



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

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

**ESCUELA PROFESIONAL DE
ADMINISTRACIÓN**

CARACTERIZACIÓN DE LA CAPACITACIÓN EN LAS
MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR
SERVICIO, RUBRO HOSTALES DOS ESTRELLAS,
DISTRITO DE NUEVO CHIMBOTE, 2014

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

AUTORA:

Bach. SANDRA LUCERITO BRITTO SÁNCHEZ

ASESOR:

Dr. REINEIRO ZACARÍAS CENTURIÓN MEDINA.

CHIMBOTE – PERÚ

2017

JURADO EVALUADOR

Dr. Santos Felipe Llenque Tume

PRESIDENTE

Mgtr. Miguel Ángel Limo Vásquez

MIEMBRO

Mgtr. Héctor Ascención Rivera Prieto

MIEMBRO

AGRADECIMIENTO

A mi familia, por haberme
apoyado en lo que quise
estudiar, porque me guiaron por
todo el camino, por creer en mi
capacidad e impulsarme a seguir
adelante

A mi asesor Dr. Reinerio
Centurión Medina, por guiarme en
la elaboración de la investigación.

A los empresarios por la
información brindada y a
todas las personas que
colaboraron con la realización
de esta investigación

DEDICATORIA

A Dios, por darme la vida, la salud, y todo lo que poseo, por mantenerme a salvo y ayudarme a cumplir mis metas.

A mis hermanas, Camila y Maricielo, por ser la principal fuente de alegría y energía en mi vida.

A mis padres Leonel y Ketty y mis abuelos Américo y Bertha, por su apoyo incondicional, y cariño infinito.

RESUMEN

El presente estudio de investigación tuvo como objetivo, determinar las principales características de la capacitación en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro hostales dos estrellas del distrito de Nuevo Chimbote, 2014. En la investigación se utilizó el diseño no experimental, de corte transversal, descriptivo y cuantitativo, para el recojo de información se utilizó una población de 27 micro y pequeñas empresas, con una muestra dirigida de 15 micro y pequeñas empresas a quienes se les aplicó un cuestionario de 15 preguntas cerradas, aplicando la técnica de la encuesta. Obteniéndose los siguientes resultados: En cuanto a los representantes de las micro y pequeñas empresas: el 80% de los encuestados tienen grado de instrucción superior y el 66,6% llevan de 1 a 6 años en el cargo, referente a la micro y pequeña empresa: el 100% son empresas individuales y el 77,7% se crearon para generar ganancias, con respecto a la capacitación: el 100% considera que la capacitación mejora su rendimiento y el 93,3% si conocen el término capacitación. Finalmente, se concluye que la mayoría de los representantes de las micro y pequeñas empresas tienen grado de instrucción superior y llevan entre 1 y 6 años en el cargo, la totalidad de las micro y pequeñas empresas tienen una organización individual, la mayoría se crearon para generar ganancias y la totalidad considera que la capacitación si mejora el rendimiento de la empresa.

Palabras clave: Capacitación, micro y pequeña empresas

ABSTRACT

This study has the purpose of determine the characteristics of training in micro and small enterprises in the service sector, category hotels two stars in district of Nuevo Chimbote, 2014. The investigation used non experimental design, transversal and descriptive, for collect information used a population of 27 micro and small enterprise, in the form directed a sample of 15 micro and small Enterprise who applied a questionnaire of 15 closed questions, using the technique of the survey. Getting the following results: As representatives of micro and small enterprises , 80 % of respondents have a degree of instruction advanced and 66,6% have between 1 to 6 years in office, about micro and small enterprises: 100% are individual companies and 77,7% were created to generate profit, about training, 100% thinks that training upgrade their performance, 93,3% know the term training. Finally this concludes that the most of representative of micro and small enterprises have a degree of instruction advanced, have between 1 to 6 years in office, totality of micro and small enterprises are individual companies, the most of them were created to generate profit and the totality thinks that training upgrade their performance.

Key Words: Micro and small enterprise, training.

CONTENIDO

1.- Título	i
2.- Hoja de firma del jurado.....	ii
3.- Agradecimiento	iii
4.- Dedicatoria	iv
5.- Resumen	v
6.- Abstract	vi
7.-Contenido	vii
8.- Índice de Tablas y Figuras	ix
I. INTRODUCCIÓN	1
II.- REVISIÓN DE LITERATURA	8
2.1 Antecedentes	8
2.2 Bases Teóricas	13
2.3 Marco Conceptual	38
III. HIPÓTESIS.....	41
IV.- METODOLOGÍA	42
4.1 Diseño de investigación	42
4.2 Población y muestra	42
4.3 Definición y Operacionalización de variables indicadores	43
4.4 Técnica e Instrumentos	45
4.5 Plan de Análisis	46
4.6 Matriz de Consistencia	47
4.7 Principios Éticos	50
V. RESULTADOS	51

5.1 Resultados	51
5.2 Análisis de resultados	55
VI. CONCLUSIONES	64
Referencias Bibliográficas	65
Anexos	69

ÍNDICE DE TABLAS Y FIGURAS

Tablas:

Tabla N° 1: Características de los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro hostales dos estrellas, distrito de Nuevo Chimbote, 2014.....	51
Tabla N° 2: Características de las micro y pequeñas empresas del sector servicios rubro hostales dos estrellas, distrito de Nuevo Chimbote, 2014.....	52
Tabla N° 3: Características de la capacitación en las micro y pequeñas empresas del sector servicios rubro hostales dos estrellas, distrito de Nuevo Chimbote, 2014....	53

Figuras:

Figura N° 01: Edad del representante.....	84
Figura N° 02: Género del representante.	84
Figura N° 03: Grado de instrucción.	85
Figura N° 04: Cargo del representante.....	85
Figura N° 05: Años en el cargo del representante.	86
Figura N° 06: Tiempo de permanencia de la micro y pequeña empresa en el rubro..	86
Figura N° 07: Motivo de creación de la micro y pequeña empresa.	87
Figura N° 08: Número de trabajadores en la micro y pequeña empresa.	87
Figura N° 09: Forma de organización de la micro y pequeña empresa.	88

Figura N° 10: Conocimiento del término capacitación.	88
Figura N° 11: Capacitación en los últimos años en la micro y pequeña empresa.....	89
Figura N° 12: Frecuencia de capacitación en la micro y pequeña empresa.	89
Figura N° 13: Consideración de la capacitación en la micro y pequeña empresa.....	90
Figura N° 14: Tipo de capacitación en la micro y pequeña empresa.	90
Figura N° 15: Mejora el rendimiento del personal en la micro y pequeña empresa..	91

I. INTRODUCCIÓN

Las micro y pequeñas empresas son importantes para el desarrollo de una ciudad o de un país, es el caso que en Nuevo Chimbote existen micro y pequeñas empresas que tienen problemas con su rendimiento económico, debido a la falta de capacitación de su personal, este problema no solamente es de las micro y pequeñas empresas en la localidad, sino también a nivel nacional e internacional, es por eso que algunos autores estudian a estas dentro de la globalización, según lo manifiesta Vela (2007) , el país y el mundo avanzan a una velocidad acelerada hacia la globalización de la economía, la cultura y todas las esferas del quehacer de la humanidad. Esta situación plantea grandes retos a los países y a las micro y pequeñas empresas en cuanto a diversos temas como la generación de empleo, mejora de la competitividad, implementación de sistemas de capacitación, promoción de las exportaciones y sobre todo el crecimiento del país a tasas mayores al 7% anual. Esta tasa permitiría que en un periodo de 15 años podamos reducir sustantivamente el 52% de pobreza, el 20% de extrema pobreza o las altas tasas de analfabetismo que actualmente tenemos. Ello quiere decir que es posible promover el desarrollo humano en nuestro país, teniendo a las Micro y pequeñas empresas como un componente clave. (Vela, 2007).

Sin embargo, en nuestro país la tasa de crecimiento no supera el promedio establecido por el autor, ya que según informes del INEI para el año 2015 la tasa de crecimiento de nuestro país fue del 6.39%, lo que implica que nuestro país se estaría quedando debajo del promedio establecido por el autor, es más, estas cifras suelen ser muchas veces un espejismo para los ciudadanos ya que este promedio establecido no se refleja en la población; las inversiones en nuestro país han disminuido lo que perjudica a las micro y pequeñas empresas ya que requieren continuamente de capital para seguir ejerciendo sus actividades económicas dentro del mercado.

Es por eso, que la competencia laboral ha ido surgiendo como un marco de referencia para la administración y desarrollo del personal, es por ello que la formación, calificación y mejoramiento en general de la fuerza de trabajo desde diferentes latitudes conduce a la atención de las competencias laborales, la competencia laboral se ha ido organizando en estrategias de capacitación, fundamentalmente en países

como Reino Unido, México, Australia, Canadá, Estados Unidos, España y Francia. Entre los países que destacan por tener las menores tasas de trabajadores que no recibieron capacitación son China con el 30%, República Checa un 34% y Luxemburgo con el 36%. Por su parte Hungría, con 59%; Grecia, con 61% y Japón con el 63%, fueron los que menos capacitación brindaron a sus empleados. **(Fernández, 2010).**

Lo manifestado por Fernandez (2010), no escapa de nuestra realidad, ya que en nuestro país las estrategias de capacitación a los empleados es relativamente baja en comparación con países como Estados Unidos y los demás mencionados, pudiéndose apreciar en el desempeño de los trabajadores en las diversas áreas de las micro y pequeñas empresas, además esto lo podemos hallar en los resultados de la investigación donde se observa que al menos la tercera parte de los encuestados no ha recibido capacitación en los últimos años, que es consecuencia del desconocimiento de los empresarios acerca de la importancia para la organización; el realizar capacitaciones a sus trabajadores para poder aumentar su productividad y eficiencia en todas sus operaciones es elemento clave para el progreso de la empresa porque constituye uno de los pilares del éxito empresarial.

Tal como lo manifestado en SELA (2009), donde se destaca que las PYMES constituyen más del 90% de las empresas en la mayoría de los países del mundo. Por ejemplo, en la Unión Europea y en los Estados Unidos las micro y pequeñas empresas representan el 95% de las unidades económicas y proveen más del 75% de los puestos de trabajo. Siendo así que en América Latina, estudios empíricos estiman que éstas contribuyen entre 35% y 40% a la generación de empleo en la región, 33% del PIB y 25% de la inversión **(SELA, 2009)**

Estimaciones recientes indican que las micro y pequeñas empresas peruanas aportan al menos el 40% de nuestro PBI ya que casi la totalidad de empresas de nuestro país están conformadas por micro y pequeñas empresas, que efectivamente contribuyen a combatir el desempleo que tenemos, pese a que los salarios ni las retribuciones sean las adecuadas ayudan de igual manera a poder mejorar nuestro país con sus actividades económicas y a generar puestos de trabajos en la región donde se desenvuelven,

permitiendo el desarrollo económica de las personas que laboran en las micro y pequeñas empresas.

Por otra parte, conforme a lo que menciona Barberena, en Nicaragua la Unión Europea y el Gobierno de Nicaragua, a través del Programa de Fortalecimiento de las MIPYMEs Nicaragüenses, ejecutado por el Ministerio de Fomento, Industria y Comercio (MIFIC), capacitaron a 144 empresarios y empresarias de los diferentes sectores productivos y zonas del país en temas relacionados con desarrollo empresarial. Es así que en un esfuerzo por fortalecer las capacidades técnicas de las instituciones, se capacitaron también a 36 funcionarios del MIFIC y a delegados departamentales del Ministerio de Economía Familiar, Comunitaria, Cooperativa y Asociativa a nivel nacional, con el fin de que éstos puedan actuar como apoyo de primera instancia a las MIPYMEs, articuladores de las acciones con el sector privado y eje estratégico y fundamental para promover el desarrollo y la competitividad de las MIPYMEs nicaragüenses. La transferencia de conocimientos a los participantes estuvo a cargo del consorcio internacional CONGENIA con sede en Valladolid, España, empresa especializada en comercio internacional (**Barberena, 2014**).

Si bien el estado peruano ha implementado leyes de apoyo a las micro y pequeñas empresas, este empeño no ha sido lo suficiente para el gran números de micro y pequeñas empresas de nuestro país, el esfuerzo hecho no se compara a la alianza estratégica establecida por la Unión Europea y Nicaragua, sin embargo se pueden rescatar los esfuerzos hechos por nuestro gobierno tales como las facilidades de pago en sus contribuciones creando regímenes tributarios especiales para los emprendedores, la Cooperación Andina de Fomento y la Corporación Financiera de Desarrollo en cuestiones de financiamiento a los empresarios que están al mando de estas empresas, el desconocimiento acerca de las facilidades que se le brindan siguen siendo un gran problema para el desarrollo de las micro y pequeñas empresas, posiblemente por la poca fomentación y la escasa llegada de información a los propietarios de las empresas, es que aún muchos de los emprendedores no reciben capacitación sobre las herramientas que le van a permitir gestionar mejor sus empresas, es más, en nuestro departamento la Dirección Regional de Comercio Exterior y Turismo aliado con el MINCETUR ofrece capacitaciones a las micro y pequeñas

empresas del rubro en estudio pero la participación de las micro y pequeñas empresas es relativamente bajo.

Además, según Balcázar (2013), la experiencia chilena y brasileña son importantes referentes en la implementación de programas de capacitación y asistencia técnica a la micro, pequeña y mediana empresa. Tanto el SEBRAE (Servicio brasileño de apoyo a las micro y pequeñas empresas) de Brasil y la CORFO (Corporación de fomento de la producción) de Chile han logrado incrementar la productividad y la competitividad de sus Micro y pequeñas empresas y la cadena de valor. Sin embargo, la problemática de las micro y pequeñas empresas es un importante foco de acción para consolidar una empresa porque no solo contribuiría con los indicadores de competitividad, inclusión socioeconómica e institucionalidad, sino que también grafica el ejemplo perfecto de las alianzas Estado-empresa (**Balcázar, 2013**), se puede apreciar que en países muy cercanos al nuestro ya se están implementando instituciones que se especializan en ayudar a las micro y pequeñas empresas, cosa que en nuestra realidad es aún imposible de visualizar como tal. Sin embargo las grandes instituciones reguladoras como la SUNAT y SUNARP buscan ayudar simplificando sus pasos en formalización y pagos, para que los gastos que realicen los empresarios sean menores.

Las alianzas que el estado le debe proponer a las micro y pequeñas empresas tienen que ir reforzadas por instituciones de prestigio, ya que el mayor beneficiario del mejoramiento de las micro y pequeñas empresas es el estado mismo, porque si éstas se vuelven más competentes y productivas gracias a la capacitación podrán crecer y ampliar los ingresos, por ende tendrán más aportes que incrementan los indicadores económicos.

Mientras tanto en México, tal como lo mencionan Serna y Delgado, en promedio se establecen anualmente 200 mil empresas, de las cuales aproximadamente el 10% tienen o cuentan con posibilidades de desarrollarse en la economía formal, el 25% cuentan con escasas posibilidades de desarrollo y generan recursos de sobre vivencia, y el 65% restante desaparecen antes de cumplir dos años de vida, por otra parte, de éste 100% de empresas que desaparecen antes de cumplir los dos años de vida, el 34% es ocasionado por diversas razones, pero lo más significativo es que el 66% restante desaparecen por falta de una capacitación adecuada y oportuna. El 46% de los

empleados mexicanos no fue adiestrado por su empresa, según una encuesta de Randstad; por la crisis económica internacional, la formación de trabajadores dejó de ser prioritaria. **(Serna & Delgado, 2007)**

Similar situación se puede apreciar en nuestro país ya que la mayoría de las empresas que se forman, a los dos años desaparecen por diversos motivos, y el más común es por los malos manejos del dueño que no ha sido capacitado en temas de gestión para poder llevar a la empresa por un buen rumbo y mantenerla vigente a través del tiempo; sin embargo existe que en las micro y pequeñas empresas en estudio hay bajos índices de cierre en empresas del rubro hostales dos estrellas debido a que los empresarios son personas con instrucción superior, contratando en su mayoría a administradores, o delegándoles esta actividad a sus familiares cercanos, es por eso que tienen cierta idea de que es lo que van a hacer con la organización y además este tipo de empresa necesita una alta inversión lo que implica que deben de pasar algunos años para que recupere la inversión y se obtengan las ganancias deseadas.

Por otro lado, conforme lo expresa Poblete, en Chile, el Estado, a través del Servicio Nacional de Capacitación y Empleo (SENCE), se ha buscado potenciar, a través del beneficio de la franquicia tributaria, la capacitación de recursos humanos para que todas las empresas hagan esfuerzos en el perfeccionamiento de su personal. Sin embargo, los niveles de capacitación siguen siendo bajos y por lo general restringidos a la inversión pública. Las formas para capacitar que poseen las empresas, a través del beneficio de la franquicia tributaria, son tres: capacitación directa, capacitación con organismos capacitadores autorizados (OTEC) y capacitación a través de organismos técnicos intermedios de capacitación (OTIC). En todos los casos se entiende que el beneficiario es el trabajador. Los objetivos a los cuales apuntan estos elementos tienen relación con el interés del Estado de potenciar los procesos de capacitación laboral, en el entendido que la formación de recursos humanos es uno de los aspectos centrales para lograr aumentos significativos en la producción y el crecimiento de las empresas en general. **(Poblete, 2005).**

Lo cierto es que en el ámbito nacional la microempresa representa el 94.6% del empresariado nacional, la pequeña empresa el 4.6% (55,534 empresas), según Produce, además la mayoría de las micro y pequeñas empresas (84.6%) están en el

sector terciario de la economía (47.2%, en comercio y 37% en servicios). En manufactura está el 10.3%, 2.8% en construcción, 1.9% en agro, 0.5% en minería y 0.3% en pesca, muchas de las cuales carecen de sistemas de capacitación y son formadas con capitales de terceros. Aunque el empresario peruano tiene uno de los niveles de emprendimiento más altos en el mundo, el acceso a capacitación en el segmento PYME es muy bajo, entre el 15% y 20%, esto genera una gran brecha porque, actualmente, por lo que el mundo paga más es por productos con un factor de innovación, aún así, el peruano promedio de la micro y pequeña empresa no ha llegado a conceptualizar cómo calzar esos elementos dentro de su modelo de negocio (**Hidalgo & Juape, 2012**)

Es más, en Ancash se puede observar que las micro y pequeñas empresas son constituidas por necesidad y en un entorno familiar, lo que resulta poco favorable al momento de tomar decisiones de inversión en capacitación, ya que muchas veces no se le asigna un presupuesto determinado para mejorar la atención que ellos proporciona, lo que se traduciría en que muchas empresas en sus primeros años de vida se extinga.

Por consiguiente, en Nuevo Chimbote, donde se desarrolló el trabajo de investigación, existen micro y pequeñas empresas del sector servicio rubro hostales dos estrellas, pero éstas desconocen las características de la capacitación, es por esto es que se planteó la siguiente pregunta de investigación: ¿Cuáles son las principales características de la capacitación en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro hostales dos estrellas, distrito de Nuevo Chimbote, 2014? Para dar respuesta al problema de investigación se planteó el siguiente objetivo general:

Determinar las principales características de la capacitación en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro hostales dos estrellas, distrito de Nuevo Chimbote, 2014.

Para alcanzar el objetivo general se planteó los siguientes objetivos específicos:

Determinar las principales características de los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro hostales dos estrellas, distrito de Nuevo Chimbote, 2014.

Determinar las principales características de las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro hostales dos estrellas, distrito de Nuevo Chimbote, 2014.

Determinar las características de la capacitación en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro hostales dos estrellas, distrito de Nuevo Chimbote, 2014.

La investigación se justifica por ser un tema de relevancia para las micro y pequeñas empresas, ya que la capacitación es una pieza clave para la fidelización de los clientes y para la mejora de la atención, obteniendo esto, las empresas podrán permanecer en el mercado. Asimismo el presente estudio se justifica porque nos permitió conocer objetivamente las principales características de la capacitación que tienen las micro y pequeñas empresas del sector servicios rubro hostales dos estrellas, se conoció también cuales son las barreras que impiden que las micro y pequeñas empresas implementen un sistema de capacitación continuo para mejorar la calidad en la atención que brindan a sus clientes, también se conoció cuáles son las principales características de los representantes de las micro y pequeñas empresas, y cuáles son las características de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro hostales dos estrellas en Nuevo Chimbote, 2014.

Además, esta investigación se justifica porque beneficia al empresario brindándole información para la implementación de un sistema de capacitación en un momento determinado, a los trabajadores, haciéndoles conocer la importancia de la capacitación para el correcto desempeño de sus labores.

Finalmente, este trabajo de investigación se justifica porque será utilizado en posteriores estudios que se realicen, en distintos ámbitos geográficos.

II.- REVISIÓN DE LITERATURA

2.1 Antecedentes

Vega, (2014): En su trabajo de investigación titulado: “*Caracterización del financiamiento, la Capacitación y la rentabilidad de las micro y Pequeñas empresas del sector servicio – rubro Hoteles y restaurantes en la provincia de Huancavelica, departamento de Huancavelica, Periodo 2012-2013*” obtuvo los siguientes resultados: Los empresarios aun no tienen la cultura de capacitación ya que solo el 50% accedió a alguna clase de capacitación, determinado por la falta de capacidad identificando como un indicador de que para ellos no es importante perder el tiempo en capacitaciones que no le ayudan a obtener mayor rentabilidad en sus empresas, la mayoría es decir en un 66.67% considera que no le ayudado a mejorar su rentabilidad las capacitaciones obtenidas por lo que se debe orientar una nueva política de capacitaciones por parte de las instituciones públicas y privadas. A pesar de una evidente falta de capacidad de muchos de los empresarios en el 100% de su manifestación consideran que una capacitación es una inversión más de tiempo que de dinero, por eso requieren de calidad en cuanto a las capacitaciones que se les brinda. Se evidencia que existe una cultura de capacitación y aprovechamiento de ella como percepción, por ende es necesario establecer políticas de desarrollo en capacitaciones, que estén basadas en las necesidades de los microempresarios de nuestra localidad. Llegando a las siguientes conclusiones: La mitad de las MYPES del sector servicio durante el año 2012 recibieron alguna capacitación para el manejo o desarrollo de sus empresas antes de obtener el crédito financiero. La mayoría de las MYPES indican que en el año 2012 han tenido una capacitación permanente que los ha ayudado a mejorar la rentabilidad de su empresa. La minoría recibió capacitación en constitución y formalización de empresas. La totalidad de las MYPES consideran a la capacitación como una inversión, y que esta le ayudo a obtener rentabilidad en su empresa, lo que determina que existe mejora de la rentabilidad de las empresas a través de la capacitación.

Sevillano, (2013): En su trabajo de investigación titulado: “*Caracterización del financiamiento y la Capacitación en las MYPES del sector Servicio – rubro hoteles de*

la ciudad de Sihuas – Ancash periodo 2011 - 2012” Llegó a los siguientes resultados: De la micro y pequeñas empresas: El 100% de las Micro y pequeñas empresas encuestados el motivo de su formación o creación fueron por inversión más no de subsistencia respectivamente. El 60% de las Micro y pequeñas empresas encuestados, están en el mercado de 5 años a más en resumen son Micro y pequeñas empresas formadas recientemente en la ciudad de Sihuas - Ancash. De los representantes: El promedio de edad de los representantes legales de las Micro y pequeñas empresas encuestadas es de 30 – 45 años. El 60%. De los representantes legales encuestados es del sexo femenino, El 40% de los empresarios encuestados tiene grado de estudios superior universitaria. De la capacitación El 100% de las Micro y pequeñas empresas encuestados han capacitado a su personal en los dos últimos años antes de que inicien sus labores en las Micro y pequeñas empresas, para tener un mejor desempeño en las actividades de trabajo encomendado por parte de la gerencia. El 80% de la Micro y pequeñas empresas encuestados han capacitado a su personal en los dos últimos años en los temas de atención al cliente, estos resultados muestran que falta tomar más conciencia por parte de los representantes legales de las Micro y pequeñas empresas, deben invertir más en constantes capacitaciones y en temas diferentes, marketing, calidad de servicios, etc. Se concluyó que: La mayoría de los representantes de las MYPES tienen una edad entre 30 a 45 años, son de sexo femenino y tienen grado de instrucción superior universitaria. La totalidad de las MYPES encuestados el motivo de su formación o creación fueron por inversión. La mayoría de las MYPES encuestados están en el mercado de 5 años a más. La totalidad de las MYPES encuestadas capacitan a su personal en los dos últimos años. La mayoría de MYPES encuestadas han capacitado a su personal en atención al cliente y calidad del servicio.

Zegarra, (2013): En su investigación titulada “*Caracterización del financiamiento, capacitación y rentabilidad de las micro y pequeñas empresas del sector servicios rubro hoteles de Nuevo Chimbote, 2010-2011*” obtuvo que: Con respecto a las MYPES: El 40% de las MYPES tienen una antigüedad de más de 3 años en la actividad empresarial El 90% de las empresas encuestadas llevan contabilidad. Este resultado estaría implicando, que la mayoría de las empresas encuestadas son formales y tienen una liquidez adecuada para pagar al contador. Respecto a la capacitación: El

70% de las MYPES encuestadas sí capacitan a sus trabajadores. El 60% de las MYPES encuestadas consideran como una inversión la capacitación. El 90% de las MYPES encuestadas creen que la capacitación si mejora el rendimiento de sus trabajadores. El 90% de las empresas encuestadas creen que la capacitación mejora la competitividad, es decir sobresale sobre otras empresas. El 100% de las MYPES encuestadas creen que la capacitación eleva el nivel de sus empresas. Se concluye que: La mayoría de las MYPES encuestadas tienen más de tres años en la actividad hotelera. Asimismo, más de la mitad manifiestan que sus empresas se constituyeron por financiamiento propio, y casi la totalidad llevan contabilidad. La mayoría de los microempresarios si capacitan a sus trabajadores; más de la mitad consideran como una inversión la capacitación y el total de los microempresarios encuestados creen que la capacitación eleva el nivel de su empresa.

Peña (2014) en su investigación titulada: “*Caracterización del financiamiento, capacitación y rentabilidad de las MYPES del sector servicios - rubro hoteles de la ciudad de Piura periodo 2013*” Obteniendo los siguientes resultados: De las MYPES encuestadas se establece que los representantes legales son personas adultas ya que sus edades oscilan entre 26 y 60 años en un 100%. El 57% de los representantes legales encuestados son del sexo masculino, el 50% tienen grado de instrucción de educación superior universitaria, El 100% de los microempresarios encuestados se dedican hace más de 3 años al rubro de hotelería. Estos resultados estarían implicando que las MYPES en estudio. El 50% de los gerentes y/o administradores de las MYPES en estudio, no recibieron ninguna capacitación previa al otorgamiento de los créditos tienen la antigüedad suficiente para ser estables. El 60% de los microempresarios encuestados han recibido una capacitación. El 80% de los microempresarios encuestados ha recibido capacitación en otros cursos no especificados. Esto quiere decir que los trabajadores si son capacitados pero no especificaron en que cursos.

Llegando a las siguientes conclusiones: Respecto a los empresarios: Del 100% de los representantes legales de las MYPES encuestados: el 100% son adultos, el 80% es de sexo masculino y el 50% tiene superior universitaria completa, el 20% secundaria. 20% superior universitaria incompleta. Respecto a las características de la micro y pequeña empresa: Las principales características de las MYPES del ámbito de estudio son: el

100% se dedica al negocio por más de 03 años respectivamente, el 80% de las empresas son formales, 60 % no tiene ningún trabajador permanente y el 50% se formaron por subsistencia y 50% también por ganancia. Respecto a la capacitación: Los empresarios encuestados manifestaron que las principales características de la capacitación de sus MYPES son: el 100% considera que la capacitación del personal es una inversión para empresa. el 70% considera que la capacitación como empresario es relevante para su empresa. Y el 60% de las MYPES recibió más capacitación el año 2012.

Gamarra, (2011): en su investigación titulada: *“Caracterización del financiamiento, la capacitación y la rentabilidad de las micro y pequeñas empresas del sector turismo – rubro hoteles y alojamientos del casco urbano de la ciudad de Tingo María, periodo 2009 - 2010”* obtuvo los siguientes resultados: Referente a los empresarios: El 100% son adultos, porque sus edades se encuentran entre 26 y 60 años. El 55% son del género masculino. El 82 % de los empresarios de las MYPES en estudio tienen educación básica. El 64% de los empresarios de las MYPES tienen la condición de casados, El 36% de los empresarios de las MYPES en estudio tienen la condición de comerciantes, Referente a las características de las MYPES: El 82% tienen más de tres años de antigüedad. El 91% de las MYPES en estudio son formales. El 73% de las MYPES en estudio tienen más de tres trabajadores permanentes. El 36% tienen dos trabajadores eventuales. El 100% de las MYPES en estudio se han formado para obtener ganancias. Referente a la capacitación: El 45% de los representantes de las MYPES dedicados al rubro de hoteles y alojamientos recibieron de 2 a 3 capacitaciones en los últimos dos años. El 55% del personal de las MYPES dedicados al rubro de hoteles y alojamientos sí han recibido algún tipo de capacitación. El 64% de representantes de las MYPES dedicados al rubro de hoteles y alojamientos consideran que la capacitación es una inversión. El 64% de representantes de las MYPES dedicados al rubro de hoteles y alojamientos consideran que la capacitación es relevante para la empresa. El 64% de temas de capacitación en las MYPES dedicados al rubro de hoteles y alojamientos han sido los relacionados con la prestación del mejor servicio al cliente.

Solís (2014). En su investigación titulada: “*El financiamiento, la capacitación y la rentabilidad en las empresas de servicio, rubro hoteles en el distrito de independencia Huaraz periodo 2011*” Llegó a los siguientes resultados: Respecto a los empresarios. Las edades de los representantes legales de las micro y pequeñas empresas encuestadas, fluctúan entre 26 a 60 años, lo que estaría implicando que dichos representantes legales no son relativamente jóvenes y representando el 57%. El 57% de los representantes legales, de las micro y pequeñas empresas encuestadas, son del sexo femenino. El 57% de los empresarios encuestados tienen grado de instrucción secundaria completa. Respecto a la micro y pequeñas empresas: El 43% de las micro y pequeñas empresas encuestadas dijeron que se dedican a esta actividad empresarial rubro hotelero 3 años. Se observa que el 57% de los trabajadores que laboran en las micro y pequeñas empresas fluctúan entre un número de 1 a 4 trabajadores por empresa. Los representantes manifestaron en un 57% que la finalidad de establecer el negocio fue para obtener ganancias. Respecto a la capacitación: Empresarial: El 43% dijeron que no recibieron capacitación. El 71% de los representantes legales de las micro y pequeñas empresas manifestaron que si se capacitaron en el año 2011 con sus propios medios en un 71% de esa manera el 86% más de 2 veces. El 86% de las representantes legales manifestaron que la capacitación es una inversión ya que ayuda al mejoramiento de la empresa. Personal: El 71% del personal de las micro y pequeñas empresas encuestadas manifestaron que si se capacitaron el año 2011, llevando a que el 43% lo hizo 1 vez. El 71% de los representantes legales de las micro y pequeñas empresas dijeron que la capacitación es relevante para su empresa. Del mismo modo los representantes legales manifestaron que uno de los cursos más solicitados fue marketing empresarial en un 43%, se caracteriza que el 86% si cree que la capacitación al personal mejora la rentabilidad de la empresa. Se concluyó que: La edad que los representantes legales de las MYPES encuestados que más predominan es la que fluctúa en el rango de 26 a 60 años con un 57%. El 57% de los representantes legales son del sexo femenino.

El 57% de los empresarios tienen grado de instrucción secundaria completa. El mayor tiempo que tienen las empresas en el mercado oscila de 3 años su formalidad se sustenta en un 43%. El 71% de los representantes legales encuestados indican que sus negocios son formales. La finalidad para formar una empresa está sustentada en las

ganancias que produce en un 57%. El 57% de los representantes legales de las MYPES encuestadas, respondieron que si recibieron capacitación antes del otorgamiento del crédito. Los representantes recibieron capacitación en un 71% con sus propios medios por lo menos 1 vez. El 86% de los representantes legales de las MYPES encuestados dijeron que la capacitación es una inversión que contribuye con el desarrollo de la empresa. El personal de las MYPES encuestados dijeron fueron capacitados en el año 2011 un promedio de 71% De los empresarios que recibieron capacitaciones, dijeron que el curso más solicitado es el de 43% en Marketing empresarial. El 86% los representantes legales de las MYPES encuestadas dijeron que la capacitación sí mejoró la rentabilidad de sus empresas.

2.2 Bases Teóricas

Definición de Micro y pequeñas Empresas

La Micro y Pequeña Empresa es la unidad económica constituida por una persona natural o jurídica, bajo cualquier forma de organización o gestión empresarial contemplada en la legislación vigente, que tiene como objeto desarrollar actividades de extracción, transformación, producción, comercialización de bienes o prestación de servicios. **Ley 28015 (2003)**

Siendo el caso que en la actualidad, de acuerdo a los resultados hallados, la mayoría de micro y pequeñas empresas están conformadas por personas naturales y son dirigidas por sus dueños que hacen la vez de administradores, además, las actividades de las micro y pequeñas empresas de nuestro país son las anteriormente mencionadas por la ley, pero las que poseen mayor incidencia son las actividades de comercialización y la de prestación de servicios como es el caso las micro y pequeñas empresas a las que se les aplica el presente estudio. Las micro y pequeñas empresas del estudio son las dedicadas a la prestación de servicios, que por lo regular tienen una estructura organizacional bastante simple. Esto se debe a que la población peruana es una sociedad consumista, donde necesita de muchos productos y servicios que le hagan

la vida mucho más fácil y acorten los tiempos de espera para que se amplíe más los momentos libres y utilizarlos en otras actividades.

Características de las micro y pequeñas empresas:

Las micro, pequeñas y medianas empresas deben ubicarse en alguna de las siguientes categorías empresariales, establecidas en función de sus niveles de ventas anuales:

- **Microempresa:** ventas anuales hasta el monto máximo de 150 Unidades Impositivas Tributarias (UIT).
- **Pequeña empresa:** ventas anuales superiores a 150 UIT y hasta el monto máximo de 1700 Unidades Impositivas Tributarias (UIT).
- **Mediana empresa:** ventas anuales superiores a 1700 UIT y hasta el monto máximo de 2300 UIT.

El incremento en el monto máximo de ventas anuales señalado para la micro, pequeña y mediana empresa podrá ser determinado por decreto supremo refrendado por el Ministro de Economía y Finanzas y el Ministro de la Producción cada dos (2) años. Las entidades públicas y privadas promoverán la uniformidad de los criterios de medición a fin de construir una base de datos homogénea que permita dar coherencia al diseño y aplicación de las políticas públicas de promoción y formalización del sector. (**Ley 30056,2013**).

Teniendo como base lo anteriormente mencionado por la ley, podemos afirmar que las micro y pequeñas empresas, según el monto de ventas, son aquellas que no exceden el monto anual de 150 UIT, que para este año, cada UIT está valorizada en S./4.050.00 ascendiendo a un monto anual S./607,500.00 de nuevos soles en ventas; entonces se puede asumir que el monto mensual que debe de vender una micro y pequeña empresa es de S./50,625.00, caso contrario pasaría a ser una pequeña empresa. Las micro y pequeñas empresas del sector servicios rubro hostales dos estrellas de la ciudad de Nuevo Chimbote no exceden el monto máximo mencionado por la ley, ya que no facturan más de S./1,000.00 por día.

Importancia de las micro y pequeñas empresas:

Las micro y pequeñas empresas son importantes por que abarcan varios aspectos importantes de la economía de nuestro país, entre los más importantes cabe mencionar su contribución a la generación de empleo, que si bien es cierto muchas veces no lo genera en condiciones adecuadas de realización persona, contribuye de forma creciente en aliviar el alto índice de desempleo que sufre nuestro país. **(Bernardo, 2006)**

Sin embargo para la Dirección General de Estudios Económicos, Evaluación y Competitividad Territorial (2012) La importancia de la MYPE se evidencia desde distintos ángulos. En primer lugar, es una de las principales fuentes de empleo; es interesante pues como herramienta de promoción de empleo en la medida en que solo exige una inversión inicial y permite el acceso a estratos de bajos recursos. En segundo lugar, puede potencialmente constituirse en apoyo importante a la gran empresa resolviendo algunos cuellos de botella en la producción. Con ello se da oportunidad a que personas sin empleo y de bajos recursos económicos puedan generar su propio empleo, y así mismo contribuyan con la producción de la gran empresa. **(Dirección General de Estudios Económicos, Evaluación y Competitividad Territorial, 2012)**

Los ejemplos más claros los podemos apreciar en los países asiáticos donde las micro y pequeñas empresas son las que fabrican las partes de los productos que elaboran las grandes empresas lo que les genera un aumento significativo de trabajo para el país entero, similar situación es la que se observa en nuestro país en el sector de producción de ropa, donde muchos empresarios son los que abastecen a las grandes cadenas de venta al detalle, generando diversos puestos de trabajo, cumpliendo la primera parte de la importancia de las micro y pequeñas empresas, sin embargo en el estudio de investigación se conoce que no contribuyen al igual que otro sectores de empresas, porque al ser empresas de servicios del rubro hostales dos estrellas requieren de poco personal y al no dedicarse a la producción no contribuyen de ninguna manera a las grandes empresas, que de por si son escasas en nuestra región.

Sin embargo se destaca que las micro y pequeñas empresas son fundamentales para el crecimiento y desarrollo de nuestro país en todos los ámbitos de la economía, desde

los niveles primarios hasta los más complejos, indiscutiblemente el rol de las micro y pequeñas empresas que se desenvuelven en cualquier rubro económico permiten disminuir las tasa de desempleo en nuestro país y otorgar calidad de vida a los ciudadanos que de una manera u otra se ven involucrados en el ciclo económico.

Tipos de micro y pequeñas empresas

Según Mendoza (2011), ha determinado que las micro y pequeñas empresas se pueden clasificar en 3 grupos, cada uno de ellos con características definidas como:

- 1. Micro y pequeñas empresas de Subsistencia:** Las Micro y pequeñas empresas de subsistencia son las unidades económicas que no poseen capacidad de generar utilidades, en detrimento de su capital, dedicándose a actividades que no requieren de transformación substancial de materiales o que deben ejecutar dicha transformación con tecnología artesanal. Estas empresas disponen de un “flujo de caja vital”, pero no impactan de manera significativa en la generación de empleo debidamente remunerado.
- 2. Micro y pequeñas empresas de Emprendimiento:** Los nuevos emprendimientos se entienden como aquellas iniciativas empresariales concebidas desde un enfoque de oportunidad, es decir como una opción superior de autorrealización y de generación de ingresos. Se enfatiza el hecho que los emprendimientos se orientan hacia a la innovación, creatividad y transformación hacia una situación económica saludable y más deseable ya sea para iniciar un negocio o como para mejorar y hacer más competitivas las empresas.
- 3. Micro y pequeñas empresas de Acumulación:** Las Micro y pequeñas empresas de acumulación, poseen la capacidad de generar utilidades para conservar su capital original e invertir en el crecimiento de la empresa, tienen mayor cantidad de activos y se evidencia una mayor capacidad de generación de empleo remunerado. (Mendoza, 2011)

Las micro y pequeñas empresas de nuestra región, por lo regular califican como empresas de subsistencia, pero en el rubro de los hostales dos estrellas de Nuevo Chimbote, se da el caso especial que éstas o son de emprendimiento o son de

acumulación, ya que la afluencia continua de clientes a lo largo del día hace que éstas tengan buenos ingresos y al contar con poco personal además de baja inversión luego de inaugurado el local donde funcionan, les queda una ganancia significativa para los dueños de estas micro y pequeñas empresas lo que les permite mantener a su familia, mejorar su calidad de vida e invertir en apertura de nuevos establecimientos para generar mayores ingresos y puestos de trabajo, en el estudio se puede visualizar que más del 53% de los que dirigen el negocio son Administradores del negocio

La capacitación

La capacitación es el proceso de desarrollar cualidades en los recursos humanos, preparándolos para que sean más productivos y contribuyan mejor al logro de los objetivos de la organización. El propósito de la capacitación es influir en los comportamientos de los individuos para aumentar su productividad en el trabajo. **(Certo, 2011)**

Siendo así que para Ruíz (2005) La capacitación es una actividad que consiste en la aplicación y preparación de conocimientos preferentemente teóricos y de características general para todo el personal o para determinados grupos ocasionales con la finalidad de incrementar mejorar y corregir para cumplir las funciones con eficiencia y eficacia y demostrando buena imagen y seguridad en la organización. **(Ruíz, 2005)**

Pero, según manifiesta Vizcarra (2009) La necesidad de capacitación surge cuando hay diferencia entre lo que una persona debería saber para desempeñar una tarea, y lo que sabe realmente. Estas diferencias suelen ser descubiertas al hacer evaluaciones de desempeño, o descripciones de perfil de puesto. **(Vizcarra, 2009)**

Tal como lo mencionan los autores, Certo, Ruiz y Vizcarra el fin de la capacitación es mejorar cualquier aspecto (actitud, aptitud, habilidades, conocimiento) de un individuo con el fin de que este realice bien las actividades que se le encomiendan de acuerdo al cargo que ocupan, la necesidad de capacitación surge por la apreciación, desde hace algún tiempo, de la cantidad de conocimientos que pueda poseer un trabajador y que

estos sirvan y ayuden a mejorar la empresa, el conocimiento vende y tiene un alto valor; se descubre que los colaboradores de una micro y pequeña empresa necesitan mayores conocimientos cuando el personal no logra alcanzar las metas que se les traza, en pocas palabras, no tiene un buen desempeño, la medida correcta a tomar sería que se realice una evaluación de desempeño y crear perfiles con estudios o experiencia laboral mínima para cada puesto posteriormente evaluar si es que la empresa se encuentra en capacidades de invertir en una capacitación, pero infelizmente no es la realidad actual de las micro y pequeñas empresas en general, donde se observa que si un empleado no cumple con las expectativas de los dueños inmediatamente pasa a ser despedido, es por eso que está en manos de los nuevos talentos y de nuestras autoridades capacitar a estos empresarios para que poco a poco vayan cambiando su mentalidad y puedan ir mejorando su empresa, misma realidad hallada en las micro y pequeñas empresas del rubro hostales dos estrellas, que pese no requiere a personal demasiado cualificado presenta los mismos problemas, ya que si el trabajador no cumple con las expectativas del dueño, es despedido.

Es por eso que según Pérez, Arango, Pineda, (2011): Se requiere de un enfoque estratégico, con retroalimentación permanente para los procesos de selección y capacitación del personal, de manera que se atienda, tanto los requerimientos técnicos de los puestos de trabajo y el re entrenamiento del personal calificado, como la formación del personal para la cultura de la organización en permanente evolución **(Pérez, Arango & Pineda, 2011)**

Se puede acotar que las aptitudes y actitudes de los trabajadores de una empresa tienen que estar acorde a la cultura de la empresa, ya que si sus valores y virtudes no encajan a lo que pide la organización este no podrá adaptarse y en poco tiempo se irá de la organización. Además los empresarios tienen que poner mayor énfasis al proceso de selección de personal, ya que es un factor sumamente importante para las empresas, especialmente en cuestiones monetarias, porque cuando se procede a una elección de personal errónea se incurrirá en gastos innecesarios de recursos valiosos como lo es el tiempo de capacitación, la elección de otro reemplazante y el dinero que se pierde en capacitarlo. La cultura organizacional de las micro y pequeñas empresas del sector

servicios, rubro hostales dos estrellas del distrito de Nuevo Chimbote, es en su mayoría débil, por lo que los empleados no saben exactamente que es lo que espera la organización de ellos, es por esto que la adecuada selección de personal y la capacitación de los colaboradores va a ayudar a la empresa a crear un excelente clima laboral y fortalecer la cultura organizacional.

Importancia de la Capacitación

Para las empresas ya sea micro, pequeñas o medianas, la capacitación es importante para su crecimiento y desarrollo institucional según lo manifiesta Vizcarra (2009), Para las empresas u organizaciones, la capacitación debe ser de vital importancia porque contribuye al desarrollo personal y profesional de los individuos a la vez que redundan en beneficios para la empresa. En la actualidad la capacitación de los recursos humanos es la respuesta a la necesidad que tienen las empresas o instituciones de contar con un personal calificado y productivo. **(Vizcarra,2009)**

Es por eso que para Cabrera (2009), mientras mayor desarrollo tecnológico en la sociedad, mayor necesidad de talento, o sea, de personas competentes técnica y emocionalmente capaces de crear, innovar, crear valor, afrontar retos en los negocios, elaborar bienes y servicios de calidad y contribuyan a que la organización aprenda a mantenerse en un mercado globalizado: la tendencia es que las organizaciones se conviertan en comunidades de aprendizaje que lo generen, lo conserven y lo traduzcan en acciones de valor agregado

Para convertirse en una organización líder en la nueva economía, su desempeño debe ser consecuencia no sólo de la formación de los empleados, sino de la adquisición de mayores conocimientos y habilidades, del avance en competencias emocionales **(Cabrera, 2009)**

Hace muchas décadas atrás, después de que la máquina y la tecnología fueron capaces de reemplazar en muchas actividades la mano de obra humana, las personas se vieron en necesidad de adquirir muchas más habilidades y destrezas, es decir un valor agregado, para que sean más útiles y puedan conseguir empleos que les permitan poder conseguir recursos para poder vivir; sin embargo en nuestro país el acceso a tecnología

es realmente escaso especialmente para las micro y pequeñas empresas en comparación a los grandes países asiáticos, es por esto que los empresarios peruanos deberían de hacer mayor hincapié en la formación de sus trabajadores para que como menciona Cabrera (2009), se puedan generar bienes y servicios de calidad. En las micro y pequeñas empresas donde se realizó el estudio de investigación se puede apreciar que el acceso a tecnología es estándar y el nivel de acceso a conocimientos es bajo ya que si bien cuentan con equipos tecnológicos que facilitan los registros, las comunicaciones y reducen el tiempo de espera de los clientes, no son suficientes para asegurar un excelente nivel de atención.

Así mismo la capacitación de recursos humanos debe ser de vital importancia porque contribuye al desarrollo personal y profesional de los individuos a la vez que redonda en beneficios para la empresa. Y la capacitación no debe ser algo que se hace al azar, con unos cuantos seminarios sobre temas de moda de vez en cuando y cuando haya tiempo y fondos de sobra. La capacitación debe ser parte de un programa bien estructurado, estudiado, planificado y discutido por todos los niveles administrativos involucrados, sin que falte la alta gerencia, la que debe reafirmar con su injerencia, la importancia de que goza la capacitación en la empresa. **(León, 2014)**

Es deber de los empresarios de fomentar la cultura de capacitación, no sólo como parte de formación dentro de la empresa y de las actividades que desempeñan dentro de la empresa, si no también especializaciones en su carrera profesional, inculcarles el hambre de conocimiento para que se puedan desarrollar profesionalmente; en el caso de las micro y pequeñas empresas del sector servicio rubro hostales dos estrellas, se debe fomentar el desarrollo profesional de los miembros de la organización para que estos lleguen a la autorrealización y se encuentren conformes con el trabajo que desempeñan.

Objetivos de la capacitación:

Los objetivos según Rodríguez y Ramírez, se pueden definir por la formación de recursos humanos de la siguiente manera:

- Elevar el nivel de eficiencia y satisfacción del personal a través de la actualización y perfeccionamiento de los conocimientos y habilidades; así como del desarrollo de actitudes necesarias para el buen desempeño del respectivo trabajo. Esto redundará en una elevación de la cantidad y calidad del trabajo, así como en la superación personal y en el mejoramiento del nivel socioeconómico de los individuos que integran la organización.
- Los esfuerzos de capacitación deben dirigirse a disminuir, los problemas de falta de conocimientos, habilidades, actitudes del personal, y que interfieren en el logro de la máxima eficiencia. De este modo se podrán disminuir las inasistencias y los retardos, los errores, la cantidad y costo de desperdicios, los accidentes y las enfermedades profesionales, etc. **(Rodríguez & Ramírez,2010).**

Por otro lado para Lefcovich los objetivos son:

- El desarrollo de habilidades, descubrir los talentos de los colaboradores.
- Impartir conocimientos, mejorar los procesos mediante la capacitación.
- Influir en las actitudes; de los trabajadores, para que tengan mejor desenvolvimiento y mayor compromiso en sus labores

Es importante no perder de vista que la capacitación debe ser desarrollada y ejecutada como un sistema progresivo. **(Lefcovich, 2009)**

Por lo tanto al ser un sistema progresivo, tal como lo menciona Lefcovich (2009), la capacitación nunca se debe terminar de dar, ya que con el pasar del tiempo las tendencias y los conocimientos para adquirir se hacen cada vez más amplios y complejos, se realizan con el fin de que la empresa siempre apunte a la mejora continua, ya que existe una progresiva aparición de nuevos competidores con mejores técnicas y procesos mucho más definidos, que hacen que los empresarios de las micro y pequeñas empresas en estudio opten por modernizar poco a poco sus procesos cuidando siempre que las actitudes del personal sean las idóneas para el trato del cliente, igualmente se suma el descubrimiento de nuevos talentos dentro de la organización que es un buen paso para poder hacer línea de carrera dentro de la

empresa, asumiendo nuevos roles y tareas donde se pueda aprovechar al máximo las habilidades de cada uno de los trabajadores.

Sin embargo, para Chiavenato (2011), los objetivos que persigue la capacitación son:

1. Preparar a las personas para la realización de las tareas del puesto
2. Brindar oportunidades para el desarrollo personal continuo y no sólo en sus puestos actuales, sino también para otras funciones más complejas y elevadas.
3. Cambiar la actitud de las personas, sea para crear un cliente más satisfactorio entre ellas o para aumentarles la motivación y volverlas más receptivas. **(Chiavenato, 2011)**

Beneficios de la capacitación:

La capacitación platea múltiples beneficios para las empresas en general que se reflejan de manera interna y externa, es por esto que según Chiavenato (2009) los beneficios se dividen en dos grupos:

1. Internos:

- Mejora de la eficiencia de los servicios
- Aumento de eficacia en los resultados
- Creatividad e innovación en los productos y servicios que se ofrecen en el mercado.
- Mejora calidad de vida en el trabajo.
- Mayor calidad y productividad.
- Mejor atención al cliente
- Valor agregado

2. Externos:

- Mayor competitividad organizacional.
- Mejora de la imagen de la organización **(Chiavenato, 2009)**

Puesto que los empleados de una empresa nunca son fijos y no se conoce cuál es su compromiso con la empresa, se tiende a caer en diversas dudas como lo son, que si realmente el personal de una micro y pequeña empresa del sector servicio, rubro hostales dos estrellas tiene que recibir capacitación, o que pasaría si realiza una inversión para mejorar las capacidades del personal pero este luego se va y no retribuye a lo que invirtió el dueño de la empresa; ante esta situación muchos empresarios de

nuestro país caen en el error de no capacitar para no perder, cuando la medida correcta sería capacitar e idear formas de retención de personal, para que este no se vaya y se proteja la inversión realizada. Mismo pensamiento es el que mantienen los empresarios de nuestra región, donde prefieren que las autoridades del campo como MINCETUR sean las que organicen las capacitaciones y pagar un módico precio por trabajador en vez de organizarlas ellos mismos y tener temas especializados de acuerdo a sus necesidades.

Los beneficios internos como externos propuestos por Chiavenato son aplicables a las micro y pequeñas en estudio ya que someterse a un proceso de capacitación ha tenido como resultado que se ha mejorado la atención brindada a sus clientes, el rendimiento es mayor a cuando no recibían capacitación, los empleados son más productivos y de una u otra manera ha contribuido al mejoramiento de la imagen de la empresa en conjunto con técnicas para la mayor captación de clientes.

Pero para León (2014) los beneficios son para las organizaciones y el personal siendo así una clasificación similar de beneficios propuesto por Chiavenato, donde los beneficios internos corresponden a los de la organización y el personal:

- **Beneficios para las organizaciones:**

- Conduce a rentabilidad más alta y a actitudes más positivas.
- Mejora el conocimiento del puesto a todos los niveles.
- Crea mejor imagen.
- Mejora la relación jefes-subordinados.
- Aumenta la motivación del personal, lo que trae, en consecuencia, mayor productividad.
- Se promueve la comunicación en toda la organización.
- Reduce la tensión y permite el manejo de áreas de conflictos.
- Se agiliza la toma de decisiones y la solución de problemas.
- Promueve el desarrollo con vistas a la promoción.
- Contribuye a la formación de líderes y dirigentes.
- Disminuye los conflictos por haber en las empresas personas más capacitadas.

- **Beneficio para el personal**

- Sube el nivel de satisfacción con el puesto, lo cual, a su vez, aumenta la productividad.
- Ayuda al individuo para la toma de decisiones y solución de problemas.
- Alimenta la confianza, la posición asertiva y el desarrollo.
- Contribuye positivamente en el manejo de conflictos y tensiones.
- Aumenta la autoestima de las personas, lo que redundará en un mejor clima laboral.
- Forja líderes y mejora las aptitudes comunicativas.
- Permite el logro de metas individuales.
- Desarrolla un sentido de progreso en muchos campos.
- Elimina los temores a la incompetencia o la ignorancia individual.
- Mejora el clima organizacional.
- Hacer sentir más útil al trabajador mediante la mejora del desempeño.

En general, la capacitación aumenta el valor de las personas, lo cual tiene consecuencias personales y laborales altamente positivas. **(León, 2014)**

Los beneficios mencionados por León, tanto para la empresa como para el personal son correctos, ya que en los procesos de capacitación se logra una mayor confraternización entre los miembros de la empresa y es mediante los talleres en el que se pueden apreciar quienes juegan el papel de líder, es decir quienes tienen mayor influencia en la decisión de sus compañeros, que sirve para el empresario al atravesar situaciones conflictivas pueda tratar con esas personas directamente y de esta forma agilice la toma de decisiones para beneficios de todas las partes. Además con el personal permite que estos se sientan seguros en sus puestos de trabajo, y genere confianza entre empresarios y empleados, así mismo contribuye a que se alivien las tensiones incluso se opten por nuevas opciones para manejar los conflictos en la organización, para el campo de estudio al que se dirige el presente trabajo de investigación se puede acotar que mejora la imagen de la empresa ya que se le logra conocer como una organización responsable por sus trabajadores que además como implementa programas de capacitación es seguro que tenga mejor atención y mejores procesos que una empresa que no utilice la capacitación.

Siendo así que García (2011), propone otros beneficios que enriquecen los ya conocidos, que son:

1. Permite planear, realizar y controlar la función de capacitación
2. Se puede presupuestar la utilización de los recursos de manera eficiente y efectiva.
3. Refleja una situación real que permite evaluar la necesidad imperante de capacitación en la organización.
4. Conocer quienes necesitan capacitación: qué tipo de conocimientos para las personas y en que departamentos de la empresa.
5. Establecer los lineamientos para los planes y programas y su ejecución o impartición **(García, 2011)**.

Principios de la capacitación:

Según Jaureguiberry (2013): La capacitación, implica una serie de puntos que por ser indiscutibles para que la misma sea exitosa podemos llamar principio, ya que aceptamos sin necesidad de demostrar y estos son:

- La participación
- La responsabilidad
- La actitud de investigación
- El espíritu crítico
- La gestión Cooperativa.
- Capacidad para el aprendizaje y la evaluación. **(Jaureguiberry, 2013)**

Si bien es cierto los principios siempre deben ser aceptados y cumplidos por todos los participantes, en nuestra realidad, por lo regular, se muestra lo contrario, ya que múltiples veces se ha podido observar la falta de responsabilidad por parte de los empleados. la poca participación y la falta de compromiso de los miembros con las actividades que plantea la empresa, especialmente cuando se trata de recibir capacitaciones en horario fuera de trabajo sin goce de haber; las micro y pequeñas empresas del sector servicios rubro hostales dos estrellas del distrito de Nuevo

Chimbote que capacitan a su personal tienen conocimiento que existen ciertos criterios que se deben de cumplir para que el proceso de aprendizaje se lleve a cabo de forma eficiente, sin embargo la actitud de los trabajadores deja mucho que desear por parte de los dueños, porque como se mencionó líneas arriba les falta responsabilidad además de actitud de investigación y espíritu crítico agravando más la situación en la que se encuentran.

Proceso de capacitación:

Según Chiavenato (2009), la capacitación es un proceso cíclico y continuo que pasa por cuatro etapas:

1. **El diagnóstico:** consiste en realizar un inventario de las necesidades o las carencias de capacitación que deben ser atendidas o satisfechas. Las necesidades pueden ser pasadas, presentes o futuras.
2. **El diseño:** consiste en preparar el proyecto o programa de capacitación para atender las necesidades diagnosticadas.
3. **La implantación:** es ejecutar y dirigir el programa de capacitación.
4. **La evaluación:** consiste en revisar los resultados obtenidos con la capacitación **(Chiavenato, 2009).**

Es más, para García (2011) Se puede decir que la capacitación es un proceso continuo, porque aún cuando al personal de nuevo ingreso se le de la inducción en forma adecuada, con frecuencia es preciso entrenarlos o capacitarlos en las labores para las que fueron contratados y/o proporcionales nuevos conocimientos necesarios para el desempeño de un puesto, al igual que los empleados con experiencia que son ubicados en nuevos puestos, pueden requerir capacitación para desempeñar adecuadamente su trabajo. Es posible que aún los candidatos internos no posean las habilidades o que también tengan hábitos incorrectos que requieran corregirse. También, siempre será necesario mantener un equilibrio entre las aptitudes y actitudes de los trabajadores y los requerimientos del puesto. En este esquema entran en juego la orientación y la capacitación para poder aumentar la productividad. **(García, 2011)**

Ambas propuestas coinciden en el mismo punto: La capacitación es un proceso continuo o cíclico, en lo mencionado por Chiavenato podemos apreciar una clasificación más definida del proceso cíclico que las micro y pequeñas empresas deben de seguir para poder implementar el proceso de la capacitación, donde siempre se debe de hacer un diagnóstico situacional de la realidad de la empresa para que se conozca que medidas deben de tener en cuenta para conseguir una capacitación oportuna e idónea a lo que necesita, posteriormente se realiza el diseño que va a tener la capacitación que el personal va a necesitar, teniendo en cuenta los temas, el tiempo la programación de cada tarea y el diseño de un cronograma para todo el tiempo que va a durar la capacitación, después de la planificación completa viene la implementación de lo señalado en el punto anterior, donde se busca la cooperación de cada uno de los miembros de la micro y pequeña empresa, debe ser acompañada de la supervisión y dirección de los encargados de este proceso, por último, y es uno de los puntos clave es la evaluación que nos permitirá conocer que tanto el personal ha captado de la capacitación recibida, cuanto ha aprendido, y como han mejorado sus habilidades y actitudes en sus puestos de trabajo, en el rubro de estudio sería que tanto ha mejorado la atención a los clientes y como se ve reflejado en los estados financieros de la empresa, por otra parte refiriéndonos netamente a lo mencionado por García, se concuerda en que si bien es cierto se capacita al personal cuando ingresa para que conozcan las funciones que deben de ejercer dentro de la organización aun así siempre se requiere de una capacitación continua brindándole nuevos conocimientos que le permitan ejercer con eficiencia las tareas asignadas, el mejoramiento de las habilidades debe de ser primordial para la empresa, con el fin de corregir los errores en las actitudes de los empleados para que puedan ser productivos en la ejecución de sus funciones.

Métodos de capacitación:

Los métodos de capacitación son diversos y se pueden combinar y crear el método perfecto para cada tipo de empresa, es por eso que según Martínez & Martínez (2009) los métodos de capacitación son los siguientes:

1. **Capacitación en el trabajo:** Es la capacitación impartida durante la actividad laboral del individuo, por su jefe inmediato o un instructor especializado. Se emplean los instrumentos y materiales que normalmente se utilizan en los puestos de trabajo. Este tipo de capacitación es apropiado cuando se presenta una o más de las siguientes situaciones: (i) se trata de enseñar contenidos prácticos; (ii) no existen otras instalaciones, equipos y ambientes apropiados para el aprendizaje, fuera del sitio de trabajo, y (iii) hay restricciones de horario de trabajo para capacitar al trabajador.
2. **Capacitación fuera del trabajo:** La capacitación es impartida en centros especializados, dentro o fuera de la empresa, en forma sistemática y con base en un programa estructurado. Este tipo de capacitación es especialmente indicado cuando se trata de procesos de enseñanza-aprendizaje grupales, basados en programas de capacitación estandarizados que combinan el aprendizaje teórico y práctico.
3. **Capacitación presencial:** La capacitación presencial es la modalidad tradicional de enseñanza-aprendizaje, en la cual el instructor interactúa directamente -cara a cara-con el o los participantes durante todo el proceso. Esta modalidad es indicada cuando los participantes requieren apoyo técnico y reforzamiento motivacional continuos durante el proceso de aprendizaje.
4. **Capacitación no presencial:** La capacitación no presencial engloba todas las modalidades de capacitación que no requieren la presencia física del instructor en el lugar de aprendizaje ni la interacción cara a cara del instructor con los participantes, tales como la capacitación a distancia y los programas de autoaprendizaje. En estos casos, la presencia del instructor es ocasional o nula (por ejemplo, para introducir un tema, extraer conclusiones y guiar a los participantes en determinadas etapas del aprendizaje), y se reemplaza, en gran parte, por materiales didácticos autoexplicativos. Los métodos no presenciales están centrados en la persona, que debe controlar su aprendizaje conforme a pautas de autoevaluación preestablecidas en el programa.
5. **Aprendizaje pasivo:** Está relacionado con las modalidades de capacitación en las cuales el participante es un receptor pasivo de la enseñanza que imparte el instructor, ya sea en forma directa (por ejemplo, mediante técnicas expositivas)

o indirecta (por ejemplo, por medios impresos o audiovisuales). En estos casos, el aprendizaje no exige actividades complementarias a los participantes, como realizar ejercicios prácticos o resolver problemas, salvo las necesarias para evaluar lo aprendido. La interacción entre participantes y el instructor es ocasional o nula, y apunta a aclarar dudas. El método pasivo es aplicable cuando se trata de enseñar conceptos que pueden ser definidos en forma precisa o destrezas que siguen una rutina específica, sin lugar a interpretaciones equívocas, de manera que el participante sólo necesita escuchar, observar, practicar, leer (a veces) y memorizar.

6. **Aprendizaje activo:** Se aplica en las modalidades de capacitación que exigen al participante pensar y actuar para descubrir el conocimiento. El papel del instructor y los medio didácticos consiste en facilitar, guiar y estimular el aprendizaje, que, en este caso, tiene como protagonista al participante. El proceso de aprendizaje activo sigue una lógica que va de lo simple a lo complejo, de lo concreto a lo abstracto y de la observación a la racionalización.
7. **Capacitación grupal:** Se refiere a las modalidades de capacitación en las cuales el sujeto del aprendizaje es un grupo de participantes, y la enseñanza se imparte en forma colectiva. Las fortalezas de la capacitación grupal radican en la posibilidad de crear un ambiente de interacción social estimulante, entre los participantes entre sí y con el instructor. A su vez, el mayor desafío de la capacitación grupal es reducir las diferencias individuales que pueden presentarse en cuanto a la capacidad y motivación para aprender de los participantes, de manera de lograr un aprendizaje homogéneo dentro de los plazos del programa de capacitación.
8. **Capacitación individual:** Es la capacitación que se adapta a las características individuales de cada participante, considerando sus potencialidades y limitaciones en cuanto a conocimientos previos, experiencia, intereses y estilo de aprendizaje. Esta modalidad de capacitación sitúa a cada individuo en el centro del proceso de capacitación, por lo que requiere un currículo flexible y sistemas de evaluación del aprendizaje que puedan adaptarse a las diferencias entre los participantes. Además, exige una atención personalizada del instructor cuando el grupo meta es heterogéneo. La experiencia demuestra que la eficacia

de la capacitación individualizada puede aumentar considerablemente cuando es complementada con elementos de aprendizaje activo. **(Martinez & Martinez, 2009)**

Los métodos de capacitación utilizados por las empresas suelen estar acorde a las necesidades que estas presenten, al tema a tratar o al personal que se va a capacitar, las micro y pequeñas empresas en estudio presentan por lo general la capacitación en el trabajo ya que el dueño se encarga de impartir los conocimientos, especialmente cuando el colaborador es nuevo o el empresario no quiere incurrir en gastos adicionales, capacitación presencial, porque así se asegura de que el colaborador está percibiendo la información que se le está proporcionando además que está presto a formular preguntas y estimar hasta que punto el trabajador está captando lo que se le menciona; se da además un aprendizaje activo ya que se requiere una continua interacción con los participantes donde se le formulen preguntas que permitan descubrir los conocimientos previos y que es lo que están captando con el proceso de aprendizajes que le brinda el empresario, se realiza una capacitación grupal cuando se quieren dar a conocer puntos generales o necesitan que los colaboradores interactúen entre sí, además que es más económico para el empresario que brindar una clase de capacitación diferente para cada uno de los trabajadores de su empresa, pero se da el caso en que se requiere que cada uno reciba una distinta clase de capacitación por la diferencia que existen entre sus roles dentro de la organización, ante esta situación el empresario opta por hacerlos cada cierto tiempo por orden de prioridad en instituciones privadas o públicas si es que se diera la oportunidad.

Dentro de los métodos de capacitación podemos apreciar a grandes rasgos que hay cuatro clasificaciones dentro de lo mencionado por Martinez y Martinez siendo el primer grupo la capacitación en el trabajo y fuera del trabajo; lo ideal para de las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro hostales dos estrellas es utilizar el método de capacitación en el trabajo, dentro de la empresa, ya que no quita demasiado tiempo y especialmente por que “no existen otras instalaciones, equipos y ambientes apropiados para el aprendizaje” además porque hacerlo fuera del trabajo implicaría mayores gastos para los empresarios que desanimaría la iniciativa de implementación de capacitación para el mejoramiento de habilidades de los trabajadores; dentro del

segundo grupo encontramos la capacitación presencial y no presencial; la aplicable para el objeto de estudio es la capacitación presencial porque así el empresario puede tener la seguridad de que reciban la información que necesitan para ejecutar eficientemente sus actividades en los puestos que ocupan; entre las modalidades de capacitación activa o pasiva se debe utilizar la que esté más acorde al tema de capacitación, enfocándonos al caso que se brinde capacitación en atención al cliente, como el tema que las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro hostales dos estrellas del distrito de Nuevo Chimbote aplican más esta capacitación, se optaría por una capacitación activa donde los casos vivenciales sean fundamentales para el desarrollo y adquisición de conocimientos además que mediante este método podemos apreciar el actuar que normalmente seguiría un trabajador ante los diversos casos que se le presenten luego poder indicarles cuál es el procedimiento correcto y en que aspectos debe mejorar; por último entre la elección de una capacitación grupal y una capacitación individual se debería optar por combinar ambas técnicas, la capacitación grupal para dar a conocer términos generales tal como compartir la cultura organizacional o gemas similares mientras que se utilizaría la capacitación individual a cargos específicos como el de la recepcionista que es la primera persona que tiene contacto con los clientes y debe de ofrecer el mejor trato por lo que una capacitación individual sería idóneo para estos casos.

Técnicas de capacitación:

Las técnicas de capacitación son diversas y aplicables según las necesidades y el tipo de personal con el que cuente, siendo así que Chiavenato (2009), afirma que existen varias técnicas de capacitación, a saber teniendo entre las más usadas:

1. Lecturas: La técnica más utilizada para transmitir información en programas de capacitación es la lectura. La lectura es un medio de comunicación que implica una situación de mano única, en la cual un instructor presenta verbalmente información a un grupo de oyentes. El instructor presenta la información en esa situación de capacitación, mientras que el personal en capacitación participa escuchando y no hablando. Una ventaja de la lectura es que el instructor expone a las personas en capacitación una cantidad máxima de información dentro de un periodo determinado.

No obstante, la lectura tiene algunas desventajas. Como es un medio de mano única, el personal en capacitación adopta una posición pasiva.

2. Instrucción programada: Es una técnica útil para transmitir información en programas de capacitación. El aprendizaje programado aplica sin la presencia ni la intervención de un instructor humano. Se presentan pequeñas partes de información, que requieren las correspondientes respuestas, al personal en capacitación, al personal en capacitación. Éstos pueden determinar sus respuestas, sabiendo si han comprendido la información obtenida. Los tipos de respuestas solicitados a los capacitados varían conforme a la situación, pero generalmente son de opción múltiple, verdadero o falso, etc. Tal como el método de la lectura, el aprendizaje programado tiene ventajas y desventajas. Algunas de las ventajas son: la posibilidad de que sea computarizado y de que los capacitados absorban el conocimiento en sus propias casas, saber de inmediato si están en lo correcto o no y participar activamente en el proceso. La principal desventaja es que no presentas respuestas al capacitado.

3. Capacitación en clase: Es el entrenamiento fuera del local de trabajo, en un aula. Los educandos son reunidos en un local y cuentan con la ayuda de un instructor, profesor o gerente que transmite el contenido del programa de capacitación. Se trata de una situación de laboratorio y está aislada del local de trabajo. Es el tipo de capacitación más utilizado. Las organizaciones suelen divulgar las horas dedicadas per cápita para evaluar el tiempo que el educando pasa en clase.

4. Capacitación por computadora (Computer based training, CBT): Con ayuda de la tecnología de la información (TI), se puede hacer por medio de CD o DVD y con la ayuda de multimedia (gráficos, animación, películas, audio y video)

5. E learning: Se refiere al uso de las tecnologías de internet para entregar una amplia variedad de soluciones que aumentan el desempeño y el conocimiento de las personas. También se conoce como web-based training (WBT) o capacitación en línea y tiene tres fundamentos:

1. Es una red que es capaz de actualizar, almacenar, distribuir y compartir al instante el contenido de la instrucción o la información.
2. Se puede entregar al usuario final por vía de la computadora mediante la tecnología estándar de internet.

3. Se enfoca en el aspecto más amplio del aprendizaje y va más allá de los paradigmas tradicionales de capacitación. No se limita a la entrega de la instrucción. (Chiavenato, 2009)

En las micro y pequeñas empresas del sector servicio rubro hostales dos estrellas es conveniente utilizar las técnicas de Lecturas y E-learning, porque son las más fáciles de aplicar de acuerdo a la situación de la empresa además que propone múltiples beneficios, empezando por la lectura, que pese a que los colaboradores se convierten en un ente pasivo permite que exista una transmisión de información más rápida y fluída, por otro lado el e-learning nos propone una técnica diferente donde el principal referente son las herramientas tecnológicas, que va a facilitar la llegada de información y le da un plus a la capacitación ya que como menciona Chiavenato, no se limita a la entrega de información, si no va más allá, se puede citar el uso de medios audiovisuales para ejemplificar con el múltiple contenido que se puede hallar en las diversas plataformas de internet, además esta técnica es más económica que la lectura y las otras mencionadas pero para aplicarla se debe analizar el compromiso del trabajador con la empresa y determinar si este es capaz de aprender autónomamente.

Etapas:

Este proceso se compone de 5 etapas según la investigación de Rodriguez (2007):

1.Diagnóstico: Identifica las dificultades del empleado para alcanzar el objetivo.

- Dificultades de habilidades y conocimiento.
- Dificultades que confrontan en su trabajo.

2.Programación: Determina los medios necesarios para solucionar el problema. Esta etapa contiene:

- Persona a capacitar.
- Quién realizará la capacitación.
- El tema a capacitar.
- Intensidad y duración.
- Cuáles son los objetivos esperados.
- Costos.

- Objetivo del curso.

3.Planeación: Esta etapa contiene:

- Lugar dónde se realizará la capacitación:
 - En el lugar de trabajo.
 - Fuera del lugar de trabajo.
- Método y materiales.
- Cantidad de personas.
- Adecuación del Programa a las necesidades de la empresa.

4.Ejecución: Esta etapa contiene:

- Calidad del material para enseñar.
- Calidad de los Instructores (conocimiento y pedagógico).
- Garantizar la motivación del personal

5.Evaluación, control y seguimiento.

En esta etapa de gran dificultad no debe limitarse a medir los conocimientos adquiridos, sino hay que verificar los cambios de comportamiento producidos y si los resultados obtenidos son los esperados por la Empresa.

Si deseamos sinceramente que nuestra organización alcance un alto nivel de competitividad, el recurso principal para alcanzarlo es el hombre, el cual debe estar preparado, no sólo técnicamente, debe estar motivado y con voluntad para tratar de resolver con rapidez y calidad. **(Rodríguez,2007)**

Indicadores de respuesta a la capacitación:

- Incremento en la eficacia y eficiencia en la empresa
- Disminución del ausentismo, rotación y despido de personal, accidentes, índices de roturas, porcentajes de desperdicios.
- Mejor actitud del personal.
- Contexto favorable para la incorporación de nuevas tecnologías.

En un ciclo normal de proyecto la etapa de análisis debería ser muy corta, así como la de planificación, guardando la mayor cantidad de energía, recursos y tiempo a la etapa de implementación. La etapa de monitoreo y evaluación es muy necesaria para cerrar el ciclo pues permite analizar las experiencias y aprender de los casos exitosos y de los fracasos ocurridos las fases anteriores. **(Rodríguez,2007)**

Las etapas que sigue la capacitación en las empresas son las mismas que posee el proceso administrativo, las micro y pequeñas empresas en estudio tienen que seguir necesariamente estas etapas si es que quieren que se logre un buen proceso de capacitación para lo cual deben de empezar con el diagnóstico situacional de la empresa, aquí se deben de determinar cuáles son las necesidades que estas poseen, es decir qué es lo que le va mal o las dificultades que presentan, a raíz de una correcta identificación de necesidades se puede llevar una correcta capacitación, posteriormente encontramos la etapa de programación, donde se determina que temas se van a tratar, objetivos, tema a capacitar, los capacitados y capacitadores que han de conseguir, todo esto enfocado a los recursos que posee la micro y pequeña empresa, la planeación donde se tratan con frecuencia los cronogramas y cantidades tanto monetarias como humanas, enseguida encontramos la ejecución de todo lo anteriormente mencionado, esta etapa debe de tener un constante monitoreo para tener el control sobre los incidentes y tener los menores márgenes de errores dándole prioridad al recurso humano conjunto a los valores actitudes que ellos poseen, además cabe resaltar que esta etapa debe de ser la más larga y la encargada de transmitir los conocimientos que se necesitan, por último se hace la evaluación control y seguimiento al proceso de capacitación para determinar los resultados, conocer si lo aplican o no en la organización y en que medida a beneficiado en los procesos de la empresa para esto se debe de utilizar los indicadores de evaluación que son fieles reflejos del producto de capacitación.

Pero, Según la investigación de Cummings & Worley (2007) las etapas de aplicación son:

1. **Determinar las necesidades:** A semejanza del diagnóstico hecho en el modelo general del cambio planificado, al detectar las necesidades se descubre que capacitación se requiere. Se recaban los datos referentes a la compañía, al trabajo e individuo. La evaluación de la compañía se centra en los sistemas que inciden en la capacidad de transferir la capacitación. Para que eso suceda, es necesario brindarles a los participantes la oportunidad y

las condiciones propicias para que se apliquen al trabajo las habilidades, conocimientos y capacidades recién adquiridas. La evaluación indica si se cuenta con el soporte adecuado para que tanto la capacitación como el desarrollo valgan la pena. La evaluación del trabajo consiste en conocer las tareas, las actividades y decisiones que mejorarán una vez terminado el programa. El último elemento- evaluación individual. se propone entender el nivel actual de esas tres cualidades de quienes son elegidos para participar en el programa.

2. **Diseñar los objetivos y la capacitación:** En esta etapa se establecen primero los objetivos de la intervención. Debe describirse la calidad y la cantidad de desempeño que un participante ha de demostrar para que se le juzgue competente. Al diseñar la capacitación se elige entre una amplia gama de técnicas: entrenamiento en el trabajo, métodos audiovisuales, métodos computarizados o de internet. U otros métodos más tradicionales como enseñanza en el aula, simulaciones, estudio de casos, ejercicios experienciales. Una investigación recién reveló que aunque todavía predominan los métodos de introducción directa ha venido aumentando el uso de tecnologías en varias intervenciones.
3. **Impartir la capacitación:** En esta etapa se llevan a cabo la capacitación y el desarrollo. Se invita a los participantes que asistan a las sesiones o apliquen lo aprendido en ellas, a que hagan las actividades incluidas en el diseño y vuelvan a su rutina de trabajo.
4. **Evaluar la capacitación:** En esta última etapa se juzga la capacitación para saber si cumplió sus objetivos. Los cuatro criterios con que se suele hacer eso son: reacción, aprendizaje, comportamiento y resultado. La reacción es el criterio más común y designa simplemente la opinión de los asistentes respecto a la utilidad de la capacitación. A menudo se mide a través de un cuestionario que se llena al terminar las sesiones. El criterio de aprendizaje indica si adquirieron o no el conocimiento que se les enseñó, sin que mida el desempeño o la conducta en el trabajo. Esto se determina mediante entrevistas o cuestionarios. El criterio de comportamiento indica si las habilidades y

capacidades aprendidas se aplican en las actividades laborales. Los datos anteriores se obtienen observando a los asistentes o entrevistados. El último criterio resultado determina si la mejoría en la eficiencia de ellos o el sistema se debe a la capacitación. (Cummings & Worley, 2007)

Sistemas de capacitación:

Según Albújar, Janampa & Osorio, (2008) Prácticamente no existe un sistema nacional de capacitación dirigido a la mejora de la competitividad de la micro y pequeña empresa en el mediano plazo, como sí lo tienen otros países latinoamericanos -Chile, Brasil y México-, de cuyas experiencias se ha podido identificar que, básicamente, se debe contar con cuatro subsistemas:

Regulatorio; de representación, apoyo y promoción; de proveedores de servicios de capacitación o desarrollo empresarial; y de financiamiento. (Albújar, Janampa & Osorio, 2008)

Es por eso que se consideran que las micro y pequeñas empresas de nuestro país no tienen el desarrollo que merecen porque no hay suficiente apoyo del estado para el crecimiento de las micro y pequeñas empresas pese a que existe una ley exclusivamente dedicada a ellas, es por eso que se propone que las micro y pequeñas empresas en estudio deben establecer alianzas con empresas de rubros complementarios para poder ofrecer servicios más completos y satisfacer la demanda de los clientes.

Obstáculos para la capacitación:

Los obstáculos para la implementar la capacitación en las micro y pequeñas empresas tienen diversas fuentes empezando por la principal que es la monetaria hasta problemas mayores como el nivel educativo de cualquiera de los participantes, así lo manifiesta Reza (2006) quien menciona que los principales obstáculos por los que no se da la capacitación son:

- Falta de marcos teóricos apropiados para los procesos de capacitación.
- Poca pericia de los instructores para vincular teoría y práctica.

- Ausencia relativa de investigación o protocolos rigurosos en el tema.
- Bajos niveles de escolaridad en los asistentes o en los instructores.
- Falta de credibilidad al interior de las organizaciones.
- Conflictos o comunicación defectuosa entre áreas de la organización.
- Los programas son pobres en su diseño y, evidentemente, en su implantación.
- No hay seguimiento de programas.
- Se carece de presupuesto o bien se considera que la capacitación es un gasto poco prioritario o frívolo. (Reza, 2006)

2.3 Marco Conceptual

Origen de los hostales:

El origen de lo que hoy conocemos como hotelería data de hace más de 2000 años, en la época antigua, el servicio de alojamiento se consideraba una obligación social, donde se recibían viajeros extranjeros que no tenían un lugar seguro en el cual alojarse. Como en la Grecia antigua se le daba gran importancia al tiempo libre, que se dedicaba a la cultura, el deporte, la religión y la diversión, la mayor cantidad de desplazamientos se daba gracias a las olimpiadas, que se realizaban cada 4 años, y a las peregrinaciones religiosas. Con la creación de acuerdos comerciales entre los estados griegos, se empezaron a crear alojamientos libres que dieran hospedaje a los comerciantes. Durante los primeros tiempos del Imperio Romano, la creación y uso de las posadas, estaba designado al alojamiento de altos funcionarios y a la atención de sus necesidades, algunas de estas posadas, tenían suficiente espacio para alojar tanto a los funcionarios como a viajeros de paso los cuales eran asiduos de grandes espectáculos, como los teatros, y realizaban desplazamientos habituales hacia la costa. Con el resurgimiento del comercio en la Edad Media, se estimuló un amplio desarrollo de posadas y hosterías, muchas de estas operaban en monasterios y otras instituciones religiosas. De igual forma, la hotelería se vio beneficiada tanto con la expansión del cristianismo como del islam debido a que se multiplicaron las peregrinaciones religiosas, por lo que se hacían cada vez mayor cantidad de desplazamientos. Es en esta época donde surge el concepto de hotelería tal y como se conoce hoy en día. La

Revolución Industrial fue un gran estímulo al progreso de los albergues, especialmente en Inglaterra, en donde dichos lugares llegaron a ser un ejemplo mundial por su limpieza, confort, excelente servicio y abundante alimentación que se ofrecía al usuario. Debido a la llegada del ferrocarril y de los barcos de vapor, el turismo se vio altamente beneficiado ya que se redujeron los tiempos de desplazamiento tanto en Europa como en América, con la llegada esta nueva generación de viajeros, se dio la creación de hoteles cercanos a las estaciones del ferrocarril, este hecho fue aprovechado por los dueños de las compañías ferroviarias, que adquirían terrenos cerca de las estaciones para hacer hoteles. Después de la Primera Guerra Mundial se dio un auge sin precedente en la construcción de hoteles, lo cual, brindó al turismo un crecimiento sin igual. Entre 1920 y 1930 se construyeron nuevos hoteles, más que en ninguna otra época de la historia. (Alvarado, 2012)

La capacitación en los hostales

La capacitación es un proceso que lleva a la mejora continua y con esto a implantar nuevas formas de trabajo en la gran, mediana, pequeña o micro empresa que lo adopte es decir generará un valor agregado, por lo que podemos afirmar que la capacitación en los hostales debe de ser periódica ya que específicamente este rubro está en contacto directo con sus clientes, de la calidad del servicio que ellos brinden depende la tranquilidad y comodidad de las personas que utilicen los servicios. Para ofrecer un valor agregado las personas que están a cargo de los hostales deben de tener conocimiento completo de las necesidades que tienen sus clientes, aprender a crear estrategias que permitan diferenciarse y crecer en el mercado. Los Hostales en Nuevo Chimbote son usados para hospedar a los turistas que llegan a Chimbote o Nuevo Chimbote, donde básicamente se ofrecen dormitorios con televisión por cable y duchas con agua fría y caliente.

Capacitación:

Es un proceso en el que se busca que el recurso humano mejore la calidad de atención, los procesos productivos, mejore la imagen de la empresa, el manejo de situaciones

conflictivas es decir a los aspectos concernientes a la actividad empresarial, esta mejora se hace mediante la transmisión de conocimientos, dentro de estos se puede capacitar en marketing, atención al cliente, esta capacitación puede ser brindada a las personas que están en trato directo con el cliente y los dueños de estas empresas. El proceso de capacitación tiene un tiempo que está determinado en horas, días, meses o esta capacitación puede ser constante.

III.- HIPÓTESIS

En el estudio de investigación realizado enfocado a las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro hostales dos estrellas, distrito de Nuevo Chimbote, 2014, no se ha planteado una hipótesis de investigación porque la tesis elaborada es de nivel descriptivo, donde sólo se busca describir las características de las micro y pequeñas empresas, sus representantes y la variable en estudio: capacitación.

IV.-METODOLOGÍA

4.1 Diseño de investigación

El diseño de investigación fue no experimental- transversal-descriptivo- cuantitativo. Fue no experimental, porque no se realizó ningún cambio en la unidad de análisis, es decir se limitó a la observación de la capacitación en las micro y pequeñas empresas del sector servicios rubro hostales dos estrellas en el distrito de Nuevo Chimbote, 2014 y se presentó las características tal y cual como se encontraron en su realidad.

Fue de corte transversal, ya que la investigación se hizo en un tiempo definido que en este caso fue en el transcurso de todo el año 2014.

Fue descriptivo, porque solo se buscó describir las principales características de las micro y pequeñas empresas, de los empresarios y de la capacitación como variable en estudio.

Y fue cuantitativo ya que se aplicó instrumentos de medición tales como la encuesta, mediante el cuestionario, que nos permitió recolectar la información necesaria para elaborar el presente estudio de investigación.

4.2 Población y muestra

La población estuvo conformada por 27 micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro hostales dos estrellas, del distrito de Nuevo Chimbote, 2014. (Ver anexo N°03). La información fue obtenida mediante un archivo electrónico proporcionado por la Sub Región Pacífico y comprenden en su totalidad a las micro y pequeñas empresas que se encuentran en la zona de influencia del estudio de investigación.

Para la investigación se utilizó una muestra dirigida compuesta por 15 micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro hostales dos estrellas, distrito de Nuevo Chimbote, 2014, (Ver anexo N°04), ya que se aplicó las encuestas sólo a aquellas micro y pequeñas empresas que estuvieron dispuestas a brindar información para la investigación, la muestra representa el 55.55% de la población total.

4.3 Definición y Operacionalización de variables e indicadores

Variable	Definición de variable	Dimensiones	Indicadores	Medición
Representante	Es la persona encargada de gestionar una empresa y responde por ella ante cualquier eventualidad.	Edad	18 a 30 años 31 a 50 años 51 a más años	Razón
		Género	Masculino Femenino	Nominal
		Grado de instrucción	Sin instrucción Educación básica Superior no universitaria Superior Universitaria	Ordinal
		Cargo	Dueño Administrador Encargado	Nominal
		Tiempo en el cargo	1 a 3 años 4 a 7 años Más de 7 años	Razón
	La micro y pequeña empresa	Tiempo de permanencia	0 a 3 años 4 a 7 años	Razón

Micro y pequeña empresa	es la principal unidad económica en el mundo, y es creado en un ambiente familiar.		Más de 7 años	
		Forma de Organización	Individual Sociedad	Nominal
		Motivo de creación	Generar ganancia Subsistencia Generar empleo	Nominal
		Número de trabadores	1 a 3 trabajadores 4 a 7 trabajadores 7 a más trabajadores	Razón
Capacitación	Se entiende por capacitación a toda actividad que realice una organización con el fin de mejorar el rendimiento de las principales áreas de la organización. La capacitación permite reforzar los conocimientos del recurso humanos, para la mejora del	Conocimiento del término	Si No	Nominal
		Recibió capacitación en los últimos años	Si No	Nominal
		Veces que se ha capacitado	1-2 veces 3 a más veces	Razón
		Consideración	Inversión Gasto	Nominal
		Tipo	Curso en TICs Marketing Competitividad y emprendimiento	Nominal

	desempeño en su labor, se realiza en un tiempo determinado.		Atención al cliente No capacita a su personal	
		Mejora el rendimiento	Del personal De la empresa	Nominal

4.4 Técnica e Instrumentos de recolección de datos

Como técnica para recolectar los datos se utilizó la encuesta y como instrumento se utilizó el cuestionario estructurado cerrado compuesto por 15 preguntas sobre el representante de la empresa, la micro y pequeña empresa y la capacitación.

La encuesta es un instrumento que consta de varias preguntas, 15 exactamente, que se le formularon a los representantes de las micro y pequeñas empresas, fue un cuestionario estructurado porque las preguntas estaban formuladas para facilitar las respuestas al estudio de investigación y fue cerrado porque las alternativas estaban planteadas además en el primer apartado con referencia a las características de los representantes se tuvieron 5 preguntas, para la segunda parte acerca de las micro y pequeñas empresas fueron 4 preguntas y por último en la variable de estudio denominada capacitación se elaboraron preguntas ya que es el objeto de investigación, (Ver Anexo N° 05). Estas encuestas facilitan la recolección de información por la brevedad de sus preguntas.

4.5 Plan de Análisis

En el proceso de recolección de datos se utilizó la encuesta que estuvo compuesta por 15 preguntas que le aplicaron a los empresarios de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro hostales dos estrellas en el distrito de Nuevo Chimbote, de los cuales sólo 15 micro y pequeñas empresas estuvieron dispuestas a brindar información, los resultados obtenidos fueron procesados en gabinete y mediante programas informáticos como Microsoft Word que se utilizó para el desarrollo del trabajo de investigación, posteriormente se elaboró el cuadro de tabulación, el programa Excel para elaborar las tablas y las figuras correspondientes a los resultados obtenidos en la encuesta que se pueden apreciar en los resultados y los anexos , y el programa Paint, para cortar las tablas y figuras elaborados por Excel y facilitar su transferencia a Word

.

4.6 Matriz de Consistencia

PROBLEMA	OBJETIVOS	VARIABLE	METODOLOGÍA		
			POBLACIÓN Y MUESTRA	DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS
¿Cuáles son las principales características de la capacitación en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro Hostales dos estrellas, distrito de Nuevo Chimbote, 2014?	<p>Objetivo General:</p> <ul style="list-style-type: none"> Determinar las principales características de la capacitación en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro Hostales dos estrellas, Nuevo Chimbote, 2014. <p>Objetivos específicos</p> <ul style="list-style-type: none"> Determinar las características de los representantes de las 	<p>Independiente</p> <p>Capacitación:</p> <p>Se entiende por capacitación a toda actividad que realice una organización con el fin de</p>	<p>La población estuvo conformada por 27 micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro hostales dos estrellas, del distrito de Nuevo Chimbote, 2014. (Ver anexo N°03). La información fue obtenida mediante un archivo electrónico proporcionado por la sub región pacífico y comprenden en su</p>	<p>El diseño de investigación fue no experimental-transversal-descriptivo-cuantitativo. Fue no experimental, porque no se realizó ningún cambio en la unidad de análisis, es decir se limitó a la observación de la capacitación en las micro y pequeñas empresas del sector servicios rubro</p>	<p>Como técnica para recolectar los datos se utilizó la encuesta y como instrumento se utilizó el cuestionario estructurado cerrado compuesto por 15 preguntas sobre el representante de la empresa, la micro y pequeña empresa y la capacitación.</p> <p>La encuesta es un instrumento que consta de varias preguntas, 15 exactamente, que se le</p>

	<p>micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro Hostales dos estrellas, distrito de Nuevo Chimbote, 2014.</p> <p>- Determinar las principales características de las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro Hostales dos estrellas, distrito de Nuevo Chimbote, 2014.</p> <p>- Determinar las características de la capacitación en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro Hostales dos</p>	<p>mejorar el rendimiento de las principales áreas de la organización.</p> <p>La capacitación permite reforzar los conocimientos del recurso humano, para la mejora del</p>	<p>totalidad a las micro y pequeñas empresas que se encuentran en la zona de influencia del estudio de investigación.</p> <p>Para la investigación se utilizó una muestra dirigida compuesta por 15 micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro hostales dos estrellas, distrito de Nuevo Chimbote, 2014, (Ver anexo N°03), ya que se</p>	<p>hostales dos estrellas en el distrito de Nuevo Chimbote, 2014 y se presentó las características tal y cual como se encontraron en su realidad.</p> <p>Fue de corte transversal, ya que la investigación se hizo en un tiempo definido que en este caso fue en el transcurso de todo el año 2014. Fue descriptivo, porque solo se buscó describir las principales</p>	<p>formularon a los representantes de las micro y pequeñas empresas, fue un cuestionario estructurado porque las preguntas estaban formuladas para facilitar las respuestas al estudio de investigación y fue cerrado porque las alternativas estaban planteadas además en el primer apartado con referencia a las características de los representantes se tuvieron 5 preguntas,</p>
--	---	---	--	---	---

	<p>estrellas, distrito de Nuevo Chimbote, 2014.</p>	<p>desempeño en su labor, se realiza en un tiempo determinado.</p>	<p>aplicó las encuestas sólo a aquellas micro y pequeñas empresas que estuvieron dispuestas a brindar información para la investigación, la muestra representa el 55.55% de la población total.</p>	<p>características de las micro y pequeñas empresas, de los empresarios y de la capacitación como variable en estudio. Y fue cuantitativo ya que se aplicó instrumentos de medición tales como la encuesta, mediante el cuestionario, que nos permitió recolectar la información necesaria para elaborar el presente estudio de investigación.</p>	<p>para la segunda parte acerca de las micro y pequeñas empresas fueron 4 preguntas y por último en la variable de estudio denominada capacitación se elaboraron preguntas ya que es el objeto de investigación, (Ver Anexo N° 05). Estas encuestas facilitan la recolección de información por la brevedad de sus preguntas.</p>
--	---	--	---	--	---

3.7 Principios Éticos

El presente trabajo se realizó bajo los principios de confidencialidad, confiabilidad y respeto al ser humano.

- Confidencialidad porque los nombres de las empresas y de los representantes de estas permanecieron en total anonimato a lo largo de toda esta investigación además los resultados no serán divulgados perjudicando de una u otra manera la imagen de la empresa u ocasionando que le impongan sanciones por entidades reguladoras.
- Confiabilidad porque la información recolectada es resultado de la aplicación de los instrumentos antes mencionados y no han sido adulterados por la autora de esta investigación, es decir, los datos presentados son reales y confiables por lo que bien pueden ser utilizados como antecedentes para futuras investigaciones además se utilizaron bases fidedignas y la información recolectada directo de los representantes de las micro y pequeñas empresas en estudio.
- El respeto al ser humano porque en todo el proceso se tratará con respeto y decencia a las personas implicadas, además no habrá ningún tipo de discriminación por ideas, comentarios, color, género o creencia.

V. RESULTADOS

5.1 Resultados

Tabla N°1: Características de los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector servicio rubro hostales dos estrellas, Distrito de Nuevo Chimbote, 2014.

Edad	Número de MYPES	Porcentajes
a)18-30 años	4	26,7
b)31-50 años	8	53,3
c)51 a más años	3	20,0
Total	15	100,0
Género		
a)Masculino	7	46,7
b)Femenino	8	53,3
TOTAL	15	100,0
Grado de instrucción del representante		
a)Sin instrucción	0	0,0
b)Educación Básica	3	20,0
c)Superior no Universitaria	5	33,3
d)Superior Universitaria	7	46,7
TOTAL	15	100,0
Cargo		
a)Dueño	7	46,7
b)Administrador	8	53,3
c)Encargado	0	0,0
TOTAL	15	100,0
		Continúa..

Tabla N°1: Características de los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector servicio rubro hostales dos estrellas, Distrito de Nuevo Chimbote, 2014.

		Conclusión
Años que se desempeña en el cargo		
a)1 a 3 años	5	33,3
b)4 a 6 años	5	33,3
c)7 a más años	5	33,4
TOTAL	15	100,0

FUENTE: Cuestionario aplicado a los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro Hostales dos estrellas, Distrito de Nuevo Chimbote, 2014.

Tabla N° 2: Características de las micro y pequeñas empresas del sector servicio rubro hostales dos estrellas, Distrito de Nuevo Chimbote, 2014.

Tiempo de permanencia de la empresa	Número de Mypes	Porcentajes
a)0-3 años	4	26,7
b)4-6 años	5	33,3
c)7 a más años	6	40,0
TOTAL	15	100,0
Su empresa se creó para:		
a)Generar ganancia	11	73,3
b)Subsistencia	3	20,0
c) Generar empleo para sus familiares	1	6,7
TOTAL	15	100,0

Continúa

Tabla N° 2: Características de las micro y pequeñas empresas del sector servicio rubro hostales dos estrellas, Distrito de Nuevo Chimbote, 2014.

		Conclusión
Número de trabajadores		
a)1 a 3 trabajadores	8	53,3
b)4 a 6 trabajadores	6	40,0
c)7 a más trabajadores	1	6,7
TOTAL	15	100,0
Según la forma de organización		
a)Empresa Individual	15	100,0
b)Empresa en Sociedad	0	0,0
TOTAL	15	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado a los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro Hostales dos estrellas, Distrito de Nuevo Chimbote, 2014.

Tabla N° 3: Características de la capacitación en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro hostales dos estrellas, Distrito de Nuevo Chimbote, 2014.

Conoce el término capacitación	Número de Mypes	Porcentajes
a)Si	14	93,3
b)No	1	6,7
TOTAL	15	100,0
		Continúa

Tabla N° 3: Características de la capacitación en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro hostales dos estrellas, Distrito de Nuevo Chimbote, 2014.

		Conclusión
Se ha capacitado en los últimos años		
a)Si	11	73,3
b)No	4	26,7
TOTAL	15	100,0
Cuántas veces se ha capacitado		
a)1-2 veces	6	40,0
b)3 a más veces	9	60,0
TOTAL	15	100,0
Para usted la capacitación es:		
a)Inversión	12	80,0
b)Gasto	3	20,0
TOTAL	15	100,0
Tipo de capacitación ha recibido su personal		
a)Curso en TIC's	0	0,0
b)Marketing	1	6,7
c)Competitividad y emprendimiento	2	13,3
d)Atención al cliente	9	60,0
e)No capacita a su personal	3	20,0
TOTAL	15	100,0
Considera que la capacitación mejora el rendimiento en sus trabajadores		
a)Si	15	100,0
b)No	0	0,0
TOTAL	15	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado a los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro Hostales dos estrellas, Distrito de Nuevo Chimbote, 2014.

5.2 Análisis de resultados

a) Discusión

Referente al representante de las micro y pequeñas empresas

Referente a la edad de los representantes de las micro y pequeñas empresas: El 53.3% de los representantes, tienen entre 31 a 50 años (Tabla N°1), estos resultados contrastan con los resultados encontrados por Gamarra, (2011) quien determinó que el 100% de los representantes tienen entre 26 a 60 años a su vez se contrasta con los resultados de Solis, (2014) que determinó que el 57% de la edad de los representantes de las micro y pequeñas empresas fueron de 26 a 60 años. Esto demuestra que la mayoría de las micro y pequeñas empresas están siendo dirigidas por personas adultas porque son maduras y tienen la experiencia necesaria para poder manejar adecuadamente la micro y pequeñas empresas, a diferencia de los jóvenes quienes no tienen el tino para administrarla, además que estas empresas tiene ya varios años en el rubro siguen con sus fundadores que ya tienen más edad para poder manejar adecuadamente la empresa.

Referente al género de los representantes de las micro y pequeñas empresas: El 53.3% de los representantes de la micro y pequeña empresa, son de género femenino (Tabla N°1), estos resultados concuerdan con los resultados encontrados por Sevillano (2013) que determinó que el 60% de encuestados eran del sexo femenino por otro lado, Solis (2014), menciona que el género de los representantes de la micro y pequeñas empresas fueron femenino con un 57%, pero se contrasta con los resultados hallados por Peña (2014) que obtuvo que un 80% son de sexo masculino y contrasta con Gamarra (2011) que determinó que el género de los representantes es masculino con un 55%. Esto demuestra que la mayoría de los representantes de la micro y pequeña empresa son de sexo femenino, este factor se da porque las mujeres en la actualidad son más emprendedoras que los hombres, ya que en nuestra localidad existen más mujeres que hombres, y aportan de igual manera a la economía de sus familias, la mujer ya no es un ente pasivo ahora genera empresa y dinero, además se tiene en consideración que la mujer es más responsable y honesta para llevar las cuentas de la

empresa por lo que por lo regular se prefieren administradoras para que manejen justamente las finanzas de la empresa y ésta pueda progresar.

Referente al grado de instrucción de los representantes de la micro y pequeña empresa: El 80% de los representantes de las micro y pequeña empresa, tienen un grado de instrucción Superior (Tabla N°1) estos resultados concuerdan con lo hallado por Sevillano (2013) que determinó que el 80% de los representantes de las micro y pequeñas empresas es entre grado de estudios superior universitaria y grado de estudios técnicos y concuerdan con Peña (2014), que determinó que el 50% tienen instrucción superior universitaria, pero se contrasta con los resultados encontrados por Gamarra (2011) del 82 % cuentan con un grado de instrucción de educación básica y se contrasta con los resultados obtenidos por Solis (2014) que halló que el 57% de los empresarios encuestados tienen grado de instrucción secundaria completa. Esto demuestra que la mayoría de los representantes de las micro y pequeña empresa tienen educación superior, porque actualmente se busca ser personas profesionales, que conlleva a que posean mayores conocimientos para poder gestionar las empresas, se puede observar que en la población la educación se está convirtiendo un factor fundamental para su desarrollo, además hace ya algunos años se han instalado las universidades e institutos privados que facilitan el acceso a la educación superior, por lo que personas de toda edad están creciendo profesionalmente y nutriendo sus conocimientos mediante el fácil acceso a la educación.

Referente al cargo que desempeñan en la micro y pequeña empresa: El 53.3% de encuestados fueron administradores y el 46.7% dueños (Tabla N° 1). Esto demuestra que la mayoría son administradores, porque las MYPES están contratando administradores, para obtener una mejor gestión empresarial, maximizar las ganancias y las utilidades, asimismo se da el caso que los dueños son los propios administradores, que son los encargados de gestionar los recursos de las empresas.

Referente a los años en el cargo de las micro y pequeñas empresas: El 66.6% de los representantes de las micro y pequeñas empresas, tienen de 1 a 6 años en el cargo y el 33.4% de 7 a más años (Tabla N° 1). Esto demuestra que la mayoría de los representantes de las micro y pequeñas empresas llevan entre 1 a 6 años en el cargo, es decir que llevan poco tiempo desempeñándose en sus labores, pese a eso, conocen

las características del mercado en el que se desenvuelven, y pueden diseñar estrategias para mantenerse en el mercado a través del tiempo, además se puede acotar que estos empresarios comenzaron junto con la empresa aunque no siempre figuraron como dueños o administradores, ya que la empresa fue cedida por un pariente. El tiempo que llevan a cargo de la empresa hace que los representantes tengan más motivación para que la micro y pequeña empresa pueda crecer.

Referente a las características de las micro y pequeñas empresas:

Referente a la permanencia en el rubro: El 73,3% de micro y pequeñas empresas llevan de 4 a 7 años a más en el rubro (Tabla N° 2) estos resultados coinciden con los hallados por Sevillano (2013) quien determinó que el 60% tienen de 5 a más años en el rubro, pero contrastan con los encontrados por Vega (2014) quien halló que el 50% tienen dos años en el rubro, contrasta con Zegarra (2013) quien menciona que el 40% lleva más de 3 años en el rubro, contrasta con Peña (2014) quien halló que el 100% lleva más de 3 años en el rubro, contrasta con Gamarra (2011) que determinó que el 82% de empresas tienen más de 3 años en el rubro y contrasta con Solis (2014) quien determinó que el 43% tiene 3 años de permanencia en el rubro. Esto demuestra que en Nuevo Chimbote la mayoría de empresas llevan de 4 a 7 a más años en el rubro, porque las micro y pequeñas empresas llevan tiempo en el mercado y han podido sobrevivir en un periodo largo de tiempo, este factor obedece a varios motivos que han sabido aprovechar las micro y pequeñas empresas y han contribuido a su permanencia, además con el gran crecimiento del mercado por el incremento de turistas a nuestra ciudad se han creado más micro y pequeñas empresas de este rubro para satisfacer la demanda total de alojamientos, se le suma el acelerado crecimiento demográfico que atraviesa el distrito que aumenta la demanda considerablemente.

Referente al motivo de creación: El 73.3% de micro y pequeñas empresas se crearon por motivo de generar ganancia, Este resultado concuerda con los hallados por Gamarra (2011) que señala que el 100% de las micro y pequeñas empresas en estudio se han formado para obtener ganancias y Solis (2014) que encontró que el 57% lo realizó por el mismo motivo, pero contrasta con lo que determinó Sevillano (2013),

quien afirma que el 100% crearon la empresa por inversión. Esto demuestra que la mayoría de empresas se crearon para obtener ganancias, es decir para generar dinero que les permita mejorar su calidad de vida, y tener mayores comodidades producto de los ingresos que genere la actividad, por consiguiente el aumento de ganancias hace que la inversión sea mayor ya sea para aperturar nuevos locales de diferentes rubros que le proporcionen buenos ingresos.

Referente al número de trabajadores: El 53.3% de micro y pequeñas empresas cuentan con entre 1 a 3 trabajadores, estos resultados contrastan con los encontrados por Solis (2014) quien concluyó que el 57% de micro y pequeñas empresas tuvieron entre 1 a 4 trabajadores, esto demuestra que la mayoría de las micro y pequeñas empresas, cuentan con poco personal para ejecutar sus actividades, porque en esta actividad se requiere de poco recurso humano para ejecutar las labores propias del rubro, también existe a contratación bajo locación de servicios o los contratos ocasionales para que la empresa no se haga de carga de personal y evitar pagos por beneficios sociales que perjudican la percepción económica de los dueños de las micro y pequeñas empresas.

Así como lo menciona el autor, las micro y pequeñas empresas son importantes porque ayudan en todos los niveles de la economía, y favorecen enormemente a los indicadores macroeconómicos de nuestro país, además aportan a la economía de las familias de nuestra sociedad, permitiendo que éstas se desarrollen y tengan una mejor calidad de vida, satisfaciendo las necesidades de la población, contribuyen mediante los tributos a que se generen mayores obras que permitan cubrir las primeras necesidades de la población; si bien las micro y pequeñas empresas del rubro hostales dos estrellas del distrito de Nuevo Chimbote contribuyen al ingreso nacional y permite que el distrito de Nuevo Chimbote se pueda desarrollar económicamente por medio de sus tributos, sin embargo no cumplen debidamente el punto que señala el autor acerca de que se tengan abundantes puestos de trabajo, ya que sólo poseen entre 1 a 3 trabajadores porque el propio giro del negocio no requiere que tengan más carga de personal, ya que sólo necesita personal permanente para limpieza y recepción optando por tener contador, administrador y un abogado bajo la modalidad de locación de servicios ya que sólo los va a requerir en escasas oportunidades durante el ciclo económico.

Referente a la forma de organización: El 100% de micro y pequeñas empresas encuestadas refirieron que su forma de organización es individual, lo que demuestra que la totalidad tienen un solo dueño, que regularmente es el encargado de hacer todas las gestiones de su empresa, y es él el único de interactuar con todo el personal que tiene a su cargo, en la mayoría de casos se da porque las personas prefieren asumir riesgos solos y obtener ganancias individualmente.

Referente a la variable: Capacitación

Conoce el término capacitación: El 93.3% de representantes de las micro y pequeñas empresas conocen el término capacitación, mientras el 6.7% aún desconoce este término, La mayoría de representantes conocen este término, porque actualmente la capacitación es un tema fundamental para el desarrollo de las micro y pequeñas empresas, y en la actualidad el gobierno en conjunto con los ministerios han establecido programas en apoyo a las micro y pequeñas empresas, brindando concientizaciones acerca de la importancia de la capacitación.

Capacitación en los últimos años: El 73.3% de micro y pequeñas empresas si han capacitado a su personal en los últimos años, estos resultados concuerdan con los hallados por Vega (2014) que determinó que el 50% de MYPES capacitaron a su personal, concuerdan con Sevillano (2013) que indica que el 100% de las Micro y pequeñas empresas han capacitado a su personal en los dos últimos años, concuerdan con Zegarra (2013) quien halló que el 70% de las MYPES encuestadas sí capacitan a sus trabajadores, concuerdan con Gamarra (2011) quien determinó que el 55% del personal de las MYPES dedicados al rubro de hoteles y alojamientos sí han recibido algún tipo de capacitación y concuerdan con Solis (2014), quién halló que el 57% de los representantes legales de las micro y pequeñas empresas si recibieron capacitación. Esto demuestra que la mayoría de MYPES han capacitado a su personal en los últimos años, porque muchas de estas capacitaciones las impulsa el ministerio de turismo o son hechas cuando el trabajador recién ingresa a manera de introducción a las tareas que debe realizar en la empresa, por lo regular las capacitaciones que reciben los

colaboradores son de carácter informal y se realizan en grupo para dar a conocer aspectos generales de la organización. Es por eso que se hace hincapié en que la capacitación favorece en múltiples facetas de los empleados y de las empresas, en primer lugar favorece al trabajador porque como lo menciona el autor permite que obtenga un desarrollo personal favorable y los prepara para asumir funciones más complejas no necesariamente en el campo en el que se desempeñan actualmente, si no poder escalar y obtener mejores remuneraciones, por otro lado viéndolo desde el punto de vista empresa les favorece porque mejora las actitudes de los colaboradores y hace que se creen mayores clientes satisfechos por el servicio que se les brinda, asimismo crea una mejor imagen de la organización que conlleva a la fidelización de los clientes y atracción de nuevos usuarios; mismo concepto que se aplica para las micro y pequeñas empresas en estudio, donde además se conoce que las capacitaciones recibidas aumentan la motivación en todos los niveles de la empresa y permite que el empresario obtenga mejores resultados cada ciclo económicos.

Veces que se ha capacitado: El 60% de micro y pequeñas empresas se han capacitado más de 3 veces, estos resultados contrastan con los hallados por Solis (2014) quien indica que el 86% capacitaron más de 2 veces en sus empresas, esto demuestra que la mayoría de micro y pequeñas empresas en el tiempo que tienen en el rubro han capacitado de tres a más veces, lo que manifiesta que las micro y pequeñas empresas han recibido varias capacitaciones, en otros términos, las personas que trabajan en este rubro reciben capacitaciones regularmente para mejorar sus procesos de atención al cliente ya sea mediante organización propia o por cursos brindado por instituciones públicas y privadas.

Los obstáculos que existen para implementar una adecuada capacitación en las micro y pequeñas empresas del sector servicio rubro hostales dos estrellas en el distrito de Nuevo Chimbote son diversas, tenemos así por ejemplo la ausencia de protocolos en el tema que se les imparte a los colaboradores ya que no se establecen las reglas antes de empezar la capacitación ni existe un reglamento de operaciones del cual se puedan regir; la falta de marcos teóricos es un problema inminente en las capacitaciones organizadas por sus propios dueños porque no siempre consiguen toda la información que requieren y necesitan de acuerdo a los requerimientos de la organización a lo que

se suma la falta de instrucción especializada a los miembros de la empresa y la baja comunicación que poseen entre las áreas que posee, además de que luego impartida la capacitación no existe un seguimiento a los empleados para conocer si estos realmente aplican los conocimientos adquiridos en el proceso ya mencionado.

Sobre la capacitación; El 80% de micro y pequeñas empresas consideran que la capacitación es una inversión, estos resultados concuerdan con los hallados por Vega (2014) quien determinó que el 100% lo considera inversión, concuerda con Zegarra (2013) quien halló que el 60% considera que es una inversión, concuerda con Peña (2014) quien determinó que el 100% considera que la capacitación es una inversión, concuerda con Gamarra (2011) quien halló que el 64% consideran que es inversión y concuerda con Solis (2014) quien encontró que el 86% considera que la capacitación es una inversión. Esto demuestra que la mayoría de micro y pequeñas empresas consideran que la capacitación es una inversión, porque ellos han puesto dinero como capital para recuperar y obtener más beneficios para ellos, es decir que el dinero genere mucho más dinero, al considerarlo una inversión esperan que se retribuya en lo beneficios anuales de la empresa. Asimismo, se puede afirmar que la adquisición de conocimientos amplía los beneficios tanto para las personas que reciben capacitación, tales como para los dueños que deciden invertir, por que van a poder mejorar su eficiencia y productividad en sus trabajos, justificando así la inversión, por más pequeña que esta sea, va a mejorar en los aspectos en que se reciba dicha capacitación. Es importante para las micro y pequeñas empresas de prestación de servicios especialmente para las que se desempeñan en el rubro de hostales dos estrellas ya que siempre están en contacto directo con el cliente y deben de tener habilidades especiales para que sus clientes tengan una buena atención por lo que los temas en lo que más énfasis se debe poner es de atención al cliente para que conozcan como debe ser el trato que reciban las personas que acuden a estos establecimientos.

Referente al tipo de capacitación recibida El 60% de micro y pequeñas empresas indican que el tipo de capacitación que han recibido es de atención al cliente, estos resultados concuerdan con los hallados por Sevillano (2013) quien halló que el 80% recibió capacitación en atención al cliente y Gamarra (2013) que determinó que el 64% recibió capacitación acerca de atención al cliente, pero contrasta con el resultado

encontrado por Solis (2014) quien determinó que el 43% recibieron capacitación en marketing. Esto demuestra que la mayoría recibió capacitación en atención al cliente, porque en este rubro la atención que brinden a sus clientes es fundamental para su subsistencia, ya que se trata principalmente de ofrecer un servicio, para la comodidad de sus usuarios.

Referente al rendimiento: El 100% considera que la capacitación mejora el rendimiento estos resultados concuerdan con los hallados por Zegarra (2013) quien halló que el 90% reconoce que la capacitación mejora el rendimiento y concuerdan con Solis (2014) quien determinó que el 86% de micro y pequeñas empresas consideraron que si mejoran el rendimiento pero contrastan con los hallados por Vega (2014) quien determinó que el 66.67% consideran que la capacitación no mejora su rendimiento. Esto demuestra que la totalidad considera que la capacitación mejora su rendimiento porque las capacitaciones se realizan con el fin de mejorar las habilidades de los trabajadores para maximizar sus capacidades y ofrecer un mejor desempeño pese a que todos concuerdan que mejora el rendimiento de los colaboradores, en la totalidad no lo aplican porque prefieren seguir con procesos antiguos y con deficiente atención que destinar porcentajes de sus ganancias a capacitar a su personal. Sin embargo la preocupación fundamental del empresario promedio en nuestro país es la de generar mayores cantidades de ganancias año con año de preferencia evitando la inversión o gasto, como ellos se expresan, en capacitación; muchas veces se ve a la capacitación como un gasto vano que no les va a retornar monetariamente, a pesar que conocen los beneficios directos que han de recibir mejorando los conocimientos de sus empleados. Los problemas que aquejan al personal de las micro y pequeñas empresas son variados siendo el más común las enfermedades profesionales estrechamente relacionadas con cuadros de estrés que aquejan a los colaboradores y les obligan a disminuir el rendimiento laboral y disminuir la calidad y cantidad de trabajo, estando el empleado más seguro de su trabajo y del aprecio que se le tiene como miembro de la organización tendrá menos carga y presión laboral por lo que aumentará su rendimiento, esto se puede lograr en base a sesiones de capacitación y confraternización entre colaboradores y empleadores. Para los empresarios a cargos de las micro y pequeñas empresas del sector servicios rubro hostales dos estrellas del distrito de Nuevo Chimbote el objetivo final que debe de perseguir la capacitación es

mejorar el rendimiento de los trabajadores para que sientan que su inversión a sido retribuida pero a la vez presentan el temor de que estos trabajadores se vayan de sus organizaciones cuando terminen las capacitaciones y no retribuyan en nada a la empresa.

V. CONCLUSIONES

La mayoría de los representantes de la micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro hostales dos estrellas, distrito de Nuevo Chimbote, tienen entre 31 a 50 años (53.3%), son de sexo femenino (53.3%), tienen grado de instrucción superior (80.0%), son administradores (53.3%) y llevan entre 1 y 6 años en el cargo (66.6%).

La mayoría de micro y pequeñas empresas del sector servicio rubro hostales dos estrellas del distrito de Nuevo Chimbote, llevan entre 4 y 7 años en el rubro (73.3%), se crearon para generar ganancias (73.3%), cuentan entre 1 y 3 trabajadores (53.3%), y la totalidad tienen una organización individual (100.0%).

La mayoría de micro y pequeñas empresas del sector servicio rubro hostales dos estrellas del distrito de Nuevo Chimbote, si conocen el término capacitación (93.3%), si han capacitado a su personal en los últimos años (73.3%), se han capacitado más de tres veces (60.0%), en temas de atención al cliente (60.0%), consideran la capacitación una inversión (80.0%) y la totalidad consideran que sí mejora su rendimiento (100.0%).

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Albújar H., Janampa L., & Osorio M. (2008). *Sistema nacional de capacitación para la mype peruana*. Perú: ESAN Recuperado el 15 de Junio del 2015 ,de <http://www.esan.edu.pe/conexion/publicaciones/2009/10/capacitacion-para-la-mype-en-el-peru/>

Alvarado C., (2012) *Historia de la Hotelería* Recuperado el 20 de Junio del 2015 de: <http://es.slideshare.net/CxrlosXJ/historia-hoteleria>

Balcázar R. (2013) *Competitividad en las MYPES* Recuperado el 15 de Junio del 2015 de: <http://www.responde.pe/admin/fotos/1308582087.pdf>

Barberena, G. (2014). *Delegación de la Unión Europea en Nicaragua*. Recuperado el Octubre de 2015, de http://eeas.europa.eu/delegations/nicaragua/press_corner/all_news/news/2014/20141029_01_es.htm

Cabrera J. (2009) *¿Porqué es importante la capacitación?* Cuba: El Cid Editor,. Recuperado el 16 de Junio del 2015 de: <http://site.ebrary.com/lib/bibliocauladechsp/reader.action?docID=10327669>

Certo S. (Edición Colombiana). (2011) *“Administración moderna, diversidad, calidad, ética y el entorno global”* Colombia: Prentice Hall.

Chiavenato I. (Ter. Ed.) (2009) *“Gestión del talento Humano”* México: Mc Graw Hill

Chiavenato I. (Nov. Ed.). (2011) *“Administración de recursos humanos -El capital humano en las organizaciones”* México: Mc Graw Hill

Congreso de la república (2003) *Ley de promoción y formalización de las micro y pequeñas empresas N° 28015*

Congreso de la república (2013) *Ley que modifica diversas leyes para facilitar la inversión, impulsar el desarrollo productivo v el crecimiento empresarial N° 30056*

Cummings T. & Worley C. (Oct Ed.) (2007) Desarrollo organizacional y cambio: Cengage Learning Pg.218

Dirección General de Estudios Económicos, Evaluación y Competitividad Territorial. *MYPE(2012). Estadísticas de la micro y pequeña empresa*. Lima: Ministerio de la Producción, 2012. Obtenido el 28 de mayo del 2016 de: <http://www.produce.gob.pe/remype/data/mype2011.pdf>

Fernández, D. (2010). *La capacitación 'brilla' por su ausencia*. CNN Expansión, Recuperado el 8 de mayo del 2015 de: <http://www.cnnexpansion.com/emprendedores/2010/10/25/empresas-no-capacitan-sus-empleados>

Gamarra D. (2011) “*Caracterización del financiamiento, la capacitación y la rentabilidad de las micro y pequeñas empresas del sector turismo – rubro hoteles y alojamientos del casco urbano de la ciudad de Tingo María, periodo 2009 - 2010*” Tesis de Contador Público. ULADECH

García J., (2011) “El proceso de capacitación, sus etapas e implementación para mejorar el desempeño del recurso humano en las organizaciones” Recuperado el 25 de mayo del 2016 de: <http://www.eumed.net/ce/2011b/jmgl.pdf>

Hidalgo, L. & Juape, M. (2012) *MYPES tendrían incentivo tributario por generar empleo*. Perú Gestión: El diario de la economía. Recuperado el 2de Junio del 2015 de :<http://gestion.pe/noticia/1367596/MYPES-tendrian-incentivo-tributario-generar-empleo>

Jaureguiberry, M. (2013) Recuperado el 25 de mayo del 2015 de: <http://www.fio.unicen.edu.ar/usuario/segumar/Laura/material>

Lefcovich, M. (2009) “*La capacitación en la empresa: Aspectos a tener en cuenta*” El Cid editor, Recuperado el 1 de Junio del 2015 de: <http://site.ebrary.com/lib/bibliocauladechsp/reader.action?docID=10312386>

- León, R. (2014) (prim. Ed.) “Capacitar o Morir: La capacitación de personal como estrategia competitiva” Recuperado el 20 de Mayo del 2016 de:
<http://www.gerenciayempresa.com/capacitar1.pdf>
- Martinez E. & Martinez F. (2009)“Capacitación por competencia: Principios y métodos” Recuperado el 22 de mayo del 2016 de: http://www.sence.cl/601/articles-5675_archivo_01.pdf
- Mendoza (2011) *Tipos de MYPES*, Recuperado el 28 de Mayo del 2015 de:
<http://es.scribd.com/doc/51302497/Tipos-de-MYPES#scribd>
- Peña, E. (2014) Recuperado el 16 de Octubre del 2015, “Caracterización de la capacitación en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro hostales dos estrellas, distrito de Nuevo Chimbote, 2014” Tesis para contador público, ULADECH
- Pérez, G., Pineda, U. & Arango, M. (2011) *La capacitación a través de algunas teorías de aprendizaje*, Editorial: *Revista Virtual Universidad Católica del Norte*
- Poblete R. (2007)
- Ramírez P., Rodríguez M. (2010) *Administración de la capacitación México*: McGraw-Hill Interamericana Recuperado de:
<http://site.ebrary.com/lib/bibliocauladechsp/reader.action?docID=10436669>
- Reza J. (2006) “Nuevo diagnóstico de necesidades de capacitación y aprendizaje en las organizaciones”. México: Panorama
- Rodríguez J. (5° Edición) (2007), *Administración moderna del personal* Editorial: Thomson International.
- Ruiz, D. (Seg. Ed.). (2005). “*Gestión de los recursos humanos*” Perú, Nuevo Norte S.A. Pg. 111-113
- Sánchez (2006) “Las MYPES en el Perú, su importancia y propuesta tributaria” Recuperado el 20 de Mayo del 2016 de:

<http://sisbib.unmsm.edu.pe/bibvirtualdata/publicaciones/quipukamayoc/2006/primer/a13.pdf>

SELA (2009) *Políticas e instrumentos para enfrentar el impacto de la crisis económica internacional sobre las Pequeñas y Medianas Empresas (PYMES) de América Latina y el Caribe* Recuperado el 3 de Junio del 2015 de:
http://www.sela.org/DB/ricsela/EDOCS/SRed/2009/06/T023600003506-0-Crisis_economica_y_PYMES_en_ALC.pdf

Serna J., Delgado J. (2007) *La capacitación en las Pequeñas y Medianas Empresas (PYMES) de México* Recuperado el 8 de Junio del 2015 de:
<http://www.eumed.net/cursecon/ecolat/mx/2007/shdr.htm>

Sevillano, E. (2013). *Caracterización del financiamiento y la Capacitación en las MYPES del sector Servicio – rubro hoteles de la ciudad de Sihuas – Ancash periodo 2011 - 2012*. Tesis de Licenciatura. ULADECH

Solis, J. (2014) “*el financiamiento, la capacitación y la Rentabilidad en las empresas de servicio, Rubro hoteles en el distrito de Independencia Huaraz periodo 2011 - 2012*” Tesis de Contador Público. ULADECH

Vela, L. (2007). *Caracterización de la micro y pequeñas empresas (MYPES) en el Perú y desempeño de las microfinanzas*. Extraído el 30 de Junio, 2015, de
http://www.sipromicro.org/fileadmin/pdfs_biblioteca_SIPROMICRO/001484.pdf

Vega, I. (2014) “*Caracterización del financiamiento, la Capacitación y la rentabilidad de las micro y Pequeñas empresas del sector servicio – rubro Hoteles y restaurantes en la provincia de Huancavelica, departamento de Huancavelica, Periodo 2012-2013*” Tesis de Licenciado. ULADECH

Vizcarra N. (2009) *Importancia de la capacitación para las MYPES* , Recuperado el 30 de mayo del 2015 de: <http://www.mundomype.com/pages/articulo.php?id=167>

Zegarra Y. (2013), “*Caracterización del financiamiento, Capacitación y rentabilidad de las micro y Pequeñas empresas del sector servicios- Rubro hoteles de nuevo Chimbote, 2010-2011*” Tesis de Contador Público. ULADECH

ANEXOS
ANEXO N° 01

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES								
ACTIVIDADES	SEMA NA 1	SEMA NA 2	SEMA NA 3	SEMA NA 4	SEMA NA 5	SEMA NA 6	SEMA NA 7	SEMA NA 8
PÁGINAS PRELIMINARES	X							
INTRODUCCIÓN	X							
REVISIÓN DE LITERATURA		X						
HIPOTESIS		X						
METODOLOGÍA		X						
RESULTADOS			X					
CONCLUSIONES			X					

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS			X					
ANEXOS				X				
FILTRADO EN EL TURNITIN					X			
PRESENTACIÓN AL DTI					X			
PRESENTACIÓN AL ESTADÍSTICO					X			
PRESENTACIÓN AL ESTILO					X			
CORRECCIONES						X		
PRE BANCA							X	
SUSTENTACIÓN								X

ANEXO N° 2

Cuadro de PRESUPUESTO

DETALLE	CANTIDAD	PRECIO UNITARIO	PRECIO TOTAL
COSTO DE TALLER	1	1,700.00	1,700.00
USB	1	40.00	40.00
IMPRESIÓN	400	0.30	120.00
COPIAS	50	0.10	5.00
PASAJES	30	1.30	39.00
LAPICEROS	2	2.00	4.00
CUADERNO	1	5.50	5.50

INTERNET	90	0.80	72.00
EMPASTADO	1	25.00	25.00
TOTAL			2010.50

Financiamiento: Autofinanciado por la estudiantes investigadora.

ANEXO N° 03

CUADRO DE POBLACIÓN

N°	RUC	FECHA DE INICIO	RAZÓN SOCIAL	NOMBRE COMERCIAL	REPRESENTANTE LEGAL	DIRECCIÓN
1	10418343619	22/10/03	Vanessa Darien Correa Jiméneez	Darien's	Vanessa Darien Correa Jiméneez	Av. Agraria- BellamarII B-5-4
2	20445498328	12/03/04	Inversiones Joshelyn E.I.R.Ltda.	Leo	Juana Isabel Paredes Rosales	Urb. José C. Mariátegui Q3-8
3	20531705018	01/09/09	Hostal Zafiro E.I.R.Ltda	Zafiro	Alejandro M. Ortega Rodriguez	Ova. Urb el Pacífico K2-60
4	10329881755	01/05/09	Karla Susana Fujiki Yzaguirre	Hamburgo	Karla Susana Fujiki Yzaguirre	Urb. Nicolás Garatea Mz 2-35
5	10406274484	16/02/04	Karen Grace Asto Cubas	Sagitario	Karen Grace Asto Cubas	Urb el Bosque Zona 5ª C-11,13
6	20445383008	23/12/04	CMD. Perú E.I.R.Ltda.	Los Coco's	Christian Berly Peralta Uceda	Av. Pacífico Urb. Bs. As. E-1

7	20531743530	18/12/97	Hostal Country E.I.R.Ltda.	Country	VictorAndres Sotelo Yactayo	Urb. Av. Country -Los Cipreces H-12
8	10327369950	22/09/10	María Elva Ponce de Burga	El Libertador	María Elva Ponce de Burga	HUP El Dorado B-6
9	10329097825	01/12/10	Rosa Albina Moreno Santos	Hilton de Bs. As.	Rosa Albina Moreno Santos	Urb. José C. Mariátegui C3-18
10	10181698760	15/04/11	Shulse Ulder Coronel Moreno	Cupido	ShulseUlder Coronel Moreno	Urb. San Rafel - II Etapa A5 - 4C
11	10329280361	03/04/11	Reyna María Martínez castillo	Reyna's	Reyna María Martínez castillo	Urb. Las Casuarinas B1-8ª
12	10328523715	01/06/11	Flavio Juan Salinas Saavedra	Bora Bora	Flavio Juan Salinas Saavedra	Urb. Santa Cristina D4-20-21
13	10328571493	22/07/98	Mirtha Margarita García Lazón	La casona de Bs As	Mirtha Margarita García Lazón	Av. Pacífico - Urb.Pacífico L2-19-2
14	10432669390	01/12/11	Richard Jonathan Soto Castro	D' Richard	Richard Jonathan Soto Castro	Av. Pacífico - Urb.Pacífico K2-62
15	20531824530	11/01/12	Hostal El Griego E.I.R.Ltda.	El griego	Dante Enan Saavedra Melgarejo	Psje. Sal Lorenzo-Villa MaríaH – 18

16	10329517280	07/07/06	Víctor Danilo Eustaquio Ramírez	David's	Víctor Danilo Eustaquio Ramírez	Av. Universitaria- N.Garatea 25-22
17	10468477608	05/12/07	Nadia Pamela Zapata Cayao	El Mirador	Nadia Pamela Zapata Cayao	Av. Agraria-Nicolas Garatea 100-25
18	20532079951	16/10/12	Inversiones J.T.S. América E.I.R.Ltda.	El Dorado	José E. Torrealva Sepúlveda	Jr. Rosales-Casuarinas II Etapa X2-19
19	10328374337	11/01/08	María A. Barrenechea Berna de Rondan	Cipreces	María A. Barrenechea Berna de Rondan	Av. Argentina-Cipreces F-42
20	10404655421	04/01/13	Giancarlo Geoffrey Marquina Castro	MunayTampu	Giancarlo G. Marquina Castro	Av. Universitaria-Bellamar K-10
21	10329185392	18/11/97	Hernando Rodye Pérez Carrasco	Kin	Hernando Rodye Pérez Carrasco	Av. Country-Urb. El Bosque Mz. A-1
22	20541601199	29/01/13	Negociaciones Hoteleras Josmar SRL	Aries	José Mardonio Chávez Llican	Esq. Lima y Cuzco-1° de Mayo D-1
23	10329133082	01/01/00	Robert Ernesto Marín Velásquez	Lunahuaná	Robert Ernesto Marín Velásquez	Pan.Sur - 1° de Mayo Ñ-18
24	20445649041	02/10/07	Inversiones DubaiS.R.Ltda.	Dubai	Luiz Homero Alvarado Rodriguez	Jr. Samanco-Urb. Luzuriaga J-2

25	10329259922	04/11/10	Carlos Alberto Chú Amaranto	Luna Turqueza	Carlos Alberto Chú Amaranto	Urb. Casuarinas - II Etapa Q1 – 9
26	10328109862	15/10/13	Rosalva Soledad Cárdenas Bogovich	ThePinkPanter	Rosalva S. Cárdenas Bogovich	AH. Villa Mercedes H-3 y 16
27	20445473929	28/11/08	Inversiones y Serv.Grles. ROCCAEIRL	La caleta	Ronald Omar Cuadra Avalos	Urb. Cáceres Aramayo J´ - 21

ANEXO N° 04

CUADRO DE MUESTRA

N°	RUC	FECHA DE INICIO	RAZÓN SOCIAL	NOMBRE COMERCIAL	REPRESENTANTE LEGAL	DIRECCIÓN
1	10418343619	22/10/03	Vanessa Darien Correa Jiménez	Darien's	Vanessa Darien Correa Jiménez	Av. Agraria- BellamarII B-5-4
2	20445473929	28/11/08	Inversiones y Serv.Grles. ROCCAEIRL	La caleta	Ronald Omar Cuadra Avalos	Urb. Cáceres Aramayo J´ - 21
3	20445649041	02/10/07	Inversiones DubaiS.R.Ltda.	Dubai	Luiz Homero Alvarado Rodriguez	Jr. Samanco-Urb. Luzuriaga J-2
4	10329259922	04/11/10	Carlos Alberto Chú Amaranto	Luna Turqueza	Carlos Alberto Chú Amaranto	Urb. Casuarinas - II Etapa Q1 – 9
5	10328109862	15/10/13	Rosalva Soledad Cárdenas Bogovich	ThePinkPanter	Rosalva S. Cárdenas Bogovich	AH. Villa Mercedes H-3 y 16
6	10404655421	04/01/13	Giancarlo Geoffrey Marquina Castro	MunayTampu	Giancarlo G. Marquina Castro	Av. Universitaria-Bellamar K-10

7	10181698760	15/04/11	Shulse Ulder Coronel Moreno	Cupido	ShulseUlder Coronel Moreno	Urb. San Rafel - II Etapa A5 - 4C
8	10329280361	03/04/11	Reyna María Martínez castillo	Reyna's	Reyna María Martínez castillo	Urb. Las Casuarinas B1-8 ^a
9	10328523715	01/06/11	Flavio Juan Salinas Saavedra	Bora Bora	Flavio Juan Salinas Saavedra	Urb. Santa Cristina D4-20-21
10	10328571493	22/07/98	Mirtha Margarita García Lazón	La casona de Bs As	Mirtha Margarita García Lazón	Av. Pacífico - Urb.Pacífico L2-19-2
11	10432669390	01/12/11	Richard Jonathan Soto Castro	D' Richard	Richard Jonathan Soto Castro	Av. Pacífico - Urb.Pacífico K2-62
12	20531824530	11/01/12	Hostal El Griego E.I.R.Ltda.	El griego	Dante Enan Saavedra Melgarejo	Psje. Sal Lorenzo-Villa MaríaH – 18
13	20531743530	18/12/97	Hostal Country E.I.R.Ltda.	Country	VictorAndres Sotelo Yactayo	Urb. Av. Country -Los Cipreces H-12
14	10468477608	05/12/07	Nadia Pamela Zapata Cayao	El Mirador	Nadia Pamela Zapata Cayao	Av. Agraria-Nicolas Garatea 100-25
15	10327369950	22/09/10	María Elva Ponce de Burga	El Libertador	María Elva Ponce de Burga	HUP El Dorado B-6

ANEXO N° 05
CUESTIONARIO
ANEXOS



UNIVERSIDAD CATOLICA LOS ANGELES
CHIMBOTE

FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES Y ADMINISTRATIVAS

ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN

El presente cuestionario se realiza con el fin de recolectar información para la investigación “Caracterización de la Capacitación en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro hostales dos estrellas, distrito de nuevo Chimbote, 2014” por lo que se garantiza que los datos obtenidos serán utilizados solo con fines académicos.

Se agradece de antemano la información que usted nos pueda brindar.

1. GENERALIDADES

1.1 Referente al representante de la micro y pequeña empresa.

1. Edad

- a) 18-30 años
- b) 31-50 años
- c) 51 a más años

2. Género

- a) Masculino
- b) Femenino

3. ¿Cuál es el grado de instrucción del representante de la micro y pequeña empresa?

- a) Sin instrucción
- b) Educación básica
- c) Superior no universitaria
- d) Superior universitaria

4. Cargo

- a) Dueño

- b) Administrador
- c) Encargado

5. ¿Cuántos años se desempeña en el cargo?

- a) 1 a 3 años
- b) 4 a 6 años
- c) 7 a más años

1.2 Referente a las características de las Micro y pequeña empresas

6. Por su forma de organización

- a) Individual
- b) Sociedad

7. Tiempo de permanencia de la empresa en el rubro

- a) 0 a 3 años
- b) 4 a 6 años
- c) 7 a más años

8. Su empresa se creó para:

- a) Generar ganancia
- b) Subsistencia
- c) Generar empleo para sus familiares

9. Número de trabajadores

- a) 1 a 3 trabajadores
- b) 4 a 6 trabajadores
- c) 7 a más trabajadores

1.3 Referente a la variable: capacitación

10. ¿Conoce el término capacitación?

- a) Sí
- b) No

11. ¿Se ha capacitado en los últimos años ?

- a) Sí
- b) No

12. ¿Cuántas veces se ha capacitado?

- a) 01-02 veces
- b) 03 a más veces

13. Para usted la capacitación es una:

- a) Inversión
- b) Gasto

14. ¿Qué tipo de capacitación ha recibido su personal?

- a) Curso en TICs
- b) Marketing
- c) Competitividad y emprendimiento
- d) Atención al cliente
- e) No capacita a su personal

15. Considera que la capacitación mejora el rendimiento en sus trabajadores

- a) Sí
- b) No

ANEXO N° 06

HOJA DE TABULACIÓN

N°	Preguntas	Respuestas	Tabulación	Frecuencia Absoluta	Frecuencia relativa %
1	Edad	18-30	IIII	4	26.7
		31-50	IIIIII-III	8	53.3
		51 a más años	III	3	20.0
TOTAL				15	100.0
2	Género	Masculino	IIII-II	7	46.7
		Femenino	IIII-III	8	53.3
TOTAL				15	100.0
3	Grado de instrucción	Sin instrucción	-	0	0.0
		Educación Básica	III	3	20.0
		Superior no Universitaria	IIII	5	33.3
		Superior Universitaria	IIII-II	7	46.7
TOTAL				15	100.0
4	Cargo	Dueño	IIII	5	33.3
		Administrador	IIII-III	9	60.0
		Encargado	I	1	6.7
TOTAL				15	100.0
5	Años en el Cargo	1-3	IIII	5	33.3
		4-6	IIII	5	33.3
		7-a más	IIII	5	33.4

TOTAL				15	100.0
6	Tiempo de permanencia de la Empresa en el rubro	0-3	IIII	4	26.7
		4-6	IIIII	5	33.3
		7-a más	IIIII-I	6	40.0
TOTAL				15	100.0
7	Creación	Generar Ganancia	IIIII-IIIII-I	11	73.3
		Subsistencia	III	3	20.0
		Empleo para familiares	I	1	6.7
TOTAL				15	100.0
8	Número de trabajadores	1-3	IIIII-III	8	53.3
		4-6	IIIII-I	6	40.0
		7- a más	I	1	6.7
TOTAL				15	100.0
9	Forma de organización	Empresa Individual	IIIII-IIIII-IIIII	15	100.0
		Empresa en sociedad	-	0	0.0
TOTAL				15	100.0
10	Conoce el término capacitación	Si	IIIII-IIIII-III	14	93.3
		No	I	1	6.7
TOTAL				15	100.0
11	Se ha capacitado en los últimos años	Si	IIIII-IIIII-I	11	73.3
		No	III	4	26.7
TOTAL				15	100.0

12	Cuantas veces se ha capacitado	1-2	IIII-I	6	40.0
		3-a más	IIII-IIII	9	60.0
TOTAL				15	100.0
13	Para usted la capacitación es:	Inversión	IIIII-IIII-II	12	80.0
		Gasto	III	3	20.0
TOTAL				15	100.0
14	Que tipo de capacitación ha recibido su personal	Curso de TIC's	-	0	0.0
		Marketing	I	1	6.7
		Competitividad y emprendimiento	II	2	13.3
		Atención al Cliente	IIII-IIII	9	60.0
		No capacita a su personal	III	3	20.0
TOTAL				15	100.0
15	Considera que la capacitación mejora el rendimiento en sus trabajadores	Si	IIII-IIII-IIII	15	100.0
		No	-	0	0.0
TOTAL				15	100.0

ANEXO N° 07

FIGURAS

1. Características del representante de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro hostales dos estrellas, distrito de Nuevo Chimbote, 2014.

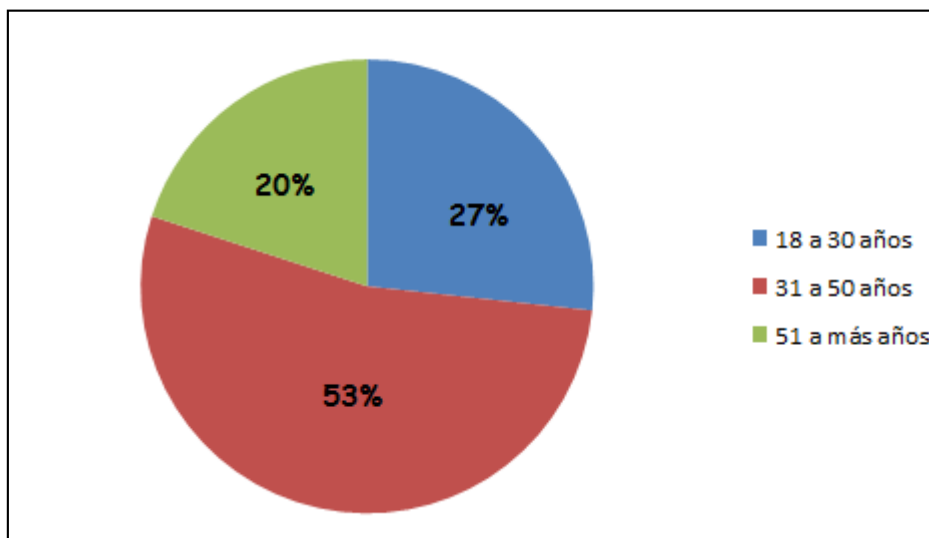


Figura N° 1: Edad del representante

Fuente: Tabla N° 1

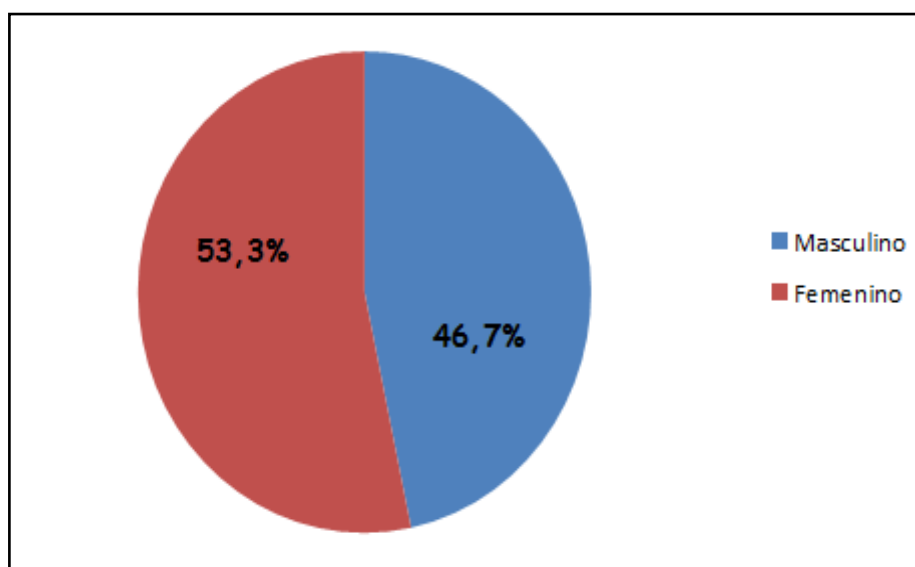


Figura N°2: Género del representante

Fuente: Tabla N°1

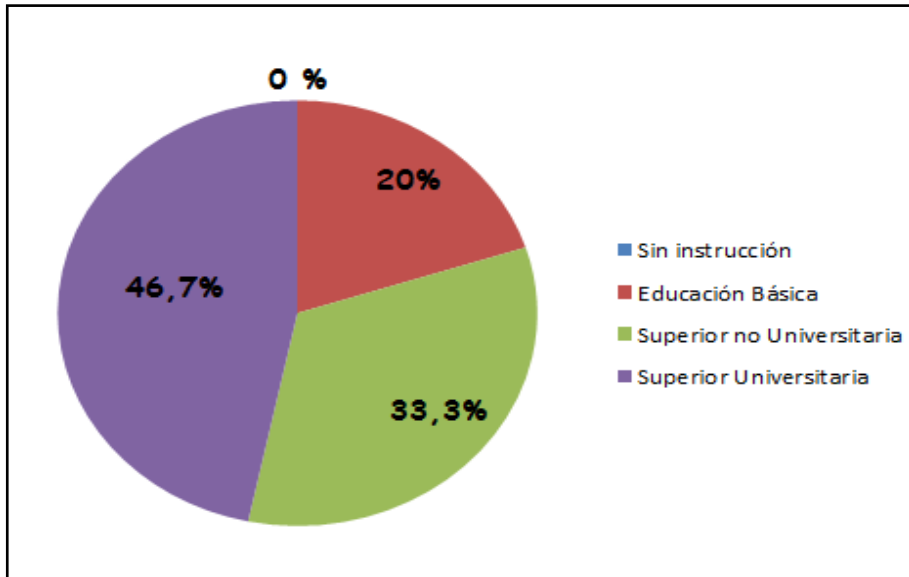


Figura N° 3: Grado de instrucción

Fuente: Tabla N° 1

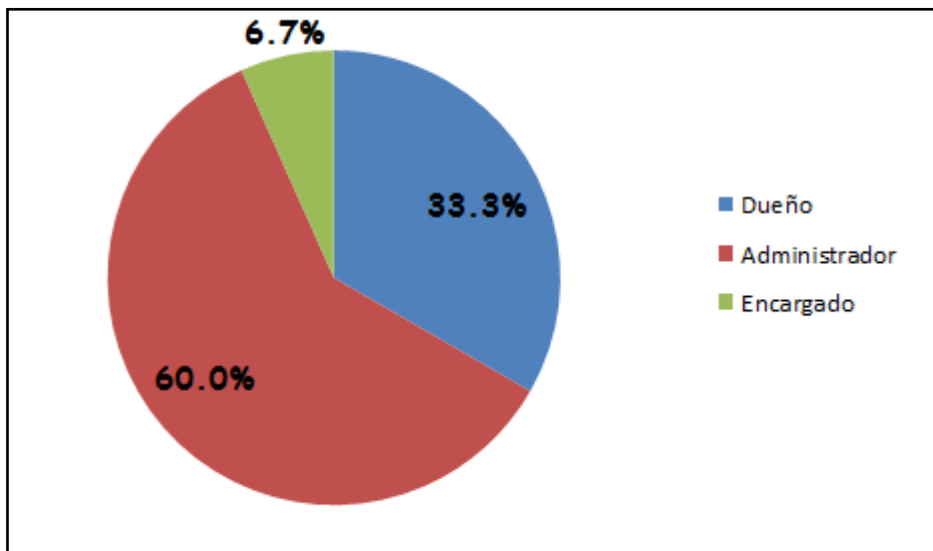


Figura N° 4: Cargo del representante

Fuente: Tabla N°1

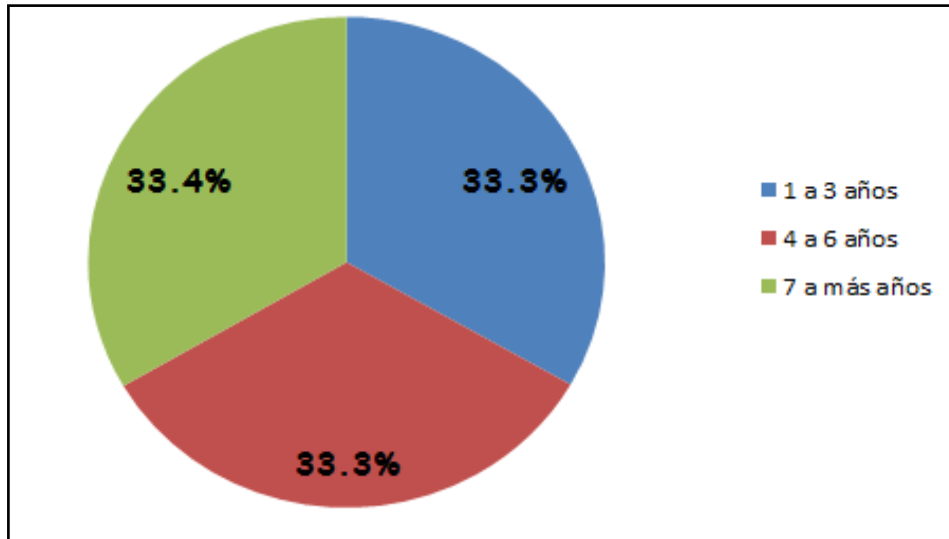


Figura N°5: Años en el Cargo del representante
Fuente: Tabla N°1

2. Características de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro hostales dos estrellas, distrito de Nuevo Chimbote, 2014.

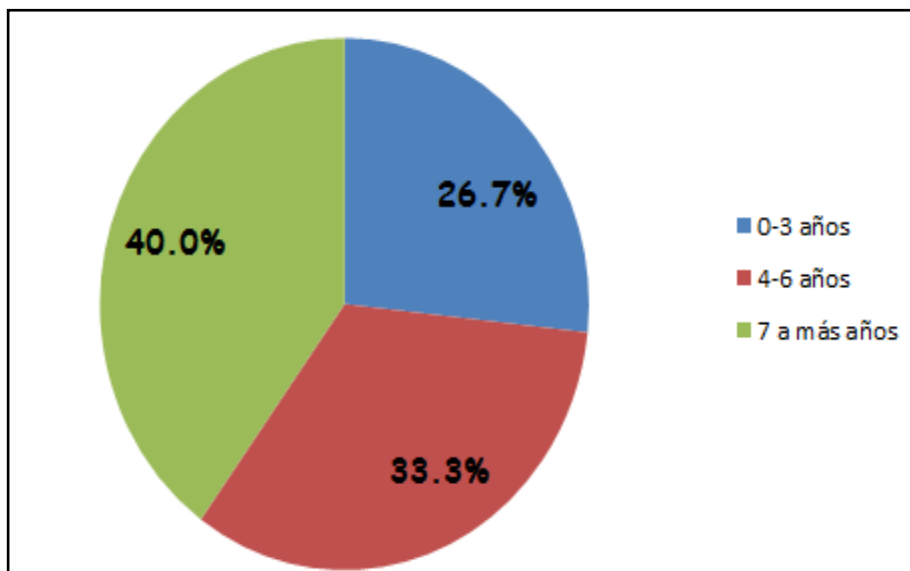


Figura N°6: Tiempo de permanencia de la micro y pequeña empresa en el rubro
Fuente: Tabla N°2

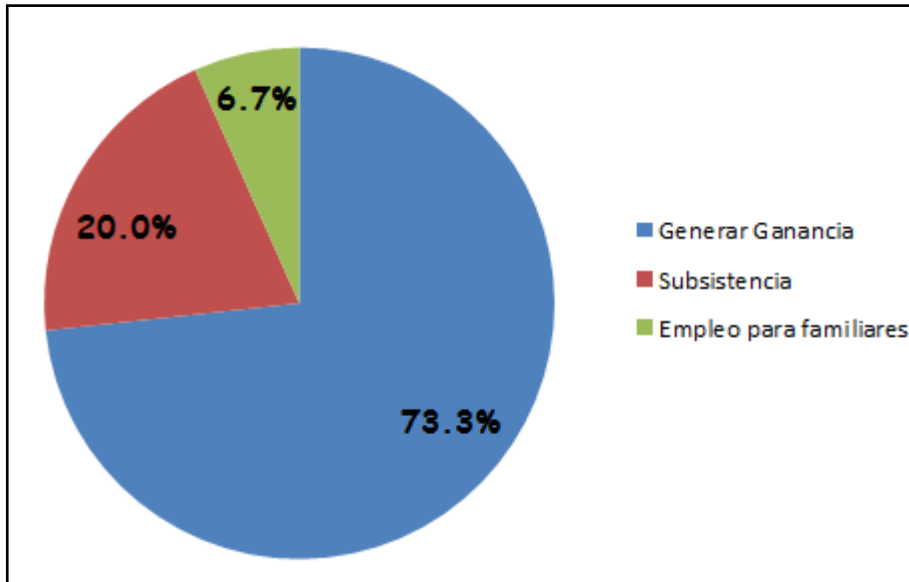


Figura N° 7: Motivo de Creación de la Micro y pequeña empresa
Fuente: Tabla N°2

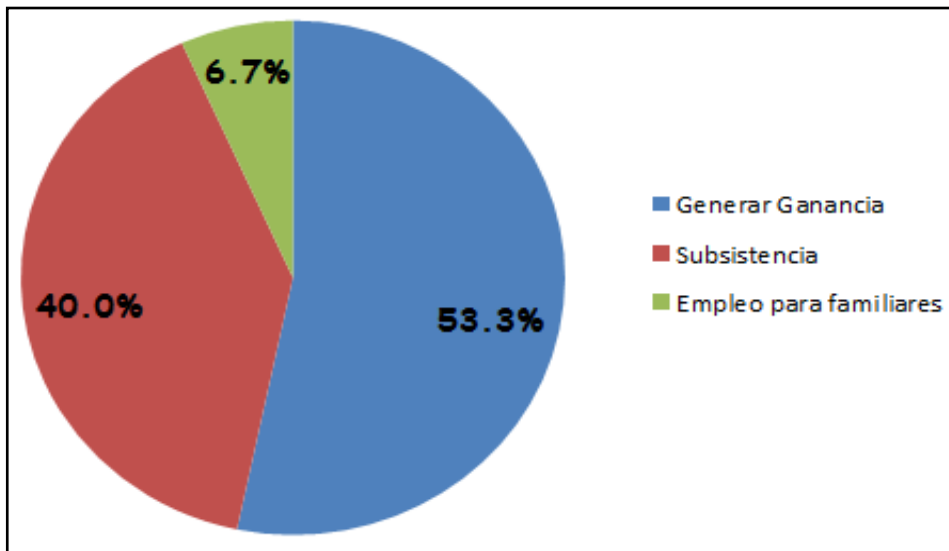


Figura N° 8: Número de trabajadores en la micro y pequeña empresa
Fuente: Tabla N°2

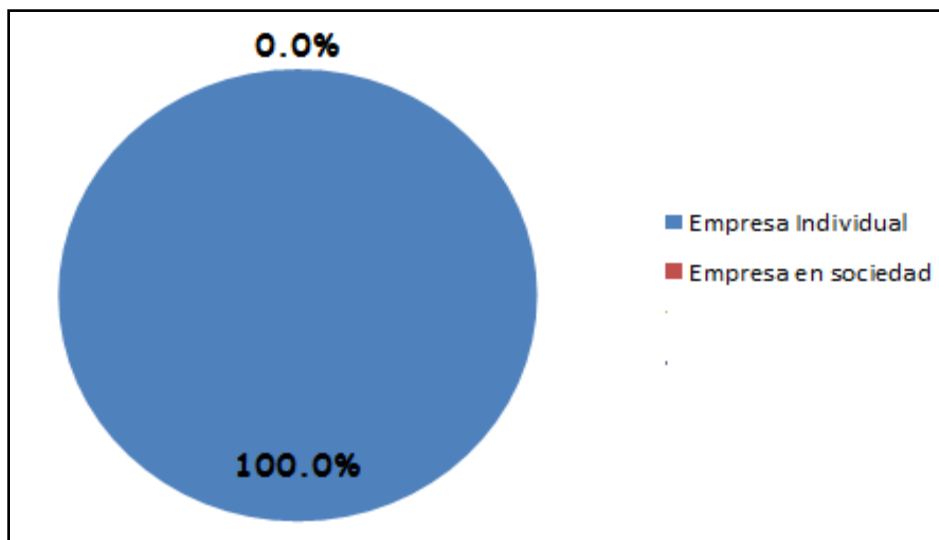


Figura N° 9: Forma de organización de la micro y pequeña empresa

Fuente: Tabla N°2

3. Características de la capacitación en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro hostales dos estrellas, distrito de Nuevo Chimbote, 2014.

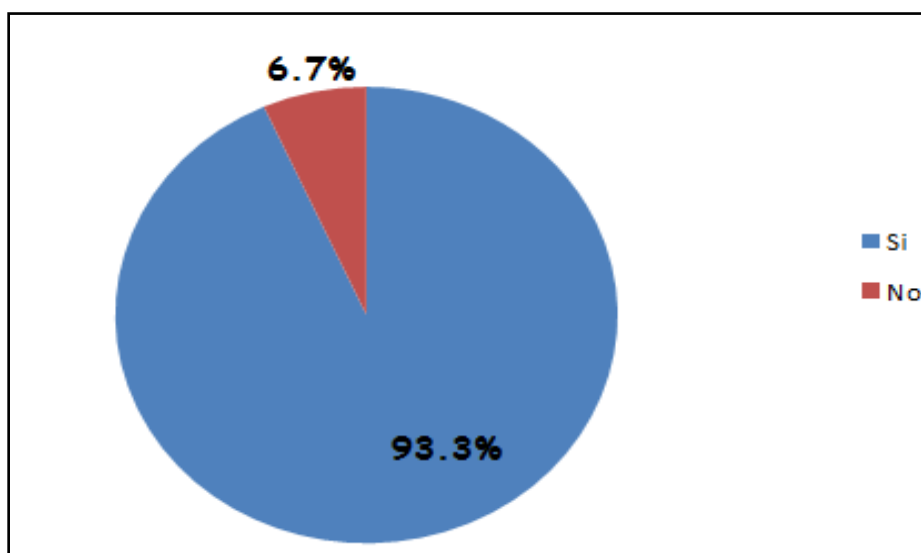


Figura N° 10: Conocimiento del término capacitación

Fuente: Tabla N° 3

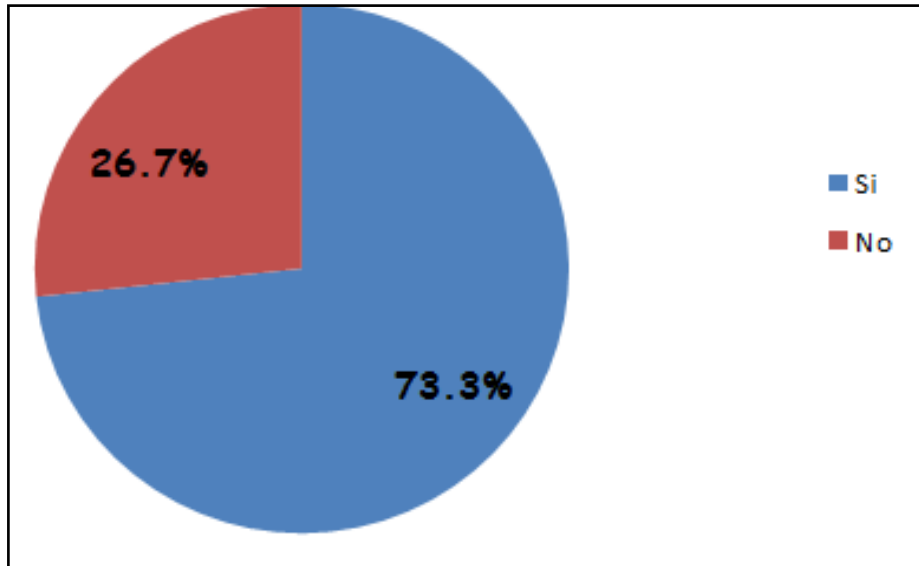


Figura N° 11: Capacitación en los últimos años en las micro y pequeñas empresas
Fuente: Tabla N° 3

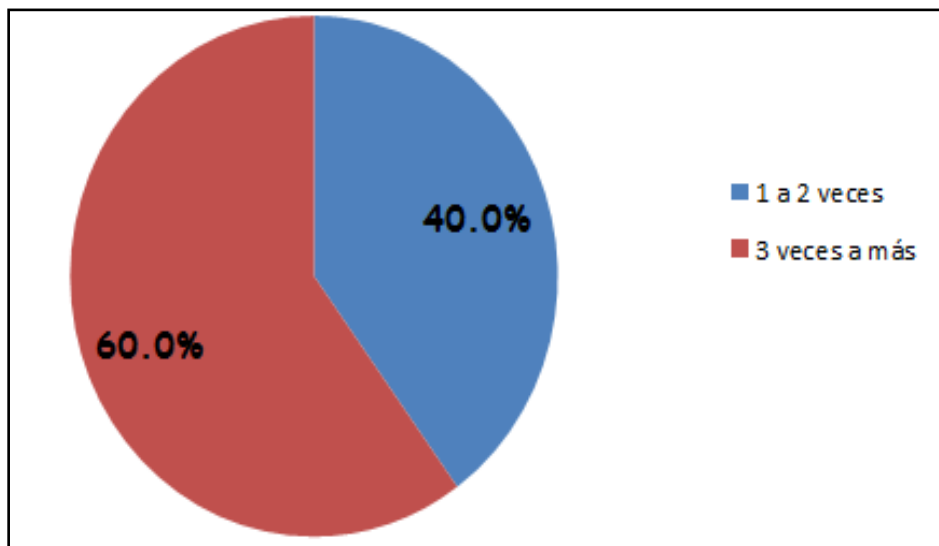


Figura N° 12: Frecuencia de capacitación en las micro y pequeñas empresas
Fuente: Tabla N° 3

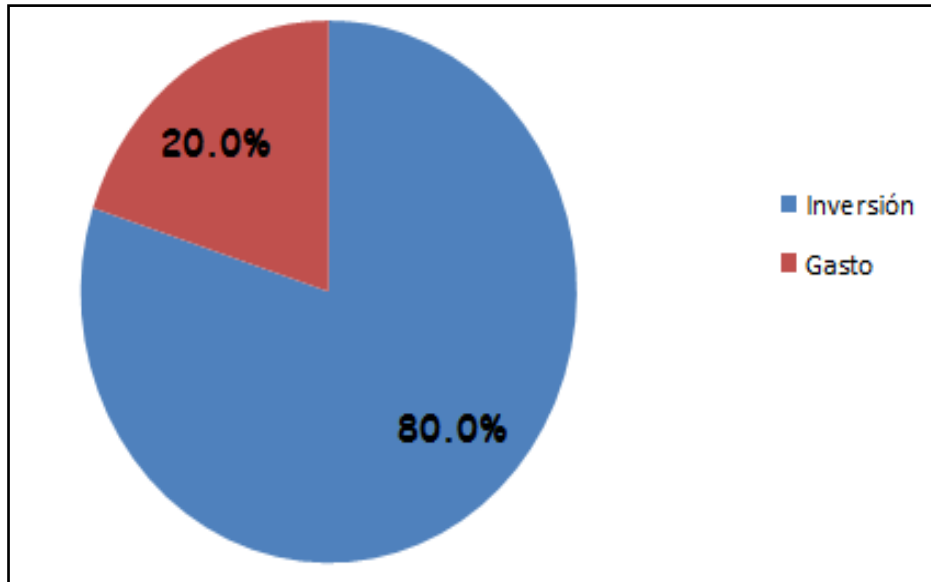


Figura N° 13: Consideración de la capacitación
Fuente: Tabla N° 3

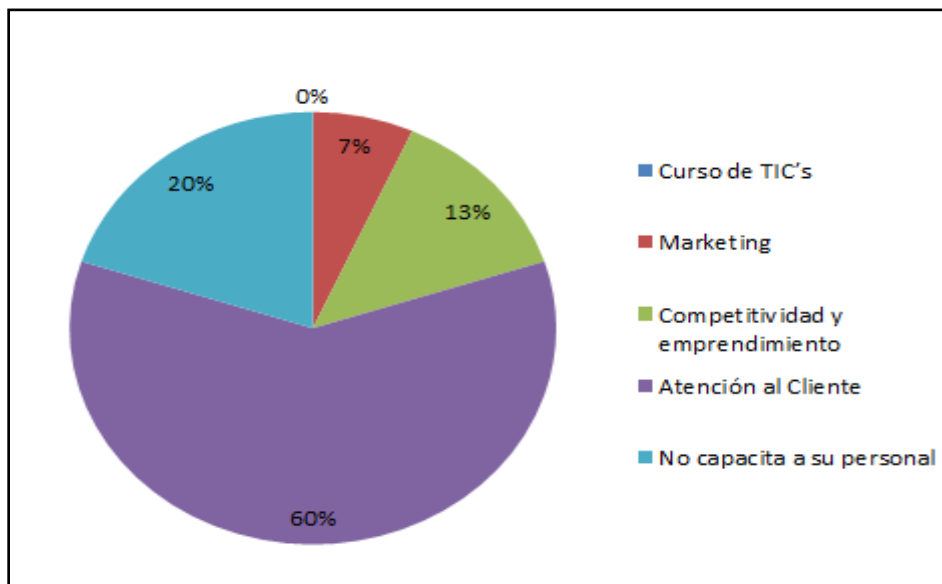


Figura N° 14: Tipo de capacitación en las micro y pequeña empresa
Fuente: Tabla N° 3

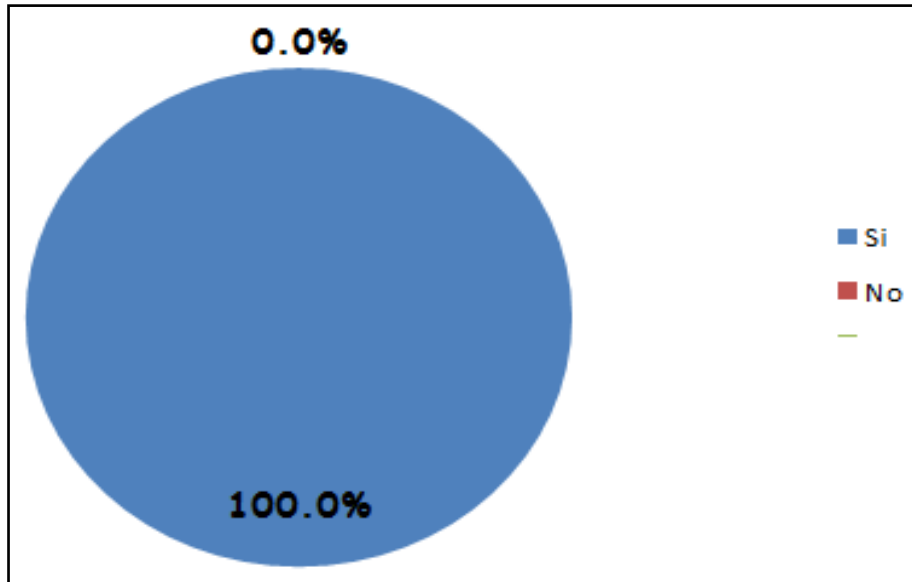


Figura N° 15: Mejora el rendimiento del personal en las micro y pequeñas empresas
Fuente: Tabla N°3