotel.

El objetivo es que los empleados se identifiquen con los principios del hotel, hagan suya su misión y colaboren para alcanzar los objetivos predeterminados de la empresa, contribuyendo así a la prosperidad del hotel.

## **PREGUNTA N°2**

<b>¿Cuál es su nivel de estudios?</b>	<b>frecuencia</b>	<b>porcentaje</b>
Educación básica	7	41.18%
Técnica	5	29.41%
Estudios universitarios	5	29.41%
En caso de tener estudios universitarios, indique cuál es su título académico	0	0%
	17	100%



**Cuadro N° 2.-** Elaboración Propia.

En este cuadro, que nos revela que 41.18% de los trabajadores, tiene educación básica, podemos concluir que la mayor parte de los puestos trabajo en el hotel, no requieren de personal con habilidades o capacidades de alta especialización o nivel profesional.

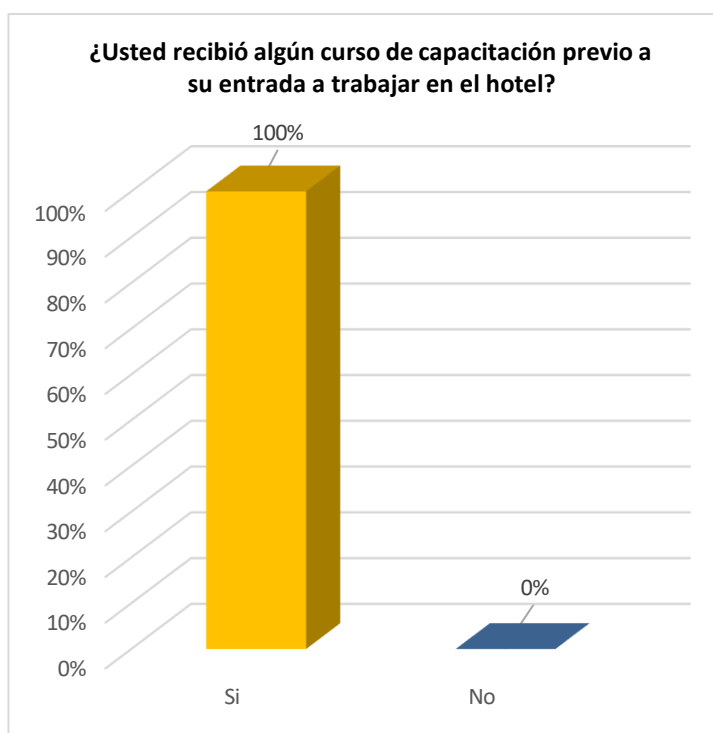
Esta información es clave para determinar el tipo de capacitación a incluir en el programa de cursos de formación para trabajadores del hotel. Luego observamos 29.41% de los empleados tiene instrucción de nivel técnico y en el mismo porcentaje empleados con formación profesional universitaria, lo que significa que la capacitación para estos debe ser atendida de forma que se concentre en aspectos puntuales para fortalecer sus capacidades, con el objetivo de elevar la producción y productividad en el Hotel, tal como lo afirma, (CHAVEZ, 2018), el desarrollo de planes de capacitación para la industrias de la hostelería requiere no solo una comprensión exhaustiva de las áreas específicas dentro del hotel que se abordarán, sino también experiencia práctica en el campo. Este conocimiento experiencial sirve para

mejorar la experiencia de capacitación para el público objetivo mediante la incorporación de escenarios de la vida real y el establecimiento de una conexión con las realidades de trabajar en la industria de la hospitalidad.

### PREGUNTA N° 3.-

**¿Usted recibió algún curso de capacitación previo a su entrada a trabajar en el hotel?**

	frecuencia	porcentaje
Si	17	100%
No	0	0%
	17	100%



**Cuadro N° 3.-** Elaboración Propia

En este cuadro podemos apreciar que el 100% de los trabajadores del Hotel



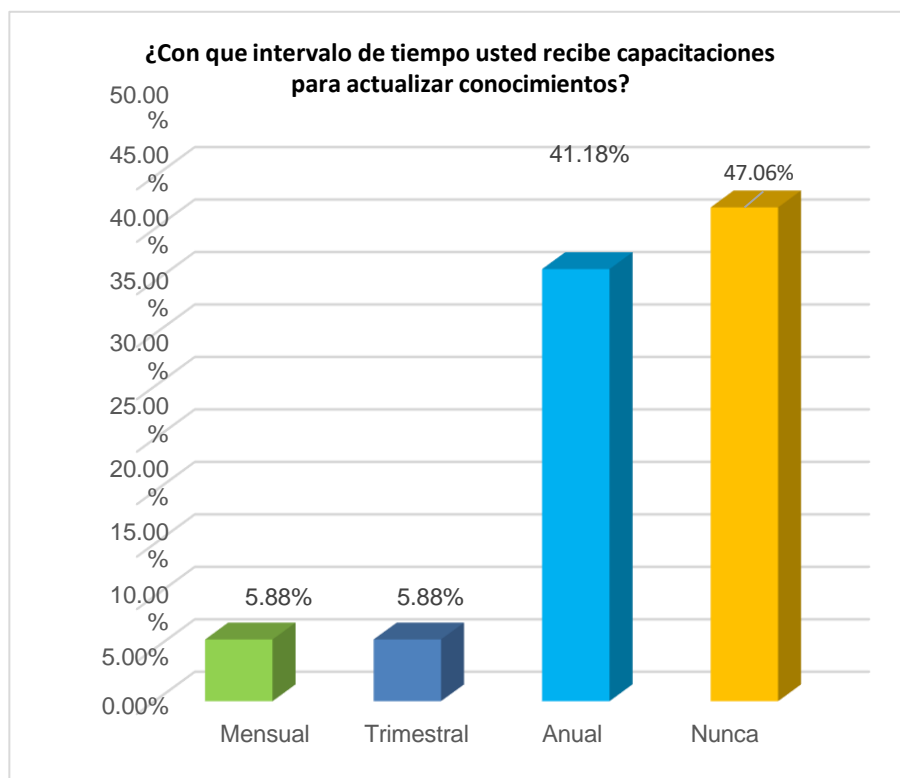
Cabaña Quinta, recibieron un curso de capacitación en turismo, previo a su ingreso a laborar al Hotel, esto se interpreta a favor de la gestión en el Hotel, ya que al contar con colaboradores que tienen una base de conocimientos previos, es más fácil desarrollar el proceso de inducción y asimilación laboral en la empresa, del mismo modo al configurar el Plan de Capacitación para el personal del Hotel, ya se cuenta con antecedentes desde los cuales partir para poder hacer una mejor selección de los temas que se deben incluir, tal como también lo afirma: (Suarez Planas, 2020)

La viabilidad de este concepto de formación integral puede comprobarse por su capacidad para fomentar un sentimiento de crecimiento laboral y, por consiguiente, un sentimiento de pertenencia entre los trabajadores. De hecho, este enfoque permite a los individuos experimentar un sentimiento de valor, al tiempo que demuestra el compromiso deliberado de la dirección de fomentar un crecimiento profesional óptimo de su personal en sus respectivas funciones. La solución sugerida para abordar el problema en el Hotel Howard Johnson pasa por la adopción de un amplio programa de formación que incluya todos los ámbitos operativos. Esta estrategia debería incluir todos los aspectos de los recursos humanos de la empresa.

#### **PREGUNTA N° 4.-**

**¿Con que intervalo de tiempo usted recibe capacitaciones para actualizar conocimientos?**

	<b>frecuencia</b>	<b>porcentaje</b>
Mensual	1	5.88%
Trimestral	1	5.88%
Anual	7	41.18%
Nunca	8	47.06%
	17	100%



**Cuadro N° 4.-** Elaboración propia.

En este cuadro, observamos que el 41.18% de los empleados manifiesta recibir capacitaciones en forma anual y 47.06% indica que no recibe capacitaciones nunca, lo que determinaría que el Plan de Capacitación para los empleados del Hotel Cabaña Quinta, debe ser abordado con un criterio de integralidad y periodicidad bien estudiado en relación a las necesidades de capacitación que se hayan identificado en las distintas áreas del Hotel, como también lo sugiere: (NARVÁEZ, 2017), La formación externa tiene muchas ventajas.

- La formación externa se considera adecuada para áreas que necesitan conocimientos y experiencia especializados.
- Se cultivan talentos o conocimientos especializados.
- La formación puede completarse en un periodo de 24 horas.
- Los programas de formación externa tienen la capacidad de concentrarse en un ámbito concreto.
- Una ventaja es que proporcionan una perspectiva externa.
- Se detectan los puntos débiles que no se ven internamente.

- Los colaboradores operan dentro de un contexto distinto.

#### Desventajas

- En algunas ocasiones, el gasto puede ser significativamente elevado.

Es importante tomar en cuenta lo planteado por (Mayola Salazar, Marcela Hernández A, M. Guadalupe Vargas J, José Hernández M, 2017). Los datos de los ejecutivos de ventas se examinaron utilizando tablas de contingencia, en las que se evaluaron las frecuencias derivadas de las mediciones de las variables relativas a las estrategias de gestión aplicadas a cada grupo. Los resultados posteriores se estructuraron sistemáticamente en porcentajes, facilitando la comparación entre los tres grupos definidos (grupo control 1, grupo experimental y control 2).

En la Tabla 1, que incluye 20 ejecutivos de ventas que carecen de la implementación del curso de coaching, es evidente que indicadores como Estrategia de Ventas (EV2) con 60%, EV5 con 64%, Desarrollo Humano (DH1) con 59% y Coaching de Ventas (CV1) con 75% demuestran la alineación de las estrategias de ventas con las necesidades de los clientes. Aspectos como la formación en desarrollo humano, la comunicación eficaz, las herramientas administrativas y las técnicas de mejora continua de la calidad se establecen de forma coherente en los establecimientos de alojamiento en los que trabajan. Sin embargo, cuando se trata de los indicadores CV2 con 35%, CV3 con 30% y CV4 con 40%, que se refieren a la comprensión y aplicación del coaching como herramienta de eficiencia, colaboración y procesos estratégicos de compra, estos conocimientos se emplean con menor frecuencia.

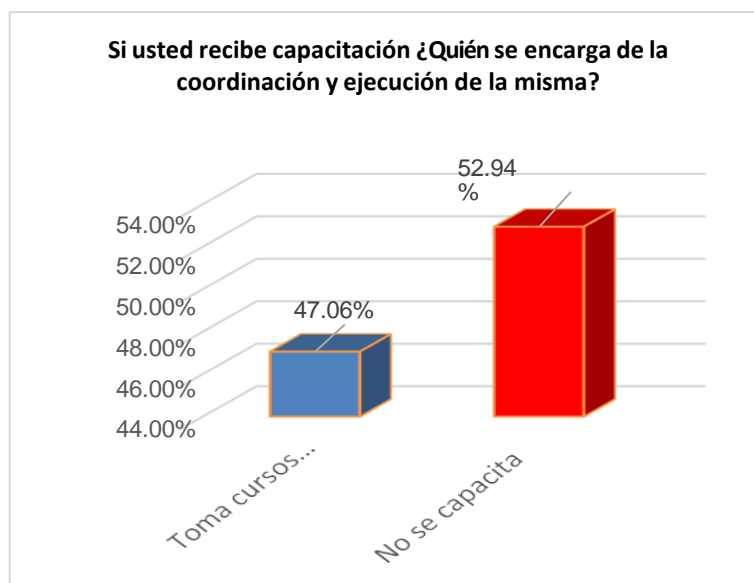
**TABLA 1** Resultados del grupo control 1 correspondiente a 20 ejecutivos de ventas.

Indicador: Estrategia de Ventas (EV)	2. Las estrategias de ventas utilizadas, se ajustan a las necesidades del cliente.					
Grupo control 1 Sin coaching	Nunca 0%	Rara vez 0%	Alguna vez 15%	Casi siempre 60%	Siempre 25%	Total 100%
Indicador: Estrategia de Ventas (EV)	5. La capacitación en herramientas administrativas y de desarrollo humano favorecen el cumplimiento de metas.					
Grupo control 1 Sin coaching	Nunca 0%	Rara vez 0%	Alguna vez 9%	Casi siempre 64%	Siempre 27%	Total 100%
Indicador Desarrollo Humano (DH)	1. La comunicación asertiva entre jefes y colaboradores favorece el logro de objetivos.					
Grupo control 1 Sin coaching	Nunca 0%	Rara vez 0%	Alguna vez 9%	Casi siempre 59%	Siempre 32%	Total 100%
Indicador Coaching en Ventas (CV)	1. El hotel capacita al personal de servicios, de técnicas para la mejora continua de la calidad.					
Grupo control 1 Sin coaching	Nunca 0%	Rara vez 0%	Alguna vez 10%	Casi siempre 75%	Siempre 15%	Total 100%
Indicador Coaching en Ventas (CV)	2. El coaching le da al hotel un rumbo claro hacia la efectividad.					
Grupo control 1 Sin coaching	Nunca 5%	Rara vez 30%	Alguna vez 35%	Casi siempre 30%	Siempre 0%	Total 100%
Indicador Coaching en Ventas (CV)	3. El coaching le permite trabajar de forma colaborativa y eficiente.					
Grupo control 1 Sin coaching	Nunca 15%	Rara vez 25%	Alguna vez 30%	Casi siempre 30%	Siempre 0%	Total 100%
Indicador Coaching en Ventas (CV)	4. Guía a sus clientes a través de un proceso de compra inteligente a través del coaching.					
Grupo control 1 Sin coaching	Nunca 15%	Rara vez 15%	Alguna vez 40%	Casi siempre 30%	Siempre 0%	Total 100%

### PREGUNTA N° 5.-

**Si usted recibe capacitación  
¿Quién se encarga de la  
coordinación y ejecución de la  
misma?**

	frecuencia	porcentaje
Toma cursos independientemente	8	47.06%
No se capacita	9	52.94%
	17	100%



**Cuadro N° 5.-** Elaboración propia

Según este cuadro el 52.94% del personal del Hotel Cabaña Quinta, no se capacita y el 47.06%, se capacita de forma independiente, lo que nos demuestra la urgente necesidad de abordar el tema de capacitación, ya que, al no haber un Plan de Capacitación estructurado, el tema de mejora continua en el servicio se ve directamente afectado y por consiguiente la calidad hotelera del hotel.

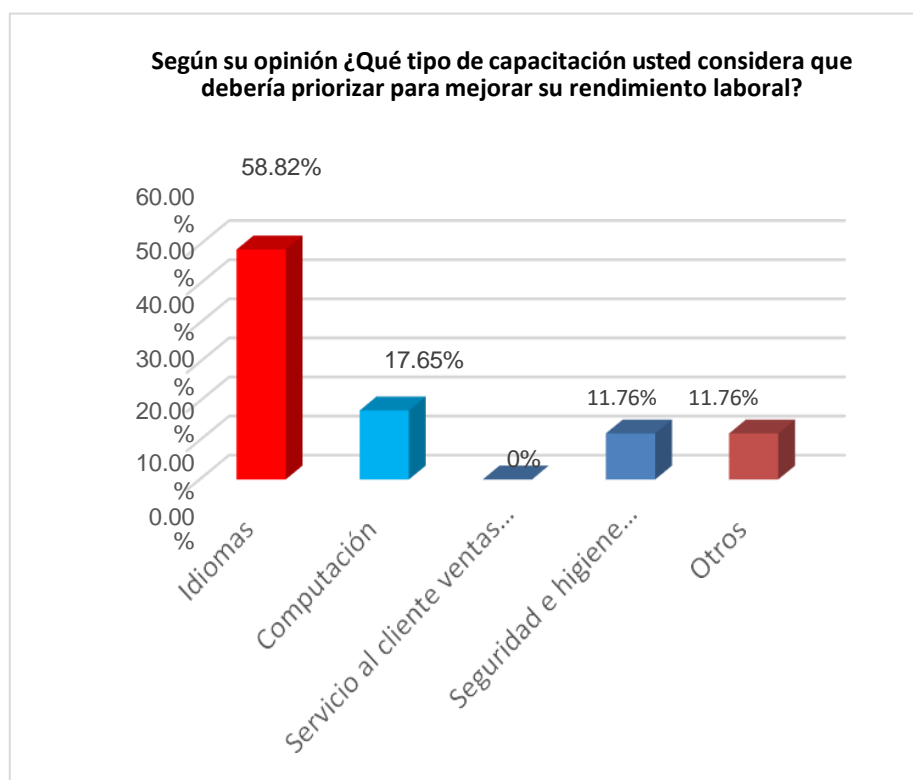
Adicionalmente está el hecho de que al percibir los empleados que la empresa no tiene la capacitación como una de las prioridades de su gestión, podrían entender que la no se les estima lo suficiente como para invertir en ellos y esto a su generara en el mediano plazo el resquebrajamiento de la fidelidad de los empleados hacia el hotel, como también lo señala: (Pérez Varela, 2014), La formación se erige como una inversión esencial que aporta efectos positivos tanto a los empleados como al ambiente general de la organización. Con un mundo cada vez más interconectado y unas empresas cada vez más complejas y dinámicas, el trabajo y el aprendizaje están estrechamente relacionados. La mera presencia de individuos aprendiendo dentro de una organización ya no es suficiente. Limitarse a dar directrices

como el "gran estratega" y esperar que los demás le sigan ya no es factible. Las organizaciones del futuro serán las que descubran cómo aprovechar el entusiasmo y el potencial de aprendizaje de las personas en todos los niveles de la organización. (Peter Senge)

#### PREGUNTA N° 6.-

**Según su opinión ¿Qué tipo de capacitación usted considera que debería priorizar para mejorar su rendimiento laboral?**

	frecuencia	porcentaje
Idiomas	10	58.82%
Computación	3	17.65%
Servicio al cliente ventas y marketing	0	0%
Seguridad e higiene alimentaria	2	11.76%
Otros	2	11.76%
	17	100%



**Cuadro N° 6.-** Elaboración propia.

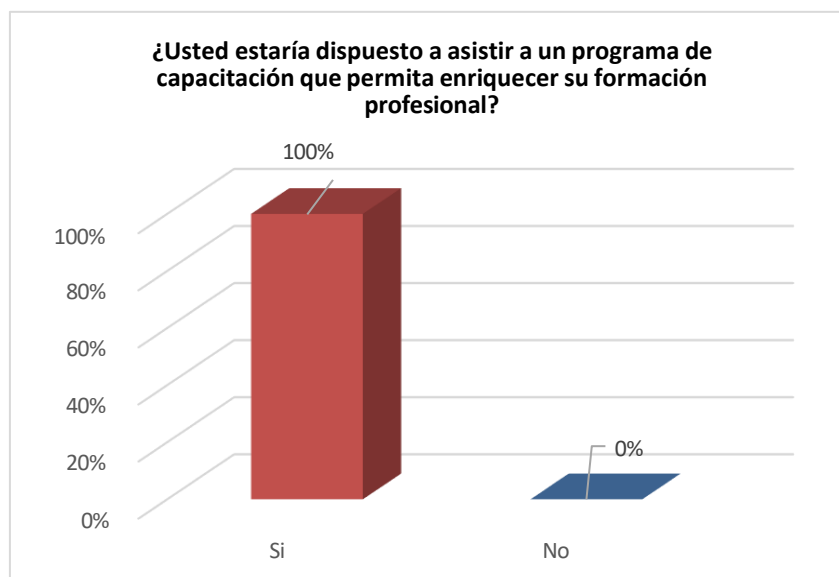
En este cuadro podemos observar un abrumador 58.82%, de respuestas positivas con relación a que los empleados del hotel Cabaña Quinta demandan Capacitación en idiomas, como el tema más importante en el proceso de mejora de capacidades, luego con 17.65% está el tema de computación a continuación con 11.76% el de seguridad e higiene alimentaria. De esta información podemos inferir que operativamente estos temas son de prioridad operativa, es decir que el servicio que los huéspedes de Cabaña Quinta demandan exige este tipo de habilidades o conocimientos técnicos, por lo tanto, estos temas deberían ocupar los primeros puestos en la lista de cursos del Plan de Capacitación Integral para Cabaña Quinta. Gracias a este análisis hemos identificado debilidades en el servicio que deben ser transformadas en fortalezas de los trabajadores del Hotel Cabaña Quinta, con el objetivo de entregar una mejor calidad de servicio a sus huéspedes. Esto también es confirmado por: (Sr. Patricio Javier Fernández Solarte, Elyana Carolina Guerrero Reyna, Mirtha Roxana Gutierrez Yañez, Dalia Elena Loayza Sáenz, Fernando Enrique Sagastegui Ayala, 2020) Dentro del sector hotelero y restaurantero, el dominio de lenguas se ha convertido en una prioridad debido al auge de turistas internacionales y su necesidad de comunicarse. Últimamente, los clientes extranjeros exigen a los hoteles y restaurantes, personal capacitado que entienda su mismo idioma para que puedan comunicarse de una manera fluida y darle la atención adecuada. ¿Cuántos idiomas debes aprender? Lo ideal es dominar fluidamente dos idiomas, además de la lengua materna. También hay que tener en cuenta que los clientes extranjeros, esperan mucho más que los conocimientos básicos de su idioma, ellos desean que los puedan entender a la perfección. Otros idiomas que son muy solicitados en esta área son: alemán, chino mandarín, francés, italiano y español. ¿Por qué es importante incluir distintas lenguas en el negocio hotelero y restaurantero?

Adaptar un negocio a diferentes idiomas te permite: Tener un trato especializado con cada cliente. Obtener una mejor imagen de marca ante tu competencia, Mayor captación de clientes y Aumento de visitas internacionales.

### PREGUNTA N° 7.-

**¿Usted estaría dispuesto a asistir a un programa de capacitación que permita enriquecer su formación profesional?**

	frecuencia	porcentaje
Si	17	100%
No	0	0%
	17	100%



**Cuadro N° 7.-** Elaboración propia.

En este cuadro observamos que el 100% de los trabajadores del Hotel Cabaña Quinta, estaría dispuesto a asistir a un programa de capacitación que mejore sus capacidades profesionales, lo que represente un gran aliciente para la empresa en el sentido de contar con la buena disposición de sus colaboradores en el sentido de adquirir nuevas y mejores capacidades, habilidades o técnicas que haga su trabajo más eficiente y más efectivo, lo que tendrá un efecto positivo inmediato en la excelencia con la que se puede y debe brindar el servicio hotelero en general. Esto queda también confirmado

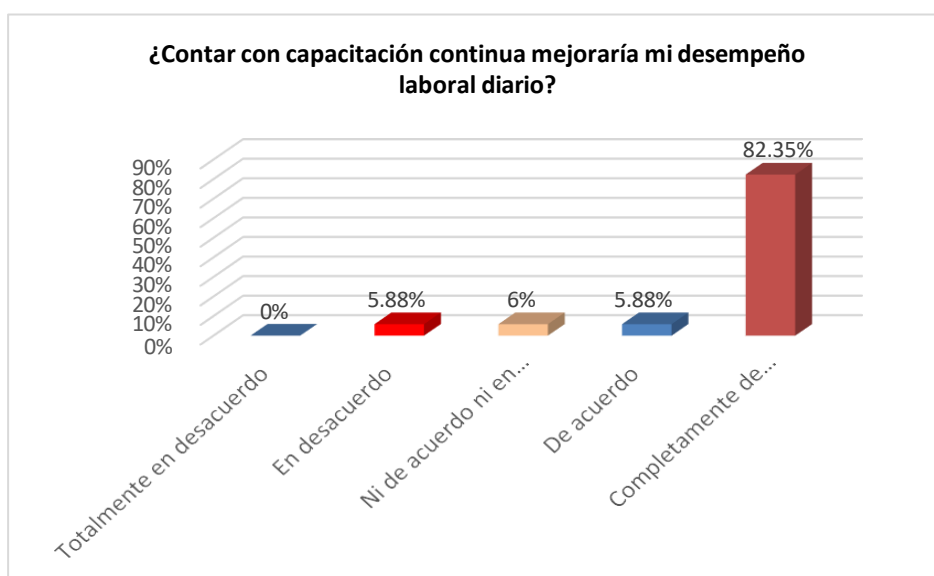


por: (MENDOZA, 2015), La justificación de la formación en servicios hoteleros reside en abordar cuestiones específicas de la industria y aplicar un enfoque de evaluación que incorpore puntos de referencia derivados de las mejores prácticas del sector hotelero. Esta iniciativa pretende reforzar y garantizar los estándares de calidad en múltiples ciudades de nuestro país, con el fin de aumentar la satisfacción de los clientes, promover la expansión empresarial y apoyar el desarrollo sostenible del sector.

### PREGUNTA N° 8.-

**¿Contar con capacitación  
continua mejoraría mi  
desempeño laboral diario?**

	frecuencia	porcentaje
Totalmente en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	1	5.88%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	1	6%
De acuerdo	1	5.88%
Completamente de acuerdo	14	82.35%
	17	100%



**Cuadro N° 8.-** Elaboración propia.

En este cuadro observamos que un mayoritario 8.35% de los encuestados, considera que su desempeño laboral diario mejoraría si recibiese capacitación continua, esto revela la conciencia en los empleados acerca de tener que mejorar a través de un programa de fortalecimiento de capacidades y habilidades técnico – profesionales, orientado de manera práctica a dotarlos de estos conocimientos. Todo este esfuerzo evidentemente debería ser consensuado con los propios trabajadores, pero es imperativamente necesario, que sea liderado por la Gerencia General del Hotel, de lo contrario, es decir sin abordar el tema de la capacitación continua para el personal del hotel, tendría un efecto negativo evidente en la calidad del servicio hotelero ofrecido y esto se corresponde con lo postulado por: (CALLE, 2019), En cuanto a los enfoques orientados a mejorar la calidad del servicio en los micro y pequeños hoteles de una estrella ubicados en el centro de Piura, los clientes perciben una deficiencia en la dedicación del equipo. Esto indica una incapacidad para establecer o mostrar un valor distintivo que distinga a estos hoteles de los demás. En consecuencia, luchan por satisfacer las crecientes demandas de los turistas que buscan estándares de servicio más elevados y una atención individualizada, lo que se traduce en un nivel de calidad del servicio actualmente moderado.

#### **PREGUNTA N° 9.-**

**¿Los capacitadores deben ser especialistas con experiencia certificada?**

	<b>frecuencia</b>	<b>porcentaje</b>
Totalmente en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	0	0%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	0	0%
De acuerdo	3	17.65%
Completamente de acuerdo	14	82.35%
	17	100%



**Cuadro N<sup>o</sup> 9.-** Elaboración propia

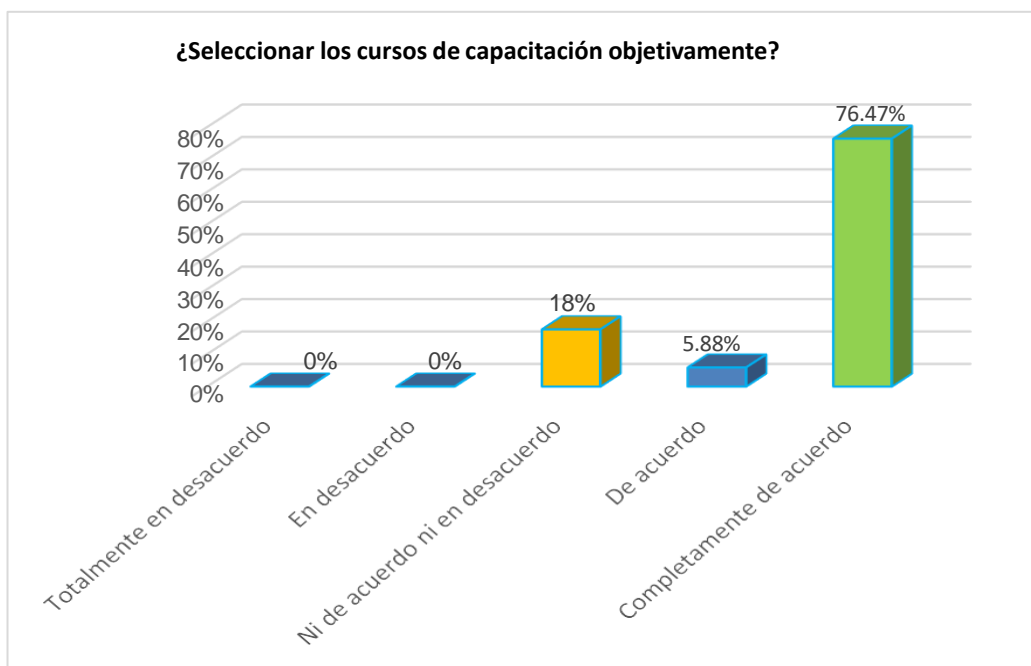
En este cuadro se puede apreciar que el personal del hotel considera que la capacitación debe ser brindada por especialistas con experiencia certificada en un 82.35% y un 17.65% considera que esto sería positivo. Esto nos lleva a considerar este factor como preponderante al momento de seleccionar la plana de capacitadores para fortalecer las capacidades y habilidades de los trabajadores del hotel Cabaña Quinta. Asimismo, nos indica el nivel de seriedad y exigencia que los propios trabajadores consideran que se debe tener al momento de convocar profesionales o empresas que se hagan cargo de esta tarea.

Esto a su vez es corroborado por (SCHOOL, 2020) En España, los servicios de coaching empresarial han aumentado un 30%, según la Federación Internacional de Coaching (Fuente: Hosteltur). La organización también destaca que el coaching profesional puede elevar la productividad de las empresas en un 70%: por cada euro invertido en programas de coaching ejecutivo, formación de recursos humanos o desarrollo de equipos, las empresas pueden obtener un retorno potencial de 700 euros.

**PREGUNTA N° 10.-**

**¿Seleccionar los cursos de capacitación objetivamente?**

	frecuencia	porcentaje
Totalmente en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	0	0%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3	18%
De acuerdo	1	5.88%
Completamente de acuerdo	13	76.47%
	17	100%



**Cuadro N° 10.** Elaboración propia

En este cuadro podemos observar que el 76.47% de los encuestados manifiesta que los cursos para el programa de capacitación para el hotel Cabaña Quinta, deben seleccionarse objetivamente. Esto quiere decir que los

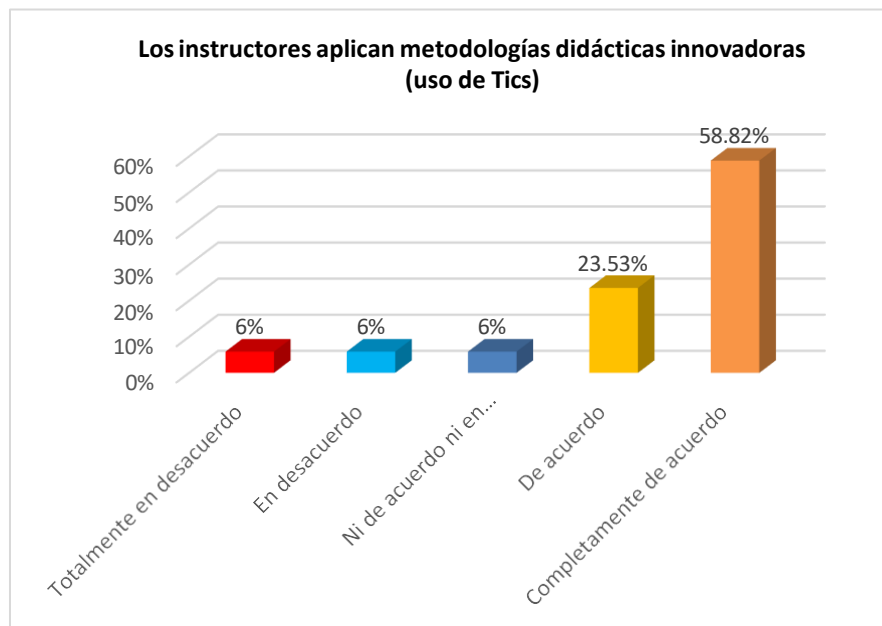
cursos deberán estar de acuerdo con una evaluación transparente de las necesidades y preferencias del personal del hotel Cabaña Quinta, con el claro objetivo de cubrir las brechas de habilidades y competencias que realmente deben ganarse con la aplicación sistemática del Plan de Capacitaciones. Esto quiere decir que los cursos seleccionados deben estar a la medida de las necesidades del recurso humano del hotel.

(ALCANTARA, 2017) también apoya esto en lo que respecta a los temas de interés para los empleados de recepción que aspiran a elevar y perfeccionar la calidad, junto con sus habilidades individuales. El personal del departamento de recepción está interesado en desarrollar diversas materias: El 37% se centra en el inglés u otros idiomas, el 27% en mejorar la calidad del trabajo y las relaciones humanas, el 18% en la comunicación con compañeros y huéspedes, el 9% en fomentar actitudes positivas y el 9% en potenciar la autoestima.

#### **PREGUNTA N° 11.-**

**¿Los instructores aplican metodologías didácticas**

<b>innovadoras (uso de Tics)</b>	<b>frecuencia</b>	<b>porcentaje</b>
Totalmente en desacuerdo	1	6%
En desacuerdo	1	6%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	1	6%
De acuerdo	4	23.53%
Completamente de acuerdo	10	58.82%
	17	100%



**Cuadro N° 11.-** Elaboración propia

En este cuadro observamos que el 58.82% de los trabajadores del hotel Cabaña Quinta están completamente de acuerdo al señalar que los instructores, deben aplicar metodologías innovadoras y didácticas en la aplicación de los cursos que formaran parte del programa de capacitación y 23.53% declaran estar de acuerdo con esto y solo un 6%, no están de acuerdo, con el uso de las TICs. Esto nos indica claramente la importancia de adaptar el plan de capacitación hotelera a las tecnologías de la comunicación más modernas, con el objetivo de provocar un involucramiento mayor en el proceso de aprendizaje. (Diana Oliveros Contreras, Gabriel Mauricio Martínez, 2018) también lo afirman. Las principales TIC utilizadas en los hoteles objeto de estudio implican la dotación de hardware y software de gestión, el uso de tecnologías de conexión a redes y el empleo de aplicaciones electrónicas de marketing y ventas, entre otras herramientas. El software más adoptado incluye la gestión de clientes con un 76%, seguido de la gestión contable con un 71%, la gestión de personal con un 48% y la gestión de inventario con un 43%.

Los hoteles aprovechan Internet para fomentar una conexión más interactiva

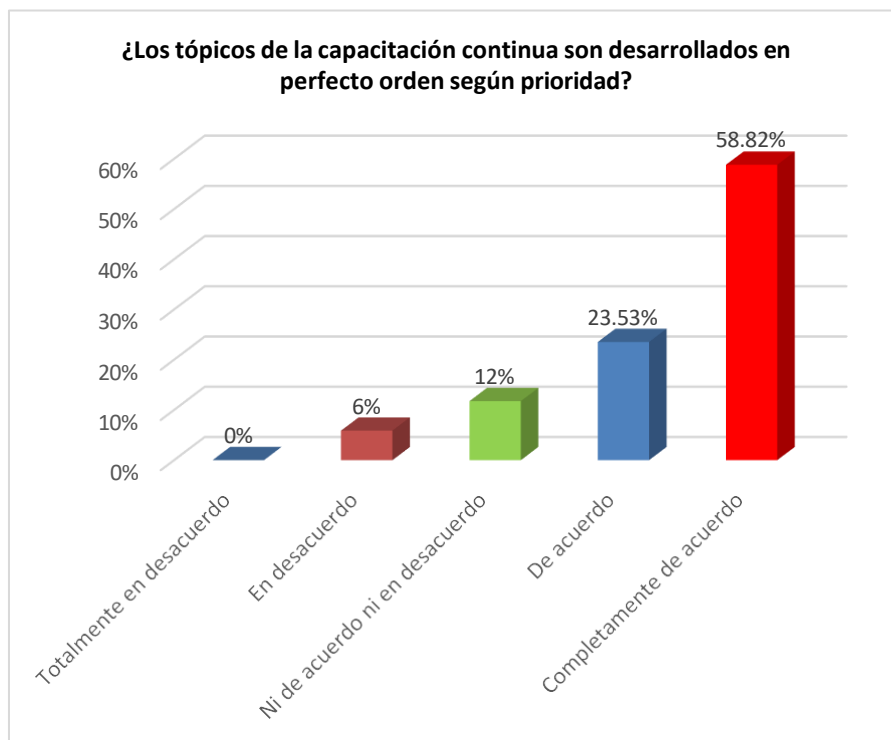
con su entorno, adoptar estrategias competitivas y mejorar el servicio al cliente. Así, el 90% de los hoteles utiliza Internet para la comunicación, el 81% para las transacciones bancarias, el 67% para el comercio electrónico y la búsqueda de información, y el 57% para la formación y la educación.

La página web del hotel sirve como uno de los canales de venta, ofreciendo y vendiendo directamente sus servicios a los clientes. El 95% de los hoteles afirma poseer una página web, que permite a los clientes acceder a información, realizar consultas y reservas, entre otros servicios. Sin embargo, sólo el 11% de las reservas se realizan a través de estos sitios web. Los hoteles identifican como principales limitaciones para las reservas en línea los métodos de pago, los recelos en materia de seguridad, la desconfianza de los clientes por cuestiones logísticas y la inseguridad jurídica en las ventas. En esencia, la adopción y el uso de las TIC no siempre garantizan el establecimiento de relaciones más estrechas con los clientes.

#### **PREGUNTA N°12.-**

**¿Los tópicos de la  
capacitación continua son  
desarrollados en perfecto  
orden según prioridad?**

	<b>frecuencia</b>	<b>porcentaje</b>
Totalmente en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	1	6%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	2	12%
De acuerdo	4	23.53%
Completamente de acuerdo	10	58.82%
	17	100%



**Cuadro N° 12.-** Elaboración propia

En este cuadro observamos que los trabajadores del hotel Cabaña Quinta están completamente de acuerdo en un 58.82% con relación a que los tópicos de la capacitación continua, deben ser desarrollados en perfecto orden de prioridad, luego se observa que el 23.53% de los mismos trabajadores, está de acuerdo con esto mismo y 12% es indiferente a este criterio y solo un 6% está en desacuerdo con el uso de este criterio de orden de prioridad.

Esto también se condice en los propuesto por: (CORREA, 2018). Kirkpatrick (2007) plantea cuatro objetivos de formación: 1. Abordar las necesidades de aprendizaje de los participantes. 2. Provocar un cambio en su comportamiento laboral mediante la aplicación de los conocimientos, habilidades y actitudes adquiridos. 3. Garantizar que el aprendizaje se traduce en una aplicación práctica en sus tareas diarias. 4. Influir positivamente en los factores organizativos.



## 4.2 CONCLUSIONES

En este trabajo de investigación en su proceso de estudio se determinó que la Gerencia del Hotel por falta de atención en el proceso de mejora continua, ha descuidado, una de las columnas fundamentales que mantiene la industria hotelera que es la calidad del servicio al cliente, ya que por un 52% de los empleados, debe hacerse cargo de su propia capacitación.

A través de diferentes autores y de la discusión analítica de sus propuestos se ha manifestado que solo la capacitación continua, puede asegurar la calidad en el servicio hotelero y sobre todo tener sentadas las bases del trabajo constante hacia la excelencia en hotelería. Esto también es asumido así por los trabajadores del Hotel Cabaña Quinta, quienes en un 82.35% opinan que contar con capacitación continua mejoraría de forma decidida su desempeño laboral.

La metodología usada en este trabajo de titulación fue la más conveniente para poder conocer la perspectiva de los trabajadores del Hotel Cabaña Quinta en cuanto a la capacitación continua implementada a través de un Programa de Capacitación y la calidad del servicio ofertado en el Hotel, gracias a esto se pudo precisar entre otros factores el de que tipos de cursos son los que los trabajadores señalan como prioritarios para complementar su formación, así tenemos: Idiomas en 58.82%, Computación 17.65% Servicio al cliente ventas y marketing en 0%, Seguridad e higiene alimentaria en 11.76% y otros en el mismo porcentaje 11.76%.

Los resultados que se obtuvieron a través de las encuestas realizadas a los trabajadores del Hotel Cabaña Quinta permiten inferir que el principal motivo de no presentar una mejora sostenida en la calidad de atención a los huéspedes del hotel, es la falencia que se presenta en el tema de capacitación continua en este establecimiento hotelero, y esto fue confirmado por los propios empleados quienes señalan en un 47.06% afirmo, que nunca recibe capacitación.

La solución para llenar la brecha de calidad con una ruta clara hacia la excelencia es contar con un plan de capacitación para los colaboradores del Hotel Cabaña Quinta, en donde se brinde las herramientas necesarias para poder atender de manera adecuada a los huéspedes para que ellos perciban el servicio recibido como de calidad hotelera asegurada.

### 4.3 RECOMENDACIONES

El Hotel Cabaña Quinta, debe efectuar un programa de capacitación continua para sus trabajadores, que previamente cuente con actividades de sensibilización sobre la importancia de la implementación de esta herramienta de gestión, para el aseguramiento de la calidad hotelera.

Coordinar cursos de capacitación con educadores certificados de experiencia confirmada que posean el perfil profesional apropiado para impartir los cursos de capacitación a los miembros del Hotel Cabaña Quinta, según un plan estructurado y calendarizado sistemáticamente.

Hacer uso de los recursos y materiales didácticos correctos e innovadores que coadyuven a lograr captar la atención de los colaboradores e inclusive originen el auto aprendizaje colaborativo.

Efectuar un seguimiento de los beneficios que procedieron de la implementación del plan de capacitación en los colaboradores del Hotel Cabaña Quinta, así como a las aplicaciones laborales que le dieron los trabajadores, de esta manera evaluar si todos los conocimientos obtenidos están siendo aprovechados o si deben cambiar para futuros planteamientos de capacitación.

## Referencias bibliográficas

Acerenza. (2002).

Acerenza, M. (1988). *Administración del turismo : conceptualización y organización*. México, D.F.: Trillas.

Albacete, C. (2004). *Calidad de servicio en alojamientos rurales*. Granada: Universidad de Granada.

Almanza, M. (1998). *Curso de herramientas para la dirección y gestión de las micro empresas turísticas*. León.

Amorós, E. (2007). *Comportamiento Organizacional* (Vol. Segunda edición). Chiclayo: USAT - Escuela de economía.

Becerra, C. (2015). INCIDENCIA DE LA CALIDAD DE SERVICIO EN EL INCREMENTO DE LA PRODUCTIVIDAD EN UNA INSTITUCIÓN BANCARIA PRIVADA DE LA CIUDAD DE PACASMAYO. *Tesis de pregrado*. Universidad Nacional De Trujillo, Trujillo.

Begazo, J. (2006). ¿Cómo medimos el servicio? Gestión en el Tercer Milenio. *Revista de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas UNMSM*, 9(18), 73-81.

Boullón, R. (1985). *Turismo y medio ambiente en America Latina*. Buenos Aires.

Boullón, R. (1990). *Los municipios turísticos*. México, D.F.: Trillas.

Bringas. (2000).

Caire, E. (2018). La Calidad de Servicio y la Productividad en la Empresa de Transporte y Turismo California Siglo XXI S.A.C. Ate, 2018. *Tesis de pregrado*. Universidad César Vallejo, Lima.

Casanueva, C., García, J., & Caro, F. (2004). *Organización y Gestión de Empresas Turísticas*. Madrid: Pirámide.

Castro, E. (2009). *Las estrategias competitivas y su importancia en la buena gestión de las empresas*. Obtenidode <https://revistas.ucr.ac.cr/index.php/economicas/article/viewFile/7073/6%20758>

Chiavenato, I. (2000). *Administración de Recursos Humanos* (Vol. Quinta edición). McGraw-Hill.

Chiavenato, I. (2004). *Administración de recursos humanos, el capital humano de las organizaciones*. (8va ed.). México.

- Chiavenato, I. (2009). *Administración de recursos humanos, el capital humano de las organizaciones (2da ed.)*.
- Crosby, P. (1987). *La calidad no cuesta*. México: CECSA.
- Cuatrecasas, L. (2003). *Gestión competitiva de stocks y procesos de producción*. Barcelona: Ed. Gestión 2000.
- Deming, E. (1989). *Edwards, Calidad, Productividad y Competitividad*. Madrid: Díaz de Santos S.A.
- Deming, E. (1998). *Calidad, Competitividad y Productividad: La Salida de la Crisis*. Madrid: Díaz de Santos .
- Dolan, S. (2007). *La gestión de recursos humanos (3ra ed.)*. España.
- Durand, A., & Romero, M. (2012). *Plan de motivación laboral para el incremento de la productividad de los trabajadores de la tienda Topi Top - Huancayo*. Huancayo.
- El Pequeño Larousse. (2004). *Diccionario Enciclopédico Multimedia*. Estados Unidos: Larousse Editions.
- Feigenbaum, A. (1991). *Total Quality Control*. Nueva York: McGraw-Hill.
- Ferrel, O., & Hirt, G. (2009). *Introducción a los negocios* . México: Mc Graw-Hill.
- Gaither, N., & Frazier, G. (2000). *Administración de producción y operaciones*. México: International Thomson Editores.
- García, E. (2001). *Calidad de servicio en hoteles de sol y playa*. Madrid: Síntesis.
- Goldman, K. (2008). *Especialista en desarrollo organizacional y psicoprevención de riesgos*. Recuperado el 27 de Noviembre de 2019, de <http://kurtgoldman.blogspot.com/2008/09/motivacin-y-desmotivacin-en-eltrabajo.html>.
- Grönroos, C. (2001). The perceived service quality concept - a mistake? *Managing Service*, 11(3), 150-152.
- Guerras. (s.f.).
- Guerras, L., & Navas, J. (2015). *La dirección estratégica de la empresa. Teoría y aplicaciones*. Madrid: Aranzadi S.A.
- Hernández Sampieri, R. (2010). *Metodología de la investigación*. México D.F: Interamericana editores S.A. DE C.V.
- Horovitz, J. (1991). *La calidad de servicio*. España: McGraw-Hill.
- Huarhuachi Rojas, E. M. (2017). *“EVALUACION DE LA CALIDAD DE SERVICIO DEL OPERADOR TURÍSTICO*. Puerto Maldonado.
- Imai, M. (1998). *Cómo implementar el kaizen en el sitio de trabajo (Gemba)*. Bogotá: McGraw-Hill.
- Iturraran, M., & Condori, C. (2018). CALIDAD DEL SERVICIO Y NIVEL DE

SATISFACCIÓN DEL TURISTA QUE VISITA WASAÍ LODGE, MADRE DE DIOS 2017. *Tesis de Pregrado*. Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios, Puerto Maldonado.

- Jafar, J. (2002). *Enciclopedia del turismo*. España: Síntesis.
- Juran, J. (1990). *Juran y el liderazgo para la calidad*. Madrid: Díaz de Santos S.A.
- Juran, J., & Gryna, F. (1993). *Manual de control de la calidad*. Madrid: McGraw-Hill.
- Kotler, P. (2006). *Dirección de marketing (Vol. (Décima segunda ed.))*. México: Pearson.
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2003). *Fundamentos de Marketing*. México D.F: Pearson Prentice Hall .
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2004). Principios de marketing. *American Journal of Operations Research*, 5(4).
- Kotler, P., Bowen, J., & Makens, J. (1997). *Mercadotecnia para hotelería y turismo*. México: Prentice-Hall Hispanoamericana.
- López, D. (2018). Calidad del servicio y la Satisfacción de los clientes del Restaurante Rachy's de la ciudad de Guayaquil. *Calidad del servicio y la Satisfacción de los clientes del Restaurante Rachy's de la ciudad de Guayaquil*. UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL, Guayaquil.
- March, J. (2005). *The free Dictionary*. Recuperado el 2019, de <https://es.thefreedictionary.com>
- Martín, J., Barcos, L., & Alonso, M. (2006). *Gestión de la Calidad de los procesos*. España: Síntesis.
- MINCETUR. (2016). Reglamento de Agencias de Viajes y Turismo Decreto Supremo N<sup>o</sup>. Lima, Perú.
- Molero, S., & Ayma, S. (2018). PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DE SERVICIOS Y SU INFLUENCIA EN LA SATISFACCIÓN DE LOS ESTUDIANTES DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL AMAZÓNICA DE MADRE DE DIOS, 2018. *Tesis de Pregrado*. Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios, Puerto Maldonado.
- Muller, E. (2004). *Cultura de calidad de servicio*. México: Trillas.
- Navarro, S. (2012). Satisfacción laboral y su influencia en la productividad (estudio realizado en. (*Tesis de magister*). Universidad Rafael Landívar, Quetzaltenango.
- Palmadera, C. (2017). LA EFICACIA LABORAL Y SU RELACIÓN CON LA PRODUCTIVIDAD EN EL HOSPITAL REGIONAL DE NUEVO CHIMBOTE - 2017. *Tesis de pregrado*. Universidad César Vallejo, Nuevo Chimbote.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V., & Berry, L. (1985). A conceptual model of service quality. *Journal of Marketing*, 49(4), 41-50.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V., & Berry, L. (1993). *Calidad total de la gestión de servicios*. Díaz de Santos.

- Pérez. (2003). *Aseguramiento de la Calidad. Madrid, España*. España: Díaz de Santos.
- Quintero, A., & Serrano, U. (1999). *Relación entre estilos de liderazgo según el modelo de Bolman y Deal y el Desempeño laboral*. Caracas: Universidad Católica Andrés Bello.
- Ramírez, M. (2002). *Teoría General de Turismo*. México: Diana.
- Robbins, C. (2010). *Administración. (10ma ed.)*. México .
- Robbins, S., & Coulter, M. (2005). *Administración*. México: Pearson.
- Rodríguez, A., & Bakker, A. (2013). *Salud laboral: Riesgos laborales psicosociales y bienestar laboral* . Pirámide.
- Ronda, G.(2002). *Gestiopolis*. Recuperado el 2019, de <https://www.gestiopolis.com/un-concepto-de-estrategia/>
- Sancho, A. (1998). *Introduccion al Turismo*. Madrid: Omtl S.B.N. SERNANP. (2016).
- Stevenson, W. (2007). *Operations Management*. New York: McGraw-Hill.
- Sumanth, D. (2010). *Ingeniería y Administración de la productividad*. Recuperado el 2019, de <http://tesis.uson.mx/digital/tesis/docs/7268/Capitulo1.pdf>
- Torres, M. (2008). *La productividad: Concepto y factores*. Obtenido de <http://infocalser.blogspot.pe/2008/07/la-productividadconcepto-y-factores.html>
- Torruco, M. (1987). *Servicio Turísticos: La oferta turística y sus principales componentes*. México: Diana.
- Vásquez, M. (2018). Motivación intrínseca y productividad laboral. *Tesis de pregrado*. Universidad Rafael Landívar, Quetzaltenango.
- Zeithaml, V., & Berry, L. (2000). *Marketing de servicios 2da ed*. México : McGraw-Hill.
- Zeithaml, V., Bitner, M., & Gremler. (2009). *Marketing de servicios*. México: McGraw-Hill.

## **ANEXOS**



## Anexo 1. Matriz de Consistencia

### MATRIZ DE CONSISTENCIA DEL PROYECTO DE TESIS: “LA CAPACITACIÓN CONTINUA PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO ORGANIZACIONAL DEL HOTEL “CABAÑA QUINTA”, PUERTO MALDONADO – TAMBOPATA - 2023.”

Planteamiento del problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Indicadores:	Sub Indicadores	Metodología
¿Es posible desarrollar una estrategia de capacitación continua, para el desempeño organizacional en el Hotel Cabaña Quinta, Puerto Maldonado - Tambopata, 2023?	<p><b>Objetivo general:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Desarrollar un Programa de Capacitación Continua para el Hotel Cabaña Quinta, como estrategia para mejorar su desempeño</li> </ul>	<p><b>Hipótesis general:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• La Capacitación Continua, permite mejorar el desempeño organizacional en el Hotel Cabaña Quinta.</li> </ul>	<p><b>Variable independiente</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Capacitación Continua</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Plan anual de capacitación continua.</li> <li>• Selección de temas para el Programa de Capacitación.</li> <li>• Selección de Capacitadores</li> </ul>	<p>a) Tipos de planes de capacitación.</p> <p>b) Selección de sub temas para el programa de capacitación.</p> <p>c) Bases de datos de capacitadores para selección de los mismos.</p>	<p><b><u>Tipo de estudio</u></b> aplicativo</p> <p>Metodología</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Descriptivo</li> <li>➤ Cuantitativo</li> </ul> <p><b><u>MUESTRA</u></b></p> <p>17 (número Empleados)</p> <p><b><u>INSTRUMENTOS</u></b></p> <p>Encuestas. Entrevistas</p>

	organizaci onal			ores para el Programa de Capacitaci ón		
	<b>Objetivos específicos:</b>  a) Definir los temas	<b>Hipótesis específicas:</b>  a) Si es posible definir los temas	<b>Variable dependiente:</b>		d) Reacción al Programa de Capacitación (Encuestas o	

	<p>específicos para el Programa de Capacitación continua del Hotel Cabaña Quinta.</p> <p>b) Agrupar los temas seleccionados según competencias a reforzar en el staff de Cabaña Quinta.</p> <p>c) Establecer el orden de prioridad y la duración de cada capacitación en el Programa para el Hotel Cabaña Quinta.</p>	<p>específicos para la capacitación en el Programa del Hotel Cabaña Quinta.</p> <p>b) Es imprescindible seleccionar las competencias por tema en el Programa de Capacitación para el Hotel Cabaña Quinta, para reforzarlas en su staff.</p> <p>c) Si es posible determinar el orden de prioridad y la duración de las capacitaciones</p>	<p>➤ Desempeño Organizacional</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cumplimiento</li> <li>• Tasa de Cobertura (TCC)</li> <li>• Inversión por Empleado (ICE)</li> </ul>	<p>entrevistas de satisfacción)</p> <p>e) Aprendizaje (Pruebas antes y después del aprendizaje, cuestionarios y juegos de preguntas y respuestas)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Comportamiento (Comportamiento antes y después del aprendizaje.</li> </ul> <p>f) Resultados</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Impacto de la capacitación en experiencia de cliente; se valora en puntajes de satisfacción del cliente, tasas de deserción, quejas y reclamos, NPS, otras tasas de deserción.</li> <li>• Impacto de la</li> </ul>	
--	---	--	-----------------------------------	---	--	--

		es en el Programa del Hotel Cabaña Quinta.			capacitación de líderes; se valora en ambiente laboral, clima organizacional , entre otros.	
--	--	--	--	--	---	--

## Anexo 2. Solicitud de autorización de estudio

Puerto Maldonado, 30 de enero del 2023

CARTA N° 001 – 2023 / PMHS

**CARGO**

**Para:** Sra. Miluska R. Pérez Alencart  
**Gerente General**  
**Hotel Cabaña Quinta**

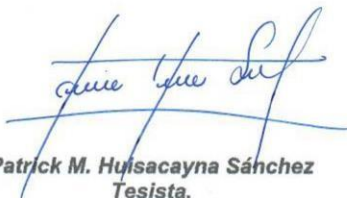
**De:** Patrick Martin Huisacayna Sánchez  
**Tesista**


**ASUNTO:** Solicita autorización para desarrollar encuestas para Tesis Universitaria.

Sirva la presente para saludarla y al mismo tiempo presentarme como el Bachiller Patrick Martin Huisacayna Sánchez de la Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios (UNAMAD). En este sentido le informo que estoy desarrollando la Tesis titulada: **"LA CAPACITACIÓN CONTINUA COMO ESTRATEGIA PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO ORGANIZACIONAL DEL HOTEL "CABAÑA QUINTA", PUERTO MALDONADO – TAMBOPATA - 2023"**, en esta tesis como producto final entregare a su empresa un Plan de Capacitación Continua, sistematizado y contextualizado a las necesidades de su empresa. Para poder cumplir con este propósito pongo a su consideración mi solicitud de autorización, para poder aplicar las encuestas sobre el tema de mi tesis al personal del hotel que Ud. Dirige, acotando que para cumplir este propósito procederé de forma coordinada con su Administración para no interrumpir sus labores habituales de servicio.

Sin otro particular, quedo atento a su amable respuesta.

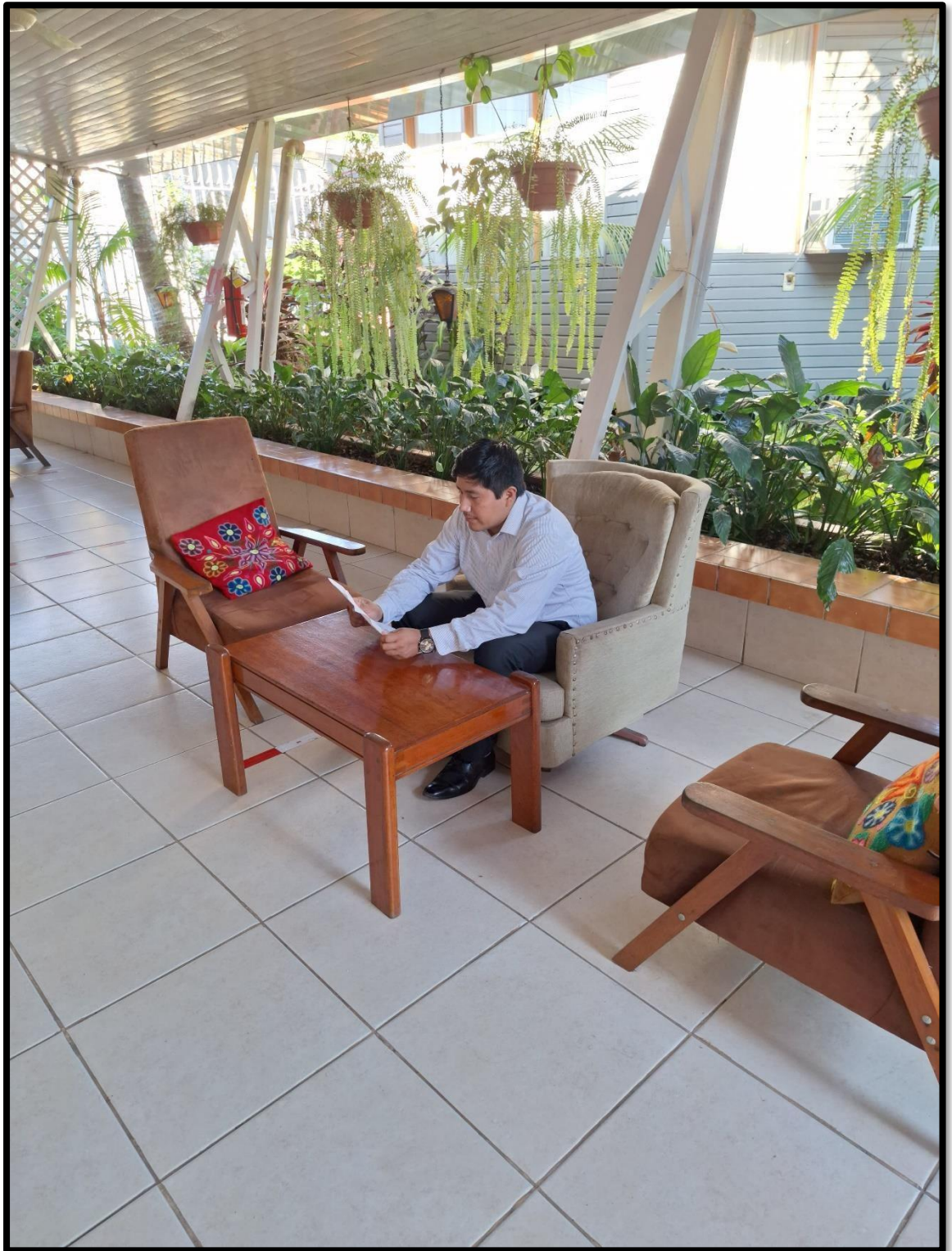
Atentamente.

  
**Patrick M. Huisacayna Sánchez**  
**Tesista.**

Luis Cabello  
002924582  








*Foto 3.- Revisando las encuestas realizadas*



Foto 4.- Área de Restaurante del Hotel





Foto 5.- Área de Recepción del Hotel



Foto 6.- Área de piscina del Hotel



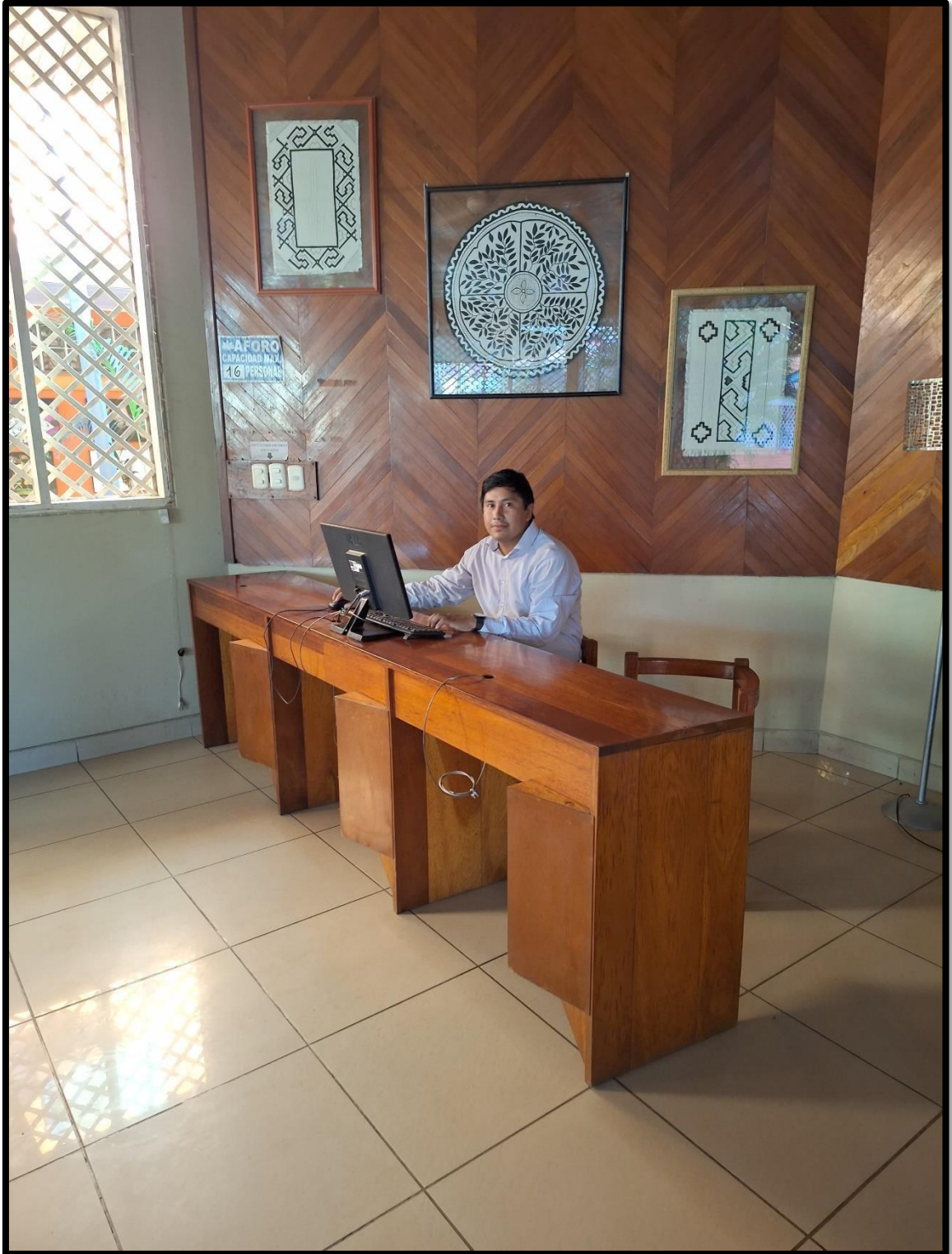


Foto 7.- Revisando Datos

## **Anexo 4. Carta de Aceptación de Asesor**

*"Año de la Unidad, la Paz y el Desarrollo"*  
*"Madre de Dios, Capital de la Biodiversidad del Perú"*

Puerto Maldonado, 30 de enero del 2023

Para: Dra. Mirella Gavidia Canaquiri  
**Decana**  
**Facultad de Ecoturismo**

De: Dr. Carlo T. Aguilar Pérez  
**Docente**  
**Carrera Profesional de Ecoturismo**

**ASUNTO:** Aceptación como Asesor de Tesis

Sirva la presente para saludarla y al mismo tiempo manifestarle mi aceptación como Asesor de la Tesis titulada: **"LA CAPACITACIÓN CONTINUA COMO ESTRATEGIA PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO ORGANIZACIONAL DEL HOTEL "CABAÑA QUINTA", PUERTO MALDONADO – TAMBOPATA - 2023"**, que será desarrollada por el Bachiller: Patrick Martin Huisacayna Sánchez.

Sin otro particular.

Atentamente.

Dr. Carlo T. Aguilar Pérez  
Docente  
Ecoturismo - UNAMAD



## Anexo 5. Ficha de Encuesta



Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios  
Facultad de Ecoturismo  
Carrera Profesional de Ecoturismo



Encuesta dirigida al personal del hotel Cabaña Quinta

**Objetivo.** - Reunir información que permita identificar las necesidades de capacitación de los trabajadores.

**Instrucciones.** - Marque con una X en el casillero que usted considere adecuado.

1. ¿Cuántos años tiene dedicado a la actividad hotelera?
  - Menos de 1 año
  - 1 a 2 años
  - 3 a 4 años
  - 5 a 6 años
  - Más de 6
2. ¿Cuál es su nivel de estudios?
  - Educación básica
  - Técnica
  - Estudios Universitarios
  - En caso de tener estudios universitarios indique cuál es su título académico \_\_\_\_\_
3. ¿Usted recibió algún curso de capacitación previo a su entrada a trabajar en el hotel?
  - Sí
  - No
4. ¿Con que intervalo de tiempo usted recibe capacitaciones para actualizar conocimientos?
  - Mensual
  - Trimestral
  - Anual
  - Nunca
5. Si usted recibe capacitación ¿Quién se encarga de la coordinación y ejecución de la misma?
  - Toma cursos independientemente
  - No se capacita

Esta encuesta se ejecuta con fines exclusivamente académicos, gracias por su colaboración.



**Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios**  
**Facultad de Ecoturismo**  
**Carrera Profesional de Ecoturismo**



6. Según su opinión ¿Qué tipo de capacitación usted considera que debería priorizarse para mejorar su rendimiento laboral?

- De acuerdo a su competencia laboral

Según área específica:

- Idiomas  
 Computación  
 Servicio al cliente Ventas y marketing  
 Seguridad e higiene alimentaria  
 Otros \_\_\_\_\_

7. ¿Usted estaría dispuesto a asistir a un programa de capacitación que permita enriquecer su formación profesional?

- Sí  
 No

**“Por favor evalúe la siguiente información, siendo 1 totalmente en desacuerdo y 5 completamente de acuerdo”**

8. Contar con Capacitación continua mejoraría mi desempeño laboral diario

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

9. Los Capacitadores deben ser especialistas con experiencia certificada

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

10. Seleccionar los Cursos de Capacitación objetivamente

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

11. Los Instructores aplican metodologías didácticas innovadoras (Uso de TICs)

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

12. Los tópicos de la Capacitación continua son desarrollados en perfecto orden según prioridad.

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

Esta encuesta se ejecuta con fines exclusivamente académicos, gracias por su colaboración.