



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE**

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

**ESCUELA PROFESIONAL DE
ADMINISTRACIÓN**

**CARACTERIZACIÓN DE LA CAPACITACIÓN Y
MOTIVACIÓN EN LAS MYPES RUBRO HOSPEDAJE DEL
DISTRITO DE TAMBOGRANDE - PIURA, AÑO 2017
TRABAJO DE INVESTIGACIÓN PARA OPTAR EL
GRADO ACADÉMICO DE BACHILLER EN
CIENCIAS ADMINISTRATIVAS**

AUTORA

RODAIL VILLEGAS PINTADO

ORCID: 0000-0001-7442-6221

ASESOR

MG.LIC. MANUEL GERARDO MERINO HINOSTROZA

ORCID: 0000-0003-4838-1706

PIURA – PERÚ

2019



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE**

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

**ESCUELA PROFESIONAL DE
ADMINISTRACIÓN**

**CARACTERIZACIÓN DE LA CAPACITACIÓN Y
MOTIVACIÓN EN LAS MYPES RUBRO HOSPEDAJE DEL
DISTRITO DE TAMBOGRANDE - PIURA, AÑO 2017
TRABAJO DE INVESTIGACIÓN PARA OPTAR EL
GRADO ACADEMICO DE BACHILLER EN
CIENCIAS ADMINISTRATIVAS**

AUTORA

RODAIL VILLEGAS PINTADO

ORCID: 0000-0001-7442-6221

ASESOR

MG.LIC. MANUEL GERARDO MERINO HINOSTROZA

ORCID: 0000-0003-4838-1706

PIURA – PERÚ

2019

JURADO EVALUADOR

LIC.ADM. VÍCTOR HUGO VILELA VARGAS

PRESIDENTE

MG. IVÁN ARTURO GUZMÁN CASTRO

MIEMBRO

LIC.ADM.MARITZA ZELIDETH CHUMACERO ANCAJIMA

MIEMBRO

Agradecimiento

Agradezco en primer lugar a Dios por darme fuerzas para seguir con mis estudios, a mi familia que siempre me aconsejan para seguir adelante, a las MYPE por brindarme información y a todas las personas que estuvieron apoyándome para poder cumplir mi meta.

DEDICATORIA

Por darme la fuerza para salir adelante y poder superarme como persona, profesionalmente a mi familia por apoyarme y darme ánimos para seguir adelante con mis estudios.

Resumen

El presente trabajo de investigación titulada Caracterización de la capacitación y motivación de las MYPE rubro Hospedajes del distrito de Tambogrande, Piura - año 2018 tiene como objetivo general Identificar las características que tiene la capacitación y motivación en las MYPE rubro Hospedajes del distrito de Tambogrande, año - 2018. Se empleó la metodología de investigación nivel descriptivo, diseño no experimental y corte transversal. La población está conformada por las MYPE del rubro hospedajes de 3 MYPE con sus 10 trabajadores.

Palabras clave: Capacitación, Motivación, MYPE, Hospedajes

ABSTRACT

The present research work entitled Characterization of the training and motivation in the MYPE item hospedajes of the district of Tambogrande, Piura - year 2018 has as general objective, To identify the characteristics that the training and motivation have in the MYPE item hospedajes of the district of Tambogrande, year - 2018. The research methodology was used descriptive level, non-experimental design and cross section. The population is conformed by the MYPE of the lodging sector of 3 MYPE with its 10 workers.

Keywords: Training, Motivation, MYPE, Lodgings

TABLA DE CONTENIDO

JURADO EVALUADOR	i
AGRADECIMIENTO	ii
DEDICATORIA.....	iii
RESUMEN	iv
ABSTRACT	v
TABLA DE CONTENIDO	vi
I. INTRODUCCIÓN	1
II. REVISIÓN DE LA LITERATURA	5
2.1. Antecedentes.....	5
2.1.1. Variable Capacitación.....	5
2.1.2. Variable Motivación	9
2.2. Bases Teóricas o Conceptuales	13
2.2.1. Capacitación	13
2.2.2.Motivación	17
2.3 Hipótesis	19
III METODOLOGÍA.....	20
3.1 Diseño de investigación	20
3.2 Población y Muestra	21

3.3. Definición y operacionalización de las variables.....	22
3.4. Técnica e instrumento de recolección de datos.....	24
3.5. Plan de Análisis	24
3.6. Matriz de consistencia	25
3.7 Principios Éticos	26
VI. RESULTADOS	37
4.1. Resultados.....	37
4.2. Análisis De Resultados	37
V. CONCLUSIONES.....	41
REFERENCIA BIBLIOGRAFICA.....	42
ANEXOS.....	46

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Invertir dinero en capacitaciones para el trabajador	52
Tabla 2 Capacitación mejora la rentabilidad de la MYPE	52
Tabla 3 Los servicios que brinda el propietario son importantes	52
Tabla 4 Cuenta con algún sistema informático	53
Tabla 5 La MYPE alcanzo los objetivos que se propuso	53
Tabla 6 capacitación brindada a tenido mejor desempeño en su área de trabajo	53
Tabla 7 Los objetivos se han cumplido	54
Tabla 8 Programa para verificar los resultados de la capacitación	54
Tabla 9 Los resultados que han se han obtenido son beneficiosos	54
Tabla 10 A tenidos buenos resultados con la capacitación brindada	55
Tabla 11 Motivación necesaria para desempeñar su trabajo	55
Tabla 12 Propietario de la MYPE se ha propuesto metas	55
Tabla 13 Valores con importantes para mantener la armonía en la MYPE	56
Tabla 14 El propietario le brinda algún beneficio	56
Tabla 15 La motivación es necesaria para la organización	56
Tabla 16 Propietario le brinda alguna clase de remuneración.....	57
Tabla 17 Propietario le brinda alguna clase de remuneración.....	57
Tabla 18 Propietario le brinda alguna clase de remuneración.....	57
Tabla 19 La motivación que brindada está dando mejores resultados en el personal	58
Tabla 20 Los resultados ayudado a desarrollar el rendimiento	58

I. INTRODUCCION

La presente investigación se titulada Caracterización de la Capacitación y Motivación en las MYPE rubro Hospedaje del distrito de Tambogrande - Piura, Año 2017, La presente investigación pertenece a la línea, Capacitación y Motivación en las MYPE. Línea asignada por la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote (ULADECH) Filial Piura y comprende al campo disciplinar de las MYPE.

La presente investigación es de gran importancia en las MYPE se han convertido en MYPE que ayudan al desarrollo y crecimiento del país, económicamente la presente investigación permite conocer sobre la capacitación que debe tener una MYPE, es importante que la pequeñas y mediana tengan conocimientos acerca de la motivación hacia sus trabajadores.

La importante contribución que la empresa pequeña puede hacer para fortalecer el desempeño general de una economía. Las MYPES han adquirido un papel preponderante en la economía peruana ya que aquí encontramos al 98% de las empresas del Perú. Estas aportan el 42% del PBI y emplean a casi el 80% de la Población económicamente activa, (Osorio, M. 2016).

El distrito de Tambogrande, está constituido mayoritariamente por unidades económicas de MYPES de pequeñas escalas, consolidadas como micro pequeñas empresas las cuales son de carácter familiar. En las cuales la mayoría son informales y se puede mantener a nivel económico de subsistencia, la necesidad de un producto o soporte que capte la atención de la demanda para que se hacerlo realidad y poder llegar a una economía estable esto favorecerá a la población del distrito.

El turismo se encarga que el servicio se proporcione, y se pueda vender lo cual

corresponde a la calidad, el turismo es importante para el desarrollo de un país como también para el crecimiento económico de la sociedad. Lo cual hoy en día a generado que los mayor competencia entre hospedajes

Factor social cultural conocemos las fuerzas del ambiente general externo en donde se incluyen principalmente los aspectos demográficos se encuentra estos elementos siguientes (Edad, Nivel educativo, Distribución geográfica y densidad de población) y aspecto culturales son normas, costumbres y valores de la población en general.

Garayar (2019) f actor tecnológico el uso de las tecnologías. En ese estudio el 77% de las empresas turísticas usan Internet para obtener información de otros hospedajes para mejorar la eficacia en sus negocios y entrar en competencia. La tecnología es un factor estratégico, tanto desde el punto de vista general de empresa, como en el particular del sector hotelero,

Según el autor chau (2018) las empresa tienen un aporte importante a la economía, entre el 50% y 60% de las MYPE son formales y estas si cumplen con los requisitos que han sido establecidos por las organizaciones. En el factor económico se registra un alto crecimiento del 1,86% en el mes de junio del 2018, se realizó una encuesta del INEI lo cual se incrementó el porcentaje un 3,52%.

El sector hotelero es uno de los más dinámicos de la economía peruana y según prevé el Viceministerio de Turismo, Rogers Valencia, se construirán 77 nuevos hoteles entre el 2016 y 2019. Además, se ampliarán seis y se remodelarán tres.

Peruano, (2015) Factor político Decreto Supremo N° 029-2004-MINCETUR, se probó el Reglamento de Establecimiento de Hospedaje, que establece las disposiciones para la

clasificación, categorización, funcionamiento y supervisión de los establecimientos de hospedaje; asimismo, establece los órganos competentes en dicha materia; Que, posteriormente, se aprobó la Ley N° 29408, Ley General de Turismo, que contiene el marco legal para el desarrollo y la regulación de la actividad turística, estableciendo.

La investigación tiene como problema ¿Qué características tiene la capacitación y motivación en las MYPE rubro hospedajes del distrito de Tambogrande - Piura, año 2017? Además el objetivo es identificar las características que tiene la capacitación y motivación en las MYPE rubro hospedajes del distrito de Tambogrande – Piura, año 2017.

Siendo el objetivo específico: A) Determinar los beneficios de las capacitaciones en las MYPE rubro Hospedaje del distrito de Tambogrande - Piura, año 2017; B) Conocer el programa de las capacitaciones en las MYPE rubro Hospedaje del distrito de Tambogrande - Piura, año 2017; C) Determinar la importancia de la motivación las MYPE rubro Hospedaje del distrito de Tambogrande - Piura, año 2017; D) Conocer el proceso de la motivación en las MYPE rubro Hospedaje del distrito de Tambogrande - Piura, año 2017.

La presente investigación se justifica de manera práctica ya que es una búsqueda que se realiza para un propósito, teniendo en claro que hoy en día las micro y pequeñas empresas son importantes a nivel del Perú.

Según la ley universitaria N° 30220, la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote (ULADECH) ha determinado que la SUNEDU ha adoptado que todo universitario para optar el grado de Bachiller debe realizar un trabajo de investigación.

En la siguiente investigación teórica, se recurrió a autores especializados a las variables de la presente investigación. Tal como el autor, Rengifo (2018) refiriéndose a la

capacitación, precisó es un conjunto de procedimientos en el cual se desarrolla en los colaboradores o se potencializan sus habilidades cognitivas, procedimentales y actitudinales en función a los objetivos de la organización.

Según los autor Paredes & Ttito (2018) la motivación como aquellos “procesos que dan cuenta de la intensidad, dirección y persistencia del esfuerzo de un individuo para conseguir una meta. Posee tres elementos principales: intensidad, esfuerzo y persistencia, la intensidad consiste en la medida de esfuerzo que la persona utiliza para lograr su objetivo. La investigación aplicara la metodología científica, instrumentos (cuestionario), también se hará uso fuentes primarias y secundarias para la obtención de los datos. Por último la presente investigación servirá como material de consulta para posteriores investigaciones realizadas sobre el tema.

I. REVISIÓN DE LA LITERATURA

2.1. Antecedentes

2.1.1. Variable Capacitación

Martinez (2013) en su tesis titulada “Servicio de hotelería” fue de nivel descriptivo, tipo cuantitativo y diseño no experimental. Como conclusión se da a conocer los servicios adicionales que valora el mercado potencial de un servicio de hotelería, de acuerdo a los resultados y datos obtenidos mediante el estudio de mercado en la ciudad de Santa Rosa del Aguaray, en especial de los proveedores, vendedores independientes, profesionales independientes y turistas nacionales y extranjeros, un 30% de los mismos manifiestan que desean adquirir los servicios adicionales de restaurante, seguidamente de un 25% que aprecia el servicio adicional de piscina, otro 17% de los encuestados valoran el servicio de quincho.

Parra (2016) título de la tesis “Capacitación a Servidores Turísticos y Gestión de Política Pública: Caso Nabón”. De la Universidad del Azuay Concluye que Para el desarrollo de la capacitación se elaboró un manual para la calidad y servicio, el cual sirvió de base para todo el proceso obteniendo buena aceptación por parte de los capacitados. Este manual consta de cinco módulos que comprende una introducción al turismo, emprendimientos, atención y servicio al cliente, buenas prácticas sostenibles, y seguridad alimentaria. Se espera que este manual sirva como modelo para futuras capacitaciones a prestadores de servicios.

Martínez (2018) Su tesis de “Diseño de un hotel temático musical en Cosquín, provincia de Córdoba”. De la Universidad Blas Pascal A partir de los cuadros anteriores se puede observar que Valle de Punilla es la región más acertada para establecer el hotel temático musical. Esto es debido a la gran cantidad de turistas que visitan la región a lo largo del año, como se puede observar en la figura 4 y 6. A causa de esto, es pertinente tener en cuenta que además es la región con la mayor cantidad de plazas de alojamiento de la provincia. Para continuar, se deberá presentar un plan de marketing fuerte para poder introducirse al mercado hotelero de la región y poder obtener clientes en el corto plazo.

Zevallos (2016) define en su tesis titulada “Gestión en la Capacitación y la rentabilidad en las MYPES rubro hoteles en Tumbes, 2016”. Esta tesis tuvo como objetivo general fue determinar las características de la capacitación y la rentabilidad en las MYPES rubro hoteles en Tumbes, 2016. Fue de tipo descriptiva, nivel cuantitativo y no experimental. La población está conformada por 10 Hoteles. Según el cuestionario el 57% considera que después de recibir la capacitación su desempeño laboral aumenta y el 43% opina todo lo contrario. En conclusión podemos decir que la capacitación interviene en la rentabilidad de las MYPES Hoteleras en Tumbes, sin duda es una excelente oportunidad para crecer como empresa y para conseguir el éxito deseado, ya que por medio del personal podemos alcanzar muchas ventajas que nos hagan diferentes ante nuestros competidores, siendo así competitivos y rentables en el mercado.

Venturo (2016) se investigó la siguiente tesis titulada “Caracterización del financiamiento, la capacitación y la rentabilidad de las micro y pequeñas empresas del sector servicios rubro hotelería en la provincia de Leoncio Prado, periodo 2016.” Se utilizó el diseño no experimental, tipo descriptiva. Se concluye que hay relación entre

financiamiento y rentabilidad. Así mismo, también hay relación entre capacitación y rentabilidad de las MYPE encuestadas ya que el 83% Cree que la rentabilidad de su negocio ha mejorado por el financiamiento recibido y El 92% Cree que la rentabilidad de su negocio ha mejorado por la capacitación recibido. Se pudo obtener también que el 100% si Cree que la que la capacitación recibida es una inversión o un gasto.

Sales (2016) realizo una tesis que lleva como título “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”. Fue de tipo descriptivo, nivel cuantitativo y diseño no experimental (transversal). Se llegó a la conclusión que Las principales características de la capacitación en atención al cliente en las micro y pequeñas empresas del sector servicios rubro hoteles de tres estrellas del distrito de Huaraz, son las siguientes bajo porcentaje de capacitación al trabajador, mala atención al cliente, no tiene conocimiento suficiente en la prestación de servicio, por lo que se observa que existe un deficiente capacitación al cliente en las MYPE estudiadas debido a que prevalece gran despreocupación por los clientes

Acha (2019) se realizó una tesis que lleva como título “Caracterización de la capacitación y atención al cliente de las MYPE rubro hoteles una estrella del centro Piura, año 2017”. De la universidad católica los ángeles de Chimbote de Piura, fue de tipo cuantitativo y nivel descriptivo. La muestra es de 5 MYPE del rubro hoteles. Se concluye Respecto a los objetivos de la capacitación en las MYPE hoteles una estrella del centro de Piura se concluye que por lo general los colaboradores no se sienten motivados en su trabajo por la falta de reconocimientos y solo lo realizan por una motivación extrínseca, o no tienen otra oferta laboral; por otro lado consideran que la capacitación debe ser consecuente para su especialización y poder brindar una atención personalizada, superando las expectativas de los clientes, que les permite prepararse para los cambios; asimismo en

su mayoría los colaboradores reflejan que su actitud es regular, el mismo que no les permite atender las expectativas de los visitantes nacionales e internacionales o turistas que acceden a estos hoteles remunerativa y exclusión de algunos beneficios sociales que no son reconocidos en su totalidad por el empleador.

Castillo (2019) se realizó una tesis que lleva como título “Caracterización de la capacitación y competitividad de las MYPE rubro hospedajes del distrito de Canchaque (Huancabamba - Piura), año 2019”. Fue de Tipo cuantitativo, de nivel descriptivo y no experimental. Se llegó a concluir que las características de la capacitación y la competitividad en las MYPE rubro hospedajes, se identificó que la capacitación genera calidad, motivación, comunicación, una mejor imagen, actitud. Asimismo la competitividad genera innovación, el gobierno tiene que manejar una política fiscal responsable, las MYPE se encuentran ubicada en un lugar clave, y los trabajadores poseen atributos.

Torres (2016) se realizó una tesis que lleva como título “Caracterización del financiamiento y la capacitación de las MYPE turísticas-rubro hospedajes, distrito Sullana, año 2016”. Fue de tipo descriptiva, nivel cuantitativo y diseño transversal mediante los resultados de su encuesta afirman que el “desempeño después de la capacitación” se muestra que el 100% de los propietarios encuestados afirmaron que el desempeño de sus colaboradores es bueno. Así mismo Chamba (2015) en su investigación demuestra que el 100% opina que el desempeño de los trabajadores.

2.1.2. Variable Motivación

Nicolle (2017) La siguiente investigación fue "Análisis de la satisfacción en la motivación de los empleados de los pequeños hoteles en la ciudad de Guatemala". De la Universidad Rafael Landívar. La investigación fue cuantitativa. Concluye que el beneficio que más motiva a los empleados es el de tipo asistencial, el cual consiste en la flexibilidad de horario para otorgar permisos a los empleados para ausentarse de su horario de trabajo debido a emergencias o trámites personales. Esto es apreciado por los colaboradores, ya que en alguno de esos casos pueden pedir permiso a su jefe inmediato y así ausentarse del trabajo por algunas horas o todo el día. Para que este beneficio no cause insatisfacción en los demás empleados es necesario revisar la disponibilidad del personal y la cantidad de reservaciones de habitaciones para no sobrecargar al personal.

Enríquez (2014) Su tesis de nombre motivación y desempeño laboral de los empleados del instituto de la visión en México. En la universidad de Montemorelos. La investigación fue de tipo cuantitativa, descriptiva, explicativa, correlacional, de campo y transversal. La población estuvo compuesta por 164 empleados de los cuales no se tomó muestra y se aplicó a todos los empleados. Concluye Con las preguntas de investigación se pretendió conocer el grado de motivación y el nivel de desempeño de los empleados del Instituto de la Visión en México. Mediante los instrumentos aplicados se obtuvo la siguiente información: En relación al grado de motivación se pudo observar que los empleados tienen una autopercepción de la motivación que va de muy buena a excelente.

Vásquez (2018) La tesis investigada es “Motivación intrínseca y productividad laboral”. De la Universidad Rafael Landívar Fue de tipo cuantitativa, nivel investigación descriptivo. Concluyo que La motivación intrínseca es un impulso interno en las personas para realizar ciertos actos, dentro del ámbito de trabajo, ésta acciona en las personas en el desarrollo de funciones o actividades laborales sin presión de ningún tipo sino por el gusto de hacerlas, la satisfacción de cumplirlas y adoptar un sentido de trabajo. Por otro lado, se encuentra la productividad, la cual es el resultado total de lo que se realiza en la cual se considera la actitud y habilidades. Se presentan a continuación los resultados obtenidos en el trabajo de campo de la presente investigación.

Marquina (2018) su tesis de nombre “Influencia de las estrategias de motivación para la satisfacción laboral del cliente interno del hotel fundo san José lodge – Chanchamayo 2017”. fue de tipo experimental se concluye que De acuerdo a la presente investigación, se llevó a través de una propuesta de plan de capacitación y el desarrollo de dos talleres prácticos y teóricos que permitieron conocer que la carga laboral y el trabajo en equipo se puede mejorar a través de una buena aplicación de las estrategias de motivación como: el manejo del tiempo, técnicas de relajación, conocimientos y aplicación de la empatía, buscando así el bienestar común de ambas partes: cliente interno y empresa, teniendo como resultado una adecuada gestión en la organización.

Laguerre (2016) la investigación es “Motivaciones del backpacker proveniente de argentina que se hospeda en hostales del distrito de Miraflores, Lima-Perú”. Su tipo fue descriptiva Gracias a los resultados obtenidos, se pudo aportar al inicio de una investigación que ayude a crear conciencia sobre este segmento que se encuentra en constante crecimiento, realizando investigaciones sobre nuevos tipos de mochileros tales como los “flashpackers”, quienes si bien conservan la esencia de ser un mochilero, tienen

un nivel de gasto promedio mayor al de uno convencional, es por ello que el aporte que se genera a partir de este estudio podrá ayudar a nuevas investigaciones, en las cuales los principales beneficiados son los turistas (backpacker) y el sector de servicios turísticos quienes a partir de este estudio pueden crear servicios de acuerdo a los requerimientos y necesidades de estos.

Becerra & Cánova (2018) con su tesis “La cultura organizacional como factor influyente en la motivación laboral en los colaboradores de las sucursales de Miraflores de la cadena de hoteles Casa Andina, Lima, 2017”. Tuvo como diseño de investigación descriptivo y explicativo, porque trata de informar el estado actual de los fenómenos en estudio, de hechos o sucesos ya producidos, de cuyos objetivos propuestos se podrá indicar los rasgos más resaltantes y diferenciarlos, describiéndolos minuciosamente. Se concluyó que Luego del análisis de los resultados de la encuesta de elaboración propia, se ha concluido que las sucursales de Miraflores de la cadena hotelera Casa Andina tienen una cultura tipo Clan. Por tanto, se caracteriza por ser una cultura que fomenta el compañerismo, la comunicación, la socialización y la autoadministración. Sin embargo, se podría fortalecer la participación y las propuestas de mejora de los colaboradores para así lograr solidificar este tipo de cultura a nivel cadena.

Julca (2015) su tesis denominada "Motivación y satisfacción laboral de los trabajadores de la dirección regional de transportes y comunicaciones de Piura 2015". De la Universidad Nacional de Piura. La investigación fue de tipo descriptiva, correlaciona y el diseño no experimental transversal. Concluyo que En la dimensión Identidad de la tarea, el promedio de cerca de 4 puntos, indica que los trabajadores se encuentran bastante motivación; los trabajadores se sienten motivados para completar sus tareas de principio a fin, tratando de realizarlo de la mejor manera y con la mayor libertad posible, lo que es reconocido por los supervisores.

Chunga (2019) su tesis denominada “Capacitación en incentivos laborales en las micro y pequeñas empresas del sector servicio – rubro hoteles del distrito de Huaraz, 2016”. De la Universidad Católica Los Angeles de Chimbote. Fue la investigación es de tipo cuantitativa, de nivel descriptiva y diseño de investigación es no experimental-transversal. 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.

Delgado (2018) su tesis denominada “Caracterización de la competitividad y liderazgo de las MYPE rubro gimnasios del centro de Piura, año 2018”. Tipo de investigación es cuantitativo, nivel descriptivo y diseño no experimental. Concluye que el nivel de competitividad de las MYPE de estudio es la competitividad empresarial, porque va a permitir que las MYPE tengan ventajas comparativas con relación a la competencia y así ofrecer un buen servicio, además ayudara a conseguir el bienestar de los clientes a través de la satisfacción de sus necesidades, todo esto es importante para que las MYPE funcionen adecuadamente, prosperen y se desarrollen con éxito. Se recomienda que las empresas innoven constantemente.

2.2.Bases Teóricas o Conceptuales

2.2.1. Capacitación

2.2.2.2 Concepto

Álvarez, Freire & Gutiérrez (2017) definen capacitación como una inversión que la empresa realiza en el recurso humano esperando una mejora en su producción, dar un servicio de calidad a sus clientes y prevenir o solucionar anticipadamente problemas potenciales dentro de la organización. Así como también es una actividad sistemática, planificada y permanente que entrega conocimientos y facilita el desarrollo de habilidades y actitudes necesarias para el mejor desempeño de todos los trabajadores, ya sea en sus actuales o futuros cargos, adaptándose a las exigencias cambiantes del entorno. La capacitación no debe confundirse con el adiestramiento, el cual transmite conocimientos que hacen apto al individuo ya sea para un equipo o maquinaria, el cual es esencial cuando el trabajador ha tenido poca experiencia o se le contrata para ejecutar un trabajo que le es totalmente nuevo.

Rengifo (2018) refiriéndose a la capacitación, precisó es un conjunto de procedimientos en el cual se desarrolla en los colaboradores o se potencializan sus habilidades cognitivas, procedimentales y actitudinales en función a los objetivos de la organización. Dicha capacitación debe ser sistemática y debe estar asociada a la misión y visión de la organización, elevándose los niveles de productividad, de desempeño laboral y el posicionamiento de la empresa en el contexto en el cual se desarrolla.

2.2.1.2. Los beneficios de las capacitaciones

Frigo (2019) la capacitación permite evitar la obsolescencia de los conocimientos del

personal, que ocurre generalmente entre los empleados más antiguos si no han sido reentrenados.

También permite adaptarse a los rápidos cambios sociales, como la situación de las mujeres que trabajan, el aumento de la población con títulos universitarios, la mayor esperanza de vida, los continuos cambios de productos y servicios, el avance de la informática en todas las áreas, y las crecientes y diversas demandas del mercado. Disminuye la tasa de rotación de personal, y permite entrenar sustitutos que puedan ocupar nuevas funciones rápida y eficazmente.

Por ello, las inversiones en capacitación redundan en beneficios tanto para la persona entrenada como para la empresa que la entrena. Y las empresas que mayores esfuerzos realizan en este sentido, son las que más se beneficiarán en los mercados que llegaron para quedarse.

a) Beneficios de la capacitación para las organizaciones: entre los beneficios que tiene la empresa con la capacitación se pueden enumerar los siguientes:

- Crear mejor imagen de la empresa
- Mejora la relación jefe subordinado
- Eleva la moral de la fuerza de trabajo
- Incrementa la productividad y la calidad en el trabajo.

b) Beneficios de la capacitación para los trabajadores: Entre los beneficios que obtienen los colaboradores con la capacitación están:

- Elimina los temores de incompetencia
- Sube el nivel de satisfacción con el puesto
- Desarrolla un sentido de progreso

Importancia de la capacitación

En toda organización es importante capacitar al personal de una manera constante y eficaz para que puedan proyectar, conocer, y efectuar sus actividades simultáneamente con los demás trabajadores para la toma de buenas decisiones. la capacitación es la información de actividades planeadas de las necesidades reales de una organización o institución, con la finalidad de contar con un equipo de trabajo calificado y provechoso con formación teórica y práctica que potenciarán el desempeño y la productividad del equipo en beneficio de las mismas (Rengifo, 2018).

2.2.1.3. El programa de las capacitaciones

Según el autor Vargas & Cueva (2016) es necesario saber si el programa de capacitación alcanzo sus objetivos. La etapa final es la evaluación para conocer su eficacia, es decir, para saber si la capacitación realmente satisfizo las necesidades de la organización y los clientes.

Las principales medidas para evaluar la capacitación son:

1. Costo y resultado. Cuál ha sido el monto invertido en el programa de capacitación y que resultado ha tenido.

2. Rapidez. Qué tan bien se ajustó a los nuevos desafíos que se presentaron. Si las respuestas a las preguntas anteriores fueran positivas, entonces el programa de capacitación habrá tenido éxito. Si fueran negativas, el programa no habrá alcanzado sus objetivos y su esfuerzo sería inútil y no tendría efecto. La evaluación del programa ayuda a tener en mente una pregunta fundamental: ¿Cuál es su objetivo? ¿En qué medida se ha alcanzado ese objetivo? Para ello se propone cuatro niveles de resultados en la evaluación de la capacitación:

a. La reacción. Es la “prueba de la sonrisa” o la reacción del aprendiz. Mide la satisfacción de los participantes en la experiencia de la capacitación.

b. Lo aprendido. Evalúa la capacitación por cuatro se refiere al grado de aprendizaje y si el participante adquirió nuevas habilidades y conocimientos.

c. El desempeño. Evalúa el efecto en el trabajo derivado de las nuevas habilidades aprendidas y la adopción de las nuevas actitudes que modifican el comportamiento. Los cambios de comportamiento se deben evaluar por medio de la observación, la evaluación de 360° o las investigaciones de los colaboradores.

d. El resultado. Se trata de medir el efecto de la capacitación en los resultados del negocio de la organización. Esta puede reducir costos de operaciones, aumentar las utilidades, disminuir la rotación o reducir el tiempo del ciclo cuando tiene un propósito definido en este sentido.

Posteriormente se incluyó un quinto nivel en la evaluación de la capacitación:

e. El rendimiento de la inversión. También llamado ROI. Significa el valor que la capacitación agrega a la organización en términos de rendimiento sobre la inversión realizada.

Técnicas de capacitación

Según el autor Nowell (2015)

a) **Lectura** Es la técnica más utilizada para compartir cualquier tipo de información. Es un medio de comunicación que implica una situación de mano única, en la cual el instructor presenta de forma verbal la información a los oyentes. Este presenta la información en la capacitación, mientras que el público solamente escucha. Una ventaja de esta técnica es que el instructor presenta la máxima cantidad de información en un tiempo considerablemente corto. Como desventaja tiene que los colaboradores que reciben la capacitación toman una posición cómoda en relación al aprendizaje.

b) **Instrucción programada** Se presenta en pequeñas dosis de información, las cuales requieren respuestas respecto al personal de capacitación. Éstos pueden terminar sus

respuestas, se sabrá si han comprendido la información. Generalmente estas respuestas se presentan en opción múltiple.

c) Capacitación en clase Consiste en entrenamiento fuera del local de trabajo. Quienes reciben la capacitación con reunidos en un local y cuentan con la ayuda de un instructor el cual transmite el contenido de la misma.

2.2.2. Motivación

2.2.2.1. Concepto

Para lograr una motivación en el establecimiento hotelero, primero debemos identificar los talentos o habilidades del personal que lo conforman. Es bueno que cada cierto tiempo se refuercen los valores con los empleados. Intenta crear un vínculo de pertenencia y considérelos como clave esencial dentro de la gestión y/o dirección general. También se puede compartir con ellos alguno de los posibles cambios que tenga en mente, como por ejemplo las nuevas políticas a implementar, mejoras o avances tecnológicos y hasta la información referente al progreso económico y comercial de la empresa.

Paredes & Ttito (2018) la motivación como aquellos “procesos que dan cuenta de la intensidad, dirección y persistencia del esfuerzo de un individuo para conseguir una meta. Posee tres elementos principales: intensidad, esfuerzo y persistencia, la intensidad consiste en la medida de esfuerzo que la persona utiliza para lograr su objetivo. Este esfuerzo deberá canalizarse en la dirección de la meta deseada, la persistencia se refiere a la medida tiempo a la que una persona sostiene dicho esfuerzo.

La motivación no es un fenómeno que se pueda observar de forma directa pero sí puede

inferirse de los comportamientos de las personas que son dirigidas por la herencia o por el ambiente y se logran observar en la personalidad, los conocimientos, aptitudes y habilidades. (Triana & Ospina, 2017).

2.2.2.2. La importancia motivación

Según la autora Serrano (2016) la importancia de la motivación en el trabajo La motivación laboral es una técnica esencial en las empresas, ésta técnica se basa en mantener a los empleados con un alto estímulo en el cual ellos puedan desarrollar actitudes positivas, las cuales puedan mejorar su desempeño en el trabajo, se menciona que es una técnica esencial para las empresas, puesto que la presencia de empleados correctamente motivados para ejecutar lo mejor posible sus funciones y tareas laborales es beneficiosa tanto para la organización, que tendrá mayor probabilidad de obtener mejores resultados, como para los propios trabajadores, quienes experimentarán un aumento en su calidad de vida laboral.

2.2.2.3. El proceso de la motivación

Según el autor Floridas (2017) indica que recurrentemente existe una inclinación piramidal, existe esa necesidad que genera el deseo y para lograr alcanzarlo es necesario establecer estrategias y acciones que en algunos casos se pueden generar cierto tipo de controversia pero el directivo que puede auto motivarse este tipo de confusión le genera retos. a. Estrategias para motivar al personal. Lo que refiere en éste texto es que existen condiciones laborales en las cuales los colaboradores mayormente se sienten retados, ellos mismos crean un ambiente de trabajo de confianza, en donde ellos mismo se sientan confiados y que todo el trabajo que realizan tiene un propósito. Una de las debilidades en este punto es que el personal de las empresas que mientras vean resultados en sus actividades va a sentirse desarrollados laboralmente, es por ello que el directivo requiere observar con mayor prioridad la situación en la que se encuentra su empresa junto con su personal.

2.3 Hipótesis

Dado a que la siguiente investigación es de tipo descriptiva, esta no presenta ninguna hipótesis. Según, Méndez, (2012), indica que la investigación descriptiva utiliza criterios sistemáticos que permiten poner de manifiesto la estructura de los fenómenos en estudio, además ayuda a establecer comportamientos concretos mediante el manejo de técnicas específicas de recolección de información.

III METODOLOGÍA

3.1.- TIPO

El Tipo de investigación fue descriptivo porque se relataron las Características respecto a la capacitación y motivación que se ha Aplicado en el distrito de Tambogrande el 2017.

La investigación fue de nivel cuantitativo porque se realizó la recolección de datos fundamentadas en la medición de las variables y conceptos las cuales son representadas mediante números que son analizados a través de métodos estadísticos.

La investigación fue no experimental (transaccional o transversal), porque se recolectaron los datos en un solo momento, en tiempo único. Siendo su propósito describir la variable en estudio.

Universo y Muestra

La unidad de análisis está constituida por las MYPE del rubro ubicada hoteles en el distrito de Tambogrande, que constituyen un total de 3 hospedajes. Para la variable capacitación se acudirá a los trabajadores de la MYPE y tiene una población finita. En total tienen 10 trabajadores, cantidad que constituye la población de la presente investigación. Para la variable Motivación, se acudirá a los que constituyen una población finita.

Las unidades de análisis son tres ubicadas en el asentamiento humano. Froilan Alama Hospedaje (“El paraíso”); Froilán alama (Chalaco); (agua dulce)

Número	Nombre de la empresa	Ruc	Dirección	Propietario	Número de trabajadores
1 MYPE	Hospedaje “El paraíso”	10453896710	A.H. Froilan Alama MZ “N” lote 13- Tambogrande.	María Minaya Asto	3
2 MYPE	Hospedaje Chalaco	10710492561	Froilán alama Mz “H” lote 23- Tambogrande.	Victoria Estebana Asto Mosquera	3
3 MYPE	Hospedaje Agua Dulce E.I.R.L	20525248578	Carretera Sullana – Tambogrande sin número	Moisés Domínguez Morantes	4

Fuente:Sunat (Superintendencia Nacional de Aduanas y de administración tributaria)

Elaboració: Propia

3.3. Definición y operacionalización de las variables

Tabla 3.1
Matriz de operacionalización

Variables	Definición Conceptual	Dimensiones	Definición operacional	Indicadores	Escala	Fuente
Capacitación	Rengifo (2018) refiriéndose a la capacitación, precisó es un conjunto de procedimientos en el cual se desarrolla en los colaboradores o se potencializan sus habilidades cognitivas, procedimentales y actitudinales en función a los objetivos de la organización. Dicha capacitación debe ser sistemática y debe estar asociada a la misión y visión de la organización, elevándose los niveles de productividad, de desempeño laboral y el posicionamiento de la empresa en el contexto en el cual se desarrolla.	Beneficios	Lo que se quiere conocer los beneficios y el programa de capacitación en las MYPES rubro Hospedajes del distrito de Tambogrande - Piura. .	Inversión	Nominal	Trabajadores
				Servicio		
				Informática		
				Organización		
		Programa		Objetivos		
				Costo		
				Desempeño		
				Resultado		

Motivación	La motivación no es un fenómeno que se pueda observar de forma directa pero sí puede inferirse de los comportamientos de las personas que son dirigidas por la herencia o por el ambiente y se logran observar en la personalidad, los conocimientos, aptitudes y habilidades. (Triana & Ospina, 2017).	Importancia	Consiste en conocer la importancia y el proceso en las MYPES rubro - rubro Hospedajes del distrito de Tambogrande - Piura. .	Desempeño	Nominal	Trabajadores
		Proceso		Metas		
				Valores		
				Estrategia		
				Beneficio		
				Estrategia		
				Resultados		

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

En el presente trabajo de investigación se aplicó un cuestionario (técnico), mediante la capacitación de un cuestionario validado por tres expertos (instrumento) estructurado por 6 preguntas y respuestas cerradas. De los cuales relacionadas a la información general de los empleados y a la variable en estudio que es la capacitación y motivación.

a) Cuestionario

El cuestionario constituye el instrumento de recogida de los datos donde aparecen enunciadas las preguntas de forma sistemática y ordenada, y en donde se consignan las respuestas mediante un sistema establecido de registro sencillo. El cuestionario es un instrumento rígido que busca recoger la información de los entrevistados a partir de la formulación de unas mismas preguntas intentando garantizar una misma situación psicológica estandarizada en la formulación de las preguntas y asegurar después la comparabilidad de las respuestas. (López, 2016)

3.5. Plan de análisis

El procesamiento en relación al plan de análisis se ejecutara a través del sistema Microsoft de Windows 8. Donde se empleará la estadística descriptiva y los datos van hacer procesados con el programa Excel 2013.

3.6 Matriz de consistencia

Tabla 3.2

Titulo	Problema	Objetivo	Hipótesis	Variables	Metodología	Dimensiones	Indicadores
Caracterización de la capacitación y motivación en las MYPE rubro hospedajes del distrito de Tambogrande, Piura año 2017”.	¿Qué características tiene la capacitación y motivación en las MYPE rubro hospedajes?	Objetivos de investigación. Objetivo general	Sampieri (2010) por ser tipo descriptiva no tiene hipótesis, en este caso el hecho de que no se formule hipótesis depende de dos factores esenciales como el enfoque del estudio y en alcance inicial del mismo, lo cual se formula hipótesis cuando la investigación se requiere probar una suposición.	Capacitación	Tipo de investigación Descriptiva	beneficios	Inversión
		Nivel de investigación Cuantitativo			Servicio		
		Diseño de investigación No experimental/Corte transversal			Informático		
		Población Para la Variable Capacitación la población es finita, por lo cual está conformada por los Trabajadores y para la variable Motivación la población es finita y está conformada por los trabajadores.					
		Muestra la muestra para la variable capacitación está constituida por 10 trabajadores y para la variable Motivación está constituida por 10 trabajadores			Programa	Objetivo	
				Costo			
				Desempeño			
				Resultados			
				Metas			
		Motivación		Muestra la muestra para la variable capacitación está constituida por 10 trabajadores y para la variable Motivación está constituida por 10 trabajadores	Importancia	Valores	
Estrategia							
Beneficios							
Instrumento: Cuestionario	Proceso		Estrategia				
			Resultados				

3.7 principios éticos

En el presente trabajo se hizo hincapié a los principios éticos de confidencialidad, respeto a la dignidad de la persona y respeto a la propiedad intelectual, así mismo se reconoce que toda información utilizada en el presente trabajo ha sido utilizada para fines académicos exclusivamente.

VI RESULTADO

4.1 Resultados

CAPACITACIÓN

Tabla 1

Invertir dinero en capacitaciones para el trabajador

Si	6	60 %
No	4	40%
Total	10	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores

Elaboración: Propia

Tabla 2

Capacitación mejora la rentabilidad de la MYPE

Si	8	80 %
No	2	20%
Total	10	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los propietarios

Elaboración: Propia

Tabla 3

Los servicios que brinda el propietario son importantes

Si	10	100 %
No	0	0%
Total	10	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores

Elaboración: Propia

Tabla 4

Cuenta con algún sistema informático

Si	3	30 %
No	7	70%
Total	10	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores

Elaboración: Propia

Tabla 5

La MYPE alcanzo los objetivos que se propuso

Si	6	60 %
No	4	40%
Total	10	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores

Elaboración: Propia

Tabla 6

Después de la capacitación brindada a tenido mejor desempeño en su área de trabajo

Si	7	70 %
No	3	30%
Total	10	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores

Elaboración: Propia

Tabla 7

Los objetivos se han cumplido

Si	5	50 %
No	5	50%
Total	10	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores

Elaboración: Propia

Tabla 8

Programa para verificar los resultados de la capacitación

Si	2	20 %
No	8	80%
Total	10	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores

Elaboración: Propia

Tabla 9

Los resultados que se han obtenido son beneficiosos

Si	8	80 %
No	2	20%
Total	10	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores

Elaboración: Propia

Tabla 10

A tenidos buenos resultados con la capacitación brindada

Si	7	70%
No	3	30%
Total	10	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores

Elaboración: Propia

MOTIVACIÓN

Tabla 11

Motivación necesaria para desempeñar su trabajo

Si	8	80 %
No	2	20%
Total	10	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores

Elaboración: Propia

Tabla 12

Propietario de la MYPE se ha propuesto metas

Si	6	60 %
No	4	40%
Total	10	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores

Elaboración: Propia

Tabla 13

Valores con importantes para mantener la armonía en la MYPE

Si	10	100 %
No	0	00%
Total	10	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores

Elaboración: Propia

Tabla 14

El propietario le brinda algún beneficio

Si	7	70%
No	3	30%
Total	10	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores

Elaboración: Propia

Tabla 15

La motivación es necesaria para la organización

Si	6	60 %
No	4	40%
Total	10	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores

Elaboración: Propia

Tabla 16

Propietario le brinda alguna clase de remuneración

Si	5	50 %
No	5	50%
Total	10	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores

Elaboración: Propia

Tabla 17

La motivación es importante dentro de la MYPE

Si	10	100 %
No	0	00%
Total	10	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores

Elaboración: Propia

Tabla 18

Las estrategias que está utilizando el propietario ayudan a mejorar

Si	7	70%
No	3	30%
Total	10	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores

Elaboración: Propia

Tabla 19

La motivación que brindada por el propietario está dando mejores resultados en el personal

Si	8	80 %
No	2	20%
Total	10	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores

Elaboración: Propia

Tabla 20

Los resultados que se obtuvieron mediante la motivación han ayudado a desarrollar el rendimiento

Si	7	70%
No	3	30%
Total	10	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores

Elaboración: Propia

4.2 Análisis de Resultado

CAPACITACIÓN

Referente a la tabla 1 en donde indica la pregunta ¿Usted cree que es importante invertir dinero en capacitaciones para el trabajador? De la muestra se obtuvo el 60% afirma que si es necesario que se invierta en capacitaciones, y el 40% opina que no es necesario capacitarse.

De acuerdo a la segunda pregunta ¿Cree usted que invertir en una capacitación mejora la rentabilidad de la MYPE? Se aprecia que el 80% afirma que si es necesario ya que mejoraría la rentabilidad de la MYPE, y el 20% no cree conveniente que se invierta en capacitaciones. Según el autor Venturo (2016) en su encuestadas determina que el 83% Cree que la rentabilidad de su negocio ha mejorado por el financiamiento recibido y El 92% Cree que la rentabilidad de su negocio ha mejorado por la capacitación recibido. Se pudo obtener también que el 100% si Cree que la que la capacitación recibida es una inversión o un gasto.

Referente a la tercera pregunta ¿considera que los servicios que brinda el propietario son importantes? Se muestra que el 100% de los trabajadores opina que si es importante que se cumpla con esos servicios.

De acuerdo a la cuarta pregunta ¿en la MYPE que usted labora cuenta con algún sistema informático? Se aprecia que el 30% afirma que si cuentan con un sistema informático, y el 70% afirman que en el hospedaje en el que laboran no cuenta aún con un sistema.

Referente a la tabla 5 donde se indica la pregunta ¿considera que la MYPE alcanzo los objetivos que se propuso antes de la capacitación? De la muestra que se obtuvo el 60% afirma que si se llegó alcanzar sus objetivos para el bienestar de la

MYPE, y el 40 % opina que no se cumplió

Referente a la sexta pregunta ¿considera que después de la capacitación brindada a tenido mejor desempeño en su área de trabajo? Según la muestra que se obtuvo el 70% consideran que si se desempeñado mejor su trabajo después de la capacitación, y el 30% de los trabajadores considera que es lo mismo. Según el autor Torres (2016) afirma que en su encuesta desempeño después de la capacitación” se muestra que el 100% de los propietarios encuestados afirmaron que el desempeño de sus colaboradores es bueno.

Referente a la séptima pregunta ¿usted observa que los objetivos se han cumplido? Se observa que el 50% creen que si se han cumplido los objetivos plasmado, el otro 50% de los trabajadores opinan que no ha cumplido los objetivos que se han plasmado

Referente a la octava pregunta ¿la organización cuenta con algún programa para verificar los resultados de la capacitación? Se obtuvo de la muestra que se realizó el 20% respondieron que en los hospedajes que trabajan si cuentan con un programa que verifica el avance de la capacitación y el procedimiento, y el 80% no cuenta con ningún programa.

Referente a la novena pregunta ¿considera que los resultados que se han obtenido son beneficiosos? Se obtuvo de la muestra realizada el 80% consideran que los resultados están beneficiando a el hospedaje, y el 20 % prefieren no opinar.

Referente a la tabla 10 donde se encuentra la pregunta ¿cree usted que a tenidos buenos resultados con la capacitación brindada? Se obtuvo de la muestra realizada el 70% que consideran los trabajadores si está brindando mejores resultados, y el 30 % opina que no se encuestan resultados.

MOTIVACIÓN – TRABAJADORES

Referente a la primera pregunta de mi cuestionario que fue aplicado a los trabajadores ¿Recibe la motivación necesaria para desempeñar correctamente su trabajo? Se observó que el 80% de los trabajadores si recibe motivación para poder desempeñar mejor su trabajo, y el 20% opina que no recibe esa motivación por parte de su jefe.

Referente a la segunda pregunta de mi cuestionario que fue aplicado a los trabajadores ¿considera que el propietario de la MYPE se ha propuesto metas para motivar a su personal? Se determinó que el 60% cree que el subordinado si se propone metas de trabajo, y el 40 % consideran que no sean necesarias para el hospedaje,

Referente a la tercera pregunta de mi cuestionario que fue aplicado a los trabajadores ¿cree que los valores son importantes para mantener la armonía en la MYPE? el 100% di que si es necesario en toda MYPE

Referente a la cuarta pregunta que se encuentra pregunta ¿usted como trabajador ve que el propietario le brinda algún beneficio? Demuestra se obtuvo el 70% donde los trabajadores confirman que si reciben beneficios por parte de sus jefes.

Referente a la quinta pregunta que se encuentra en mi cuestionario ¿Considera que la motivación es necesaria para la organización? Se determinó que el 60% consideran que es importante y necesaria la motivación, y el 40% de los trabajadores opinan que no es necesario ser motivado por los dueños de los, hospedajes.

De acuerdo a la sexta pregunta que se encuentra en el cuestionario para trabajadores ¿El propietario le brinda alguna clase de remuneración por su desempeño

para motivarlo? Se obtuvo el 50% que si le brindaban una remuneración, el 50% sostuvo que no es necesario,

De acuerdo a la séptima pregunta que se encuentra en el cuestionario para trabajadores de la MYPE ¿Cree que la motivación es importante dentro de la MYPE? Se obtuvo de la muestra que el 100% lo considera importante.

De acuerdo a la octava pregunta que se encuentra en el cuestionario para trabajadores de la MYPE ¿considera que las estrategias que está utilizando el propietario ayudan a mejorar su MYPE? De muestra se obtuvo el 70% que si se considera útil las estrategias que utiliza el propietario, el 30% considera que estas estrategias no están siendo de gran utilidad.

De acuerdo a la novena pregunta que se encuentra en el cuestionario para trabajadores de la MYPE ¿considera que la motivación que brindada por el propietario está dando mejores resultados en el personal? De muestra se obtuvo el 80% considera que si está dando resultado las capacitaciones, y el 20% no le da importancia..

De acuerdo a la décima pregunta que se encuentra en el cuestionario para trabajadores de la MYPE ¿considera que los resultados que se obtuvieron mediante la motivación han ayudado a desarrollar el rendimiento de los trabajadores? De muestra se obtuvo el 70% se considera que si ayuda la motivación al rendimiento de los trabajadores, el 30% no lo cree necesario.

V. CONCLUSIONES

Con respecto a los beneficios de la capacitación que se dan en los hospedajes del distrito de Tambogrande, mejorar la imagen de la MYPE, subir de nivel de puesto en su trabajo esto ayudo al trabajador a satisfacerse y aumenta su autoestima, se llega a concluir que los beneficios de capacitación son importantes para el desarrollo de sus trabajadores puede ser en su ámbito laboral como tanto personal.

En los programas de capacitación se observó que los trabajadores de la MYPE consideran que después de ver se capacitado el 70% han tenido un mejor desempeño en sus áreas de trabajo y el 30% de los trabajadores considera que es lo mismo.

En cuanto a la importancia de la motivación en los trabajadores se considera que es importante ya que el 100% cree que es necesaria para que brinde mejores resultados en la MYPE.

Con respecto al proceso de la motivación ayuda a obtener estrategias para motivar al personal y obtener mejores resultados.

REFERENCIA BIBLIOGRAFICA

Acha Calle, S. (2019). *CARACTERIZACIÓN DE LA CAPACITACIÓN Y ATENCIÓN AL CLIENTE DE LAS MYPE RUBRO HOTELES UNA ESTRELLA DEL CENTRO PIURA, AÑO 2017*. Piura .

Álvarez Sandoval, Belén ; Freire Morales, Daniela; Gutiérrez Bascur, Bárbara;. (2017). *Capacitación y su impacto en la productividad laboral de las empresas chilenas*. Loa Ángeles .

Becerra Alvarado, M. A., & Cánova Espinoza, F. A. (2018). *La cultura organizacional como factor influyente en la motivación laboral en los colaboradores de las sucursales de Miraflores de la cadena de hoteles Casa Andina, Lima, 2017*. Lima .

Bonifacio Felipe, A. L. (2017). *Características del financiamiento, la capacitación y la rentabilidad en las Micro y Pequeñas Empresas del sector servicio, rubro hoteles – Huaraz, 2016*. Huaraz.

Castillo Nuñez, G. C. (2019). *CARACTERIZACIÓN DE LA CAPACITACIÓN Y COMPETITIVIDAD DE LAS MYPE RUBRO HOSPEDAJES DEL DISTRITO DE CANCHAQUE (HUANCABAMBA - PIURA), AÑO 2019*. Piura.

Chunga Antón, C. H. (2019). *CAPACITACIÓN EN INCENTIVOS LABORALES EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR SERVICIO – RUBRO HOTELES DEL DISTRITO DE HUARAZ, 2016*. Huaraz.

Delgado Nanquén, M. (2018). *CARACTERIZACIÓN DE LA COMPETITIVIDAD Y LIDERAZGO DE LAS MYPE RUBRO GIMNASIOS DEL CENTRO DE PIURA, AÑO 2018*. Piura.

Enríquez Loredo, P. d. (2014). *MOTIVACIÓN Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS EMPLEADOS DEL INSTITUTO DE LA VISIÓN EN MÉXICO*. Mexico.

- Floridas Panduro, J. G. (2017). *“La motivación y su relación con el desempeño laboral del sector hotelero - Tarapoto, 2017”*. Tarapoto.
- Frigo, Edgardo. (01 de Junio de 2019). *SEGURIDAD*. Recuperado el 15 de Junio de 2019, de SEGURIDAD: <http://www.forodeseguridad.com>
- Garayar, R. (2019). *gestión hotelera*.
- Julca García, E. (2015). *"MOTIVACIÓN Y SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA DIRECCIÓN REGIONAL DE TRANSPORTES Y COMUNICACIONES DE PIURA 2015"*. Piura.
- Laguerre Andrade , D. u. (2016). *MOTIVACIONES DEL BACKPACKER PROVENIENTE DE ARGENTINA QUE SE HOSPEDA EN HOSTALES DEL DISTRITO DE MIRAFLORES, LIMA-PERÚ*. Lima.
- López Roldán, P. (2016). *METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN SOCIAL CUANTITATIVA*. Campus de la UAB .
- Marquina Cortez, L. Y. (2018). *SATISFACCIÓN LABORAL DEL CLIENTE INTERNO DEL HOTEL INFLUENCIA DE LAS ESTRATEGIAS DE MOTIVACIÓN PARA LA FUNDO SAN JOSÉ LODGE - CHANCHAMAYO 2017*. Lima.
- Martinez Zena, R. M. (2013). *SERVICIO DE HOTELERÍA*. Paraguay.
- Martínez, F. (2018). *DISEÑO DE UN HOTEL TEMÁTICO MUSICAL EN COSQUÍN, PROVINCIA DE CÓRDOBA*. Cosquín.
- Nicolle de León, E. B. (2017). *ANÁLISIS DE LA SATISFACCIÓN EN LA MOTIVACIÓN DE LOS EMPLEADOS DE LOS PEQUEÑOS HOTELES EN LA CIUDAD DE GUATEMALA"*. Guatemala .
- NOWELL LÓPEZ , L. C. (2015). *CAPACITACIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE. QUETZALTENANGO*.
- Paredes León, G., & Ttito Quispe, C. (2018). *DIMENSIONES DE LA MOTIVACIÓN*

EN EL DESEMPEÑO DEL PERSONAL DEL HOTEL TITILAKA S.A.C.
Arequipa.

Parra Ortiz, S. (2016). *Capacitación a servicios Turísticos y Gestión de política Pública: caso Nabón*. Cuenca .

peruano, E. (21 de Junio de 2015). *eL Peruano* . Recuperado el 8 de Junio de 2019, de El peruano: <https://elperuano.pe/normaselperuano/2015/06/09/1248181-2.html>

Pobea Reyes, M. (2015). *La encuesta* . digital David Wald.

Rengifo Maco Rina Mercedes. (2018). *Proceso de capacitación y el desempeño laboral del personal administrativo del organismo de evaluación y fiscalización ambiental, Lima 2017*. Lima.

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.

Torres Miranda, Y. L. (2016). *CARACTERIZACIÓN DEL FINANCIAMIENTO Y LA CAPACITACIÓN DE LAS MYPE TURÍSTICAS-RUBRO HOSPEDAJES, DISTRITO SULLANA, AÑO 2016*. Piura.

Triana Caicedo, Viviana Laura; Ospina Pérez, Diana Sofía. (2017). *ANÁLISIS DE LA MOTIVACIÓN EN EL PERSONAL DEL HOTEL LAS AMÉRICAS RESORT EN CARTAGENA DE INDIAS*. Cartagena de indias: ROGRAMA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS.

Vargas Quintana, Manuel Enrique; Cueva Mendoza, Eduardo de las Rosas;. (2016). *PROGRAMA DE CAPACITACIÓN EN SERVICIOS HOTELEROS PARA INCREMENTAR LA RENTABILIDAD DEL HOSTAL EL RECUERDO, CHEPÉN 2015*. Pimentel.

Vásquez Pérez, M. L. (2018). *MOTIVACIÓN INTRÍNSECA Y PRODUCTIVIDAD LABORAL*. QUETZALTENANGO.

Venturo Coronel, S. (2016). *CARACTERIZACIÓN DEL FINANCIAMIENTO, LA CAPACITACIÓN Y LA RENTABILIDAD DE LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR SERVICIOS RUBRO HOTELERIA EN LA PROVINCIA DE LEONCIO PRADO, PERIODO 2016*. Lima .

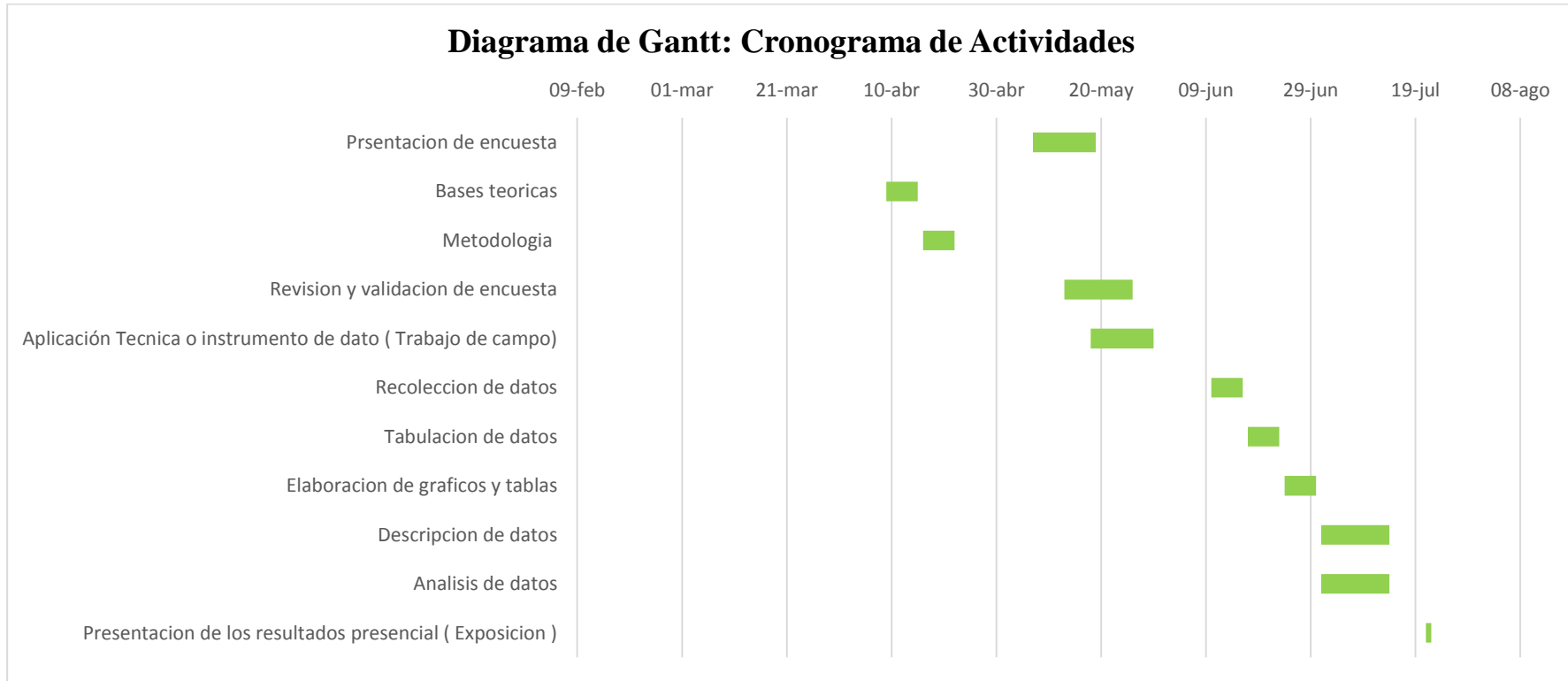
ZEWALLOS VALLADARES , Y. S. (2016). *GESTIÓN EN LA CAPACITACIÓN Y LA RENTABILIDAD EN LAS MYPES RUBRO HOTELES EN TUMBES, 2016*. Tumbes.

ANEXOS

1. PRESUPUESTO

PRESUPUESTO <i>(Expresado en soles)</i>				
Rubro	Cantidad	Unidad	Precio Unitario	Subtotal
I. Bienes de consumo				
Hoja DIN A4	3	Millar	7.90	23.70
Porta minas	2		2.50	5.00
Lapiceros	6		1.00	6.00
USB	1		40.00	40.00
Cuadernillo	5		3.00	15.00
Empastado	1		52.50	52.50
II. Servicio				
Anillado		3	18.00	54.00
Impresiones	80	Unidad	0.50	40.00
Fotocopias			100.00	100.00
Internet	4		60.00	240.00
Movilidad			2.50	775.00
Pensiones	4		250.00	1000.00
TOTAL				2351.20

2. DIAGRAMA DE GANTT



3. INSTRUMENTOS: CUESTIONARIO

"AÑO DE LA LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN E IMPUNIDAD"



UNIVERSIDAD CATOLICA LOS ÁNGELES CHIMBOTE

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

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

CUESTIONARIO

Señor trabajador, solicitamos su colaboración respondiendo con sinceridad el presente cuestionario, con la finalidad de recoger información de la MYPE para el desarrollo del proyecto de investigación denominado “ Caracterización de la Capacitación y motivación en las MYPE rubro hospedajes del distrito de Tambogrande, Piura año 2019.

DATOS GENERALES

Edad a) 18 a 30 años b) 31 a 50 años c) 51 a mas	Estado civil a) Soltero b) Casado c) Viudo
Género a) Masculino b) Femenino	Nivel de estudios a) Sin estudios b) Estudios básicos c) Estudios superiores d) Estudios universitarios

TRABAJADORES

Capacitación

1. ¿Usted cree que es importante invertir dinero en capacitaciones para el trabajador?
Si No
2. ¿Cree usted que invertir en una capacitación mejora la rentabilidad de la MYPE?
Si No
3. ¿considera que los servicios que brinda el propietario son importantes?
Si No
4. ¿en la MYPE que usted labora cuenta con algún sistema informático?
Si No
5. ¿considera que la MYPE alcanzo los objetivos que se propuso antes de la capacitación?
Si No
6. ¿considera que después de la capacitación brindada a tenido mejor desempeño en su área de trabajo?
Si No
7. ¿usted observa que los objetivos se han cumplido?
Si No
8. ¿la organización cuenta con algún programa para verificar los resultados de la capacitación?
Si No
9. ¿considera que los resultados que se han obtenido son beneficiosos?
Si No
10. ¿cree usted que a tenidos buenos resultados con la capacitación brindada?
Si No

TRABAJADORES

Motivación

1. ¿Recibe la motivación necesaria para desempeñar correctamente su trabajo?
Si No
2. ¿considera que el propietario de la MYPE se ha propuesto metas para motivar a su personal?
Si No
3. ¿cree que los valores con importantes para mantener la armonía en la MYPE?
Si No
4. ¿usted como trabajador ve que el propietario le brinda algún beneficio?
Si No
5. Considera que la motivación es necesaria para la organización?
Si No
6. ¿El propietario le brinda alguna clase de remuneración por su desempeño para motivarlo?
Si No
7. ¿Cree que la motivación es importante dentro de la MYPE?
Si No
8. ¿considera que las que estrategias que está utilizando el propietario ayudan a mejorar su MYPE?
Si No
9. ¿considera que la motivación que brindada por el propietario está dando mejores resultados en el personal?
Si No
10. ¿considera que los resultados que se obtuvieron mediante la motivación han ayudado a desarrollar el rendimiento de los trabajadores?
Si No

4. FIGURAS

CAPACITACIÓN - TRABAJADORES

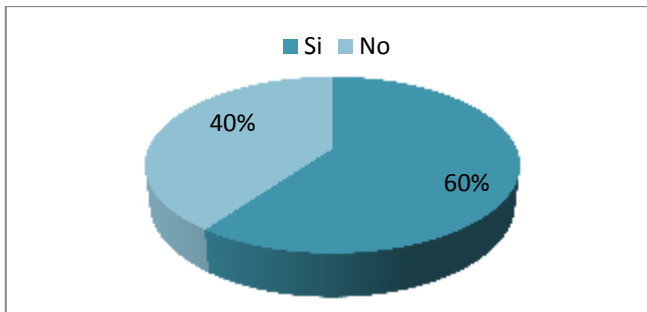


Figura1. Invertir dinero en capacitaciones para el trabajador

Fuente: Encuesta – Elaboración propia

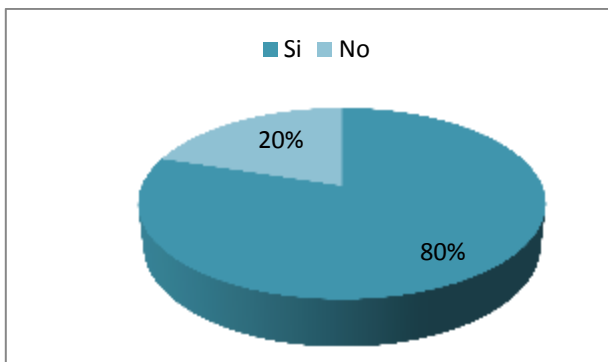


Figura 2. Capacitación mejora la rentabilidad de la MYPE

Fuente: Encuesta – Elaboración propia

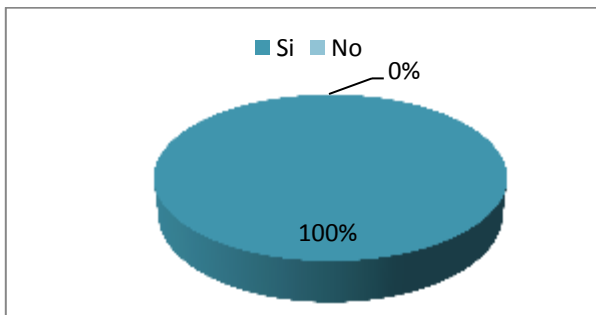


Figura 3. Los servicios que brinda el propietario son importantes

Fuente: Encuesta – Elaboración propia

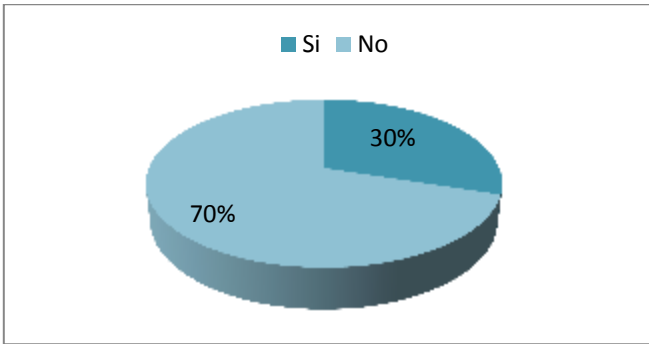


Figura 4. Cuenta con algún sistema informático
 Fuente: Encuesta – Elaboración propia

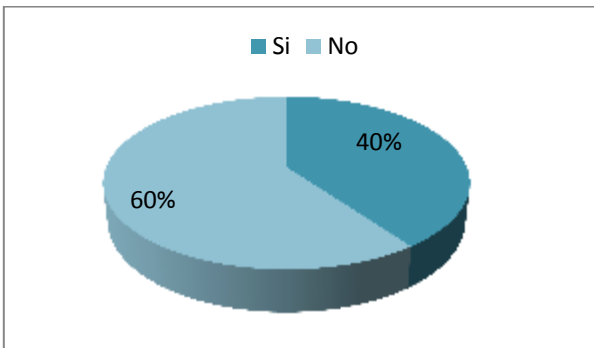


Figura 5. La MYPE alcanzo los objetivos que se propuso
 Fuente: Encuesta – Elaboración propia

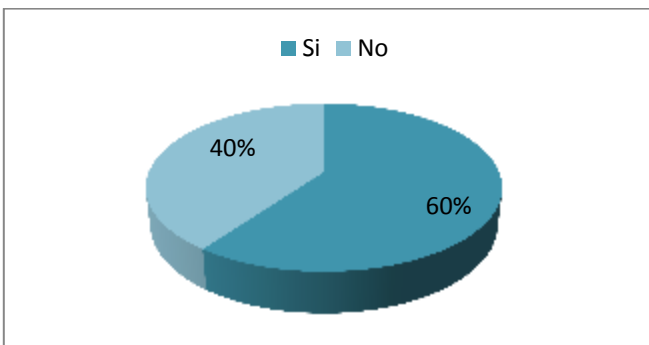


Figura 6. Después de la capacitación brindada a tenido mejor desempeño en su área de trabajo
 Fuente: Encuesta – Elaboración propia

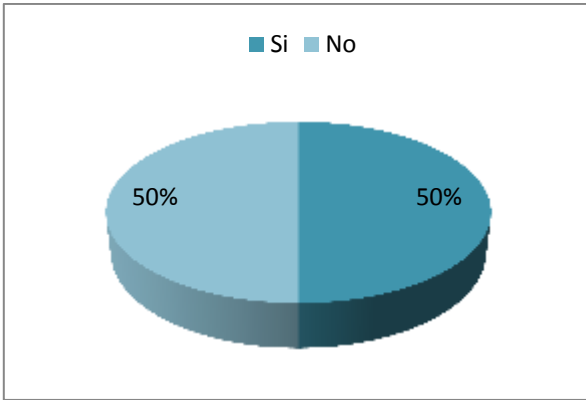


Figura 7. Los objetivos se han cumplido

Fuente: Encuesta – Elaboración propia

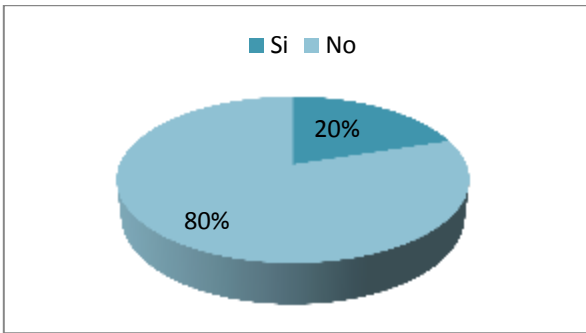


Figura 8. Programa para verificar los resultados de la capacitación

Fuente: Encuesta – Elaboración propia

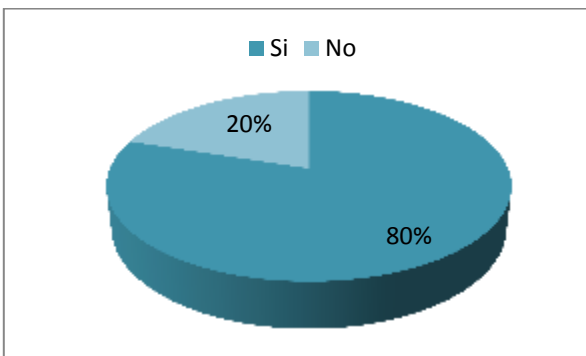


Figura 9. Los resultados que se han obtenido son beneficiosos

Fuente: Encuesta – Elaboración propia

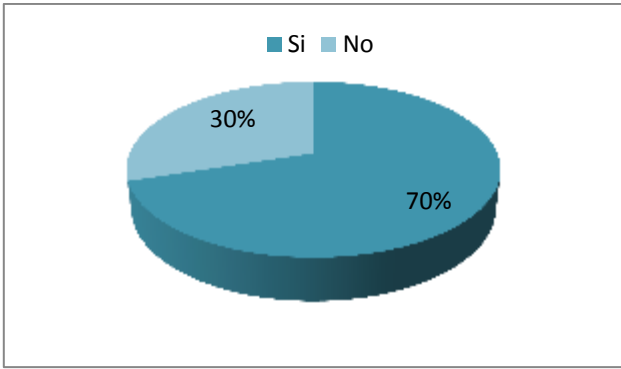


Figura 10. A tenidos buenos resultados con la capacitación brindada

Fuente: Encuesta – Elaboración propia

6. FIGURAS

MOTIVACIÓN - TRABAJADORES

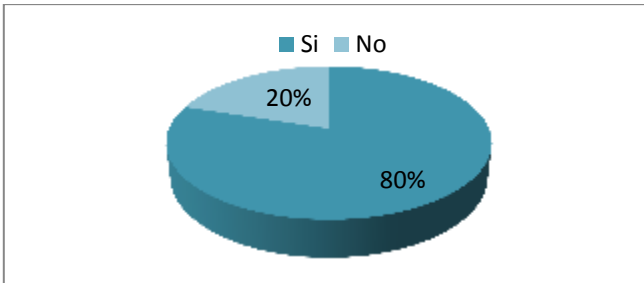


Figura 11. Motivación necesaria para desempeñar su trabajo

Fuente: Encuesta – Elaboración propia

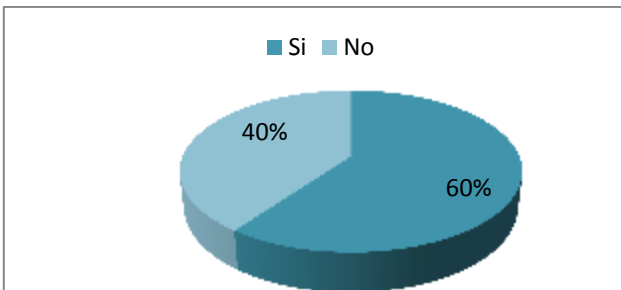


Figura 12. Propietario de la MYPE se ha propuesto metas

Fuente: Encuesta – Elaboración propia

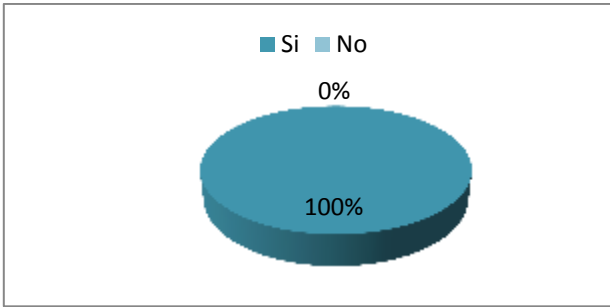


Figura 13. Valores con importantes para mantener la armonía en la MYPE

Fuente: Encuesta – Elaboración propia

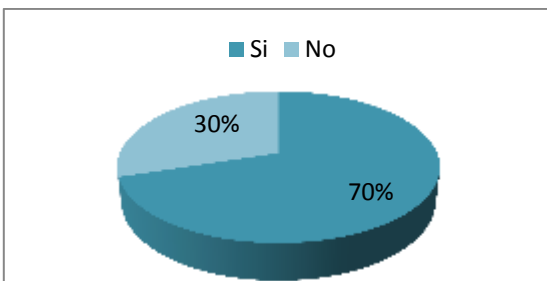


Figura 14. El propietario le brinda algún beneficio

Fuente: Encuesta – Elaboración propia

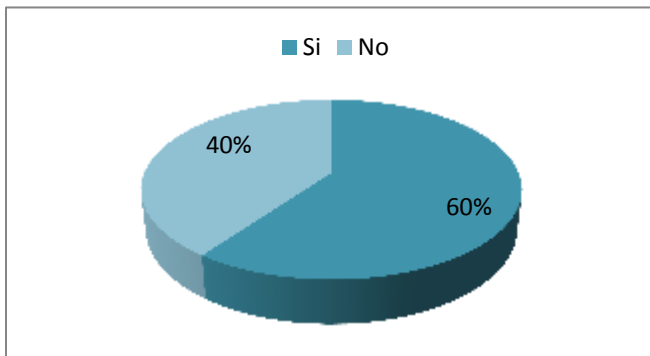


Figura 15. La motivación es necesaria para la organización

Fuente: Encuesta – Elaboración propia

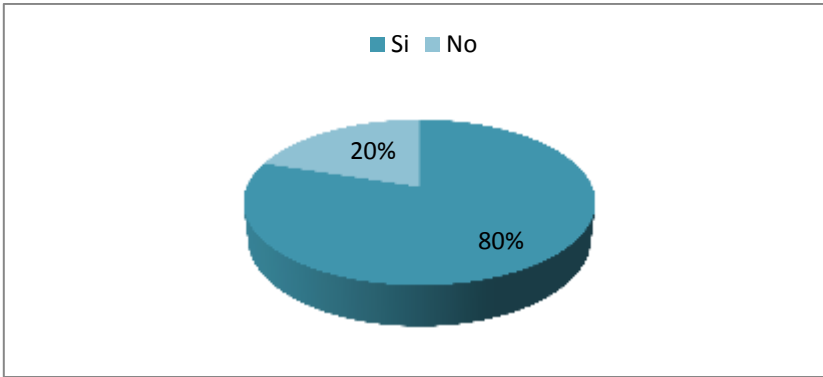


Figura 16. Propietario le brinda alguna clase de remuneración

Fuente: Encuesta – Elaboración propia

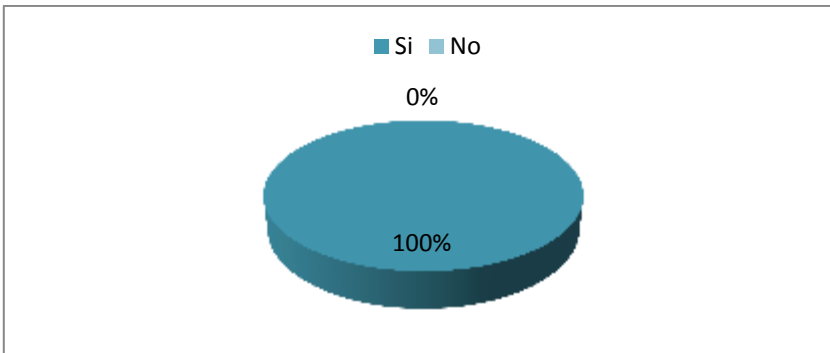


Figura 17. La motivación es importante dentro de la MYPE

Fuente: Encuesta – Elaboración propia

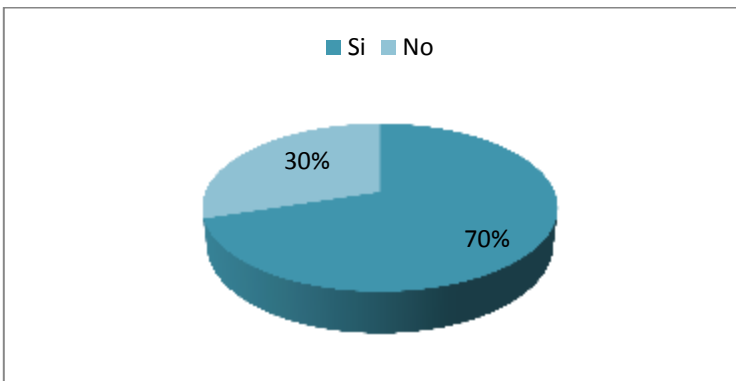


Figura 18 Las estrategias que está utilizando el propietario ayudan a mejorar

Fuente: Encuesta – Elaboración propia

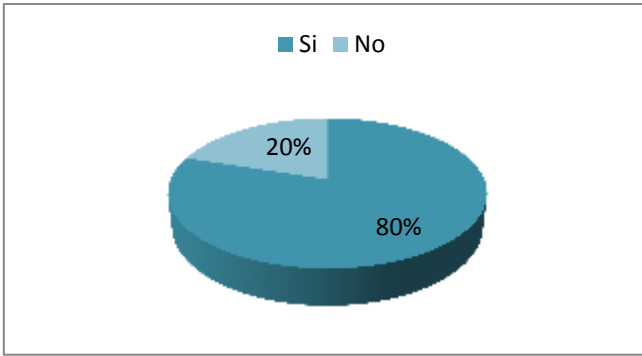


Figura 19. La motivación que brindada por el propietario está dando mejores resultados en el personal

Fuente: Encuesta – Elaboración propia

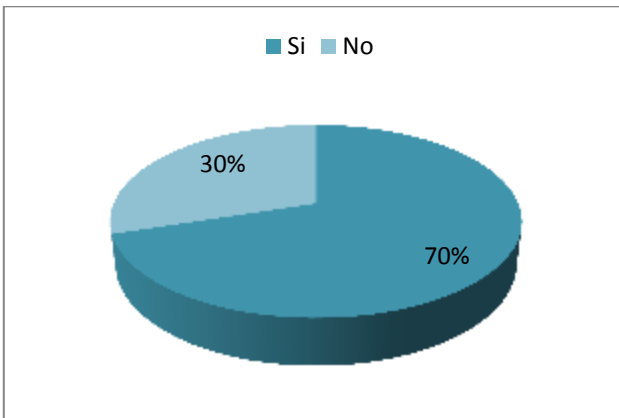


Figura 20. Los resultados que se obtuvieron mediante la motivación han ayudado a desarrollar el rendimiento

Fuente: Encuesta – Elaboración propia

5. VALIDACIONES



CONSTANCIA DE VALIDACIÓN


Yo, Carlos Manuel Gimocchio Vega identificado (a)
con D.N.I. 07864135 con grado de Maestría en Ciencias Sociales y P. Soc. C. S. P.
por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de validación el (los)
instrumentos (s) de recolección de datos :

Cuestionario Elaborado por: Rodail Villegas Pintado, a los efectos de su aplicación a los
elementos de la población (muestra) seleccionada para el trabajo de investigación:
"CARACTERIZACIÓN DE LA CAPACITACIÓN Y MOTIVACIÓN EN LAS MYPE
RUBRO HOSPEDAJES DEL DISTRITO DE TAMBOGRANDE, PIURA AÑO 2017".

Que se encuentra realizando.

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

Piura, 18 Junio 2019


Lic. Adm. Carlos M. Gimocchio Veg
CLAD. 0000
Firma y sello del validador

MATRIZ DE VALIDACIÓN

ITEMS RELACIONADOS CON LA VARIABLE CAPACITACIÓN	¿Es pertinente con el concepto?		¿Necesita mejorar la redacción?		¿Es tendencioso, equívoco?		Se necesitan más ítems para medir el concepto	
	SI	No	SI	No	SI	No	SI	No
PREGUNTAS								
1.- ¿Usted cree que es importante invertir dinero en capacitaciones para el trabajador?	<input checked="" type="checkbox"/>							
2.- ¿Cree usted que invertir en una capacitación mejora la rentabilidad de la MYPE?	<input checked="" type="checkbox"/>							
3.- ¿considera que los servicios que brinda el propietario son importantes?	<input checked="" type="checkbox"/>							
4.- ¿en la MYPE que usted labora cuenta con algún sistema informático?	<input checked="" type="checkbox"/>							
5.- ¿considera que la MYPE alcanzo los objetivos que se propuso antes de la capacitación?	<input checked="" type="checkbox"/>							
6.- ¿considera que después de la capacitación brindada a tenido mejor desempeño en su área de trabajo?	<input checked="" type="checkbox"/>							
7.- ¿usted observa que los objetivos se han cumplido?	<input checked="" type="checkbox"/>							
8.- ¿la organización cuenta con algún programa para verificar los resultados de la capacitación?	<input checked="" type="checkbox"/>							
9.- ¿considera que los resultados que se han obtenido son beneficiosos?	<input checked="" type="checkbox"/>							
10.- ¿cree usted que a tenidos buenos resultados con la capacitación brindada?	<input checked="" type="checkbox"/>							


 Lic. Alan Cordeiro Choccho Vega
 CUMPLIDA

MATRIZ DE VALIDACIÓN

ITEMS RELACIONADOS CON LA VARIABLE MOTIVACIÓN	¿Es pertinente con el concepto?		¿Necesita mejorar la redacción?		¿Es legible, concisa, asequible?		Se necesitan más ítems para medir el concepto	
	SI	No	SI	No	SI	No	SI	No
PREGUNTAS								
11.- ¿Recibe la motivación necesaria para desempeñar correctamente su trabajo?	/	/	/	/	/	/	/	/
12.- ¿considera que el propietario de la MYPE se ha propuesto metas para motivar a su personal?	/	/	/	/	/	/	/	/
13.- ¿Cree que los valores son importantes para mantener la armonía en la MYPE?	/	/	/	/	/	/	/	/
14.- ¿usted como trabajador ve que el propietario le brinda algún beneficio?	/	/	/	/	/	/	/	/
15.- Considera que la motivación ayuda adaptarse al personal con la sociedad?	/	/	/	/	/	/	/	/
16.- ¿El propietario le brinda alguna clase de remuneración por su desempeño para motivarlo?	/	/	/	/	/	/	/	/
17.- ¿Cree que la motivación es importante dentro de la MYPE?	/	/	/	/	/	/	/	/
18.- ¿considera que las que estrategias que está utilizando el propietario ayudan a mejorar su MYPE?	/	/	/	/	/	/	/	/
19.- ¿considera que la motivación que brindada por el propietario está dando mejores resultados en el personal?	/	/	/	/	/	/	/	/
20.- ¿considera que los resultados que se obtuvieron mediante la motivación han ayudado a desarrollar el rendimiento de los trabajadores?	/	/	/	/	/	/	/	/


 Lic. Abel Salazar El Encoccho Vel.
 C.I.A.N. 1988



CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Victor Helio Patino Dami identificado (a)
con D.N.I. 02860873 con grado de Magister.

por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de validación el (los)
instrumentos (s) de recolección de datos :

Cuestionario Elaborado por: Rodail Villegas Pintado, a los efectos de su aplicación a los
elementos de la población (muestra) seleccionada para el trabajo de investigación:

"CARACTERIZACIÓN DE LA CAPACITACIÓN Y MOTIVACIÓN EN LAS MYPE
RUBRO HOSPEDAJES DEL DISTRITO DE TAMBOGRANDE, PIURA AÑO 2017".

Que se encuentra realizando.

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

Piura, 19. junio 2019.

Firma y sello del validador

MATRIZ DE VALIDACIÓN

ITEMS RELACIONADOS CON LA VARIABLE CAPACITACIÓN	¿Es pertinente con el concepto?		¿Necesita mejorar la redacción?		¿Es tendencioso, sesgado?		Se necesitan más ítems para medir el concepto	
	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No
PREGUNTAS								
1.- ¿Usted cree que es importante invertir dinero en capacitaciones para el trabajador?	/			/		/		/
2.- ¿Cree usted que invertir en una capacitación mejora la rentabilidad de la MYPE?	/			/		/		/
3.- ¿considera que los servicios que brinda el propietario son importantes?	/			/		/		/
4.- ¿en la MYPE que usted labora cuenta con algún sistema informático?	/			/		/		/
5.- ¿considera que la MYPE alcanzó los objetivos que se propuso antes de la capacitación?	/			/		/		/
6.- ¿considera que después de la capacitación brindada a tenido mejor desempeño en su área de trabajo?	/			/		/		/
7.- ¿usted observa que los objetivos se han cumplido?	/			/		/		/
8.- ¿la organización cuenta con algún programa para verificar los resultados de la capacitación?	/			/		/		/
9.- ¿considera que los resultados que se han obtenido son beneficiosos?	/			/		/		/
10.- ¿cree usted que a tenidos buenos resultados con la capacitación brindada?	/			/		/		/



MATRIZ DE VALIDACIÓN

ITEMS RELACIONADOS CON LA VARIABLE MOTIVACIÓN	¿Es pertinente con el concepto?		¿Necesita mejorar la redacción?		¿Es tendencioso, aquiescente?		Se necesitan más ítems para medir el concepto?	
	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No
PREGUNTAS								
11.- ¿Recibe la motivación necesaria para desempeñar correctamente su trabajo?	/			/		/		/
12.- ¿considera que el propietario de la MYPE se ha propuesto metas para motivar a su personal?	/			/		/		/
13.- ¿cree que los valores son importantes para mantener la armonía en la MYPE?	/			/		/		/
14.- ¿usted como trabajador ve que el propietario le brinda algún beneficio?	/			/		/		/
15.- Considera que la motivación ayuda adaptarse al personal con la sociedad?	/			/		/		/
16.- ¿El propietario le brinda alguna clase de remuneración por su desempeño para motivarlo?	/			/		/		/
17.- ¿Cree que la motivación es importante dentro de la MYPE?	/			/		/		/
18.- ¿considera que las que estrategias que está utilizando el propietario ayudan a mejorar su MYPE?	/			/		/		/
19.- ¿considera que la motivación que brindada por el propietario está dando mejores resultados en el personal?	/			/		/		/
20.- ¿considera que los resultados que se obtuvieron mediante la motivación han ayudado a desarrollar el rendimiento de los trabajadores?	/			/		/		/

7. EVIDENCIAS

Solicitudes firmadas por propietarios y encargados de las MYPE.


UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

"AÑO DE LA LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN E IMPUNIDAD"

SOLICITO: EL PERMISO PARA REALIZAR MI ENCUESTA
Señor(a): *MARCA MINAYA ASTO*

Soy estudiante de la Universidad Católica Ángeles de Chimbote, Filiar Piura, de la escuela profesional de Administración del VIII Ciclo, ante Ud. me dirijo con todo el respeto para la siguiente solicitud

Presento a mi estudiante del curso: Taller de Investigación IV del VIII ciclo, con lo cual presentará una herramienta de instrumento de cuestionario que contribuirá a obtener información real y coherente, de esa manera poder cumplir la meta y llegar a los objetivos de la asignatura. Por ello agradezco de antemano que nos permita realizar las encuestas.

Agradezco su colaboración

La información solicitada se usará exclusivamente con fines académicos de la cual se proporcionará una copia.

Quien se identificará con su documento de Identidad Nacional de Identificación D.N.I

El estudiante: **D.N.I**

Rodail Villegas Pintado 76684788


Docente Tutor ULADECH - Sede Piura

Mg. Lic. Manuel Gerardo Merino Hinostroza

Email: mmerinoh@uladech.edu.pe


Señor(a): *46 877647*

Piura, ~~18~~ ⁰⁶ de ~~2019~~ del 2019



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

"AÑO DE LA LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN E IMPUNIDAD"

SOLICITO: EL PERMISO PARA REALIZAR MI ENCUESTA

Señor(a): *Victoria Estebana Psto Mosquera*

Soy estudiante de la Universidad Católica Ángeles de Chimbote, Filiar Piura, de la escuela profesional de Administración del VIII Ciclo, ante Ud. me dirijo con todo el respeto para la siguiente solicitud

Presento a mi estudiante del curso: Taller de Investigación IV del VIII ciclo, con lo cual presentará una herramienta de instrumento de cuestionario que contribuirá a obtener información real y coherente, de esa manera poder cumplir la meta y llegar a los objetivos de la asignatura. Por ello agradezco de antemano que nos permita realizar las encuestas.

Agradezco su colaboración

La información solicitada se usará exclusivamente con fines académicos de la cual se proporcionará una copia.

Quien se identificará con su documento de Identidad Nacional de Identificación D.N.I

El estudiante:

D.N.I

Rodail Villegas Pintado

76684788

Docente Tutor / ULADECH - Sede Piura

Mg. Lic. Manuel Gerardo Merino Hinojosa

Email: mmerinoh@uladtech.edu.pe

Señor(a):

07514249

Piura, 28 de 06 del 2019



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

"AÑO DE LA LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN E IMPUNIDAD"

SOLICITO: EL PERMISO PARA REALIZAR MI ENCUESTA

Señor(a): *Mario Domingo Huante*

Soy estudiante de la Universidad Católica Ángeles de Chimbote, Filiar Piura, de la escuela profesional de Administración del VIII Ciclo, ante Ud. me dirijo con todo el respeto para la siguiente solicitud

Presento a mi estudiante del curso: Taller de Investigación IV del VIII ciclo, con lo cual presentará una herramienta de instrumento de cuestionario que contribuirá a obtener información real y coherente, de esa manera poder cumplir la meta y llegar a los objetivos de la asignatura. Por ello agradezco de antemano que nos permita realizar las encuestas.

Agradezco su colaboración

La información solicitada se usará exclusivamente con fines académicos de la cual se proporcionará una copia.

Quien se identificará con su documento de Identidad Nacional de Identificación D.N.I

El estudiante:

Rodail Villegas Pintado

D.N.I

76684788

Docente Tutor – ULADECH – Sede Piura

Mg. Lic. Manuel Gerardo Merino Hinostreroza

Email: mmerinoh@uladech.edu.pe

Señor(a):

02745096

Piura, ~~18~~ de ~~06~~ del 2019

EVIDENCIA

Con la encargada del Hospedaje “El paraíso”



con la señora victoria Estebana Asto Mosquera propietaria del Hospedaje “El CHALACO”.



Con el señor Moisés Domínguez Morantes propietario del Hospedaje “AGUA DULCES”.



Con el encargado del “Hospedaje agua dulce” realizando una encuesta.

