



---

UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE

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

**ESCUELA PROFESIONAL DE  
ADMINISTRACIÓN**

**CAPACITACIÓN DE PERSONAL EN LAS MICRO Y  
PEQUEÑAS EMPRESAS DEL RUBRO HOSPEDAJES:  
CASO HOSTAL LA SELVA DEL DISTRITO AYNA,  
PROVINCIA LA MAR, REGIÓN AYACUCHO, 2019**

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

**AUTORA**

**BR. VEGA GUTIÉRREZ, EDITH JOVANA**

**ORCID ID: 0000-0001-6462-1808**

**ASESOR**

**MGTR. QUISPE MEDINA, WILBER**

**ORCID ID: 0000-0001-6462-1808**

**AYACUCHO – PERÚ**

**2019**

## **EQUIPO DE TRABAJO**

### **AUTORA**

VEGA GUTIÉRREZ, Edith Jovana

ORCID ID: 0000-0001-6462-1808

Universidad Católica los ÁNGELES DE Chimbote, estudiante de  
pregrado, Ayacucho, Perú.

### **ASESOR**

Mgtr. QUISPE MEDINA, Wilber

ORCID ID: 0000-0002-4052-5018

Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Facultad de Ciencias  
Contables, Financieras y Administrativas, Escuela de Administración,  
Ayacucho, Perú.

### **JURADO**

BERROCAL CHILLCCE, Judith (Presidenta)

ORCID ID: 0000-0002-9569-9824

JÁUREGUI PRADO, Alcides (Miembro)

ORCID ID: 0000-0002-6611-9480

TIPE HERRERA, Carlos Celso (Miembro)

ORCID ID: 0000-0003-4439-1448

**FIRMA DEL JURADO Y ASESOR**

.....

MGTR. JUDITH BERROCAL CHILLCCE

**PRESIDENTA**

.....

MGTR. ALCIDES JÁUREGUI PRADO

**MIEMBRO**

.....

MGTR. CARLOS CELSO TIPE HERRERA

**MIEMBRO**

.....

MGTR. WILBER QUISPE MEDINA

**ASESOR**

## AGRADECIMIENTO

En primer lugar, quiero agradecer a DIOS, por su amor, por su paciencia, por permitirme cada logro en mi vida que gracias a él y a mi esfuerzo se hacen posible estés resultados.

Gracias a la UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES DE CHIMBOTE por haber permitido ser parte de ella y haberme permitido estudiar mi carrera profesional, gracias a los diferentes docentes por haberme brindado sus conocimientos.

Gracias a mi asesor de Taller de Investigación al Mgtr. QUISPE MEDINA Wilber por brindarme su conocimiento científico y su capacidad de investigación y por la paciencia en este proceso de investigación.

Y para finalizar quiero agradecer a mis padres a mis hermanos a mis sobrinos por cada muestra de amor, por confiar en mí y por cada aliento a seguir realizando mis metas que voy trazando en la vida, gracias.

## DEDICATORIA

Dedico esta tesis a mis padres Víctor Roberto Vega Pacheco y Cipriana Gutiérrez Calle, porque ellos son la motivación y la alegría de mi vida, por su inmenso apoyo y amor que me dan a diario.

A mis hermanos Efrain, Janet y Eloy, por ellos son la razón por la cual me impulsan a culminar mis metas, gracias a ellos por confiar siempre en mí.

A mis sobrinos que con su alegría contagian mi vida de felicidad, a mis abuelos, a mis tíos, a mis primos, por ser parte de mi vida y por permitirme ser parte de su orgullo.

## RESUMEN

Esta investigación tuvo como objetivo general: de Describir las características de la Capacitación al personal de las micro y pequeñas empresas, rubro Hospedajes, Distrito de Ayna, La Mar, Ayacucho, 2019. Esta investigación es de tipo aplicada con enfoque cuantitativo, es de nivel descriptivo propositivo de tipo no experimental en forma transversal y la población está conformada por los trabajadores del hostel la selva.

Esta investigación se realizó con la finalidad de desarrollar sus conocimientos, habilidades y actitudes del personal, los resultados obtenidos gracias a la encuesta que consta de 15 preguntas, que se realizó a los 10 trabajadores del hostel la selva del Distrito de Ayna, Provincia La Mar de la Región de Ayacucho, fueron los siguientes: que el 85% de los trabajadores del hostel la selva no conoce los objetivos de la empresa; el 70% no conoce las reglas, políticas y normas del lugar donde trabajan; por lo tanto de acuerdo a los porcentajes encontrados se llega a la conclusión que existe una deficiencia sobre la capacitación de personal y como consecuencia existe la mala información que brindan los trabajadores a los empleados, no están preparados para los problemas y dificultades que se pueden presentar.

**Palabras Claves:** Capacitación, Hostal, normas, objetivos, políticas, reglas.

## ABSTRACT

This research had as a general objective: to describe the characteristics of the training for the personnel of micro and small companies, heading Lodgings, Ayna District, La Mar, Ayacucho, 2019. This research is applied with a quantitative approach, is a descriptive level of a non-experimental type in a transversal way and the population consists of 9 Mypes.

This research was carried out with the purpose of developing their knowledge, skills and attitudes of the staff, the results obtained thanks to the survey consisting of 15 questions, which was made to the 10 workers of the jungle hostel of the Ayna District, La Mar Province from the Region of Ayacucho, they were the following: that 85% of the workers of the hostel the jungle do not know the objectives of the company; 70% do not know the rules, policies and norms of the place where they work; therefore, according to the percentages found, it is concluded that there is a deficiency in the training of personnel and as a result there is bad information provided by employees to employees, they are not prepared for the problems and difficulties that may arise .

**Keywords:** Training, Hostel, norms, objectives, policies, rules.

## CONTENIDO

EQUIPO DE TRABAJO .....	i
FIRMA DEL JURADO Y ASESOR .....	ii
AGRADECIMIENTO.....	iii
DEDICATORIA .....	iv
RESUMEN .....	v
ABSTRACT.....	vi
ÍNDICE ANEXOS .....	vii
I. INTRODUCCIÓN .....	14
II. REVISIÓN DE LITERATURA .....	19
2.1. ANTECEDENTES.....	19
2.1.1. A Nivel Internacional .....	19
2.1.2. A Nivel Nacional .....	19
2.1.3. A Nivel Local.....	21
2.2. BASES TEÓRICAS.....	22
III. HIPÓTESIS.....	52
IV. METODOLOGÍA.....	52
4.1. TIPO DE LA INVESTIGACIÓN .....	52
4.2. NIVEL DE LA INVESTIGACIÓN DE LA TESIS.....	52
4.3. DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN .....	52
4.4. POBLACIÓN.....	52

4.5. PLAN DE ANÁLISIS .....	53
4.7. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS .....	55
Técnica .....	55
Instrumento .....	55
4.9. PRINCIPIOS ÉTICOS .....	57
V. RESULTADOS.....	58
5.2. ANÁLISIS DE RESULTADO .....	74
VI. PROPUESTA DE MEJORA.....	79
V.I. CONCLUSIÓN GENERAL .....	84
ASPECTOS COMPLEMENTARIOS .....	86
RECOMENDACIONES .....	86
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....	87
ANEXO .....	90

## **INDICE DE CUADROS**

4.6.	Cuadro 1: DEFINICIÓN Y OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLE....	54
4.8.	Cuadro 2: MATRIZ DE CONSISTENCIA .....	56
	Cuadro 3: Ejecución de la capacitación.....	82

## **INDICE DE TABLAS**

Tabla 1: Capacitación de Personal .....	58
Tabla 2: Conoce los Objetivos Institucionales.....	59
Tabla 3: Cumplimiento de los Objetivos.....	60
Tabla 4: Conoce los Servicios y Productos del Hostal.....	61
Tabla 5: Brinda información adecuada a los clientes.....	62
Tabla 6: Conoce las reglas, políticas y reglamentos del hostel.....	63
Tabla 7: Es creativo en el trabajo .....	64
Tabla 8: Es un líder .....	65
Tabla 9: Ha sido capacitado en temas de competencias y desempeño.....	66
Tabla 10: La Capacitación desarrolla sus competencias .....	67
Tabla 11: La Capacitación desarrolla su desempeño .....	68
Tabla 12: La Capacitación desarrolla su personalidad .....	69
Tabla 13: Su conducta es adecuada.....	70
Tabla 14: La Capacitación desarrolla su sensibilidad .....	71
Tabla 15: La Capacitación aumenta la motivación.....	72
Tabla 16: Conoce los valores institucionales.....	73

## **INDICE DE FIGURAS**

Figura 1: Capacitación de Personal.....	58
Figura 2: Conoce los Objetivos Institucionales .....	59
Figura 3: Cumplimiento de los Objetivos.....	60
Figura 4: Conoce los Servicios y Productos del Hostal .....	61
Figura 5: Brinda información adecuada a los clientes. ....	62
Figura 6: Conoce las reglas, políticas y reglamentos del hostel. ....	63
Figura 7: Es creativo en el trabajo.....	64
Figura 8: Es un líder .....	65
Figura 9: Ha sido capacitado en temas de competencias y desempeño. ....	66
Figura 10: La Capacitación desarrolla sus competencias.....	67
Figura 11: La Capacitación desarrolla su desempeño .....	68
Figura 12: La Capacitación desarrolla su personalidad.....	69
Figura 13: Su conducta es adecuada .....	70
Figura 14: La Capacitación desarrolla su sensibilidad .....	71
Figura 15: La Capacitación aumenta la motivación.....	72
Figura 16: Conoce los valores institucionales .....	73

## ÍNDICE ANEXOS

Anexo 1: Solicitud que se presentó a la Municipalidad Distrital de Ayna San Francisco.....	90
Anexo 2: Cuestionario.....	92
Anexo 3: Validación por los expertos.....	93
Anexo 4: Prueba de Anti plagio.....	95

## I. INTRODUCCIÓN

El presente trabajo de investigación titulado: **CAPACITACIÓN DE PERSONAL EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL RUBRO HOSPEDAJES: CASO HOSTAL LA SELVA DEL DISTRITO AYNA, PROVINCIA LA MAR, REGIÓN AYACUCHO, 2019**, está basada a las líneas de investigación de la escuela de administración.

En la actualidad las micro y pequeñas empresas son unos de las principales fuentes de la economía en nuestro país puesto que un gran porcentaje de estas aporta a los ingresos de nuestra nación, estas son principales generadores de empleo para muchas personas que poseen y no experiencia, grados académicos y a su vez vienen a ser la primera fuente de empleo para muchos egresados de diferentes escuelas superiores ya sean universidades o técnicos. Hoy en día las micro y pequeñas empresas conforman una parte fundamental de la economía del país por ello se puede decir que la economía gira básicamente entorno a ellas ya que tienen dentro de ellas contienen a un gran capital de trabajo y son principales fuentes de empleo formal e informal; estas empresas son creadas principalmente por la carencia de puestos de trabajo en nuestro país, por ello se puede decir que la constitución de estas se debe principalmente a la necesidad ya que las personas tratan de generar sus propios ingresos y a la vez buscan mejorar su calidad de vida; las micro y pequeñas empresas están conformadas mayormente por familias ya que por lo general no se tiene suficiente presupuesto para contratar personal externo.

El principal problema es que las capacitaciones en las micro y pequeñas empresas son escasas en todo el país ya que no se pone énfasis en este tema dejando de lado su

gran importancia, así como también el beneficio que trae a las pequeñas empresas, viéndose que muchas de estas ven como un gasto el capacitar a su personal y capacitarse a sí mismos, pero la capacitación no es un gasto es una excelente inversión.

Hoy en día podemos ver que hay muchos hospedajes, que compiten por ser la mejor, pero lo que a veces dejan de lado es una buena capacitación al personal, porque de que sirve tener una buena infraestructura, los mejores servicios si los empleados no tienen una presentan, no son preparados, no manejan bien su conducta; es por eso que la capacitación al personal debe ser primordial y no dejarlo a un lado, porque no solo es alojamiento a los huéspedes sino que los huéspedes se sientan como en casa, que tengan la seguridad de que tendrán una excelente atención y de esta manera llevar una buena relación entre los dueños, trabajadores y clientes.

Los hospedajes son muy importantes dentro del mundo turístico y si hablamos del Vraem es un lugar precioso que la visita la zona se enamora y es por eso que el servicio en hospedajes debe excelente, con la finalidad de tener a los huéspedes satisfechos y de esta manera generar ingresos para el hostel la selva del Distrito de Ayna, Provincia La Mar, Región Ayacucho.

La capacitación consiste en una actividad planeada y basada en necesidades reales de una empresa u organización y orientada hacia un cambio en los conocimientos, habilidades y actitudes del colaborador. (Siliceo Aguilar, 2013 )

A nivel internacional : el problema que se presenta en la actualidad en el hotel de san francisco, cantón Daule, provincia del Guayas es el incremento de quejas por parte de los huéspedes, lo cual ha afectado en el nivel económico del hotel, ya que los ingresos

han disminuido, ante tales inconvenientes se deduce que la calidad por lo tanto un programa de capacitación es una propuesta que busca convertirse en una herramienta para el personal del hotel, ya que será una oportunidad para trabajar juntos y de esta manera brindando conocimientos útiles para mejorar en nivel de potencial profesional. (Benalcázar, 2016)

A nivel Nacional: En el hotel El Edén EIRL. Bagua Grande – 2017, propone realizar un programa de capacitación en servicios hoteleros para incrementar la rentabilidad del hotel, esta capacitación está destinado a todos los trabajadores del hostel, a los cuales se les aplicarán diversos talleres de capacitación y para poder obtener de esta manera la calidad de servicio e infraestructura, se aplicarán también las encuestas respectivas a los clientes.

Con la aplicación de este programa de capacitación se espera obtener como resultado optimizar la calidad del servicio y de acuerdo a los resultados se tomarán las acciones necesarias para mejorar. (RAMOS, 2018).

A nivel Local: las capacitaciones al personal son necesarios en la micro y pequeñas empresas del rubro de restaurantes, chifa en el Distrito de Carmen Alto, Ayacucho, 2019. (QUISPE, 2019).

Nuestra investigación de CAPACITACIÓN DE PERSONAL EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL RUBRO HOSPEDAJES: CASO HOSTAL LA SELVA DEL DISTRITO AYNA, PROVINCIA LA MAR, REGIÓN AYACUCHO, 2019. Se tuvo como objetivo principal: Describir las características de la Capacitación al personal de las micro y pequeñas empresas, rubro Hospedajes, Distrito de Ayna, La Mar, Ayacucho, 2019, se tuvo como objetivos específicos: Describir las características de los conocimientos en las micro y pequeñas empresas del rubro hospedaje: caso

empresa hostel la selva del Distrito de Ayna, Provincia La Mar, Región Ayacucho, 2019. Describir las características de las habilidades en las micro y pequeñas empresas del rubro hospedaje: caso empresa hostel la selva del Distrito de Ayna, Provincia La Mar, Región Ayacucho, 2019. Describir las características de las Actitudes en las micro y pequeñas empresas del rubro hospedaje: caso empresa hostel la selva del Distrito de Ayna, Provincia La Mar, Región Ayacucho, 2019. Elaborar el plan de mejora de la capacitación de personal en las micro y pequeñas empresas del rubro hospedaje: caso empresa hostel la selva del Distrito de Ayna, Provincia La Mar, Región Ayacucho, 2019.

El presente trabajo se justifica porque nos permitirá ver a nivel más amplio las características de la capacitación al personal del hostel “La Selva” del distrito Ayna San Francisco, Provincia La Mar, Departamento de Ayacucho, 2019.

Así mismo con la investigación se va lograr que el personal del hostel “La Selva” desarrolle sus conocimientos, habilidades y actitudes de acuerdo a las labores que cada persona realiza en su área de trabajo, en la cual los resultados positivos permitirán que se solucionen los diferentes problemas y dificultades de la empresa.

La metodología de esta investigación es de enfoque cuantitativo, con nivel de investigación descriptivo con un diseño no experimental de forma transversal, con una población que está constituida por los trabajadores del Hostal La Selva y la técnica que se utilizo es la encuesta. Se llegó a la conclusión que los temas que se trataran en el plan de mejora son la capacitación en temas de desarrollo de conocimientos necesarios de la empresa, capacitación para el desarrollo de sus habilidades, capacitación de las funciones correctas de cada puesto de trabajo y la capacitación para el desarrollo de actitudes.

Los resultados y conclusiones que se obtuvieron con esta investigación es lo siguiente:

- a. Según el Objetivo Especifico N°01, que se refiere a las características de los conocimientos se llega a la conclusión que el 80% de los trabajadores no conocen los objetivos de la empresa, el 60% no conocen los servicios y productos que ofrece la empresa y el 70% de los trabajadores no conocen las reglas, políticas de la empresa; se puede decir que los trabajadores no tienen conocimientos acerca la empresa donde laboran y que es sumamente necesario, urgente que se realice una capacitación a todos los trabajadores del hostel la selva , de esta manera estar preparado ante cualquier consulta que el cliente puede tener.
- b. Según el Objetivo Especifico N°02, que se refiere a las características de las habilidades se llega a la conclusión que el 70% de los trabajadores no son creativos en sus puestos de trabajo, que solo el 50% de los trabajadores consideran que son líderes en sus puestos de trabajo, el 70% de los trabajadores respondieron que no han sido capacitados correctamente acerca sus funciones en cada puesto de trabajo, perjudicando su desempeño. Se llega a la concusión que a los trabajadores les falta desarrollar su creatividad, les falta desarrollar su liderazgo y les falta conocer bien acerca sus funciones de acuerdo a cada puesto de trabajo, para que de esta manera cada trabajador pueda realizar sus trabajos con eficacia y eficiencia. Por los tanto es sumamente urgente que se realice la capacitación a todo el personal del Hostal La Selva.
- c. Según el Objetivo Especifico N°03, que se refiere a las características de las actitudes se llega a la conclusión que 80% de trabajadores afirmaron que después de un capacitación han desarrollado su personalidad, el 40% a veces su conducta es adecuado con los clientes y el 60 % afirmo que la capacitación si influye en la motivación, se llegó a la conclusión que si queremos trabajadores motivados y que aprender a desarrollar sus actitudes y su personalidad tenemos que brindarles capacitaciones a nuestros trabajadores para que de esta manera el trabajador tenga la conducta adecuada ante cualquier situación, que mejor manera de tener trabajadores motivados que aún mejor nos ayudar a lograr grandes objetivos, alcanzando metas institucionales.

## II. REVISIÓN DE LITERATURA

### 2.1. ANTECEDENTES

#### 2.1.1. A Nivel Internacional

Según (Benalcázar, 2016) en su tesis de programa de capacitación para mejorar la calidad del hotel de san francisco, cantón Daule, provincia del Guayas, la empresa se dedica a la comercialización de servicios de alojamiento, atención y salón de eventos sociales y empresariales, el hotel fue creado hace 6 años atrás, con el objetivo de ser un lugar donde el huésped se encuentre lo más cómodo posible durante su estadía en el hotel, para así lograr el reconocimiento por parte de los clientes; el problema que se presenta en la actualidad es el incremento de quejas por parte de los huéspedes, lo cual ha afectado en el nivel económico del hotel, ya que los ingresos han disminuido, ante tales inconvenientes se deduce que la calidad de servicio al cliente es el elemento principal e primordial en la hotelería, no está superando las expectativas de los clientes; el programa de capacitación es una propuesta que busca convertirse en una herramienta para el personal del hotel, ya que será una oportunidad para trabajar juntos y de esta manera brindando conocimientos útiles para mejorar en nivel de potencial profesional.

#### 2.1.2. A Nivel Nacional

Según (RAMOS, 2018) la presente investigación titulada: programa de capacitación en servicios hoteleros para incrementar la rentabilidad en el hotel El Edén EIRL. Bagua Grande – 2017, cuyo objetivo es poder determinar el efecto del programa de capacitación en servicios hoteleros para incrementar la rentabilidad del hotel, esta capacitación está destinado a todos los trabajadores

del hostel, a los cuales se les aplicarán diversos talleres de capacitación y para poder obtener de esta manera la calidad de servicio e infraestructura, se aplicarán también las encuestas respectivas a los clientes.

Con la aplicación de este programa de capacitación se espera obtener como resultado optimizar la calidad del servicio y de acuerdo a los resultados se tomarán las acciones necesarias para mejorar.

Los elementos que conforman la estructura del servicio hotelero son de importancia, porque es la imagen comercial y que proporciona la capacidad de respuesta al mercado, brindándole propia personalidad. Los servicios que brinda el hotel es de alimentos, bebidas y banquetes; el servicio de habitación y hospedaje, que incluye también el servicio de teléfono, internet; también ofrece salones de eventos.

La investigación es de tipo experimental se hizo a través del análisis documental y la aplicación de una encuesta y se tiene un efecto de incremento de rentabilidad de 22% gracias al programa de capacitación al personal.

Según (SOLANGE, 2015), La investigación tuvo por objetivo general, describir las principales características de la capacitación en las MYPES del servicio, rubro hotelería en el distrito de Nuevo Chimbote, Año 2014. La investigación tuvo el siguiente diseño: no experimental, transversal, descriptivo de una población de 10 MYPES, se aplicó el cuestionario estructurado por 15 preguntas y se utilizó la técnica de las encuestas. Los principales resultados fueron: referente a los representantes de las MYPES: el 40% fluctúa su edad entre los 45 a 65 años, el 60% de género masculino, el 100% tienen grado de instrucción superior, el 60% son administradores. Referente a las MYPES: el

90% creó su empresa para realizar inversión y generar utilidades, el 100% tienen más de 5 años en el mercado y el 100% son formales. Referente a la capacitación: el 100% realiza capacitaciones en su empresa, el 100% no cuenta con programas de formación de competencias, el 50% cuentan con programas de capacitación trimestral, el 100% considera que la capacitación influye en el desempeño laboral, el 100% considera que la capacitación es una inversión, el 100% afirma que la capacitación laboral es importante, el 100% considera necesario destinar fondos para la capacitación.

### **2.1.3. A Nivel Local**

Según (QUISPE, 2019), las MYPES del rubro de restaurantes, chifa cumplen un papel muy importante en la economía y el empleo, por lo tanto es fundamental proponer la capacitación al personal, ya que solo uno de cada 10 empleados recibe capacitación. La presente investigación plantea el siguiente problema: ¿Qué factores relevantes de la gestión de capacitación al personal son necesarios en la micro y pequeñas empresas del rubro de restaurantes, chifa en el Distrito de Carmen Alto, Ayacucho, 2019? Esta investigación es de enfoque cuantitativo, es de nivel descriptivo propositivo de tipo experimental en forma transversal y la población para la investigación es de 19 MYPES. Teniendo como resultado que los factores en la gestión de capacitación al personal en los restaurantes, chifa del Distrito de Carmen Alto es la capacitación en temas como: mejora continua, la productividad, la innovación, uso adecuado de los utensilios de cocina; en cuanto a la participación, los trabajadores no participan de manera activa en la toma de decisiones y el dueño de los restaurantes no son líderes transformadores.

## **2.2.BASES TEÓRICAS**

### **MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS**

Según la (La Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria, 2018) La Micro y Pequeña Empresa (MYPE) es la unidad económica constituida por una persona natural o jurídica (empresa), bajo cualquier forma de organización que tiene como objeto desarrollar actividades de extracción, transformación, producción, comercialización de bienes o prestación de servicios.

Las micro y pequeñas empresas se inscriben en un registro que se denomina REMYPE.

### **BENEFICIOS DE UNA MICRO Y PEQUEÑA EMPRESA.**

Según (La Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria, 2018), El Estado otorga varios beneficios a las micro y pequeñas empresas, brindándoles facilidades para su creación y formalización, dando políticas que impulsan el emprendimiento y la mejora de estas organizaciones empresariales.

- Pueden constituirse como personas jurídicas (empresas), vía internet a través del portal de servicios al ciudadano y empresas.
- Pueden asociarse para tener un mayor acceso al mercado privado y a las compras estatales.
- Gozan de facilidades del Estado para participar eventos feriales y exposiciones regionales, nacionales e internacionales.
- Cuentan con un mecanismo ágil y sencillo para realizar sus exportaciones denominado exporta fácil, a cargo de la SUNAT.

- Pueden participar en las contrataciones y adquisiciones del Estado.

## **CAPACITACIÓN**

Según (Siliceo Aguilar, 2013 ), “La capacitación consiste en una actividad planeada y basada en necesidades reales de una empresa u organización y orientada hacia un cambio en los conocimientos, habilidades y actitudes del colaborador. La capacitación como elemento cultural de la empresa y proceso continuo y sistemático debe concebirse por todos los miembros de la organización como un apoyo indispensable para lograr un mejoramiento constante de los resultados, así como facilitador del cambio y del crecimiento individual y por ende del desarrollo sólido de la empresa”.

Según (Chiavenato, 2007), La Capacitación es el proceso educativo de corto plazo, aplicado de manera sistemática y organizada, por medio del cual las personas adquieren conocimientos, desarrollan habilidades y competencias en función de objetivos definidos. (Chiavenato, 2007).

### **La capacitación es una inversión y no un gasto**

Según (CHIAVENATO, 2011) En este sentido, la capacitación no es un gasto, sino una inversión que produce a la organización un rendimiento que de verdad vale la pena.

## **IMPORTANCIA DE LA CAPACITACIÓN**

Según (TSCHOHL, 30 jun. 2008), sin importar el giro de negocio sea, su meta debe ser siempre que sus clientes se sientan satisfechos y felices. La única de conseguirlo

es conferir poder a cada empleado en cada nivel de su empresa para que haga lo necesario con la finalidad de satisfacer al cliente. Esto incluye modificar políticas y normas para hacerlas afines a los clientes, además de capacitar al personal para que domine el restablecimiento del servicio.

Muchos ejecutivos creen que los empleados nacen con la facultad de atender al cliente de manera eficaz. Se equivocan al pensar que no requieren capacitar continuamente al personal en el área del servicio al cliente. Los empleados, deben recibir capacitación en el servicio al cliente mediante una práctica continua, someterse a un seguimiento si dicha capacitación hasta dominar las destrezas que derivaran en un interés y lealtad hacia los productos y servicios.

Si desea que su personal provea un servicio espectacular que asombre a sus clientes, este debe conocer lo elemental y combinarlo con un desempeño intachable. Hago énfasis en que todas las organizaciones debe destinar 10% del presupuesto que tiene la publicidad y mercadeo a la capacitación de su personal en el arte del servir al cliente, el restablecimiento del servicio y el empoderamiento.

La publicidad atraerá al cliente la primera vez. La experiencia que ese cliente tenga será lo que haga regresar. La publicidad está dirigida a las masas; el servicio al cliente está orientado hacia el individuo.

La capacitación debe permitir al empleado conocer bien el producto o el servicio y, además, retener al cliente mediante el mejor servicio posible. Desafortunadamente, muchas empresas piensas que si gastaron en un programa de capacitación.

## CONTENIDO DE LA CAPACITACIÓN

Según (CHIAVENATO, 2011) el contenido de la capacitación abarca cuatro formas de cambio de la conducta.

**1.- transmisión de información:** el contenido es el elemento esencial de muchos programas de capacitación. El reto está en repartir la información como conjunto de conocimientos entre los educandos. Normalmente, la información es de forma general, de preferencia sobre el trabajo, como información respecto de la empresa, sus productos y servicio, su organización, política, reglas y reglamentos. También puede cubrir la transmisión de nuevos conocimientos.

**2.- Desarrollo de habilidades:** sobre todo, las habilidades, destrezas y conocimientos directamente relacionados con el desempeño del puesto presente o de posibles funciones futuras. Se trata de una capacitación orientada directamente hacia las tareas y operaciones que se realizarán.

**3.- Desarrollo o modificación de actitudes:** es decir, la modificación de actitudes negativas de los trabajadores para convertirlas en otras más favorables, como aumentar la motivación o desarrollo de sensibilidad de personal de gerencia y de supervisión en cuanto a los sentimientos y las reacciones de las personas. Puede implicar la adquisición de nuevos hábitos y actitudes, sobre todo en relación con los clientes o usuarios.

**4.- Desarrollo de conceptos:** la capacitación puede dirigirse a elevar la capacidad de abstracción y la concepción de ideas y filosofías, sea para facilitar la aplicación de conceptos en la práctica de la administración, sea para elevar en nivel de generalización para desarrollar gerentes que piensen en términos globales y amplios.

## **OBJETIVOS DE LA CAPACITACIÓN**

Según (CHIAVENATO, 2011) los principales objetivos de la capacitación son:

1. Preparar a las personas para la realización inmediata de diversas tareas del puesto.
2. Brindar oportunidades para el desarrollo personal continuo y no solo en sus puestos actuales, sino también para otras funciones más complejas y elevadas.
3. Cambiar la actitud de las personas, sea para crear un clima más satisfactorio entre ellas o para aumentarles la motivación y volverlas más receptivas a las nuevas tendencias de la administración.

## **CICLO DE LA CAPACITACIÓN**

Según (CHIAVENATO, 2011) la capacitación es el acto intencional de proporcionar los medios que permiten el aprendizaje, fenómeno que surge como resultado de los esfuerzos de cada individuo. El aprendizaje es un cambio de conducta cotidiano en los individuos. La capacitación debe tratar de orientar esas experiencias de aprendizaje en un sentido positivo y benéfico, completarlas y reforzarlas con una actividad planeada, para que los individuos de todos los niveles de la empresa desarrollen más rápido sus conocimientos, actitudes y habilidades que les beneficiaran a ellos y a la empresa. Así, la capacitación cubre una secuencia programada de hechos visualizables como un proceso continuo, cuyo ciclo se renueva cada vez que se repite.

El proceso de capacitación se asemeja a un modelo sistema abierto, cuyos componentes son:

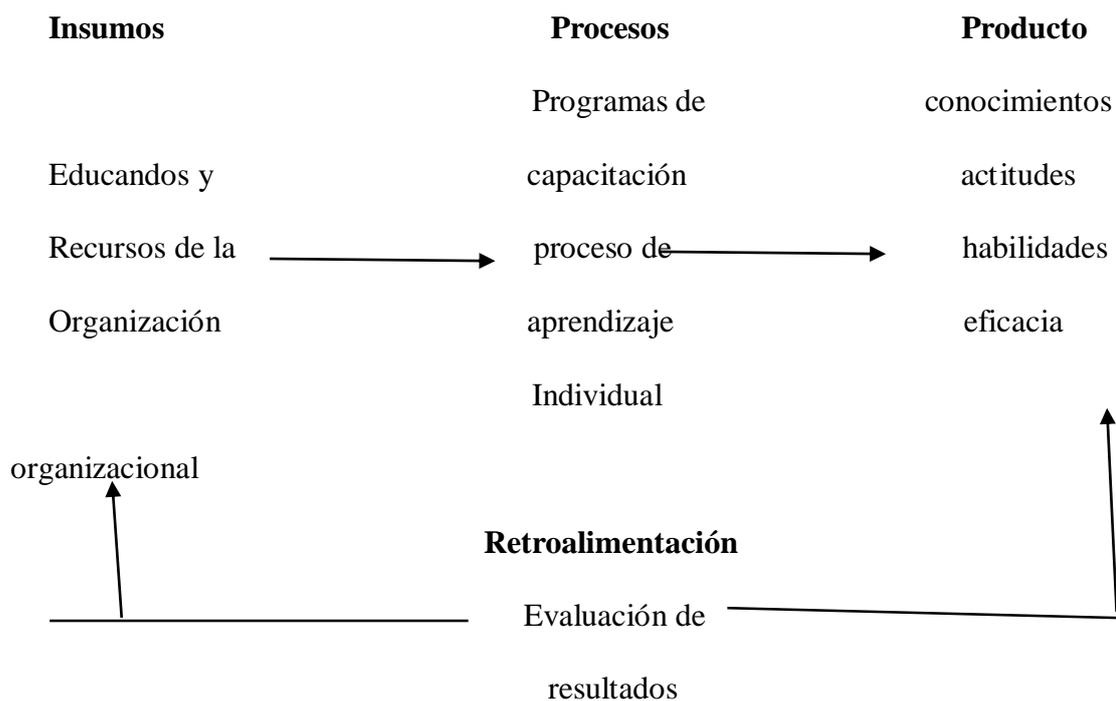


figura: la capacitación como sistema

1. **Insumos:** como educandos, recursos de la organización, información y conocimientos.
2. **Proceso u operación:** como procesos en enseñanza, aprendizaje individual, programas de capacitación, entre otros.
3. **Productos:** como personal capacitado, conocimientos, competencias, éxito o eficacia organizacional.
4. **Retroalimentación:** como evaluación de los procedimientos y resultados de la capacitación, ya sea como medios informales o procedimientos sistemáticos.

**En términos amplios, la capacitación implica un proceso de cuatro etapas:**

1. Detección de las necesidades de capacitación.

2. Programa de capacitación para atender las necesidades.
3. Implantación y ejecución del programa de capacitación.
4. Evaluación de los resultados

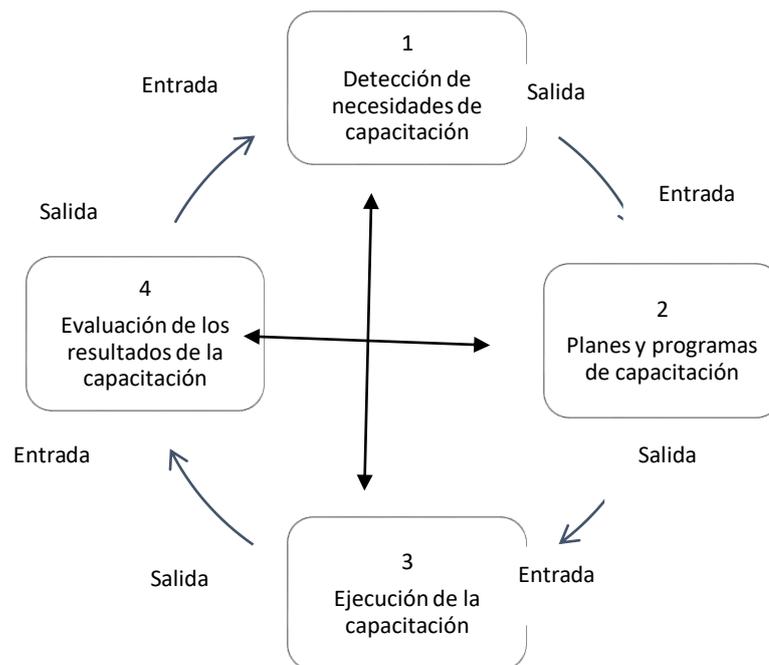


Figura : ciclo de la capacitación

A continuación veremos cada etapa que forman el proceso de capacitación según (CHIAVENATO, 2011)

1. **Detección de necesidades de capacitación:** Es la primera etapa de la capacitación y se refiere al diagnóstico preliminar necesario. Para la detección de las necesidades de capacitación se consideran tres niveles de análisis:

1.1. **Análisis organizacional:** el sistema organizacional

De acuerdo (MCGEHEE), citado por (CHIAVENATO, 2011), “los objetivos de largo plazo de la organización son importantes para ver con perspectiva la filosofía de la capacitación”.

Según (MCGEHEE), citado por (CHIAVENATO, 2011), “El análisis organizacional no únicamente se refiere a la investigación de toda la empresa, es decir, su misión, objetivos, recursos, competencias y su distribución para alcanzar los objetivos, sino también al ambiente socioeconómico y tecnológico para lo cual está inserta. Este análisis ayuda a especificar lo que se debe enseñar y asimilar en términos de un procedimiento y establece la filosofía de la capacitación para toda la organización”.

Según (MCGEHEE), citado por (CHIAVENATO, 2011), “El análisis organizacional determina el valor que se dará a la capacitación. En este sentido, el diagnóstico organizacional debe examinar todos los factores (como planes, fuerza de función, eficiencia organizacional, clima organizacional) que inciden en sus costos y los beneficios esperados de la capacitación en cotejo con otras estrategias para lograr los objetivos de la empresa, y establecer así la política total relativa a la capacitación”.

Según (MCGEHEE) citado por (CHIAVENATO, 2011), “En el nivel organizacional se presenta un inconveniente no solo de examinar las necesidades de capacitación, sino incluso para concretar sus objetivos. A partir de la deducción de que la capacitación es una contestación estructurada a una insuficiencia de conocimientos, habilidades o competencias, el triunfo del programa depende siempre de la forma de reconocer la necesidad que debe conformarse, Como es un sistema expansivo, el sistema de capacitación no está aislado del contexto organizacional que lo envuelve ni de los objetivos de la capacitación deben estar íntimamente ligados a las necesidades de la empresa. La capacitación interactúa intensamente con la cultura organizacional”.

**1.2. Análisis de los recursos humanos:** según (MCGEHEE) citado por (CHIAVENATO, 2011), “El sistema de capacitación

El análisis de los recursos humanos procura constatar si son suficientes, en termino cuantitativos y cualitativos, para cubrir las actividades presentes y futuras de la organización. Se trata de un análisis de la fuerza de trabajo; es decir, el funcionamiento de la organización supone que los empleados cuentan con las habilidades, conocimientos y actitudes que desea la organización”.

**1.3. Análisis de las operaciones y tareas:** según (MCGEHEE) citado por (CHIAVENATO, 2011), “El sistema de adquisición de habilidades

Es el nivel de enfoque más restringido para detectar las necesidades de capacitación; es decir, el análisis se efectúa en el nivel de puesto y se sustenta en los requisitos que exige a su ocupante. Más allá de la organización y las personas, la capacitación también debe de considerar los puestos para los cuales las personas deben capacitarse. El análisis de puestos y su especificación sirven para determinar los tipos de habilidades, conocimientos, actitudes y conductas, así como las características personalidad, que se requieren para desempeñar los puestos”.

De acuerdo a (MCGEHEE), citado por (CHIAVENATO, 2011), “El análisis de las operaciones o análisis ocupacional es un proceso que consiste en descomponer el puesto en sus partes integrantes, lo cual permite constatar las habilidades, conocimientos y características personales o las responsabilidades que se exigen del individuo para desempeñar sus funciones”.

El análisis de operaciones permite organizar la capacitación para cada posición, de modo aislada, a efectos de que el habitante adquiriera las habilidades necesarias para desempeñarlo.

En cualquiera de los niveles que analizamos (horizonte organizacional, nivel del capital humano o nivel de las tareas y instrucciones), las necesidades investigadas deben establecerse por orden de prioridad u de urgencia para su satisfacción y solución.

### **MEDIOS PARA DETECTAR LAS NECESIDADES DE CAPACITACIÓN**

Según (Chiavenato, 2007), La detección de las necesidades de capacitación es una forma de diagnóstico que requiere sustentarse en información pertinente. Gran parte de esta información se debe agrupar sistemáticamente, mientras que otra está disponible con los administradores en línea. La determinación de necesidades de capacitación es una responsabilidad de línea y una función de staff; es decir, el administrador de línea es el responsable de la percepción de los problemas que provoca la falta de capacitación. Es el responsable de las decisiones relativas a la capacitación, utilice o no los servicios de asesoría que prestan los especialistas en capacitación.

**Los medios principales para detectar las necesidades de capacitación según (CARELLI, 1973), citado por (CHIAVENATO, 2011), son:**

1. **Evaluación del desempeño:** “permite reconocer a los personales que realizan sus tareas por debajo de un horizonte satisfactorio, así indagar cuáles son las tareas de la organización que requieran de la atención inmediata de los responsables de la capacitación” **según (CARELLI, 1973), citado por (CHIAVENATO, 2011).**

2. **Observación:** “verificar donde hay trabajo ineficiente, como equipos rotos, retraso en el vínculo con el cronograma, desperdicio de material prima, elevado número de problemas disciplinarios, alto índice de ausentismo, traslación de personal cuantioso, etcétera” **según (CARELLI, 1973), citado por (CHIAVENATO, 2011).**

3. **Cuestionarios:** “información por intermedio de cuestionarios y listas de control con la confirmación de necesidades de capacitación” **según** (CARELLI, 1973), **citado por** (CHIAVENATO, 2011).

4. **Solicitud de supervisores y gerentes:** “cuando las necesidades de capacitación corresponden a un nivel crecidamente alto, los propios gerentes y supervisores suelen pedir, a lo cual son propensos; capacitación para su personal” **según** (CARELLI, 1973), **citado por** (CHIAVENATO, 2011).

5. **Entrevistas con los supervisores y gerentes:** “los contactos directos con supervisores y gerentes acerca de problemas que se resuelven con capacitación surgen por entrevistas con los responsables de las diversas áreas” **según** (CARELLI, 1973), **citado por** (CHIAVENATO, 2011).

6. **Reuniones interdepartamentales:** discusiones entre los responsables de los diferentes departamentos acerca de asuntos que conciernen a los objetivos de la empresa, problemas de sistematización, planes para establecer objetivos y otros asuntos administrativos.

7. **Examen de empleados:** resultado de los exámenes de selección de empleados que desempeñan determinadas funciones o tareas dentro de la organización.

8. **Reorganización del trabajo:** siempre que las rutinas laborales sufran modificaciones total o parcial será necesario brindar a los empleados una capacitación previa sobre los nuevos métodos y procesos de trabajo.

9. **Entrevista de salida:** cuando el empleado abandona la empresa es el momento más adecuado para conocer su opinión sincera sobre la organización y las razones que lo motivan su salida. Es posible que salten a la vista varias deficiencias de la organización que se podrían corregir.

10. **Análisis de puesto y perfil del puesto:** proporciona un panorama de las tareas y habilidades que debe poseer el ocupante.

11. **Informes periódicos:** de la empresa o de producción que muestren las posibles deficiencias que podrían merecer capacitación.

## **PROGRAMACIÓN DE LA CAPACITACIÓN**

“Una efectuado el diagnóstico de la capacitación, se sigue con la terapéutica, es decir, la elección y prescripción de los medios de tratamiento para sanar las necesidades señaladas o percibidas. En otras palabras, una vez detectadas y determinadas las necesidades de la capacitación, se prepara su programa de capacitación, (Chiavenato, 2007)”.

El programa de capacitación se sistematiza y sustenta en los aspectos siguientes, que deben identificarse durante la detección:

1. ¿cuál es la necesidad?
2. ¿Dónde se determinó en primer lugar?
3. ¿ocurre en otra área o división?
4. ¿Cuál es su causa?
5. ¿es parte de una necesidad mayor?
6. ¿Cómo resolverla: por separado o en combinación con otras?
7. ¿es necesario tomar alguna medida inicial antes de resolverla?
8. ¿la necesidad es inmediata? ¿cuál es su prioridad en relación con las demás?
9. ¿la necesidad es permanente o temporal?

10. ¿Cuántas personas y cuantos servicios se atenderán?

11. ¿Cuánto tiempo hay disponible para la capacitación?

12. ¿Cuál es el costo probable de la capacitación?

13. ¿Quién realizará la capacitación?

La detección de las necesidades de capacitación debe proporcionar la información siguiente para trazar el programa de capacitación:

- ¿QUÉ se debe enseñar?
- ¿QUIÉN debe aprender?
- ¿CUÁNDO se debe enseñar?
- ¿DÓNDE se debe enseñar?
- ¿CÓMO se debe enseñar?
- ¿QUIÉN lo debe enseñar?

### **PLANEACIÓN DE LA CAPACITACIÓN**

El programa de capacitación requiere un plan que incluya los siguientes puntos según (HINRICHS), citado por (CHIAVENATO, 2011):

1. Atender una necesidad específica para cada ocasión.
2. Definición clara del objetivo de capacitación.
3. División de la tarea que se desarrollará en módulos, cursos o programas.
4. Designación del contenido de capacitación.
5. Selección de los métodos de capacitación y las ciencias aplicadas disponibles.

6. Definición de los medios necesarios para efectuar la capacitación, como tipo de capacitador o educador, medios audiovisuales, maquinas, equipos o herramientas necesarios, materiales, manuales, etcétera.

7. Definición del conjunto de objetivos, es decir, las personas que reciben la capacitación:

- a. Número de personas.
- b. Tiempo disponible.
- c. Grado de competencia, conocimientos y tipo de actividades.
- d. Características personales de conducta.

8. Lugar en que se efectuará la capacitación, con la atención de las opciones siguientes: en el sitio, afuera del puesto, pero adentro de la empresa, y afuera de la empresa.

9. Tiempo o periodicidad de la capacitación, programa u ocasión propicia.

10. Calculo de correlación costo-beneficio del programa.

11. Control y evaluación de resultados para examinar los puntos críticos que demandan ajustes y modificaciones al programa para optimizar su eficacia.

La planeación se deriva de la diagnosis de las necesidades de capacitación. Por lo usual, los medios y las competencias a la facilidad de la capacitación se relacionan con la problemática diagnosticada.

## **TECNOLOGÍA EDUCATIVA DE LA CAPACITACIÓN**

Según (HINRICHS), citado por (CHIAVENATO, 2011) , Una vez determinada la naturaleza de las habilidades, conocimientos o conductas que se desean como efecto de la capacitación, el próximo paso es decidir las técnicas para el programa de

capacitación, de forma que permitan optimizar el aprendizaje; lograr el mayor aprendizaje posible con el mínimo dispendio de esfuerzo, tiempo y dinero.

Las técnicas de capacitación se clasifican con base en su utilización, tiempo y lugar de aplicación.

**1. Técnicas de capacitación en cuanto a su utilización:**

a. **Técnicas de capacitación orientadas al contenido:** Según (CHIAVENATO, 2011), “diseñadas para la trasmisión de los conocimientos o de la investigación, como la técnica de la lectura comentada, video de disputa, ilustración programada y educación por computadora. Estas últimas de igual forma se llaman técnicas de autoinstrucción”.

b. **Técnicas de capacitación orientadas al proceso:** Según (CHIAVENATO, 2011), “diseñadas para el cambio de actitudes, desarrollo de la conciencia propia y de los demás, así como el progreso de habilidades interpersonales. Son las que destacan la interacción entre los educandos en el sentido de intervenir en el cambio de comportamiento o proceder, más que transmitir conocimientos. Algunos procesos sirven para desarrollar introspección reflexión (consciencia propia y de los demás) como intermedio para modificar actitudes y entablar relaciones humanas, como en el asunto de liderazgo o de diálogo. Entre las técnicas orientadas al progreso tenemos la exposición de roles, simulación, instrucción de sensibilidad, entrenamiento de grupos”.

c. **Técnicas mixtas de capacitación:** Según (CHIAVENATO, 2011), “son aquellas por medio de las cuales se trasmite la indagación y se procura el cambio de comportamiento y conducta. Se utilizarán no solo para transmitir conocimientos y contenidos, sino además para lograr objetivos establecidos para las técnicas orientadas

al desarrollo. Entre las técnicas mixtas sobresalen las de conferencias, experiencia de casos, simulaciones y juegos, así como diversas técnicas en el compromiso. Al mismo tiempo que vinculan los conocimientos o el contenido, procuran cambiar al carácter, la cognición propia y la capacidad interpersonal”.

Algunas técnicas de capacitación en el trabajo son la educación en el cargo, capacitación para la incitación, capacitación con simuladores, giro de puestos, etcétera.

## **2. Técnicas de capacitación en cuanto al tiempo:**

Según (CHIAVENATO, 2011), “Respecto al espacio, las técnicas de capacitación se clasifican en dos categorías: las aplicadas posteriormente de infiltrar a la labor (programas de incitación o de composición) y las aplicadas posteriormente del ingreso”.

a) “Capacitación de inducción o de integración a la corporación: pretende que el nuevo empleado se adapte y familiarice con la empresa, así como con el círculo social y físico adonde trabajara. Para incluir a un empleado nuevo a su trabajo se utiliza un programa sistemático” Según (CHIAVENATO, 2011).

(CHIAVENATO, 2011)“Se conduce por su líder inmediato, educador especialista o un compañero. Esto se llama transmisión de integración o programa de inducción.

El programa de incitación busca la preparación y ajuste del trabajador a su sector de trabajo y ofrece ventajas” como Según:

i. El novicio empleado recibe información perfecta necesaria respecto de la organización, como normas, reglamentos y procedimientos que afecten, para que su ajuste sea más rápido.

- ii. Reducción del conjunto de dimensiones o de acciones correctivas gracias a que se conocen los reglamentos de la organización y las consecuentes sanciones derivadas de su infracción.
- iii. El revisor puede explicar al nuevo empleado cuál es su enfoque o papel dentro de la organización.
- iv. El novicio empleado recibe disposiciones de acuerdo con los requisitos definidos en el requisito del puesto que ocupara.

### **3. Capacitación después del ingreso de trabajo:**

(CHIAVENATO, 2011), “Para el aprendizaje después de la entrada al trabajo se consideran dos aspectos”:

- a) Capacitación en el lugar de trabajo.
- b) Capacitación fuera del lugar de trabajo.

### **4. Técnicas de capacitación en cuanto al lugar de su aplicación:**

(CHIAVENATO, 2011) “Respecto del lugar de aplicación, las técnicas de capacitación se clasifican en capacitación en el lugar de trabajo y fuera del trabajo. La primera se refiere a la que se desarrolla cuando el alumno realiza tareas en el conveniente del lugar de trabajo, mientras que la segunda tiene lugar en la sala o local dispuesto para esta actividad”.

a) **Capacitación en el lugar de trabajo:** (CHIAVENATO, 2011) “pueden impartirla trabajadores, supervisores o experto. No requiere acomodos ni equipos especiales, y constituye el modo más frecuente de capacitación. Es muy accesible en razón de que es muy práctica, por lo tanto, el empleado aprende mientras trabaja. Las

empresas pequeñas o medianas invierten en este tipo de capacitación. La capacitación en el cargo representa varias modalidades”:

- i. Admisión de trainees que se entrenan en ciertos puestos.
- ii. Rotación de puestos.
- iii. Entrenamientos para algunas tareas.
- iv. Enriquecimiento del puesto.

b) (CHIAVENATO, 2011), “Capacitación fuera del lugar de trabajo: la mayor parte de los programas de capacitación que tienen lugar fuera de la labor no se relacionan estrechamente con él, en absoluto complementa la capacitación en el trabajo. La ventaja es la total sumersión del alumno en la capacitación, lo que no es posible cuando desempeña las labores del puesto”. Las principales técnicas o métodos de capacitación afuera del trabajo son:

- i. Aulas para exposiciones.
- ii. Expositiva y conferencias.
- iii. Seminarios y talleres.
- iv. Películas, transparencias, videocintas (tv).
- v. Método de casos (estudio de casos).
- vi. Discusión en grupos pequeños, paneles, foro.
- vii. Dramatización (representación de roles).
- viii. Simulaciones y juegos.
- ix. Instrucción programada.
- x. Oficinas de trabajo.
- xi. Reuniones técnicas.

## **EJECUCIÓN DE LA CAPACITACIÓN.**

Según (CHIAVENATO, 2011), “Es la tercera etapa del progreso de capacitación. Una vez diagnosticadas las evacuaciones y elaborado el programa de capacitación, el sucesivo paso es su instrumentación. La actuación o realización de la capacitación supone el binomio formado por el educador y el aprendiz. Los aprendices son las personas situadas en un grado jerárquico cualquiera de la organización que necesitan aprender o mejorar sus conocimientos sobre alguna actividad o labor”.

Según (CHIAVENATO, 2011), “Los instructores son las personas situadas en un grado jerárquico cualquiera de la organización que cuentan con experiencia o están especializadas en determinada actividad o labor, y transmiten sus conocimientos a los aprendices. Así los aprendices pueden ser trainees, auxiliares, jefes o gerentes, y, por otra parte, los instructores asimismo pueden ser auxiliares jefes o gerentes, o incluso personal de la plaza de capacitación o consultores especialistas contratados”.

La ejecución de la capacitación depende de los factores siguientes:

1. **Adecuación del programa de capacitación a las necesidades de la organización:** La disposición de instituir programas de capacitación depende de la necesidad de optimizar el nivel de los personales. La capacitación debe simbolizar la solución de los problemas que originaron las necesidades diagnosticadas o percibidas.
2. **Calidad del material de capacitación:** Según (CHIAVENATO, 2011), “Debe pensarse de antemano en el material de enseñanza a la conclusión de facilitar la realización de la capacitación. El material de enseñanza pretende concretar la educación, facilitar la inclusión mediante recursos audiovisuales, incrementar la productividad de la capacitación y racionalizar la tarea del instructor”.

3. **Cooperación de los gerentes y dirigentes de la empresa:** Según (CHIAVENATO, 2011), “La capacitación se debe crear con todo el recurso humano de la empresa, en todos los niveles y funciones, en una acumulación de esfuerzos coordinados. Para mantenerlos, se requiere un gran esfuerzo y entusiasmo por parte de todos los interesados, conjuntamente de que implica un costo que se debe reflexionar como una inversión que producirá dividendos en el mediano y corto plazo, no como un gasto inactivo y sin rendimientos. Es forzoso contar con el espíritu de colaboración del recurso humano y con el respaldo de los directivos, pues los jefes y supervisores deben participar en la realización del programa”.

4. **Calidad y preparación de los instructores:** Según (CHIAVENATO, 2011), “El éxito de la realización depende de los intereses, escalafón y cabida de los instructores. El criterio para elegir a los instructores es muy importante. Estos deben reunir cualidades personales como facilidad para las relaciones humanas, motivación, raciocinio, didáctica, facilidad. Los instructores pueden seleccionarse de entre los distintos niveles y áreas de la empresa. Deben conocer las responsabilidades de la función y estar dispuestos a asumirlas”.

5. **Calidad de los aprendices:** Según (CHIAVENATO, 2011), “la aptitud de los aprendices influye en los resultados de la emisión de capacitación. Se obtienen mejores resultados cuando se selecciona bien a los aprendices, en función de la forma y el comprendido del programa y de los objetivos de la capacitación, de carácter que las personas formen un grupo homogéneo”.

## **EVALUACIÓN DE LOS RESULTADOS DE LA CAPACITACIÓN**

Según (CHIAVENATO, 2011), “La etapa final del proceso de capacitación es la evaluación de los resultados. El programa de capacitación debe incluir la evaluación de su eficiencia, la cual debe considerar dos aspectos”:

1. Constatar si la capacitación produjo las modificaciones deseadas en la conductora de los empleados
2. Verificar si los resultados de la capacitación tienen relación con la consecución de las metas de la empresa

Según (CHIAVENATO, 2011), “Además de estas dos etapas cuestiones, se debe constatar si las técnicas de capacitación son eficaces para alcanzar los objetivos propuestos”.

### **La evaluación de los resultados de la capacitación se efectúa en tres niveles.**

1. Evaluación en el nivel organizacional n este nivel, la capacitación debe proporcionar resultados como Según (CHIAVENATO, 2011):
  - a. Aumento en la eficacia organizacional
  - b. Mejora de la imagen de la entidad.
  - c. Mejora del clima organizacional
  - d. Mejora den la relación entre entidad y trabajadores
  - e. Apoyo del cambio y la innovación
  - f. Aumento de la eficacia
2. Evaluación en el nivel de los recursos humanos: en este nivel, la capacitación debe proporcionar resultados como según (CHIAVENATO, 2011):

- a. Reducción de la rotación de personal
  - b. Reducción del ausentismo
  - c. Aumento de la eficacia individual de los empleados
  - d. Aumento de las habilidades personales
  - e. Aumento del conocimiento personal
  - f. Cambio de actitudes y conductas
3. Evaluación en el nivel de las tareas y operaciones: en este nivel la capacitación

debe proporcionar resultados como Según (CHIAVENATO, 2011):

- a. Aumento de productividad
- b. Mejora en la calidad de los productos y servicios
- c. Reducción del flujo de la producción
- d. Mejora en la atención al cliente
- e. Reducción del índice de accidentes
- f. Reducción del índice de mantenimiento de máquinas y equipos

Según (CHIAVENATO, 2011), “Desde un punto de vista más amplio, la capacitación parece una respuesta lógica a un cuadro de condiciones ambientales cambiantes y a los nuevos requisitos para la supervivencia y crecimiento de las organizaciones. Los criterios de eficacia de la capacitación se vuelven significativos cuando se consideran en conjunto con los cambios en el ambiente organizacional y en las demandas sobre la organización”.

Para (KIRKPATRICK, 1994), citado por (CHIAVENATO, 2011), la medición de los resultados de la capacitación se ubica en cinco niveles de productividad

1. **Nivel 1: reacción o satisfacción y acción planeada.** Para (KIRKPATRICK, 1994), citado por (CHIAVENATO, 2011) “Es el nivel de inversión y satisfacción la prueba de la sonrisa y solo el modelo la reacción o satisfacción personal de los participantes respecto del programa o la práctica de la capacitación. Es el nivel más básico, y se caracteriza porque se enfoca en el programa, en el facilitador y en cómo fue en la práctica la ampliación del entrenamiento”.

2. **Nivel 2: aprendizaje de nuevas habilidades.** Para (KIRKPATRICK, 1994), citado por (CHIAVENATO, 2011) “En este nivel, los aprendices adquieren nuevas habilidades y conocimientos, y cambian sus actitudes y comportamientos como consecuencia de la capacitación. El énfasis está en los aprendices y en los mecanismos de aprendizaje. En este circuito, las personas construyen nuevas habilidades que mejoran su desempeño propio y benefician a la empresa”.

3. **Nivel 3: ampliación en el trabajo de las habilidades aprendidas.** Para (KIRKPATRICK, 1994), citado por (CHIAVENATO, 2011) “Se enfoca en los aprendices cuando trabajan y en los medios para aplicar lo que aprendieron. En este horizonte las personas alcanzan habilidades de enseñanza, las aplican en su labor y adoptan nuevas actitudes que transforman su conducta. Los cambios conceptuales pueden observarse desde una perspectiva de 360° o en encuestas a los recursos humanos de la empresa. Si no ocurren cambios conductuales, capacitación no está funcionando, o bien el programa de capacitación no resolvió la dificultad. Cuando el empleado vuelve al ambiente de trabajo, hay muchos factores que apoyan el cambio conductual, incluido el gerente en formar y crear un clima que apoye la iniciativa de tener un nuevo comportamiento o también el círculo de trabajo es incompatible a

cualquier cambio conductual. En ese caso, no se logró aplicar la capacitación en la práctica”.

4. **Nivel 4: impacto en los resultados del negocio.** Para (KIRKPATRICK, 1994), citado por (CHIAVENATO, 2011) “En este nivel la capacitación produce un impacto directo en los resultados del giro de negocio al disminuir los costos operacionales, aumentar las ganancias, mejora la calidad del trabajo, disminuir la rotación de personal o acelerar el ciclo de la elaboración. La orientación está en la transmisión de las habilidades y competencias para alcanzar resultados que afecten el negocio en términos de producción, calidad, costos, reducción de tiempo, atención al cliente y clima laboral”.

5. **Nivel 5: rendimiento de inversión.** Para (KIRKPATRICK, 1994), citado por (CHIAVENATO, 2011) “Es el nivel más intenso en que la capacitación produce un resistente impacto monetario en los negocios de la organización. La capacitación trae consigo una recuperación financiera para la empresa: cuando es positiva la capacitación genera ganancias, pero cuando es denegación, produce perjuicios Philips añadió este nivel”.

## TIPOS DE CAPACITACIÓN

La capacitación se divide en tres grandes grupos:

1. **Capacitación para el trabajo:** va dirigida al trabajador que va desempeñar una nueva actividad, ya sea por ser reciente ingreso o por haber sido promovido dentro de la misma empresa. Se divide a su vez según (Sánchez, 2010)

1.1. **Capacitación de Preingreso:** Se hace con fines de selección y busca brindar al nuevo personal los conocimientos, habilidades o destrezas que necesita para el desempeño de su puesto según (Sánchez, 2010).

1.2. **Capacitación de Inducción:** Es una serie de actividades que ayudan a integrar al candidato a su puesto, a su grupo, a su jefe y a la empresa, en general según (Sánchez, 2010).

2. **Capacitación Promocional:** Busca otorgar al trabajador la oportunidad de alcanzar puestos de mayor nivel jerárquico según (Sánchez, 2010).

3. **Capacitación en el Trabajo:** Es una serie de acciones encaminadas a desarrollar actividades y mejorar actitudes en los trabajadores. Se busca lograr la realización individual, al mismo tiempo que los objetivos de la empresa. Busca el crecimiento integral de la persona y la expansión total de sus aptitudes y habilidades, todo esto con una visión de largo plazo. El desarrollo incluye la capacitación, pero busca principalmente la formación integral del individuo, la expresión total de su persona según (Sánchez, 2010).

### **Formas de capacitación**

Cuando se desea preparar un programa de capacitación, hay que conocer las distintas modalidades en las cuales se puede llevar a cabo esta acción.

**Curso.-** Esta actividad puede organizarse en una serie de sesiones que busquen transferir conceptos y técnicas, que proporcionen a los capacitados adquirir una mejoría en su ejercicio. Su propósito esencial es pulir las competencias profesionales a través de la exposición de conceptos y métodos adecuados a la correcta función, en su mayoría los cursos incorporan un trabajo de campo (DICAII, 1994).

**Seminario.-** Esta actividad se define como una de sesiones cuyo propósito es ahondar en la especialización de los participantes e intercambiar experiencias entre ellos, en un seminario, los contenidos son dictados por expertos en el tema a tratar (DICAII, 1994).

**Taller.-** Esta actividad se desarrolla con individuos que adquieren conocimientos o fomentan aptitudes activamente, tiene relación con el argumento “aprender - haciendo”, y además de los objetivos que se proponen cumplir, se debe finalizar la actividad con proyectos que deben representar de forma positiva lo aprendido (DICAII, 1994).

## **PROPOSITOS DE LA CAPACITACIÓN**

Según (Siliceo, 2004), con la experiencia práctica y profesional, se concluye que son ocho los propósitos fundamentales que debe perseguir la capacitación, a saber:

**1.- Crear, difundir, reforzar, mantener y actualizar la cultura y valores de la organización.**

El éxito en la realización de estas cinco tareas, dependerá del grado de sensibilización, concientización, comprensión y modelaje que se haga del código de valores corporativos. No existe un vehículo que históricamente haya mostrado mejores resultados en este renglón, que los procesos educativos (Siliceo, 2004).

**2.- Clarificar, apoyar y consolidar los cambios Organizacionales.**

Las técnicas educativas modernas y la psicología humanista aplicadas a la vida de las organizaciones, han dejado claro que el cambio de conducta del capacitado, es indicador indiscutible de la efectividad en el aprendizaje. Los verdaderos cambios de actitud en sentido evolutivo – logrado invariablemente mediante procesos educativos-

son requisito indispensable y plataforma básica para asegurar cambios en las organizaciones. Ante la permanencia del cambio en nuestro entorno, este segundo propósito constituye una aplicación de gran demanda y actualidad (Siliceo, 2004).

### **3.- Elevar la calidad del desempeño**

Identificar los casos de insuficiencia en los estándares de desempeño individual por falta de conocimientos o habilidades, significa haber detectado una de las más importantes prioridades de capacitación técnica, humana o administrativa. Sin embargo, habrá de tenerse presente que no todos los problemas de ineficacia encontrarán su solución vía capacitación y que, en algunos casos, los problemas de desempeño deficiente requerirán que la capacitación se dirija a los niveles superiores del empleado en quien se manifiesta la dificultad, pues la inhabilidad directiva es indiscutible generadora de problemas de desempeño. (Siliceo Aguilar, 2013 )

Casos de actuación deficiente respecto de los estándares, pueden presentarse igualmente en el personal de reciente ingreso a la empresa y o al puesto, como en individuos con un periodo razonable largo en el puesto. (Siliceo Aguilar, 2013 )

### **4.- Resolver Problemas**

La alta dirección enfrenta más cada día la necesidad de lograr metas trascendentes con altos niveles de excelencia en medio de diversas dificultades financieras, administrativas, tecnológicas y humanas. Si bien los problemas organizacionales son dirigidos en muy diferentes sentidos, el adiestramiento y la capacitación constituyen un eficaz proceso de apoyo para dar solución a muchos de ellos. La educación organizacional, en sus diferentes formas, sumada a los programas de extensión universitaria y a los planes de asistencia profesional formal conducidos por el consultor

externo, representan una invaluable ayuda para que el personal vaya resolviendo sus problemas y mejorando su efectividad (Siliceo, 2004).

#### **5.- Habilitar para una promoción.**

El concepto de desarrollo y planeación de carrera de una empresa es practica directiva que atrae y motiva al personal a permanecer dentro de ella (Siliceo, 2004).

Cuando esta práctica se realiza sistemáticamente, se apoya en programas de capacitación que permiten que la política de promociones sea una realidad al habilitar íntegramente al individuo para recorrer exitosamente el camino desde el puesto actual hacia otros de mayor categoría y que implican mayor responsabilidad (Siliceo, 2004).

Este punto es de vital importancia pues el contar con una filosofía incompleta de desarrollo de personal, que no considera al proceso de capacitación como parte integrante de su política, hará que se pierda personal valioso como consecuente daño a la continuidad operativa y productiva de los demás miembros de la organización (Siliceo, 2004).

Adicionalmente, la práctica y política de formar reemplazos debe constituirse en un pilar del desarrollo de la organización (Siliceo, 2004).

#### **6.- Inducción y orientación del nuevo personal en la empresa**

Según (Siliceo, 2004) las primeras impresiones que un empleado o trabajador obtenga de su empresa, habrán de tener un fuerte impacto en su productividad y actitud hacia el trabajo y hacia la propia organización. La alta dirección y relaciones industriales aseguran que exista un programa sistemático que permita al nuevo colaborador conocer y entender cuestiones como:

- Historia de la empresa
- Su misión, valores y filosofía

- Sus instalaciones.
- Ubicación geográfica.
- Los miembros del grupo ejecutivo.
- Las expectativas de la empresa respecto al personal.
- Las políticas generales y específicas de relaciones industriales y recursos humanos.
- Los procesos productivos y los productos mismos.
- Los mercados y sistemas de comercialización de la empresa.
- Los medios y oportunidades de crecimiento dentro de empresa, así como los sistemas de reconocimiento.

#### **7.- Actualizar conocimientos y habilidades**

Un constante reto directivo consiste en estar alerta de nuevas tecnologías y métodos para hacer que el trabajo mejore y la organización sea más efectiva. Los cambios tecnológicos realizados en las empresas, producen a su vez modificaciones en la forma de llevar a cabo las labores. Es importante entonces, que, desde el momento de planear este tipo de cambios, se consideren prácticamente las implicaciones que tendrán en materia de conocimientos y habilidades según (Siliceo, 2004).

Visualizarlo oportunamente y actuar en consecuencia, redundara en un ánimo favorecedor del cambio y se lograra una implementación eficaz y mantenimiento del mismo (Siliceo, 2004).

Recuérdese que un gran enemigo del cambio y del desarrollo es la absorbencia en los conocimientos y reparación del personal. La actualización es una forma nos lo de desarrollo sino una supervivencia (Siliceo, 2004).

#### **8.- Preparación integral para la jubilación**

He aquí otra forma de entender la capacitación como responsabilidad social de la empresa (Siliceo, 2004).

Resulta obvio que estamos refiriéndonos a una fase de vida diferente que puede y debe ser altamente productiva, por lo que es preciso que los planes de capacitación consideren con anticipación razonable la preparación de los individuos en periodo de prejubilación y se les apoye, oriente y eduque en la selección y realización de sus nuevas actividades, el manejo de su tiempo, las nuevas características de la relación familiar y la administración de su ahorro y presupuesto; pero lo más relevante será la creación de actitudes que les permitan entender, aceptar, asimilar y vivir de manera significativa (Siliceo, 2004).

### **III. HIPÓTESIS**

Nos dice que las hipótesis indican lo que tratamos de probar y se definen como explicaciones tentativas del fenómeno investigado. Se derivan de la teoría existente y deben formularse a manera de proposiciones.

De hecho, son respuestas provisionales a las preguntas de investigación”. (HERNÁNDEZ SAMPIERI, 2014, PAG. 104).

### **IV. METODOLOGÍA**

#### **4.1.TIPO DE LA INVESTIGACIÓN**

El tipo de Investigación que se aplico es con de enfoque cuantitativo, puesto que dentro de la investigación se hará uso de la medición y conteo.

#### **4.2.NIVEL DE LA INVESTIGACIÓN DE LA TESIS**

El nivel de investigación es descriptivo-propositivo; porque lo que se busco es identificar, analizar y determinar a detalle lo que corresponde al problema planteado.

#### **4.3.DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN**

El Diseño de la Investigación es No Experimental-Transversal.

- No experimental, porque se observa el tema a realizar dentro de su contexto.
- Transversal, porque se realiza en un espacio determinado y por ende en un tiempo determinado.

#### **4.4.POBLACIÓN**

La población está constituida por los trabajadores del Hostal la Selva del Distrito Ayna, Provincia La Mar, Región Ayacucho.

Muestra: No hay muestra porque la cantidad de encuestados es menor a 40.

#### **4.5.PLAN DE ANÁLISIS**

Para el plan de análisis se utilizará el formato Excel, para poder elaborar la tablas y figuras estadísticas y así poder interpretar la información que se obtendrá a través de la técnica de la encuesta

#### 4.6.Cuadro 1: DEFINICIÓN Y OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLE

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS
<b>Capacitación de Personal</b>	La capacitación consiste en una actividad planeada y basada en necesidades reales de una empresa u organización y orientada hacia un cambio en los conocimientos, habilidades y actitudes del colaborador. (Siliceo Aguilar, 2013 )	La capacitación del personal son acciones en la cual se planea de acuerdo a las necesidades de la empresa y que nos ayuda a poder ampliar o mejorar nuestros conocimientos, habilidades y actitudes de cada empleado de la empresa.	<b>Conocimientos</b>	Información de los objetivos institucionales.	¿Ud. ha recibido capacitación de Personal? ¿Ud. Conoce los objetivos del hostel la selva? ¿Para Ud. la falta de capacitación no permite el cumplimiento de los objetivos?
				Información del servicio y sus productos.	¿Ud. Conoce los servicios y productos que ofrece el hostel la selva? ¿Usted como empleado del hostel la selva brinda información adecuada a los clientes?
				Información de las reglas, políticas y reglamentos del hostel.	¿Usted como empleado conoce las reglas, políticas y reglamentos del hostel la selva?
			<b>Habilidades</b>	Creatividad	¿Usted es creativo en el trabajo que realiza?
				Liderazgo	¿Usted considera que es un líder?
				Desarrollo de competencias y desempeño.	¿Ud. ha sido capacitado en temas del desarrollo de competencias y desempeño? ¿Ud. después de una capacitación ha desarrollado sus competencias? ¿ha recibido Usted capacitación adecuado para desempeñar bien su trabajo?.
			<b>Actitudes</b>	Desarrollo de la personalidad y su conducta.	¿Usted ha desarrollado su personalidad después de una capacitación? ¿Considera Usted que su conducta es adecuado con los clientes?
				Desarrolla la sensibilidad	¿Usted ha desarrollado su sensibilidad después de una capacitación?
				Motivación	¿Considera Usted que la capacitación influye en su motivación?
				Valores	¿Ud. conoce los valores institucionales del hostel la selva?

#### 4.7.TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Para la recolección de datos se utilizará:

##### **Técnica**

La técnica se realizó de acuerdo a los objetivos de la investigación, para obtener la recolección de datos e información útil y necesaria del rubro de hospedaje, así como también el análisis de los diferentes documentos como libros, páginas web, tesis; que son sumamente necesarias para la correcta recopilación el planteamiento de la hipótesis, las técnicas de datos, el marco teórico, las técnicas que se utilizó son los siguientes:

- **La encuesta**, método para recopilación de datos que te ayuda a obtener información, sobre una investigación.
- **La entrevista**, es un dialogo entre dos o más personas.
- **Análisis de documento**, es la descripción de un documento de las partes importantes.

##### **Instrumento**

Para los instrumentos utilizó los siguientes:

- **Los cuestionarios**, serán los instrumentos a usar, la cual consiste en preguntas con respecto al tema de estudio. Los ítems serán con preguntas cerradas.
- **Entrevista directa**, es cuando el entrevistador tiene más actuación o desempeña más actividades, es aquel que realiza las preguntas, para obtener la información necesaria para una investigación.
- **Ficha de registro de datos**, es la ficha que contiene los datos de la investigación.

Las encuestas se elaborarán en función de los objetivos de la investigación.

#### 4.8. Cuadro 2: MATRIZ DE CONSISTENCIA

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES Y DIMENSIONES	METODOLOGÍA
<p><b>PROBLEMA GENERAL</b> ¿Cuáles son las características de la capacitación de personal en las Micro y Pequeñas Empresas, rubro Hospedajes, Distrito de Ayna, Ayacucho, 2019?</p> <p><b>PROBLEMAS ESPECÍFICOS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>¿Cuáles son las características de los conocimientos en las micro y pequeñas empresas del rubro hospedaje: caso empresa hostel la selva del Distrito de Ayna, Provincia La Mar, Región Ayacucho, 2019?</li> <li>¿Cuáles son las características de las habilidades en las micro y pequeñas empresas del rubro hospedaje: caso empresa hostel la selva del Distrito de Ayna, Provincia La Mar, Región Ayacucho, 2019?</li> <li>¿Cuáles son las características de las Actitudes en las micro y pequeñas empresas del rubro hospedaje: caso empresa hostel la selva del Distrito de Ayna, Provincia La Mar, Región Ayacucho, 2019?</li> <li>¿Cómo implementar el plan de mejora de la capacitación de personal en las micro y pequeñas empresas del rubro hospedaje: caso empresa hostel la selva del Distrito de Ayna, Provincia La Mar, Región Ayacucho, 2019?</li> </ul>	<p><b>OBJETIVO GENERAL</b> Describir las características de la Capacitación al personal de las micro y pequeñas empresas, rubro Hospedajes, Distrito de Ayna, La Mar, Ayacucho, 2019.</p> <p><b>OBJETIVO ESPECIFICOS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Describir las características de los conocimientos en las micro y pequeñas empresas del rubro hospedaje: caso empresa hostel la selva del Distrito de Ayna, Provincia La Mar, Región Ayacucho, 2019.</li> <li>Describir las características de las habilidades en las micro y pequeñas empresas del rubro hospedaje: caso empresa hostel la selva del Distrito de Ayna, Provincia La Mar, Región Ayacucho, 2019.</li> <li>Describir las características de las Actitudes en las micro y pequeñas empresas del rubro hospedaje: caso empresa hostel la selva del Distrito de Ayna, Provincia La Mar, Región Ayacucho, 2019.</li> <li>Elaborar el plan de mejora de la capacitación de personal en las micro y pequeñas empresas del rubro hospedaje: caso empresa hostel la selva del Distrito de Ayna, Provincia La Mar, Región Ayacucho, 2019.</li> </ul>	<p><b>HIPOTESIS</b> Nos dice que las hipótesis indican lo que tratamos de probar y se definen como explicaciones tentativas del fenómeno investigado. Se derivan de la teoría existente y deben formularse a manera de proposiciones. De hecho, son respuestas provisionales a las preguntas de investigación”. (HERNÁNDEZ SAMPIERI, 2014, PAG. 104).</p>	<p><b>VARIABLE</b> Capacitación de personal</p> <p><b>DIMENSIONES</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Conocimientos.</li> <li>• Habilidades.</li> <li>• Actitudes.</li> </ul>	<p><b>TIPO DE INVESTIGACIÓN</b> Aplicada con enfoque cuantitativo</p> <p><b>NIVEL DE INVESTIGACIÓN</b> Descriptivo con propuesta</p> <p><b>DISEÑO</b> No experimental de forma transversal</p> <p><b>POBLACIÓN</b> La población está constituida por los trabajadores del Hostel la Selva del Distrito Ayna, Provincia La Mar, Región Ayacucho.</p> <p><b>TÉCNICA</b> Se utilizó la técnica de la encuesta cuestionario</p>

#### 4.9. PRINCIPIOS ÉTICOS

La presente investigación es factible su realización ya que busca beneficiar a la población, bajo los principios éticos, como la de protección a las personas, beneficencia y no maleficencia, así como justicia.

- **Principios de protección a las personas:** las personas sujetas a la investigación participan de forma voluntaria y disponen de información adecuada, en pleno respeto a sus derechos.
- **Principio de beneficencia y no maleficencia:** se debe tener en cuenta el bienestar de las personas partícipes de la investigación.
- **Justicia:** El investigador debe tomar precauciones, poseer un juicio razonable y no dar lugar a prácticas injustas, tratando equitativamente a quienes participan en los procesos y procedimientos.

## V. RESULTADOS

### 5.1.RESULTADOS

#### PREGUNTA N°01

**¿Usted ha recibido capacitación de Personal?**

Tabla 1: Capacitación de Personal

Opciones	Frecuencia	
	Absoluta	Relativa
SI	10	100%
NO	0	0%
A VECES	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta aplicada a los empleados del hostel la selva, Distrito Ayna, Provincia La Mar, Región Ayacucho

**Elaboración:** Propia

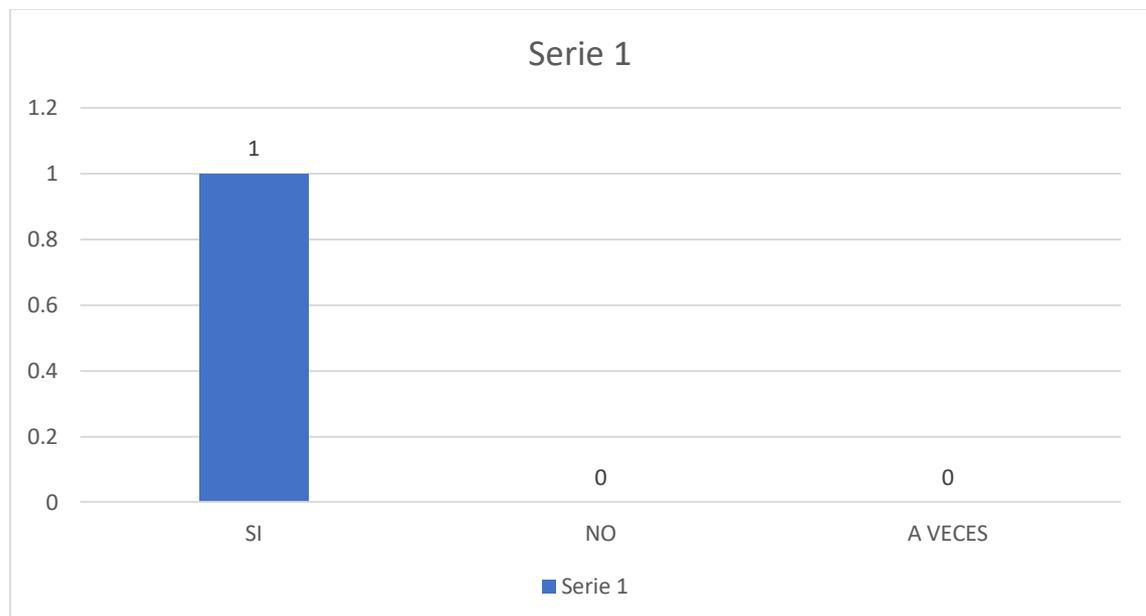


Figura 1: Capacitación de Personal

**Interpretación:** El 100% de los trabajadores si han recibido capacitación antes de ingresar a trabajar al hostel la selva, del Distrito de Ayna, Provincia La Mar, Región Ayacucho.

## PREGUNTA N°02

### ¿Ud. Conoce los objetivos del hostel la selva?

Tabla 2: Conoce los Objetivos Institucionales.

Opciones	Frecuencia	
	Absoluta	Relativa
SI	2	20%
NO	8	80%
A VECES	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta aplicada a los empleados del hostel la selva, Distrito Ayna, Provincia La Mar, Región Ayacucho

**Elaboración:** Propia

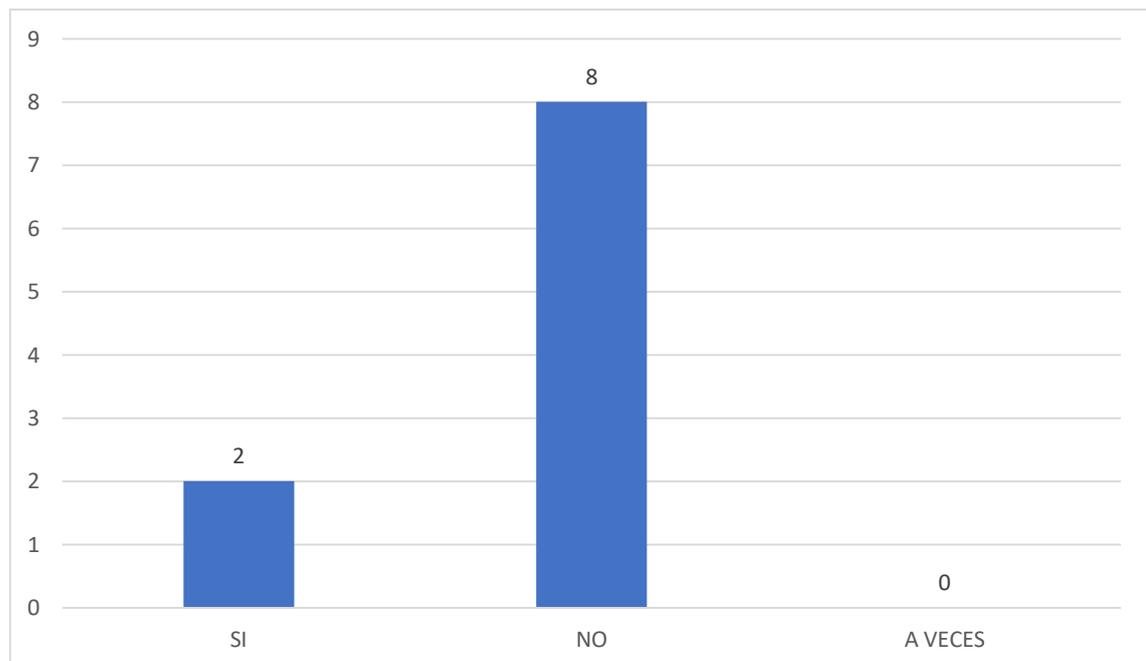


Figura 2: Conoce los Objetivos Institucionales

**Elaboración:** Propia

**Interpretación:** El 20% de los empleados dijeron que, si conocen los objetivos, el 80% de los empleados no conoce los objetivos del hostel la selva, del Distrito de Ayna, Provincia La Mar, Región Ayacucho.

### PREGUNTA N°03

**¿Para Ud. la falta de capacitación no permite el cumplimiento de los objetivos?**

Tabla 3: Cumplimiento de los Objetivos

Opciones	Frecuencia	
	Absoluta	Relativa
SI	7	70%
NO	1	10%
A VECES	2	20%
<b>TOTAL</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta aplicada a los empleados del hostel la selva, Distrito Ayna, Provincia La Mar, Región Ayacucho

**Elaboración:** Propia

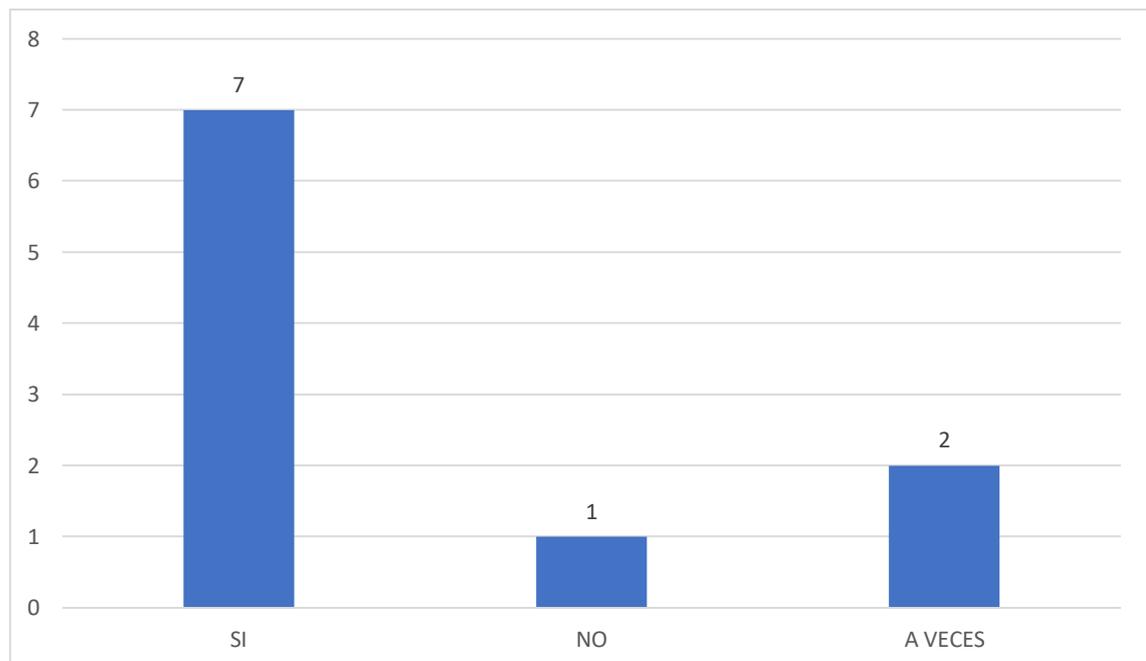


Figura 3: Cumplimiento de los Objetivos

**Elaboración:** Propia

**Interpretación:** El 70% de los empleados dijeron que, si la falta de capacitación no permite el cumplimiento de los objetivos, el 10% de los empleados dijeron no y el 20% de los empleados dijeron a veces.

#### PREGUNTA N°04

¿Ud. Conoce los servicios y productos que ofrece el hostel la selva?

Tabla 4: Conoce los Servicios y Productos del Hostel

Opciones	Frecuencia	
	Absoluta	Relativa
SI	4	40%
NO	6	60%
A VECES	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta aplicada a los empleados del hostel la selva, Distrito Ayna, Provincia La Mar, Región Ayacucho

**Elaboración:** Propia

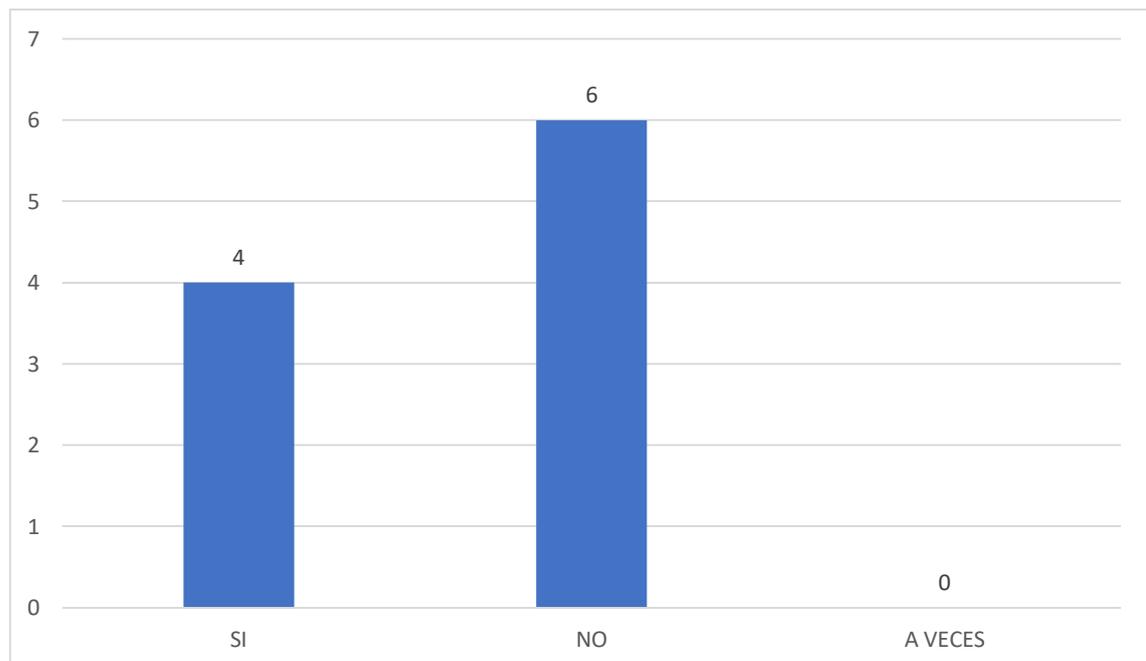


Figura 4: Conoce los Servicios y Productos del Hostel

**Elaboración:** Propia

**Interpretación:** El 40% de los empleados si conoce los servicios y productos que ofrece el hostel la selva y el 60% dijeron que no.

## PREGUNTA N°05

**¿Usted como empleado del hostel la selva brinda información adecuada a los clientes?**

Tabla 5: Brinda información adecuada a los clientes.

Opciones	Frecuencia	
	Absoluta	Relativa
SI	2	20%
NO	1	10%
A VECES	7	70%
<b>TOTAL</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta aplicada a los empleados del hostel la selva, Distrito Ayna, Provincia La Mar, Región Ayacucho

**Elaboración:** Propia

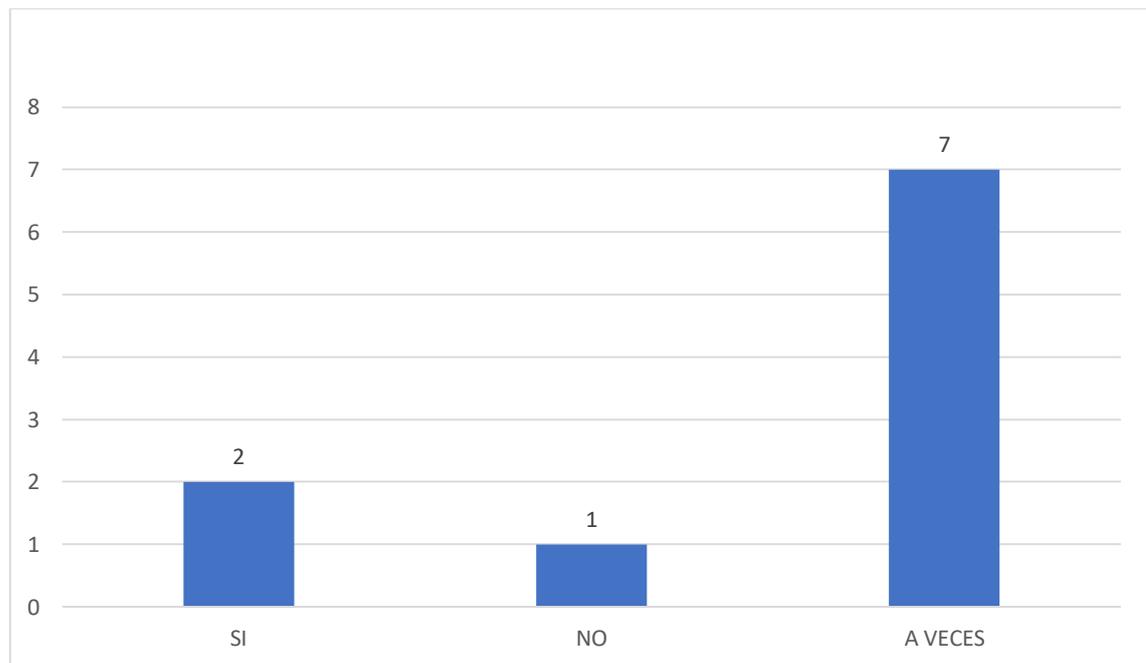


Figura 5: Brinda información adecuada a los clientes.

**Elaboración:** Propia

**Interpretación:** La Tabla N°05. El 20% de los empleados si brinda información adecuada a los clientes, el 10% dijo que no y 70% dijeron que a veces.

## PREGUNTA N°06

**¿Usted como empleado conoce las reglas, políticas y reglamentos del hostel la selva?**

Tabla 6: Conoce las reglas, políticas y reglamentos del hostel.

Opciones	Frecuencia	
	Absoluta	Relativa
SI	3	30%
NO	7	70%
A VECES	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta aplicada a los empleados del hostel la selva, Distrito Ayna, Provincia La Mar, Región Ayacucho

**Elaboración:** Propia

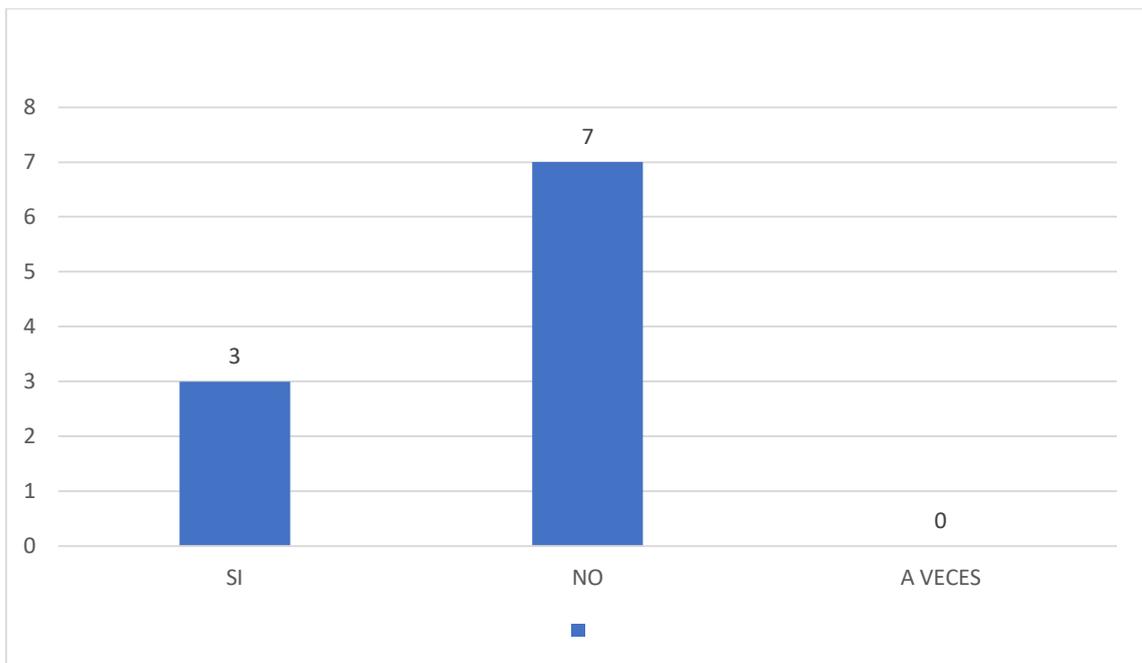


Figura 6: Conoce las reglas, políticas y reglamentos del hostel.

**Elaboración:** Propia

**Interpretación:** La tabla N° 06. El 30% de los empleados dijeron que si conocen las reglas, políticas y reglamentos del hostel la selva, 70% dijo que no.

## PREGUNTA N°07

¿ Usted es creativo en el trabajo que realiza?

Tabla 7: Es creativo en el trabajo

Opciones	Frecuencia	
	Absoluta	Relativa
SI	1	10%
NO	7	70%
A VECES	2	20%
<b>TOTAL</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta aplicada a los empleados del hostel la selva, Distrito Ayna, Provincia La Mar, Región Ayacucho

**Elaboración:** Propia

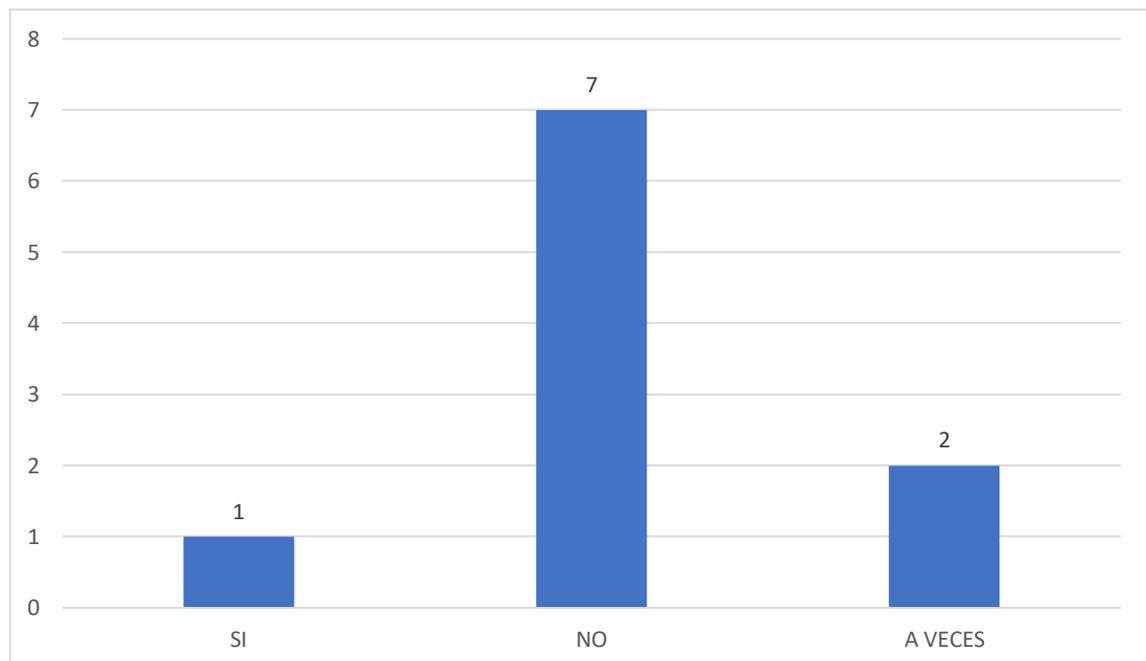


Figura 7: Es creativo en el trabajo

**Elaboración:** Propia

**Interpretación:** La tabla N° 07. El 10% dijeron que si son creativos en sus áreas de trabajo y el 70% dijeron que no son creativos y 20% dijo que las capacitaciones a veces.

## PREGUNTA N°08

¿ Usted considera que es un líder?

Tabla 8: Es un líder

Opciones	Frecuencia	
	Absoluta	Relativa
SI	5	50%
NO	2	20%
A VECES	3	30%
<b>TOTAL</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta aplicada a los empleados del hostel la selva, Distrito Ayna, Provincia La Mar, Región Ayacucho

**Elaboración:** Propia

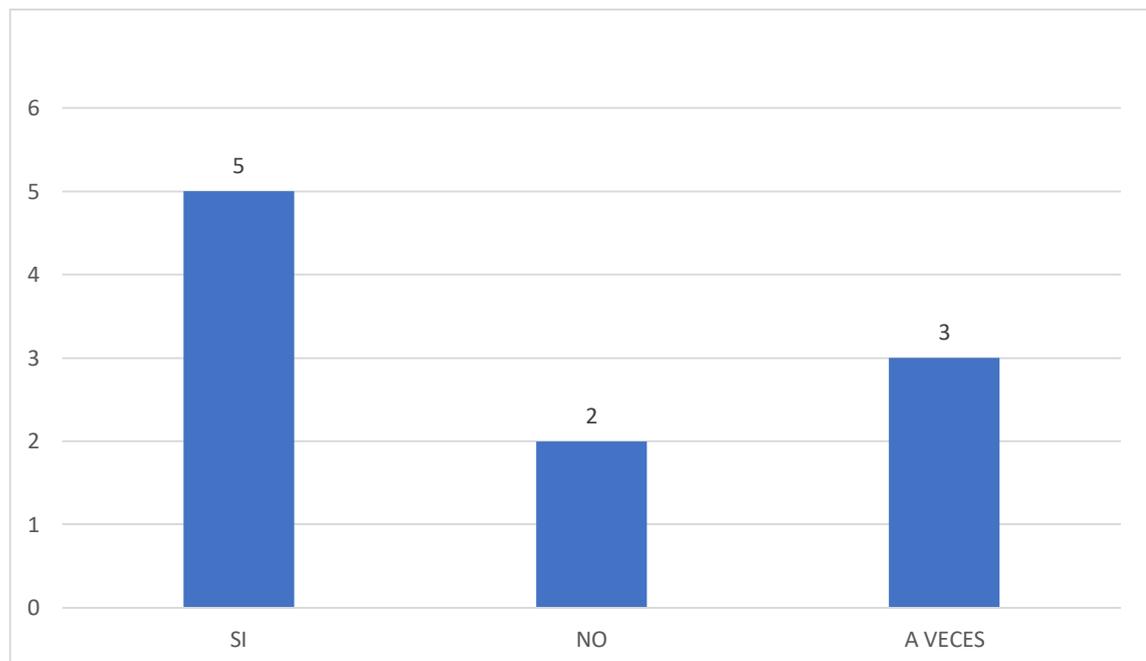


Figura 8: Es un líder

**Elaboración:** Propia

**Interpretación:** La tabla N° 08. El 50 % de los trabajadores son líderes, el 20% no son líderes y el 30% a veces consideran que son líderes.

## PREGUNTA N°09

**¿Ud. ha sido capacitado en temas del desarrollo de competencias y desempeño?**

Tabla 9: Ha sido capacitado en temas de competencias y desempeño.

Opciones	Frecuencia	
	Absoluta	Relativa
SI	8	80%
NO	2	20%
A VECES	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta aplicada a los empleados del hostel la selva, Distrito Ayna, Provincia La Mar, Región Ayacucho

**Elaboración:** Propia

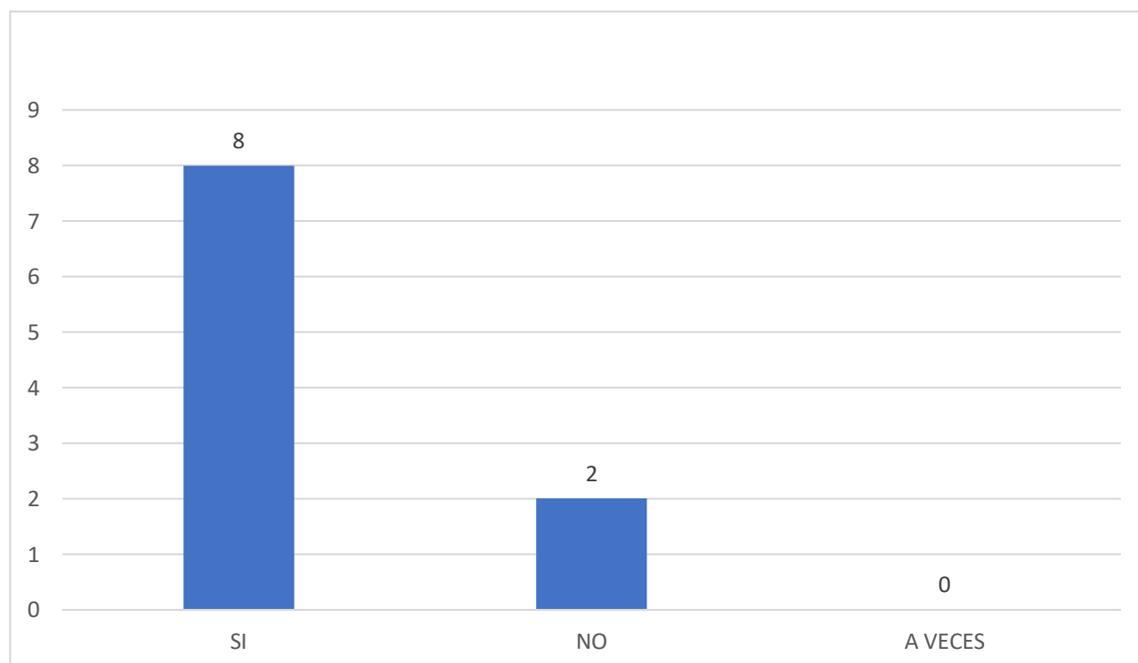


Figura 9: Ha sido capacitado en temas de competencias y desempeño.

**Elaboración:** Propia

**Interpretación:** La tabla N° 09. El 80% de los empleados afirmaron que si han sido capacitado en temas del desarrollo de competencias y desempeño y 20% respondieron que no.

## PREGUNTA N°10

**¿Ud. después de una capacitación ha desarrollado sus competencias?**

Tabla 10: La Capacitación desarrolla sus competencias

Opciones	Frecuencia	
	Absoluta	Relativa
SI	9	90%
NO	0	0%
A VECES	1	0%
<b>TOTAL</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta aplicada a los empleados del hostel la selva, Distrito Ayna, Provincia La Mar, Región Ayacucho

**Elaboración:** Propia

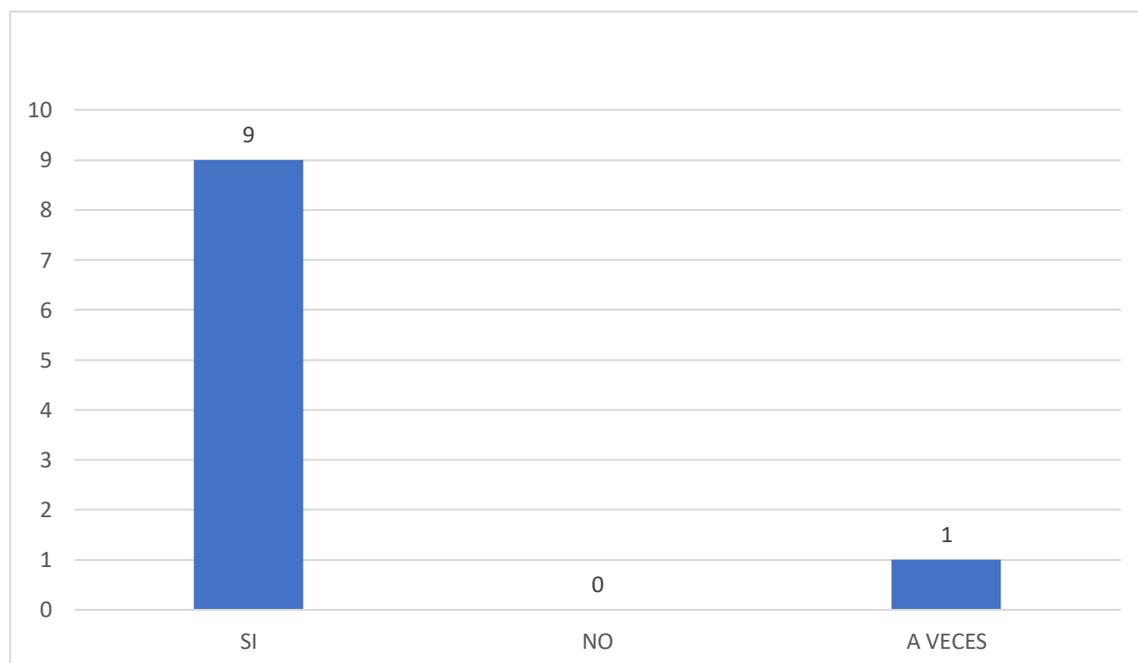


Figura 10: La Capacitación desarrolla sus competencias

**Elaboración:** Propia

**Interpretación:** La tabla N° 10. El 90% de los empleados afirmaron que después de una capacitación han desarrollado sus competencias y el 10% manifiesta que a veces.

## PREGUNTA N°11

**¿Ha recibido Usted capacitación adecuada para desempeñar bien su trabajo?**

Tabla 11: La Capacitación desarrolla su desempeño

Opciones	Frecuencia	
	Absoluta	Relativa
SI	1	10%
NO	7	70%
A VECES	2	20%
<b>TOTAL</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta aplicada a los empleados del hostel la selva, Distrito Ayna, Provincia La Mar, Región Ayacucho

**Elaboración:** Propia

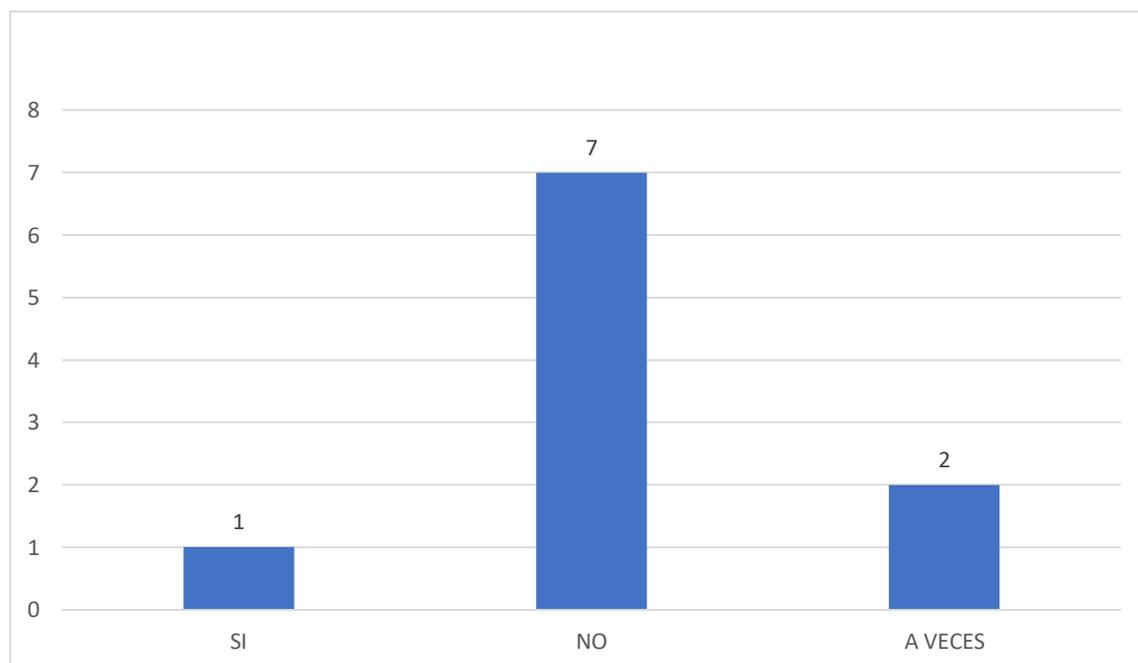


Figura 11: La Capacitación desarrolla su desempeño

**Elaboración:** Propia

**Interpretación:** La tabla N° 11. El 10% de los empleados afirmaron que, si han recibido una capacitación adecuada para desempeñar bien su trabajo, el 70% de los trabajadores respondieron que no y el 20% de los trabajadores respondió que a veces.

## PREGUNTA N°12

**¿usted ha desarrollado su personalidad después de una capacitación?**

Tabla 12: La Capacitación desarrolla su personalidad

Opciones	Frecuencia	
	Absoluta	Relativa
SI	8	80%
NO	1	10%
A VECES	1	10%
<b>TOTAL</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta aplicada a los empleados del hostel la selva, Distrito Ayna, Provincia La Mar, Región Ayacucho

**Elaboración:** Propia

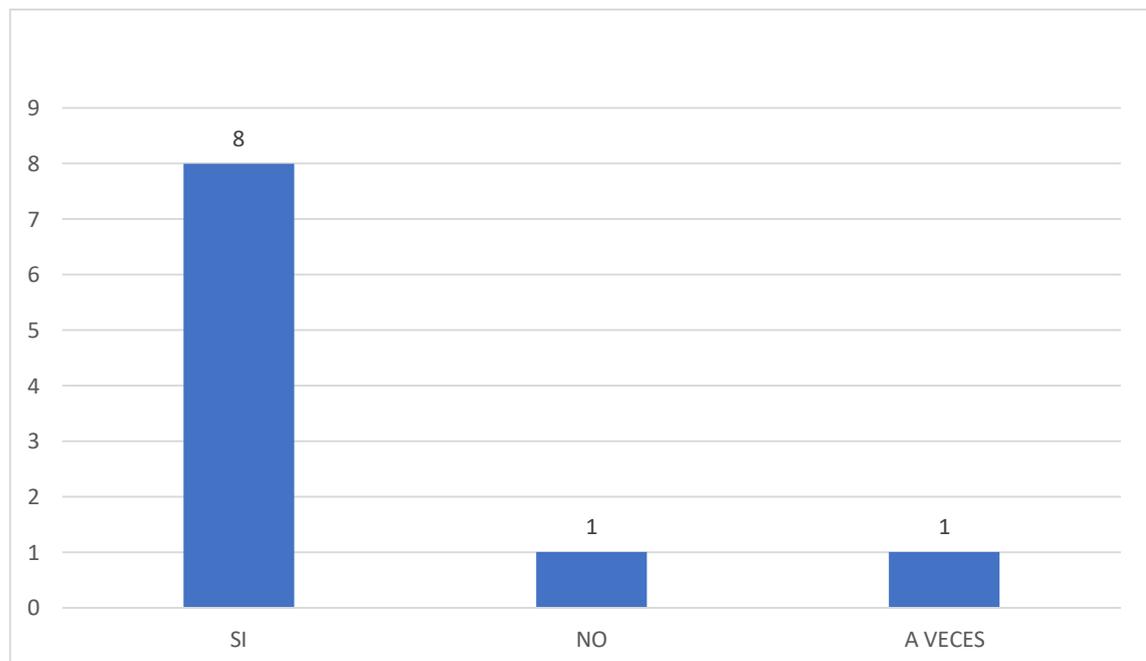


Figura 12: La Capacitación desarrolla su personalidad

**Elaboración:** Propia

**Interpretación:** La tabla N° 12. El 80% de los empleados dijeron que si han desarrollado su personalidad después de una capacitación, el 10% de los empleados dijeron que no y el 10% de los empleados dijeron que a veces.

### PREGUNTA N°13

**¿Considera Usted que su conducta es adecuada con los clientes?**

Tabla 13: Su conducta es adecuada

Opciones	Frecuencia	
	Absoluta	Relativa
SI	4	40%
NO	2	20%
A VECES	4	40%
<b>TOTAL</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta aplicada a los empleados del hostel la selva, Distrito Ayna, Provincia La Mar, Región Ayacucho

**Elaboración:** Propia

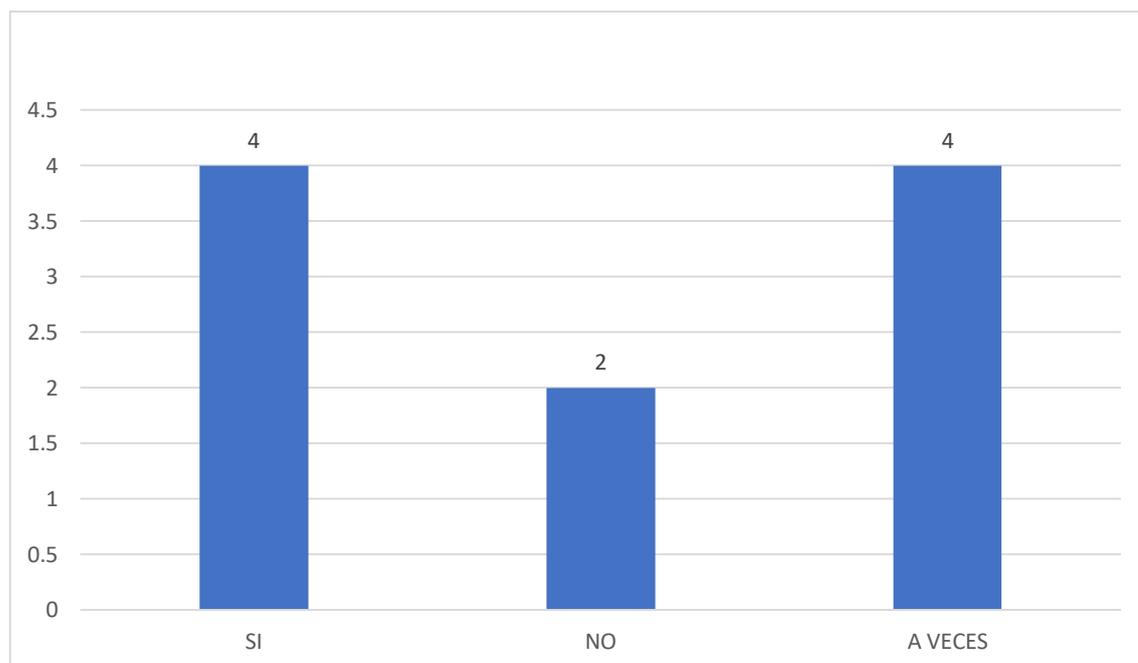


Figura 13: Su conducta es adecuada

**Elaboración:** Propia

**Interpretación:** La tabla N°13. El 40% de los trabajadores considera que su conducta con los clientes es adecuada, el 20% de los trabajadores dijo que no y el 40% de los trabajadores dijo que a veces.

## PREGUNTA N°14

**¿usted ha desarrollado su sensibilidad después de una capacitación?**

Tabla 14: La Capacitación desarrolla su sensibilidad

Opciones	Frecuencia	
	Absoluta	Relativa
SI	8	80%
NO	1	10%
A VECES	1	10%
<b>TOTAL</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta aplicada a los empleados del hostel la selva, Distrito Ayna, Provincia La Mar, Región Ayacucho

**Elaboración:** Propia

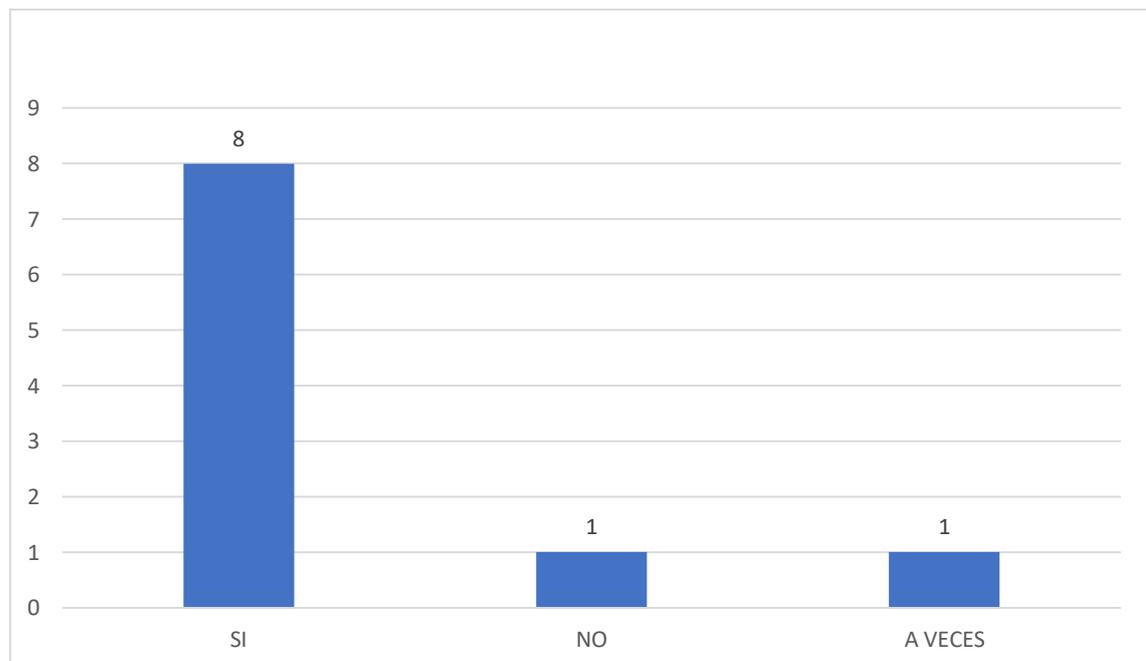


Figura 14: La Capacitación desarrolla su sensibilidad

**Elaboración:** Propia

**Interpretación:** La tabla N° 14. El 80% de los empleados afirmaron que han desarrollado su sensibilidad después de una capacitación, el 10% de los empleados dijeron que no y el 10% de los empleados dijeron que a veces.

## PREGUNTA N°15

**¿Considera Usted que la capacitación influye en su motivación?**

Tabla 15: La Capacitación aumenta la motivación

Opciones	Frecuencia	
	Absoluta	Relativa
SI	6	60%
NO	1	10%
A VECES	3	30%
TOTAL	10	100%

**Fuente:** Encuesta aplicada a los empleados del hostel la selva, Distrito Ayna, Provincia La Mar, Región Ayacucho

**Elaboración:** Propia

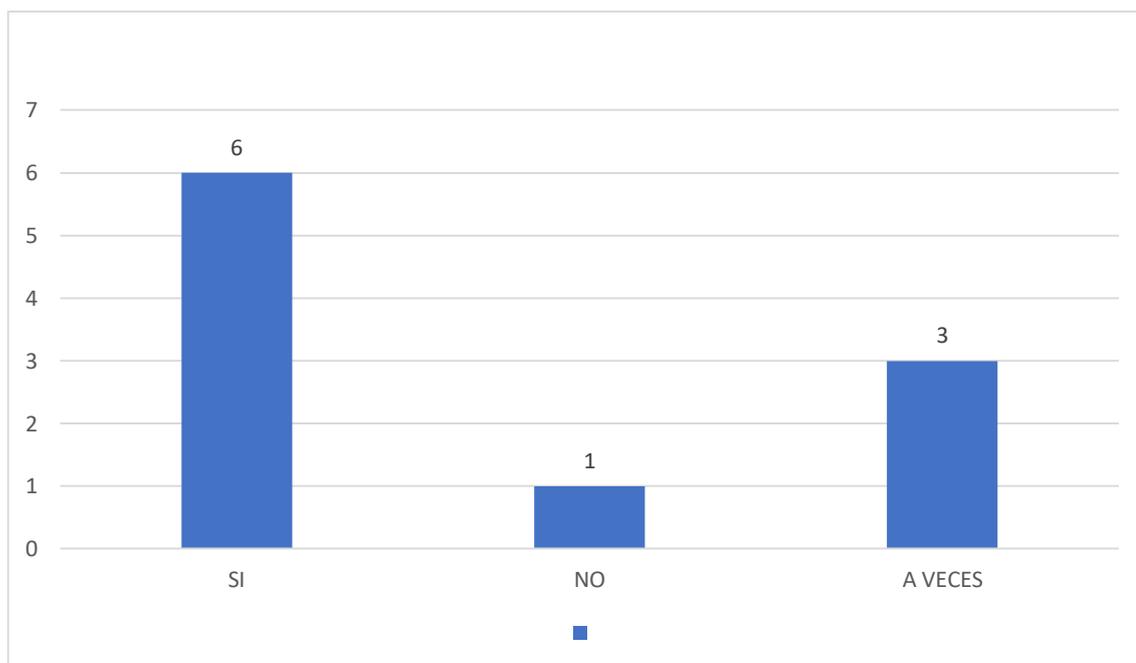


Figura 15: La Capacitación aumenta la motivación

**Elaboración:** Propia

**Interpretación:** La tabla N° 15. El 60% de los empleados afirmaron que las capacitaciones si aumentan la motivación, el 10% de los empleados dijeron que no y 30% de los empleados dijeron que a veces.

## PREGUNTA N°16

**¿Ud. conoce los valores institucionales del hostel la selva?**

Tabla 16: Conoce los valores institucionales

Opciones	Frecuencia	
	Absoluta	Relativa
SI	6	60%
NO	4	40%
A VECES	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta aplicada a los empleados del hostel la selva, Distrito Ayna, Provincia La Mar, Región Ayacucho

**Elaboración:** Propia

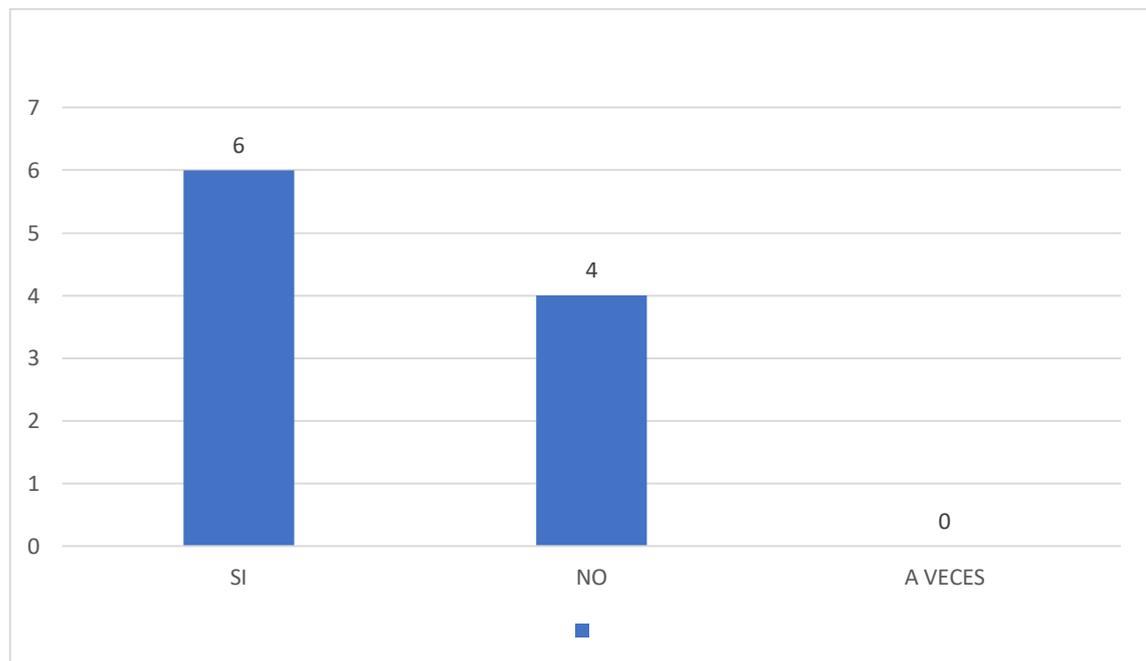


Figura 16: Conoce los valores institucionales

**Elaboración:** Propia

**Interpretación:** La tabla N° 16. El 60% de los empleados dijeron que, si conocen los valores institucionales del hostel la selva, el 40 % de los empleados desconoce los valores del hostel la selva.

## 5.2. ANÁLISIS DE RESULTADO

**Pregunta N°01.** Se observó en la tesis ““La capacitación del personal en las Mypes del sector servicio, rubro hotelero del distrito de nuevo Chimbote año 2014, según (SOLANGE, 2015) el 100% de su personal recibe capacitación.

Mi resultado obtenido después de aplicar la encuesta a los empleados del hostel la selva Distrito Ayna, Provincia La Mar, Región Ayacucho se observó que el 100% de los trabajadores si han recibido capacitación antes de ingresar a trabajar a cada puesto de trabajo por parte de los dueños del hostel y también han recibido capacitación por parte de la Municipalidad Distrital de Ayna San Francisco.

Llegamos a la conclusión que en los dos resultados los trabajadores si reciben capacitación por la parte de la empresa para ingresar cada puesto de trabajo.

**Pregunta N°02.** se observó en la tesis “Propuesta de la gestión de capacitación al personal en las micro y pequeñas empresas del rubro de restaurantes chifa en el Distrito de Carmen Alto, Ayacucho, 2019; Según (QUISPE, 2019) el 15% conocen los objetivos de la empresa y el 85% manifestaron que no conocen de los objetivos institucionales de la empresa. (Grafica N°01) pag. 49.

Mi resultado obtenido después de aplicar la encuesta a los empleados del hostel la selva Distrito Ayna, Provincia La Mar, Región Ayacucho se observó que el 20% conocen los objetivos de la empresa y el 80% desconoce los objetivos de la empresa. Los trabajadores desconocen mucho acerca de los objetivos de la empresa.

Se llega a la conclusión que en ambos resultados, los trabajadores desconocen de los objetivos institucionales de la empresa donde trabajan.

**Pregunta N°03** se observó en la tesis “Propuesta de la gestión de capacitación al personal en las micro y pequeñas empresas del rubro de restaurantes chifa en el Distrito de Carmen Alto, Ayacucho, 2019; Según (QUISPE, 2019) el 62% considero que la falta de capacitación no permite el cumplimiento de los objetivos de la empresa, el 17% manifestaron a veces y el 21% manifestaron que no. (Grafica N°02) pag. 50.

Mi resultado obtenido después de aplicar la encuesta a los empleados del hostel la selva Distrito Ayna, Provincia La Mar, Región Ayacucho se observó que el 70% de

los empleados dijeron que, si la falta de capacitación no permite el cumplimiento de los objetivos, el 10% de los empleados dijeron no y el 20% de los empleados dijeron a veces.

Se llegó a la conclusión entre las respuestas del restaurante chifa y el hostel la selva ambos coinciden que la falta de capacitación si afecta en el cumplimiento de los objetivos.

**Pregunta N°04,** Después de aplicar la encuesta a los trabajadores del hostel la selva Distrito Ayna, Provincia La Mar, Región Ayacucho se observó que el 40% de los empleados si conoce los servicios y productos que ofrece el hostel la selva y el 60% dijeron que no. De acuerdo con los resultados se puede decir que la mayoría de los trabajadores no conocen los servicios y productos que ofrece el hostel, perjudicando al hostel y a los clientes y esto nos indica que el por la falta de capacitación en cuanto a los servicios y productos que ofrece el hostel la selva.

**Pregunta N°05,** Después de aplicar la encuesta a los trabajadores del hostel la selva Distrito Ayna, Provincia La Mar, Región Ayacucho se observó que el 20% de los empleados si brinda información adecuada a los clientes, el 10% dijo que no y 70% dijeron que a veces. De acuerdo a los resultados llegamos a la conclusión que los trabajadores de vez en cuando brindan información adecuada a los clientes, perjudicando al mismo hostel y al mismo cliente y es por falta de una capacitación.

**Pregunta N°06,** Después de aplicar la encuesta a los trabajadores del hostel la selva Distrito Ayna, Provincia La Mar, Región Ayacucho se observó que el 30% de los empleados dijeron que si conocen las reglas, políticas y reglamentos del hostel la selva, 70% dijo que no. Estos resultados nos demuestra que falta capacitación en cuanto a las reglas, políticas y reglamentos del hostel la selva.

**Pregunta N°07,** Después de aplicar la encuesta a los trabajadores del hostel la selva Distrito Ayna, Provincia La Mar, Región Ayacucho se observó 10% dijeron que si son creativos en sus áreas de trabajo y el 70% dijeron que no son creativos y 20% dijo que las capacitaciones a veces.

Según (QUISPE, 2019) respondieron que el 100% de trabajadores han sido capacitados en temas de creatividad, también afirmaron que 81% de los trabajadores ahora son más creativos y el 19% manifiesta que no.

Con este resultado podemos decir que la falta capacitación no permite el desarrollo de la creatividad que es una herramienta muy valiosa, ya que nos ayuda a que los trabajadores fomenten un trabajo innovador, mejora la capacidad de comunicación, se desarrolla la imaginación y tiene la capacidad de solucionar diferentes retos en el trabajo y también en la vida cotidiana.

**Pregunta N°08**, Después de aplicar la encuesta a los trabajadores del hostel la selva Distrito Ayna, Provincia La Mar, Región Ayacucho se observó que el 50% de los empleados si son líderes en su puesto de trabajo, 20% no y 30% de los trabajadores respondió que a veces. Con este resultado podemos decir que la falta de capacitación no desarrolla el liderazgo de cada trabajador, por tanto, no nos ayuda a alcanzar grandes logros del Hostel. Con los antecedentes no se encontró ninguna similitud.

**Pregunta N°09**, Después de aplicar la encuesta a los trabajadores del hostel la selva Distrito Ayna, Provincia La Mar, Región Ayacucho se observó que el 80% de los empleados afirmaron que, si han sido capacitado en temas del desarrollo de competencias y desempeño y 20% respondieron que no, habiendo la comparación con los resultados de los antecedentes no se encontró ninguna similitud.

**Pregunta N°10**, Después de aplicar la encuesta a los trabajadores del hostel la selva Distrito Ayna, Provincia La Mar, Región Ayacucho se observó que el 90% de los empleados afirmaron que después de una capacitación han desarrollado sus competencias y el 10% manifiesta que a veces. Gracias a este resultado llegamos a la conclusión que los trabajadores al recibir una capacitación desarrollan sus competencias, por lo tanto, podemos decir que, gracias a la capacitación de competencias, les permite a los trabajadores acoplar mejor sus atributos, sus capacidades y su desarrollo profesional.

**Pregunta N°11**, Después de aplicar la encuesta a los trabajadores del hostel la selva Distrito Ayna, Provincia La Mar, Región Ayacucho se observó que el 10% de los

empleados afirmaron que, si han recibido una capacitación adecuada para desempeñar bien su trabajo, el 70% de los trabajadores respondieron que no y el 20% de los trabajadores respondió que a veces.

Gracias a este resultado llegamos a la conclusión que la mayoría de los trabajadores considera que no recibió una buena capacitación para desempeñar bien sus funciones perjudicando de esta manera al mismo hostel. porque gracias a la capacitación de desempeño podemos realizar nuestras funciones de manera eficiente, eficaz y creativa, también nos permite conocer nuestras funciones de manera correcta.

**Pregunta N°12,** Después de aplicar la encuesta a los trabajadores del hostel la selva Distrito Ayna, Provincia La Mar, Región Ayacucho se observó que el 80% de los empleados dijeron que, si han desarrollado su personalidad después de una capacitación, el 10% de los empleados dijeron que no y el 10% de los empleados dijeron que a veces. Gracias a este resultado nos podemos dar cuenta que la capacitación nos ayuda a desarrollar nuestra personalidad, detectando nuestras fortalezas y debilidades; con la finalidad de lograr una personalidad armónica, madura y con valores.

**Pregunta N°13,** Después de aplicar la encuesta a los trabajadores del hostel la selva Distrito Ayna, Provincia La Mar, Región Ayacucho se observó que el 40% de los trabajadores considera que su conducta con los clientes es adecuada, el 20% de los trabajadores dijo que no y el 40% de los trabajadores dijo que a veces.

Según (QUISPE, 2019) el 72% afirma que cambian de actitud para mejorar en la atención a los clientes, 17% opina que a veces y el 11% manifiesta que no.

Llegamos a la conclusión que no todos tienen una buena conducta con los clientes.

**Pregunta N°14,** Después de aplicar la encuesta a los trabajadores del hostel la selva Distrito Ayna, Provincia La Mar, Región Ayacucho se observó que el 80% de los empleados afirmaron que han desarrollado su sensibilidad después de una capacitación, el 10% de los empleados dijeron que no y el 10% de los empleados dijeron que a veces. Haciendo la comparación con los resultados de los antecedentes no se ha encontrado ninguna similitud.

**Pregunta N°15,** Después de aplicar la encuesta a los trabajadores del hostel la selva Distrito Ayna, Provincia La Mar, Región Ayacucho se observó que el 60% de los empleados afirmaron que las capacitaciones si influyen en su motivación, el 10% de los empleados dijeron que no y 30% de los empleados dijeron que a veces. Haciendo la comparación con los resultados de los antecedentes no se ha encontrado ninguna similitud.

Llegamos a la conclusión que las capacitaciones nos ayudan a crecer profesionalmente a asumir nuevos cargos, a afrontar nuevos desafíos por se puede afirmar que la capacitación nos motiva porque nos permite crecer y tener un estilo de vida mejor.

**Pregunta N°16,** Después de aplicar la encuesta a los trabajadores del hostel la selva Distrito Ayna, Provincia La Mar, Región Ayacucho se observó que el 60% de los empleados dijeron que si conocen los valores institucionales del hostel la selva, el 40 % de los empleados desconoce los valores del hostel la selva. Según (QUISPE, 2019), el 60% de los trabajadores si conocen los valores institucionales, el 17% a veces y el 23% dice que no conoce. Viendo estos 2 resultados, llegamos a la conclusión que es importante planear una capacitación para inculcar cuales son los valores institucionales que se deben practicar en beneficio de la misma empresa y del mismo trabajador.

## **VI. PROPUESTA DE MEJORA**

La propuesta de mejora en esta investigación beneficiara: al Hostal “LA SELVA” Distrito Ayna, Provincia La Mar, Región Ayacucho.

### **Presentación de propuesta**

La propuesta de esta investigación es un plan de capacitación al personal con el objetivo tener trabajadores más eficientes y eficaces en las Mypes del rubro de hospedajes: caso Hostal La Selva del Distrito Ayna, Provincia La mar, Región Ayacucho.

### **A continuación, detalla el proceso de capacitación:**

#### **1. Detección de las necesidades de capacitación**

Hay que saber cuáles son las necesidades de capacitación que hay que satisfacer.

Para la detección de necesidades se propone lo siguiente:

Establecer que áreas necesitan capacitación

Identificar quienes son los empleados que necesitan capacitación.

Entrevista directa con los trabajadores.

Es muy difícil encontrar a un trabajador que tenga la experiencia, conocimientos, habilidades y actitudes que el dicho puesto necesita; es por eso que la capacitación es sumamente importante. Es esta la razón por la cual surge la necesidad de una capacitación para que el trabajador desarrolle de manera eficiente y productiva el puesto de trabajo

Razones por las cuales necesitan determinar las necesidades de una capacitación:

Para que los trabajadores sean más productivos en cada área de su puesto en el hostel.

Porque el éxito del hostel depende también de los trabajadores.

Porque todas las personas podemos hacer un buen trabajo si se nos presenta una oportunidad de recibir una capacitación y desarrollar en nuestros conocimientos, habilidades y actitudes

## 2. Diseño del plan de capacitación

en el diseño del plan de capacitación fijaremos los objetivos de Hostal en función a lo que queremos lograr con cada fase de capacitación.

<b>Objetivo Organizacional</b>	<b>Objetivo de la capacitación</b>
Desarrollar los conocimientos de cada trabajador del Hostal La Selva	Cada trabajador tendrá el conocimiento de los servicios, productos, de los valores, de las reglas, políticas y reglamentos del hostal la selva. Nos permitirá que los trabajadores tenga la capacidad de responder cualquier pregunta por parte de los clientes sin importar la función que cumplen cada uno de ellos.
Desarrollar las diferentes habilidades que posee cada trabajador del Hostal La Selva	Es mejorar la capacidad de comunicación, desarrollar la imaginación y tiene la capacidad de solucionar diferentes retos en el trabajo. Nos permitirá alcanzar grandes logros. Realizar nuestras funciones de manera eficiente, eficaz y creativa, también nos permite conocer nuestras funciones de manera correcta.
Desarrollar las actitudes de cada trabajador del Hostal La Selva	Detectar nuestras fortalezas y debilidades; con la finalidad de lograr una personalidad armónica, madura y con valores.

## 3. Implantación y ejecución del programa de capacitación

En esta fase se ejecutará la capacitación a los trabajadores del hostal la selva y costa de lo siguiente:

**a. Cronograma de la capacitación**

El cronograma de capacitación está basada a las necesidades del hostel y son los siguientes:

N°	Fecha	Tema	Semana N°01	Semana N°02	Semana N°03	Semana N°04
01	08/12/2019	Información acerca la empresa	X			
02	15/12/2019	Capacitación de Habilidades		X		
03	22/12/2019	Capacitación de las funciones correctas de cada área.			X	
04	29/12/2019	Capacitación de actitudes				X

b. Garantizar el recursos humanos y material con la cual se llevará la capacitación.

- Coordina donde se va llevar la capacitación: Presentar la solicitud a la Municipalidad Distrital de Ayna San Francisco con un mes de anticipación para el permiso del uso del auditorio municipal.

- Coordinar los materiales que se van a usar. Proyector Data, diapositivas, Tríptico, Lapicero, cuaderno, papelotes, plumones, tijeras, entre otros.

- Contratar un experto

-Coordinar quien será el responsable de dar la capacitación:

c. Garantizar la asistencia de todo el personal del hostel la selva

**Cuadro 3: Ejecución de la capacitación**

<b>N° De Semanas</b>	<b>Fecha</b>	<b>Temas</b>	<b>Responsable</b>	<b>Para quien</b>	<b>Lugar de la Capacitación</b>	<b>N° De Horas</b>	<b>Costo</b>
<b>Semana N°01</b>	08/12/2019	Información acerca la empresa	Propietarios del Hostal La Selva	Para todo el personal del Hostal La Selva	Auditorio de la Municipalidad Distrital de San Francisco.	3 horas	S/. 300
<b>Semana N°01</b>	15/12/2019	Capacitación de Habilidades	Propietarios del Hostal La Selva	Para todo el personal del Hostal La Selva	Auditorio de la Municipalidad Distrital de San Francisco.	1 hora con 30 minutos	S/. 150
<b>Semana N°01</b>	22/12/2019	Capacitación de las funciones correctas de cada área.	Propietarios del Hostal La Selva	Para todo el personal del Hostal La Selva	Auditorio de la Municipalidad Distrital de San Francisco.	2 horas	S/.200
<b>Semana N°01</b>	29/12/2019	Capacitación de actitudes	Propietarios del Hostal La Selva	Para todo el personal del Hostal La Selva	Auditorio de la Municipalidad Distrital de San Francisco.	2 horas	S/.200

#### **4. Evaluación de los resultados**

En esta fase se debe realizar la evaluación de los resultados obtenidos después de la capacitación.

Después de una semana de la capacitación, verificar si los trabajadores han desarrollado sus conocimientos, habilidades y actitudes.

## V.I. CONCLUSIÓN GENERAL

### 5.1. Conclusión General

La investigación concluye que las capacitaciones de personal son muy importantes y primordiales, ya que gracias a la capacitación el trabajador puede desarrollar sus conocimientos, habilidades y actitudes, de esta manera lograr el éxito del Hostal La Selva en el Distrito de Ayna, Provincia La Mar, Región Ayacucho.

### 5.2. Conclusiones específicas.

Según el Objetivo Especifico N°01, que se refiere a las características de los conocimientos se llega a la conclusión que el 80% de los trabajadores no conocen los objetivos de la empresa, el 60% no conocen los servicios y productos que ofrece la empresa y el 70% de los trabajadores no conocen las reglas, políticas de la empresa; se puede decir que los trabajadores no tienen conocimientos acerca la empresa donde laboran y que es sumamente necesario, urgente que se realice una capacitación a todos los trabajadores del hostel la selva, de esta manera estar preparado ante cualquier consulta que el cliente puede tener.

Según el Objetivo Especifico N°02, que se refiere a las características de las habilidades se llega a la conclusión que el 70% de los trabajadores no son creativos en sus puestos de trabajo, que solo el 50% de los trabajadores consideran que son líderes en sus puestos de trabajo, el 70% de los trabajadores respondieron que no han sido capacitados correctamente acerca sus funciones en cada puesto de trabajo, perjudicando su desempeño. Se llega a la conclusión que a los trabajadores les falta desarrollar su creatividad, les falta desarrollar su liderazgo y les falta conocer bien acerca sus funciones de acuerdo a cada puesto de trabajo, para que de esta manera cada trabajador pueda realizar sus trabajos con eficacia y eficiencia. Por los tanto es sumamente urgente que se realice la capacitación a todo el personal del Hostal La Selva.

Según el Objetivo Especifico N°03, que se refiere a las características de las actitudes se llega a la conclusión que 80% de trabajadores afirmaron que después

de un capacitación han desarrollado su personalidad, el 40% a veces su conducta es adecuado con los clientes y el 60 % afirmo que la capacitación si influye en la motivación, se llegó a la conclusión que si queremos trabajadores motivados y que desarrollen sus actitudes y su personalidad tenemos que brindarles capacitaciones, para que de esta manera el trabajador tenga la conducta adecuada ante cualquier situación, que mejor manera de tener trabajadores motivados que aún mejor nos ayudar a lograr grandes objetivos, alcanzando metas institucionales.

## **ASPECTOS COMPLEMENTARIOS**

### **RECOMENDACIONES**

- ❖ Se recomienda a la propietaria del Hostal La Selva en el Distrito de Ayna, Provincia La Mar, Región Ayacucho, que contrate a un especialista que brinde capacitación a los trabajadores para que conozcan los objetivos, los servicios, los productos, las normas, políticas y reglas del hostel para que todos los trabajadores conozcan sin excepción.
  
- ❖ Se recomienda a la propietaria del Hostal La Selva en el Distrito de Ayna, Provincia La Mar, Región Ayacucho, elaborar un plan de capacitación en temas de creatividad, liderazgo, competencias y de cuáles son sus funciones correctas de cada uno de los trabajadores.
  
- ❖ Se recomienda a la propietaria del Hostal La Selva en el Distrito de Ayna, Provincia La Mar, Región Ayacucho, elaborar un plan de capacitación en temas de manejo de conducta, la sensibilidad del trabajador con los clientes y los valores son importantes dentro y fuera del hostel.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Benalcázar, k. (2016). *Programa de capacitación para mejorar la calidad del hotel San Francisco, cantón Daule, provincia del Guayas*. tesis de licenciatura, UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL , COMUNICACIÓN SOCIAL, guayaquil.
- Calderón, H. (1982). *Manual para la Administración del Proceso de Capacitación de Personal*. México: 1era, Ed. Editorial Limusa S.A. .
- CARELLI, A. (1973). *Selecao, treinamento e integracao do empregado na empresa, MTPS, DNSHT, INPS, Fundacentro, PNVT, META IV*.
- Chiavenato, I. (2007). *Administración de Recursos Humanos*. Mexico: Octava edición. Mc-Gran-Hill International Publishing.
- CHIAVENATO, I. (2011). *ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS HUMANOS. "El Capital de las Organizaciones"*. MEXICO: McGRAW-HILL/INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.
- DICAII. (1994). *Pautas para el diseño y ejecucion de una actividad de capacitación* . San Jose, Costa Rica: Primera ed. Ediciones DICAII.
- HERNÁNDEZ SAMPIERI, R. (2014, PAG. 104). *Metodologia de la Investigación*. MEXICO: SEXTA EDICION McGRAW-HILL / INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.
- HINRICHS, J. R. (s.f). *"Personal Training"*, *op.cit*.

Idalberto, C. (2007). *Administración de Recursos Humanos*. Mexico: Octava edición. Mc-Gran-Hill International Publishing.

KIRKPATRICK, D. L. (1994). *Evaluating Training Programs: The Four Levels*. San Francisco. Obtenido de [www.axialent.com](http://www.axialent.com)

La Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria. (2018).

*Micro y Pequeña Empresa - MYPE*. Obtenido de cpe SUNAT:

<http://cpe.sunat.gob.pe/micro-y-pequena-empresa-mype>

MCGEHEE, W. T. (s.f.). *Training in Business and Industry*, *op.cit.*

QUISPE, Z. (2019). *PROPUESTA DE LA GESTIÓN DE CAPACITACIÓN AL PERSONAL EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL RUBRO DE RESTAURANTES CHIFA EN EL DISTRITO CARME ALTO, AYACUCHO, 2019*. TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN, UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES DE CHIMBOTE, FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS, AYACUCHO.

Obtenido de

[http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/13287/CAPACITACION\\_GESTION\\_QUISPE\\_CANDIA\\_ZAYDA\\_FIORELA.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/13287/CAPACITACION_GESTION_QUISPE_CANDIA_ZAYDA_FIORELA.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

RAMOS, C. (2018). *“PROGRAMA DE CAPACITACIÓN EN SERVICIOS HOTELEROS*. TESIS DE LICENCIATURA, UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO, FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES, CHICLAYO.

Rodríguez, T. (2005). *Clima organizacional y productividad: El papel inspirador de la supervisión*. Colombia: Consult C.A.

Sánchez, L. (6 de abril de 2010). *Tipos de capacitación*. Obtenido de Emprende Pyme.net: <https://www.emprendepyme.net/tipos-de-capacitacion.html>

Siliceo Aguilar, A. (2013 ). *CAPACITACIÓN DE DESARROLLO PERSONAL*. MEXICO: LIMUSA, S.A.

Siliceo, A. (2013). *CAPACITACIÓN Y DESARROLLO PERSONAL*. MÉXICO: EDITORIAL LIMUSA, S.A. DE C.V. GRUPO NORIEGA EDITORES BALDERAS 95, MÉXICO, D.F.

SOLANGE, S. (2015). *“LA CAPACITACIÓN DEL PERSONAL EN LAS MYPES DEL SECTOR SERVICIO, RUBRO HOTELERO DEL DISTRITO DE NUEVO CHIMBOTE AÑO 2014*. TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN, UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES DE CHIMBOTE, CHIMBOTE.

TSCHOHL, J. (30 jun. 2008). *CÓMO CONSERVAR CLIENTES CON UN BUEN SERVICIO*. MÉXICO: Editorial Pax México.

## ANEXO

### Anexo 1: Solicitud que se presentó a la Municipalidad Distrital de Ayna San Francisco.

**"Año de la lucha contra la corrupción e impunidad"**

**MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE AYNA  
SAN FRANCISCO  
MESA DE PARTES**  
EXP. N° 3358  
15 OCT 2019  
Hora: 11:30 Folio: 01  
Firma: *J*

**SOLICITO:** Información si el Hostal la Selva cuenta con licencia de funcionamiento.

**SEÑOR:** Javier Contreras De La Cruz  
ALCALDE DE LA MUNICIPALIDAD DE AYNA SAN FRANCISCO

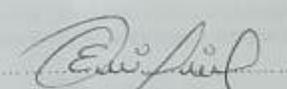
Yo, Edith Jovana Vega Gutiérrez, identificada con DNI N° 47720490, con Domicilio en BQ Barrio Unión nro. 522 Cusco- La Convención Kimbiri, Ante Ud. Respetuosamente me presento y expongo:

Que habiendo culminado la carrera profesional de Administración en la Universidad Católica los Angeles de Chimbote - ULADECH, actualmente vengo realizando mi tesis de investigación científica para optar el título en Licenciada de Administración, por la cual, solicito a Ud. Brindarme la información del Hostal La Selva que está ubicada Av. 28 de Julio Nro. 21 Pblo San Francisco -Ayacucho -La Mar Ayna, si cuenta o no con una licencia de funcionamiento.

**POR LO EXPUESTO:**

Ruego a Usted acceder a mi petición.

Ayna San Francisco, 15 de octubre del 2019

  
Edith Jovana Vega Gutiérrez  
DNI N° 47720490

"Año de la lucha contra la corrupción e impunidad"

MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE AYNA  
SAN FRANCISCO  
MES DE PARTES  
EXP. N° 3354  
15 OCT 2019  
Hors. 11:28 Folia 01  
Firma *[Firma]*

SOLICITO: LA RELACIÓN DE EMPRESAS DEL RUBRO DE HOSPEDAJES DEL  
DISTRITO AYNA SAN FRANCISCO

SEÑOR: Javier Contreras De La Cruz

ALCALDE DE LA MUNICIPALIDAD DE AYNA SAN FRANCISCO

Yo, Edith Jovana Vega Gutiérrez, identificada con DNI N° 47720490, con Domicilio en BQ Barrio Unión nro. 522 Cusco- La Convención Kimbiri, egresada de la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Ante Ud. respetuosamente me presento y expongo:

Que habiendo culminado la carrera profesional de ADMINISTRACIÓN, cumpliendo las normas académicas de la UNIVERSIDAD y con la finalidad de completar mis estudios, solicito a Ud. Me brinde la información necesaria con respecto a la cantidad de empresas de rubro de hospedajes en el Distrito de Ayna San Francisco, ya que este dato me es indispensable para realizar mi tesis de investigación y para poder optar el grado de licenciada en Administración.

Por lo expuesto

Ruego a Ud. Acceda a mi petición.

Ayna San Francisco, 15 de octubre del 2019

*[Firma]*  
Edith Jovana Vega Gutiérrez  
DNI N° 47720490

Anexo 2: Cuestionario



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE

**TEMA A INVESTIGAR:**

**CAPACITACIÓN DE PERSONAL EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL RUBRO HOSPEDAJES: CASO HOSTAL LA SELVA DEL DISTRITO AYNA, PROVINCIA LA MAR, REGIÓN AYACUCHO, 2019**

El presente cuestionario tiene como finalidad recoger información sobre la capacitación de personal en el Hostal La Selva del Distrito de Ayna, Provincia la Mar, Región Ayacucho, 2019. Con la finalidad de mejorar las capacidades, habilidades y actitudes del personal, agradezco a usted que responda cada pregunta formulada con veracidad, las preguntas formuladas son los siguientes:

1. SI      2. NO      3. A veces

DIMEN.	INDICADORES	ÍTEMS	1	2	3
CONOCIMIENTOS	Información de los objetivos institucionales.	¿Ud. ha recibido capacitación por parte del hostel? ¿Ud. Conoce los objetivos del hostel la selva? ¿Para Ud. la falta de capacitación no permite el cumplimiento de los objetivos ?			
	Información del servicio y sus productos.	¿Ud. Conoce los servicios y productos que ofrece el hostel la selva? ¿Usted como empleado del hostel la selva brinda información adecuada a los clientes?			
	Información de las reglas, políticas y reglamentos del hostel.	¿Usted como empleado conoce las reglas, políticas y reglamentos del hostel la selva?			
HABILIDADES	Creatividad	¿Usted es creativo en el trabajo que realiza?			
	Liderazgo	Usted considera que es un líder?			
	Desarrollo de competencias y desempeño	¿Ud. ha sido capacitado en temas del desarrollo de competencias y desempeño? ¿Ud. después de una capacitación ha desarrollado sus competencias? Ha recibido Usted capacitación adecuada para desempeñar bien su trabajo?			
ACTITUDES	Desarrollo de la personalidad y su conducta.	¿usted ha desarrollado su personalidad después de una capacitación? ¿Considera Usted que su conducta es adecuada con los clientes?			
	Desarrolla la sensibilidad	¿usted ha desarrollado su sensibilidad después de una capacitación?			
	Aumenta la motivación	¿ Considera Usted que la capacitación influye en su motivación?			
	Valores	¿ Ud. conoce los valores institucionales del hostel la selva?			

Anexo 3: Validación por los expertos

**CONSTANCIA DE VALIDACIÓN**

Yo David Balvin Ramirez.....  
identificado con el número de DNI N° 09883224....., licenciado en  
Administración..... docente de  
Licenciatura / CLAD: 09971.....  
con CARNET DE COLEGIO N° 09971....., he revisado el  
proyecto de tesis denominado "CAPACITACIÓN DE PERSONAL EN LAS MICRO Y  
PEQUEÑAS EMPRESAS DEL RUBRO HOSPEDAJES: CASO HOSTAL LA SELVA  
DEL DISTRITO AYNA, PROVINCIA LA MAR, REGIÓN AYACUCHO, 2019" que  
desarrolla la Bachiller en Administración EDITH JOVANA VEGA GUTIÉRREZ, con DNI  
N° 47720490 PARA OBTENER EL título de Licenciatura.

Tras evaluar los instrumentos de recolección de datos (encuestas) con la finalidad de optimizar  
los resultados, valido el instrumento presentado por la tesista puesto que reúnen las condiciones  
para que la información que se obtenga se ajuste a la realidad.

Ayacucho, ...23.. de Octubre del 2019

  
DAVID BALVIN RAMIREZ  
LIC. ADMINISTRACIÓN  
CLAD: 09971

.....  
DNI N° 09883224

UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ANGELES DE CHIMBOTE										
INSTITUTO DE INVESTIGACIÓN										
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN										
TÍTULO:										
CAPACITACIÓN DE PERSONAL EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL RUBRO HOSPEDAJES: CASO HOSTAL LA SELVA DEL DISTRITO AYNA, PROVINCIA LA MAR, REGIÓN AYACUCHO, 2019										
AUTOR:										
VEGA GUTIÉRREZ, EDITH JOVANA										
MATRIZ DE VALIDACIÓN DE JUICIO POR EXPERTOS										
N°	DIMENSIONES	PREGUNTAS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN							
			¿Es pertinente con el concepto?		¿Necesita mejorar la redacción?		¿Es tendencia aquiescente?		¿Se necesita más ítems para medir el concepto?	
			SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO
10E		<b>DATOS GENERALES</b>								
1		¿Cuál es su edad?	X			X		X		X
2		¿Cuál es su estado civil?	X			X		X		X
3		¿Qué cargo ocupa o desempeña dentro de la empresa?	X			X		X		X
4		¿Cuál es el tiempo que trabaja en la empresa?	X			X		X		X
5		¿Cuál es su grado de instrucción actualmente?	X			X		X		X
6		¿La empresa a contribuido con capacitaciones en su crecimiento profesional?	X			X		X		X
20E	<b>Capacitación de Conocimientos</b>									
7	<b>Información de los objetivos institucionales.</b>	¿Ud. Conoce los objetivos del hostal la selva?	X			X		X		X
8		¿Para Ud. la falta de capacitación no permite el cumplimiento de los objetivos?	X			X		X		X
9	<b>Información del servicio y sus productos.</b>	¿Ud. Conoce los servicios y productos que ofrece el hostal la selva?	X			X		X		X
10		¿Usted como empleado del hostal la selva brinda información adecuada a los clientes?	X			X		X		X
11	<b>Información de las reglas, políticas y reglamentos del hostal.</b>	¿Usted como empleado conoce las reglas, políticas y reglamentos del hostal la selva?	X			X		X		X
30E	<b>Capacitación de Habilidades</b>									
12	<b>Creatividad</b>	¿Para Ud. las capacitaciones incrementan en su creatividad?	X			X		X		X
13	<b>Liderazgo</b>	¿Para Ud. las capacitaciones desarrollan su liderazgo?	X			X		X		X
14	<b>Desarrollo de competencias y desempeño.</b>	¿Ud. ha sido capacitado en temas del desarrollo de competencias y desempeño?	X			X		X		X
15		¿Ud. después de una capacitación ha desarrollado sus competencias?	X			X		X		X
16		¿Ud. después de una capacitación ha desarrollado su desempeño?	X			X		X		X
40E	<b>Capacitación de Actitudes</b>									
18	<b>Desarrollo de la personalidad y su conducta.</b>	¿usted ha desarrollado su personalidad después de una capacitación?	X			X		X		X
19		¿usted ha mejorado su conducta después de una capacitación?	X			X		X		X
20	<b>Desarrolla la sensibilidad</b>	¿usted ha desarrollado su sensibilidad después de una capacitación?	X			X		X		X
21	<b>Aumenta la motivación</b>	¿Para usted las capacitaciones aumentan su motivación?	X			X		X		X
22	<b>Valores</b>	¿Ud. conoce los valores institucionales del hostal la selva?	X			X		X		X

## Anexo 4: Prueba de Anti plagio

### CAPACITACION

---

#### INFORME DE ORIGINALIDAD

---

0%

INDICE DE SIMILITUD

0%

FUENTES DE  
INTERNET

0%

PUBLICACIONES

%

TRABAJOS DEL  
ESTUDIANTE

---

#### FUENTES PRIMARIAS

---

Excluir citas      Activo

Excluir bibliografía      Activo

Excluir coincidencias      < 4%

