



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE**

**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES,
FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS**

**ESCUELA PROFESIONAL DE
ADMINISTRACIÓN**

**CAPACITACIÓN EN INCENTIVOS LABORALES EN
LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR
SERVICIO – RUBRO HOTELES DEL DISTRITO DE
HUARAZ, 2016**

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

AUTOR:

Bach. ABEL GINES BRAVO AMADO

ASESOR:

Mgr. CARLOS HUMBERTO CHUNGA ANTÓN

**HUARAZ - PERÚ
2019**



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE**

**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES,
FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS**

**ESCUELA PROFESIONAL DE
ADMINISTRACIÓN**

**CARACTERIZACIÓN DE LA CAPACITACIÓN EN
INCENTIVOS LABORALES EN LAS MICRO Y
PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR SERVICIO –
RUBRO HOTELES DEL DISTRITO DE HUARAZ, 2016**

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

AUTOR:

Bach. ABEL GINES BRAVO AMADO

ASESOR:

Mgtr. CARLOS HUMBERTO CHUNGA ANTÓN

**HUARAZ - PERÚ
2019**

1. Título de la tesis.

Caracterización de la capacitación en incentivos laborales en las micro y pequeñas empresas del sector servicio – rubro Hoteles del distrito de Huaraz, 2016

2. Hoja de firma del jurado y asesor

Dr. José Germán Salinas Gamboa

Presidente

Mgtr. César Hernán Norabuena Mendoza

Miembro

Mgtr. Carmen Rosa Azabache Arquinio

Miembro

Mgtr. Carlos Humberto Chunga Antón

Asesor

3. Hoja de agradecimiento

Agradecer a Dios, por haberme guiado por buen camino; por darme la fuerza de seguir adelante. Seguidamente a los maestros por las orientaciones que me brindaron en este proceso integral de formación.

A mis hermanos especialmente a mi hermana Flor y Víctor por su apoyo incondicional, por estar siempre a mi lado cuando más lo necesitaba, por sus palabras de aliento para seguir adelante. De la misma manera a mis padres Víctor Bravo Valverde y Sila Amado Valenzuela, que fueron el motor en mi vida para lograr mis sueños.

A la universidad Católica los Ángeles de Chimbote, por brindarme el espacio de estudios, a los docentes de la carrera profesional de administración, quienes me inculcaron con valores y ética en mi formación profesional.

Dedicatoria

El presente proyecto de investigación se la dedico a mi familia por el apoyo incondicional que me brindaron, por las fuerzas y empuje que me dieron para formarme profesionalmente.

4. Resumen

Esta investigación tuvo como objetivo general: determinar las principales características de la capacitación en incentivos laborales en las micro y pequeñas empresas del sector servicio – rubro Hoteles del distrito de Huaraz, 2016. Investigación realizada de tipo cuantitativa, de nivel descriptivo y de diseño no experimental transeccional; para la obtención de información se determinó una población de 31 Hoteles y/o gerentes. Aplicando un cuestionario de 20 preguntas cerradas mediante la encuesta basada en la escala de Likert, siendo procesadas los resultados en el SPSS 23; obteniendo resultados principales como es el 61,3% de los gerentes oscilan las edades de 33 a 37 años, el 61,3% son de género masculino, con un grado de instrucción de secundaria de 61,3%, el 54,8% vienen laborando de 2 a 3 años y el 67.7% cuentan con menos de tres trabajadores. En cuanto a la capacitación el 64,5% están desacuerdo que los Hoteles desarrollan análisis organizacional para realizar la capacitación, el 58,1% están desacuerdo que los hoteles cuenten con programas de capacitación en incentivos laborales, el 54,8% están desacuerdos en que los hoteles elaboran técnicas de capacitación en incentivos laborales y el 71,0% están de acuerdo que existen trabajos ineficientes, por lo tanto de acuerdo a los porcentajes encontrados se concluye que la capacitación en inventivos laborales las micro y pequeñas empresas del sector servicio rubro hoteles, la mayoría no realizan capacitaciones en incentivos laborales a sus personales, que serán a beneficio de sus empresas.

Palabras claves: Micro y pequeñas empresas, Capacitación del personal y hoteles.

Abstract

This research had as a general objective: to determine the main characteristics of the training in work incentives in the micro and small companies of the service sector - heading Hotels of the district of Huaraz, 2016. Research carried out of quantitative type, descriptive level and non-experimental design transectional; To obtain information, a population of 31 hotels and / or managers was determined. Applying a questionnaire of 20 closed questions by means of the survey based on the Likert scale, the results being processed in the SPSS 23; obtaining main results as it is 61.3% of the managers oscillate the ages from 33 to 37 years, 61.3% are of male gender, with a high school education degree of 61.3%, 54.8% they have been working for 2 to 3 years and 67.7% have less than three workers. Regarding training, 64.5% disagree that hotels develop organizational analysis to carry out training, 58.1% disagree that hotels have training programs on work incentives, 54.8% disagree that the hotels elaborate techniques of training in work incentives and 71.0% agree that there are inefficient jobs, therefore according to the percentages found, it is concluded that the training in labor inventiveness the micro and small companies of the service sector hotels, most do not carry out training in work incentives for their personnel, which will benefit their companies.

Keywords: Micro and small businesses, Staff and hotel training.

5. Contenido.

1.	Título de la tesis.	ii
2.	Hoja de firma del jurado y asesor	iii
3.	Hoja de agradecimiento	iv
4.	Resumen	vi
5.	Contenido.....	viii
6.	Índice de figuras, tablas y cuadros.	x
I.	Introducción.	1
II.	Revisión de literatura.....	8
2.1	Antecedentes.	8
2.2.	Bases teóricas.	16
2.3.	Marco conceptual.	27
III.	Metodología.	30
3.1.	Diseño de la investigación.....	30
3.2.	Población y muestra.	30
3.3.	Definición y operacionalización de variables e indicadores.	31
3.4.	Técnicas e instrumentos de recolección de datos	32
3.5.	Plan de análisis.	32
3.6.	Matriz de consistencia.....	33
3.7.	Principios éticos.....	34
IV.	Resultados.....	35
4.1	Resultados.	35
4.2.	Análisis de resultados	55
V.	Conclusiones.	63

5.1 Conclusiones.	63
5.2. Recomendaciones.	64
Referencias bibliográficas	65
Anexos	70

6. Índice de figuras, tablas y cuadros.

Tabla 1. Edad de los gerentes.	35
Tabla 2. Genero.....	36
Tabla 3. Grado de Instrucción.	37
Tabla 4. Tiempo que dirige en el rubro.	38
Tabla 5. Años de funcionamiento de la empresa.	39
Tabla 6. Número de trabajadores.	40
Tabla 7. Ingreso anual de la empresa.	41
Tabla 8. Motivo de la creación de la empresa.	42
Tabla 9. Se realiza análisis de capacitación en incentivos laborales.	43
Tabla 10. Se presentan y se registran los síntomas de trabajo ineficiente.....	44
Tabla 11. La empresa realiza el análisis organizacional para desarrollar la capacitación de su personal.	45
Tabla 12. La empresa elabora planes para realizar la capacitación en incentivos laborales.	46
Tabla 13. La empresa elabora técnicas de capacitación en incentivos laborales....	47
Tabla 14. La empresa realiza programas de inducción de capacitación en cuanto a los temas de incentivo laboral.	48
Tabla 15. La empresa elabora programas de mejora en cuanto a la capacitación en incentivos laborales.....	49
Tabla 16. La empresa utiliza materiales adecuadas y de calidad para desarrollar la capacitación en incentivos laborales.	50
Tabla 17. En su organización existe una adecuada cooperación por parte del área de Recursos Humanos en cuanto a la capacitación en incentivos laborales.	51
Tabla 18. Como resultado de capacitación en incentivos laborales la empresa obtuvo mejoras en su rendimiento organizacional.	52
Tabla 19. Como resultado de la capacitación en incentivos laborales, la empresa obtuvo cambios positivos en cuanto al desempeño de Recursos Humanos.....	53
Tabla 20. Como resultado de la capacitación en incentivos laborales, se logró mejorar en cuanto a las tareas y operaciones.	54

Índice de figuras.

Figura 1. Edad de los gerentes de las MYPES	35
Figura 2. Genero de los representantes de las MYPES	36
Figura 3. Grado de instrucción	37
Figura 4. Tiempo que dirige en el rubro.....	38
Figura 5. Años de funcionamiento de la empresa.....	39
Figura 6. Número de trabajadores.	40
Figura 7. Ingreso anual de la empresa.	41
Figura 8. Motivo de la creación de la empresa.....	42
Figura 9. La empresa realiza capacitación en incentivos laborales.	43
Figura 10. Se presentan y se registran los síntomas de trabajo ineficiente	44
Figura 11. La empresa realiza el análisis organizacional para desarrollar la capacitación de su personal.	45
Figura 12. La empresa elabora planes para realizar la capacitación en incentivos laborales	46
Figura 13. La empresa elabora técnicas de capacitación en incentivos laborales.	47
Figura 14. La empresa realiza programas de inducción de capacitación en cuanto a los temas de incentivo laboral.	48
Figura 15. La empresa elabora programas de mejora en cuanto a la capacitación en incentivos laborales.....	49
Figura 16. La empresa utiliza materiales adecuadas y de calidad para desarrollar la capacitación en incentivos laborales.	50
Figura 17. En su organización existe una adecuada cooperación por parte del área de Recursos Humanos en cuanto a la capacitación en incentivos laborales.	51
Figura 18. Como resultado de capacitación en incentivos laborales la empresa obtuvo mejoras en su rendimiento organizacional.	52
Figura 19. Como resultado de la capacitación en incentivos laborales, la empresa obtuvo cambios positivos en cuanto al desempeño del RR. HH.	53
Figura 20. Como resultado de la capacitación en incentivos laborales, se logró mejorar en cuanto a las tareas y operaciones	54

I. Introducción.

En la actualidad la capacitación es una actividad de mayor crecimiento, debido a los constantes cambios de las necesidades de los clientes quienes requieren servicios, entretenimientos de alta calidad que sean satisfechos por el bien y/o servicio adquirido. Por ello la capacitación es considerada como una actividad que las organizaciones dan conocimientos básicos para el desarrollo de las actividades que realizan los colaboradores, para el logro de los objetivos de la empresa. Es así que mediante la capacitación mejora el desempeño laboral, considerando que el personal bien adiestrada y capacitada permitirá a la organización en varios aspectos. Para que las micro y pequeñas empresas sean cada vez mejores a las demás con el servicio que brinda, la universidad ha impulsado a la Universidad Católica los Ángeles Chimbote, mediante la carrera la carrera profesional de Administración a establecer como una de las líneas de investigación a la capacitación, dentro del cual se enmarcará el presente trabajo.

Pérez (2017) reporta que las micro y pequeñas empresas en Perú son entes económicos que aportan al PBI (Producto Bruto Interno) con cifras de 40%, lo que representa en la actualidad como impulsores del crecimiento del país, que promueve el empleo toda América Latina con 47%. De la misma manera menciona los problemas de formalización que existen según el Ministro de Producción, demostrando la cantidad de MYPES en el Perú con 5.5 millones el 83% son informales, por lo que no están inscritos en la SUNARP y el 17% son formales quienes están sujetas a las normativas y reglamentos de la SUNAT. Es así que los responsables de velar por la formalidad es la formalización de la economía formal.

Gestión (2018) informa en la entrevista realizada al Gerente de Aptitus Joseph Zumaeta que menciona que toda empresa emprendedora en el Perú toma la importancia de la capacitación ya que permite retener a sus colaboradores de distintos rangos, que genere un ambiente favorable para los demás personales. Por lo tanto, en términos monetarios, la familiarización, desigualdades y diversos factores, se reporta que el 48% de los colaboradores tienen capacitación mensual

en cada empresa que están laborando, debido a que la capacitación es un tema muy importante; que permite las mejoras posibles en cada persona que desarrolla ya sea profesionalmente como personalmente, finalmente el autor menciona que cada empresa toma en cuenta el 85% de las capacitaciones son mediante asesores internos o externas y el 10% en sitios vía web (virtual).

Agencia Peruana de Noticias (2013) informa en la ciudad de Lima, el director gerente de Hospitality y Tourism (HT) quien menciona que los últimos años la demanda en el Perú el sector hotelero tiene buenos ingresos, esto genera a que los representantes de los negocios busquen y contraten personas idóneas que ve el desarrollo de sí misma; que desarrolle sus habilidades en tema de capacitación, así mismo recalco que a nivel nacional todas las empresas tienen un déficit respecto al tema mencionada. Razón por la cual se concluye que toda empresa debe tener en cuenta la importancia de la capacitación, que permitirá generar aprendizajes paso a paso de sus colaboradores.

Andina (2010) informa que “la Dirección Regional de Comercio Exterior y Turismo” (DIRCETUR) en la ciudad de Huánuco - Tingo María toma importancia la capacitación permanente debido a que las empresas hoteleras cuentan con 485 mil visitantes al año, por el trato y por el servicio que oferta en su hotel y en su restaurante, razones por las cuales la organización cuenta con programas de capacitaciones que les permite desarrollarse y aplicar en sus colaboradores. Por ello al tener conocimiento de la capacitación y el buen manejo de las habilidades es una estrategia que brinda beneficio a muchas organizaciones.

Referencia Andina (2014) la noticia informa la supervisión del servicio Hotel “Condado” que está ubicado en el distrito de Huacho región de Ancash, que anteriormente siempre tenían registro de denuncias que superan a 53, las sanciones que se realizaron son por mala atención, porque tenía en pésimo estado las habitaciones como también alquilaban una habitación para tres clientes a más.

Es así que muchas empresas no llevan el manejo adecuado de sus personales en las distintas funciones que puedan cubrir dentro de la organización, razón por la cual

hoy en día para que una empresa pueda cubrir todas las necesidades del cliente debe de tener conocimiento y capacitado al personal; por ello que la capacitación al personal es importante porque permite el desarrollo de los trabajos cotidianas de los personales ya sea en atención al cliente, en producción etc. Por lo tanto, un personal capacitado, calificado y capacitado dentro de la organización será una persona que hará crecer y lograr los objetivos de la organización.

Gestión (2017) mediante un informe presentada por consultora STR, describe que el sector hotelero de la ciudad lima se registraron una disminución de 3.2% durante el año 2016, cerrando con las tasas de ocupación de 62,7%, por otro lado, en Brasil, la participación en el mercado llego al 52,9%, con una disminución de 6,8%. Estas disminuciones con la que cuenta Perú son debido a la alta competencia, a un mal servicio al cliente y entre otros.

CENTAC (2013) de acuerdo con el informe presentada por Ortega, el 80% de los clientes turísticos no se encuentran satisfechas con el servicio que brinda los hoteles, estas deficiencias con las que cuenta la organización, es por la falta de conocimiento, falta del uso de la TIC, debido a ellos la empresa no cuenta con muchos clientes. Y eso hace que se desconozca el negocio. Por ello para que la empresa no tenga ningún problema es realizar las capacitaciones ya semestral o anualmente.

Gestión (2015) menciona la mala aplicación de la capacitación de personales, eso ha generado a que la empresa cuente con pérdidas de 70%; esto pasas cuando el personal no tiene conocimiento para la desarrollar eficientemente, razón por la cual en la actualidad se viene desarrollando cambios, como son tecnológicos, informáticos, que siempre tienen que estar en constante aprendizaje, previa la correcta aplicación de la capacitación.

Armenta (2008) da conocer previa investigación que, en la ciudad de México, existe una ausencia en la intervención del área de Recursos Humanos. con respecto a la capacitación del personal. Debido a que las empresas industriales definen que la

capacitación es un gasto y más no una inversión que genera desarrollo del personal hacia a la organización; así nos da a conocer la secretaria de la institución conocida como la parte de la gestión empresarial “de la misma manera el pensar de la gerencia es perder al personal luego de haber capacitado y ello lo conlleva a que no realice ningún tipo de capacitación con respecto a su personal”. Sin darse cuenta de que dentro de una organización existen las políticas de ascenso, de reconocimiento, de incentivos. Que mediante esta política el personal se sentirá satisfecho de seguir laborando, aportando a que la organización se mantenga en pleno desarrollo y persecución de sus objetivos.

Dircetur (2016) portal donde menciona la capacitación desarrollada a los representantes de los hospedajes de la ciudad de puno, por parte de la Dircetur de puno, quienes previa coordinación con los responsables de sí misma vienen realizando; con la finalidad de brindar un buen servicio a los visitantes extranjeros, debido a que presentan grandes demandas por las fiestas festivas en puno. Y los temas desarrollados en la capacitación fueron, contar con informaciones necesarias, brindar un servicio de calidad a los huéspedes.

Redaccion Gestión (2018) menciona en cuanto a la disposición de capacitación que programó el MT para 600 cupos para la juventud de la libertad, y desarrollaron el tema del aspecto laboral que el personal debe de tener conocimiento de las distintas actividades. De esta forma el ministerio de trabajo está generando iniciativas de desarrollo de los jóvenes, que requieren tener conocimiento de los aspectos importantes de las funciones de las actividades que realizan.

Huaraz Noticias (2019) informa las inspecciones realizadas por la municipalidad y el fiscal encargado de la verificación del funcionamiento y el servicio que brindan no se encuentran en perfectas disposiciones los establecimientos. Puesto que este operativo se diagnosticó que algunas empresas de Hoteles, alojamientos y hospedajes que no cuentan con las normativas vigentes, ni con la licencia de funcionamiento; en base a esas observaciones el fiscal tomo la decisión de sancionar según la ley que corresponde a las organizaciones. Por lo tanto, concluye

que en la ciudad de Huaraz los hospedajes carecen de conocimiento para una apertura de empresas en el entorno del mercado, por lo que toma importancia para tomar conciencia y tomar en cuenta que la capacitación es una estrategia para mejoras continuas que favorezca a las empresas.

De acuerdo con las noticias vistas anteriormente, el responsable principal de incentivar al personal para incrementar el desempeño de esta incurre en los gerentes quienes están en el mando de dirigir y de determinar el desarrollo de la organización. Ya que el pilar importante para la empresa es el personal que influye directamente en el proceso de las actividades, para la consecución de la visión la organización.

Por lo tanto, la investigación plantea el siguiente problema: ¿Cuáles son las principales características de la capacitación en incentivos laborales en las micro y pequeñas empresas del sector servicio - rubro Hoteles del distrito de Huaraz, 2016?

Del mismo modo se planteó para dar respuesta a la investigación el objetivo general: Determinar las principales características de la capacitación en incentivos laborales en las micro y pequeñas empresas del sector servicio – rubro Hoteles del distrito de Huaraz, 2016.

Para llegar a cumplir con el objetivo general se determinó los objetivos específicos:

- (a) Determinar las principales características de los gerentes de las micro y pequeñas empresas del sector servicio - rubro hoteles del distrito de Huaraz, 2016;
- (b) Determinar las principales características de la micro y pequeñas empresas del sector servicio - rubro hoteles del distrito de Huaraz, 2016;
- (c) Determinar las principales características de la capacitación en incentivos laborales en las micro y pequeñas empresas del rubro hoteles del distrito de Huaraz, 2016.

La investigación se justifica, porque se resalta la importancia de generar conocimiento a los representantes de la organización, de la capacitación en incentivos laborales como la mejora del factor competente de las MYPES para una

mejora continua, dicha medida redundante en la capacitación. Razón por la cual la capacitación es considerada como una actividad importante de la cultura organizacional y también es considerada como una práctica que genera el camino hacia el éxito de la organización, es así que es considerado como la etapa de aprendizaje, que haga sentir al personal como un factor clave para la empresa.

El sustento teórico de la presente investigación es basado en el enfoque de la capacitación en incentivos laborales, Chiavenato (2007) quien define y propone cuatro dimensiones para el desarrollo de la capacitación con resultados eficientes que son, (a) la identificación de la necesidad de la capacitación, (b) planes y programas de capacitación, (c) implementación de una capacitación y (d) la evaluación de resultados de los programas de capacitación, que son estrategias o metodologías que permiten ser competitivo y ser diferenciado a los demás.

La justificación profesional de la presente investigación será utilizada como una guía para los investigadores futuras, que buscan desarrollar con más precisión a la capacitación en incentivos laborales, es así que los hallazgos que se encuentran en el contexto en las MYPES que son empresas con iniciativas y generadora de la economía y el desarrollo del país y la importancia del uso adecuado de las aplicaciones de las estrategias de la capacitación, que serán generadoras de beneficios para las empresas.

La justificación práctica, la capacitación trae consigo beneficios a los representantes, que permitirá una mejora a largo plazo en la planificación de las estrategias generando la comunidad y la participación del colaborador en la organización, así mismo influyendo el buen ambiente en proceso de desarrollo de sus actividades en el entorno laboral. Todo representante y los interesados tengan conocimiento de la capacitación y aplicar correctamente a la hora de ejecutarse e implantar en una empresa sea correcto y entendible el beneficio que contribuye en la empresa y lograr buenos resultados en recursos humanos y seguir siendo líder dentro del entorno del mercado.

Así mismo, la tesis formará parte del compilado de investigaciones de la universidad; de la misma manera estará presente en el repositorio académico de la escuela profesional. Por lo tanto, la investigación servirá como base de futuras investigaciones tanto descriptivas como correlacionales y experimentales.

La investigación fue desarrollada en base a previo observación y estudios, determinando como la viabilidad, debido a que el estudio cuenta con recursos propios (financiero, humano y material). Que permitió recabar la información necesaria y así se fue llevada a cabo la investigación con informaciones precisas y confiables. Para medir el procesamiento de datos mediante técnicas de la investigación se consideró como observación de las encuestas de la investigación, que se recolectó mediante las encuestas aplicadas, estructuradas mediante preguntas cerradas aplicadas a los gerentes de las MYPES y los resultados fueron procesadas en el programa estadístico SPSS V.24 para la respectiva presentación de figuras y tablas.

De acuerdo con los resultados encontrados, la investigación concluye que las MYPES del rubro Hoteles, no realizan la evaluación de las necesidades de la capacitación en incentivos laborales de la organización, debido a que no cuentan con planes, ni programas de capacitación que les permite desarrollar los conocimientos, actitudes y habilidades en el ambiente de trabajo para el bienestar de la empresa en la obtención de sus objetivos. Se recomienda a las MYPES desarrollar un análisis de la organización en las necesidades de la capacitación en incentivos laborales, debido a que los colaboradores no cuentan con habilidades que permita desarrollar con eficiencia las actividades. Así mismo, se recomienda concientizar a los representantes de la organización en realizar la capacitación.

II. Revisión de literatura.

2.1 Antecedentes.

La tesis desarrollada por Sales (2016) titulada *caracterización de la capacitación en atención al cliente en las micro y pequeñas empresas del sector servicios - rubro de hoteles de tres estrellas del distrito de Huaraz, 2016*; realizada en la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote; que evaluó las principales características de la capacitación en la atención al cliente, investigación realizada de tipo descriptivo, cuantitativa; con diseño no experimental aplicada a una población de siete micro y pequeñas empresas de hoteles con denominación de tres estrellas, aplicada un cuestionario de 15 preguntas con respuestas cerradas. Obteniendo resultados el 68,18% son de género femenino, el 40,91% se encuentran en las edades de 18 años a 22 años, el 45,45% cuentan con grado de instrucción de secundaria, el 31,82% de los encuestados no cuentan con conocimientos de atención al cliente, 27,3% mencionaron que los personales regularmente no son capaces de escuchar y responder al cliente, el 38,00% del personal no culminan su tiempo de trabajo y el 36,4% pocas veces son interesados en escuchar las instrucciones que realizan para la atención al cliente. En esta investigación el autor concluye que las micro y pequeñas empresas de hoteles que cuentan con deficiencias del desarrollo de la capacitación en atención al cliente, que no cuentan con información suficiente de atención al cliente, razón por la cual no brindan un buen servicio al cliente.

Zevallos (2016) en su investigación titulada *gestión en la capacitación y la rentabilidad en las MYPES rubro hoteles en Tumbes, 2016*, desarrollada en la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, tuvo como objetivo principal de determinar la capacitación y la rentabilidad de las MYPES rubro hoteles en Tumbes, investigación realizada de tipo descriptiva, con diseño no experimental, información recaba mediante un cuestionario con respuestas cerradas, que están estructuradas por 14 preguntas, aplicada a una población de 55 personales. La mencionada investigación determinó que el 65% de los personales reciben las capacitaciones antes de laborar en sus actividades, el 82,00% de los encuestados

mencionaron que la empresa no realiza un diagnóstico en cuanto a la necesidad de capacitación, el 11,00% si realizan el desarrollo del diagnóstico de la capacitación, el 82,00% no reciben insumos, ni materiales para la capacitación, el 57,00% de los encuestados mencionaron que se sienten motivados luego de recibir la capacitación para un buen desarrollo de sus actividades y el 55,00% de los personales describieron que las capacitaciones deben de ser constantes. En esta investigación el autor concluye que la capacitación que desarrollan las MYPES es la inducción y respecto a la gestión de la capacitación las empresas ponen en práctica el enfoque instruccional.

Cama (2013) en su tesis titulada: *procedimientos de recepción y sus niveles de satisfacción en Hoteles tres estrellas – Ciudad de Puno, 2013* desarrollada en la Universidad Nacional del Altiplano, evaluó el nivel de satisfacción del cliente en el servicio que brinda el área de recepción de los hospedajes de tres estrellas de la ciudad de Puno, con investigación realizada de tipo exploratorio, descriptivo, con método cuantitativa y cualitativa; aplicada un cuestionario de 20 preguntas a una población de 77 hospedajes. Obteniendo resultados finales como es; el 30,0% de los clientes encuestados califican con el indicador de bueno en atención al cliente, el 60,0% describen como regular el servicio que brindan los personales, el 80,0% es buena la atención al cliente y el 60,0% del personal son accesibles a las dudas y el 60,0% del personal son eficientes en el registro de las actividades. El autor concluye que la mayoría de los hoteles de tres estrellas no cuentan con manual de procedimientos y algunos cuentan con programas desactualizadas.

Lázaro (2013) para su titulación propuso como título *caracterización de la capacitación en las micro y pequeñas empresas del sector servicios - rubro hospedaje de la ciudad de Huaraz*, identificando su objetivo principal de identificar la capacitación en las MYPES del rubro hospedajes en el distrito de Huaraz. La presente investigación es de tipo descriptiva, cuantificable, aplicada a una población de 39 MYPES, mediante un cuestionario de 22 preguntas. Donde obtuvo los resultados de 45% se encuentran en las edades de 28 a 37 años, el 51% son de género masculino, el 25% con secundaria completa, el 66% vienen desempeñando

de 1 a 5 años de permanencia en el cargo, el 79% de los hoteles se encuentran en actividad de 1 a 5 años, el 79% de más MYPES cuentan con 1 a 2 personales y el 100% de los hoteles fueron constituidas para obtener ingresos. Como también se obtuvo que las empresas no toman interés en el tema de capacitación donde manifestaron el 66% no realizan la capacitación a su personal porque los hospedajes no cuentan con presupuesto suficiente, así mismo la mayoría de los dueños encuestadas desconocen el método de evaluación de la capacitación al personal. El autor concluye que la capacitación en los hospedajes del distrito de Huaraz, no aplican la capacitación por la falta de presupuesto o es insuficiente y no lo toman interés en cuanto a la capacitación de su personal.

Investigación de tesis realizada por Calderón y Gutiérrez (2016) titulada *análisis de la Influencia de la Motivación Laboral en el Clima Organizacional en el Departamento de Recepción en Hoteles Tres Estrellas del Centro Histórico de Arequipa – 2016*, desarrollada en la Universidad Católica de Santa María, tuvo como objetivo general de analizar las principales características de la motivación laboral en un clima organizacional en la área de la recepción de los hoteles de la ciudad de Arequipa, investigación realizada mediante método deductivo, con instrumentos utilizada con escala de motivación y el clima laboral, realizada a una población de 18 hoteles, aplicando un cuestionario de 40 preguntas cerradas, donde obtuvo los resultados el 58% son de género femenino, el 68,0% de los recepcionistas mencionan que sus objetivos personales, están relacionado con los objetivos de la empresa, el 81,0% mencionan que cumplen con las normas de trabajo propuestas por la organización, el 75,0% de los recepcionistas mencionan que es bueno contar con normas del ambiente laboral, el 65,0% de los recepcionistas indican que el ambiente de trabajo es buena, el 75,0% consideran el desempeño del personal que buena, y el 79,0% consideran bueno su desempeño en el área de recepción. El autor concluye que la motivación laboral en los hoteles de ciudad de Arequipa es positiva, debido a que el desarrollo de actividades es desarrollado de manera eficiente.

Tang (2016) en su tesis para obtener el título profesional en licenciada en administración titulada *la capacitación en las micro y pequeñas empresas del servicio – rubro hoteles, del Jr. Bolognesi, del distrito de San Vicente, provincia de cañete, departamento de lima, periodo 2015*, realizada en la universidad Católica los Ángeles de Chimbote. Identificó su objetivo principal: describir las principales características de la capacitación en Micro y Pequeñas Empresas del Sector Servicio –Rubro hoteles, del Jr. Bolognesi, del distrito de San Vicente de Cañete, departamento de Lima. La presente investigación es de tipo cuantitativa que utilizó instrumentos de evaluación y medición. Y que fue no experimental e transversal, que se contó con una población y muestra de 5 empresas hoteleras en el Jr. Bolognesi del distrito San Vicente de la Provincia de Cañete; los instrumentos de investigación utilizada fueron los cuestionarios y encuestas. Como resultado se obtuvo el 40% de los gerentes se encuentran entre las edades de 26 a 39 años, el 80% se encuentran con grado de instrucción de técnico, el 60% se encuentran en el mercado con una permanencia de 4 a 6 años, el 40% cuentan con trabajadores de 1 a 5 personales, el 60% del personal recibió la capacitación y el 40% no recibieron la capacitación y en cuanto a la capacitación en gestión el 40 % asistieron mientras que el 60 % desconocen del tema. el autor concluye que las 5 representantes de la empresa recibieron la capacitación, lo que desconocen es en cuanto a la capacitación en gestión.

La tesis desarrollada por Benalcázar (2016) titulada *Programa de capacitación para mejorar la calidad del hotel San Francisco, cantón Daule, provincia del Guayas*, realizada en la Universidad de Guayaquil, tuvo como objetivo general: de diseñar un programa de capacitación que permitirá mejorar la calidad de servicio; que brinda el hotel “San Francisco”. La investigación es de nivel descriptivo aplicado a siete personales con las que cuenta el Hotel San Francisco mediante un cuestionario de 8 preguntas cerradas, obteniendo los siguientes resultados. El 100,0% de los encuestados recibieron cursos de capacitación al inicio de ingresar a laborar, el 86,0% del personal mencionaron que no reciben capacitaciones constantemente en el trabajo, el 14,0% reciben capacitaciones anualmente, el 100,0% del personal cuentan con insumos adecuados para realizar sus actividades

laborales, el 57,7% consideran necesario que se profundice la capacitación en servicio al cliente y el 100,0% están dispuestos a asistir, participar en los programas de capacitación que se planifica. El autor concluye haciendo en mención que se cumplió con el objetivo general propuesta que era diseñar el programa de capacitación que les permita mejorar a la empresa.

Rollano (2017) en su tesis titulada *calidad de los servicios y desempeño laboral de los trabajadores en el Hotel Royal Inka Pisac-I semestre Cusco 2016*, realizada en la Universidad Andina del Cusco, evaluó la calidad de servicio y el desempeño del personal del Hotel, estudio realizado con tipo de investigación cuantitativa, no experimental y transversal aplicado a 50 personales del Hotel mediante un cuestionario de siete preguntas cerradas, obteniendo resultados el 54,5% son de género femenino, el 42,4% de los encuestados se encuentran con grado de instrucción de superior no universitario, el 45,5% mencionan que la calidad de servicio es buena, el 63.6% indican que se sienten comprometidos con sus funciones que realizan, el 30,3% menciona que la empresa cuenta con programas de reconocimiento para sus personales eficientes, el 24,2% mencionan que sus salarios son buenos, el 72,7% so motivadas regularmente por el Hotel, el 66,7% que cuentan con un clima laboral muy favorable. Por lo tanto, el autor concluye que el Hotel tiene correlación entre el desempeño laboral y la calidad de atención debido a que sus personales son reconocidas por el nivel de esfuerzo que brindan para el crecimiento de la organización.

Cueva y Vargas (2016) investigación realizada para obtener el título profesional de contador público, tuvo como título *programa de capacitación en servicios hoteleros para incrementar la rentabilidad en el Hostal El Recuerdo, Chepén 2015*, realizada en la universidad Señor de Sipán, sostuvo con objetivo de determinar el efecto del programa de la capacitación en los servicios de los hoteles, que le permitirá incrementar la rentabilidad del Hostal el recuerdo, realizada con tipo y diseño de investigación pre experimental, aplicada a los 3 personales y a los clientes de la empresa mediante un cuestionario, obteniendo los siguientes resultados. El 41,22% la calidad de servicio en el hostel es buena (de acuerdo), el 55,00% el trato y la

atención al cliente es buena y la propuesta de la planificación de la capacitación, es capacitar en atención al cliente, las capacitaciones serán mediante talleres de eventos. La investigación concluye de acuerdo con las deficiencias encontradas propuso y diseñó la aplicación del programa de capacitación que permite mejorar el entorno de la organización.

Robles (2016) en su investigación que lleva por título *diseño de un plan de capacitación para la mejora del servicio del hotel sol de oro de la ciudad de Guayaquil*, realizada en la Universidad de Guayaquil, tuvo como objetivo general de realizar planes de capacitaciones a corto y a largo plazo para los personales operativo del Hotel, mediante una investigación de tipo descriptiva, analítica; aplicada mediante una encuesta a una población de siete personales de cada Hoteles, obteniendo los resultados como el 25,0% de los hoteles cuentan con programa de capacitación, el 59,0% cuentan con programas que motiven a sus personales, el 81,0% del personal no brindaron una buena atención al cliente, el 76,0% del personal no cuentan con una buena imagen y apariencia y no son diferenciado como personal del Hotel y el 71,0% de los clientes están insatisfechas con el servicio que brindan los Hoteles. Mediante los resultados adquiridas el autor concluye que las deficiencias que tiene los hoteles en cuanto al atención del cliente es por la falta de la capacitación y la motivación del personal Valqui (2016)

Valqui (2016) en su investigación titulada *incidencia del financiamiento y la capacitación MYPES del rubro hoteles en el distrito de San Juan Bautista, 2016*, desarrollada en la Universidad Católica Los Ángeles Chimbote, evaluó la incidencia del financiamiento y la capacitación en los Hoteles, investigación realizada de tipo cuantitativo, descriptivo aplicada a una población de 10 MYPEES, mediante un cuestionario de 33 preguntas cerradas, donde obtuvo los resultados, el 40% de los gerentes se encuentran entre las edades de 30 a 44 años, el 90% son de género masculino, el 80% cuentan con grado de instrucción de estudios universitarios, con una permanencia en el mercado de 10 a 19 años, en cuanto a la línea de investigación de capacitación el 70% recibieron capacitaciones, el 70% tuvo capacitaciones en cursos de marketing, el 70% de los encuestados consideran

que la capacitación es una inversión, el 90% consideran que su personal deben de estar bien capacitadas, el 90% fueron capacitadas en atención al cliente, por lo tanto el autor concluye que la gran mayoría realizan capacitaciones que les permiten contar con personales eficientes.

La tesis desarrollada por Antuash (2018) que lleva por título *la motivación laboral mejora la productividad en la Empresa Rio Hotel SRL Bagua – 2018* desarrollada en la Universidad de Sipán, evaluó la relación de la motivación laboral y la productividad de la empresa Rio Hotel SRL Bagua, reanalizada mediante una investigación no experimental, descriptivo, correlacional realizada a una población de 35 personales del Hotel, aplicando un cuestionario de 20 preguntas cerradas, en donde se encontró los resultados como el 72,0% de los personales mencionan que no reciben su sueldo de acuerdo al trabajo realizado, el 57,0% no reciben ningún premios ni incentivos por lo objetivos logrados, el 86,0% de los personales no son homenajeados en sus cumpleaños, el 57,0% creen que no son bien pagados (salario) por las actividades que desarrollan, el 57,0% no reciben capacitaciones ni instrucciones por sus superiores, el 72,0% mencionan que sería buena la aplicación de la capacitación, el 69,0% mencionan que no cuentan con ninguna motivación laboral. Por lo tanto, el Autor concluye que la capacitación y la motivación laboral son pésimas y deficientes ante sus personales, por lo que la empresa debe de contar con programas de capacitaciones.

Saccaco (2015) en su investigación realizada para obtener el título de licenciada en administración tiene como título *la capacitación y la rentabilidad en las MYPES del rubro hoteles del distrito de villa rica de la provincia de Oxapampa, 2015*, realizada en la universidad Católica los Ángeles de Chimbote. Identificó su objetivo principal: en determinar las principales características de la rentabilidad y la capacitación del rubro Hoteles, esta investigación es cuantitativa, descriptiva aplicada a una población de 23 MYPES, para el recojo de información se determinó en base a un cuestionario de 31 preguntas cerradas obteniendo los resultados, el 60,87% se encuentran entre las edades de 31 a 50 años, el 69,57% son de género masculino, el 56,52% cuentan con grado de instrucción de secundaria, el 30,43%

se encuentran en el mercado con 3 a 5 años, el 47,83% cuentan con 3 a 5 personales, en cuanto a la capacitación el 73,91% recibieron la capacitación, el 82,61% realizan capacitaciones temporalmente, el 78,26% cuenta con planes que les permite realizar seguimiento, el 47,83% consideran que la capacitación es una inversión, el 34,78% mejoraron en realizar un buen servicio, mediante la capacitación, el 95,65% menciona que la capacitación genera rentabilidad. El autor concluye que la mayor parte de los Hoteles realizan capacitaciones a sus personales.

Perez (2017) investigación titulada *caracterización de la capacitación y la rentabilidad en las MYPES del rubro Hoteles del distrito de Zorritos, 2017*. Quien tuvo como objetivo principal en determinar los aspectos importantes de la capacitación y la rentabilidad, investigación realizada es de tipo descriptivo, cuantitativa y con diseño no experimental, aplicada a una población de 37 generantes mediante un cuestionario estructurada mediante preguntas cerradas, obteniendo los resultados como el 67% mencionan que carecen en capacitación, el 83% tienen necesidades de capacitación, el 50% cuentan con programas de capacitación, el 51% realizan planificaciones. El 62% evalúan al personal capacitado, el 68% son eficientes con la aplicación de la capacitación. El autor concluye que el 78% de los personales son eficientes cuando son capacitadas.

2.2. Bases teóricas.

2.2.1. Capacitación.

Definición de capacitación.

Dessler (2009) menciona que la capacitación es llevada a cabo luego de la inducción, que significa brindar habilidades nuevas y antiguas que les sirva para el desarrollo de sus actividades. Del mismo modo el autor determina que la capacitación es una base de la administración y los responsables de llevar a cabo son los gerentes quienes son los encargados de nutrir con informaciones y motivarlos a los personales (p. 294)

Chiavenato (2007) define a la capacitación como un proceso de adiestramiento a corto plazo, que está determinado de manera sistemática y organizada; con la finalidad de que el personal cuente con conocimientos, actitudes y habilidades previos, que permitirá realizar las actividades de manera adecuada y ordenada; para el logro de objetivos personales y empresarialmente.

Desde el punto de vista administrativo Chiavenato (2007) menciona que la capacitación es responsable de los administradores de cada organización, es decir; ellos son las personas idóneas y encargadas de adiestrar, guiar y motivarlos en sus procesos de desarrollo de actividades que desarrollan dentro de la empresa (p. 387)

Contenidos de capacitación. Están descritas mediante cuatro formas de conducta que percibe la persona.

1. Transmisión de información. Es definida como la exposición de las políticas, normas, reglas y entre otros; con los que cuenta cada organización, que son necesarios que sepan los personales.
2. Desarrollo de habilidades. Es una capacitación que será descrita las actividades y funciones que serán desarrolladas en cada una tarea presente

que tienen que desarrollar.

3. Desarrollo de actitudes. Son capacitaciones que induce a cambiar las actitudes negativas a positivas del personal que están relacionadas al desempeño de cada uno. Involucrando con las motivaciones, con nuevas actitudes y nuevos hábitos.
4. Desarrollo de conceptos. Es una capacitación que permitirá poner en práctica lo aprendido sin ninguna duda alguna, y que permita generar conocimientos con temas globales y amplios (p. 387).

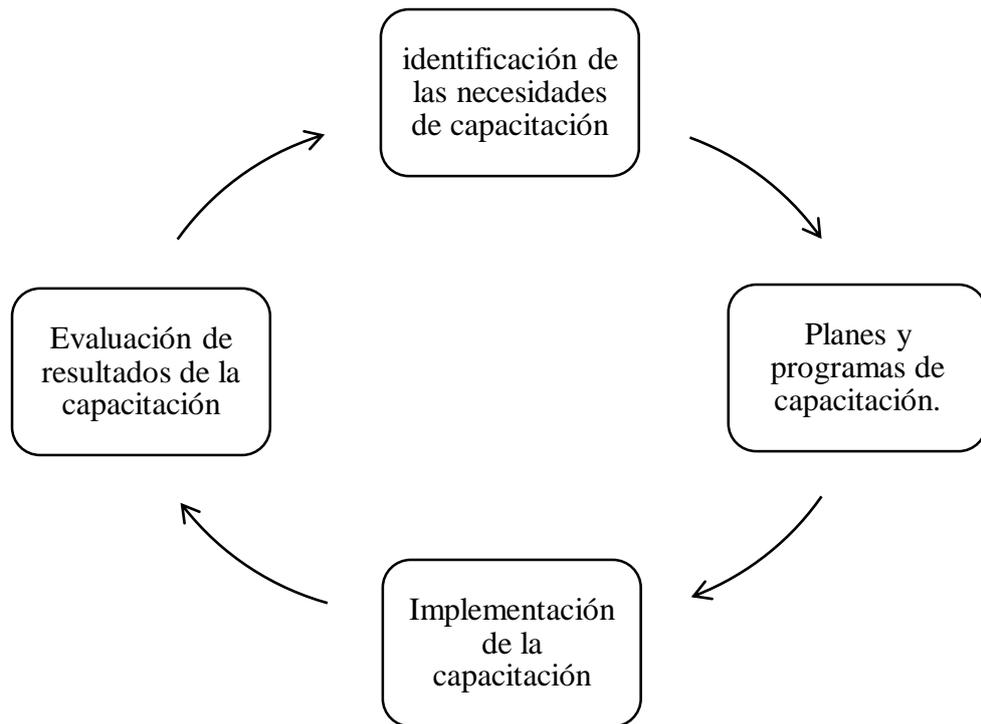
- Importancia de la capacitación.

La importancia de la capacitación en los personales es de mucha importancia para la organización, debido a que el talento humano es una pieza clave para que la organización logre sus metas trazadas en su desarrollo.

La capacitación facilita una etapa de aprendizaje en las diferentes áreas con las que cuenta la organización, que permite contar con programas que ayude a mejorar a la empresa es aspectos como, en la solución de problemas, realizar las actividades eficientemente, adaptar en las nuevas tecnologías, mejorar la gestión administrativas y motivar a los personales para el logro de sus metas trazadas Grupo (2017)

- Ciclo de la capacitación.

Chiavenato (2007) la capacitación tiene la finalidad de desarrollar habilidades que permitan aprender de acuerdo con el esfuerzo de cada persona, debido a que la capacitación orienta a contar con informaciones positivas, que permita desarrollar habilidades a beneficio de sí misma y del negocio. Las etapas de la capacitación tienen coherencia con el sistema abierto que están relacionadas de la siguiente manera.



Fuente: Ciclo de la capacitación.

- Objetivos de la capacitación Chiavenato (2007)
 1. Tomar medida al personal para el desarrollo de las actividades que desarrolla en su puesto de trabajo.
 2. Dar oportunidades en desarrollo de sus habilidades en puestos de trabajos más complejas y de más responsabilidades.
 3. Hacer que el personal se sienta seguro de las actividades que desarrolla brindando la confianza y motivarlos para la adaptación de los nuevos cambios y de las nuevas tendencias administrativas.

- Beneficios de la capacitación en las empresas.

El beneficio de la aplicación de la capacitación genera la rentabilidad y aspectos positivos para la organización, mejora el nivel de desempeño del personal, determina un ambiente de trabajo adecuado, mejora la comunicación entre el jefe y el personal, genera buenas tomas de decisiones y solución de problemas.

- Aplicación estratégica de capacitación. Dessler (2009) describe que la aplicación está enfocada en el proceso de enseñanza de las habilidades técnicas, que abarca en las formas y métodos de realizar las capacitaciones; para que el personal adquiera nuevas habilidades, nuevos conocimientos que permite lograr sus objetivos personales y lograr los objetivos de la organización (p. 294)

La administración del desempeño. La capacitación es un factor muy importante que interviene en la administración del desempeño, que es considerado como el método de orientación e integración para el logro de los objetivos. Por lo tanto, la administración del desempeño en la capacitación significa que el aporte de la capacitación está en relación con la organización; para el logro de sus metas de cada personal Dessler (2009)

- Las etapas del proceso de la capacitación y el desarrollo.
 1. Análisis de la necesidad. Identifica las deficiencias que cuentan los personales, en el desarrollo de sus habilidades, conocimientos y desempeños de cada personal.
 2. Elaboración de instrucción. Es la elaboración de un programa de capacitación, que estarán incluidas las actividades, los recursos a utilizar y las instrucciones de desarrollo eficiente en la organización.
 3. La aprobación del programa. Es evaluar el programa de capacitación, retirando los defectos que contiene el programa.
 4. Determinación del programa que describe las capacitaciones de los personales de la empresa.
 5. Evaluación. Es la etapa donde el administrador evaluara los éxitos y fracasos del programa elaborada (p. 296).

Métodos de una buena capacitación. Luego de validar y aprobar el programa de la capacitación el siguiente paso es utilizar los principales métodos que son:

1. Capacitación en la práctica. Implica que el personal de la empresa aprende el trabajo mientras lo viene desarrollando día a día, para ello la capacitación

tiene que estar en constante seguimiento y evaluación de la práctica.

2. Capacitación de aprendizaje. Es el método en que las personas cuentan con habilidades, actitudes y con buen desempeño. Gracias a las capacitaciones recibidas.
3. Instrucciones en la actividad (trabajo). Son pasos que deben de considerar el personal en el desarrollo de sus actividades que lo conlleve a realizar un trabajo eficiente.

2.2.2 Incentivos laborales.

Puchol (2003) define que al incentivo como una parte de retribución que son otorgadas en función a la productividad y a la calidad de trabajo que realizan y que ayuda a crecer a la empresa.

El objetivo principal de aplicar los incentivos laborales es motivar a los colaboradores de la organización, debido a que permite mejorar en cuanto a sus rendimientos y la productividad en su desempeño. De la misma manera permite a) retener los mejores personales, b) identificar al colaborador eficiente, c) reducción de los costos, d) incursiona la gestión de recursos de la empresa (p.318)

Chiavenato (2007) menciona que la aplicación de programa de incentivos fue a inicios del siglo XX, como recompensa al trabajo repetitivo y rutinario de los colaboradores; es así como menciona que en la actualidad la gran mayoría de empresas exitosas optan por reconocer a sus personales con programas de remuneraciones variables y flexibles, con incentivos, con motivaciones y de esta forma desarrollar las habilidades de los personales en la organización.

De la misma manera Chiavenato (2007) define que los incentivos son considerados como pagos otorgadas por las organizaciones a los personales mediante (beneficios sociales, salarios, seguridad en el empleo, premios, elogios y entre otros). En base a las contribuciones que aporta para

organización que garantice los resultados adquiridos en la organización. Es así que menciona que también a los incentivos es conocida como recompensas o estímulos (p. 83)

Según Chiavenato (2007) los planes de incentivos que son empleadas en el mercado son: los planes de bonificación anual, participación de acuerdo con los resultados encontrados y remuneración por competencia (p. 314)

Plan de bonificación anual. Es considera como un importe de dinero que las organizaciones dan a los colaboradores al final del año, en función a los resultados y contribuciones desempeñadas dentro de la empresa. Como resultado de la productividad y el incremento de la participación en el negocio.

Participación de acuerdo con los resultados encontrados. Está relacionada en el desempeño del personal, con la obtención de sus metas, objetivos y resultados propuestas. Que son reconocidas mediante porcentajes o valores de acuerdo con la organización que brindara al colaborador eficiente.

Remuneración por competencia. Es una de las remuneraciones que se asocia de acuerdo con la información y el desarrollo de la capacitación de cada personal. Por lo que es considerada como la remuneración más flexible que son premiadas mediante habilidades las técnicas, competitivas que son necesarias para el logro de los objetivos de la organización Chiavenato (2007).

- Características de los incentivos Puchol (2003).

1. Las cantidades abonadas no son fijas.
2. Es considerado como un premio o reconocimiento por la obtención de buenos resultados.
3. La cuantía tiene que compensar los esfuerzos realizadas del personal.

Las organizaciones deben de mantener las relaciones de los incentivos y las aportaciones que realizan los personales, aportando con el empeño, esfuerzo,

dedicación, tiempo etc. Es así como a la medida que el personal va esforzándose, podrá cubrir sus necesidades personales con el beneficio que le ofrece la empresa (p. 318)

Los incentivos también son conocidas como las gratificaciones, ya sean tangibles o intangibles; que las personas reciben a cambio de sus esfuerzos y otros recursos personales que dispone en el trabajo (decisión de esforzarse).

- Programas de incentivos y reconocimiento hacia los empleados individuales

a) Planes de trabajo a destajo. Es uno de los planes más antiguos y el que es usada con mayor frecuencia, que se reconoce en base a la cantidad de la unidad producida, que son reconocidas de acuerdo con la cuota por pieza producida (p. 476)

b) Trabajo a destajo directo. Es referida en base a la proporción de acuerdo con los resultados y los premios sin la consideración de la unidad de la producción; sin embargo, en algunos planes de trabajo los beneficiarios son el patrón y empleado, que tienen la necesidad de compartir los incentivos de modo que el trabajador recibirá un incentivo adicional a lo que percibe (p. 485)

- El pago por méritos como incentivo. Es una adición del sueldo que percibe el personal debido al desempeño individual; Que es diferida del bono, que pasa como parte del sueldo del personal; que son percibidas por los incrementos otorgados a los empleados como incentivos que estén relacionados a los personales de las oficinas en especial a los profesionales como oficinistas y secretarias Dessler (2009)

- Incentivos para los empleados profesionales. Está relacionada con las remuneraciones que perciben, ya que las empresas vienen pagando a los profesionales con buenos sueldos. Por lo que estarían siendo motivadas por

el esfero de realizar una actividad de calidad, que será reconocida por sus colegas Dessler (2009)

- Retribuciones basadas en el reconocimiento. Es considera como uno de los tipos de incentivos no económicos, que es conocida como el reconocimiento al empleado del mes; del mismo modo el reconocimiento social incluye intercambios informales entre los empleados y gerentes, como son con los elogios, expresiones de aprecio por el objetivo adquirida Dessler (2009)

- Incentivos para los vendedores. Las remuneraciones para los vendedores dependen de las comisiones de las ventas que haya tenido el personal. La cual la finalidad principal es mejorar los procesos de desempeño del personal, satisfaciendo tanto al gerente y al personal de la empresa.

Plan salarial. Es considera como un salario fijo, que son reconocidas en forma de premios y bonos de acuerdo con los resultados; es así como Dessler (2009) menciona que la mejor forma de llevar a cabo los sueldos directos es tomando como objetivo de encontrar nuevos clientes y cuando el vendedor decida prestar servicios como realizar y ejecutar los programas de capacitación, que permita el desarrollo de las habilidades en las participaciones de las ferias comerciales.

Plan de comisiones. Son pagadas a los vendedores por sus resultados obtenidos, es así que los planes de comisiones traen consigo a personales de ventas eficientes que cuentan con objetivos precisas que sus esfuerzos permiten adquirir más retribuciones Dessler (2009)

Planes de incentivos para equipos o grupos. Las empresas en la actualidad confían más en un equipo de personas que permiten realizar un trabajo eficiente. Para ello requieren contar con los planes de incentivos, que facilite el trabajo en equipo para el desarrollo de las actividades programadas. Es así que serán remuneradas en base al desempeño del equipo de trabajo. La razón

por la que las empresas optan por incentivos de equipos es para generar un trabajo en equipo, que trabajen juntos en la obtención de los resultados, generando confianza y desarrollando habilidades e inquietudes entre las mismas Dessler (2009)

- Incentivos para gerentes y ejecutivos. Los gerentes cuentan con papel importante en las organizaciones, que son generadores en la rentabilidad de la empresa, razón por la cual los gerentes reciben incentivos de corto y largo plazo fuera de su salario (p. 485)

2.2.3. Micro y pequeñas empresas (MYPES)

2.2.3.1 Definición.

SUNAT (2017) menciona que es una unidad económica formada como una persona natural o jurídica, que tiene la finalidad de realizar diferentes tipos de actividades como, transformación, extracción, producción, y comercialización de bienes y servicios.

Importancia de las MYPES. Chau (2018) en la actualidad las MYPES son de mucha importancia debido a que aportan con un 24% al PBI nacional, y son generadoras de empleo con un 85% de la población económicamente activa; cabe resaltar que las MYPE son instituciones importantes de nuestra economía peruana, que permite el crecimiento de sí misma y el desarrollo de la juventud, brindando oportunidades laborales de cada 100 puestos, 85 puestos son generadas gracias a las tareas y actividades que desarrollas las micro y pequeñas empresas.

Características de las micro y pequeñas empresas (MYPES).

Según la ley Nro. 30056, las MYPES están ubicadas por categorías de acuerdo con los niveles de ingresos (ventas) con las que cuenta.

Las pequeñas empresas que incurrirán en sus ventas anualmente deben ser mayores a 150 UIT, determinando, así como máximo debe ser 1700 UIT, las microempresas solo deben de realizar sus ventas anuales hasta 150 UIT como monto máximo.

2.2.4. Micro y pequeñas empresas del sector servicio de los hoteles.

2.2.4.1. Definición de Hoteles.

Establecimiento de Hospedaje: un establecimiento que brinda servicio a los huéspedes de alojamiento de cortas estancias (no permanente), brindando servicios de comida, bebidas, recepción de salón de baile; reunión, cochera, piscina, entre otros Ley 26961 (2004)

Hotel: una empresa que está conformado por una estructura de un edificio completo que resalte y son categorizados de uno a cinco estrellas establecida según ley, que cuenta con más de 20 habitaciones y cumple con todas las reglas establecidas para el funcionamiento correcto ante el registro Ley 26961 (2004). Los Hoteles están considerados como un edificio que está determinado en cuanto al equipamiento y planificado para brindar un servicio al cliente en tiempo determinado (temporal). Y que está conformado con servicios básicos como son el cuarto de baño individual, una cama, un armario. Y otros complementos que tiene un departamento o un cuarto que cuente con televisores, sillas y otros equipamientos de mucha importancia que los clientes puedan recibir en cuanto a la calidad de servicio.

Viendo en aspectos empresariales los hoteles son considerados como una organización tradicional que está conformado por diversas funciones que pueden estar clasificadas dependiendo al nivel de ingreso de sus clientes ya sea alta, media y baja.

La Ley 26961 (2004) cuenta con un objetivo de identificar la clasificación y la categoría y la correcta supervisión de los permisos, funciones, y los

componentes de dicha materia para brindar servicio de calidad.

Clasificación: El Hospedaje es un sector económico del turismo conformada por varios establecimientos según categorías y servicio, que son identificadas con nombres y de acuerdo con categorías; Hotel categoría de 1 a 5 estrellas, Hostal categoría que diferencia de 1 a 3 estrellas, Resort, Apart– Hotel con categoría de 3 a 5 estrellas, Ecolodge, Albergue (p.12)

Categorización.

1. Hoteles de una estrella. Son hoteles que son más económicas y que está conformada solo por una habitación privada, en algunos hoteles con baños privados y en otros hoteles con baños compartidos. Que están hechos solo para dormir. Lo que contiene estos hoteles es con muebles, cama, silla y una mesa de luz Ley 26961 (2004)

2. Hoteles de dos estrellas. Los hoteles de dos estrellas son hoteles que están para la mediana categoría que ofrecen como vienen a ser baños privados, espacios habitacionales que son amplios con más mobiliarios extras de acuerdo con la organización que preste el servicio. Y la ubicación de estos hoteles está lugares céntricos de cada ciudad Ley 26961 (2004)

3. Hoteles de tres estrellas. Los hoteles de tres estrellas están dados por un costo medio que cuentan con una amplia gama de espacios en cada sala, con mobiliarios completas como son: mesas, televisores, baños, teléfono, armarios y entre otros Ley 26961 (2004)

4. Hoteles de cuatro estrellas. Los hoteles de cuatro estrellas están relacionados con clientes de primeras clases, que esta habitación es lujosa, con baños propio, agua caliente, con TV por cable. Que también estos hoteles brindan el servicio de lavanderías, departamento para algunos

compromisos ya sea empresariales y centro de ocio Ley 26961 (2004)

5. Hoteles de cinco estrellas. Los hoteles de cinco estrellas están diferenciados por la buena atención en cuanto al servicio y buena atención al cliente. Ya que ellos están por encima de los demás hoteles. Es así que los hoteles de cinco estrellas cuentan con piscinas, salones gimnasia, con animadores infantiles, con shows y eventos casi toda la noche.

2.3. Marco conceptual.

2.3.1. Definición de las dimensiones de la capacitación.

1. Detección de las necesidades de la capacitación. La etapa inicial de la capacitación que permite realizar un diagnóstico preliminar. Que identificara las necesidades y las deficiencias con las que cuenta la organización que está compuesta por tres niveles de análisis Idalberto (2007).

Niveles de análisis de la organización: Es un estudio organizacional que realizara referido a la misión, objetivos, recursos competentes y las distribuciones de la organización.

Análisis de Recurso Humano: Sistema de capacitación que da conocer un análisis, respecto a los recursos humanos con términos cuantitativos y cualitativos en términos de actividades que tiene el personal en el esfuerzo que ponga en la empresa.

Análisis de las operaciones y las funciones en el desarrollo de habilidades: Se basa netamente en realizar los análisis en puestos de trabajo que servirán para identificar los tipos de habilidades, actitudes y conocimiento. Además, determinará las necesidades de capacitación que es uno de los temas de mayor complejidad.

2. Programas de capacitación: Ya determinadas e identificadas las necesidades de la capacitación, se realizará planes, técnicas y programas que den solución a la deficiencia encontrada en previo análisis. Considerando las siguientes interrogantes. ¿Cuál es la necesidad?, ¿Dónde se determinó en primer lugar?, ¿Cuál es la causa?, ¿Es parte de una necesidad mayor? Idalberto (2007).
3. Implementación de la capacitación: Esta dimensión dará a conocer que herramientas se utilizaran para poder realizar la capacitación, previa participación de los gerentes y dirigentes de la empresa, que son los encargados de evaluar los programas que se e implementara en la organización. Idalberto (2007).

La implementación para el desarrollo de la capacitación dependerá de los siguientes factores.

Un adecuado programa de capacitación en cuanto a la organización.

Calidad y originalidad de los programas de capacitación a realizar.

La cooperación e integración de los gerentes y personales en desarrollar las habilidades de la capacitación.

Instrumentos adecuados para la instrucción de la capacitación.

4. Evaluación de los resultados de la capacitación: Esta es la etapa final del proceso de la capacitación en donde se determinará el resultado final de todas las actividades que se ha realizado líneas arriba en base a nivel organizacional, a nivel de recursos humanos y a nivel de tareas y operaciones, dentro de la organización que consiste en dos pasos Chiavenato (2007).
 1. Identificar si las capacitaciones realizadas en la organización tuvieron algunas modificaciones en cuanto a las conductas y hábitos de los personales.

2. Supervisar si las capacitaciones realizadas han tenido resultados en cuanto a las metas y objetivos de la empresa.

2.3.2 Definición de los indicadores.

- a) Desarrollo del análisis para la capacitación. Es la etapa en donde se realiza un análisis de las áreas de la organización que cuentan con las necesidades de la capacitación. (b) Identificación de síntomas de trabajo ineficiente. Es la etapa donde da conocer las deficiencias que cuentan los personales en el desarrollo de las actividades. (c) Análisis organizacional. Se da conocer el desarrollo del análisis de toda la organización. (d) Planeación de la capacitación. Es la etapa que determina las necesidades de la capacitación en las diferentes áreas de la organización. (e) Técnicas de capacitación en cuanto si utilización. Son las formas de desarrollo de las capacitaciones que optan las organizaciones para realizarlas. (f) Programa de inducción o integración. Es un proceso estructurado que están descritas las formas de desarrollo de las capacitaciones. (g) Adecuación del programa de capacitación. Es el establecimiento de la capacitación a realizar en las organizaciones. (h) Calidad del material de capacitación. Son los materiales que se utiliza para el desarrollo eficientes de la capacitación. (i) Cooperación de los gerentes y/o representantes. es la parte de los gerentes que se preocupan para el desarrollo de la capacitación de su personal. (j) Evaluación a nivel organizacional. Es la etapa de evaluación de la aplicación de la capacitación. (k) Evaluación a nivel del área de Recursos Humanos. Son los resultados de los personales mediante la capacitación percibida. (l) Evaluación a nivel de tareas y desarrollo de actividades. Es la etapa en donde se puede apreciar el cambio o la mejora de los personales en cuando al desarrollo de las actividades Chiavenato (2007).

III. Metodología.

3.1. Diseño de la investigación.

La investigación es de tipo cuantitativa debido a que permitió recoger datos de acuerdo con la variable del estudio, de la misma manera facilito en la comparación de los resultados con otras investigaciones similares a la línea y variable de la investigación, facilitando una comprensión precisa con los resultados obtenidos.

Es de nivel descriptiva porque permitió describir las principales características de las micro y pequeñas empresas del sector servicio – rubro hoteles, y de la línea y variable del estudio realizado.

El diseño de investigación es no experimental-transversal o transeccional, debido a que no fue manipulada ningún variable de estudio, que fue procedida a realizar la observación para el recojo de los resultados. Es transversal debido a que se realizó en un espacio único y en un tiempo establecido.

3.2. Población y muestra.

Esta investigación está conformada por una población de 31 gerentes de las MYPES, del sector servicio – rubro Hoteles del distrito de Huaraz. Para la determinación de la muestra, fue obtenida mediante la relación percibida por la SUNAT-HUARAZ, de 31 Hoteles Fuente: Superintendencia Nacional de Tributos – SUNAT, Huaraz (2016)

La muestra fue adquirida mediante la relación de la población para el desarrollo de la investigación. Por ello la unidad de los análisis de la muestra están conformadas por los gerentes de las MYPES del sector servicio – rubro Hoteles del distrito de Huaraz. De la misma manera para la fiabilidad del estudio se realizó el nivel de significancia estadística, obteniendo en la base de datos de la investigación mediante el resultado, obteniendo la fiabilidad de 0,955 como alfa de cronbach como excelente.

3.3. Definición y operacionalización de variables e indicadores.

VARIABLE		DEFINICIÓN OPERACIONAL			Escala de medición
		DIMENSIONES		INDICADORES	
Denominación	Definición conceptual	Denominación	Definición	Denominación	
Capacitación en incentivos laborales.	<p>La capacitación es el proceso educativo a corto plazo, aplicado de manera sistemática y organizada, por medio del cual las personas, adquieren conocimiento; y desarrollan habilidades y competencias en función de los objetivos definidos. Chiavenato (2007).</p> <p>Los incentivos son símbolos de reconocimiento de un buen trabajo desarrollada, de acuerdo con el desempeño adquirido Puchol (2003).</p>	Detección de las necesidades de la capacitación.	Es el diagnóstico preliminar que es necesario para la detección de las necesidades de capacitación en incentivos laborales.	<p>Análisis de las necesidades de la capacitación</p> <p>Identificación de síntomas de trabajo ineficiente.</p> <p>Análisis organizacional.</p>	Likert
		Planes y programas de capacitación.	Desarrollar e integrar al recurso humano en las actividades programas previa capacitación realizada.	Planeación de la capacitación	
				Técnicas de capacitación en cuanto a su utilización.	
				Programa de inducción o integración.	
		Implementación de la capacitación.	Realización de la capacitación planificada.	Adecuación del programa de capacitación	
				Calidad del material de capacitación	
				Cooperación de los gerentes y/o representantes.	
		Evaluación de los resultados de la capacitación.	Es la obtención de resultado, de la capacitación desarrolladas.	Evaluación a nivel organizacional.	
				Evaluación a nivel del área de Recursos Humanos	
				Evaluación a nivel de tareas y desarrollo de actividades.	
Variables complementarias	Definición conceptual	Dimensiones	Definición operacional	Indicador	Escala de medición
Perfil de los gerentes en los hoteles	Son algunas características y comportamientos de los gerentes de los hoteles			Sexo	Nominal
				Edad	Ordinal
				Grado de instrucción	Nominal

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Para el recojo de información de la investigación se utilizó como técnica una encuesta, mediante el instrumento de cuestionario; que permitió a la investigación recolectar informaciones principales para el estudio, que estuvo estructurada por 20 preguntas cerradas, mediante la escala de Likert, nominal, aplicada a los gerentes de las MYPES.

3.5. Plan de análisis.

Para el recojo de los datos se propuso instrumentos técnicos que fue recurrida en los informantes y fuentes de estudio; de acuerdo con ello se ingresó en el programa Word, para el debido análisis e interpretación de los resultados que fueron tabuladas en el programa estadístico SPSS 24 mediante tablas y figuras, con sus descripciones correspondientes. Para luego establecer las conclusiones y recomendaciones.

3.6. Matriz de consistencia.

Problema	Objetivos	Variable	Población y Muestra	Metodología	Técnicas e instrumentos
<p>¿Cuáles son las principales características de la capacitación en incentivos laborales en las micro y pequeñas empresas del rubro hoteles del distrito de Huaraz, 2016?</p>	<p>Objetivo general:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Determinar las principales características de la capacitación en incentivos laborales en las micro y pequeñas empresas del rubro hoteles del distrito de Huaraz, 2016. <p>Objetivos específicos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Determinar las principales características de los gerentes del rubro hoteles del distrito de Huaraz, 2016. - Determinar las principales características de la capacitación en incentivos laborales en las micro y pequeñas empresas del rubro hoteles del distrito de Huaraz, 2016 - Determinar las principales características de la micro y pequeñas empresas del rubro hoteles del distrito de Huaraz, 2016. 	<p>Capacitación en incentivos laborales.</p>	<p>Población:</p> <p>La población en estudio constará de un total de 31 gerentes de los hoteles, del distrito de Huaraz.</p> <p>Fuente: Mesa de partes 2016.</p> <p>Muestra: La muestra es censal debido a que la población es pequeña, que constara de un total de 31 gerentes encuestados.</p>	<p>Tipo: La investigación será de tipo cuantitativa debido a la recolección de datos, que serán fundamentadas con la medición de la variable, las cuales estarán representadas mediante datos y números que tendrán que ser analizadas mediante los métodos estadísticos.</p> <p>Nivel: La investigación será descriptiva porque describirá las principales características de la capacitación en incentivos laborales, que vienen desarrollando las micro y pequeñas empresas del sector servicio – rubro hoteles del distrito de Huaraz.</p> <p>Diseño: La investigación es no experimental-transversal o transeccional, porque los datos serán recolectados en un solo momento y en tiempo único; con el propósito de desarrollar la variable del estudio.</p>	<p>Técnica: Encuesta.</p> <p>Instrumento: Cuestionario.</p>

3.7. Principios éticos

La investigación hace hincapié a los principios éticos de confiabilidad, en cuanto a la dignidad de la persona y el respeto a la propiedad intelectual. del mismo modo se hace mención que las informaciones utilizadas para la investigación han sido utilizadas con fines académicos.

IV. Resultados

4.1 Resultados.

Respecto a las características de los gerentes de las MYPES del sector servicio – rubro hoteles del distrito de Huaraz, 2016

Tabla 1. *Edad de los gerentes.*

	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa porcentual
33 años a 37 años	19	61,3
38 años a 42 años	7	22,6
Más de 43 años	5	16,1
Total	31	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado a los gerentes de las MYPES

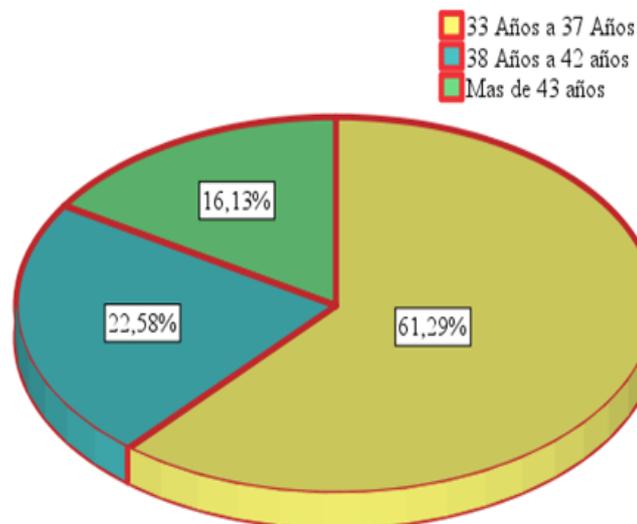


Figura 1. Edad de los gerentes de las MYPES

Fuente: Tabla 1

Interpretación: del total de los encuestados a los representantes se observa la edad como primera preposición que el 61,29% entre 33 y 37 años, segunda preposición 22,58% de 38 a 42 años, y por último el 16,13% más de 43 años.

Tabla 2. *Genero.*

	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa porcentual
Masculino	19	61,3
Femenino	12	38,7
Total	31	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado a los gerentes de las MYPES

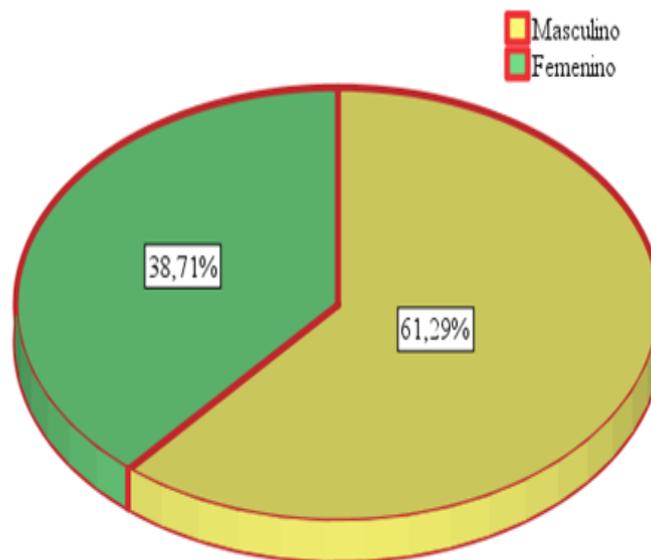


Figura 2. *Genero de los representantes de las MYPES*

Fuente: Tabla 2

Interpretación: Del total de los encuestados a los representantes en cuanto al género como primera preposición se observa que el 61,29% son masculinos y 38,71% femenino.

Tabla 3. *Grado de Instrucción.*

	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa porcentual
Primaria	8	25,8
Secundaria	19	61,3
Superior Universitaria	4	12,9
Total	31	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado a los gerentes de las MYPES

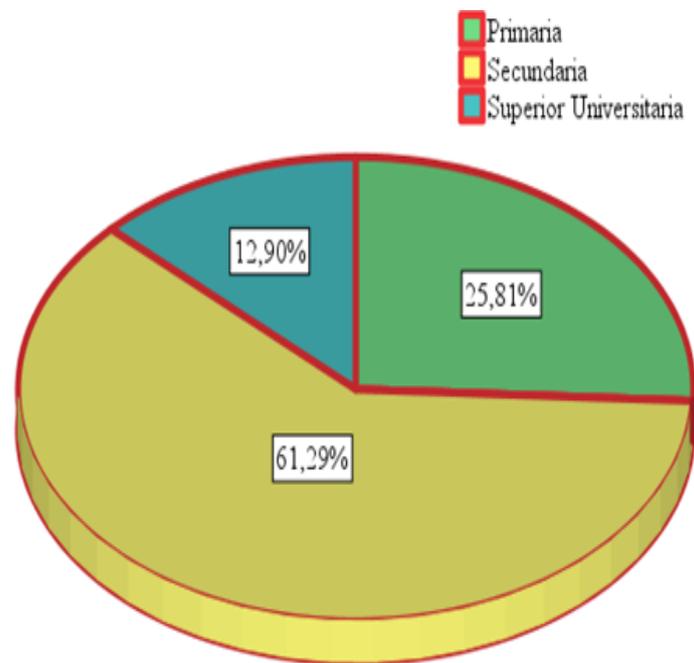


Figura 3. Grado de instrucción

Fuente: Tabla 3

Interpretación: Del total de los encuestados a los representantes respecto al grado de instrucción como primera preposición se observa que el 61,29% cuentan con estudios de secundaria, 25,81% con estudios de primaria, y con 12,90% estudios superiores universitario.

Tabla 4. *Tiempo que dirige en el rubro.*

	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa porcentual
1 año	9	29,0
2 a 3 Años	17	54,8
4 a 5 años	5	16,1
Total	31	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado a los gerentes de las MYPES

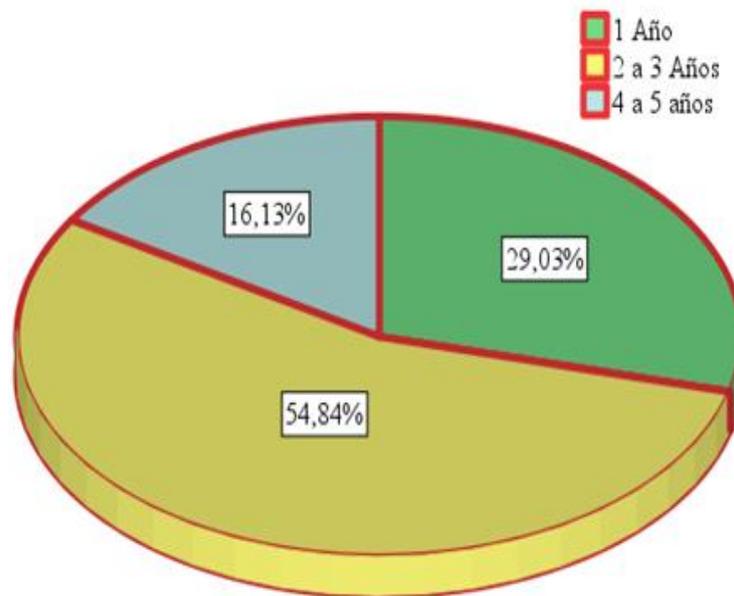


Figura 4. *Tiempo que dirige en el rubro.*

Fuente: *Tabla 4*

Interpretación: del total de los encuestados a los gerentes en cuanto al tiempo que dirige en el rubro como primera preposición se observa que el 54,84% entre 2 a 3 años, 29,03% 1 años, y 16,13% de 4 a 5 años.

Referente a las MYPES del sector rubro Hoteles.

Tabla 5. Años de funcionamiento de las MYPES.

	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa porcentual
2 a 3 años	7	22,6
4 a 5 años	22	71,0
8 años a mas	2	6,5
Total	31	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado a los gerentes de las MYPES

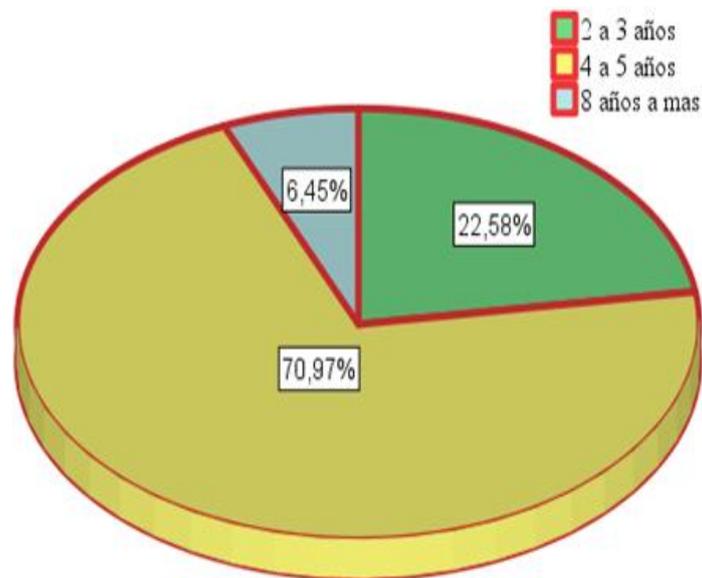


Figura 5. Años de funcionamiento de la empresa

Fuente: Tabla 5

Interpretación: del total de los encuestados a los representantes en cuanto al funcionamiento del rubro como primera preposición se observa que el 70,97% de 4 a 5 y 22,58% entre 2 a 3 años, 6,45 de 8 años.

Tabla 6. Número de trabajadores.

	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa porcentual
Menos de tres trabajadores	21	67,7
4 a 7 trabajadores	8	25,8
8 a 10 trabajadores	2	6,5
Total	31	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado a los gerentes de las MYPES

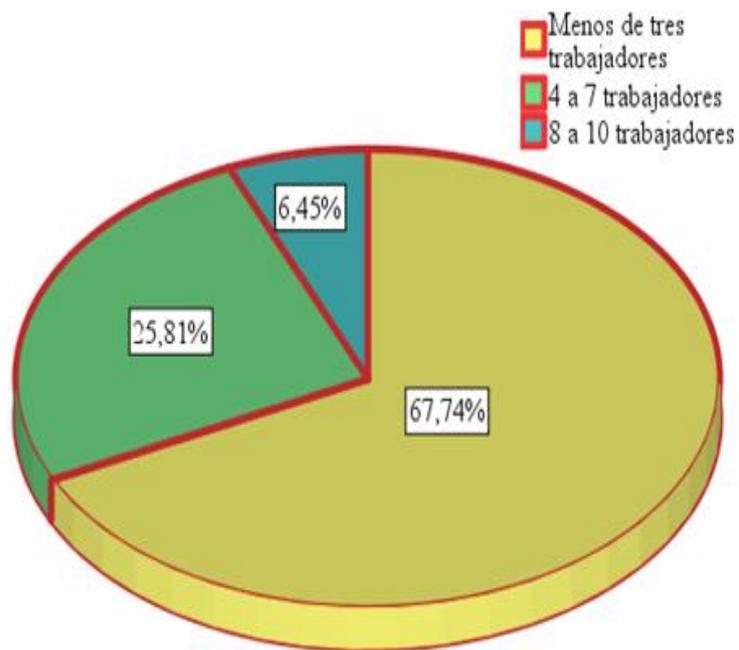


Figura 6. Número de trabajadores.

Fuente: Tabla 6

Interpretación: del total de los encuestados a los representantes como primera preposición se observa que el 67,74% cuenta con menos de 3 colaboradores y 25,81% entre 4 a 7 colaboradores, y 6,45% de 8 a 10 colaboradores.

Tabla 7. Ingreso anual de la empresa.

	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa porcentual
201 a 300 mil	13	41,9
301 a 400 mil	18	58,1
Total	31	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado a los gerentes de las MYPES

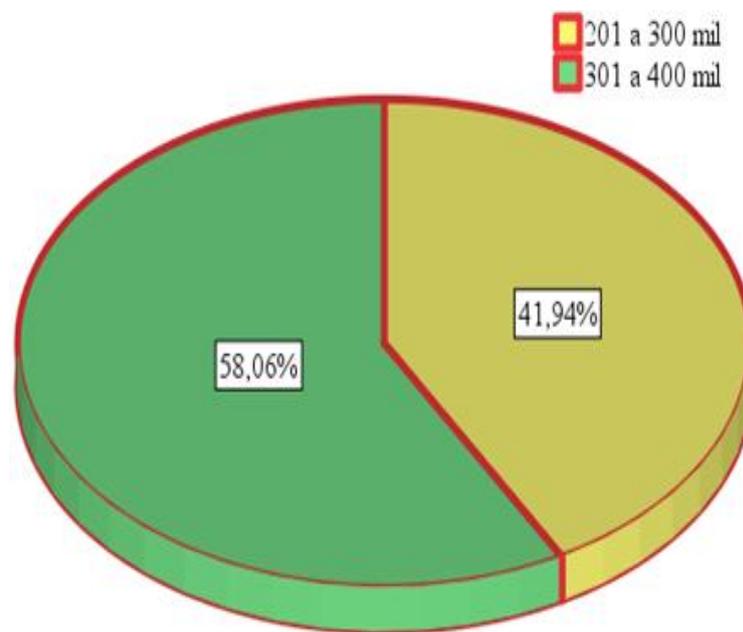


Figura 7. Ingreso anual de la empresa.

Fuente: Tabla 7

Interpretación: del total de los encuestados a los representantes como primera preposición se observa que los ingresos anuales del rubro cuentan con 58,06% de 301 a 400 mil, y con 41,94% con 201 a 300 mil ingresos anuales.

Tabla 8. *Motivo de la creación de la empresa.*

	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa porcentual
Oportunidad de negocio	20	64,5
Expectativas Económica	11	35,5
Total	31	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado a los gerentes de las MYPES

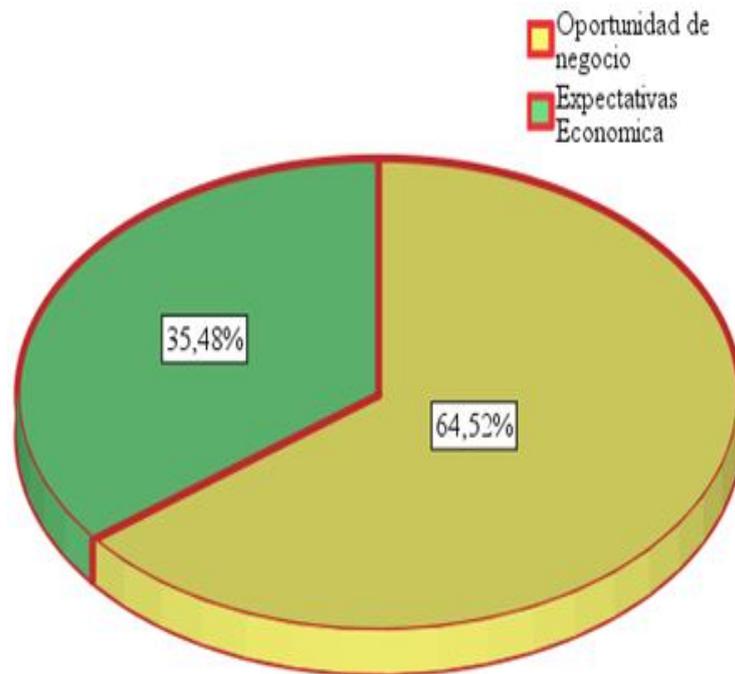


Figura 8. *Motivo de la creación de la empresa*

Fuente: Tabla 8

Interpretación: del total de los encuestados a los representantes como primera preposición se observa que el motivo de la creación del negocio es con un porcentaje de 64,5% de oportunidad de negocia y el 35,48% de expectativas económicas.

Referente a las características de la capacitación e incentivo laboral.

Tabla 9. *La empresa realiza capacitación en incentivos laborales.*

	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa porcentual
Desacuerdo	19	61,3
Indiferente	5	16,1
De acuerdo	5	16,1
Muy desacuerdo	2	6,5
Total	31	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado a los gerentes de las MYPES

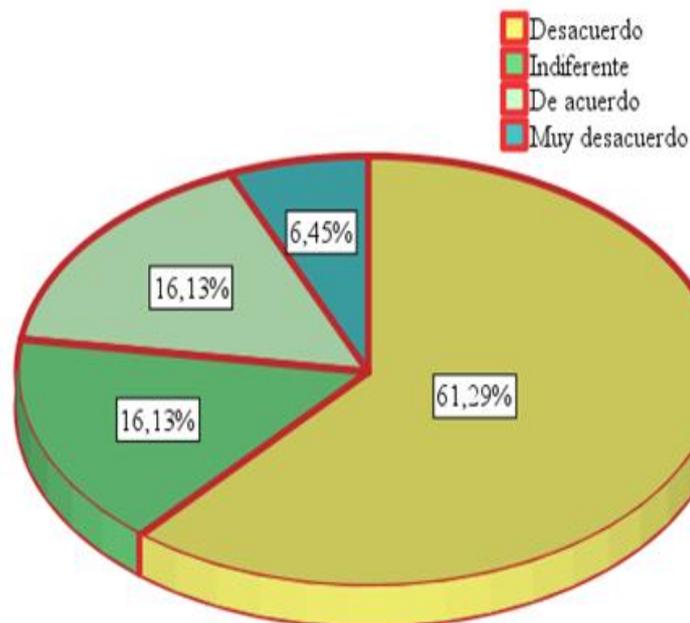


Figura 9. *La empresa realiza capacitación en incentivos laborales.*

Fuente: Tabla 9

Interpretación: del total de los encuestados a los representantes en cuanto si realizan análisis de capacitación en incentivos laborales como primera proposición se observa que el 61,29% desacuerdo, 16,13% de acuerdo y muy desacuerdo, y 6,45% indiferente.

Tabla 10. Se presentan y se registran los síntomas de trabajo ineficiente.

	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa porcentual
Muy de acuerdo	4	12,9
Desacuerdo	4	12,9
Indiferente	1	3,2
De acuerdo	22	71,0
Total	31	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado a los gerentes de las MYPES

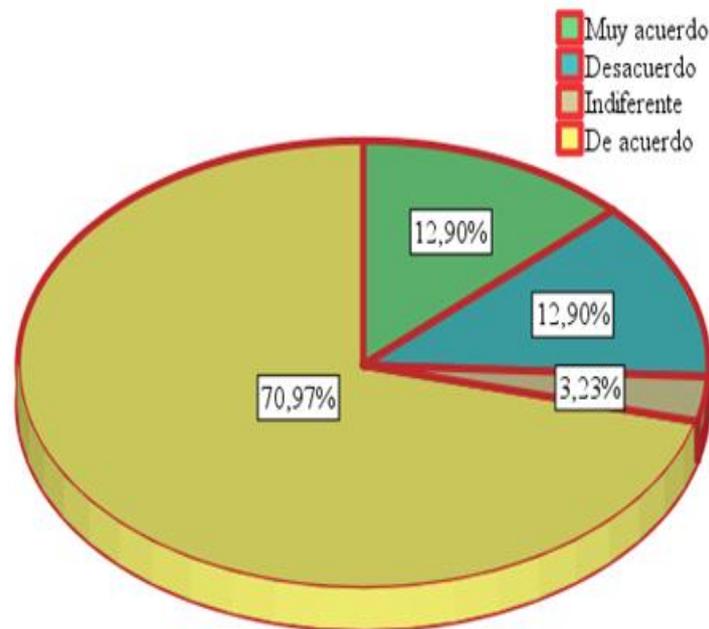


Figura 10. Se presentan y se registran los síntomas de trabajo ineficiente

Fuente: Tabla 10

Interpretación: del total de los encuestados a los representantes con respecto si cuentan con síntomas de trabajo ineficiente, como primera preposición se observa que el 70,97% de acuerdo, 12,10% muy acuerdo y desacuerdo, 3,23% indiferente.

Tabla 11. La empresa realiza el análisis organizacional para desarrollar la capacitación de su personal.

	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa porcentual
Desacuerdo	20	64,5
De acuerdo	4	12,9
Muy desacuerdo	7	22,6
Total	31	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado a los gerentes de las MYPES

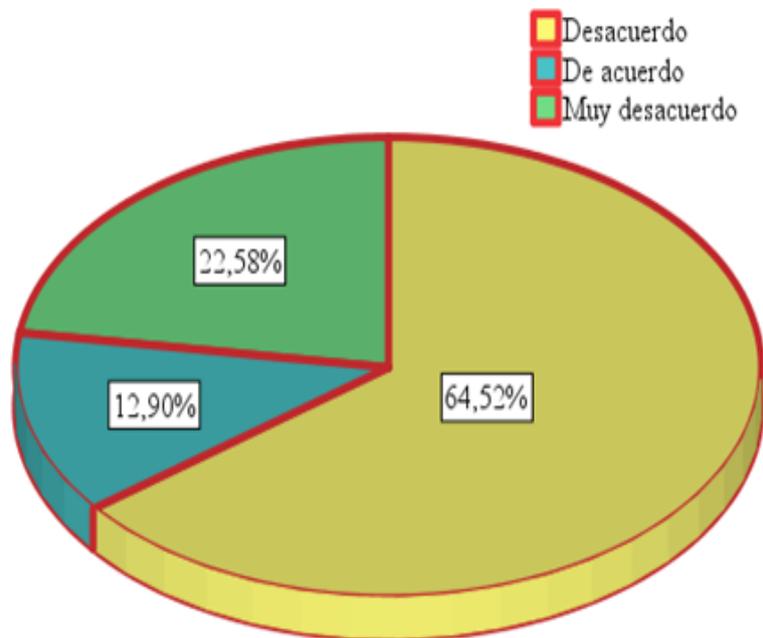


Figura 11. La empresa realiza el análisis organizacional para desarrollar la capacitación de su personal.

Fuente: Tabla 11

Interpretación: del total de los encuestados a los representantes en cuanto si la realizan análisis organizacional para desarrollar la capacitación se obtuvo como primera preposición se observa que el 64,52% desacuerdo, 22,58% muy desacuerdo, y 12,90% de acuerdo.

Tabla 12. La empresa elabora planes para realizar la capacitación en incentivos laborales.

	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa porcentual
Desacuerdo	17	54,8
De acuerdo	14	45,2
Total	31	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado a los gerentes de las MYPES

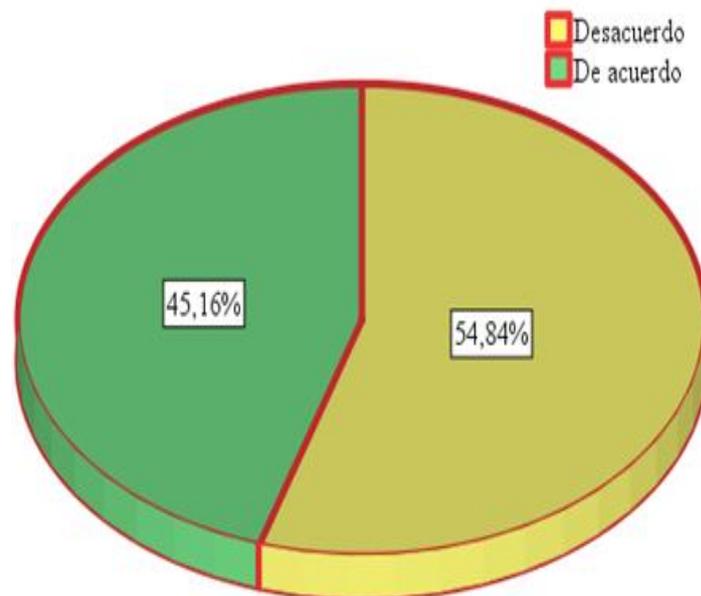


Figura 12. La empresa elabora planes para realizar la capacitación en incentivos laborales

Fuente: Tabla 12

Interpretación: del total de los encuestados a los representantes en cuanto si la empresa elabora planes para realizar la capacitación en incentivos laborales, como primera preposición se observa que el 54,84% desacuerdo y como segunda preposición de 45,16% de acuerdo.

Tabla 13. La empresa elabora técnicas de capacitación en incentivos laborales.

	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa porcentual
Desacuerdo	14	45,2
De acuerdo	17	54,8
Total	31	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado a los gerentes de las MYPES.

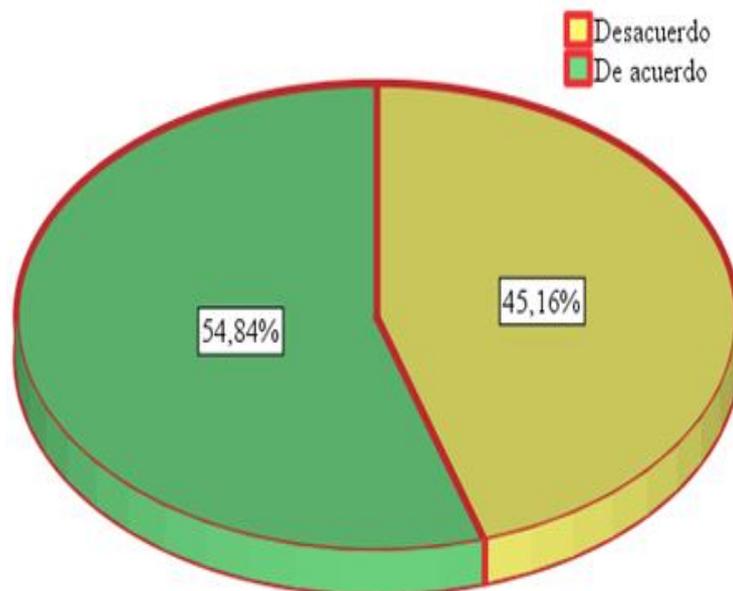


Figura 13. La empresa elabora técnicas de capacitación en incentivos laborales.

Fuente: Tabla 13

Interpretación: del total de los encuestados a los representantes en cuanto si la empresa elabora técnicas de capacitación en incentivos laborales, como primera preposición se observa que el 54,84% de acuerdo, y 45,16% desacuerdo.

Tabla 14. La empresa realiza programas de inducción de capacitación en cuanto a los temas de incentivo laboral.

	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa porcentual
Desacuerdo	20	64,5
Indiferente	1	3,2
De acuerdo	7	22,6
Muy desacuerdo	3	9,7
Total	31	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado a los gerentes de las MYPES.

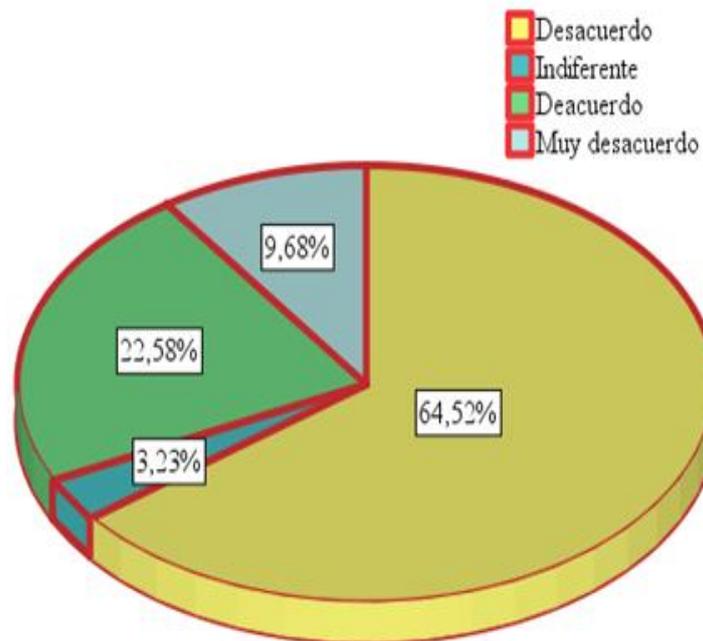


Figura 14. La empresa realiza programas de inducción de capacitación en cuanto a los temas de incentivo laboral.

Fuente: Tabla 14

Interpretación: del total de los encuestados a los representantes en cuanto si la empresa realiza programas de inducción de capacitación en tema de incentivos laborales, como primera preposición se observa que el 64,52% desacuerdo, 22,58% de acuerdo, 9,68% muy de acuerdo, 3,23% indiferente.

Tabla 15. La empresa elabora programas de mejora en cuanto a la capacitación en incentivos laborales.

	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa porcentual
Desacuerdo	13	41,9
De acuerdo	18	58,1
Total	31	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado a los gerentes de las MYPES

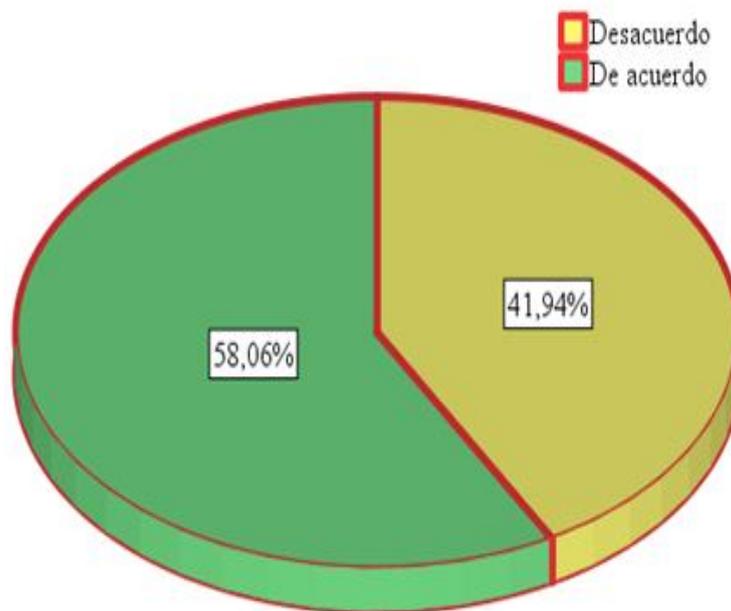


Figura 15. La empresa elabora programas de mejora en cuanto a la capacitación en incentivos laborales.

Fuente: Tabla 15

Interpretación: del total de los encuestados a los representantes respecto si elaboran programas de mejora en cuanto al capacitación en incentivos laborales, como primera preposición se observa que el 58,06% concuerdan que están de acuerdo y el 41,94% desacuerdo.

Tabla 16. La empresa utiliza materiales adecuadas y de calidad para desarrollar la capacitación en incentivos laborales.

	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa porcentual
Desacuerdo	17	54,8
De acuerdo	14	45,2
Total	31	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado a los gerentes de las MYPES

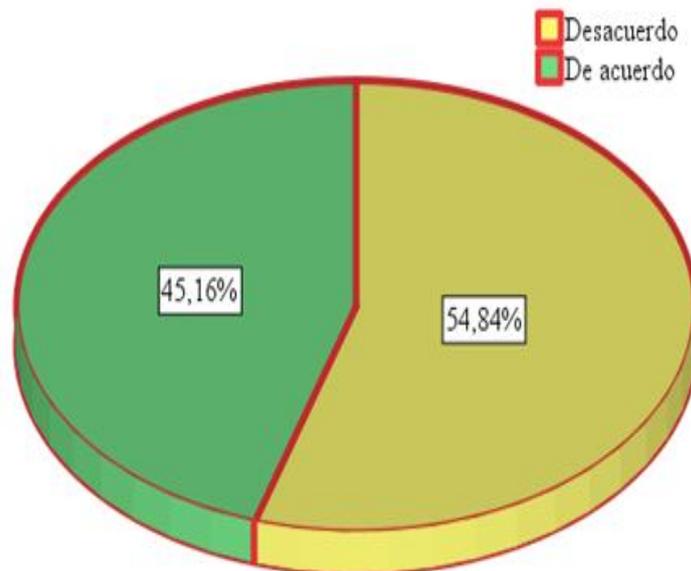


Figura 16. La empresa utiliza materiales adecuadas y de calidad para desarrollar la capacitación en incentivos laborales.

Fuente: Tabla 16

Interpretación: del total de los encuestados a los representantes respecto si utiliza materiales adecuados y de calidad para desarrollar la capacitación, como primera preposición se observa que el 54,84% desacuerdo y en segunda preposición con 45,16% de acuerdo.

Tabla 17. En su organización existe una adecuada cooperación por parte del área de Recursos Humanos en cuanto a la capacitación en incentivos laborales.

	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa porcentual
Desacuerdo	21	67,7
Indiferente	5	16,1
De acuerdo	3	9,7
Muy desacuerdo	2	6,5
Total	31	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado a los gerentes de las MYPES

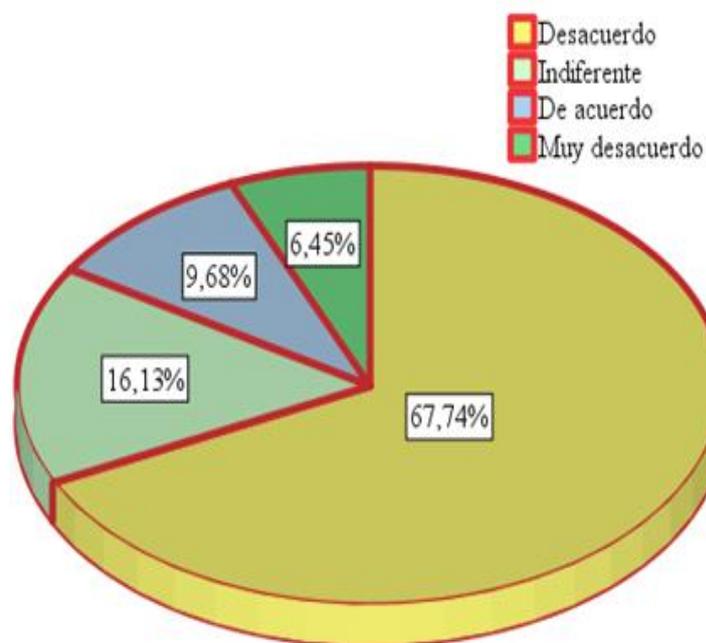


Figura 17. En su organización existe una adecuada cooperación por parte del área de Recursos Humanos en cuanto a la capacitación en incentivos laborales.

Fuente: Tabla 17

Interpretación: del total de los encuestados a los representantes en cuanto si en la empresa existe una cooperación por parte de área del recurso humano, como primera preposición se observa que el 67,74% desacuerdo, 16,1% indiferentes, 9,68% de acuerdo, y como último el 6,45% muy desacuerdo.

Tabla 18. Como resultado de capacitación en incentivos laborales la empresa obtuvo mejoras en su rendimiento organizacional.

	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa porcentual
Desacuerdo	20	64,5
Indiferente	3	9,7
De acuerdo	5	16,1
Muy desacuerdo	3	9,7
Total	31	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado a los gerentes de las MYPES

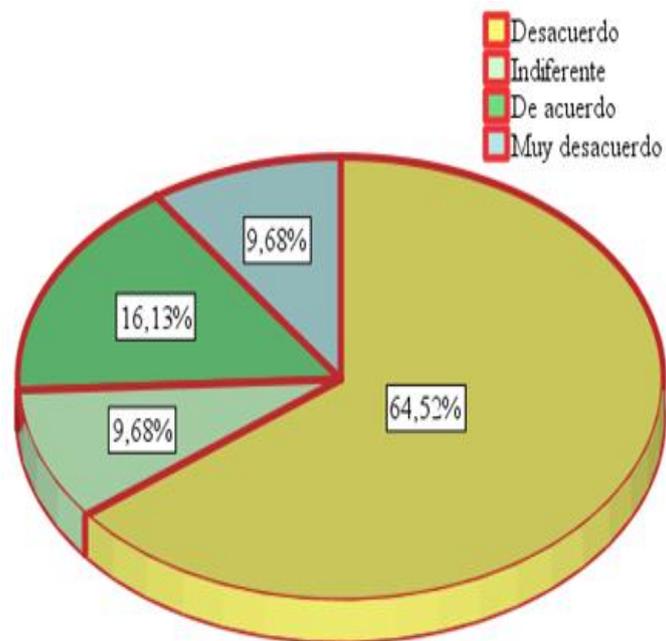


Figura 18. Como resultado de capacitación en incentivos laborales la empresa obtuvo mejoras en su rendimiento organizacional.

Fuente: Tabla 18

Interpretación: del total de los encuestados a los representantes en cuanto a los resultados de la encuesta desarrollada al personal, como primera preposición se observa que el 64,52% están desacuerdo, por lo que se observa el 16,13% están de acuerdo, y el 9,68% indiferente como muy desacuerdo.

Tabla 19. Como resultado de la capacitación en incentivos laborales, la empresa obtuvo cambios positivos en cuanto al desempeño de Recursos Humanos.

	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa porcentual
Desacuerdo	17	54,8
De acuerdo	14	45,2
Total	31	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado a los gerentes de las MYPES

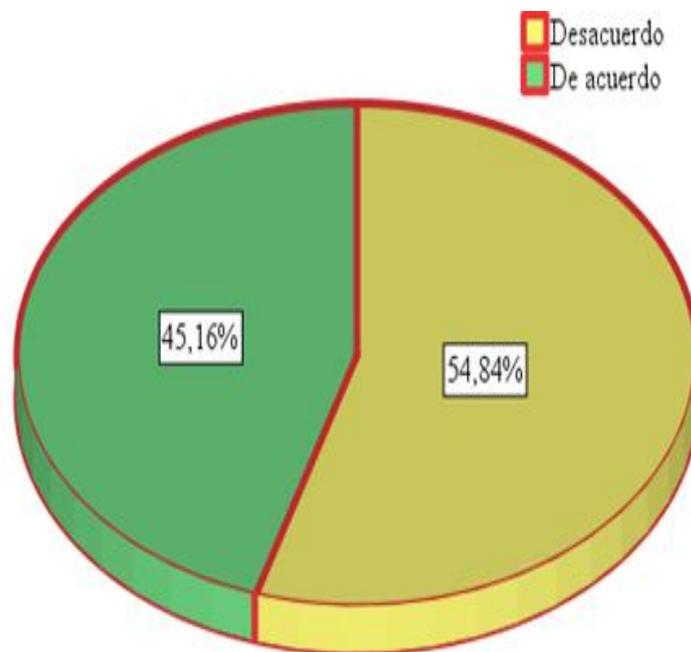


Figura 19. Como resultado de la capacitación en incentivos laborales, la empresa obtuvo cambios positivos en cuanto al desempeño del RR. HH.

Fuente: Tabla 19

Interpretación: del total de los encuestados a los representantes respecto mediante la capacitación realizada obtuvo cambios positivos, como primera preposición se observa que el 54,84% desacuerdo y lo que en segunda preposición se observa que el 45,16% están de acuerdo.

Tabla 20. Como resultado de la capacitación en incentivos laborales, se logró mejorar en cuanto a las tareas y operaciones.

	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa porcentual
Desacuerdo	16	51,6
De acuerdo	15	48,4
Total	31	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado a los gerentes de las MYPES

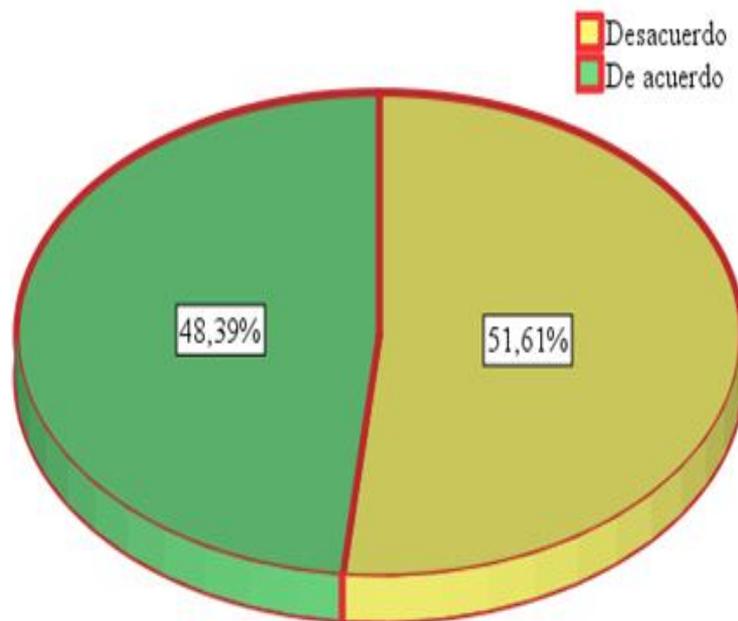


Figura 20. Como resultado de la capacitación en incentivos laborales, se logró mejorar en cuanto a las tareas y operaciones

Fuente: Tabla 20

Interpretación: del total de los encuestados a los representantes en cuanto mediante la capacitación se ha logrado mejorar las tareas y actividades, como primera preposición se observa que el 51,61% mencionan que están desacuerdo por que en segunda preposición el 48,39% están de acuerdo.

4.2. Análisis de resultados

Referente a las características de los gerentes.

Respecto a las edades de los gerentes el 61,3% se encuentran entre las edades de 33 años a 37 años (tabla 1), estos resultados coinciden con sus resultados encontrados por Lázaro (2013) quien identifica el 45,0% se encuentran entre las edades de 28 a 37 años, así mismo coinciden con los resultados adquiridos por Tan (2016) quien determina el 40,0% de los encuestados tienen de entre 26 a 39 años, pero contrastan con los resultados encontradas por Sales (2016) quien indica el 40,91% se encuentran entre las edades de 18 a 22 años. Esto demuestra que la gran mayoría de los micro y pequeñas empresas del sector servicio – rubro hoteles del distrito de Huaraz, 2016, están representados por personas que se encuentran entre las edades de 33 a 37 años, ya que son personas responsables y con más experiencia laboral.

En cuanto al género de los gerentes se obtuvo que el 61,3% son de género masculino (tabla 2), estos resultados coinciden con los resultados encontrados por Lázaro (2013) quien menciona el 51% son de género masculino, pero contrastan con los resultados encontrados por Calderón y Gutiérrez (2016) quienes indican el 58% son de género femenino, también contrastan con los resultados de Rollano (2017) que menciona el 54,5% son de género femenino, además se contrastan con los resultados de Sales (2016) que determina el 68,18% son de género femenino. Por lo tanto, se manifiesta que las mujeres son personas que llevan a cabo las actividades los Hoteles.

Respecto al grado de instrucción el 61,30% cuentan con grado de instrucción de secundaria (tabla 3), estos resultados coinciden con los resultados encontrados por Sales (2016) quien indica el 45,45% tienen el grado de instrucción secundaria, también coinciden con los resultados encontrados por Lázaro (2013) quien menciona que el 25% cuentan con grado de instrucción de secundaria, pero contrastan con los resultados encontrados por Tang (2016) quien menciona el 80% cuentan con grado de instrucción de técnico, también contrastan por datos hallados por Rollano (2017) que indica el 42,4% cuentan con grado de superior no

universitario. Esto quiere decir que las MYPES son encaminadas por personas que se encuentran con grado de instrucción de secundaria.

Respecto al tiempo que dirige en el rubro se obtuvieron que el 54,8% tienen entre 2 a 3 años (Tabla 4), la investigación coincide con Lázaro (2013) que menciona con un porcentaje de 79% de los dirigentes cuentan entre 1 a 5 años de labor como administrador, Méndez (2016) quien resalta en sus resultados que el 85% son lo que administran entre 3 a 5 años, Benalcázar (2016) menciona que el 67% están administradas de 1 a 2 años en el rubro, este resultado coincide con el autor Rollano (2017), quién manifiesta que el 35,29% lleva en el cargo de 1 a 3 años así mismo los resultados se contrastan por el autor Tang (2016) que resalta que el 60% de los representantes cuentan de 4 a 6 años de permanencia en el mercado. Por lo que se analiza que los Hoteles en la ciudad de Huaraz son administradas por los gerentes en solo corto tiempo.

Respecto a las características de las MYPES.

Respecto a las MYPES, el año de funcionamiento en el mercado se obtuvo que el 71% entre 4 a 5 años (Tabla 5), porque la investigación coincide por Cueva (2016) quién menciona que el 58,3% de las organizaciones llevan funcionando en el mercado de 4 a más años, dicho resultado coincide con el de Vargas (2016), quién menciona que el 35,4% tiene entre 2 a 5 años, por lo que la investigación se coincide con Rollano (2017) que relata el 56,4% de las empresas están entre 4 años a más. Por lo que se analiza que las MYPES están en funcionamiento de solo poco tiempo de apertura del negocio.

El número de trabajadores que cuenta el rubro el 67,7% entre 1 a 3 colaboradores (Tabla 6), la investigación coincide con Lázaro (2013) menciona que el 79% de las empresas cuentan con 1 a 2 personales, así mismo la investigación se contrasta Saccaco (2015) quien menciona que el 47,83% de 3 a 5 colaboradores, Valki (2016) quien relata en su resultado de que el 90% cuentan entre 1 a 5 colaboradores por lo que se analiza que las MYPES tan solo cuentan de tres colaboradores debido a que

no demandan más de los servicios del personal.

Con respecto al ingreso anual de la empresa, las MYPES mencionan que el 58,1% cuentan entre 301 a 400 mil soles al año (Tabla 7). Por lo que se analiza que en la ciudad de Huaraz las MYPES que generan sus ingresos anuales es de 301 mil a 400 mil, que es una contribución a la economía para el desarrollo del país en impuestos entre oro, lo que se califica con satisfacción el porcentaje de la cifra resaltada que es más del 505 de las empresas contribuidoras.

El motivo de la apertura de la empresa se observa que el 64,5% fue creada por la oportunidad de negocio (Tabla 8), coincide con Robles (2016) que el 59,0% de las empresas son constituidas por generar la oportunidad de la demanda del negocio en el rubro, así mismo la investigación se contrasta con Lázaro (2013) relata que el 100% de las organizaciones están constituidos tan solo con el objetivo de obtener ingresos, Saccaco (2015) quien analiza que el 78,26% tienen la finalidad seguir en la empresa de obtener ganancias. se analiza según las cifras realizadas en la investigación que las MYPES tienen la finalidad de apertura por la oportunidad de movimientos de turistas en la ciudad que genera la demanda de alojamientos por corto tiempo.

En cuanto a las características de la capacitación en incentivos laborales.

Referente al desarrollo de la capacitación en incentivos laborales se obtuvo que el 61,3% están desacuerdo (Tabla 9), la investigación contrasta con Zevallos (2016) quien menciona el 65% de los colaboradores son capacitados antes de realizar sus actividades que tienen mucho mejor resultado del desarrollo del potencial de cada trabajador, también contrasta Cama (2013) quien menciona que el 60% de los colaboradores son abiertas en las dudas que frecuentemente están al contacto con su gerente para algunos inconvenientes, así mismo se contrasta con Lázaro (2013) menciona que el 66% de las organizaciones no toman mucho interés en la capacitación de sus personales debido que no cuentan con presupuesto, Calderón y Gutiérrez (2016) mencionan que el 75% de los representantes confían en la

capacidad de cada colaborador que contribuye para el desarrollo de la empresa. De acuerdo con el resultado las empresas no realizan la capacitación, Dessler (2009) menciona que la capacitación es la base de la correcta administración, que todos los gerentes tienen esa responsabilidad de realizar la capacitación (p. 294).

En cuanto a la existencia de los síntomas de trabajos ineficientes, los gerentes dan a conocer el 71,0% están de acuerdo (Tabla 10), también coinciden con los resultados encontrados por Sales (2016) que el 38% no culminan con sus tiempos de trabajo, pero contrastan con los resultados de Cama (2013) quien menciona que el 60,0% del personal son eficientes en sus actividades, de la misma manera se contrastan con los resultados de Calderón y Gutiérrez (2016) quienes indican el 75% del personal tienen buen desempeño laboral. Las organizaciones en la ciudad de Huaraz se observó la deficiencia laboral de los colaboradores, por lo tanto, Idalberto (2007) indica para encontrar las necesidades de la capacitación en la organización es necesaria aplicar los tres niveles de análisis que son, análisis de la organización, análisis en los RR. HH y análisis de las actividades y operaciones (p. 384).

Respecto al análisis organizacional que realizan los gerentes para realizar la capacitación, el 64,5% están en desacuerdo en el desarrollo del análisis (tabla 11), también coinciden con los resultados de Zevallos (2016) quien indica el 82% de los hoteles no realizan un diagnóstico para realizar la capacitación, así mismo coinciden con los resultados de Lázaro (2013), quien menciona el 66% que no tienen la necesidad de realizar la capacitación, también coinciden con los resultados de Benalcázar (2016) quien indica el 86% no reciben capacitaciones constantemente, así mismo coinciden con los resultados de Antuash (2018) que menciona el 57% no realizan capacitaciones ni les brindan instrucciones de trabajo. De acuerdo con los resultados encontrados se concluye que las empresas Hoteleras no realizan análisis organizacional para realizar la capacitación. Por lo tanto, para el correcto desarrollo del análisis organizacional Idalberto (2007) indica que las empresas deben de verificar los factores tales como; la eficiencia, los planes, fuerzas de trabajo y clima organizacional, que permitirá la determinación de la capacitación

(p. 392).

Respecto a la elaboración de planes para realizar la capacitación en incentivos laborales los gerentes, mencionaron que el 54,8% están en desacuerdo con que se realiza los planes (Tabla 12), estos resultados contrastan con los resultados de Benalcázar (2016) quien menciona el 100% asisten en los planes de capacitación programadas, así mismo se contrastan con el resultado de Cueva y Vargas (2016) quienes indican el 55% es buena la planificación de la capacitación, también contrastan con los resultados de Saccaco (2015) quien indica el 78,26% cuentan con planes de seguimiento de capacitación. Para que las organizaciones realicen planes de capacitación Chiavenato (2007) menciona que los gerentes deben de tener en cuenta los objetivos, desarrollo de cursos, identificación de métodos y los materiales a utilizar en la capacitación, para un buen plan que le ayude a desarrollar en los personales (p. 397).

En cuanto a la elaboración de técnicas de capacitación en incentivos laborales los gerentes encuestados mencionaron el 54,8% están de acuerdo que, si se elabora técnicas de capacitación (Tabla 13), también coinciden con los resultados de Zevallos (2016) quien menciona el 57% se sienten motivados con las técnicas de capacitación percibida, así mismo coinciden con los resultados de Rollano (2017) quien indica el 72,7% son motivados por los Hoteles, de la misma manera coinciden con los resultados de Robles (2016) que menciona el 59% cuentan con programas que les motiven a sus personales. Esto demuestra que las micro y pequeñas empresas del sector servicio rubro hoteles realizan técnicas de capacitación que describe Idalberto (2007) que permite lograr los objetivos propuestas por la empresa.

Respecto si la empresa realiza programas de inducción de capacitación en temas de incentivos laborales el 64,5% están desacuerdo con la aplicación (Tabla 14), estos resultados coinciden con Antuash (2018) quien indica el 57% no perciben ningún tipo de capacitación, así mismo coinciden con el resultado de Tang (2016) quien indica el 60% desconocen el tema de capacitación, también contrastan con los

resultados de Sales (2016) quien indica el 31,82% no tienen conocimiento de atención al cliente. Por lo tanto, las organizaciones de acuerdo con las necesidades de capacitación encontradas identificarán y propondrán la solución, el costo y entre otros que serán consideradas en el programa de capacitación diseñada Idalberto (2007).

En cuanto si la empresa elabora programas de mejora en cuanto a la capacitación en incentivos laborales, el 58,1% están de acuerdo (Tabla 15), también coinciden con los resultados de Rollano (2017) quien menciona el 30,3% cuentan con programas de capacitación, así mismo coinciden con el resultado de Robles (2016) quien indica el 59,0% cuentan con programa que les motiven a sus personales. Por lo tanto, la mayoría de los Hoteles vienen realizando programas de capacitación en incentivos laborales, debido a que es uno de los procesos que permite identificar las necesidades de la capacitación y trazar los objetivos Idalberto (2007).

En cuanto a la utilización de los materiales adecuados y de calidad para el desarrollo de la capacitación en incentivos laborales, los gerentes mencionaron el 54,8% están en desacuerdo (Tabla 16), también coinciden con los resultados de Zevallos (2016) quien menciona el 82% no cuentan con materiales, estos resultados contrastan con Benalcázar (2016) quien menciona que le 100% cuentan con insumos para realizar sus actividades. Esto quiere decir que las micro y pequeñas empresas a veces no cuentan con materiales para realizar las capacitaciones, en base a los resultados encontrados Idalberto (2007) menciona que es muy importante contar con materiales adecuados para un buen desarrollo de la capacitación (p. 397).

En cuanto a la cooperación del área de recursos humanos en la capacitación en incentivos laborales mencionaron el 67,7% están en desacuerdo con la cooperación (Tabla 17), estos resultados contrastan con Saccaco (2015) que el área que requiere la capacitación es el área de marketing, así mismo contrastan con los resultados encontrados por Pérez (2017) quien indica el 65% son capacitados de acuerdo a sus puestos de trabajo, también contrastan con los resultados de Valqui (2016) Quien indica que el 90% de área de recursos humanos realizan capacitaciones en temas de

atención al cliente. Por lo tanto, Idalberto (2007) menciona que el recurso humano es la fuente principal de la organización con destrezas, conocimiento y habilidades que toda empresa debe de valorar el talento humano mediante incentivos y motivaciones.

Respecto a los resultados de la capacitación en incentivos laborales los gerentes mencionaron que el 64,5% están en desacuerdo (Tabla 18), estos resultados coinciden con Sales (2016) quien menciona el 27,3% no son capaces de dar un buen servicio al cliente, de la misma manera el 36,4% no son capaces de escuchar las instrucciones de trabajo, así mismo coinciden con los resultados encontrados por Robles (2016) quien indica el 81% del personal no brindan una buena atención al cliente, estos resultados contrastan con Calderón (2016) quien indica el 79% consideran que ha mejorado el desempeño en el área de recepción. Cabe mencionar que Idalberto (2007) menciona que los resultados a percibir deben de ser positivos, en la obtención de la meta de la empresa, por lo que las MYPES deben de aplicar el desarrollo de la capacitación en incentivos laborales (p. 403)

En cuanto a los cambios positivos del desempeño de los recursos humanos, mediante la aplicación de la capacitación el 54,8% mencionaron en desacuerdo (Tabla 19), este resultado se contrasta con Saccaco (2015) quien menciona el 34.78% genera un buen desarrollo de actividades, así mismo contrastan con los resultados de Pérez (2017) quien indica el 68% desarrollan habilidades y destrezas, así mismo contrastan con los resultados de Valqui (2016) quien indica que el 90% consideran que la aplicación de la capacitación permite el cambio al personal de su negocio. De acuerdo con los resultados encontrados las organizaciones para conseguir los cambios y mejoras en el desempeño, los gerentes deben de analizar las reacciones en los personales mediante la capacitación (p. 321)

En cuanto a la mejora de las actividades del personal con la aplicación de la capacitación, el 51,6% mencionan que están en desacuerdo (Tabla 20), estos resultados se contrastan con Saccaco (2015) quien indica el 86,96% de gerentes que la capacitación trae consigo una rentabilidad, también contrastan con los resultados

de Pérez (2017) quien indica el 68% han mejorado en sus puestos de trabajo. Así mismo contrastan con los resultados de Valqui (2016), que indica el 90% de los Hoteles les permite la mejora de los personales y genera una rentabilidad para la empresa. Por lo tanto, los gerentes de las MYPES deben de realizar la evaluación en las operaciones y tareas de cada personal, para ver los resultados y las mejoras con la aplicación de la capacitación Chiavenato (2007)

V. Conclusiones.

5.1 Conclusiones.

La investigación concluye que las MYPES del rubro Hoteles, no realizan la evaluación de las necesidades de la capacitación en incentivos laborales de la organización, debido a que no cuentan con planes, ni programas de capacitación que les permite desarrollar los conocimientos, actitudes y habilidades en el ambiente de trabajo para el bienestar de la empresa en la obtención de sus objetivos.

La investigación se concluye que las MYPES son administradas por gerentes que oscilan las edades de 33 a 37 años, de género masculino, con grado de instrucción de secundaria completa con una permanencia laboral de 2 a 3 años en la organización.

Las micro y pequeñas empresas del sector servicio rubro Hoteles, la mayoría tienen una permanencia en el mercado de 5 años a más, fueron constituidas por la oportunidad de negocio presentada, que cuentan con menos de 3 colaboradores y generan ingresos anuales de 301 a 400 mil soles.

La minoría de los gerentes de las MYPES realiza análisis organizacional de capacitación en incentivos laborales, la mayoría relativa se registran los síntomas de trabajo ineficientes, así mismo la mayoría relativa elaboran planes que les permiten realizar la capacitación, la minoría realizan programas de capacitación, la mayoría relativa cuenta con materiales adecuados para realizar la capacitación en incentivos laborales, la minoría del área de recursos humanos coopera con la realización de la capacitación en incentivos laborales, la minoría de las empresas obtuvieron resultados de la capacitación realizada y la mayoría relativa obtuvieron mejoras en cuanto las tareas y actividades que desarrollan.

5.2. Recomendaciones.

Se recomienda a las MYPES del sector servicio rubro Hoteles, desarrollar la capacitación en incentivos laborales, así mismo elaborar y desarrollar los planes, programas de capacitación que les permita guiar en su desarrollo de las actividades y en el logro de los objetivos. Ya que el 61,3% de las MYPES mencionan que no realizan capacitaciones en incentivos laborales.

Se recomienda a los gerentes en evaluar el desarrollo de las actividades del talento humano de la organización, ya que ellos son los encargados de generar un ambiente de trabajo favorable, para que el colaborador se sienta motivado; así mismo involucrarse con el colaborador para medir el desempeño de cada trabajador.

A las micro y pequeñas empresas del rubro Hoteles, se recomienda contar con personal técnico capacitado, con conocimientos, habilidades y destrezas que desarrollen. Como menciona Tang (2016) que los hoteles del distrito de San Vicente de la provincia de cañete, del departamento de lima cuentan con personal técnico quien encamina al logro de los objetivos del Hotel. Así mismo se recomienda seguir manteniendo la cantidad de personal y desarrollar un trabajo mutuo con fines de llevar de manera adecuado las actividades de la organización.

Se recomienda a desarrollar el análisis de la organización en las necesidades de la capacitación en incentivos laborales, debido a que los personales no cuentan con habilidades que permita desarrollar con eficiencia las actividades y tareas. Así mismo concientizar a la organización para el desarrollo de la capacitación.

Referencias bibliográficas

- Lázaro Evaristo, J. B. (2013). *Caracterización de la capacitación en las micro y pequeñas empresas del sector servicios - rubro hospedaje de la ciudad de Huaraz, 2013*. Huaraz - Perú: Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. Recuperado el 25 de Enero de 2019, de <http://erp.uladech.edu.pe/bibliotecavirtual/?ejemplar=00000034354>
- Agencia Peruana de Noticias. (08 de Julio de 2013). Sector hotelero peruano requiere mayor inversion en capacitacion para mejorar calidad de servicio. *Sector hotelero peruano requiere mayor inversion en capacitacion para mejorar calidad de servicio*, pág. 1. Recuperado el 23 de Junio de 2017, de <https://www.americaeconomia.com/negocios-industrias/sector-hotelero-peruano-requiere-mayor-inversion-en-capacitacion-para-mejorar-ca>
- Andina. (1 de Agosto de 2010). Dircetur - Huánuco refuerza capacitacion a personal de Hoteles y restaurantes de Tingo María. *Dircetur - Huánuco refuerza capacitacion a personal de Hoteles y restaurantes de Tingo María*, pág. 3. Recuperado el 6 de Junio de 2016, de <https://andina.pe/agencia/noticia-dirceturhuanuco-refuerza-capacitacion-a-personal-hoteles-y-restaurantes-tingo-maria-309205.aspx>
- Antuash Jempets, M. (2018). *La motivación laboral mejora la productividad en la Empresa Rio Hotel SRL Bagua - 2018*. Pimentel - Perú: Universidad Señor de Sipán. Recuperado el 23 de Enero de 2019, de <http://repositorio.uss.edu.pe/handle/uss/4834>
- Armenta, J. (16 de Enero de 2008). *Poca capacitacion de recursos humanos*,. Recuperado el 25 de Enero de 2019, de <http://noticias.universitaria.net.mx/ciencia-nt/noticias/2008/01/16/26143/poca-capacitacion-recurso-humanos-empresas-mexicanas.html>.
- Benalcázar Méndez, K. G. (2016). *Programa de capacitación para mejorar la calidad del hotel San Francisco, cantón Daule, provincia del Guayas*. Guayaquil: Universidad de Guayaquil. Recuperado el 22 de Enero de 2018,

- de <http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/10160>
- Calderón Fernández , C., y Gutiérrez valdivia, K. (2016). *Análisis de la Influencia de la Motivación Laboral en el Clima Organizacional en el Departamento de Recepción en Hoteles Tres Estrellas del Centro Histórico de Arequipa – 2016*. Arequipa: Universidad Católica de Santa María. Recuperado el 22 de Enero de 2019, de <https://tesis.ucsm.edu.pe/repositorio/handle/UCSM/8294>
- Cama Pacompia, G. (2013). *Procedimientos de Recepción y sus Niveles de Satisfacción en Hoteles Tres Estrellas – Ciudad de Puno, 2013*. Puno: Universidad Nacional del Altiplano. Recuperado el 22 de Enero de 2019, de <http://repositorio.unap.edu.pe/handle/UNAP/1871>
- CENTAC. (01 de Junio de 2013). El personal de los hoteles tiene falta de formación para atender a los discapacitados, según expertos. *CENTAC*. Recuperado el 25 de Enero de 2019, de https://www.hosteltur.com/155070_personal-hoteles-tiene-falta-formacion-atender-discapacitados-expertos.html
- Chau, E. (29 de Mayo de 2018). *Andina*. Recuperado el 24 de Enero de 2019, de Andina: <https://andina.pe/agencia/noticia-produce-micro-y-pequenas-empresas-aportan-24-al-pbi-nacional-711589.aspx>
- Chiavenato, I. (2007). *Administración de recursos humanos (el capital humano de las organizaciones)* (Octava edición ed.). México: Mc Graw Hill Interamericana editores, S.A de C.V. Recuperado el 24 de Enero de 2019
- Cueva Mendoza, E. D., y Vargas Quintana, M. E. (2016). *Programa de capacitación en servicios hoteleros para incrementar la rentabilidad en el Hostal El Recuerdo, Chepén 2015*. Pimentel - Peú: Universidad Señor de Sipán. Recuperado el 22 de Enero de 2019, de <http://repositorio.uss.edu.pe/handle/uss/4021>
- Dessler, G. (2009). *Administración de resucros humanos* (Decimoprimera edición ed.). México: Pearson. Recuperado el 24 de Enero de 2019
- Dircetur. (27 de Enero de 2016). *Dircetur Puno*. Recuperado el 25 de Enero de 2019, de Dircetur Puno: <http://www.dirceturpuno.gob.pe/2016/01/curso-de-capacitacion-a-propietarios-de-casas-hospedaje-para-la-atencion-al-visitante/>
- Gestión. (11 de Agosto de 2015). Mala capacitación de trabajadores genera pérdidas

- de hasta 70% a empresas. *Gestión*. Recuperado el 26 de Enero de 2019, de <https://gestion.pe/tendencias/management-empleo/mala-capacitacion-trabajadores-genera-perdidas-70-empresas-97032>
- Gestión. (28 de Febrero de 2017). Hoteles en Perú cerraron el 2016 con caída de 3.8% en tasa de ocupación. *Gestión*. Recuperado el 25 de Enero de 2019, de <https://gestion.pe/economia/empresas/hoteles-peru-cerraron-2016-caida-3-8-tasa-ocupacion-129686>
- Gestión. (29 de Agosto de 2018). El 48% de los trabajadores peruanos recibe capacitación de su actual empleo. *De acuerdo a reporte de Aptitus, el 22% de los empleados ha recibido formación pagada en su totalidad por su empleador y el 16% cubierta solo parcialmente.*, pág. 4. Recuperado el 25 de Enero de 2019, de <https://gestion.pe/economia/management-empleo/48-trabajadores-peruanos-recibio-capacitacion-actual-242979>
- Grupo Argos. (19 de Junio de 2017). *Grupo Argos*. Recuperado el 24 de Enero de 2019, de Ascende Uniglobal: <https://www.grupoargos.com.mx/blog/capacitacion-y-formacion-continua/>
- Huaraz Noticias. (22 de Enero de 2019). Hotel - hospedajes - alojamientos multados por infracción. *alojamientos multados por infracción*, pág. 1. Recuperado el 25 de Enero de 2019, de https://huaraznoticias.com/nacionales/hotel-hospedaje-alojamientos-multados-por-infraccion?fbclid=IwAR2L9gvl_6sf92wHgMwMixCFSIkibXR8urVX7810A7FfAjFyfulqcuhtmJs
- Idalberto, C. (1999). *Gestión del talento humano* (Tercera edición ed.). Mexico: McGraw Hill. Recuperado el 25 de Enero de 2019
- Ley 26961. (25 de Noviembre de 2004). *Decreto Supremo*. Recuperado el 25 de junio de 2017, de Mincetur: <http://apoturperu.org/wp-content/uploads/2014/11/reglamento-de-establecimiento-de-hospedaje.pdf>
- Mesa Martínez, J. (2 de Noviembre de 2018). *Grupo PyA*. Recuperado el 24 de Enero de 2019, de Ambiente laboral y satisfacción laboral: <https://blog.grupo-pya.com/los-incentivos-laborales-extras-disparan-la-satisfaccion/>

- Perez Lozada, L. M. (2017). *caracterización de la capacitación y*. Universidad C.
- Perez Lozada, L. M. (2017). *Caracterización de la capacitación y rentabilidad en las MYPES del sector servicio, en el rubro hoteles en el distrito de zorritos, año 2017*. Tumbes - Perú: Universidad Católica Los Ángeles Chimbote. Recuperado el 22 de Enero de 2019, de <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/3931>
- Pérez Porto, J., & Merino, M. (3 de Julio de 2012). *Adminsitracion Hotelera*. Recuperado el 24 de Enero de 2019, de Adminsitracion Hotelera: <http://turismoholera.blogspot.com/2012/07/definicion-de-hoteleria.html>
- Puchol, L. (2003). *Direccion y Gestión de Recursos Humanos* (Ediciones Días de Santos S.A ed.). España: Quinta Edición actualizada. Recuperado el 24 de Enero de 2019
- Redaccion Gestión. (5 de Junio de 2018). Redacción Gestion. *Más de 600 vacantes de capacitación laboral pone a disposición el Ministerio de Trabajo*. Recuperado el 25 de Enero de 2019, de <https://gestion.pe/economia/management-empleo/600-vacantes-capacitacion-laboral-pone-disposicion-ministerio-232991>
- Referencia Andina. (04 de Noviembre de 2014). *Áncash directores denuncian a Hotel "Condado" por mala atención. Los directores han señalado que el hospedaje no ha cumplido con ofrecerles desayunos y mucho menos almuerzos*, pág. 1. Recuperado el 23 de Junio de 2016, de <https://rpp.pe/peru/actualidad/ancash-directores-denuncian-a-hotel-condado-por-mala-atencion-noticia-739441>
- Robles Franco , E. D. (2016). *Diseño de Un plan de capacitación para la mejora del servicio del hotel Sol de Oro de la ciudad de Guayaquil*. Guayaquil - Ecuador: Universidad de Guayaquil. Recuperado el 22 de Enero de 2019, de <http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/10212>
- Rollano Málaga, G. E. (2017). *Calidad de los servicios y desempeño laboral de los trabajadores en el Hotel Royal Inka Pisac-I semestre Cusco 2016*. Cusco - Perú: Universidad Andina del Cusco. Recuperado el 24 de Enero de 2019, de <http://repositorio.uandina.edu.pe/handle/UAC/1234>
- Saccaco Zarabia, L. M. (2015). *La capacitación y la rentabilidad en las MYPES del*

- rubro hoteles del distrito de villa rica de la provincia de Oxapampa, 2015.* Lima - Perú: Universidad Católica los Ángeles de Chimbote. Recuperado el 22 de Enero de 2019, de <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/492>
- Sales Marchenes, G. O. (2016). *Caracterización de la capacitación en atención al cliente en las micro y pequeñas empresas del sector servicios - rubro de hoteles de tres estrellas del distrito de Huaraz, 2016.* Huaraz: Universidad Católica los Angeles de Chimbote. Recuperado el 22 de Enero de 2019, de <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/841>
- SUNAT. (28 de Febrero de 2017). *Emprender.* Recuperado el 24 de Enero de 2019, de *Emprender*: <http://emprender.sunat.gob.pe/que-beneficios-tengo>
- Tang Bocanegra, J. V. (2016). *La capacitación en las micro y pequeñas empresas del servicio – rubro hoteles, del jr. Bolognesi, del distrito de San Vicente, provincia de Cañete, departamento de Lima, periodo 2015.* Cañete - Perú: Universidad Católica los ángeles de chimbote. Recuperado el 22 de Enero de 2019, de <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/854>
- Valqui Maslucán , F. (2016). *Incidencia del financiamiento y la capacitación en la rentabilidad de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro hoteles en el distrito de San Juan Bautista, 2016.* San Juan Bautista - Perú: Universidad Católica los Ángeles de Chimbote. Recuperado el 22 de Enero de 2019, de <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/4600>
- Zevallos Valladares, Y. S. (2016). *Gestión en la capacitación y la rentabilidad en las MYPES rubro hoteles en Tumbes, 2016.* Tumbes: Universidad Católica Los Angeles de Chimbote. Recuperado el 22 de Enero de 2019, de <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/981>

Anexos

Anexo 1: Encuesta.



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, FINANCIERAS Y
ADMINISTRATIVAS

DEPARTAMENTO ACADEMICO METODOLOGIA DE LA
INVESTIGACIÓN- CADI

El cuestionario tiene la finalidad de recabar información de las MYPE del sector servicio, rubro Hoteles del distrito de Huaraz, así mismo servirá para desarrollar la investigación.

CARACTERIZACIÓN DE LA CAPACITACIÓN EN INCENTIVOS
LABORALES EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL RUBRO
HOTELES DEL DISTRITO DE HUARAZ, 2016

La información que proporcionará será utilizada para fines académicos y de investigación. se le agradece por anticipado.

Instrucciones: Marque con un aspa (x) en la hoja de respuesta aquella que mejor exprese su punto de vista de acuerdo con el siguiente código:	
I. DATOS GENERALES	
1. Edad a) 33 – 37 Años. b) 38 – 42 Años. c) Más de 43 Años	6. Número de trabajadores a) Menos de dos trabajadores b) 4 a 7 trabajadores C) 8 a 10 trabajadores d) Mas de 10 trabajadores
2. Genero a: Masculino b: Femenino	7. Ingreso anual de la empresa a) 20 a 100 mil b) 101 a 200 mil. c) 201 a 300 mil d) 301 a 400 mil. e) 401 a 607,500 mil.
3. Grado de instrucción a: Primaria (completa)(incompleta) b: secundaria (completa)(incompleta) c: Sup. No Univ. (completa)(incompleta) d: Sup. Univ. (completa)(incompleta)	f) 607,501 a 800,00 mil g) 800,01 a 1,000,000
4. Tiempo que dirige a la empresa	

<p>a) 1 Año. b) 2 a 3 Años. c) 4 a 5 Años. d) Más de 6 Años.</p> <p>5. Años que funciona la empresa</p> <p>a) Menos de un año b) 2-3 años c) 4-5 años d) más de 6 años</p>	<p>h) 1,000,001 a 4,000,000 i) 4,000,001 a 6,885,000 j) 6, 885,000 a más.</p> <p>8. Motivo de la creación de la empresa.</p> <p>a) oportunidad de negocio. b) Expectativas económicas. c) Expectativas económicas</p>
---	--

		Muy acuerdo (1)	Desacuerdo (2)	Indiferente (3)	De acuerdo (4)	Muy desacuerdo (5)
II. CAPACITACIÓN EN INCENTIVOS LABORALES						
N°	DESCRIPCIÓN	VALORACIÓN				
		-				+
1	La empresa realiza capacitación en incentivos laborales.	1	2	3	4	5
2	Se presentan y se registran los síntomas de trabajo ineficiente.	1	2	3	4	5
3	La empresa realiza el análisis organizacional para desarrollar la capacitación de su personal.	1	2	3	4	5
4	La empresa elabora planes para realizar la capacitación en incentivos laborales.	1	2	3	4	5
5	La empresa elabora técnicas de capacitación en incentivos laborales.	1	2	3	4	5
6	La empresa realiza programas de inducción de capacitación en cuanto a los temas de incentivo laboral.	1	2	3	4	5
7	La empresa elabora programas de mejora en cuanto a la capacitación en incentivos laborales.	1	2	3	4	5
8	La empresa utiliza materiales adecuadas y de calidad para desarrollar la capacitación en incentivos laborales.	1	2	3	4	5
9	En su organización existe una adecuada cooperación por parte del área de Recursos Humanos en cuanto a la capacitación en incentivos laborales.	1	2	3	4	5
10	Como resultado de capacitación en incentivos laborales la empresa obtuvo mejoras en su rendimiento organizacional	1	2	3	4	5
11	Como resultado de la capacitación en incentivos laborales, la empresa obtuvo cambios positivos en cuanto al desempeño de Recursos Humanos.	1	2	3	4	5
12	Como resultado de la capacitación en incentivos laborales, se logró mejorar en cuanto a las tareas y operaciones.	1	2	3	4	5

Anexo 2.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,955	20

Anexo 3.

Relación de las micro y pequeñas empresas del sector servicio – rubro Hoteles del distrito de Huaraz, 2016.

N°	RAZON SOCIAL	NOMBRE	DIRECCIÓN
1	Cooperativa de Servicios Múltiples del Centro LTDA.	Centrocoop	Av. Agustín Gamarra N° 690
2	Gran Hotel Cesar`s E.I.R.L.	Gran Hotel Cesar's	Jr. Larrea y Laredo N° 721
3	Ortiz Gabino Antonio Agustin	Waras	Av. Raymondi N° 407
4	Hotel La Joya SAC	La Joya	Jr. San Martín N° 1187
5	Empresa Hotelera el Tumi	El Tumi	Jr. San Martín N° 1121
6	Hatún Wasi S.R.L.	Los Portales	Av. Raymondi N° 903
7	Hotel el Rubi S.A.C.	El Rubi	Av. Luzuriaga N° 550
8	Hotel Valencia E.I.R.L.	Valencia	Jr. Larrea y Laredo N° 687
9	Empresa Hotelera Valencia II EIRL	Valencia II	Psje. San Martín N° 480
10	Gran Hotel Alturas SAC	Gran Hotel Alturas	Ar. Raimondi N° 316
11	Empresa Hereras S.R.L.	Galaxia	Jr. Juan de la Cruz Romero N° 638
12	Las Tejas Hotel Perú EIRL	Las Tejas	Jr. Mariscal Cáceres N° 873

13	Hotel Chavín Señorial S.R.L	Chavín Señorial	Jr. San Martín N° 873
14	Empresa Hotelera Alpamayo Perú EIRL	Alpamayo Center	Av. Luzuriaga N° 629
15	Hostal Turístico Misky Huarac SAC	Misky Huarac	Jr. Francisco Araos N° 184-190
16	Empresa Hotelera Golden EIRL	Golden	Jr. Lúcar y Torre N° 414
17	Bravo Camones Miriam Ángela	La Cordillera	Av. Manco Cápac N° 166
18	Yolanda Dina Camones Melgarejo	La Cordillera II	Jr. Trece de Diciembre N° 319
19	Poma Robles Dante Alejandro	Universal	Jr. Hualcán N° 252
20	Barreto Cuisano Ana María	El Virrey	Jr. 28 de Julio N° 634
21	Hostal César`s SRL.	César`s	Jr. 13 de Diciembre N° 756
22	Gómez Díaz Amelia Gladis	Imperio	Jr. José de la Mar N° 520
23	Zarzosa Gonzales Nicéfera Apolonia	Las Estrellas	Av. Fitzcarrald N° 240 - 240-A
24	Comercio y Transporte Condococha S.R.L.	El Paraiso de las Magnolias	Psje. Julián de Morales S/N
25	Empresa Hotelera Piero EIRL	Brit `s	Jr. Mariscal Cáceres N° 391- 399
26	Durán Rojas Delia Clara	Raymondi	Av. Raimondi N° 820
27	Casablanca Hotel SRL	Casablanca Inn	Av. 27 de Noviembre N° 138
28	Vidal López Valenzuela	Dulce Sueños	Pje. San Martín N° 466
29	Hospedaje Barcelona S.R.L.	Barcelona	Av. Raymondi N° 612
30	Hilario García Juan de Sahagun	Dulce Amanecer II	Jr. Juan de la Cruz Romero N° 681
31	Gusmán de la Cruz Flormida	El Silencio II	Jr. Hualcán N° 242

Población: 31 Hoteles del distrito de Huaraz.

Encuetado: 31 gerentes de los Hoteles del distrito de Huaraz. SUNAT, Huaraz.

Fuente: SUNAT Huaraz (2016).