



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

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

**ESCUELA PROFESIONAL DE
ADMINISTRACIÓN**

LA CAPACITACIÓN EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS
EMPRESAS DEL SERVICIO – RUBRO HOTELES, DEL
JR. BOLOGNESI, DEL DISTRITO DE SAN VICENTE,
PROVINCIA DE CAÑETE, DEPARTAMENTO DE LIMA,
PERIODO 2015.

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

AUTORA:

JESSICA VANESSA TANG BOCANEGRA

ASESOR:

Lic. Adm. ROBERTO CUIPAL VELAYSOSA

CAÑETE – PERÚ

2016

JURADO EVALUADOR DE TESIS

Mgter. José Orestes Vite Ibarra

Presidente

Dra. Carmen Rosa Zenozain Cordero de Murillo

Secretaria

Mgter. Lisbeth Giovanna Ralli Magipo

Miembro

AGRADECIMIENTO

A Dios:

Por haberme acompañado y guiado a lo largo de mi carrera, por ser mi fortaleza en los momentos de debilidad y por brindarme una vida llena de aprendizajes, experiencias y sobre todo felicidad.

Por la vida que me da y por el milagro de vida que llevo dentro de mí.

A mis padres:

Nelly y Daniel por apoyarme en todo momento, por los valores que me han inculcado, y por haberme dado la oportunidad de tener una excelente educación en el transcurso de mi vida. Sobre todo por ser un excelente ejemplo de vida a seguir.

DEDICATORIA

A mi familia:

Por ser el pilar fundamental en todo lo que soy, en toda mi educación, tanto académica, como de la vida, por su incondicional apoyo perfectamente mantenido a través del tiempo.

A mí bebe Liam Antonio:

Por darme esas fuerzas que solo una mujer sabe sacar del fondo de su ser, cuando tiene una vida dentro de ella.

A mi esposo:

Antonio Sotomayor Garro por la ayuda que siempre me brinda, estas a mi lado inclusive en los momentos y situaciones más difíciles, siempre ayudándome y motivándome a alcanzar mis objetivos profesionales. Por esa paciencia, para culminar este proyecto.
Muchas gracias, amor.

RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo general, determinar las características de la Capacitación en las Micro y Pequeñas Empresas del Sector Servicio – Rubrohoteles del distrito de San Vicente de Cañete, del Jr. Bolognesi, Provincia de Cañete, departamento de Lima, periodo 2015, se ha desarrollado utilizando la investigación cuantitativa, nivel descriptivo, para el recojo de información estuvo dirigida a una muestra de 5 MYPEs en el rubro hoteles representando el 100% de la población, de las cuales se les aplico un cuestionario de 14 preguntas, utilizando la técnica de la encuesta, obteniendo los siguientes resultados: **Respecto a los microempresarios:** El 60.0% tiene entre 40 a más años de edad, el 40,0% su estado civil es casado y del 80,0% su grado de instrucción es técnica. **Respecto a las micro y pequeñas empresas:** El 60,0% tienen de 04 a 06 años de actividad en el mercado. **Respecto a la Capacitación:** El 60,0 % recibió capacitación, han sido capacitados en Atención al Cliente. Y llegando a la conclusión que para los representantes legales de las MYPEs encuestadas la capacitación lo ven como una inversión para su empresa (100,0%), por el cual obtienen rentabilidad (100,0%).

Palabras Claves: MYPE, capacitación.

ABSTRACT

This research was general objective, determine the characteristics of the Training for Micro and Small Enterprises Sector Service - District Go Hotels San Vicente de Cañete, Jr. Bolognesi, Province of Cañete, Department of Lima, Period 2015, has developed using quantitative research, descriptive level, for information gathering was aimed at a sample of 5 MYPES in the category hotels representing 100% of the population, which was applied a questionnaire of 14 questions, using the technique of the survey, with the following results: with **respect to microentrepreneurs**: 60.0% are between 40 years of age, marital status 40.0% are married and 80.0% their level of education is technical. **Regarding micro and small enterprises**, 60.0% have from 04 to 06 years of activity in the market. **Regarding Training**: 60.0% received training, they have been trained in customer service. And coming to the conclusion that the legal representatives of training MSEs surveyed see it as an investment for your company (100.0%), by which obtained profitability (100.0%).

Tag Word: MYPES Training.

INDICE

	Pág.
TITULO.....	i
JURADO EVALUADOR DE TESIS.....	ii
AGRADECIMIENTO.....	iii
DEDICATORIA.....	iv
RESUMEN Y ABSTRACT.....	v-vi
CONTENIDO.....	vii
INDICE DE TABLAS Y FIGURAS.....	viii-ix
I. INTRODUCCIÓN.....	01
II. REVISIÓN DE LA LITERATURA.....	04
2.1 Antecedentes.....	04
2.2 Bases Teóricas.....	07
2.3 Marco Conceptual.....	18
III. METODOLOGIA.....	23
3.1 Diseño de la Investigación.....	23
3.2 Población y Muestra.....	23
3.3 Operacionalización de Variables.....	24
3.4 Técnicas e Instrumentos.....	26
3.5 Plan de Análisis.....	26
3.6 Matriz de Consistencia.....	27
3.7 Principios Éticos.....	28
IV. RESULTADOS.....	28
4.1 Resultados.....	28
4.2 Análisis de Resultado.....	33
V. CONCLUSIONES.....	34
Referencias Bibliográficas	
Anexos	

ÍNDICE DE TABLAS Y FIGURAS

Tabla N° 1 Perfil de los representantes legales de las micro y pequeñas empresas del sector servicio - rubro hoteles, del Jr. Bolognesi, del distrito de San Vicente de Cañete, Provincia de Cañete, Departamento Lima, Período 2015. Pág.28

Tabla N° 2 Características de la Micro y pequeñas empresas del sector servicio rubro hoteles, del Jr. Bolognesi, del Distrito de San Vicente de Cañete, Período 2015. Pág. 29

Tabla N° 3 Características de la capacitación en las micro y pequeñas empresas de San Vicente de Cañete, año 2015. Pág. 30-32

ÍNDICE DE FIGURAS

	Pág.
Figura N° 01 (Tabla N° 01) Edad	43
Figura N° 02 (Tabla N° 01) Estado Civil	43
Figura N° 03 (Tabla N° 01) Grado de Instrucción	44
Figura N° 04 (Tabla N° 02)Tiempo en el Mercado.....	44
Figura N° 05 (Tabla N° 02) Número de Trabajadores en la MYPE	45
Figura N° 06 (Tabla N° 02)Recibió Capacitación.....	45
Figura N° 07 (Tabla N° 03) Capacitación en Gestión.....	46
Figura N° 08 (Tabla N° 03) Capacitación como Inversión.....	46
Figura N° 09 (Tabla N° 03) Capacitación en su MYPE	47
Figura N° 10 (Tabla N° 03) Temas de Importancia	47
Figura N° 11 (Tabla N° 03) Obtuvo Rentabilidad.....	48
Figura N° 12 (Tabla N° 03) Eficiencia en su MYPE	48
Figura N° 13 (Tabla N° 03) Producción en la MYPE.....	49
Figura N° 14(Tabla N° 03) Calidad de Servicio	49

I. INTRODUCCIÓN

En el Perú las Micro y Pequeña Empresas (MYPE) poseen un destacable comportamiento dentro de la economía peruana, su aporte se incrementa continuamente al ser tipo empresarial más difundido a nivel nacional, favoreciendo de esta manera la generación de empleos, las oportunidades y la participación de los ciudadanos. Una estrategia de apoyo a las microempresas debe partir de un claro concepto de que es la microempresa, a fin de diseñar políticas adecuadas al sector, ya que no hay planes articulados para los distintos tipos de microempresas. Muchas veces, las políticas de apoyo a las microempresas, así como las pequeñas empresas, van desde la capacitación de como iniciar su empresa, así como estrategias de financiamiento.

Actualmente, la labor que llevan a cabo las Micro y Pequeñas Empresas (MYPE) es de indiscutible relevancia, no solo teniendo en cuenta su contribución a la generación de empleo sino también considerando su participación en el desarrollo socioeconómico de las zonas en donde se ubican.

Okpara y Wynn (2007) afirman que los pequeños negocios son considerados como la fuerza impulsadora del crecimiento económico la generación de empleo y la reducción de la pobreza en los países en desarrollo. En términos económicos, cuando un empresario de la micro o pequeña empresa crece, genera más empleo porque demanda mayor mano de obra. Además sus ventas se incrementan, y logra con esto mayores beneficios, lo cual contribuye, en mayor medida, a la formación del producto bruto interno.

Vizcarra, (2009) 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. La obsolencia, también es una de las razones por la cual, las empresas se preocupan por capacitar a sus colaboradores, pues ésta procura actualizar sus conocimientos con las nuevas técnicas y métodos de trabajo que garantizan eficiencia.

Para las empresas u organizaciones, la capacitación debe ser de vital importancia porque contribuye el desarrollo personal y profesional de los individuos a la vez que redundan en

beneficios para la empresa.

De esta forma, se tiene que en casi todos los países la participación de las MiPyMEs en la generación de puestos de trabajo supera el 50% y en la mayoría de ellos supera los dos tercios, y algo similar ocurre para el promedio de la Unión Europea. Sin embargo, la participación de estas empresas en el valor agregado de las economías es algo menos.

Cohen A. & Baralla G. (2012) Por su parte, la relación entre la contribución al empleo y la correspondiente al valor agregado es diferente en cada país analizado. Esto permite interpretar que este segmento de empresas tiene un importante potencial para desarrollar su competitividad, generando cada vez mayor valor agregado por ocupado.

Mientras tanto en el distrito de San Vicente de Cañete, se encuentran las Micro y Pequeñas Empresas que se dedican al sector servicio denominado hoteles, la mayoría de estos establecimientos han sido creados por personas que son emprendedoras que han tenido un capital para formar un negocio, para solventar gastos familiares es así que la mayoría de sus trabajadores son familiares. Así mismo se evidencia la falta de capacitación, para llevar una buena administración como la atención al público que busca el descanso y confort en el corto tiempo que se quedara en este lugar, es por ello que se hace la siguiente investigación, lo cual nos permite determinar el siguiente enunciado.

¿Cuáles son las principales características de la capacitación en las Micro y Pequeñas Empresas del Sector Servicio – Rubro hoteles, del Jr. Bolognesi, del distrito de San Vicente de Cañete, departamento de Lima, Periodo 2015?

Para solucionar este problema, se ha planteado el siguiente objetivo general: Determinar las características de la capacitación en Micro y Pequeñas Empresas del Sector Servicio – Rubro hoteles, del Jr. Bolognesi, del distrito de San Vicente de Cañete, departamento de Lima, Periodo 2015, para conseguir el objetivo general se han planteado los siguientes objetivos específicos:

- Determinar el perfil de los representantes legales de las micro y pequeñas empresas del sector servicio - rubro hoteles, del Jr. Bolognesi, del Distrito de San Vicente de Cañete, año 2015.
- Determinar las características de la Micro y pequeñas empresas del sector servicio - rubrohoteles, del Jr. Bolognesi, del distrito de San Vicente de Cañete, año 2015.
- Determinar las características de la capacitación en las micro y pequeñas empresas del sector servicio rubro - hoteles, del Jr. Bolognesi, del distrito de San Vicente de Cañete, año 2015.

Esta investigación se justifica,porquedesde el punto de vista teórico permitió conocer las principales características de la capacitación en las micro y pequeñas empresas y de los representantes legales de las MYPE, permitiendo al mismo tiempo determinar si las micro y pequeñas empresas del rubro hoteles realizan capacitaciones o tienen programas de capacitación de sus trabajadores, y si estas son realizadas por entidades públicas, privadas o por directivos de la empresa.

Desde el punto de vista práctico, porque generó reflexión y discusión sobre el conocimiento existente, además permitió conocer las características de la capacitación en las micro y pequeñas empresas del rubro en estudio, abriendo nuevos caminos para las micro y pequeñas empresas, sirviendo como referencia para la toma de decisiones de organizaciones gubernamentales que puedan mejorar las condiciones en las que se desenvuelven esas unidades económicas.

Desde el punto de vista metodológico, esta investigación sirvió de base para otros estudios, encontrándose instrumentos de metodología, como las estadísticas, por ejemplo, que permitirán futuros estudios de investigación en las micro y pequeñas empresas de este sector económico. Por último, esta investigación, se realizó con la finalidad de brindar información verídica para la sociedad civil y estudiantes acerca de las características de la capacitación en la micro y pequeñas empresas del sector servicio – rubro hoteles del casco urbano de San Vicente de Cañete.

II. REVISIÓN DE LITERATURA

2.1 Antecedentes

Internacionales

Herrera,(2006).En un estudio se centró en la creación de un programa de capacitación para el hotel boutique “La Quinta Luna” el cual consta de seis habitaciones, ubicado en la ciudad de Cholula Puebla, con el fin de conocer la preparación, entrenamiento y adiestramiento, capacitación, tipos de errores en la capacitación, proceso de capacitación, entre otros. Se aplicó una entrevista que consta de diecisiete preguntas a cuatro departamentos del hotel, los cuales fueron: subgerencia, recepción, ama de llaves y anfitriones con el fin de conocer cuál es el nivel de capacitación con el que cuentan dentro de estos departamentos. El análisis de resultados le permitió al investigador observar cuáles son los puntos de vista de cada uno de los empleados entrevistados, llevando a cabo un análisis de cada una de las entrevistas. Concluyó que es importante que los empleados reciban capacitación en cuanto a idiomas estandarización de sus checklist, la creación de un folleto de ventas, entre otros puntos importantes. Quedando como propuesta de un programa de capacitación para el hotel boutique “La Quinta Luna”, que da pautas para que la empresa implemente y desarrolle dicha propuesta.

Rutty M. (2007).Realizó una investigación titulada: Evaluación de impacto en la capacitación de recursos humanos. El problema que ocupa el interés de este estudio se vincula con las dificultades que hallan los capacitadores para evaluar los beneficios de la capacitación en las

organizaciones. Aunque la técnica de la evaluación de impacto en capacitación es un tema de interés para los capacitadores y administradores, y es fuertemente recomendada por los expertos como la única vía de comprobar los aportes de la capacitación a la organización, existen pocos centros de capacitación, tanto en la administración pública como en la gestión privada, que apliquen este tipo de técnicas.

Obtiene la siguiente conclusión: La metodología a utilizar para la evaluación de la capacitación en el exterior y su posterior transferencia al grupo de pertenencia consiste en el relevamiento de una serie de información a realizarse a través de encuestas a ser cumplimentadas en diferentes etapas. A todo ello, la recomendación que hace es utilizar las técnicas de capacitación adecuadas para la aplicación ya sea en el ámbito interno y externo de la organización.

Nacionales

Sevillano, E. (2013). En un estudio sobre: “La Caracterización del financiamiento y la capacitación en las MYPES del Sector Servicio– Rubro Hoteles de la ciudad de Sihuas – Ancash período 2011-2012”, llegó a las siguientes conclusiones: respecto a los representantes legales de las MYPE, la mayoría de los representantes de las MYPE tienen una edad entre 30 a 45 años, son de sexo femenino y tienen grado de instrucción superior universitaria. De la MYPE: La totalidad de las MYPE encuestados el motivo de su formación o creación fueron por inversión. La mayoría de las MYPE encuestados están en el mercado de 5 años a más. Del financiamiento: La mayoría de las MYPE solicitaron financiamiento, consideran que fue insuficiente, fue financiamiento bancario pagaron interés del 2 % y lo invirtieron en mantenimiento y ampliación del local. De la capacitación, la totalidad de las MYPE encuestados capacitan su personal en los dos últimos años. La mayoría de las MYPE encuestados han capacitado a su personal en atención al cliente y calidad de servicios.

Rosales, J. (2014). En un estudio sobre la Caracterización del financiamiento, la capacitación y la rentabilidad de las micro y pequeñas empresas del sector turismo – rubro hostales y restaurantes de la ciudad de Tumbes, departamento de Tumbes – período 2012-2013, llegó a las siguientes conclusiones: la mayoría de las micro empresas del sector turismo han recibido

financiamiento por instituciones financieras de la localidad. La mayoría de las MYPE financiadas recibieron financiamiento de la Caja Municipal de Sullana. La mayoría de las MYPE que accedieron a créditos tienen la percepción de que las instituciones financieras tienen políticas de apoyo al micro empresario. La minoría de las MYPE financiadas invirtió el crédito obtenido a mejoramiento de sus locales y la mayoría en la compra de activos fijos. La mayoría de las MYPE determinan que obtuvieron rentabilidad en los años 2012 y 2013. Si existe relación entre el financiamiento y la percepción de rentabilidad de las MYPE del sector turismo de la localidad de Tumbes en los rubros de hostales y restaurantes, años 2012 y 2013.

Vega, I. (2014). En un estudio sobre la Caracterización del financiamiento, la capacitación y la rentabilidad de las micro y pequeñas empresas del sector servicios – rubro hoteles y restaurantes en la Provincia de Huancavelica, departamento de Huancavelica, periodo 2012-2013, llegó a la siguiente conclusión: La minoría de las micro empresas del sector han recibido financiamiento por instituciones financieras de la Caja de Ahorro y Crédito los Libertadores. La totalidad de las MYPE que accedieron a créditos afirman que las instituciones financieras tienen políticas de apoyo al micro empresario. La minoría de las MYPE financiadas invirtió el crédito obtenido a mejoramiento de sus locales y la mayoría en la compra de activos fijos. La mitad de las MYPE 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 MYPE 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 MYPE 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. La mayoría de las MYPE determinan que obtuvieron rentabilidad en el año 2012. Si existe relación entre el financiamiento y la rentabilidad de las MYPE del sector servicio de la localidad de Huancavelica en los rubros de hostales y restaurantes, año 2012. Si existe relación entre la capacitación y la rentabilidad de las MYPE del sector servicio de la localidad de Huancavelica en los rubros de hostales y restaurantes, año 2012.

2.2.- Bases Teóricas

MYPE

La Micro y Pequeñas 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. Cuando en esta Ley se hace mención a la sigla MYPE, se está refiriendo a las Micro y Pequeñas empresas. En la actualidad la legislación acerca de las MYPE, está comprendida dentro de la LEY DEL IMPULSO AL DESARROLLO PRODUCTIVO Y AL CRECIMIENTO EMPRESARIAL, recogida en el Texto Único Ordenado, aprobado mediante el D.S. N° 013-2013-PRODUCE, publicado el 28 de diciembre de 2013.

En ese sentido se han integrado las leyes N° 28015 Ley de Promoción y Formalización de la Micro y Pequeña Empresa, el Decreto Legislativo N° 1086 y las leyes N° 29034, N° 29566, N° 29903 y la N° 30056.

La definición del tamaño de la empresa será solo por el volumen de las ventas. (SUNAT)

Características de las MYPE

Las MYPES deben reunir las siguientes características:

MICROEMPRESA	
NÚMERO DE TRABAJADORES	De uno (1) hasta diez (10) trabajadores inclusive.
VENTAS ANUALES	Hasta el monto máximo de 150 unidades Impositivas Tributarias (UIT)

PEQUEÑA EMPRESA	
NÚMERO DE TRABAJADORES	De uno (1) hasta cien (100) trabajadores inclusive.
VENTAS ANUALES	Hasta el monto máximo de 1,700 Unidades Impositivas Tributarias (UIT)

Régimen Laboral de la Micro y Pequeña Empresa.-

- **Vigil, Y (2009).** El Régimen de Promoción y Formalización de las MYPE se aplica a todos los trabajadores sujetos al régimen laboral de la actividad privada, que presten servicios en las Micro y Pequeñas Empresas, así como a sus conductores y empleadores.
- Los trabajadores contratados al amparo de la legislación anterior continuarán rigiéndose por las normas vigentes al momento de su celebración.

Formalización de las Micro y Pequeña Empresa.-

- El proceso de formación, legal, de la MYPE en el Perú es realmente muy engorroso ya que en promedio todo el trámite demora unos 120 días.
Empezamos con la constitución de una microempresa:
- El recorrido inicia en la SUNAT donde deberá tramitar su número de RUC para lo cual solo se necesita el documento de identidad y los recibos de luz, agua y telefonía fija del local de la empresa.
- Luego debemos elegir el régimen tributario más conveniente, estos pueden ser. Régimen único Simplificado (RUS), Régimen Especial y Régimen General.
- Realizado esto procedemos a imprimir los comprobantes de pago (en caso de haber elegido la segunda o tercera opción) para lo cual hay que presentar los formularios N° 806 y N° 816.
- Luego procedemos a la obtención de permisos especiales, estos son otorgados por la institución correspondiente al giro de la empresa. Ejemplo, si queremos abrir un hotel necesitamos el permiso del Ministerio de Turismo y Comercio Exterior (MINCETUR).
- Seguido a esto pasamos a los libros de contabilidad que se llevan según el nivel de ventas de la empresa.
- A continuación tramitamos la licencia de funcionamiento municipal para lo cual la empresa debe cumplir con los requisitos especificados por la municipalidad de su distrito ejemplo de esto es el certificado de defensa civil, entre otros.
- Y finalmente el trámite con INDECOPI en el cual se hace el registro de marcas y patentes de la empresa.

Clasificación de la Microempresa

- **Microempresas de sobre vivencia:** tienen la urgencia de conseguir ingresos y su estrategia de competencia es ofrecer su mercadería a precios que apenas cubren sus costos. Como no llevan ningún tipo de contabilidad a menudo confunden sus ingresos con el capital. El dueño hace uso indistinto del dinero y hasta de la mercadería.
- **Microempresas de subsidencia:** Son aquellas que logran recuperar la inversión y obtienen ingresos para remunerar el trabajo.
- **Microempresas en crecimiento:** Tienen la capacidad de retener ingreso y reinvertirlos con la finalidad de aumentar el capital y expandirse son generadoras de empleos. Aquí microempresa se convierte en empresa.

Importancia.-

Las MYPE son un segmento importante en la generación de empleo, es así que más del 80% de la población económicamente activa se encuentra trabajando y generan cerca del 45% del producto bruto interno (PBI). En resumidas cuentas la importancia de las MYPE como la principal fuente de generación de empleo y alivio de la pobreza se debe a:

- Proporcionan abundante puestos de trabajos.
- Reducen la pobreza por medio de actividades de generación de ingreso.
- Incentivan el espíritu empresarial y el carácter emprendedor de la población.
- Son la principal fuente de desarrollo del sector privado
- Mejoran la distribución del ingreso
- Contribuyen al ingreso nacional y al crecimiento económico.

Teorías de la Capacitación

En un proceso metodológico de actividades encaminadas a la mejora, incremento y desarrollo de la calidad de los conocimientos, habilidades y actitudes del capital humano con la finalidad de elevar su desempeño profesional.

Perspectiva de la Capacitación.-

Es una herramienta de crecimiento de las instituciones de la Administrativa Privada.

Es un factor de identidad para los colaboradores de una institución.

Es un componente de la dinámica laboral. Es un compromiso social.

Objetivos de la Capacitación

- Contribuir a la modernización de la Administración Privada y Pública a través de la instrumentación de programas de actualización profesional.
- Optimizar el capital humano de la administración privada y pública.
- Brindar la preparación necesaria al trabajo para el desarrollo de competencias en la institución. Desarrollar una cultura laboral más fortalecida en la Administración Pública y Privada.

Capacitación del Personal en las Empresas

La capacitación y el desarrollo son programas que ayudan a los empleados a que se preparen integralmente como personas; además, con la capacitación, se le proporcionan al empleado conocimientos sobre todos los aspectos técnicos del trabajo. El pequeño empresario debe evaluar cómo se están llevando a cabo las funciones (en caso de que ya este establecido) para determinar si necesita o no un programa de capacitación.

Se debe de entender como una inversión de la empresa, el empleado la debe de ver como la inversión que hace la organización para el desarrollo en el ámbito laboral de la empresa con la finalidad de que ocupen posibles nuevos puestos o para evitar malos hábitos en el trabajo. La capacitación favorece a la cultura organizacional de la empresa.

Implementar el Programa de Capacitación

Existe una amplia variedad de métodos para capacitar al personal que ocupa puestos no ejecutivos. Uno de los métodos de uso más generalizado es la capacitación en el puesto de trabajo, porque proporciona la ventaja de la experiencia directa, así como una oportunidad de desarrollar una relación con el superior y el subordinado. Es un método por el cual los

trabajadores reciben la capacitación de viva voz de su supervisor o de otro capacitador. En la capacitación de aprendices, las personas que ingresan a la empresa reciben instrucciones y practicas minuciosas, tanto dentro como fuera del puesto, en los aspectos teórico y práctico del trabajo.

Definiciones de Capacitación

También se puede definir a la capacitación como un complemento en la educación académica de las personas y prepararlos para emprender trabajos de más responsabilidad. Así también otras teorías manifiestan que la capacitación es el conjunto de conocimientos sobre el puesto que se debe desempeñar de manera eficiente y eficaz. La capacitación es la adquisición de conocimientos, principalmente de carácter técnico, científico y administrativo. Es decir, es la preparación teórica que se les da al personal (nivel administrativo) con el objeto de que cuente con los conocimientos adecuados para cubrir el puesto con toda la eficiencia.

Hay muchas formas de impartir capacitación, desde sugerir lecturas hasta talleres vivenciales, todos los métodos son buenos, hasta cierto punto, pero los más eficaces parecen ser aquellos que dramatizan modelos para que la persona identifique y practique los comportamientos de quienes son eficientes y tienen éxito en determinado trato. Así mismo, es una actividad sistemática, planificada y permanente cuyo propósito general es preparar, desarrollar e integrar a los recursos humanos al proceso productivo, mediante la entrega de conocimientos, desarrollo de habilidades y actitudes necesarias para el mejor desempeño de todos los trabajadores en sus actuales y futuros cargos y adaptarlos a las exigencias cambiantes del entorno. Por lo contrario, la capacitación no debe confundirse con el adiestramiento, este último que implica una transmisión de conocimientos que hacen apto al individuo ya sea para un equipo o maquinaria. La capacitación es la adquisición de conocimientos, principalmente de carácter técnico, científico y administrativo. Es decir, es la preparación teórica que se le da al personal (nivel administrativo) con el objeto de que cuente con los conocimientos adecuados para cubrir el puesto con toda la eficiencia. Gracias a la capacitación podemos obtener un mejor

desempeño del personal hacia la organización obteniendo resultados satisfactorios.

Importancia de la Capacitación

La importancia de la capacitación del personal es que exista un mejoramiento y crecimiento de las aptitudes de los individuos y de los grupos que forman parte de la organización. La capacitación del personal no se debe subestimar. Los directivos consideran que es viable en tiempos de bonanza económica, pero que es lo primero que se debe reducir o eliminar cuando hay problemas económicos. A menudo esta visión a corto plazo ocasiona que las organizaciones sufran consecuencias a largo plazo.

Casi todas las organizaciones invierten a gran cantidad de dinero en recursos humanos; sin embargo, no se ocupan de ellos tanto como deberían. Este es un error que puede eliminarse mediante la capacitación; es decir, mediante el perfeccionamiento de las aptitudes del personal de todos los niveles. Tanto es sector privado como el público y otros segmentos de nuestra sociedad que están reconociendo cada vez más importancia de capacitar e impulsar el desarrollo de los recursos humanos.

La importancia de la capacitación radica que:

- Ayuda a la organización: conduce una mayor rentabilidad y fomenta actitudes hacia el logro de los objetivos organizacionales.
- Ayuda al individuo: da lugar a que el trabajador interiorice y ponga en práctica la motivación, realización, crecimiento y progreso.
- Ayuda a las relaciones humanas en el grupo de trabajo: fomenta la cohesión en los grupos de trabajo mediante la mejora de las comunicaciones entre grupos e individuos.

Beneficios de la Capacitación

La capacitación a todos los niveles constituye una de las mejores inversiones en Recursos Humanos y una de las principales fuentes de bienestar para el personal y la organización.

Las competencias individuales generan valor en tanto estén integradas a las competencias centrales de la empresa. Se refuerzan mutuamente. En esto la capacitación podría ofrecer una verdadera contribución. Identificación de competencias organizativas clave y competencias individuales valiosas y el mantenimiento preventivo a través de sistemas de generación, difusión y utilización de conocimientos en diferentes áreas permitan: A) Capacitación y competencias individuales: Hay que encontrar la manera de definir competencias individuales de tal manera que quede claro cuál es la capacidad que nos interesa y cuál el ámbito específico en el que debería manifestarse esa capacidad. Posibilita un cambio de foco:

- Del foco en el aprendizaje para la tarea nos lleva al aprendizaje transferible: desarrollo de habilidades no directamente vinculadas a una tarea en particular.
- Del foco en el tema al tema contextualizado: es decir al problema.

Rol del Departamento de Capacitación

Ayudar a la organización a gestionar sus competencias claves; ayudar a las personas a desarrollar habilidades que contribuyan a las competencias de la organización; Ayudar a relacionar e integrar las capacidades individuales.

Adquiere rol protagónico en la promoción del aprendizaje organizacional, con el cual podrá reconocer, mejorar, renovar y adquirir las competencias clave que el negocio demanda.

Perspectivas de la Capacitación

- Es una herramienta de crecimiento de las instituciones de la Administración privada.
- Es un factor de identidad para los colaboradores de una institución.
- Es un componente de la dinámica laboral. Es un compromiso social.

Medios de Capacitación

Ruiz (2011), comenta que los medios de capacitación se:

Refieren a las técnicas, instrumentos y metodologías que coadyuvan al cumplimiento de las

actividades y objetivos de la capacitación. Dentro de los más principales tenemos:

1° Conferencia

Permite llegar a una gran cantidad de personas y transmitir un amplio contenido de información o enseñanza. Se puede emplear como explicación preliminar antes de demostraciones prácticas. Por ejemplo, es útil al impartir las medidas de seguridad, organización de planta, etc.

2° Manuales de capacitación

Manuales de capacitación u otros impresos, diagramas que permiten la exposición repetida, es útil aplicación de secuencias largas o procedimientos complicados que no pueden retenerse en una sola presentación. Pueden combinarse con conferencias y prácticas de tareas reales.

3° Videos

Puede sustituir a las conferencias o demostraciones formales, permite la máxima utilización de instructores más capaces. Los cortes, empalmes o en la cámara lenta son útiles para incidir en demostraciones de realidad. Ayudan a la comprensión de ideas abstractas y en la modificación de actitudes.

La grabación y proyección en videos de los colaboradores sujetos a capacitación, son un medio muy eficaz, sobre todo cuando se trata de mejorar la calidad de servicio.

4° Simuladores

Dan al aprendiz la posibilidad de participación y práctica repetida mediante la adquisición de habilidades necesarias en el trabajo real, se usan también sustitutos del equipo real. Pueden aislar y combinar las diferentes partes críticas o peligrosas del trabajo.

5° Realización efectiva del trabajo

El nuevo colaborador aprende mientras trabaja, bajo la guía de un instructor, es útil en la transmisión de habilidades, de experiencia ensayo y error. Su limitación es que no siempre el

buen colaborador es buen instructor. Puede durar pocos días o meses.

En general, el periodo de aprendizaje brindar preparación para una gran variedad de especialidades, cubriendo múltiples actividades.

6° Discusión de grupos e interacción social

Comprende el desarrollo de habilidades interpersonales requeridas por tareas ejecutivas y de supervisión como vías de solución de problemas mediante grupos de discusión, dirección de debates y contratos con personas para el manejo directivo de problemas reales de supervisión. Se usa mayormente en formación de ejecutivos.

7° Entrevistas para la solución de problemas

Se orienta básicamente al asesoramiento de colaboradores. Los supervisores encargados de capacitación mantienen periódicamente estas estrategias para mejorar la eficiencia en el trabajo de cada individuo. Se usa generalmente en la capacitación de directivos.

8° Técnicas grupales

Consiste en ejercicios vivenciales, dinámicas grupales como los juegos de roles psicodramas, lluvias de ideas, y otros que pueden ser valiosos elementos para llevar a cabo la capacitación de acuerdo a los objetivos planteados.

E-learnig

Según Morales, E. (2010) sin duda, el desarrollo de la Web, ha provocado diversos cambios en nuestra sociedad, que han afectado a la forma de interacción y comunicación a través de la Red. En el ámbito educativo, el uso de la Red para promover aprendizajes se materializa en sistemas web educativos que utilizan principalmente Internet como medio de comunicación para llevar a cabo el “e-learnig”. E-learnig es una modalidad educativa que está ganando cada vez más adeptos debido a la multiplicidad de posibilidades para el aprendizaje. Entre sus ventajas se encuentra la facilidad para gestionar recursos educativos especialmente si éstos son OAs reutilizables.

Modalidades de E-LEARNIG

Hasta ahora se ha discutido y analizado el concepto de e-learnig donde se ha enfatizado el uso de tecnologías de la información, especialmente Internet como medio de ayuda a profesores para la enseñanza de estudiantes que no se encuentran físicamente en el mismo lugar. Sin embargo, la no presencialidad absoluta no es un sinónimo de e-learnig. E-learnig se puede realizar a través de diversas modalidades como se explicará a continuación:

Totalmente en línea: Tal como su nombre lo indica esta modalidad consiste en que todo el proceso educativo realizado a través de e-learnig es no presencial. En esta modalidad los estudiantes acceden a los contenidos, actividades, tareas y tutores del curso a través de plataformas tecnológicas.

Semipresencial: También llamado b-learnig (blended learnig termino ingles que se traduce como formación combinada o aprendizaje mixto) significa también escenarios múltiples en los que se combina actividades presenciales, sincrónicas y de e-learnig como una unidad integrada de aprendizaje. En otras palabras, se trata de la combinación de una modalidad en – línea con clases presenciales.

Ventajas de la Capacitación.-

- a. Para la Empresa:
 - Trabaja más organizada internamente
 - Conlleva a maximizar los resultados
 - Fortalece su administración
 - Mayores niveles de rentabilidad
- b. Para el Colaborador:
 - Los colaboradores se sienten más a gusto
 - De mayor seguridad, evitando accidentes
 - Posibilita desarrollarse personal y profesionalmente
 - Mayores habilidades y destrezas para el desempeño

En fin capacitar a los colaboradores trae muchos beneficios en forma general, tanto a nivel institucional o personal, los mismos que podemos sintetizarlo como siguen:

- Consolidación en la integración de los miembros de la organización.
- Mayor identificación con la cultura organizacional.
- Disposición desinteresada por el logro de la misión empresarial.
- Entrega total de esfuerzo por llegar a cumplir con las tareas y actividades.
- Mayor retorno de la inversión.
- Alta Productividad.
- Promueve la creatividad, innovación y disposición para el trabajo.
- Mejora el desempeño de los trabajadores.
- Desarrollo de una mejor comunicación entre los miembros de una organización.

Reducción de Costos.

Mayor armonía, el trabajo en equipo y por ende la cooperación y coordinación obtener información de fuente confiable, como son los colaboradores.

2.3.-Marco conceptual

2.3.1.- Definición Hoteles

Se conoce como hotel al lugar donde las personas albergan, aquí es donde los turistas se alojan durante sus viajes. Los hoteles brindan diferentes servicios como piscina, restaurantes, guarderías, conferencias, animaciones, etc. Según la calidad que brinde el hotel y el nivel de servicios, se puede clasificar en diferentes categorías como son:

- De letras: estos son E a A
- De estrellas: que va de 1 a 5 estrellas
- De clases: encontramos de cuarta a primera

Es importante tener en cuenta que la calidad y el nivel de servicio que brinde el hotel puede variar dependiendo el país en donde usted está ubicado, esta variación la encontramos en el tamaño de las habitaciones, el de la televisión, el del cuarto de baño, la piscina, etc. El hotel se conoce también como una empresa tradicional y como una industria hotelera, ya que la gestión se fundamenta en el coste de producción y en la buena distribución de sus recursos, así como también en sus diferentes tarifas que cambiará dependiendo la temporada. En un cuarto de hotel los elementos primordiales son la cama, el lavamanos, el armario, la mesa pequeña con su silla y el cuarto de baño, pero en algunos hoteles incluyen también teléfono, una televisión, conexión inalámbrica a Internet, mini-bares, etc.

(Jiménez, 2013) Dependiendo a la instalación y al lugar en que se encuentre ubicado el hotel puede ser:

- **Hoteles urbanos o de ciudad:** estos están ubicados en los centros históricos de las ciudades, al igual que en los negocios y en las zonas comerciales. Estos se orientan tanto al turismo como al alojamiento en los desplazamientos de negocios.

- **Hoteles de aeropuerto:** estos están ubicados en los centros históricos de las ciudades, al igual que en los negocios y en las zonas comerciales. Estos se orientan tanto al turismo como al alojamiento en los desplazamientos de negocios.
- **Hoteles de playa:** como su nombre lo indica se encuentran cerca de las playas. Su clientela por lo general son turistas dirigidos por tour, sus estancias son de varios días.
- **Hoteles de naturaleza:** están ubicados cerca de las reservas científicas, de las áreas protegidas y de los parques naturales, sus estancias al igual que los hoteles de playa son de varios días.
- **Hoteles de apartamento o aparta-hotel:** por sus estructuras estos hoteles disponen de una buena instalación para la conservación y consumo de alimentos dentro del alojamiento.
- **Albergues turísticos:** este aloja a sus clientes durante estancias cortas, son económicos y generalmente se suele compartir las camas, la sala, la cocina y el baño.
- **Hoteles familiares:** estos son pequeños y están gestionados por familias para personas que proporcionan servicios de alojamiento y restauración.
- **Hoteles de posada:** estas son muy antiguas, su clientela son viajeros que prestan servicios de alojamiento y restauración.
- **Hoteles monumentos:** estos están ubicados en lugares de interés cultural.
- **Hoteles balnearios:** en este sus hospedajes están dentro de balnearios.
- **Moteles:** están cerca de las carreteras, tienen sus propios garajes y su estancia es corta.
- **Hoteles club:** en este tipo de hotel encontramos clubes nocturnos en donde se baila y se bebe.
- **Hotel de paso:** estos hoteles son usados principalmente para encuentros sexuales, se renta los cuartos por varias horas en donde cada hora tiene un precio específico.

- **Hoteles casino:** sus instalaciones se caracterizan por la oferta del juego.
- **Hoteles gastronómicos:** aquí ofrecen oferta gastronómica exclusiva.
- **Hoteles deportivos:** estos hoteles se orientan a la práctica de determinados deporte.
- **Hoteles de montaña:** este está ubicado en las montañas.
- **Hoteles de temporada:** estos desarrollan su actividad solamente durante parte del año.
- **Hoteles rústicos:** estos están situados en terrenos rurales o rústicos.
- **Hoteles boutique:** estos ofrecen unos servicios excepcionales de alojamiento y de instalación. Son ampliamente más pequeños que los hoteles convencionales, tienen de 3 a 100 habitaciones. La mayoría de estos hoteles poseen instalaciones para cenas, bares y salas que suelen estar abiertos al público en general.

2.3.2.- Clasificación:

(Silva, 2010) Los hoteles se clasifican por medio de estrellas, y el rango va de una estrella a cinco estrellas. Teniendo en cuenta estas estrellas, sabré de inmediato que es lo que puedo esperar de mi alojamiento; una estrella representa a un hotel con características básicas, lo mínimo requerido para un establecimiento, y en el otro extremo las cinco estrellas sólo las obtienen los hoteles de lujo, con todas las comodidades posibles.

Para tener una idea, acerca de cómo se entregan las estrellas que clasifican a los hoteles, entregaremos una guía simple de comprender.

Hoteles de una estrella: Por lo general cuentan con una habitación privada con o sin baño, sin servicio de limpieza y con pocos muebles además de la cama. Lo mejor que tienen es que son atendidos en su mayoría por una familia y conservan ese sabor a hogar inconfundible.

Los **hoteles de dos Estrellas:** Cuentan con baño privado en todas sus habitaciones y un servicio de cafetería por lo que ya se puede desayunar en el hotel. El ambiente no varía mucho con los hoteles de una estrella solo que cuentan con más servicios.

Los **hoteles de tres estrellas** están pensados para el turismo de varios días, cuentan con un amplio hall y recepción, personal de limpieza, brindan desayuno buffet o continental y por lo general son fáciles de ubicar por encontrarse en las avenidas principales de la ciudades.

Los **hoteles de cuatro estrellas** son junto a los de 5 los más lujosos de la clasificación; a las comodidades de los hoteles de tres estrellas se le agregan salas para conferencias y congresos, mayores áreas de esparcimiento.

Los más lujosos y caros de la clasificación son los hoteles de **5 estrellas**, que cuentan con todo lo necesario para que usted no necesite salir del hotel, vaya contradicción. Jacuzzi en el baño, servicio completo de Restaurante a toda hora, entretenimientos como casino o piscinas, masajes, gimnasio, todo lo que se pueda requerir y más siempre, mucho más.

2.3.3.- Características de las MYPEs hoteleras en San Vicente de Cañete

Cañete cuenta con diferentes sitios de interés, además de los mencionados vestigios de cultura china y japonesa. Aquí podemos encontrar el Santuario Madre del Amor Hermoso (que antiguamente se encontraba en una ermita al lado de la carretera a Lunahuana), lugar que cuenta con una imagen de la Virgen tallada en madera vestida con atuendo típico de la zona. En los alrededores es posible encontrar algunas antiguas casas haciendas, como la ex hacienda Gómez, llamada hoy Castillo Unanue, edificación construida por José Unanue y de la Cuba (hijo del prócer José Hipólito Unanue y Pavón).

Cañete también es conocida por su buena producción de productos vitivinícolas, como el pisco, vino y la cachina.

La última semana de agosto se celebra la Semana Turística de Cañete es la principal atracción del Sur chico, teniendo como evento estelar el Festival de Arte Negro.

El sector hotelero constituye la principal fuente de alojamiento de los turistas que visitan San Vicente de Cañete. Es así que se han formado MYPE con el rubro hoteles viendo que la mayor concentración de turistas llega a la provincia al estar a 144 kilómetros al sur de la ciudad de Lima y por ser una provincia tranquila por las que las personas de la ciudad les gusta descansar del bullicio de Lima.

Capacitación

Pro inversión (2006), en su libro MYPE Pequeña Empresa crece, la cual es una guía para el desarrollo de la micro y pequeña empresa menciona la siguiente teoría de la capacitación:

Son pocas las actividades o recursos que destina la empresa para mantener a los trabajadores motivados, a pesar de que siempre se ha dicho que el capital humano es el recurso más importante que tiene una organización, más aun cuando se encuentra en un franco crecimiento. Es necesario que las empresas inviertan en mejorar la motivación del capital humano. La mejor metodología admite que se comentan errores y se desarrollen experiencias que no solo nos permiten aprender de ellas sino también identificar actitudes, pensamientos y formas de comportamiento.

III. METODOLOGÍA

3.1. Diseño de la Investigación

El tipo de investigación fue Cuantitativa.

Fue aplicada, porque se realizó para las ciencias sociales.

fue cuantitativa, porque tiene una estructura que se puede medir, ya que se utilizó los instrumentos de evaluación y medición.

3.2. Población y Muestra

La población estuvo conformada por 05 micro y pequeñas empresas del sector servicio – rubro hoteles casco urbano del distrito de San Vicente de Cañete, año 2015.

La muestra fue no probabilística y dirigida, ya que participaron el 100% de las micro y pequeñas empresas (05) del rubro hoteles, que estuvieron disponibles al momento de hacer el estudio. El criterio de selección estuvo dado en función de la voluntad y disponibilidad de proporcionar información por parte de los representantes y/o gerentes del rubro.

3.3. Operacionalización de variables.

Variable	Definición Conceptual	Indicadores	Item
Perfil del Representante de la MYPE	El Microempresario es el responsable de conducir el negocio, para ello necesita no sólo conocer los componentes de una organización, sino poner en práctica algunas herramientas gerenciales, información que le permitirá poner a funcionar de forma eficiente la microempresa.	Edad	Razón: 18-25 años 30-35 años 40- + años
		Estado civil	Nominal: Soltero Casado Conviviente
		Grado de instrucción	Nominal: Primaria Secundaria Técnica Universitaria
		Cargo que desempeña en la empresa	Nominal: Dueño Administrador

Variable	Definición: Variable	Dimensión	Indicadores	Medición
Características de las Micro y Pequeñas Empresas	Unidad económica, constituida por una persona natural o jurídica, bajo cualquier forma de organización o gestión empresarial contemplada en la legislación vigente, que tiene por objeto desarrollar actividades de extracción, transformación, producción, comercialización de bienes o prestación de servicio.	Años en el mercado	a) 0-3 años b) 4-6 años c) 6 a más	Cuantitativa
		Número de Trabajadores	a) 01 – 05 trabajadores b) 06 – 10 trabajadores c) 11 a más	Nominal

Variable	Definición: Variable	Indicadores	Escala de medición	Medición
CAPACITACIÓN	La capacitación es un factor primordial para esta clase de MYPES, ya que nos ayudará a adquirir conocimientos sobre mejorar los servicios prestados y unificar los conceptos de alojamiento en el lugar donde se ubica el hotel. Asociaciones ayudan a fomentar el turismo en cada ciudad, aprovechándose de los eventos culturales que se realizaran frecuentemente.	Recibió capacitación	a) Si b) No	Nominal
		Capacitación en Gestión	a) Si b) No	Nominal
		Inversión	a) Si b) No	Nominal
		Capacita a su personal	a) Si b) No	Nominal
		Áreas	a) En Marketing b) En Atención al cliente c) Otros	Nominal
		Veces	a) 01 a 02 veces b) 02 a 03 veces c) 03 a más veces	Cuantitativa
		Obtuvo rentabilidad	a) Si b) No	Nominal
		Genera eficiencia	a) Si b) No	Nominal
		Aumento la productividad	a) Si b) No	Nominal
Calidad de Servicio	a) Si b) No	Nominal		

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Se utilizó la técnica para el desarrollo de la investigación fue la encuesta, la cual se aplicó a los representantes Legales de las MYPE del ámbito en estudio, conto con 14 preguntas:

- 3 referidas a los representantes legales de las empresas.
- 2 referidas a las micro y pequeñas empresas.
- 9 referidas a la capacitación de las micro y pequeñas empresas.

El análisis de los datos se realizó mediante un análisis descriptivo.

La información se resumió para propósitos descriptivos, en ese sentido las técnicas para el análisis descriptivo de datos cuantitativos fue la elaboración de porcentajes.

3.5. Plan de análisis

Para el plan de análisis de los datos recolectados en la investigación se consideró el análisis descriptivo; para la tabulación de los datos se utilizó como soporte el programa Microsoft Excel 2010. Luego de realizar la encuesta respectiva a los representantes de las MYPE del sector servicio rubro hoteles de San Vicente de Cañete con toda la información recolectada se realizó las tablas de distribución de frecuencias absolutas y frecuencias relativas porcentuales, así mismo se elaboraron figuras estadísticas de cada pregunta del cuestionario.

3.6 Matriz de Consistencia

La Capacitación en las micro y pequeñas empresas del servicio – rubro hoteles, del Jr. Bolognesi, del Distrito de San Vicente, Provincia de Cañete, departamento de Lima, periodo 2015.

3.6. MATRIZ DE CONSISTENCIA

Problema	Objetivos	Variables	Población y Muestras	Métodos	Instrumentos
<p>Central:</p> <p>¿Cuáles son las principales características de la capacitación en las Micro y pequeñas empresas del Sector Servicio - Rubro Hoteles del Jr. Bolognesi del distrito de San Vicente, Provincia de Cañete, periodo 2015?</p>	<p>Objetivos general: Determinar las características de la capacitación en las micro y pequeñas empresas del Sector Servicio - Rubro Hoteles del Jr. Bolognesi del distrito de San Vicente, Provincia de Cañete, periodo 2015.</p> <p>Objetivos Específicos</p> <ul style="list-style-type: none"> - Determinar el perfil de los representantes legales de las micro y pequeñas empresas del Sector Servicio - Rubro Hoteles del Jr. Bolognesi del distrito de San Vicente, Provincia de Cañete, periodo 2015. -Determinar las características de la Micro y pequeñas empresas Sector Servicio - Rubro Hoteles del Jr. Bolognesi del distrito de San Vicente, Provincia de Cañete, periodo 2015. - Determinar las características de la capacitación de la Micro y pequeñas empresas Sector Servicio - Rubro Hoteles del Jr. Bolognesi del distrito de San Vicente, Provincia de Cañete, periodo 2015. 	<p>Capacitación:</p> <p>La Capacitación es un factor primordial para esta clase de MYPE, ya que nos ayudará a adquirir conocimientos sobre mejorar los servicios prestados y unificar los conceptos de alojamiento en el lugar donde se ubica el hotel. Asociaciones ayudan a fomentar el turismo en cada ciudad, aprovechándose de los eventos culturales que se realizaran frecuentemente.</p>	<p>Población:</p> <p>Se utilizará una población muestral de 5 Micro y pequeñas empresas del Sector Servicio - Rubro Hoteles del Jr. Bolognesi del Distrito de San Vicente, Provincia de Cañete, periodo 2015.</p>	<p>Tipos y Nivel de Investigación:</p> <p>Será Aplicada Cuantitativa Será aplicada porque se utilizara para las ciencias sociales.</p> <p>Será cuantitativa, porque tendrá una estructura que se podrá medir, porque se utilizará instrumentos de evaluación.</p> <p>El nivel de la investigación será descriptivo, porque solamente se describirá las características más importantes de la variable, la MYPE y la realidad como se presenta.</p> <p>Diseño de la investigación</p> <p>Será no experimental – transversal.</p> <p>Será no experimental, porque se estudiará conforme a la realidad, sin sufrir modificaciones.</p> <p>Será transversal porque se estudiará en un espacio de tiempo determinado donde se tendrá un inicio y fin.</p>	<p>Técnicas</p> <p>La encuesta</p> <p>Instrumento</p> <p>Cuestionario</p>

3.7. Principios éticos

El estudio que se realizó deja constancia que no tiene ningún tipo de conflicto entre el investigador; las MYPE y sus representantes ya que los datos fueron de uso público proporcionados por los propios dueños, se hizo con profesionalismo y se buscó realizar con datos reales, que son de uso públicos, sin quebrar los principios de confidencialidad y respeto a la persona y serán solo de uso académico.

IV.- RESULTADOS

4.1 Resultados

Tabla 01. Perfil de los representantes legales de las micro y pequeñas empresas del sector servicio - rubro hoteles, del Jr. Bolognesi, del distrito de San Vicente de Cañete, Provincia de Cañete, Departamento Lima, periodo 2015 (Objetivo Especifico N°01).

Perfil de los representantes legales de las MYPES	N°	%
Edad (años)		
De 18 a 25 años	0	0
De 26 a 39 años	2	40,0
De 40 a más años	3	60,0
Total	5	100,0
Estado Civil		
Soltero	1	20,0
Casado	2	40,0
Conviviente	2	40,0
Total	5	100,0
Grado de Instrucción		
Primaria	0	0,0
Secundaria	0	0,0
Técnica	4	80,0
Universitaria	1	20,0
Total	5	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado a los representantes legales de las MYPES del sector servicio - rubro hoteles, del Jr. Bolognesi, del distrito de San Vicente de Cañete, Provincia de Cañete, Departamento Lima, periodo 2015.

Interpretación

Edad: Del 100,0%, el 60,0% de las MYPES los representantes legales tienen una edad de 40 a más años, mientras que el 40,0% es de 30 a 35 años de edad.

Estado Civil: Del 100,0% el 40,0% de los representantes legales de las MYPES son Casados, el 40,0% son convivientes, mientras que el 20,0% son solteros.

Grado de Instrucción: Del 100,0% el 80,0% de los representantes legales de las MYPES tienen el grado de instrucción Técnica, mientras el 20,0% tienen el grado de instrucción universitaria.

Tabla 02. Características de la Micro y pequeñas empresas del sector servicio rubro hoteles, del Jr. Bolognesi, del Distrito de San Vicente de Cañete, periodo 2015. Objetivo Específico N° 02).

De las MYPES	N°	%
Tiempo en el mercado (años)		
De 0 a 03 años	1	20,0
De 04 a 06 años	3	60,0
De 06 años a más	1	20,0
Total	5	100,0
Número de Trabajadores		
De 01 a 05 trabajadores	2	40,0
De 06 a 10 trabajadores	1	20,0
De 11 a más trabajadores	2	40,0
Total	5	100,0

Fuente: Características de la Micro y pequeñas empresas del sector servicio rubro hoteles, del Jr. Bolognesi, del Distrito de San Vicente de Cañete, periodo 2015.

Interpretación

Tiempo en el mercado: Del 100,0% el 60,0 % de las MYPES tiene una antigüedad de 04 a 06 años, mientras que el de 0 a 03 años como también de 06 años a más tienen de las MYPES tienen un 20,0% de antigüedad en el mercado.

Número de trabajadores: Del 100,0%, el 40,0% de las MYPES tienen de 01 a 05 trabajadores, el 40,0 % de las MYPES el de 11 a más trabajadores, mientras que el 20,0% de los trabajadores de las MYPES tienen de 06 a 10 trabajadores.

Tabla 03. Características de la capacitación en las micro y pequeñas empresas de San Vicente de Cañete, año 2015. Objetivo Específico N° 03

De la Capacitación	N°	%
Recibió Capacitación		
SI	3	60,0
NO	2	40,0
Total	5	100,0
Usted ha Recibido Capacitación en Gestión		
SI	2	40,0
NO	3	60,0
Total	5	100,0
Considera la Capacitación como una Inversión		
SI	5	100,0
NO		
Total	5	100,0
Su MYPE ha capacitado al personal		
SI	3	60,0
NO	2	40,0
Total	5	100,0
En Que temas de Importancia ha capacitado a su personal		
Marketing	1	20,0
Atención al Cliente	3	60,0
Otros Temas	1	20,0
Total	5	100,0
Al Capacitar al personal obtuvo rentabilidad		
SI	5	100,0
NO		
Total	5	100,0
Considera que la Capacitación hacia su personal genera eficiencia en su MYPE		
SI	4	80,0
NO	1	20,0
Total	5	100,0
Luego de las Capacitaciones realizadas ha aumentado la productividad en su MYPE		
SI	3	60,0
NO	2	40,0
Total	5	100,0
Ve usted una Calidad de Servicio a los Clientes de su MYPE		
SI	3	60,0
NO	2	40,0
Total	5	100,0

Fuente: Características de la capacitación en las micro y pequeñas empresas de San Vicente de Cañete, año 2015.

Interpretación

Recibió Capacitación: Del 100,0% contestaron en la encuesta SI a un 60,0%, mientras que un 40,0% contesto que NO recibió capacitaciones.

Usted ha recibido Capacitación en Gestión: De un 100,0% el 40,0% contesto que Si recibió capacitación en gestión, mientras que un 60,0% contesto que recibió capacitación en gestión.

Considera la Capacitación como una Inversión: Del 100,0% de las MYPE encuestadas un 100,0% contesto que Sí considera la Capacitación como una inversión.

Su MYPE ha capacitado al personal: De un 100,0% de las MYPE encuestadas el 60,0% Sí capacitó al personal que labora en esa MYPE, mientras que un 40,0% No capacitó al personal que labora en su MYPE.

En qué temas de importancia ha capacitado a su personal: De un 100,0% de las MYPE encuestadas, un 60,0% capacitó a su personal en temas de Atención al Cliente, un 20,0% se capacito en Marketing, mientras que un 20,0% se capacitó en Otros temas.

Al capacitar al personal obtuvo rentabilidad: De un 100,0% de las MYPE encuestadas nos indica que un 100,0% Sí obtuvo rentabilidad al capacitar a su personal.

Considera que la Capacitación hacia su personal genera eficiencia en su MYPE: De un 100,0% de las MYPE encuestadas considera que un 80,0% Si genera eficiencia hacia el personal, mientras que un 20,0% indicó que No genera eficiencia en su MYPE.

Luego de las capacitaciones realizadas ha aumentado la productividad en su MYPE: De un 100,0% de las MYPE encuestadas un 60,0% indicó que Sí ha aumentado la productividad en su MYPE, mientras que el otro 40,0% indicó que NO aumento su productividad.

Ve usted una mejora en la Calidad de Servicio a los Clientes de su MYPE: De un 100,0% de las MYPE encuestadas el 60,0% indicó que SÍ ve una calidad de servicio hacia los clientes, mientras un 40,0% indicó que NO vio calidad de servicio.

4.2 Análisis de Resultados

Respecto a los datos generales del encuestado

- a) En la tabla N° 01: Edad. El 60,0 % de empresarios encuestados de las MYPE, tienen edad de 40 a más años, esto contrasta con los resultados encontrados por **Sevillano, E (2013)**, donde determina que la edad promedio esta entre 30 a 45 años. Del perfil de los representantes legales de las micro y pequeñas empresas del sector servicio - rubro hoteles, del Jr. Bolognesi, del distrito de San Vicente de Cañete, Provincia de Cañete, departamento Lima, período 2015, (ver figura N° 01)
- b) En la tabla N° 01: Estado civil. El 40,0% de los empresarios encuestados su estado civil es casado, el otro 40% son convivientes, mientras que un 20% son solteros. (ver figura N° 02)
- c) En la tabla N° 01: Grado de instrucción. El 80,0% de empresarios cuentan con estudios Lo que es en el grado de instrucción el 80,0% tienen estudios superiores, pero esto se contrasta con los resultados encontrados por Sevillano, E (2013) en donde se menciona en grado de instrucción de los representantes legales de las MYPE formado por el 20,0% de estudios universitarios. (ver figura N° 03).

Respecto a los datos de la empresa:

- a) En la tabla N° 02: Respecto a las MYPE, el tiempo en el mercado: el 60,0 % de las MYPE tiene una antigüedad de 04 a 06 años, mientras que el de 0 a 03 años como también de 06 años a más tienen de las MYPE tienen un 20,0% de antigüedad en el mercado. (ver figura N° 04)
- b) En la tabla N° 02: Número de trabajadores: el 40,0% de las MYPE tienen de 01 a 05 trabajadores, el 40,0 % de las MYPE el de 11 a más trabajadores, mientras que el 20,0% de los trabajadores de las MYPE tienen de 06 a 10 trabajadores (ver figura N° 05).

Respecto a la capacitación del personal en la empresa:

- a) En la tabla N° 03: Respecto si el personal de la MYPE recibió capacitaciones el 60,0% del encuestado contestó que SÍ, mientras que el 40% contestó que NO recibió capacitaciones. (ver figura N° 06).
- b) En la tabla N° 03: Usted ha recibido capacitación en gestión: el 40,0% contestó que SÍ recibió capacitación en gestión, mientras que un 60,0% contestó que recibió capacitación en gestión. (ver figura N° 07).
- c) En la tabla N° 03: Considera la capacitación como una inversión: el 100,0% de las MYPE contestó que SÍ considera la capacitación como una inversión. (ver figura N° 08).
- d) En la tabla N° 03: Su MYPE ha capacitado al personal que labora con usted: El 60,0% SI capacitó al personal que labora en esa MYPE, mientras que un 40,0% No capacitó al personal que labora en su MYPE. (ver figura N° 09)
- e) En la tabla N° 03: En qué temas de importancia ha capacitado a su personal: El 60,0% capacitó a su personal en temas de Atención al Cliente, un 20,0% se capacitó en Marketing, mientras que un 20,0% se capacitó en Otros temas. (ver figura N° 10)
- f) En la tabla N° 03: Al capacitar al personal obtuvo rentabilidad: El 100,0% de los encuestados contestó que SI obtuvo rentabilidad al capacitar a su personal. (ver figura N° 11)
- g) En la tabla N° 03: Considera que la Capacitación hacia su personal genera eficiencia en su MYPE: De un 80,0% contestó que SI genera eficiencia hacia el personal, mientras que un 20,0% indicó que NO genera eficiencia en su MYPE. (ver figura N° 12)
- h) En la tabla N° 03: Luego de las Capacitaciones realizadas ha aumentado la productividad en su MYPE: El 60,0% indicó que SI ha aumentado la productividad en su MYPE, mientras que el otro 40,0% indicó que NO aumentó su productividad. (ver figura N° 13)
- i) En la tabla N° 03: Ve usted una Calidad de Servicio a los Clientes de su MYPE. El 60,0% indicó que SI ve una calidad de servicio hacia los clientes, mientras un 40,0% indicó que NO vio calidad de servicio. (ver figura N° 14)

V. CONCLUSIONES

Perfil de los representantes legales:

De las MYPE encuestadas, se establece que la mayoría los representantes legales son personas adultas y sus edades fluctúan entre los 40 años a más, su estado civil es casados y cuentan con estudios técnicos, tienen como principal objetivo maximizar sus ganancias.

Respecto a los datos de la empresa:

La mayoría de las MYPE tienen una actividad empresarial de 04 a 06 años en el mercado y cuentan con 1 a 5 trabajadores en su empresa.

Respecto a la capacitación:

La mayoría de los representantes de las MYPE, han recibido capacitaciones, lo que desconocen es capacitación en gestión. Señalan que la capacitación es considerada como una inversión porque mejora el servicio a sus clientes. Respecto al personal que labora en las MYPE la mayoría ha sido capacitada en los cursos de atención al cliente. También indican que al capacitar a su personal han obtenido rentabilidad; asimismo, se logró el aumento de la productividad y eficiencia del personal que labora en la empresa.

REFERENCIA BIBLIOGRÁFICAS

- **Herrera, (2006)**, Estudio se centró en la creación de un programa de capacitación para el hotel boutique “La Quinta Luna”, en Cholula, Puebla. *Tesis Universitaria de las Américas Puebla Fac. Administración; Puebla México.*
- **Sevillano, E. (2013)**. *La Caracterización del financiamiento y la capacitación en las MYPES del Sector Servicio– Rubro Hoteles de la ciudad de Sihuas – Ancash período 2011-2012*, Tesis para Optar Título Profesional de Licenciado en Administración. Universidad Católica los Ángeles de Chimbote Perú.
- **Rosales, J. (2014)**. *En un estudio sobre la Caracterización del financiamiento, la capacitación y la rentabilidad de las micro y pequeñas empresas del sector turismo – rubro hostales y restaurantes de la ciudad de Tumbes, departamento de Tumbes – Periodo 2012-2013.*
- **Vega, I. (2014)**. En un estudio sobre la *Caracterización del financiamiento, la capacitación y la rentabilidad de las micro y pequeñas empresas del sector servicios – rubro hoteles y restaurantes en la Provincia de Huancavelica, Departamento de Huancavelica, periodo 2012-2013*, Tesis para Optar Título Profesional de Licenciado en Administración. Universidad Católica los Ángeles de Chimbote Perú.
- **Rutty M. (2007)**. *Realizó una investigación titulada: Evaluación de impacto en la capacitación de recursos humano, Tesis de Grado “Eficacia de un programa de Capacitación en Servicio al Cliente para Colaboradores de Multiproyectos Mazate” Retalhueleu, Febrero 2014 Sede Regional de Retalhueleu. Guatemala*
- **PROINVERSIÓN (2006)**. *MYPE pequeña empresa crece*. [2016 Marzo 10]. Disponible en: ayrconstructores.org/articulos/8%20%20Guia%20MYPE%20Proinver%20y%20ESAN%202006.pdf
- Decreto Supremo N° 007-2008-TR Texto Único que aprueba la Ley de Promoción de la Competitividad, Formalización y Desarrollo de la Micro y Pequeña Empresa y del acceso al empleo decente.
- <http://www.sunat.gob.pe/orientacion/MYPES/normas/dl-1086.pdf>. SUNAT.
- **Jiménez, R. (2013)**. *Tipos de Hoteles*. Disponibles desde: <http://www.arqhys.com/contenidos/hoteles-tipos.html>

- **Silva, R. (2010).** *Como se clasifican los Hoteles*. Disponibles desde: <http://monografías.com/trabajos82/fuentes-formas-financiamiento-empresarial/fuentes-formas-financiamiento-empresarial.shtml>
- **Mendivil, J. (2008).** Análisis y propuestas para la formalización de las micro y pequeñas empresas. Lima: 29 de Noviembre del 2006.
- Teoría de MYPES: <http://www.sunat.gob.pe/orientacion/MYPEs/normas/ley-28015.pdf>
- <http://www.guiatributaria.sunat.gob.pe/formalizacion-MYPE/reMYPE.html>
- Medios de Capacitación: disponible en: <https://boutiquegisell.wordpress.com/medios-de-capacitacion/>
- Erla Mariela Morales Morgado (2010). *E-learnig “Gestión del conocimiento en Sistema E-learnig, basado en objetos de aprendizaje, cualitativa y pedagógicamente definido”*
https://books.google.com.pe/books?hl=es&lr=&id=Z9y6-5fKOGkC&oi=fnd&pg=PA3&dq=tesis+sobre+elearning&ots=RZtnd4DQX5&sig=3HTLqZYMvdm9wn9TDmUNOd7SrM8&redir_esc=y#v=onepage&q=tesis%20sobre%20e-learning&f=false
- <file:///C:/Users/LEGAJOS/Downloads/4126-15740-1-PB.pdf> Revista Strategia de CENTRUM Catolica Micro y Pequeñas Empresas en el Perú (MYPES)
- Sosa, Y (2014). Propuesta de un programa de Capacitación y desarrollo para el personal docente del Instituto Tecnológico del Nororiente (I Tecnor), ubicado en los llanos de la fragua, Zacapa. Enero 2014. Campus San Luis Gonzaga S, J” de Zacapa.
- **Cohen A. & Baralla G. (2012).** La Situación de las PyMEs en América Latina.

ANEXO N° 03

REGISTRO DE EMPRESAS QUE PARTICIPARON EN EL ESTUDIO

MYPES ENCUESTADAS							
N°	RUC	Fecha de Inicio	Nombre Comercial	Representante Legal	Actividad Principal	Domicilio	Distrito
1	10153814487	30/04/1993	Del Parque	Lucas de Almendariz Beatriz Maximina	55104 - Hoteles Campamentos y otros	Jr. Francisco Bolognesi N° 199	San Vicente de Cañete
2	10153453972	16/02/2009		Zuñiga de Casas Demetria	55104 - Hoteles Campamentos y otros	Jr. Francisco Bolognesi N° 490	San Vicente de Cañete
3	10153816854	14/10/1999	Romana	Rodriguez Perez Teofilo Paul	55104 - Hoteles Campamentos y otros	Jr. Francisco Bolognesi N° 138	San Vicente de Cañete
4	10153451511	10/06/2008		Arias de Ramos Quintiliana Antonia	55104 - Hoteles Campamentos y otros	Jr. Francisco Bolognesi N° 426	San Vicente de Cañete
5	10153506456	30/04/1993	San Francisco	De la Cruz Vda de Saavedra Valeriana	55104 - Hoteles Campamentos y otros	Jr. Santa Rosa N° 741	San Vicente de Cañete



Escuela Profesional de Administración

Encuesta:

Cuestionario aplicado a los dueños, gerentes y/o representantes de las micro y pequeñas empresas de servicio – rubro hoteles del Distrito de San Vicente.

El presente cuestionario tiene por finalidad recabar información de las MYPES del sector y rubro indicado, la misma que servirá para desarrollar el trabajo de Investigación denominada:

“LA CAPACITACIÓN EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SERVICIO RUBRO HOTELES, DEL JR. BOLOGNESI DISTRITO DE SAN VICENTE DE CAÑETE, AÑO 2015.”

La información que usted proporciona será utilizada sólo con fines académico y de investigación, por lo que se le agradece anticipadamente su tiempo.

DATOS GENERALES:

I.- Datos del Representante:

1.- ¿Edad del Propietario y/o gerente?

- a) 18-25 años b) 26-39 años c) 40-más años

2.- ¿Estado Civil?

- a) Soltero b) Casado c) Conviviente

3.- ¿Grado de Instrucción?

- a) Primaria b) Secundaria c) Técnica d) Universitaria

II.- Datos de la Empresa:

4.- ¿Tiempo en el mercado?

- a) 0-03 años b) 04-06 años c) 06 años a más

5.- ¿Número de trabajadores?

- a) 01-05 trabajadores b) 06-10 trabajadores c) 11- más trabajadores

III.- De la Capacitación

6.- ¿Recibió Capacitación?

- a) Si b) No

7.- ¿Usted ha recibido capacitación en Gestión?

- a) Si b) No

8.- ¿Considera la capacitación como una inversión?

- a) Si b) No

9.- ¿SuMYPE ha capacitado al personal?

- a) Si b) No

10.- ¿En qué temas de importancia ha capacitado a su personal?

- a) Marketing b) Atención al Cliente c) Otros temas

11.- ¿Al capacitar al personal obtuvo rentabilidad?

- a) Si b) No

12.- ¿Considera que la capacitación hacia su personal genera eficiencia en su MYPE?

- a) Si b) No

13.- ¿Luego de las capacitaciones realizadas ha aumentado la productividad en su MYPE?

- a) Si b) No

14.- ¿Ve usted una Calidad de Servicio a los clientes de su MYPE?

- a) Si b) No

Formulado por: Jessica Tang Bocanegra
Validado por el: Lic. Adm. Roberto Cuipal Valaysosa

ANEXO N° 05

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO POR EXPERTO ACADÉMICO

La validación del instrumento de la Tesis denominada “La capacitación en las micro y pequeñas empresas del servicio – rubro hoteles, del Jr. Bolognesi, del distrito de San Vicente, Provincia de Cañete, Departamento de Lima, periodo 2015”

No.	PREGUNTA	55	65	75	85	95	100
1	¿En qué porcentaje considera que las preguntas están referidas a las variables, subvariables e indicadores de la investigación?						X
2	¿Qué porcentaje de las interrogantes planteadas son suficientes para lograr el objetivo general de la investigación?						X
3	¿En qué porcentaje, las preguntas son de fácil comprensión?					X	
4	¿Qué porcentaje de preguntas siguen una secuencia lógica?					X	
5	¿En qué porcentaje se obtendrán datos similares con esta prueba aplicándolo en otras muestras?					X	

Dado que todas las preguntas del instrumento superan el parámetro del 82%.

El instrumento queda validado favorablemente por el Asesor:

Lic. Adm. Roberto Cuipal Velaysosa

CLAD N° 05119

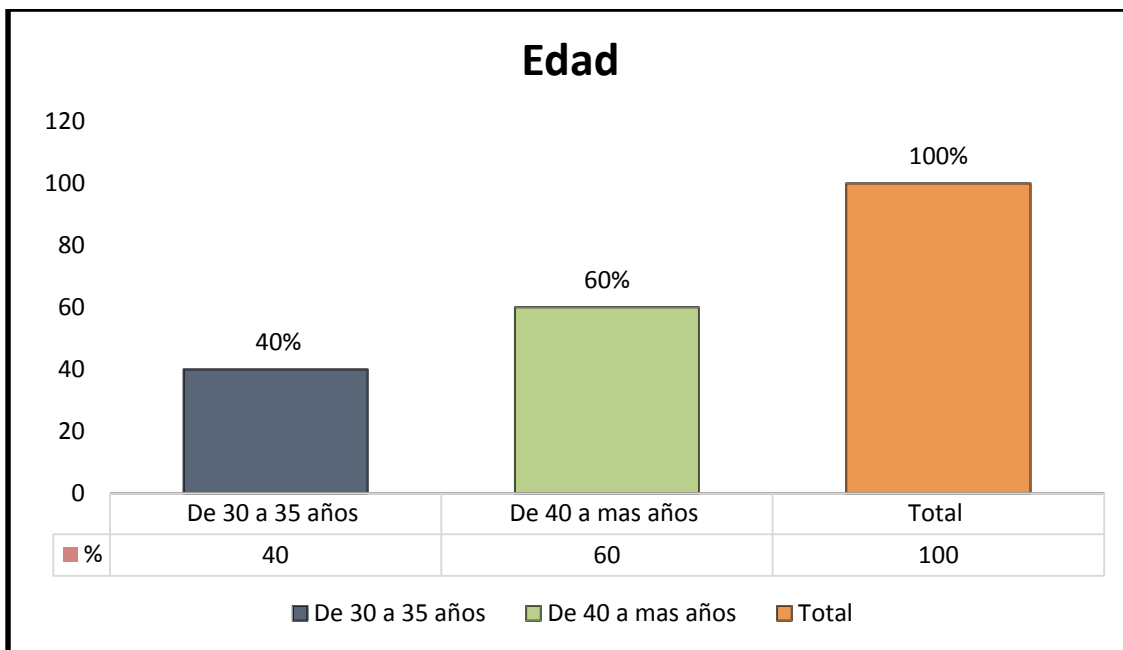
ANEXO N° 08
HOJA DE TABULACIÓN

<i>PREGUNTA</i>	<i>RESPUESTA</i>	<i>CONTEO</i>	<i>FRECUENCIA ABSOLUTA</i>
RESPECTO A LOS DATOS GENERALES DEL REPRESENTANTE			
<i>¿Edad del Propietario y/o gerente?</i>	De 18 a 25 años		
	De 30 a 35 años	II	2+
	De 40 a más años	III	3
	Total		5
<i>¿Estado Civil?</i>	Soltero	I	1+
	Casado	II	2
	Conviviente	II	2
	Total		5
<i>¿Grado de Instrucción?</i>	Primaria		
	Secundaria		
	Técnica	III	4+
	Universitaria	I	1
	Total		5
RESPECTO A LOS DATOS GENERALES DE LA EMPRESA			
<i>¿Tiempo en el Mercado?</i>	De 0 a 3 años	I	1+
	De 04 a 06 años	III	3
	De 06 años a más	I	1
	Total		5
<i>¿Número de trabajadores?</i>	De 01 a 05 trabajadores	II	2+
	De 06 a 10 trabajadores	I	1
	De 11 a más trabajadores	II	2
	Total		5
RESPECTO A LA CAPACITACIÓN			
<i>¿Recibió Capacitación?</i>	SI	III	3+
	NO	II	2
	Total		5
<i>¿Usted ha recibido capacitación en Gestión?</i>	SI	II	2+
	NO	III	3
	Total		5
<i>¿Considera la capacitación como una inversión?</i>	SI	V	5
	NO		
	Total		5
<i>¿Su MYPE ha capacitado</i>	SI	III	3+

<i>al personal?</i>	NO	II	2
	Total		5
<i>¿En qué temas de importancia ha capacitado a su personal</i>	Marketing	I	1+
	Atención al Cliente	III	3
	Otros Temas	I	1
	Total		5
<i>¿Al capacitar al personal obtuvo rentabilidad?</i>	SI	V	5+
	NO		
	Total		5
<i>¿Considera que la capacitación hacia su personal genera eficiencia en su MYPE?</i>	SI	III	4+
	NO	I	1
	Total		5
<i>¿Luego de las Capacitaciones realizadas ha aumentado la productividad en su MYPE?</i>	SI	III	3+
	NO	II	2
	Total		5
<i>¿Ve Usted una Calidad de Servicios a los clientes de su MYPE?</i>	SI	III	3+
	NO	II	2
	Total		5

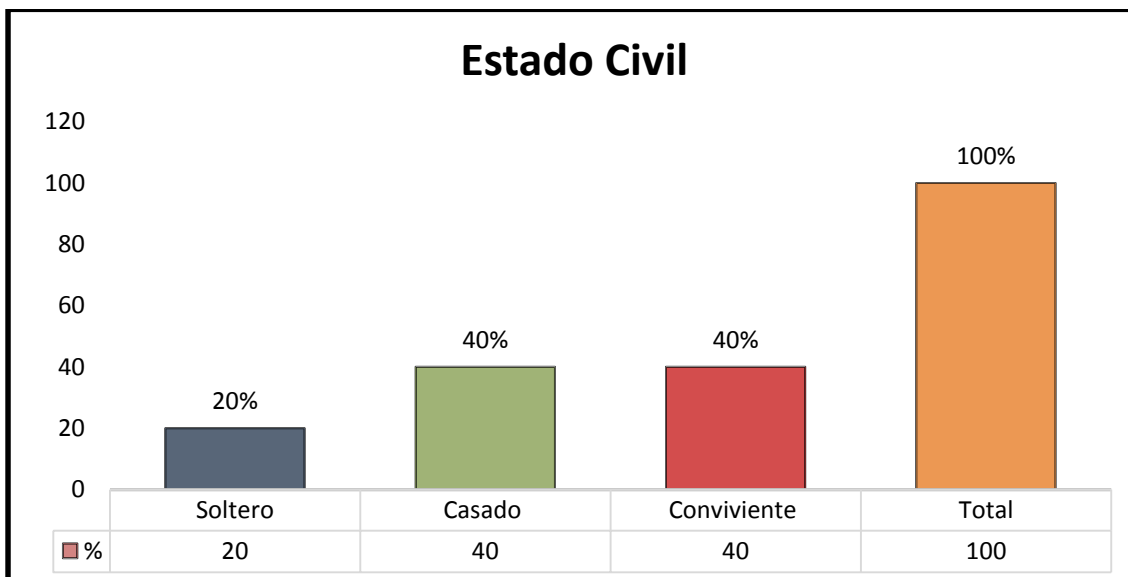
ANEXO N° 08

Figura N° 1 Edad del Propietario y/o Gerente



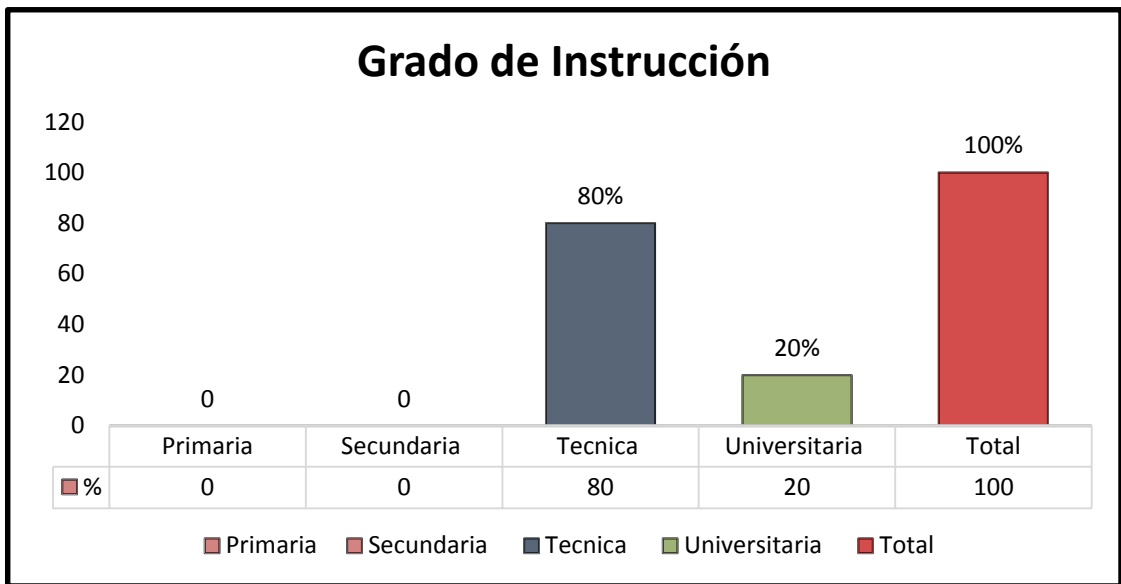
Fuente: Tabla N° 01

Figura N° 2 Estado Civil del Propietario y/o Gerente



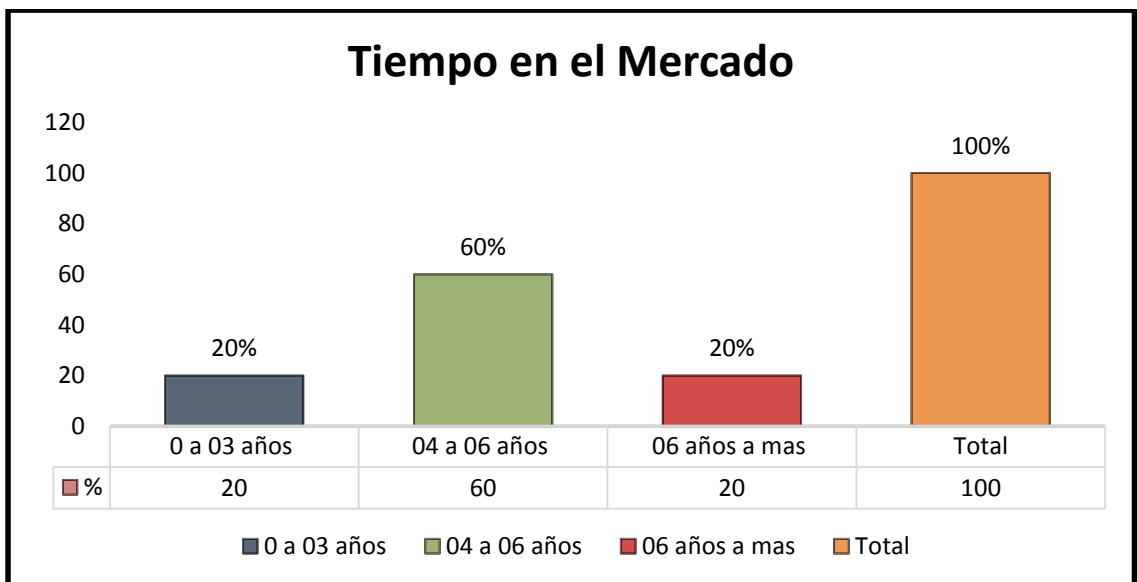
Fuente: Tabla N° 01

Figura N° 3 Grado de Instrucción del Propietario y/o Gerente



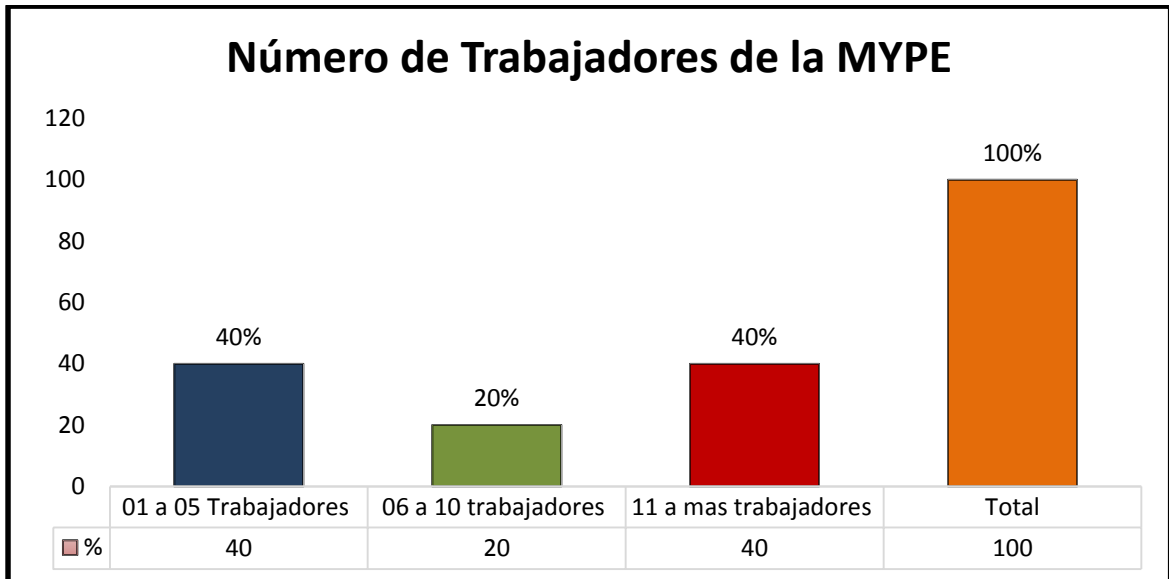
Fuente Tabla N° 01

Figura N° 04 Tiempo en el Mercado



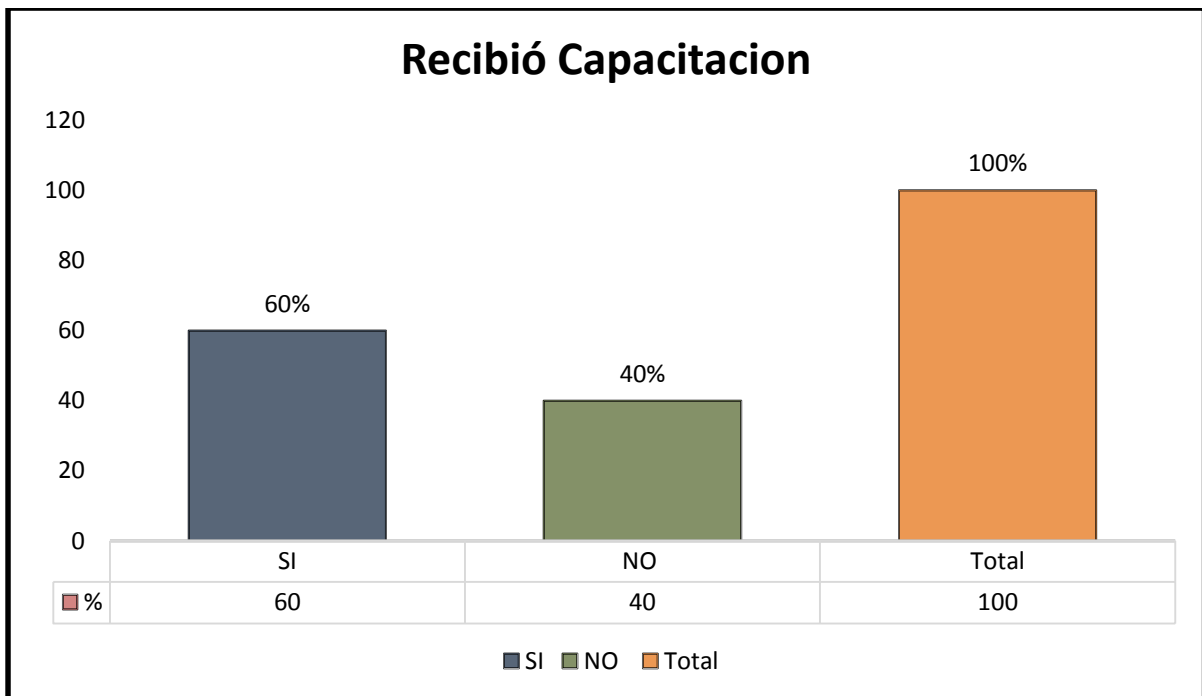
Fuente Tabla N° 02

Figura N° 05 Número de Trabajadores



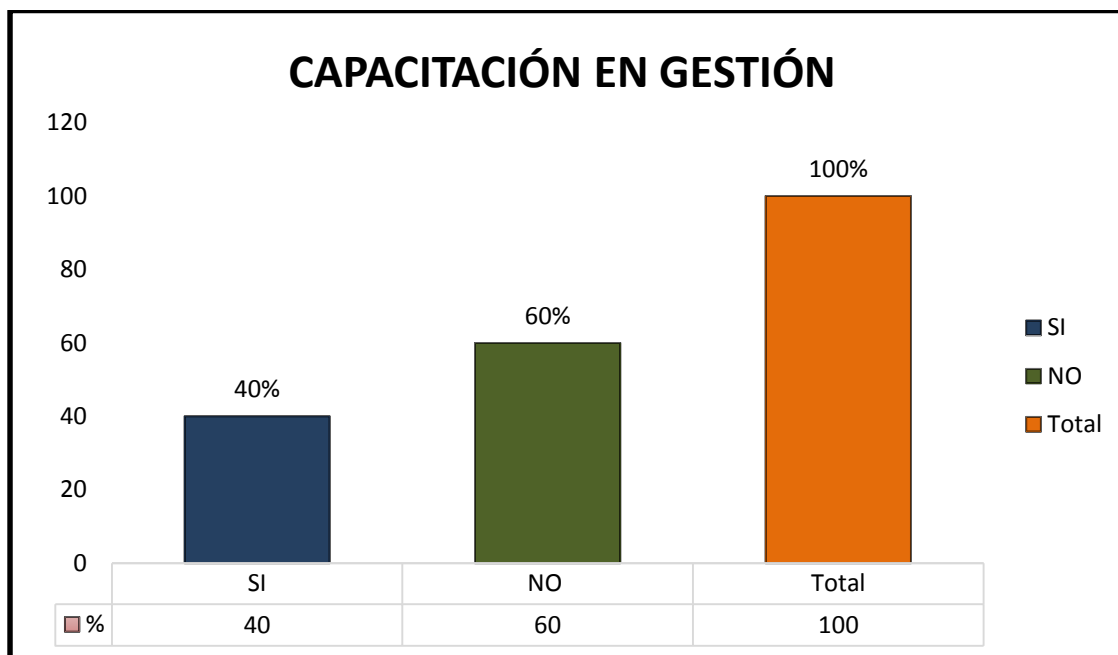
Fuente Tabla N° 02

Figura N° 06 De la Capacitación



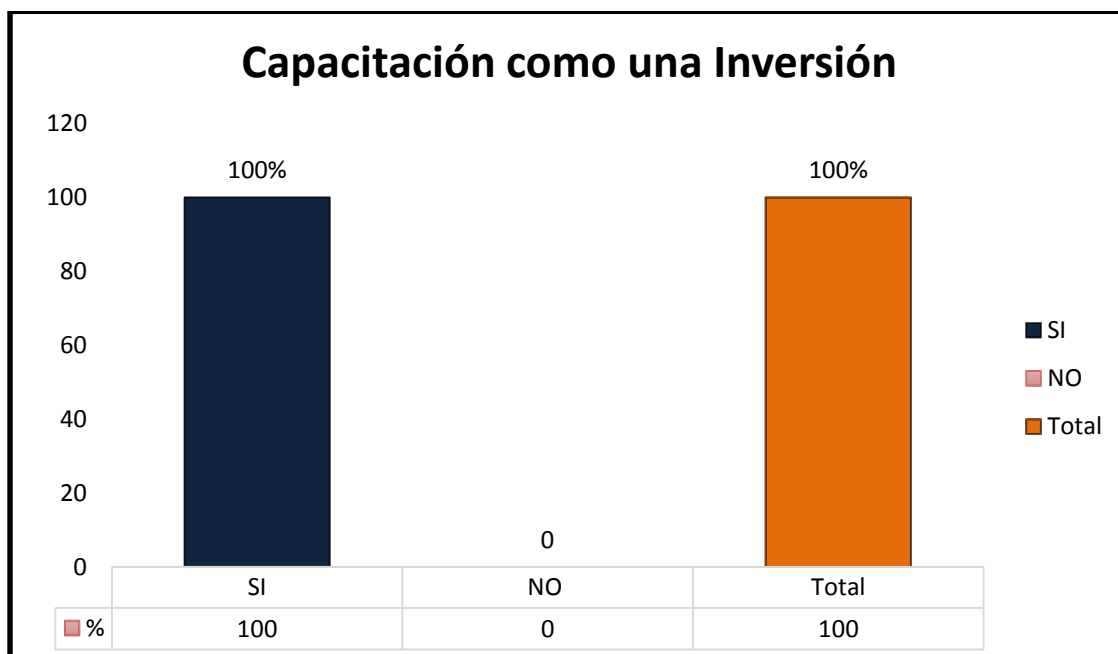
Fuente Tabla N° 03

Figura N° 07 Recibió Usted Capacitación en Gestión



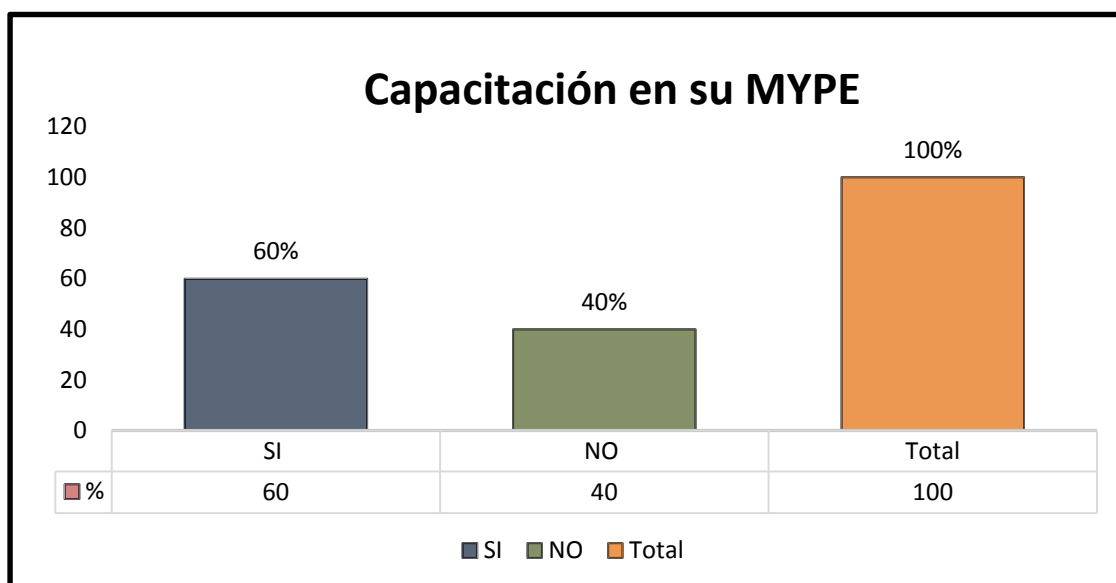
Fuente Tabla N° 03

Figura N° 08 Recibió Usted Capacitación en Gestión



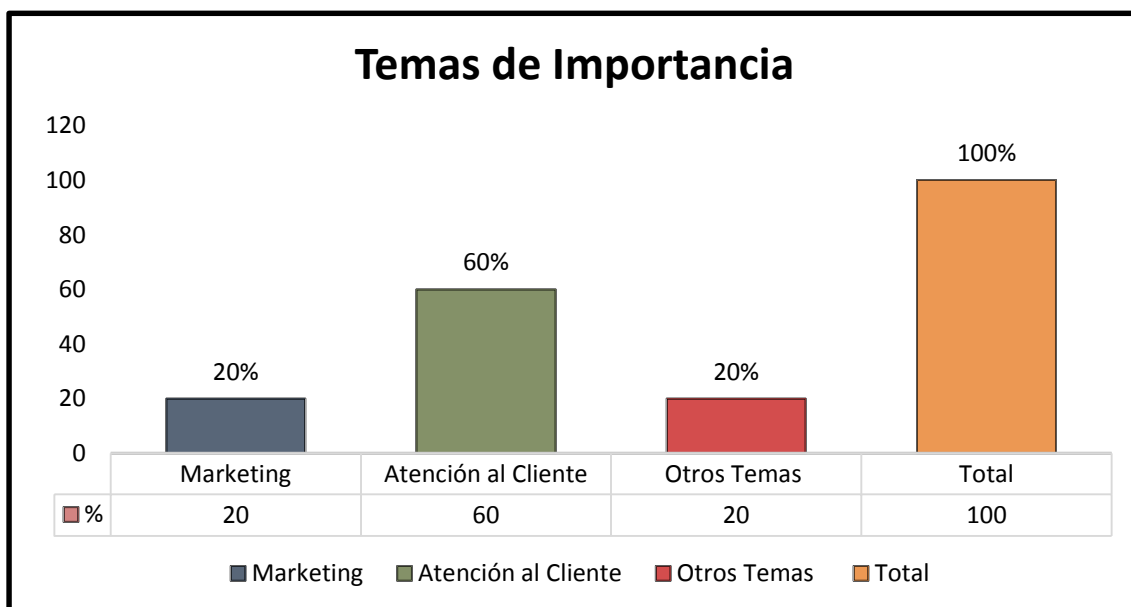
Fuente Tabla N° 03

Figura N° 09 Su MYPE ha Capacitado al Personal que labora con Usted



Fuente Tabla N° 03

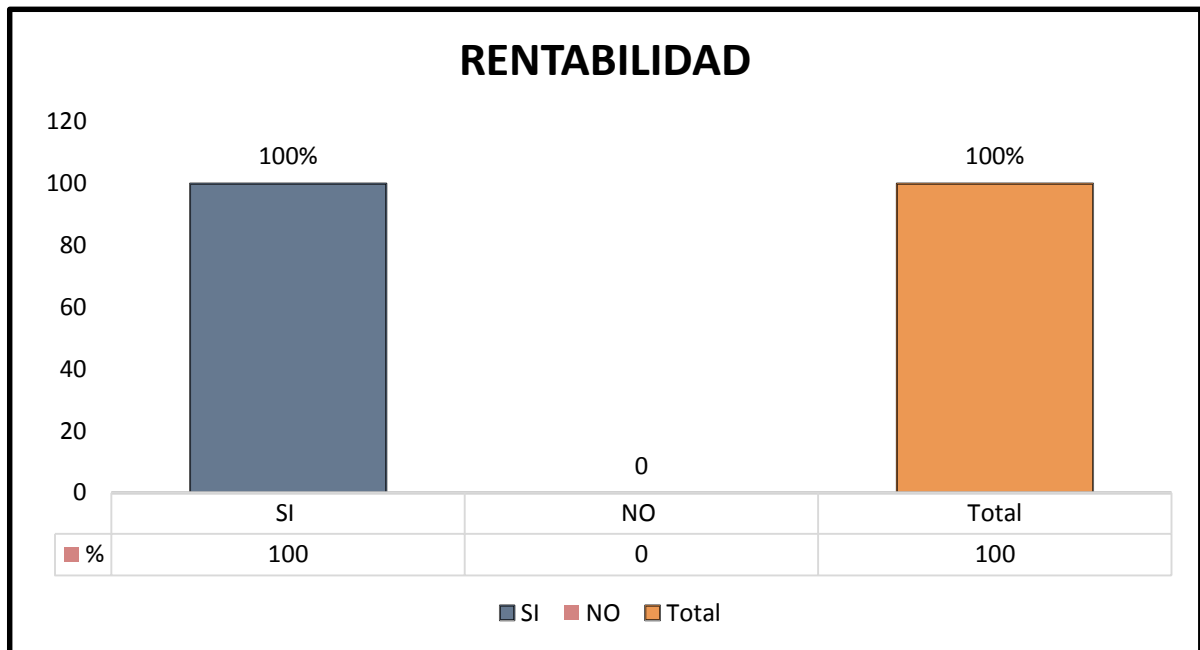
Figura N° 10 En qué temas de Importancia ha capacitado a su personal



Fuente Tabla N° 03

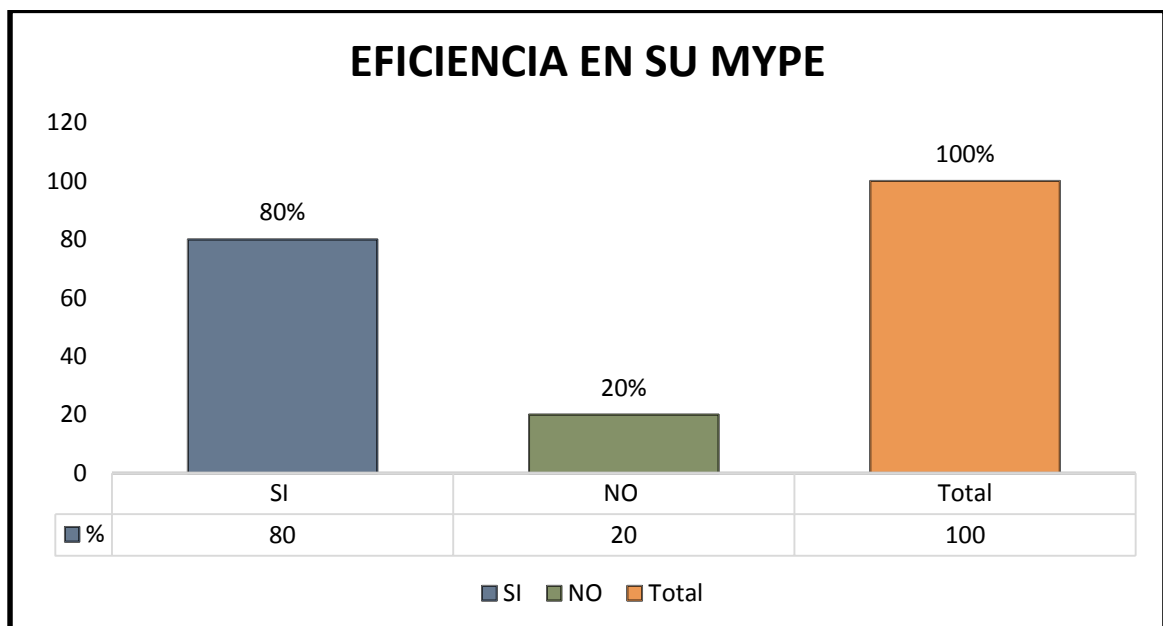
Figura N° 11 Al capacitar al personal obtuvo rentabilidad

Figura N° 11 Al capacitar al personal obtuvo rentabilidad



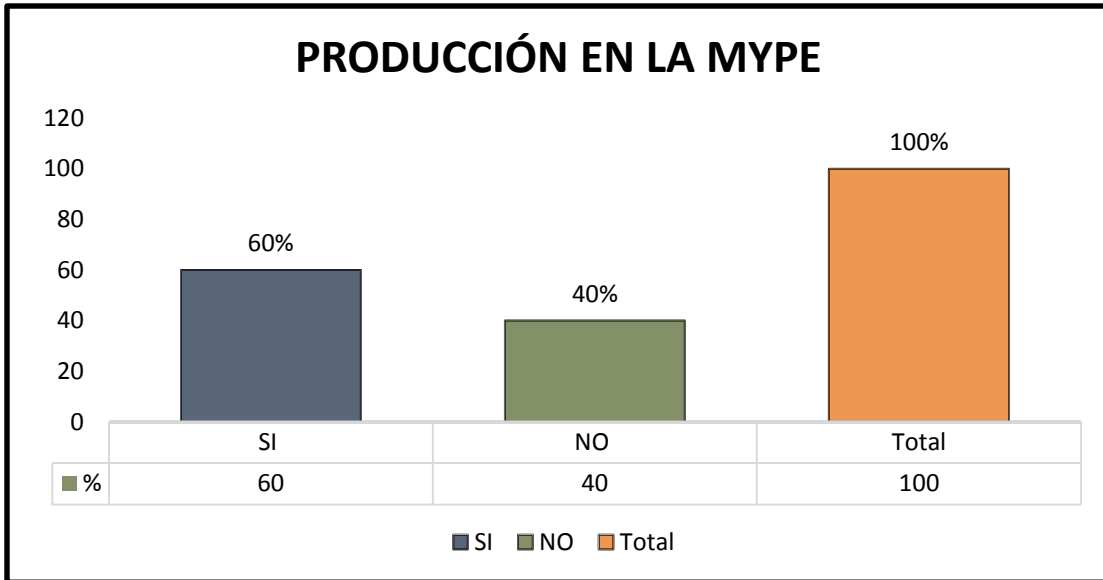
Fuente Tabla N° 03

Figura N° 12 Considera la Capacitación hacia su personal genera eficiencia en su MYPE



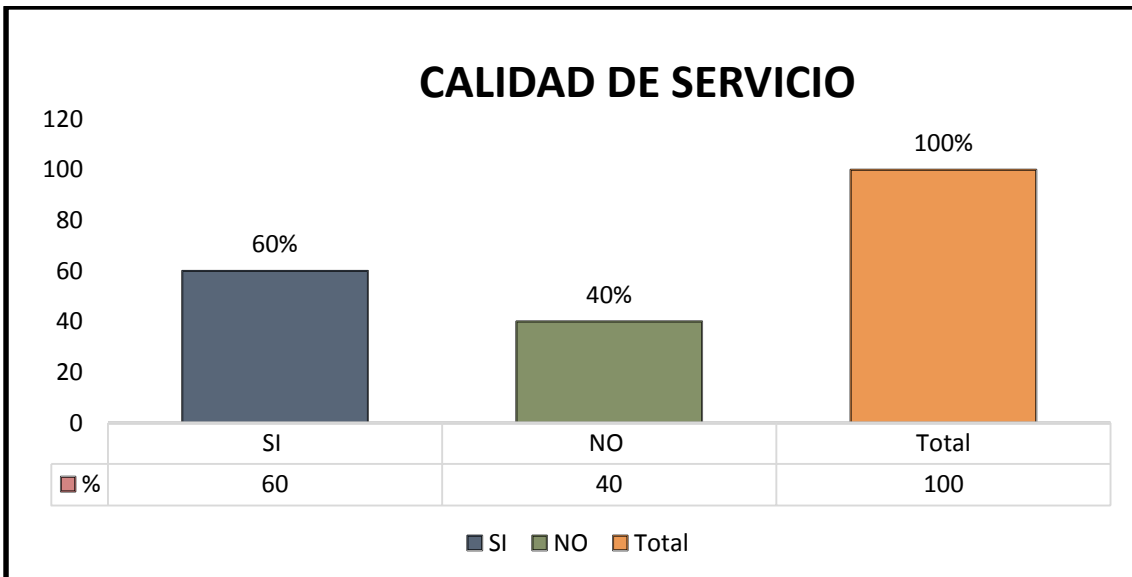
Fuente Tabla N° 03

Figura N° 13 Luego de las Capacitaciones realizadas ha aumentado la productividad en su MYPE



Fuente Tabla N° 03

Figura N° 14 Ve Usted una Calidad de Servicio a los Clientes de su MYPE



Fuente Tabla N° 03