



---

UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE

**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES,  
FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS  
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**CARACTERIZACIÓN DE LA CAPACITACIÓN Y  
RENTABILIDAD EN LAS MYPES DEL SECTOR  
SERVICIO, EN EL RUBRO HOTELES EN EL  
DISTRITO DE ZORRITOS, AÑO 2017.**

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

**AUTOR**

**PEREZ LOZADA, LUIS MARTIN**

**ASESOR**

**ESCOBEDO, JOSÉ FERNANDO GÁLVEZ**

**TUMBES– PERÚ**

**2018**

**HOJA DE FIRMA DE JURADO**

A complex, stylized handwritten signature in black ink, featuring large loops and a prominent vertical stroke.

**Mgtr. Lic. Adm. Víctor Hugo Vilela Vargas**  
**Presidente**

A handwritten signature in black ink, appearing as a series of connected, fluid strokes.

**Mgtr. Lic. Adm. Víctor Helio Patiño Niño**  
**Secretario**

A handwritten signature in black ink, with a large circular loop at the beginning and a long horizontal stroke.

**Lic. Adm. Maritza Zelideth Chumacero Ancajima**  
**Miembro**

A handwritten signature in black ink, featuring a large, elegant loop at the top and a series of connected strokes below.

**Mgtr. Lic. Adm. José Fernando Escobedo Gálvez**  
**Asesor**

## **AGRADECIMIENTO**

A Dios por darme salud y fortaleza.

A mis Hijos Luis Santiago, Amira de Jesús, Anna Paulina, y mi Esposa Gladys por apoyarme siempre en cada momento de mi vida y estar junto a Mi en cada momento de mi vida

A mis Padres y Abuelos por ser mis guías y orientadores incondicionales

A los Docentes por constituirse en amigos y transmitirme conocimiento, para ser Profesional.

## **DEDICATORIA**

A Dios, mis hijos, esposa y mis padres por ser quienes me dieron

La confianza, me apoyaron a seguir

En la búsqueda de la felicidad.

## RESUMEN

El presente informe titulado CARACTERIZACIÓN DE LA CAPACITACIÓN Y RENTABILIDAD EN LAS MYPES DEL SECTOR SERVICIOS, EN EL RUBRO HOTELES EN EL DISTRITO DE ZORRITOS. AÑO 2017, respetando los lineamientos de la Universidad “Capacitación y Rentabilidad”; Tiene como objetivo general “Determinar las características de la Capacitación y Rentabilidad en las MYPES del sector servicios, en el rubro Hoteles en el Distrito de Zorritos, año 2017”, su metodología es de tipo descriptivo, nivel cuantitativo y un diseño no experimental de corte transversal. La población es para la variable capacitación de tipo finita conocida y en el caso de la variable Rentabilidad es finita, se utilizó la técnica de la encuesta, y el instrumento del cuestionario, realizándose tres: uno para los gerentes, el segundo para los trabajadores y el tercero para los gerentes. Llegando a las siguientes conclusiones: las etapas de la capacitación desde el punto de vista de los gerentes el 83% la etapa del diseño de la capacitación, un 67% por la etapa del diagnóstico de la capacitación, y sobre los niveles un 100% considera los niveles de análisis de los recursos humanos y la estructura de los puestos de trabajo, un 83% por el análisis de la capacitación. Desde la óptica de los trabajadores las etapas de la capacitación un 78% por el diseño de la capacitación, el 62% por la etapa de la implantación y evaluación y el 73% por el nivel de análisis de las necesidades de capacitación. En relación a la variable Rentabilidad aplicada a los gerentes se tiene que el 83% utiliza el tipo de rentabilidad económica, un 67% la rentabilidad financiera, y el 83% trabajan con los indicadores de margen operacional y crecimiento sostenible.

***Palabras claves: Capacitación, Rentabilidad y MYPES.***

## ABSTRACT

The present report entitled CHARACTERIZATION OF THE TRAINING AND PROFITABILITY IN THE MYPES OF THE SECTOR SERVICES, IN THE RUBRO HOTELS IN THE DISTRICT OF ZORRITOS. YEAR 2017, respecting the guidelines of the University "Training and Profitability"; Its general objective is to "Determine the characteristics of training and profitability in the MSEs of the services sector, in the hotel category in the Zorritos District, 2017", its methodology is descriptive, quantitative level and a non-experimental cross-sectional design . The population is for the training variable of finite type known and in the case of the variable Profitability is finite, the technique of the survey was used, and the instrument of the questionnaire, carried out three: one for managers, the second for workers and the third for managers. Arriving at the following conclusions: the stages of the training from the point of view of the managers 83% the stage of the design of the training, 67% by the stage of the diagnosis of the training, and on the levels a 100% considers the levels of analysis of human resources and the structure of the jobs, 83% by the analysis of the training. From the perspective of the workers, the stages of training were 78% for the design of training, 62% for the stage of implementation and evaluation, and 73% for the level of analysis of training needs. In relation to the variable Rentability applied to managers, 83% use the type of economic return, 67% financial profitability, and 83% work with indicators of operational margin and sustainable growth.

***Keywords: Training, Profitability and MYPES.***

## CONTENIDO

|   |      |
|---|------|
| Título de tesis   | i    |
| Hoja de firma del jurado y asesor                               | ii   |
| Hoja de agradecimiento  | iii  |
| Hoja de dedicatoria   | iv   |
| Resumen   | v    |
| Abstract  | vi   |
| Contenido   | vii  |
| Índice de tablas  | viii |
| Índice de cuadros   | ix   |
| I.    Introducción  | 1    |
| II.   Revisión de literatura                                    | 8    |
| III.  Hipótesis   | 27   |
| IV.   Metodología   | 28   |
| 4.1  Diseño de la investigación                                 | 28   |
| 4.2  Población y muestra  | 29   |
| 4.3  Definición y Operacionalización de variables e indicadores | 31   |
| 4.4  Técnicas e instrumentos de recolección de datos            | 34   |
| 4.5  Plan de análisis   | 34   |
| 4.6  Matriz de consistencia                                     | 35   |
| 4.7  Principios éticos  | 36   |
| V.    Resultados  |      |
| 5.1  Resultados   | 37   |
| 5.2  Análisis de resultados                                     | 45   |
| VI.   Conclusiones  | 54   |
| VII.  Recomendaciones   | 56   |
| Aspectos complementarios  |      |
| Referencias bibliográficas                                      | 57   |
| Anexos  | 59   |

## 8. INDICE DE TABLAS

|   |             |
|---|-------------|
| Tabla 01 ¿Conocer la realidad de las carencias en capacitación de su personal aplicando diagnostico?  | ..... 37    |
| Tabla 02 ¿Las necesidades de capacitación son diseñadas acorde al puesto de trabajo?  | ..... 37    |
| Tabla 03 ¿Implementa la capacitación de acuerdo al perfil del trabajador?   | ..... 37    |
| Tabla 04 ¿Monitorea el desarrollo del programa de capacitación?   | ..... 38 OE |
| 02 Identifica los niveles de necesidades de la capacitación de las MYPEs del Sector Servicios Rubro Hoteles en el Distrito de Zorritos, año 2017. |             |
| Tabla 05 ¿Cree necesaria la capacitación del personal sobre la misión, visión y objetivos de la organización?                                     | ..... 38    |
| Tabla 06 ¿Considera que su personal reúne los perfiles para el desempeño de sus labores?  | ..... 38    |
| Tabla 07 ¿Cree que su personal tiene capacidad para resolver un problema al huésped?  | ..... 38    |
| Tabla 08 ¿Considera que el desempeño del personal garantiza eficiencia y eficacia en la atención al huésped?                                      | ..... 39    |
| <b>CAPACITACIÓN PARA LOS TRABAJADORES</b>   |             |
| OE 01 Identificar las etapas de la capacitación de las MYPEs del Sector Servicios Rubro Hoteles en el Distrito de Zorritos, año 2017.             |             |
| Tabla 09 ¿La organización, tiene un programa de capacitación debidamente bien planificado?  | ..... 39    |
| Tabla 10 ¿Cree usted que la organización identifica, el tipo de capacitación que debe   |             |

|  |       |          |
|--|-------|----------|
| brindar?   | ..... | 39       |
| Tabla 11 ¿Considera estar preparado para resolver problemas a los huéspedes?   | ..... | 40       |
| Tabla 12 ¿Luego de una capacitación, usted ha tenido evaluación?   | ..... | 40 OE 02 |
| Identifica los niveles de necesidades de la capacitación de las MYPEs del Sector Servicios Rubro Hoteles en el Distrito de Zorritos, año 2017. |       |          |
| Tabla 13 ¿Cree usted que su organización cuenta con un programa y presupuesto para capacitación?   | ..... | 40       |
| Tabla 14 ¿Es usted capacitado de acuerdo a su puesto de trabajo?   | ..... | 40       |
| Tabla 15 ¿La capacitación que recibe le permite desarrollar, habilidades, destrezas y competencias, en su puesto de trabajo?                   | ..... | 41       |
| Tabla 16 ¿Considera que tiene todos los conocimientos y habilidades para desempeñar su trabajo?  | ..... | 41       |
| <b>RENTABILIDAD</b>  |       |          |
| OE 03 Identificar los tipos de rentabilidad de las MYPEs del Sector Servicios Rubro Hoteles en el Distrito de Zorritos, año 2017.              |       |          |
| Tabla 17 ¿Incrementar los precios de los productos, le genera mayor rentabilidad económica?  | ..... | 41       |
| Tabla 18 ¿Cree que bajando los costos de producción, tendría una mejor rentabilidad económica?   | ..... | 42       |
| Tabla 19 ¿Administrar los costos fijos, le daría mejor rentabilidad económica? .   |       | 42       |
| Tabla 20 ¿Generalmente en las operaciones financieras de inversión, obtiene beneficio?   | ..... | 42       |
| Tabla 21 ¿Generalmente negocia la tasa activa de interés?  | ..... | 42       |
| Tabla 22 ¿Balancea los criterios de seguridad, liquidez y rentabilidad en sus  |       |          |

|  |          |
|--|----------|
| inversiones?   | ..... 43 |
| OE 04 Determinar los indicadores de la rentabilidad de las Mypes del Sector Servicios<br>Rubro Hoteles en el Distrito de Zorritos, año 2017. |          |
| Tabla 23 ¿Las ventas siempre superan las proyecciones?   | .. 43    |
| Tabla 24 ¿Los resultados finales evidencian el acercamiento a las proyecciones?  | .. 43    |
| Tabla 25 ¿Los ingresos por ventas cubren sus costos operacionales?   | .. 43    |
| Tabla 26 ¿Las políticas de ventas, garantizan atender el crecimiento de la<br>demanda?   | .. 44    |

## **9.- INDICE DE CUADROS**

CUADRO 01 Clase y categoría

CUADRO 02 Nueva clasificación CUADRO 03

Etapas del proceso de capacitación

CUADRO 04 Las MYPEs y población.



## I. INTRODUCCIÓN

Se inicia el informe de tesis titulada **CARACTERIZACIÓN DE LA CAPACITACIÓN Y RENTABILIDAD EN LAS MYPES DEL SECTOR SERVICIOS, EN EL RUBRO HOTELES EN EL DISTRITO DE ZORRITOS**, año 2017, respetando los lineamientos de la Universidad “Capacitación y Desempeño laboral de las MYPES”; Tiene como objetivo general “Determinar las características de la capacitación y rentabilidad en las MYPES del sector servicios, en el rubro hoteles en el Distrito de Zorritos, año 2017.

Las MYPES, cumplen un rol de desarrollo socioeconómico, generando fuentes de empleo que ayuda a disminuir la pobreza y ayudan a la inclusión. Las MYPES contribuyen en la lucha por reducir la pobreza, fortaleciendo el crecimiento económico tienen una participación determinante logrando resultados alentadores en la disminución de la pobreza del país así como en el aumento de oferta laboral.

Por otro lado Choy (2010) indica que ante los recientes Tratados de Libre Comercio (TLC), tienen una muy baja participación, porque son organizaciones no competitivas y que enfrentan muchos problemas como: obstáculos como dificultades y problemas para el acceso a la intermediación financiera. Así también se tiene a Weinberger, K. (2009), quien dice que la realidad de las empresas en el Perú, es que estas son micro y pequeñas y respecto al aporte del Producto Bruto Interno se acercan al 50%. Sin embargo, alrededor del 74% opera en la informalidad.

Del mismo modo Sánchez (2006) dice que las MYPES ayudan en la PEA y de manera muy significativa la población de Zorritos del Departamento de Tumbes, por el elevado índice de presencia de emprendedores, en el servicio de hoteles,

MYPES dedicadas a la actividad económica de hoteles pertenecen a un subsector del servicio hotelero que actúa como facilitador hacia el turismo, la principal característica es que pretenden lograr la comodidad y satisfacción de los usuarios de este servicio. El sector de servicio hotelero a nivel nacional en el Perú ha experimentado su mayor crecimiento. Antes del año 2014, alcanzaban un número reducido, a partir del año 2015 la presencia de ellas supera los 20 hoteles. La calidad de servicio que se brinda en las zonas de turismo y en especial en los facilitadores en su gama de clasificación de hoteles, hace sentir cómodo al turista.

En tal sentido es que el presente proyecto de investigación se formula la siguiente pregunta **¿Cuál es la caracterización de la capacitación y rentabilidad de las MYPES del sector servicios, en el rubro hoteles en el distrito de zorritos, año 2017?**, y en base a ésta interrogante es que se orienta toda la estructura de la investigación, en donde el objetivo general está orientado a: Determinar la Caracterización de la Capacitación y Rentabilidad en las MYPES del sector servicios, en el rubro hoteles en el distrito de zorritos, año 2017. Para tal fin se consideró desarrollar los objetivos específicos como se detalla: a) Identificar las etapas de la capacitación de las MYPES del Sector Servicios Rubro Hoteles en el Distrito de Zorritos, año 2017, b) Identifica las necesidades de la capacitación de las MYPES del Sector Servicios Rubro Hoteles en el Distrito de Zorritos, año 2017, c) Identificar los tipos de rentabilidad de las MYPES del Sector Servicios Rubro Hoteles en el Distrito de Zorritos, año 2017, y d) Determinar los indicadores de la rentabilidad de las MYPES del Sector Servicios Rubro Hoteles en el Distrito de Zorritos, año 2017.

Las MYPES cual fuera su naturaleza de negocio se enfrentan a lo que ven y lo que les afecta o no, es así que la técnica de información más utilizada para identificar los factores externos, se tiene a la técnica PESTEL, herramienta estratégica que

contribuye a conocer como las MYPEs puedan aprovechar sus fortalezas, en beneficio de la organización aprovechando las oportunidades. En el nivel externo podemos encontrar el factor político legal que está conformado por una serie de leyes, reglamentos, ordenanzas, licencias, permisos, etc. Que son emitidas por el gobierno nacional y local, para su ejecución. (Panizo, 2016). Las leyes que el estado peruano emite son reguladoras de la actividad comercial de los hoteles, generalmente son beneficiosas por evitar el alza de los costos de servicio y de encarecer los servicios del turismo. En la zona del Distrito de Zorritos las autoridades locales, casi no regulan el servicio de turismo, generalmente le dejan al gobierno central dado que la normatividad es genérica a nivel nacional. Desde el Ministerio de Turismo y Comercio se regula las acciones en el caso de Tumbes es a través de la Dirección Regional de Turismo y Comercio ente desconcentrado del Gobierno Regional de Tumbes.

Por otra parte, las MYPEs en el sector económico vienen dando evidencias que han dado cambio de actitud, en lo relacionado con las capacidades de sus colaboradores, conscientes que son el pilar del desarrollo de los procesos de calidad, y les permite entrar en un campo abierto competitivamente, generando sostenibilidad al crecimiento económico empresarial. Tumbes es una ciudad ampliamente turística, la sostenibilidad económica de los hoteles está respaldada en el volumen de turistas en las diferentes zonas de la ciudad de Tumbes, considerando Zorritos como uno de los Distritos de mayor auge turístico. (Vásquez, 2013).

De otro lado se tiene la estacionalidad de asuntos climáticos, que favorece a Zorritos – Tumbes por estar cerca a la línea ecuatorial, generadora de una estación favorable para los turistas,. Lo referido a impuestos las normas no han sido modificadas y el estado peruano a las MYPEs les viene otorgando varios incentivos y/o facilidades en lo que respecta a la tributación. De otro lado las MYPEs son las

organizaciones, que mueven la mayor parte de la economía, acceden al sistema financiero, sin limitaciones algunas, son libres de acceder a la banca o al sistema financiero no bancario, con mayor frecuencia tienen al sistema financiero no bancario como las cajas municipales, por encontrar en ellas mayor facilidad al sistema crediticio de corto plazo, con lo cual movilizan su capital de trabajo con un costo del dinero bajo.

En relación al factor sociocultural, en lo que respecta al facilitador de los hoteles, eje de la actividad del turismo, se vive en una sociedad en donde los gustos, preferencias, y actitudes de las personas tienen una característica heterogénea, no siempre son los mismos, sino que varían, pues aquellos clientes que consumen ciertos productos hoy, no es probable que los consumirán mañana o en el lapso de un tiempo. Cada hotel conserva su imagen ante los clientes, la tendencia del estilo de vida está dada por el gran movimiento económico, generador de divisas, en la localidad de Zorritos.

Viendo el factor tecnológico, la tecnología es uno de los factores que más cambios ha introducido en los últimos años en el mundo de los hoteles y en general a lo referido a facilitadores del turismo. Se ha incrementado la capacidad de servicio. Por otro lado, la aparición de hoteles de otra categoría ha convertido en un avance tecnológico que ha propiciado variaciones en los procesos y en la organización. El desarrollo tecnológico en los hoteles de la Ciudad de Zorritos cada vez tiene mayor notoriedad, desde la comunicación de una habitación, como desde el espacio en el que se encuentre el huésped, la tecnología digital está presente como el mejor medio de comunicación, así mismo la tecnología de la conectividad cada día es más rápida. (Ortiz, 2009)

Los hoteles en el Distrito de Zorritos cada día se aproximan más a las tecnologías de la información, con una flexibilidad impresionante, observando grandes cambios en beneficio de los clientes.

Dentro del factor legal, la Ley N° 16658, de los hoteles, restaurantes y afines regularizaran la aplicación del recargo en sus facturación por el consumo. Se aprueba la norma legal emitida por el ITINCI D.S. N° 12-94-ITINCI, sobre el Establecimiento para Hoteles, en este sentido en su artículo 1° dice que están al reglamento hoteles, sujetos a la clasificación aprobada. Así mismo la Ley N° 29408- Ley General del Turismo, tiene por objeto el alcance a tres niveles de aplicación. En el anexo N° 1 establece la relación de prestación de servicios turísticos, siendo entre ellos viajes de servicio transporte turístico; entre otros. Qué se establece la clasificación a nivel de categoría, la presente forma ayuda al alcance de todas las economías, acorde a los diferentes extractos sociales. Esto ha permitido el creciente despliegue en esta actividad económica, que forma parte del turismo que presente signos de crecimiento positivos, y se ha convertido en la mejor opción para ofertas de trabajo, el informe del Banco Central de Reserva presenta la actividad comercial con mejores perspectivas de desarrollo, a continuación se presenta cuadro:

**Cuadro N° 01 Clase y Categoría**

| <b>CLASE</b> | <b>CATEGORIA</b>       |
|--------------|------------------------|
| Hotel        | Una a cinco estrellas  |
| Apart-Hotel  | Tres a cinco estrellas |

|          |                        |
|----------|------------------------|
| Hostal   | Una a tres estrellas   |
| Resort   | Tres a cinco estrellas |
| Ecolodge |                        |
| Albergue |                        |

Fte: Norma legal

Elaboración: propia del autor

Con Decreto Supremo N° 001-2015-MINCETUR, se define la nueva clase y categoría de los hoteles, conforme el actual y vigente cuadro:

#### **Cuadro N° 02 Nueva Clasificación**

| <b>CLASE</b> | <b>CATEGORIA</b>       |
|--------------|------------------------|
| Hotel        | Una a cinco estrellas  |
| Apart-Hotel  | Tres a cinco estrellas |
| Hostal       | Una a tres estrellas   |
| Albergue     |                        |

Fte: Norma legal

Elaboración: Propia del autor

Considerando la normatividad vigente, la investigación se centra en la caracterización de dimensiones de los Hoteles. Respecto al enunciado del problema se formula el enunciado a través de pregunta de interrogación: ¿Cuál es la caracterización de la capacitación y rentabilidad de las MYPEs del sector servicios, en el rubro hoteles en el distrito de zorritos, año 2017?, para encontrar la búsqueda a una respuesta se formuló el objetivo general con la redacción siguiente: “Determinar la Caracterización de la Capacitación y Rentabilidad de las MYPEs del sector servicios, rubro hoteles en el distrito de Zorritos, año 2017. De igual forma se buscó respuesta a través de los siguientes objetivos específicos: (a) Identificar las etapas de la capacitación de las MYPEs del Sector Servicios Rubro Hoteles en el Distrito de Zorritos, año 2017; (b) Identificar los niveles de necesidades de la capacitación de las MYPEs del Sector Servicios Rubro Hoteles en el Distrito de Zorritos, año 2017; (c) Identificar los tipos de rentabilidad de las MYPEs del Sector Servicios Rubro Hoteles en el Distrito de Zorritos, año 2017 y (d) Determinar los

indicadores de la rentabilidad de las MYPEs del Sector Servicios Rubro Hoteles en el Distrito de Zorritos, año 2017.

La investigación teóricamente se justifica porque facilita, información en las distintas etapas del proceso el diferente huésped, de los hoteles de la ciudad de Zorritos, les transmite información amplia para el mejor conocimiento de los diferentes servicios que brindan. Tiene como justificación práctica: por la aplicación de medios estadísticos y matemáticos para ayudar a resolver los diferentes problemas de manera real. Metodológicamente se justifica porque aporta información para construcción de un nuevo concepto relacionado con las variables de la investigación en busca de brindar un mejor servicio, se ensayan diferentes procesos para obtener información objetiva, relevante. De otro lado se justifica socialmente porque con los datos obtenidos se busca mejorar el servicio para beneficio de los clientes, sirve de instrumento de consulta a la comunidad entera. Es así que también se justifica profesionalmente porque contribuye a la obtención del título de Licenciado en Administración. De otro lado Institucionalmente se justifica, el título profesional, es un logro de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote – Sede Tumbes.

El Autor

## II. REVISIÓN DE LA LITERATURA

### 2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

En la actualidad las investigaciones han tomado un nuevo rumbo; por lo cual se considera pertinente mencionar estudios que han abordado las variables de las unidades económicas objeto de investigación, y que se mencionan brevemente.

#### 2.1.1. ANTECEDENTES INTERNACIONALES

Según, **Hernández & Cruz (2014)** tesis titulada “*Capacitación al personal administrativo de la clínica N° 23 del IMSS: Propuesta pedagógica respecto al cuidado de sí mismo y como mejora para las relaciones interpersonales*” - México y concluyeron que aun cuando el presupuesto asignado a la capacitación es considerable, se encuentra una notable contradicción entre este, testimonios y temáticas de capacitación en donde el impacto obtenido a nivel institucional y social refleja carencias significativas teniendo una mayor repercusión en el derecho habiente.

**Según Macas, A & Luna, M (2010)** – en su tesis “*Análisis de Rentabilidad Económica y Financiera y Propuesta de Mejoramiento en la Empresa Comercializadora y Exportadora de Bioacuáticos “COEXBI S.A” del Cantón Huaquillas en los periodos contables 2008-2009*”. Concluye que los colaboradores de la empresa COEXBI S.A. no prestan la relevancia a los estados financieros, estos son alcanzados a la gerencia con demasiado atraso, no contribuyen en la toma de decisiones estratégicas, no son confiables, y menos permiten realizar estimaciones de proyecciones de ventas a futuro.

De otro lado **CÁCERES,S (2010)** titulada: “*Caracterización del financiamiento, la capacitación y la rentabilidad de las MYPE del sector comercio-rubro bordados artesanales del distrito de Chivay, provincia de Caylloma-Región Arequipa, período 2008-2009*”. Para el recojo de información se escogió en forma dirigida una muestra de 20 talleres de bordados de una población de 40, a quienes se les aplicó un cuestionario estructurado a través de la técnica de la encuesta. Obteniéndose las siguientes conclusiones: Respecto a la rentabilidad empresarial: El 90% de los representantes legales de las MYPE encuestadas de servicio dijeron que la rentabilidad de su negocio ha mejorado en los dos últimos años.

Siguiendo a **Moreira (2013)** en su tesis denominada “*Necesidades de capacitación profesional del personal administrativo de la Universidad Cristiana Latinoamericana Extensión Guayaquil para mejorar la calidad de servicio*”, Guayaquil y concluyo que la capacitación fortalece cognitivamente en capacidades al personal, y desarrolla sus habilidades.

### **2.1.2. ANTECEDENTES NACIONALES**

**Por otra parte Angulo (2016).** Tesis titulada “*Caracterización del Financiamiento, Capacitación y Rentabilidad de las Micro y Pequeñas Empresas Sector Comercio Rubro Compra / Venta de Ropa Para Damas – Trujillo, Periodo 2014-2015*”, tipo descriptivo, Nivel cuantitativo, diseño No Experimental, población 39 MYPEs, se aplicó encuesta, el Instrumento Cuestionario, concluyendo que la organización no cuenta con un programa de capacitación.

Según **Rengifo Silva, J. (2011)** que realizó una investigación titulada *“Caracterización del financiamiento, la capacitación y la rentabilidad de las micro y pequeñas empresas del sector comercio-rubro artesanía shipibo - conibo del distrito de Callería-Provincia de Coronel Portillo, (Pucallpa – Perú)”*; para optar el título de Contador Público, presentada en la Facultad de Ciencias Contables, Financieras y Administrativas de la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, en la ciudad de Pucallpa. Concluyendo respecto a la rentabilidad: El 93% afirma que el financiamiento otorgado mejoro la rentabilidad de su empresa, el 57% considera que la capacitación mejoro la rentabilidad de su empresa y el 86% afirma que la rentabilidad de su empresa mejoro en los 02 últimos años.

De otro lado se tiene que Sandoval, **(2014)**, en su investigación titulada: *“Caracterización del financiamiento, capacitación y rentabilidad de las micro y pequeñas empresas (MYPE) del sector servicios – rubro transporte de pasajeros de la ciudad de Piura, periodo 2012”* para el recojo de información se escogió una muestra poblacional de 15 microempresas, a quienes se les aplicó un cuestionario de 30 preguntas, obteniéndose las siguientes conclusiones: Respecto a la rentabilidad, los encuestados manifestaron que el 93% precisa que el financiamiento recibido mejoro la rentabilidad de su empresa, y un 60% ha considerado que la capacitación mejoro la rentabilidad de su empresa y el 86% afirma que la rentabilidad de su empresa mejoro en los 02 últimos años.

**Por otra parte Martell y Sánchez (2013)** dice en su investigación titulada *“Plan de capacitación para mejorar el desempeño de los trabajadores*

*operativos del gimnasio “sport club” de la ciudad de Trujillo - 2013”* concluyendo que la capacitación impacta en el ámbito económico, mejora la satisfacción del cliente, en el desarrollo personal, capacidad para resolver y afrontar problemas relacionados con los clientes.

Según **Montes, (2012)**, *“Eficacia de cuatro sistemas de capacitación sobre el Desempeño Laboral de empleados de una empresa de servicios telefónicos”* dedicada a los diferentes sistemas de enseñanza, concluyó que la capacitación es pilar para elevar el nivel de competitividad; los colaboradores desempeña un rol estratégico; ayudan en las líneas de acción y de desarrollo organizacional; y son fuente principal generadora de rentabilidad.

### **2.1.3. ANTECEDENTES LOCALES**

Según **Morales (2016)**, en su investigación *“Caracterización de la capacitación y Rentabilidad MYPEs Sector Comercio Rubro Textil Distrito de Tumbes 2016”*, metodológicamente es de tipo descriptiva, nivel cuantitativo, diseño no experimental, con corte transversal, técnica de encuesta e instrumento un cuestionario. Concluyendo en la falta de interés por fortalecer las capacidades del personal, aprenden haciendo sus actividades, no existe cultura de liderazgo, carecen de información, los diseños son otorgados por los clientes

Por otra parte **Feijoo (2016)** en su tesis titulada *“Caracterización de la Capacitación y Competitividad en las MYPEs Comerciales Rubro Electrodomésticos en Tumbes, 2016”*, con una metodología con diseño

no experimental de corte transversal, tipo descriptivo, nivel cuantitativo, con cuatros unidades económicas. Concluyó que en las MYPEs del rubro electrodomésticos de la ciudad de Tumbes se realizan las capacitaciones para él trabajo y el desarrollo del personal, debido a que solo se les capacita de manera anual.

Según **Chávez (2016)** con su tesis titulada *“Caracterización del financiamiento, Capacitación y Rentabilidad MYPEs sector Comercio Rubro Ferreterías distrito de Tumbes, 2016”*, Tipo descriptiva, diseño No Experimental, nivel Cuantitativo, 16 MYPEs unidades económicas, del Sector rubro Ferreterías, concluyó respecto a la capacitación que dan prioridad a la capacitación por objetivos, además a la inducción al ingresar a trabajar, plan anual de capacitación, asignan presupuesto anualizado.

De otro lado se tiene que **Lupu (2016)** en su investigación *“Caracterización del financiamiento y Rentabilidad de Mype Sector Servicios Rubro Restaurantes, distrito de Tumbes, 2016”*, tipo Descriptivo, nivel Cuantitativo y Diseño No Experimental, concluyo que la Rentabilidad está relacionada al financiamiento y que se debe de invertir en la misma MYPE. El financiamiento es un buen soporte de la rentabilidad, siempre que exista buena gestión y gerenciamiento.

Para **Zevallos (2016)** en su tesis *“Gestión en la Capacitación y la Rentabilidad en las Mypes Rubro Hoteles en Tumbes, 2016”* tipo de Investigación Descriptiva, de Nivel Cuantitativo, el Diseño de Investigación No Experimental de corte Transversal ya que se observan

los fenómenos tal y como se dan, concluyó que los trabajadores reciben preferencialmente capacitación de tipo formal, programada anticipadamente, de manera especializada, en tiempos fuera de horarios de trabajo, y con carácter obligatorio.

## **BASES TEÓRICAS Y CONCEPTUALES**

### **2.2. CAPACITACION**

#### **CONCEPTOS Y/O DEFINICIONES:**

##### **Teoría de Capacitación:**

“La Capacitación consiste en proporcionar a los empleados, nuevos o actuales, habilidades necesarias para desempeñar su trabajo. (Dessler Gary)

##### **Objetivo de la Capacitación.**

Según Chiavenato (2000), es la evaluación el instrumento que aporta información que ayuda al crecimiento de los conocimientos del personal, para mejorar la especialización y estar dispuestos al cambio de manera permanente.

- a. conocimientos adecuados y necesarios.
- b. continuo desarrollo personal
- c. aumentar su motivación,

**Chiavenato, (2009)** en la parte quinta de su libro, Gestión del Talento Humano, habla del desarrollo de las personas en las organizaciones cualquiera sea la naturaleza de estas. Para aprender y desarrollar la educación está en el centro de las personas y de esta forma sean más eficientes y competitivos.

### 2.2.1. Etapas del Proceso de Capacitación

Entendemos la capacitación como un proceso cíclico y continuo que pasa por diferentes etapas que se detallan a continuación:

- **Primera etapa:** El Diagnóstico: entendido como la realización de un inventario de las necesidades o carencias de capacitación, las cuales deben ser atendidas o satisfechas
- **Segunda etapa:** El Diseño: el cual consiste en preparar el proyecto o programa de capacitación para atender las necesidades diagnosticadas.
- **Tercera etapa:** La Implantación: consiste en ejecutar y dirigir el programa de la capacitación en beneficio de los trabajadores que han sido previamente identificados, fortaleciendo la especialización.
- **Cuarta etapa:** La Evaluación: que consiste en utilizar los medios adecuados para conocer los resultados obtenidos de la aplicación del programa de capacitación.

**Cuadro N° 03 Etapas del Proceso de Capacitación**

| Etapas del Proceso de la Capacitación |                                    |  |                                     |
|---------------------------------------|------------------------------------|--|-------------------------------------|
| Necesidades por satisfacer            | Diseño de la capacitación          | Conducción de la capacitación                                      | Evaluación de los resultados        |
| Diagnóstico de la situación           | Decisión en cuanto a la estrategia | Implantación o acción  | Evaluación y control                |
| Objetivos de la organización          | Programación de la capacitación    | Conducción y aplicación del programa de capacitación por medio de: | Monitoreo del proceso               |
| Competencias necesarias               | A quien capacitar                  | Gerente de línea   | Evaluación y medición de resultados |

|  |                  |                              |  |
|--|------------------|------------------------------|--|
| Problemas de producción                  | Cómo capacitar   | Asesoría de recursos humanos | Comparación de la situación actual con la anterior |
| Problemas de personal                    | En que capacitar | Por ambos                    | Análisis de costos/beneficios                      |
| Resultado de la evaluación del desempeño | Dónde capacitar  | Por terceros                 |  |
|  | Cuándo capacitar |                              |  |

Fuente de información: Chiavenato 2009 Elaborado por el autor.

**García (2011)** dice que las organizaciones empresariales requieren que su personal tengan de manera planificada la capacitación, para garantizar el fortalecimiento del desarrollo, por ello está debe impartirse para facilitar de manera firme y segura el aprendizaje y la especialización, García menciona a las Normas ISO 10015, combinándolas con el ciclo de Deming, que establecen un proceso para el desarrollo de las organizaciones. La capacitación pilar del crecimiento de los resultados de una unidad económica debe seguir o adecuarse etapas o procesos de la capacitación, garantizando el aprendizaje en cada uno de los trabajadores, principalmente en el plan de capacitación debidamente presupuestado para que sea efectiva.

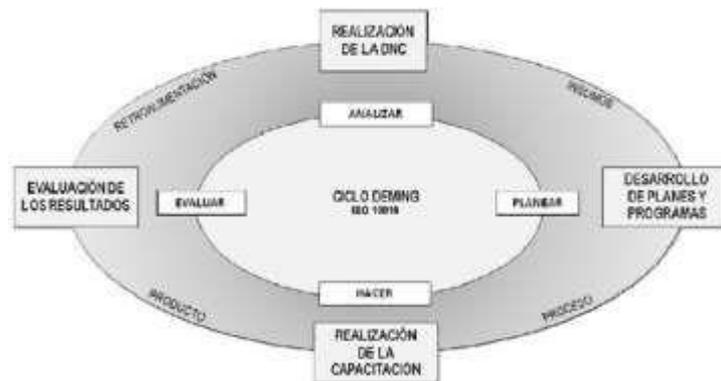
1ra etapa- La búsqueda del diagnóstico de las necesidades de capacitación.

2da etapa- Formulación de planes y programas de capacitación, donde se establece la capacidad de la organización para brindar capacitaciones a su personal.

3ra etapa- Aplicación de los puntos anteriores.

4ta etapa El resultado concreto y positivo en el desarrollo de las tareas de los trabajadores, es decir la mejora en el desempeño de sus actividades.

### Etapas del proceso de capacitación



Fuente: Adaptado de: Chiavenato, Idalberto, Administración de Recursos Humanos, el capital humano en las organizaciones, p.389.

### 2.2.2. NIVELES DE NECESIDAD DE CAPACITACION

Chiavenato, I. (2009) Las capacidades de la persona siempre son descubiertas antes y en el momento de su desempeño, ello fortalece a la institución, ubicando al colaborador en el puesto donde mejor pueda desempeñarse y ser más eficiente en el desarrollo de sus responsabilidades. La identificación de la realización de un inventario de necesidades de capacitación, se debe aplicar en función de cuatro (04) niveles

- **Primer nivel.- El análisis organizacional**, nace, crece y aumenta a partir del diagnóstico de toda la organización, con el propósito de comprobar con cuales aspectos de la Misión, y Objetivos.
- **Segundo nivel.- El análisis de los recursos humanos**, es relevante identificar y conocer el perfil del recurso humano, esto permitirá conocer cuáles son las competencias, los comportamientos, las actitudes, los conocimientos y destreza necesarios.
- **Tercer nivel.- El análisis de la estructura de puestos.-** partiendo del diagnóstico real de necesidades de capacitación, se conocerá cuáles son las cualidades, como hace las actividades, para poder desarrollar su trabajo, en la búsqueda de hacer bien las cosas en la primera.
- **Cuarto nivel.- El análisis de la capacitación.-** Desde los objetivos estratégicos, y las metas se podrán utilizar criterios para evaluar la eficiencia y la eficacia del programa de capacitación, los resultados deben siempre ser positivos.

**García (2011)** habla de los niveles de la capacitación refiriendo la conveniencia de clasificarla para su mejor comprensión e utilización de manera continuada en el proceso de obtención de conocimientos en el personal de una unidad económica, establece desde esta perspectiva los niveles de necesidades de capacitación aludiendo a:

- a) Capacitación: vista como la esencia del capital de una organización que se encuentra en las personas, que integran las organizaciones, desarrollando actividades en un puesto de trabajo, basada en sus actitudes y aptitudes y habilidades.

- b) Desarrollo: transferencia de conocimientos que la organización debe efectuar a los integrantes de manera planificada, presupuestada y orientada a la necesidad real de cada individuo o grupo de trabajadores.
- c) Entrenamiento: Constituye la combinación de los conocimientos con la puesta en práctica de las actividades que se realizan en la organización

**Arias & Heredia, (2006)** trabajan en garantizar que la capacitación realmente tenga efectividad en todos los miembros que la reciben, para que se refleje en los resultados de la organización. Desde esta perspectiva los autores consideran que la capacitación siempre debe ser dinámica, constante, y que refleje un modelo de eficiencia en beneficio además de los clientes, quienes deben tener la satisfacción del producto final. Los niveles que consideran son:

- a) Diagnóstico de las reales necesidades de capacitación.
- b) Aplicación de los diferentes planes y programas
  - 2.1. Institucionalización de objetivos
  - 2.2. Organización de contenidos
  - 2.3. Planificación de diseños.
  - 2.4. Selección de recursos humanos
  - 2.5. Aplicación del programa
- c) Transmisión de conocimientos de la capacitación
- d) Definición de la metodología de la capacitación

### 2.2.3. RENTABILIDAD.

#### DEFINICIONES DE RENTABILIDAD:

Pascual (2009) capacidad de una empresa para producir beneficios y la medida que proporciona al compararse cuantitativamente con la inversión que lo originó.

Gitman, L, (2010) es una medida que relaciona los rendimientos de la empresa con las ventas, los activos o el capital. Permite evaluar las ganancias de la empresa con respecto a un nivel dado de ventas, de activos o la inversión de los dueños.

#### B. IMPORTANCIA DE LA RENTABILIDAD

Moreno Gonzales (2011) considera que se puede mejorar la rentabilidad por medio de:

- Un estricto control de los gastos,
- Mejorar los márgenes por producto,
- Aumentar la frecuencia de ventas (generación de flujo de dinero o aumento de la rotación),

#### 2.2.4. TIPOS DE RENTABILIDAD

**Según Pascual (2009)** existen dos tipos:

- **Rentabilidad económica.** Dada entre el beneficio antes de las cargas financieras e impuestos sobre el beneficio y el volumen medio en un periodo.

- **Rentabilidad financiera.** Incluye todas las deducciones necesarias para cubrir los compromisos de la empresa. Se define como la relación porcentual que existe entre el beneficio neto y el capital invertido por los accionistas.

**Para Sánchez (2002)** existen dos tipos de rentabilidad:

- **Rentabilidad Económica:** se erige como el indicador básico para juzgar la eficiencia en la gestión empresarial, pues es el comportamiento de los activos, el que determina que una empresa sea o no rentable en términos económicos.
- **Rentabilidad Financiera:** referida a un determinado periodo de tiempo, del rendimiento obtenido por sus capitales propios. esta en consonancia con lo que el inversor puede obtener en el mercado más una prima de riesgo como accionista.

**Por otro lado para Sánchez (2002)** La rentabilidad económica o de la inversión “Es una medida, referida a un determinado periodo de tiempo, del rendimiento de los activos de una empresa con independencia de la financiación de los mismos.

### **CALCULO DE LA RENTABILIDAD ECONOMICA**

Sánchez (2002) dice que el resultado antes de intereses e impuestos suele identificarse con el resultado del ejercicio prescindiendo de los gastos financieros que ocasiona la financiación ajena y del impuesto de sociedades.

$$RE = RESULTADO = RESULTADO * VENTAS = MARGEN * ROTACION$$

## ACTIVO VENTAS ACTIVOS

**2.2.5. En relación a los Indicadores de la Rentabilidad**

Los indicadores referentes a la rentabilidad, evalúan la cantidad de utilidades obtenidas con respecto a la inversión que las originó. Por otra parte el estado de resultados es el principal medio para medir la rentabilidad de una empresa a través de un periodo, ya sea de un mes, tres meses o un año. (Guajardo, 2002).

Según Sánchez (2002), precisa como formular y medir la rentabilidad elaborando un ratio o indicador con significado, priorizando:

1. Los indicadores de rentabilidad para expresarlos en forma monetaria.
2. Existir relación causal entre los recursos o inversión considerados como denominador y el excedente o resultado.
3. Los recursos invertidos habrá de considerarse el promedio del periodo, la base de comparación, constituida por la inversión, es una variable stock que sólo informa de la inversión existente en un momento concreto del tiempo.
4. También es necesario definir el caso de breves espacios de tiempo se suele incurrir en errores debido a una periodificación incorrecta.

Según la revista (**Entrepreneur, 2010**). Los indicadores de rentabilidad son índices financieros para medir: la eficiencia de la gestión, monitorear los costos y gastos, correctamente utilizados. Los indicadores más utilizados son:

1. Margen neto de utilidad: Es la relación entre la utilidad neta y las ventas totales (ingresos operacionales).
2. Margen bruto de utilidad: Es la relación entre la utilidad bruta y las ventas totales (ingresos operacionales) Es el porcentaje que queda de los ingresos operacionales una vez se ha descontado el costo de venta.
3. Margen operacional: Es la relación entre la utilidad operacional y las ventas totales (ingresos operacionales).
4. Rentabilidad neta sobre la inversión: Es la razón de las utilidades netas a los activos totales de la empresa. Evalúa la rentabilidad neta
5. Rentabilidad operacional sobre la inversión: Es la razón de las utilidades operacionales a los activos totales de la empresa.
6. Rentabilidad sobre el patrimonio: Evalúa la rentabilidad (antes o después de impuestos) que tienen los propietarios de la empresa.
7. Crecimiento sostenible: Es el resultado de la aplicación de políticas de ventas, financiación, dividendos y capitalización. Ésta apunta a que el incremento de las ventas, los activos y el patrimonio de la compañía sea consecuente con el crecimiento de la demanda.

Villagra, (2016). Determinar indicadores en una organización en especial para ver lo referido a la producción de productos, cabe destacar la presencia de cuatro tipos de indicadores los cuáles se sub dividen para una mejor aplicación, seguimiento, monitoreo, control y la posible retroalimentación antes del fin del proceso, o en el camino del proceso.

Por ello hablar de indicadores es conocer la manera de poder evitar desperdicios de tiempo, es asegurar la consecución de un procedimiento sin errores.

Indicadores por la producción de un producto o servicio, aquellos que tienen una ubicación definida en el flujo del proceso, se definen como.

- Indicador de entrada.
- Indicador interno.
- Indicador de salida.
- Indicador de resultado.

Indicadores por el uso del recurso y la capacidad para lograr resultados, dedicados a ver el mejor uso de los recursos y los mejores resultados, tales como:

- Indicador de eficiencia – Indicador de eficacia.

Indicadores por la causa y efecto de la aplicación de otro indicador. Centrados en la presencia de las mejores condiciones de desarrollo del proceso metodológico del Balanced Scorecard, entre ellos:

- Indicador impulsor, todo aquel que se mide cuantitativamente – Indicador de efecto todo aquel que se mide cualitativamente.

Y por último habla de indicadores por el origen del objetivo/subjetivo de la data. Refleja las dimensiones tanto objetivas como subjetivas, entre ellos se tiene:

- Indicador duro.

- Indicador blando

## **MYPES**

Las MYPES en el Perú son clave para el desarrollo económico y social del país, tienen bajo su responsabilidad más del 80% del empleo productivo. Esta situación se irá superando en la medida que la legislación laboral y tributaria sea un real factor motivador de la formalidad para que el Sistema Financiero pueda orientar liquidez disponibles en beneficio de los emprendedores.(

castellanos, J. R. & Castellanos. A. Editores, 2010)

## **OBJETIVOS DE LA LEY MYPE**

- Cumplimiento de requisitos de las diferentes organizaciones interviniente.
- Extender en términos cuantitativos, los resultados.
- Ampliar mercado interno descentralizado y oferta productiva externa.
- Aumentar PBI.

“Este segmento de micro empresas concentra en su entorno el crecimiento del empleo – Población Económicamente Activa. La dinámica de ese sector implica responder a dos preguntas: primera: ¿Tienen estos empresarios características y trayectorias similares? Y una segunda: ¿Alcanzan un mismo dinamismo y nivel de éxito en la conducción de sus empresas? La respuesta es no. El nivel de

desarrollo de estas empresas y su crecimiento en términos de empleo, utilidades y productividad es desigual. Las características de sus negocios, los montos de inversión, la tecnología incorporada y las estrategias seguidas para su crecimiento, sugieren que existe una marcada heterogeneidad en el desempeño de los pequeños empresarios y de sus empresas”.

### **III. HIPOTESIS DE LA INVESTIGACIÓN**

Generalmente las hipótesis aparecen ante la presencia de variables de investigación, las variables de trabajo son de diseño no experimental y de corte transversal, consecuentemente la hipótesis de trabajo no se aplica, en razón que las variables no sufrirán modificación alguna, sus datos se obtendrán sin modificar sus características, lo afirma (Baptista, 2010)

## **IV. METODOLOGIA**

### **4.1. DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN**

#### **4.1.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN**

La investigación será de tipo descriptiva; Sánchez Carlessi H. y Reyes Meza C. (2006) manifiestan que siendo la investigación descriptiva, se obtienen los datos sin modificación. Toda acción de investigar es el descubrir saberes nuevos, que contribuyen para la sociedad, en este campo no se varia en absoluto nada de la originalidad de cada variable y/o dimensión.

#### **4.1.2. NIVEL DE INVESTIGACIÓN**

El enfoque cuantitativo maneja la compilación de datos, fortaleciendo base de respuestas a preguntas que están formuladas, su pilar es el nivel de confianza, para ello el manejo de estadística lo que permite tener resultados o patrones de comportamiento de la población. (Fernández & Díaz 2012)

#### **4.1.3. DISEÑO DE INVESTIGACIÓN**

Por qué en ninguno de los casos se manipulara intencionalmente la variable objeto de la investigación, en este caso, no se poseen grupos de control y se observará el objeto como se encuéntrala. De corte transversal, porque la data de la información se obtendrá sin variaciones ni sesgos de la misma (Baptista, 2010)

## 4.2. POBLACIÓN Y MUESTRA

### 4.2.1. Población

Conformada por las Medianas y Pequeñas empresas del giro de hoteles, del Distrito de Zorritos del Departamento de Tumbes. Para el caso de la variable Capacitación se tuvo en cuenta a los trabajadores y gerentes de la Unidades económicas que en número de seis (06) forman parte de la presente investigación, con un total de 136 personas, por tanto constituye una población finita, con aplicación de formula estadística. Para la Rentabilidad, se consideró sólo gerentes, objeto de investigación, se aplica la población por conveniencia por ser menor de cincuenta personas, es de seis (06) personas. Considerando la versión de (Hernández, Fernández y Baptista, 2010)

**Cuadro N° 04 Las Mypes y su Población**

| HOTELES DEL DISTRITO ZORRITOS |  |       |             |             |                 |                              |
|-------------------------------|--|-------|-------------|-------------|-----------------|------------------------------|
| N°                            | RAZON SOCIAL                               | CLASE | CATEGORIA   | R.UC.       | N° Trabajadores | REPRESENTANTE LEGAL          |
| 1                             | NESSUS HOTELES PERU S.A.                   | H     | 4 ESTRELLAS | 20505670443 | 90              | JUAN ERNESTO STOESSEL FLOREZ |
| 2                             | ALDO PIZZORNI                              | H     | 3 ESTRELLAS | 20409404643 | 16              | ALDO PIZZORNI                |
| 3                             | HOSTAL ZORRITOS PLAZA INN E.I.R.L.         | H     | 3 ESTRELLAS | 20409421815 | 8               | MARIA ELENA DE LAMA PLAZA    |
| 4                             | SUNRISE HOTELES SAC.                       | H     | 3 ESTRELLAS | 20601614210 | 8               | FERNANDO AVALOS CANALES      |
| 5                             | INVERSIONES TURISTICAS PALO SANTO E.I.R.L. | H     | 3 ESTRELLAS | 20600637577 | 8               | LUTIE ELIZABETH FOX RUDVALL  |

|                                  |                                |   |                        |             |        |                                       |
|----------------------------------|--------------------------------|---|------------------------|-------------|--------|---------------------------------------|
| 6                                | INVERSIONES EL MURIQUE S.C.R.L | H | 2 ESTRELLAS            | 20409244344 | 6      | ALEJANDRO GONZALEZ<br>PRADA LANFRANCO |
| Total Gerentes y Trabajadores    |                                |   |                        |             | 136.00 |                                       |
| Fuente Informe: Data de Mincetur |                                |   | Elaborado por el autor |             |        |                                       |

### Muestra:

Baptista, 2010, dice que la muestra es una porción representativa de la población objeto de la investigación. Para determinar la muestra de la variable Capacitación se utilizó aplicación de fórmula, y en el caso de la variable Rentabilidad no se aplica formula.

Determinando la muestra de la Variable Capacitación:

Formula:

$$n = \frac{Z^2 P Q N}{E^2 (N - 1) + Z^2 P Q}$$

Z: Valor Normal  
P: Proporción a favor  
Q: Proporción en contra  
N: Tamaño de la Población  
E: Precisión

Dando valores.

Z = 90% valor nominal de confianza 1.645

E = 10% de error 0.10

P = 75% Proporción positiva

Q = 25% Proporción negativa

N = 136 - población identificada – conocida n

=  $20.706025 * 0.75 * 0.25 * 136$

---

1.35 + 0.5073796875 n

= 69.0036375

---

1.8573796875 n =

37.15106715357473 n

= 37 personas

Resultado muestral para la variable capacitación es de 37 personas a encuestar

En relación a la variable Rentabilidad, se considera sólo a los gerentes, por ello se toma el número de seis gerentes, uno de cada unidad económica, donde

$$N = 6 \text{ entonces } n = 6$$

**Criterios de inclusión:**

- Todas las MYPE del rubro hoteles debidamente clasificadas
- Las personas de edad igual o mayores de 18 años

**Criterio de exclusión:**

- Todas las MYPE del rubro hoteles informales

### 4.3.VARIABLES Y OPERACIONALIZACIÓN

| DEFINICIÓN Y OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE CAPACITACIÓN – GERENTES |  |                        |   |                                |  |          |
|--|--|------------------------|---|--------------------------------|--|----------|
| VARIABLE   | DEFINICIÓN CONCEPTUAL  | DIMENSIONES            | DEFINICIÓN OPERACIONAL  | INDICADORES                    | ITEMS (PREGUNTA)   | Medición |
| CAPACITACIÓN   | Chiavenato, I. (2009) La capacitación en toda organización debe ser continua, constante, más perseverante debe ser cuando las personas presentan un desempeño excelente, siempre se debe seguir en la motivación del crecimiento y mejoras de las habilidades y las competencias | Etapas                 | La Dimensión de las etapas se medirá con los indicadores: Diagnostico, Diseño, Implantación, y Evaluación. El procedimiento de encuesta, instrumento de preguntas, en aplicación personalizada,   | Diagnostico                    | ¿Conoce la realidad de las carencias en capacitación de su personal aplicando diagnostico?     | Nominal  |
|  |  |                        |   | Diseño                         | ¿Las necesidades de capacitación, son diseñadas acorde al puesto de trabajo?                   | Nominal  |
|  |  |                        |   | Implantación                   | ¿Implementa la capacitación de acuerdo al perfil del trabajador?                               | Nominal  |
|  |  |                        |   | Evaluación                     | ¿Monitorea el desarrollo del programa de capacitación?   | Nominal  |
|  |  | Niveles de Necesidades | Las Dimensiones o niveles de la necesidad, se medirá con los indicadores: Organizacional, recursos humanos, sistema de cargos, y capacitación Con la técnica de encuesta, instrumento el cuestionario, en aplicación directa y personalizada, | Análisis organizacional        | ¿Cree necesaria la capacitación del personal para que dominen la filosofía de la organización? | Nominal  |
|  |  |                        |   | Recursos humanos               | ¿Considera que su personal reúne los perfiles para el desempeño de sus labores?                | Nominal  |
|  |  |                        |   | Análisis de sistemas de cargos | ¿Cree que su personal tiene capacidad para resolver un problema al huésped?                    | Nominal  |

|  |  |  |  |              |   |         |
|--|--|--|--|--------------|---|---------|
|  |  |  |  | Capacitación | ¿Considera que el desempeño del personal garantiza eficiencia y eficacia en la atención al huésped? | Nominal |
|--|--|--|--|--------------|---|---------|

| DEFINICIÓN Y OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE CAPACITACIÓN A LOS TRABAJADORES |  |                        |   |                                   |   |          |
|--|--|------------------------|---|-----------------------------------|---|----------|
| VARIABLE   | DEFINICIÓN CONCEPTUAL  | DIMENSIONES            | DEFINICIÓN OPERACIONAL  | INDICADORES                       | ITEMS (PREGUNTA)  | Medición |
| CAPACITACIÓN   | Chiavenato, I. (2009) La capacitación en toda organización debe ser continua, constante, más perseverante debe ser cuando las personas presentan un desempeño excelente, siempre se debe seguir en la motivación del crecimiento y mejoras de las habilidades y las competencias | Etapas                 | La Dimensión de las etapas se medirá con los indicadores: Diagnóstico, Diseño, Implantación, y Evaluación. Procedimiento de encuesta, instrumento el cuestionario, en aplicación directa y personalizada,   | Diagnóstico                       | ¿La organización, tiene un programa de capacitación debidamente planificado?  | Nominal  |
|  |  |                        |   | Diseño                            | ¿Cree usted que la organización identifica, el tipo de capacitación que debe brindar?                               | Nominal  |
|  |  |                        |   | Implantación                      | ¿Considera estar preparado para resolver problemas al huésped?  | Nominal  |
|  |  |                        |   | Evaluación                        | ¿Luego de una capacitación, usted ha tenido evaluación?   | Nominal  |
|  |  | Niveles de Necesidades | Las Dimensiones o niveles de la necesidad, se medirá con los indicadores: Organizacional, recursos humanos, estructura de puestos, y análisis de capacitación Con la técnica de encuesta, instrumento el cuestionario, en aplicación directa y personalizada, | Análisis organizacional           | ¿Cree usted que su organización cuenta con un programa y presupuesto para capacitación?                             | Nominal  |
|  |  |                        |   | Análisis de recursos humanos      | ¿Es usted capacitado de acuerdo a su puesto de trabajo?   | Nominal  |
|  |  |                        |   | Análisis de estructura de puestos | ¿La capacitación que recibe le permite desarrollar, habilidades, destrezas y competencias, en su puesto de trabajo? | Nominal  |
|  |  |                        |   | Análisis de la capacitación       | ¿Considera que tiene todos los conocimientos y habilidades para desempeñar su trabajo?                              | Nominal  |

| DEFINICIÓN Y OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE RENTABILIDAD |   |   |  |                          |   |          |
|---|---|---|--|--------------------------|---|----------|
| VARIABLE  | DEFINICIÓN CONCEPTUAL   | DIMENSIONES   | DEFINICIÓN OPERACIONAL   | INDICADORES              | ITEMS (PREGUNTA)  | Medición |
| RENTABILIDAD  | <p>La rentabilidad es una medida que relaciona los rendimientos de la empresa con las ventas, activos o capital. Permite evaluar ganancias de la empresa respecto a nivel de ventas, de activos o la inversión de los dueños.</p> <p>Gitman, (2010)</p> | Tipos   | <p>La Dimensión de los tipos se medirá con los indicadores: económica y financiera.</p> <p>Con la técnica de encuesta, instrumento el cuestionario, en aplicación directa y personalizada,</p> | Económica                | ¿Incrementar los precios de los productos, le genera mayor rentabilidad económica?    | Nominal  |
|   |   |   |  |                          | ¿Cree que bajando los costos de producción, tendría una mejor rentabilidad económica? | Nominal  |
|   |   |   |  |                          | ¿Administrar los costos fijos, le daría mejor rentabilidad económica?                 | Nominal  |
|   |   |   |  | Financiera               | ¿Generalmente en las operaciones financieras de inversión, obtiene beneficio?         | Nominal  |
|   |   | ¿Generalmente negocia la tasa activa de interés?                                  | Nominal  |                          |   |          |
|   |   | ¿Balancea los criterios de seguridad, liquidez y rentabilidad en sus inversiones? | Nominal  |                          |   |          |
|   |   | Indicadores   | <p>Las Dimensiones de los indicadores, se medirá con los indicadores: Margen neto, margen bruto, margen operacional, y crecimiento sostenible.</p> <p>Con la técnica de encuesta,</p>          | Margen neto de utilidad  | ¿Los resultados finales evidencian, el acercamiento a las proyecciones?               | Nominal  |
|   |   |   |  | Margen bruto de utilidad | ¿Los costos de ventas, siempre le permiten márgenes operacionales?                    | Nominal  |

|  |  |  |   |                        |  |         |
|--|--|--|---|------------------------|--|---------|
|  |  |  | instrumento el cuestionario, en aplicación directa y personalizada, | Margen operacional     | ¿Los ingresos por ventas cubren sus costos operacionales?                  | Nominal |
|  |  |  |   | Crecimiento sostenible | ¿Las políticas de ventas, garantizan atender el crecimiento de la demanda? | Nominal |

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

##### **Técnicas:**

Para el desarrollo del estudio de investigación se utilizará la encuesta, aplicada a los clientes de este servicio.

##### **Instrumentos:**

Para el recojo de la información de la investigación se aplicará un cuestionario, el cual estará formado por preguntas sobre Capacitación a los gerentes de los hoteles y a los trabajadores de los mismos. Las preguntas estarán distribuidas un cuestionario para gerentes y uno independiente para trabajadores, en la variable rentabilidad se aplica un cuestionario sólo para los gerentes de los hoteles.

#### 4.5.PLAN DE ANÁLISIS

Para el análisis de los datos recolectados en la investigación se hará uso del programa Excel 2010 con el fin de procesar estadísticamente los resultados sobre las características de las dimensiones de capacitación y rentabilidad de los micros empresas del rubro hoteles, ubicadas en el distrito de Zorritos, en el año 2017,

#### 4.6. MATRIZ DE CONSISTENCIA

| MATRIZ DE CONSISTENCIA  |   |  |                       |   |
|---|---|--|-----------------------|---|
| Sector servicio rubro Hotelero del Distrito de Zorritos, año 2017   |   |  |                       |   |
| Título  | Enunciado   | Objetivos  | Variables             | Metodología   |
|   |   | <b>Objetivo general</b>  |                       |   |
|   |   | Determinar la Caracterización de la Capacitación y Rentabilidad de las MYPEs del sector servicios, rubro hoteles en el distrito de Zorritos, año 2017. |                       | Tipo: Descriptiva<br>Nivel: Cuantitativa  |
|   |   | <b>Objetivos Específicos</b>   |                       |   |
|   |   | Identificar las etapas de la capacitación de las MYPEs del Sector Servicios Rubro Hoteles en el Distrito de Zorritos, año 2017.                        |                       | Diseño: No Experimental, de Corte Transversal   |
| Caracterización de la capacitación y rentabilidad en las MYPEs del sector servicios, en el rubro hoteles en el distrito de zorritos, año 2017 | ¿Cuál es la caracterización de la capacitación y rentabilidad de las MYPEs del sector servicios, en el rubro hoteles en el distrito de zorritos, año 2017?. | Identifica los niveles de necesidades de la capacitación de las MYPEs del Sector Servicios Rubro Hoteles en el Distrito de Zorritos, año 2017.         | Variable Capacitación | Población de variable capacitación es finita -37personas; Rentabilidad por conveniencia |

|  |  |   |                          |   |
|--|--|---|--------------------------|---|
|  |  | Identificar los tipos de rentabilidad de las MYPEs del Sector Servicios Rubro Hoteles en el Distrito de Zorritos, año 2017.         |                          | Técnica: la Encuesta, Instrumento es el Cuestionario                                      |
|  |  | Determinar los indicadores de la rentabilidad de las MYPEs del Sector Servicios Rubro Hoteles en el Distrito de Zorritos, año 2017. | Variable de Rentabilidad | Información se obtuvo de los gerentes y trabajadores, en número de 37 y 6 respectivamente |

#### 4.7. PRINCIPIOS ÉTICOS

- **Confidencialidad:** La información dada por los encuestados será usada sólo para la investigación, asimismo se protegerá la identidad de las personas que brinden la información.
- **Responsabilidad:** La investigación se realizará de forma responsable, con la finalidad de cumplir los objetivos planteados.
- **Veracidad:** Los resultados presentados serán reales.
- **Tecnicismo:** Se trabajara con personal especializado en el tema.

## V. RESULTADOS

### V- RESULTADOS 5.1- RESULTADOS - TABLAS

#### VARIABLE CAPACITACIÓN

**TABLA 1**  
**Carencias en capacitación**

| <b>Categoría</b> | <b>Frecuencia</b> | <b>Porcentaje</b> |
|------------------|-------------------|-------------------|
| SI               | 4                 | 67%               |
| NO               | 2                 | 33%               |
| Sumas            | 6                 | 100%              |

Fuente: cuestionario aplicado a los Gerentes de los Hoteles del Distrito de Zorritos - Tumbes.

**TABLA 02**

| <b>Necesidades de capacitación</b> | <b>Categoría</b> | <b>Frecuencia</b> | <b>Porcentaje</b> |
|------------------------------------|------------------|-------------------|-------------------|
|                                    | SI               | 5                 | 83%               |
|                                    | NO               | 1                 | 17%               |
|                                    | Sumas            | 6                 | 100%              |

Fuente: cuestionario aplicado a los Gerentes de los Hoteles del Distrito de Zorritos - Tumbes.

**TABLA 03**  
**Perfil del trabajador**

| <b>Categoría</b> | <b>Frecuencia</b> | <b>Porcentaje</b> |
|------------------|-------------------|-------------------|
|------------------|-------------------|-------------------|

|       |   |      |
|-------|---|------|
| SI    | 3 | 50%  |
| NO    | 3 | 50%  |
| Sumas | 6 | 100% |

Fuente: cuestionario aplicado a los Gerentes de los Hoteles del Distrito de Zorritos - Tumbes.

**TABLA 04**  
**Programa de capacitación**

| <b>Categoría</b> | <b>Frecuencia</b> | <b>Porcentaje</b> |
|------------------|-------------------|-------------------|
| SI               | 3                 | 50%               |
| NO               | 3                 | 50%               |
| Sumas            | 6                 | 100%              |

Fuente: cuestionario aplicado a los Gerentes de los Hoteles del Distrito de Zorritos - Tumbes.

**TABLA 05**  
**Misión, Visión y Objetivos**

| <b>Categoría</b> | <b>Frecuencia</b> | <b>Porcentaje</b> |
|------------------|-------------------|-------------------|
| SI               | 2                 | 33%               |
| NO               | 4                 | 67%               |
| Sumas            | 6                 | 100%              |

Fuente: cuestionario aplicado a los Gerentes de los Hoteles del Distrito de Zorritos - Tumbes.

**TABLA 06**  
**Personal reúne los perfiles**

| <b>Categoría</b> | <b>Frecuencia</b> | <b>Porcentaje</b> |
|------------------|-------------------|-------------------|
| SI               | 6                 | 100%              |
| NO               | 0                 | 0%                |
| Sumas            | 6                 | 100%              |

Fuente: cuestionario aplicado a los Gerentes de los Hoteles del Distrito de Zorritos - Tumbes.

**TABLA 07**  
**Capacidad para resolver**

| <b>Categoría</b> | <b>Frecuencia</b> | <b>Porcentaje</b> |
|------------------|-------------------|-------------------|
| SI               | 6                 | 100%              |
| NO               | 0                 | 0%                |
| Sumas            | 6                 | 100%              |

Fuente: cuestionario aplicado a los Gerentes de los Hoteles del Distrito de Zorritos - Tumbes.

**TABLA 08**  
**Personal garantiza eficiencia y eficacia**

| <b>Categoría</b> | <b>Frecuencia</b> | <b>Porcentaje</b> |
|------------------|-------------------|-------------------|
| SI               | 5                 | 83%               |
| NO               | 1                 | 17%               |
| Sumas            | 6                 | 100%              |

Fuente: cuestionario aplicado a los Gerentes de los Hoteles del Distrito de Zorritos - Tumbes.

**Siguiendo con la variable capacitación, aplicación de resultados, obtenidos de los trabajadores**

**TABLA 09**  
**Planificación**

| <b>Categoría</b> | <b>Frecuencia</b> | <b>Porcentaje</b> |
|------------------|-------------------|-------------------|
| SI               | 19                | 51%               |
| NO               | 18                | 49%               |
| Sumas            | 37                | 100%              |

Fuente: cuestionario aplicado a los trabajadores de los Hoteles del Distrito de Zorritos - Tumbes.

**TABLA 10**  
**Tipo de capacitación**

| <b>Categoría</b> | <b>Frecuencia</b> | <b>Porcentaje</b> |
|------------------|-------------------|-------------------|
|------------------|-------------------|-------------------|

| <b>Categoría</b> | <b>Frecuencia</b> | <b>Porcentaje</b> |
|------------------|-------------------|-------------------|
| SI               | 29                | 78%               |
| NO               | 8                 | 22%               |
| Sumas            | 37                | 100%              |

Fuente: cuestionario aplicado a los trabajadores de los Hoteles del Distrito de Zorritos - Tumbes.

**TABLA 11**  
**Resolver problemas a los huéspedes**

| <b>Categoría</b> | <b>Frecuencia</b> | <b>Porcentaje</b> |
|------------------|-------------------|-------------------|
| SI               | 23                | 62%               |
| NO               | 14                | 28%               |
| Sumas            | 37                | 100%              |

Fuente: cuestionario aplicado a los trabajadores de los Hoteles del Distrito de Zorritos - Tumbes.

**TABLA 12**  
**Evaluación**

| <b>Categoría</b> | <b>Frecuencia</b> | <b>Porcentaje</b> |
|------------------|-------------------|-------------------|
| SI               | 23                | 62%               |
| NO               | 14                | 38%               |
| Sumas            | 37                | 100%              |

Fuente: cuestionario aplicado a los trabajadores de los Hoteles del Distrito de Zorritos - Tumbes.

**TABLA 13**  
**Programa y presupuesto**

| <b>Categoría</b> | <b>Frecuencia</b> | <b>Porcentaje</b> |
|------------------|-------------------|-------------------|
| SI               | 27                | 73%               |

|       |    |      |
|-------|----|------|
| NO    | 10 | 27%  |
| Sumas | 37 | 100% |

Fuente: cuestionario aplicado a los trabajadores de los Hoteles del Distrito de Zorritos - Tumbes.

**TABLA 14**  
**Capacitado en el puesto de trabajo**

| Categoría | Frecuencia | Porcentaje |
|-----------|------------|------------|
| SI        | 24         | 65%        |
| NO        | 13         | 35%        |
| Sumas     | 37         | 100%       |

Fuente: cuestionario aplicado a los trabajadores de los Hoteles del Distrito de Zorritos - Tumbes.

**TABLA 15**  
**Desarrollar habilidades y destrezas**

| Categoría | Frecuencia | Porcentaje |
|-----------|------------|------------|
| SI        | 25         | 68%        |
| NO        | 12         | 32%        |
| Sumas     | 37         | 100%       |

Fuente: cuestionario aplicado a los trabajadores de los Hoteles del Distrito de Zorritos - Tumbes.

**TABLA 16**  
**Desempeña su trabajo**

| Categoría | Frecuencia | Porcentaje |
|-----------|------------|------------|
| SI        | 25         | 68%        |
| NO        | 12         | 32%        |
| Sumas     | 37         | 100%       |

Fuente: cuestionario aplicado a los trabajadores de los Hoteles del Distrito de Zorritos - Tumbes.

VARIABLE: RENTABILIDAD

**TABLA 17**

| <b>Incrementar los precios</b> |   |     | <b>Categoría</b> | <b>Frecuencia</b> | <b>Porcentaje</b> |
|--------------------------------|---|-----|------------------|-------------------|-------------------|
| SI                             | 5 | 83% | NO               | 1                 | 17%               |
| Sumas                          |   |     |                  |                   | 6 100%            |

Fuente: cuestionario aplicado a los Gerentes de los Hoteles del Distrito de Zorritos - Tumbes, en razón de ser conocedores de la realidad de cada Unidad Económica **TABLA 18**

**Bajando los costos de producción**

| <b>Categoría</b> | <b>Frecuencia</b> | <b>Porcentaje</b> |
|------------------|-------------------|-------------------|
| SI               | 5                 | 83%               |
| NO               | 1                 | 17%               |
| Sumas            | 6                 | 100%              |

Fuente: cuestionario aplicado a los Gerentes de los Hoteles del Distrito de Zorritos - Tumbes, en razón de ser conocedores de la realidad de cada Unidad Económica

**TABLA 19****Costos fijos**

| <b>Categoría</b> | <b>Frecuencia</b> | <b>Porcentaje</b> |
|------------------|-------------------|-------------------|
| SI               | 5                 | 83%               |
| NO               | 1                 | 17%               |
| Sumas            | 6                 | 100%              |

Fuente: cuestionario aplicado a los Gerentes de los Hoteles del Distrito de Zorritos - Tumbes, en razón de ser conocedores de la realidad de cada Unidad Económica

**TABLA 20****Operaciones financiera**

| <b>Categoría</b> | <b>Frecuencia</b> | <b>Porcentaje</b> |
|------------------|-------------------|-------------------|
| SI               | 1                 | 17%               |
| NO               | 5                 | 83%               |
| Sumas            | 6                 | 100%              |

Fuente: cuestionario aplicado a los Gerentes de los Hoteles del Distrito de Zorritos - Tumbes, en razón de ser conocedores de la realidad de cada Unidad Económica

**TABLA 21**  
**Tasa activa de interés**

| <b>Categoría</b> | <b>Frecuencia</b> | <b>Porcentaje</b> |
|------------------|-------------------|-------------------|
| SI               | 4                 | 67%               |
| NO               | 2                 | 33%               |
| Sumas            | 6                 | 100%              |

Fuente: cuestionario aplicado a los Gerentes de los Hoteles del Distrito de Zorritos - Tumbes, en razón de ser conocedores de la realidad de cada Unidad Económica

**Criterios de Seguridad y liquidez**

| <b>Categoría</b> | <b>Frecuencia</b> | <b>Porcentaje</b> |
|------------------|-------------------|-------------------|
| SI               | 2                 | 33%               |
| NO               | 4                 | 67%               |
| Sumas            | 6                 | 100%              |

Fuente: cuestionario aplicado a los Gerentes de los Hoteles del Distrito de Zorritos - Tumbes, en razón de ser conocedores de la realidad de cada Unidad Económica

**TABLA 23**  
**Las ventas superan las proyecciones**

| <b>Categoría</b> | <b>Frecuencia</b> | <b>Porcentaje</b> |
|------------------|-------------------|-------------------|
| SI               | 4                 | 67%               |
| NO               | 2                 | 33%               |
| Sumas            | 6                 | 100%              |

Fuente: cuestionario aplicado a los Gerentes de los Hoteles del Distrito de Zorritos - Tumbes, en razón de ser conocedores de la realidad de cada Unidad Económica

**TABLA 24**  
**Acercamiento a las proyecciones**

| <b>Categoría</b> | <b>Frecuencia</b> | <b>Porcentaje</b> |
|------------------|-------------------|-------------------|
| SI               | 4                 | 67%               |
| NO               | 2                 | 33%               |
| Sumas            | 6                 | 100%              |

Fuente: cuestionario aplicado a los Gerentes de los Hoteles del Distrito de Zorritos - Tumbes, en razón de ser conocedores de la realidad de cada Unidad Económica

**TABLA 25**  
**Ingresos por ventas**

| <b>Categoría</b> | <b>Frecuencia</b> | <b>Porcentaje</b> |
|------------------|-------------------|-------------------|
| SI               | 5                 | 83%               |
| NO               | 1                 | 17%               |
| Sumas            | 6                 | 100%              |

Fuente: cuestionario aplicado a los Gerentes de los Hoteles del Distrito de Zorritos - Tumbes, en razón de ser conocedores de la realidad de cada Unidad Económica **TABLA 26**

**Políticas de ventas**

| <b>Categoría</b> | <b>Frecuencia</b> | <b>Porcentaje</b> |
|------------------|-------------------|-------------------|
| SI               | 5                 | 83%               |
| NO               | 1                 | 17%               |
| Sumas            | 6                 | 100%              |

Fuente: cuestionario aplicado a los Gerentes de los Hoteles del Distrito de Zorritos - Tumbes, en razón de ser conocedores de la realidad de cada Unidad Económica

## 5.2. ANÁLISIS DE RESULTADOS

**Tabla 01** denominada: Carencias en capacitación, el 67% de los encuestados dijeron conocer las carencias en capacitación de su personal. El 33% dijeron no conocer. Resultado cercano con Angulo (2016) quien afirmó que las organizaciones de las MYPEs por lo general no cuentan con un programa de capacitación. Por otro lado Chiavenato (2009) en sus contenidos de la importancia de identificar las etapas de la capacitación.

**Tabla 02** denominada: Necesidades de capacitación, un 83% de los gerentes respondieron que las necesidades de capacitación son acorde al puesto de trabajo. Un 17% dijeron que no. Resultado cercano con Angulo (2016) quien afirmó que las organizaciones de las MYPEs por lo general no cuentan con un programa de capacitación. Por otro lado Chiavenato (2009) en sus contenidos de la importancia de identificar las etapas de la capacitación.

**Tabla 03** denominada: Perfil del trabajador, un 50% de los gerentes encuestados dijeron que implementan la capacitación acorde al perfil del trabajador. Un 50% dijo que no lo considera. Resultado cercano con Martell & Sánchez (2013) quien precisa que la capacitación impacta en el ámbito económico, mejora la satisfacción del cliente, y el desarrollo personal del trabajador. Por otra parte Chiavenato (2009) en sus contenidos de la importancia de identificar las etapas de la capacitación como es la implementación de la capacitación.

**Tabla 04** denominada: Programa de capacitación, el 50% de los gerentes encuestados respondieron que si monitorean su plan de capacitación. El otro 50% respondieron que no. Resultado cercano con Martell & Sánchez (2013) quien precisa que la capacitación impacta en el ámbito económico, mejora la satisfacción del cliente, y el desarrollo personal del trabajador. Por otra parte Chiavenato (2009) en sus contenidos de la importancia de identificar las etapas de la capacitación como es la implementación de la capacitación.

En esta parte del primer objetivo específico, preguntas dirigidas a los Gerentes se observa que el 83% diseñan las capacitaciones acordes al perfil del trabajador, el 67% conocen de las carencias de capacitación de su personal. Y el 50% implementan los programas de capacitación de acuerdo al perfil de sus colaboradores en su puesto de trabajo.

**Tabla 05** denominada Misión, visión y objetivos, el 33% consideran necesaria la capacitación del personal en este campo. Un 67% dijeron que no es necesario. Resultado coincidente con Morales (2016) quien dice que la falta de interés disminuye las capacidades del personal y la cultura de liderazgo. Por otra parte Chiavenato (2009) menciona sobre los niveles de capacidades que deben tener los colaboradores.

**Tabla 06** denominada: Personal reúne los perfiles, el 100% considera que el personal reúne el perfil, gracias al análisis de los recursos humanos antes de ingresar. Resultado contrario a Morales (2016) quien dice que la falta de interés disminuye las capacidades del personal y la cultura de liderazgo. Por otra parte García (2011) se centra en los niveles de necesidades de personal para su selección.

**Tabla 07** denominada: Capacidad para resolver, el 100% dijeron que su personal está preparado para resolver problemas al huésped. Resultado coincidente con

Feijoo (2016) dice que las capacitaciones generan el desarrollo del personal y está presto a resolver problemas. Por otra parte Arias & Heredia (2014) habla sobre los niveles de las necesidades de capacitación.

**Tabla 08** denominada: Personal garantiza eficiencia y eficacia, el 83% de los encuestados respondieron que sí. Un 17% dijeron que no. Resultado coincidente con Feijoo (2016) dice que las capacitaciones generan el desarrollo del personal y está presto a resolver problemas. Por otra parte Arias & Heredia (2014) habla sobre los niveles de las necesidades de capacitación.

Se observa del análisis del segundo objetivo, que los gerentes afirman que el 100% de sus colaboradores la necesidad de capacitación es sobre la estructura de sus puestos de trabajo, capacidad para resolver problemas de los huéspedes, un 83% se desempeña con eficiencia y eficacia.

**Tabla 09** denominada: Planificado, el 51% respondieron que los programas de capacitación son programados. El 49% dijeron que no. Resultado cercano a Chávez (2016) quien da prioridad a las capacitaciones por objetivos, además a la inducción en un plan de capacitación planificado y presupuestado. Por otra parte Chiavenato (2009) quien habla de las etapas de la capacitación.

**Tabla 10** denominada: El tipo de capacitación, el 78% respondieron que deben recibir una capacitación diseñada y organizada. Un 22% dijeron que no. Resultado cercano a Chávez (2016) quien da prioridad a las capacitaciones por objetivos, además a la inducción en un plan de capacitación planificado y presupuestado. Por otra parte Chiavenato (2009) quien habla de las etapas de la capacitación.

**Tabla 11** denominada: Resolver problemas a los huéspedes, el 62% de los encuestados dijeron estar preparados para resolver problemas a los huéspedes. Un 38%

dijeron no estar preparados. Resultado coincidente con Zevallos (2016) dice que los trabajadores reciben preferencialmente capacitación de tipo formal, programada y especializada. Por otro lado Chiavenato (2009) quien habla de las etapas de la capacitación.

**Tabla 12** denominada: Evaluación, el 62% son conscientes que son evaluados luego de una capacitación. El 38% no lo es. Resultado coincidente con Zevallos (2016) dice que los trabajadores reciben preferencialmente capacitación de tipo formal, programada y especializada. Por otro lado Chiavenato (2009) quien habla de las etapas de la capacitación.

Se observa que el 78% de los trabajadores reciben capacitación diseñada y programada, el 62% preparados para resolver problemas y son conscientes que son evaluados.

**Tabla 13** denominada: Programa y presupuesto, el 73% afirma que los hoteles cuentan con un análisis bien definido que les permite programar las capacitaciones, el 27% dicen lo contrario. Resultado cercano a Chávez (2016) quien da prioridad a las capacitaciones por objetivos, además a la inducción en un plan de capacitación planificado y presupuestado. Por otra parte Chiavenato (2009) quien habla de las etapas de la capacitación.

**Tabla 14** denominada: Capacitado en su puesto de trabajo, el 65% respondieron que sí han sido capacitados en su puesto de trabajo. Un 35% dijeron que no. Resultado cercano a Chávez (2016) quien da prioridad a las capacitaciones por objetivos, además a la inducción en un plan de capacitación planificado y presupuestado. Por otra parte Chiavenato (2009) quien habla de las etapas de la capacitación.

**Tabla 15** denominada: Desarrollar habilidades y destrezas, el 68% respondieron que sí desarrollan habilidades y destrezas. Un 32% dijeron que no.

Resultado coincidente con Moreira (2013) quien dice que la capacitación fortalece cognitivamente en capacidades al personal y desarrolla sus habilidades. Por otra parte Arias & Heredia (2014) habla sobre los niveles de las necesidades de capacitación.

**Tabla 16** denominada: Desempeñar su trabajo, el 68% consideran que tienen los conocimientos y habilidades para desempeñar su trabajo. Un 32% dijeron que no. Resultado coincidente con Moreira (2013) quien dice que la capacitación fortalece cognitivamente en capacidades al personal y desarrolla sus habilidades. Por otra parte Arias & Heredia (2014) habla sobre los niveles de las necesidades de capacitación.

Se observa que el 73% de los colaboradores consideran que las capacitaciones son programadas y presupuestadas, el 68% manifiestan que las capacitaciones desarrollan sus habilidades y destrezas, para utilizarlas en el desarrollo de su trabajo.

**Tabla 17** denominada: Incrementar los precios, el 83% de los gerentes respondieron que genera mayor rentabilidad. Un 17% dijeron que no. Resultado discrepante con Macas & Luna (2010) quien considera que los estados financieros no contribuyen en la toma de decisiones. Por otra parte Pascual (2009) habla de la rentabilidad de tipo económico.

**Tabla 18** denominada: Bajando los costos de producción, el 83% considera que bajando los costos podrán tener una mejor rentabilidad. El 17 % dice que no. Resultado discrepante con Macas & Luna (2010) quien considera que los estados financieros no contribuyen en la toma de decisiones. Por otra parte Pascual (2009) habla de la rentabilidad de tipo económico.

**Tabla 19** denominada: Costos fijos, el 83% respondieron que administrar los costos fijos les dará mayor rentabilidad económica. El 17% dicen que no. Resultado cercano a Cáceres (2010) quien afirmó que la rentabilidad empresarial en los negocios ha mejorado, como parte de la administración de los costos fijos. Por otro lado Pascual (2009) se refiere a la rentabilidad de tipo económico en las organizaciones.

**Tabla 20** denominada: Operaciones financieras, EL 17% respondieron que generalmente realizan operaciones financieras de inversión. Un 83% dijeron que no las realizan. Resultado cercano a Rengifo (2011) afirma que el financiamiento recibido mejoró la rentabilidad de las empresas y que además la capacitación en este campo ayudo a crecer. Por otro lado Pascual (2009) se refiere a la rentabilidad de tipo económico en las organizaciones.

**Tabla 21** denominada: Tasa activa de interés, el 67% de los empresarios generalmente negocian el tipo de tasa de interés. Un 33% no negocia. Resultado cercano a Rengifo (2011) afirma que el financiamiento recibido mejoró la rentabilidad de las empresas y que además la capacitación en este campo ayudo a crecer. Por otro lado Sánchez (2009) se refiere a la rentabilidad de tipo financiero en las organizaciones.

**Tabla 22** denominada: Criterios de seguridad y liquidez, el 33% respondieron que balancean sus negociaciones financieras. Un 67% no estilan negociar. Resultado cercano a Rengifo (2011) afirma que el financiamiento recibido mejoró la rentabilidad de las empresas y que además la capacitación en este campo ayudo a crecer. Por otro lado Sánchez (2009) se refiere a la rentabilidad de tipo financiero en las organizaciones.

Se observa que en lo que respecta al tipo de rentabilidad económica el 83% de los microempresarios administran sus costos fijos para generar una mejor rentabilidad, el 67% generalmente negocia con el sistema la tasa de interés.

**Tabla 23** denominada: Las ventas superan las proyecciones, el 67% de los encuestados dijeron que sus ventas si superan las proyecciones. Un 33% respondieron que no. Resultado cercano a Lupu (2016) quien considera que la rentabilidad está relacionada al financiamiento y que se debe invertir en las MYPEs. Por otro lado Guajardo (2002) quien habla de los márgenes netos de utilidad.

**Tabla 24** denominada: Acercamiento a las proyecciones, el 67 de los encuestados en relación a los márgenes brutos consideran que las ventas se acercan a las proyecciones. UN 33% consideran que no. Resultados cercanos a Lupu (2016) quien considera que la rentabilidad está relacionada al financiamiento y que se debe invertir en las MYPEs. Por otro lado Guajardo (2002) quien habla de los márgenes netos de utilidad.

**Tabla 25** denominada Ingresos por ventas, el 83% consideran que los márgenes operacionales son cubiertos por las ventas. Un 17% consideran que no. Resultado discrepante con Macas & Luna (2010) que los estados financieros son alcanzados a la gerencia con mucho retraso, no ayudando en la toma de decisiones estratégicas, no resultan confiables y menos para realizar estimaciones de proyecciones de ventas. Por otra parte se cuenta con Villagra (2016) conceptualizando el tema de márgenes operacionales como indicador de la rentabilidad.

**Tabla 26** denominada: Políticas de Ventas, el 83% de los encuestados responden que contribuyen en el crecimiento sostenible. Un 17% opinan que no. Resultado discrepante con Macas & Luna (2010) que los estados financieros son

alcanzados a la gerencia con mucho retraso, no ayudando en la toma de decisiones estratégicas, no resultan confiables y menos para realizar estimaciones de proyecciones de ventas. Por otra parte se cuenta con Villagra (2016) conceptualizando el tema de márgenes operacionales como indicador de la rentabilidad.

En el presente análisis se observa que el 83% de los gerentes apuestan por los ingresos de las ventas y la política de ventas las que dan márgenes operacionales y un crecimiento sostenible de la rentabilidad empresarial, el 67% consideran que las ventas superan las proyecciones consecuentemente los márgenes son mayores en ambos casos. En términos generales los indicadores de la rentabilidad están siendo bien administrados.

Siguiendo el análisis en la brusquedad de las debilidades organizacionales en la capacitación y la rentabilidad de las MYPEs hoteles del Distrito de Zorritos se tiene; siguiendo a Martel y Sánchez los gerentes deben reconocer en fortalecer la implementación de la capacitación del trabajador en base al perfil del trabajador. Considerar la evaluación a fin de identificar cuanto han aprovechado en el proceso de clases. Seguidamente es relevante que a los trabajadores se les difunda la Misión, la Visión y los Objetivos esenciales de la organización. Por otra parte la capacitación referida a los trabajadores se debe reconocer la presencia de un diagnóstico de la capacitación y procesar el plan de capacitación formal. Profundizar en descubrir las necesidades de capacitación de los trabajadores en el marco de las tareas que realizan. En cuanto a la rentabilidad reconocer que deben recibir formación sobre los diferentes productos que ofrece la rentabilidad de tipo financiera, es decir interiorizarse en los productos que ofrece el sistema financiero.

## **VI. CONCLUSIONES**

### **CAPACITACION**

- Se determinó que las etapas de la capacitación que fluyen es la de diseño de las capacitaciones acordes al perfil del trabajador, el diagnóstico para identificar las carencias de capacitación de su

personal. De otro lado la implementan de los programas de capacitación de acuerdo al perfil de sus colaboradores en su puesto de trabajo.

- Se Concluyó en relación a los gerentes que sus colaboradores tienen identificada la necesidad de capacitación es sobre la estructura de sus puestos de trabajo, están en la capacidad para resolver problemas de los huéspedes, su desempeño es acompañado de eficiencia y eficacia.
- Se Diagnosticó que los trabajadores reciben capacitación diseñada y programada, están aptos para resolver problemas y son conscientes que son evaluados.
- Se Determinó que los colaboradores reciben capacitaciones programadas y con recursos financieros para su ejecución, las capacitaciones a los trabajadores les desarrollan sus habilidades y destrezas para utilizarlas en el desarrollo de su trabajo.

## **RENTABILIDAD**

- Se Definió que las MYPEs de hoteles de la ciudad de Zorritos manejan el tipo de rentabilidad económica, administran sus costos fijos para generar una mejor rentabilidad, y negocian con el sistema la tasa de interés.

- Se Determinó que los gerentes apuestan por los ingresos de las ventas y la política de ventas las que dan márgenes operacionales y un crecimiento sostenible de la rentabilidad empresarial, las ventas superan las proyecciones consecuentemente los márgenes son mayores en ambos casos. En términos generales los indicadores de la rentabilidad están siendo bien administrados.

## **VII. RECOMENDACIONES**

Siguiendo el análisis en la búsqueda de las debilidades organizacionales en la capacitación y la rentabilidad de las MYPEs hoteles del Distrito de Zorritos se tiene:

- Los gerentes deben reconocer en fortalecer la implementación de la capacitación del trabajador en base al perfil del trabajador.

- Considerar la evaluación a fin de identificar cuanto han aprovechado en el proceso de clases.
- Es relevante que a los trabajadores se les difunda la Misión, la Visión y los Objetivos esenciales de la organización.
- Reconocer la presencia de un diagnóstico de la capacitación y procesar el plan de capacitación formal.
- Profundizar en descubrir las necesidades de capacitación de los trabajadores en el marco de las tareas que realizan.
- Reconocer que deben recibir formación sobre los diferentes productos que ofrece la rentabilidad de tipo financiera, es decir interiorizarse en los productos que ofrece el sistema financiero.

## **REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS**

Días, M. (2013). *Producción, comercialización y rentabilidad de la naranja (citrus aurantium) y su relación con la economía del cantón la Maná y su zona de influencia, Ecuador año 2011*. Ecuador.

Fernández, A. (2000). *Calidad en las empresas de Servicios*. Asturias: Instituto del Fomento Regional.

Ferruz, L. (2000). *La rentabilidad y el riesgo en las inversiones financieras*. España.

- Gálvez, J. (2011). *Caracterización del financiamiento, la capacitación, la competitividad y la rentabilidad de los micros y pequeñas empresas*.
- Iliá, Y. (2007). *Propuesta para la Implementación del Sistema de Calidad ISO 9001 y su relación con la Gestión Estratégica por indicadores Balanced Scorecard Aplicando un operador logístico*. Lima: Universidad Católica del Perú.
- Jibaja, L. & Vite, A. (2010). *Análisis de la calidad del servicio de atención y de la rentabilidad de los restaurantes – pollerías del distrito de Piura*. Piura: Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.
- Moya, M. (2004). *Modelo de Servicio de Atención al Cliente con Apoyo Tecnológico*. Universidad de Chile.
- Pérez, V. (2006). *Calidad Total en la Atención al Cliente*. España.
- Rodríguez, M. (2004). *Calidad en el Servicio de Atención al Cliente en una Empresa Química Industrial*. México: Universidad Veracruzana de Minatitlán.
- Sagastegui, M. (2010). *Caracterización del financiamiento, la capacitación y la rentabilidad de las MYPE del sector servicio - rubro pollerías del casco urbano de la ciudad de Chimbote, periodo 2008 - 2009*". Chimbote: Universidad Católica Los Angeles de Chimbote.
- Sánchez, J. (2002). *Análisis de rentabilidad de las empresas*. España: Universidad de Murcia
- Villagra, José Villanueva, (2016). *Indicadores de Gestión. Un enfoque práctico*. Editores, S.A, de. C.V. Corporativos Santa Fe.
- Adams, Y. (2012) (27.2.2018). Planteamiento del Problema Cuantitativo. UPV. Universidad Pedro de Valdivia. Recuperado de <http://academico.upv.cl/doctos/ENFE-6008/%7B62BODE88-3511-4205-B880-0199AACC360B9%7D/S1/CLASE%203%20PLANTEAMIENTO%20DEL%20PROBLEMA%20CUANTITATIVO.PDF>
- García, J. López, (2011). (27.2.2018) El proceso de capacitación, sus etapas e implementación para mejorar el desempeño del recurso humano en las organizaciones. Recuperado de <http://www.eumed.net/ce/2011b/jmgl.pdf>
- Portal del ministerio de la Producción. (2012). Obtenido de <http://www.produce.gob.pe/>



# ANEXOS

## ANEXO 01: VALIDACIÓN Y CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO:

| ESCALA DE VALIDACIÓN DE LOS NIVELES   |   |                                 |    |           |    |                                 |    |       |           |                              |           |    |           |  |       |           |    |           |    |           |    |       |    |    |  |   |  |   |  |   |
|---|---|---------------------------------|----|-----------|----|---------------------------------|----|-------|-----------|------------------------------|-----------|----|-----------|--|-------|-----------|----|-----------|----|-----------|----|-------|----|----|--|---|--|---|--|---|
| Título de la investigación: Caracterización de la Capacitación y Rentabilidad en las MYPEs del sector servicios, en el rubro hoteles en el distrito de zorritos, año 2017 |   |                                 |    |           |    |                                 |    |       |           |                              |           |    |           |  |       |           |    |           |    |           |    |       |    |    |  |   |  |   |  |   |
| Autor: Luis Martín Pérez Lozada   |   |                                 |    |           |    |                                 |    |       |           |                              |           |    |           |  |       |           |    |           |    |           |    |       |    |    |  |   |  |   |  |   |
| Orden   | Pregunta  | CRITERIOS DE EVALUACIÓN         |    |           |    |                                 |    |       |           |                              |           |    |           |  |       |           |    |           |    |           |    |       |    |    |  |   |  |   |  |   |
|   |   | ¿Es pertinente con el concepto? |    |           |    | ¿Necesita mejorar la redacción? |    |       |           | ¿Es tendencioso aquiescente? |           |    |           | ¿Se necesita más ítems para medir el concepto? |       |           |    |           |    |           |    |       |    |    |  |   |  |   |  |   |
|   |   | Experto 1                       |    | Experto 2 |    | Experto 3                       |    | TOTAL | Experto 1 |                              | Experto 2 |    | Experto 3 |  | TOTAL | Experto 1 |    | Experto 2 |    | Experto 3 |    | TOTAL |    |    |  |   |  |   |  |   |
|   |   | SI                              | NO | SI        | NO | SI                              | NO |       | SI        | NO                           | SI        | NO | SI        | NO   |       | SI        | NO | SI        | NO | SI        | NO |       | SI | NO |  |   |  |   |  |   |
|   | <b>CAPACITACIÓN PARA LOS GERENTES</b>   |                                 |    |           |    |                                 |    |       |           |                              |           |    |           |  |       |           |    |           |    |           |    |       |    |    |  |   |  |   |  |   |
| OE01  | <b>Identificar las etapas de la capacitación de las MYPEs del Sector Servicios Rubro Hoteles en el Distrito de Zorritos, año 2017.</b>                |                                 |    |           |    |                                 |    |       |           |                              |           |    |           |  |       |           |    |           |    |           |    |       |    |    |  |   |  |   |  |   |
| 1   | ¿Conocer la realidad de las carencias en capacitación de su personal aplicando diagnostico?   | 1                               |    | 1         |    | 1                               |    | 3     |           | 1                            |           | 1  |           | 1  |       | 3         |    | 1         |    | 1         |    | 1     |    | 3  |  | 1 |  | 1 |  | 3 |
| 2   | ¿Las necesidades de capacitación son diseñadas acorde al puesto de trabajo?   | 1                               |    | 1         |    | 1                               |    | 3     |           | 1                            |           | 1  |           | 1  |       | 3         |    | 1         |    | 1         |    | 1     |    | 3  |  | 1 |  | 1 |  | 3 |
| 3   | ¿Implementa la capacitación de acuerdo al perfil del trabajador?  | 1                               |    | 1         |    | 1                               |    | 3     |           | 1                            |           | 1  |           | 1  |       | 3         |    | 1         |    | 1         |    | 1     |    | 3  |  | 1 |  | 1 |  | 3 |
| 4   | ¿Monitorea el desarrollo del programa de capacitación?  | 1                               |    | 1         |    | 1                               |    | 3     |           | 1                            |           | 1  |           | 1  |       | 3         |    | 1         |    | 1         |    | 1     |    | 3  |  | 1 |  | 1 |  | 3 |
| OE02  | <b>Identifica los niveles de necesidades de la capacitación de las MYPEs del Sector Servicios Rubro Hoteles en el Distrito de Zorritos, año 2017.</b> | 1                               |    | 1         |    | 1                               |    | 3     |           | 1                            |           | 1  |           | 1  |       | 3         |    | 1         |    | 1         |    | 1     |    | 3  |  | 1 |  | 1 |  | 3 |

|       |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
|-------|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 5     | ¿Cree necesaria la capacitación del personal sobre la misión, visión y objetivos de la organización?  | 1 | 1 | 1 | 3 | 1 | 1 | 1 | 3 | 1 | 1 | 1 | 3 | 1 | 1 | 1 | 3 |
| 6     | ¿Considera que su personal reúne los perfiles para el desempeño de sus labores?   | 1 | 1 | 1 | 3 | 1 | 1 | 1 | 3 | 1 | 1 | 1 | 3 | 1 | 1 | 1 | 3 |
| 7     | ¿Cree que su personal tiene capacidad para resolver un problema al huésped?   | 1 | 1 | 1 | 3 | 1 | 1 | 1 | 3 | 1 | 1 | 1 | 3 | 1 | 1 | 1 | 3 |
| 8     | ¿Considera que el desempeño del personal garantiza eficiencia y eficacia en la atención al huésped?   | 1 | 1 | 1 | 3 | 1 | 1 | 1 | 3 | 1 | 1 | 1 | 3 | 1 | 1 | 1 | 3 |
|       | <b>CAPACITACIÓN PARA LOS TRABAJADORES</b>   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
| OE 01 | <b>Identificar las etapas de la capacitación de las MYPES del Sector Servicios Rubro Hoteles en el Distrito de Zorritos, año 2017.</b>                |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
| 9     | ¿La organización, tiene un programa de capacitación debidamente bien planificado?   | 1 | 1 | 1 | 3 | 1 | 1 | 1 | 3 | 1 | 1 | 1 | 3 | 1 | 1 | 1 | 3 |
| 10    | ¿Cree usted que la organización identifica, el tipo de capacitación que debe brindar?   | 1 | 1 | 1 | 3 | 1 | 1 | 1 | 3 | 1 | 1 | 1 | 3 | 1 | 1 | 1 | 3 |
| 11    | ¿Considera estar preparado para resolver problemas al huésped?  | 1 | 1 | 1 | 3 | 1 | 1 | 1 | 3 | 1 | 1 | 1 | 3 | 1 | 1 | 1 | 3 |
| 12    | ¿Luego de una capacitación, usted ha tenido evaluación?   | 1 | 1 | 1 | 3 | 1 | 1 | 1 | 3 | 1 | 1 | 1 | 3 | 1 | 1 | 1 | 3 |
|       | <b>Identifica los niveles de necesidades de la capacitación de las MYPES del Sector Servicios Rubro Hoteles en el Distrito de Zorritos, año 2017.</b> |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
| 13    | ¿Cree usted que su organización cuenta con un programa y presupuesto para capacitación?   | 1 | 1 | 1 | 3 | 1 | 1 | 1 | 3 | 1 | 1 | 1 | 3 | 1 | 1 | 1 | 3 |
| 14    | ¿Es usted capacitado de acuerdo a su puesto de trabajo?   | 1 | 1 | 1 | 3 | 1 | 1 | 1 | 3 | 1 | 1 | 1 | 3 | 1 | 1 | 1 | 3 |



|                                     |  |    |  |    |  |    |  |    |  |    |  |    |  |    |  |    |  |    |  |    |  |    |  |    |
|-------------------------------------|--|----|--|----|--|----|--|----|--|----|--|----|--|----|--|----|--|----|--|----|--|----|--|----|
| 23                                  | ¿Las ventas siempre superan las proyecciones?                              | 1  |  | 1  |  | 1  |  | 3  |  | 1  |  | 1  |  | 1  |  | 3  |  | 1  |  | 1  |  | 1  |  | 3  |
| 24                                  | ¿Los resultados finales evidencian el acercamiento a las proyecciones?     | 1  |  | 1  |  | 1  |  | 3  |  | 1  |  | 1  |  | 1  |  | 3  |  | 1  |  | 1  |  | 1  |  | 3  |
| 25                                  | ¿Los ingresos por ventas cubren sus costos operacionales?                  | 1  |  | 1  |  | 1  |  | 3  |  | 1  |  | 1  |  | 1  |  | 3  |  | 1  |  | 1  |  | 1  |  | 3  |
| 26                                  | ¿Las políticas de ventas, garantizan atender el crecimiento de la demanda? | 1  |  | 1  |  | 1  |  | 3  |  | 1  |  | 1  |  | 1  |  | 3  |  | 1  |  | 1  |  | 1  |  | 3  |
| <b>Escala evaluativa</b>            |  | 26 |  | 26 |  | 26 |  | 78 |  | 26 |  | 26 |  | 26 |  | 78 |  | 26 |  | 26 |  | 26 |  | 78 |
| <b>Escala evaluativa EXCELENTE</b>  |  | 3  |  |    |  |    |  |    |  |    |  |    |  |    |  |    |  |    |  |    |  |    |  |    |
| <b>Escala evaluativa BUENO</b>      |  | 2  |  |    |  |    |  |    |  |    |  |    |  |    |  |    |  |    |  |    |  |    |  |    |
| <b>Escala evaluativa DEFICIENTE</b> |  | 1  |  |    |  |    |  |    |  |    |  |    |  |    |  |    |  |    |  |    |  |    |  |    |

La evaluación del instrumento se realizó a través de la evaluación de juicio de expertos de tres (03) Mgtr o Lic. Adm dando un resultado de 78 en cada uno de los niveles, siendo así se tiene:  $78/26 \text{ ítem} = 3$ , obteniéndose un valor de escala evaluativa de 3, o sea de Excelente.

| Nivel  | Escala evaluativa |           |
|--|-------------------|-----------|
| ¿Es pertinente con el concepto?                | 3                 | Excelente |
| ¿Necesita mejorar la redacción?                | 3                 | Excelente |
| ¿Es tendencioso aquiescente?                   | 3                 | Excelente |
| ¿Se necesita más ítems para medir el concepto? | 3                 | Excelente |

ANEXO 05

| LIBRO DE CÓDIGOS APLICADOS A LOS GERENTES |  |          |             |   |   |   |   |   |           |       |      |         |
|---|--|----------|-------------|---|---|---|---|---|-----------|-------|------|---------|
| AUTOR:                                    | LUIS MARTIN PEREZ LOZADA   |          |             |   |   |   |   |   |           |       |      |         |
| CAPACITACION                              |  | Medición | ENCUESTADOS |   |   |   |   |   | SUMATORIA | Total | %    | Total % |
| CODIGO                                    | PREGUNTA   |          | 1           | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |           |       |      |         |
| GERENTES                                  |  |          |             |   |   |   |   |   |           |       |      |         |
| OE.01.1                                   | ¿Conoce la realidad de las carencias en capacitación de su personal aplicando diagnostico?           | SI       | 1           |   | 1 | 1 |   | 1 | 4         |       | 67%  |         |
|   |  | NO       |             | 2 |   |   |   | 2 | 2         | 6     | 33%  | 100%    |
| OE.1.2                                    | ¿Las necesidades de capacitación son diseñadas acorde al puesto de trabajo?                          | SI       | 1           | 1 | 1 | 1 | 1 |   | 5         |       | 83%  |         |
|   |  | NO       |             |   |   |   |   | 2 | 1         | 6     | 17%  | 100%    |
| OE.1.3                                    | ¿Implementa la capacitación de acuerdo al perfil del trabajador?                                     | SI       |             | 1 | 1 | 1 |   |   | 3         |       | 50%  |         |
|   |  | NO       | 2           |   |   |   | 2 | 2 | 3         | 6     | 50%  | 100%    |
| OE.1.4                                    | ¿Monitorea el desarrollo del programa de capacitación?   | SI       |             | 1 | 1 |   | 1 |   | 3         |       | 50%  |         |
|   |  | NO       | 2           |   |   | 2 |   | 2 | 3         | 6     | 50%  | 100%    |
| OE.2.1                                    | ¿Cree necesaria la capacitación del personal sobre la misión, visión y objetivos de la organización? | SI       | 1           |   |   |   | 1 |   | 2         |       | 33%  |         |
|   |  | NO       |             | 2 | 2 | 2 |   | 2 | 4         | 6     | 67%  | 100%    |
| OE.2.2                                    | ¿Considera que su personal reúne los perfiles para el desempeño de sus labores?                      | SI       | 1           | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 6         |       | 100% |         |
|   |  | NO       |             |   |   |   |   |   | 0         | 6     | 0%   | 100%    |
| OE.2.3                                    | ¿Cree que su personal tiene capacidad para resolver un problema al huésped?                          | SI       | 1           | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 6         |       | 100% |         |
|   |  | NO       |             |   |   |   |   |   | 0         | 6     | 0%   | 100%    |
| OE.2.4                                    | ¿Considera que el desempeño del personal garantiza eficiencia y eficacia en la atención al huésped?  | SI       | 1           | 1 | 1 |   | 1 | 1 | 5         |       | 83%  |         |
|   |  | NO       |             |   |   | 2 |   |   | 1         | 6     | 17%  | 100%    |



## ANEXO 06

| LIBRO DE CÓDIGOS APLICADOS A LOS GERENTES |   |  |  |  |  |  |          |             |   |   |   |   |   |           |       |     |         |
|---|---|--|--|--|--|--|----------|-------------|---|---|---|---|---|-----------|-------|-----|---------|
| AUTOR:                                    | LUIS MARTIN PEREZ LOZADA  |  |  |  |  |  | Medición | ENCUESTADOS |   |   |   |   |   | SUMATORIA | Total | %   | Total % |
| RENTABILIDAD                              |   |  |  |  |  |  |          | 1           | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |           |       |     |         |
| CODIGO                                    | PREGUNTA  |  |  |  |  |  |          |             |   |   |   |   |   |           |       |     |         |
|   | GERENTES  |  |  |  |  |  |          |             |   |   |   |   |   |           |       |     |         |
| OE3.1                                     | ¿Incrementar los precios de los productos , le genera mayor rentabilidad económica?   |  |  |  |  |  | SI       | 1           | 1 |   | 1 | 1 | 1 | 5         |       | 83% |         |
|   |   |  |  |  |  |  | NO       |             |   | 2 |   |   |   | 1         | 6     | 17% | 100%    |
| OE3.2                                     | ¿Cree que bajando los costos de producción, tendría una mejor rentabilidad económica? |  |  |  |  |  | SI       | 1           | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 |           | 83%   |     |         |
|   |   |  |  |  |  |  | NO       |             |   |   |   |   | 2 | 1         | 6     | 17% | 100%    |
| OE3.3                                     | ¿Administrar los costos fijos, le daría mejor rentabilidad económica?                 |  |  |  |  |  | SI       | 1           | 1 | 1 |   | 1 | 1 | 5         |       | 83% |         |
|   |   |  |  |  |  |  | NO       |             |   |   | 2 |   |   | 1         | 6     | 17% | 100%    |
| OE3.4                                     | ¿Generalmente en las operaciones financieras de inversión, obtiene beneficio?         |  |  |  |  |  | SI       |             |   |   |   | 1 | 1 |           | 17%   |     |         |
|   |   |  |  |  |  |  | NO       | 1           | 1 | 1 | 1 | 1 |   | 5         | 6     | 83% | 100%    |
| OE3.5                                     | ¿Generalmente negocia la tasa activa de interés?                                      |  |  |  |  |  | SI       | 1           |   | 1 |   | 1 | 1 | 4         |       | 67% |         |
|   |   |  |  |  |  |  | NO       |             | 2 |   | 2 |   |   | 2         | 6     | 33% | 100%    |
| OE3.6                                     | ¿ balancea los criterios de seguridad, liquidez y rentabilidad en sus inversiones ?   |  |  |  |  |  | SI       |             | 1 |   | 1 |   | 2 |           | 33%   |     |         |
|   |   |  |  |  |  |  | NO       | 2           |   | 2 |   | 2 | 2 | 4         | 6     | 67% | 100%    |
| OE4.1                                     | ¿Las ventas siempre superan las proyecciones?   |  |  |  |  |  | SI       | 1           | 1 |   | 1 |   | 1 | 4         |       | 67% |         |
|   |   |  |  |  |  |  | NO       |             |   | 2 |   | 2 |   | 2         | 6     | 33% | 100%    |
| OE4.2                                     | ¿Los resultados finales evidencian el acercamiento a las proyecciones?                |  |  |  |  |  | SI       | 1           | 1 |   | 1 |   | 1 | 4         |       | 67% |         |
|   |   |  |  |  |  |  | NO       |             |   | 2 |   | 2 |   | 2         | 6     | 36% | 100%    |
| OE4.3                                     | ¿Los ingresos por ventas cubren sus costos operacionales?                             |  |  |  |  |  | SI       | 1           | 1 | 1 | 1 |   | 1 | 5         |       | 83% |         |
|   |   |  |  |  |  |  | NO       |             |   |   |   | 2 |   | 1         | 6     | 17% | 100%    |
| OE4.4                                     | ¿Las políticas de ventas, garantizan atender el crecimiento de la demanda?            |  |  |  |  |  | SI       | 1           | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 |           | 83%   |     |         |
|   |   |  |  |  |  |  | NO       |             |   |   |   |   | 2 | 1         | 6     | 17% | 100%    |

**CONSTANCIA DE VALIDACIÓN    CONSTANCIA DE VALIDACIÓN  
DE JUICIO DE EXPERTOS**

**YO.....**

**Identificado con DNI..... Carnet de Colegio.....**

**Con el grado de.....**

**Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de validación el (los) instrumento (s) de recolección de datos encuesta, elaborado por la estudiante Br. LUIS MARTIN PEREZ LOZADA, para efecto de su aplicación a los sujetos de la población – muestra seleccionada para el trabajo de investigación titulado: Caracterización de la Capacitación y Rentabilidad en las MYPES del sector Servicio del Rubro Hoteles, en el Distrito de Zorritos, 2017; que se encuentra realizando. Luego de hacer la revisión correspondiente se recomienda al estudiante tener en cuenta las observaciones hechas al instrumento con la finalidad de optimizar los resultados.**

**Tumbes, Febrero del 2018**

**Sello y Firma.**

## Encuesta:

### ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Técnica que se aplica a las personas que se han determinado en la muestra, quienes contribuirán en proporcionar la información necesaria para la investigación. El cuestionario tiene por objetivo determinar las características de la Capacitación y la rentabilidad. La investigación se denomina “Determinar la Caracterización de la Capacitación y Rentabilidad de las MYPEs del sector servicios, rubro hoteles en el distrito de Zorritos, año 2017”

## CAPACITACIÓN

### PARA LOS GERENTES Y/O DUEÑOS

1.- ¿Conocer la realidad de las carencias en capacitación de su personal aplicando diagnostico?

| SI | NO |
|----|----|
|    |    |

2.- ¿Las necesidades de capacitación son diseñadas acorde al puesto de trabajo?

| SI | NO |
|----|----|
|    |    |

3.- ¿Implementa la capacitación de acuerdo al perfil del trabajador?

| SI | NO |
|----|----|
|    |    |

4.- ¿Monitorea el desarrollo del programa de capacitación?

|           |           |
|-----------|-----------|
| <b>SI</b> | <b>NO</b> |
|           |           |

5.- ¿Cree necesaria la capacitación del personal sobre la misión, visión y objetivos de la organización?

|           |           |
|-----------|-----------|
| <b>SI</b> | <b>NO</b> |
|           |           |

6.- ¿Considera que su personal reúne los perfiles para el desempeño de sus labores?

|           |           |
|-----------|-----------|
| <b>SI</b> | <b>NO</b> |
|           |           |

7.- ¿Cree que su personal tiene capacidad para resolver un problema al huésped?

|           |           |
|-----------|-----------|
| <b>SI</b> | <b>NO</b> |
|           |           |

8.- ¿Considera que el desempeño del personal garantiza eficiencia y eficacia en la atención al huésped?

|           |           |
|-----------|-----------|
| <b>SI</b> | <b>NO</b> |
|           |           |

## Encuesta:

### ESCUELA PROFESIONAL

#### DE ADMINISTRACIÓN

Técnica que se aplica a las personas que se han determinado en la muestra, quienes contribuirán en proporcionar la información necesaria para la investigación. El cuestionario tiene por objetivo determinar las características de la Capacitación y la rentabilidad. La investigación se denomina “Determinar la Caracterización de la Capacitación y Rentabilidad de las MYPEs del sector servicios, rubro hoteles en el distrito de Zorritos, año 2017”

#### PARA LOS TRABAJADORES

9.- ¿La organización, tiene un programa de capacitación debidamente bien planificado?

|           |           |
|-----------|-----------|
| <b>SI</b> | <b>NO</b> |
|           |           |

10. ¿Cree usted que la organización identifica, el tipo de capacitación que debe brindar?

|           |           |
|-----------|-----------|
| <b>SI</b> | <b>NO</b> |
|           |           |

11.- ¿Considera estar preparado para resolver problemas al huésped?

|           |           |
|-----------|-----------|
| <b>SI</b> | <b>NO</b> |
|           |           |

12.- ¿Luego de una capacitación, usted ha tenido evaluación?

| SI | NO |
|----|----|
|    |    |

13.- ¿Cree usted que su organización cuenta con un programa y presupuesto para capacitación?

| SI | NO |
|----|----|
|    |    |

14.- ¿Cree usted que su organización cuenta con un programa y presupuesto para capacitación?

de acuerdo a su puesto de trabajo?

| SI | NO |
|----|----|
|    |    |

15.- ¿La capacitación que recibe le permite desarrollar, habilidades, destrezas y competencias, en su puesto de trabajo?

| SI | NO |
|----|----|
|    |    |

16.- ¿Considera que tiene todos los conocimientos y habilidades para desempeñar su trabajo?

| SI | NO |
|----|----|
|    |    |

## **Encuesta:**

### **ESCUELA PROFESIONAL**

#### **DE ADMINISTRACIÓN**

Técnica que se aplica a las personas que se han determinado en la muestra, quienes contribuirán en proporcionar la información necesaria para la investigación. El cuestionario tiene por objetivo determinar las características de la Capacitación y la rentabilidad. La investigación se denomina “Determinar la Caracterización de la Capacitación y Rentabilidad de las MYPEs del sector servicios, rubro hoteles en el distrito de Zorritos, año 2017”

#### **RENTABILIDAD**

17.- ¿Incrementar los precios de los productos, le genera mayor rentabilidad económica?

| <b>SI</b> | <b>NO</b> |
|-----------|-----------|
|           |           |

18.- ¿Cree que bajando los costos de producción, tendría una mejor rentabilidad económica?

|           |           |
|-----------|-----------|
| <b>SI</b> | <b>NO</b> |
|           |           |

19.- ¿Administrar los costos fijos, le daría mejor rentabilidad económica?

|           |           |
|-----------|-----------|
| <b>SI</b> | <b>NO</b> |
|           |           |

20.- ¿Generalmente en las operaciones financieras de inversión, obtiene beneficio?

|           |           |
|-----------|-----------|
| <b>SI</b> | <b>NO</b> |
|           |           |

21.- ¿Generalmente negocia la tasa activa de interés?

|           |           |
|-----------|-----------|
| <b>SI</b> | <b>NO</b> |
|           |           |

22.- ¿Balancea los criterios de seguridad, liquidez y rentabilidad en sus inversiones?

|           |           |
|-----------|-----------|
| <b>SI</b> | <b>NO</b> |
|           |           |

23.- ¿Las ventas siempre superan las proyecciones?

|           |           |
|-----------|-----------|
| <b>SI</b> | <b>NO</b> |
|           |           |

24.- ¿Los resultados finales evidencian el acercamiento a las proyecciones?

|           |           |
|-----------|-----------|
| <b>SI</b> | <b>NO</b> |
|           |           |

25.- ¿Los ingresos por ventas cubren sus costos operacionales?

|           |           |
|-----------|-----------|
| <b>SI</b> | <b>NO</b> |
|-----------|-----------|

## Encuesta:

### ESCUELA PROFESIONAL

|  |  |
|--|--|
|  |  |
|--|--|

26.- ¿Las políticas de ventas, garantizan atender el crecimiento de la demanda?

| SI | NO |
|----|----|
|    |    |

**ANEXO 03: FOTOGRAFÍAS****APLICANDO LA ENCUENTA AL ADMINISTRADOR DEL HOTEL  
MARIA DEL MAR - ZORRITOS**

**HOTEL MARIA DEL MAR - ZORRITOS**





UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE

**CONSTANCIA DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTOS**

YO *Edita Jenid Periche Castro*.....

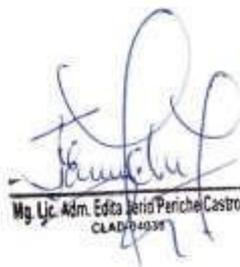
Identificado con DNI *41799958*..... Carnet de Colegio *04038*.....

Con el grado de *Mg. en Ed. con mención en docencia y gestión educativa*.....

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de validación el (los) instrumento (s) de recolección de datos encuesta, elaborado por la estudiante Br. LUIS MARTIN PEREZ LOZADA, para efecto de su aplicación a los sujetos de la población – muestra seleccionada para el trabajo de investigación **titulado:** Caracterización de la Capacitación y Rentabilidad en las MYPES del sector Servicio del Rubro Hoteles, en el Distrito de Zorritos, 2017; **que se encuentra realizando.** Luego de hacer la revisión correspondiente se recomienda al estudiante tener en cuenta las observaciones hechas al instrumento con la finalidad de optimizar los resultados.

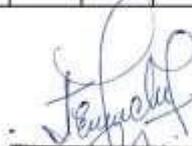
Tumbes, Febrero del 2018

Sello y Firma.



Mg. Lic. Adm. Edita Jenid Periche Castro  
CLAD 04038

| Universidad Católica Los Ángeles de Chimbotes |   |                                 |    |                                 |    |                               |    |  |    |
|---|---|---------------------------------|----|---------------------------------|----|-------------------------------|----|--|----|
| Escuela Profesional de Administración         |   |                                 |    |                                 |    |                               |    |  |    |
| MATRIZ DE VALIDACIÓN DE JUICIO POR EXPERTOS   |   |                                 |    |                                 |    |                               |    |  |    |
| Orden   | Pregunta  | CRITERIOS DE EVALUACIÓN         |    |                                 |    |                               |    |  |    |
|   |   | ¿Es pertinente con el concepto? |    | ¿Necesita mejorar la redacción? |    | ¿Es tendencioso asquiescente? |    | ¿Se necesita más ítems para medir el concepto? |    |
|   |   | SI                              | NO | SI                              | NO | SI                            | NO | SI   | NO |
| <b>CAPACITACIÓN</b>                           |   |                                 |    |                                 |    |                               |    |  |    |
| <b>PARA LOS TRABAJADORES</b>                  |   |                                 |    |                                 |    |                               |    |  |    |
| 1   | ¿La organización, tiene un programa de capacitación debidamente bien planificado?                                   | ✓                               |    | ✓                               |    | ✓                             |    | ✓  |    |
| 2   | ¿Cree usted que la organización identifica, el tipo de capacitación que debe brindar?                               | ✓                               |    | ✓                               |    | ✓                             |    | ✓  |    |
| 3   | ¿Considera estar preparado para resolver problemas a los huéspedes?   | ✓                               |    | ✓                               |    | ✓                             |    | ✓  |    |
| 4   | ¿Luego de una capacitación, usted ha tenido evaluación?   | ✓                               |    | ✓                               |    | ✓                             |    | ✓  |    |
| 5   | ¿Cree usted que su organización cuenta con un programa y presupuesto para capacitación?                             | ✓                               |    | ✓                               |    | ✓                             |    | ✓  |    |
| 6   | ¿Es usted capacitado de acuerdo a su puesto de trabajo?   | ✓                               |    | ✓                               |    | ✓                             |    | ✓  |    |
| 7   | ¿La capacitación que recibe le permite desarrollar, habilidades, destrezas y competencias, en su puesto de trabajo? | ✓                               |    | ✓                               |    | ✓                             |    | ✓  |    |
| 8   | ¿Considera que tiene todos los conocimientos y habilidades para desempeñar su trabajo?                              | ✓                               |    | ✓                               |    | ✓                             |    | ✓  |    |
| <b>PARA LOS GERENTES Y/O DUEÑOS</b>           |   |                                 |    |                                 |    |                               |    |  |    |
| 9   | ¿Conocer la realidad de las carencias en capacitación de su personal aplicando diagnóstico?                         | ✓                               |    | ✓                               |    | ✓                             |    | ✓  |    |
| 10  | ¿Las necesidades de capacitación son diseñadas acorde al puesto de trabajo?   | ✓                               |    | ✓                               |    | ✓                             |    | ✓  |    |
| 11  | ¿Implementa la capacitación de acuerdo al perfil del trabajador?  | ✓                               |    | ✓                               |    | ✓                             |    | ✓  |    |
| 12  | ¿Monitorea el desarrollo del programa de capacitación?  | ✓                               |    | ✓                               |    | ✓                             |    | ✓  |    |
| 13  | ¿Cree necesaria la capacitación del personal sobre la misión, visión y objetivos de la organización?                | ✓                               |    | ✓                               |    | ✓                             |    | ✓  |    |
| 14  | ¿Considera que su personal reúne los perfiles para el desempeño de sus labores?                                     | ✓                               |    | ✓                               |    | ✓                             |    | ✓  |    |
| 15  | ¿Cree que su personal tiene capacidad para resolver un problema al huésped?   | ✓                               |    | ✓                               |    | ✓                             |    | ✓  |    |
| 16  | ¿Considera que el desempeño del personal garantiza eficiencia y eficacia en la atención al huésped?                 | ✓                               |    | ✓                               |    | ✓                             |    | ✓  |    |
| <b>RENTABILIDAD</b>                           |   |                                 |    |                                 |    |                               |    |  |    |
| 17  | ¿Incrementar los precios de los productos, le genera mayor rentabilidad económica?                                  | ✓                               |    | ✓                               |    | ✓                             |    | ✓  |    |
| 18  | ¿Cree que bajando los costos de producción, tendría una mejor rentabilidad económica?                               | ✓                               |    | ✓                               |    | ✓                             |    | ✓  |    |
| 19  | ¿Administrar los costos fijos, le daría mejor rentabilidad económica?   | ✓                               |    | ✓                               |    | ✓                             |    | ✓  |    |
| 20  | ¿Generalmente en las operaciones financieras de inversión, obtiene beneficio?                                       | ✓                               |    | ✓                               |    | ✓                             |    | ✓  |    |
| 21  | ¿Generalmente negocia la tasa activa de interés?  | ✓                               |    | ✓                               |    | ✓                             |    | ✓  |    |
| 22  | ¿ balancea los criterios de seguridad, liquidez y rentabilidad en sus inversiones ?                                 | ✓                               |    | ✓                               |    | ✓                             |    | ✓  |    |
| 23  | ¿Las ventas siempre superan las proyecciones?   | ✓                               |    | ✓                               |    | ✓                             |    | ✓  |    |
| 24  | ¿Los resultados finales evidencian el acercamiento a las proyecciones?  | ✓                               |    | ✓                               |    | ✓                             |    | ✓  |    |
| 25  | ¿Los ingresos por ventas cubren sus costos operacionales?   | ✓                               |    | ✓                               |    | ✓                             |    | ✓  |    |
| 26  | ¿Las políticas de ventas, garantizan atender el crecimiento de la demanda?  | ✓                               |    | ✓                               |    | ✓                             |    | ✓  |    |

  
 Mg. Lic. Adm. Edita Jerid Periche Castro  
 CLAD-04036



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE

**CONSTANCIA DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTOS**

YO..... Gilvaui Guerrero Garcia .....

Identificado con DNI..... 45101586 ..... Carnet de Colegio..... 09883 .....

Con el grado de..... Magíster en Dirección de Personas en las Organizaciones .....

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de validación el (los) instrumento (s) de recolección de datos encuesta, elaborado por la estudiante Br. LUIS MARTIN PEREZ LOZADA, para efecto de su aplicación a los sujetos de la población – muestra seleccionada para el trabajo de investigación titulado: Caracterización de la Capacitación y Rentabilidad en las MYPES del sector Servicio del Rubro Hoteles, en el Distrito de Zorritos, 2017; que se encuentra realizando. Luego de hacer la revisión correspondiente se recomienda al estudiante tener en cuenta las observaciones hechas al instrumento con la finalidad de optimizar los resultados.

Tumbes, Febrero del 2018

Sello y Firma.

Mg. DPO. Gilvaui Guerrero Garcia  
CLAD: 09883

| Universidad Católica Los Ángeles de Chimbotes |   |                                 |    |                                 |    |                               |    |  |    |
|---|---|---------------------------------|----|---------------------------------|----|-------------------------------|----|--|----|
| Escuela Profesional de Administración         |   |                                 |    |                                 |    |                               |    |  |    |
| MATRIZ DE VALIDACIÓN DE JUICIO POR EXPERTOS   |   |                                 |    |                                 |    |                               |    |  |    |
| Orden   | Pregunta  | CRITERIOS DE EVALUACIÓN         |    |                                 |    |                               |    |  |    |
|   |   | ¿Es pertinente con el concepto? |    | ¿Necesita mejorar la redacción? |    | ¿Es tendencioso asquiescente? |    | ¿Se necesita más ítems para medir el concepto? |    |
|   |   | SI                              | NO | SI                              | NO | SI                            | NO | SI   | NO |
| <b>CAPACITACIÓN</b>                           |   |                                 |    |                                 |    |                               |    |  |    |
| <b>PARA LOS TRABAJADORES</b>                  |   |                                 |    |                                 |    |                               |    |  |    |
| 1   | ¿La organización, tiene un programa de capacitación debidamente bien planificado?                                   | ✓                               |    |                                 | ✓  |                               | ✓  |  | ✓  |
| 2   | ¿Cree usted que la organización identifica, el tipo de capacitación que debe brindar?                               | ✓                               |    |                                 | ✓  |                               | ✓  |  | ✓  |
| 3   | ¿Considera estar preparado para resolver problemas a los huéspedes?   | ✓                               |    |                                 | ✓  |                               | ✓  |  | ✓  |
| 4   | ¿Luego de una capacitación, usted ha tenido evaluación?   | ✓                               |    |                                 | ✓  |                               | ✓  |  | ✓  |
| 5   | ¿Cree usted que su organización cuenta con un programa y presupuesto para capacitación?                             | ✓                               |    |                                 | ✓  |                               | ✓  |  | ✓  |
| 6   | ¿Es usted capacitado de acuerdo a su puesto de trabajo?   | ✓                               |    |                                 | ✓  |                               | ✓  |  | ✓  |
| 7   | ¿La capacitación que recibe le permite desarrollar, habilidades, destrezas y competencias, en su puesto de trabajo? | ✓                               |    |                                 | ✓  |                               | ✓  |  | ✓  |
| 8   | ¿Considera que tiene todos los conocimientos y habilidades para desempeñar su trabajo?                              | ✓                               |    |                                 | ✓  |                               | ✓  |  | ✓  |
| <b>PARA LOS GERENTES Y/O DUEÑOS</b>           |   |                                 |    |                                 |    |                               |    |  |    |
| 9   | ¿Conocer la realidad de las carencias en capacitación de su personal aplicando diagnóstico?                         | ✓                               |    |                                 | ✓  |                               | ✓  |  | ✓  |
| 10  | ¿Las necesidades de capacitación son diseñadas acorde al puesto de trabajo?   | ✓                               |    |                                 | ✓  |                               | ✓  |  | ✓  |
| 11  | ¿Implementa la capacitación de acuerdo al perfil del trabajador?  | ✓                               |    |                                 | ✓  |                               | ✓  |  | ✓  |
| 12  | ¿Monitorea el desarrollo del programa de capacitación?  | ✓                               |    |                                 | ✓  |                               | ✓  |  | ✓  |
| 13  | ¿Cree necesaria la capacitación del personal sobre la misión, visión y objetivos de la organización?                | ✓                               |    |                                 | ✓  |                               | ✓  |  | ✓  |
| 14  | ¿Considera que su personal reúne los perfiles para el desempeño de sus labores?                                     | ✓                               |    |                                 | ✓  |                               | ✓  |  | ✓  |
| 15  | ¿Cree que su personal tiene capacidad para resolver un problema al huésped?   | ✓                               |    |                                 | ✓  |                               | ✓  |  | ✓  |
| 16  | ¿Considera que el desempeño del personal garantiza eficiencia y eficacia en la atención al huésped?                 | ✓                               |    |                                 | ✓  |                               | ✓  |  | ✓  |
| <b>RENTABILIDAD</b>                           |   |                                 |    |                                 |    |                               |    |  |    |
| 17  | ¿Incrementar los precios de los productos, le genera mayor rentabilidad económica?                                  | ✓                               |    |                                 | ✓  |                               | ✓  |  | ✓  |
| 18  | ¿Cree que bajando los costos de producción, tendría una mejor rentabilidad económica?                               | ✓                               |    |                                 | ✓  |                               | ✓  |  | ✓  |
| 19  | ¿Administrar los costos fijos, le daría mejor rentabilidad económica?   | ✓                               |    |                                 | ✓  |                               | ✓  |  | ✓  |
| 20  | ¿Generalmente en las operaciones financieras de inversión, obtiene beneficio?                                       | ✓                               |    |                                 | ✓  |                               | ✓  |  | ✓  |
| 21  | ¿Generalmente negocia la tasa activa de interés?  | ✓                               |    |                                 | ✓  |                               | ✓  |  | ✓  |
| 22  | ¿ balancea los criterios de seguridad, liquidez y rentabilidad en sus inversiones ?                                 | ✓                               |    |                                 | ✓  |                               | ✓  |  | ✓  |
| 23  | ¿Las ventas siempre superan las proyecciones?   | ✓                               |    |                                 | ✓  |                               | ✓  |  | ✓  |
| 24  | ¿Los resultados finales evidencian el acercamiento a las proyecciones?  | ✓                               |    |                                 | ✓  |                               | ✓  |  | ✓  |
| 25  | ¿Los ingresos por ventas cubren sus costos operacionales?   | ✓                               |    |                                 | ✓  |                               | ✓  |  | ✓  |
| 26  | ¿Las políticas de ventas, garantizan atender el crecimiento de la demanda?  |                                 |    |                                 | ✓  |                               | ✓  |  | ✓  |

  
 Ag. DFO. Gabriela Guerrero Garcia  
 CLAD: 09883



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE

**CONSTANCIA DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTOS**

YO..... *Ruben Edgardo Infante Carrillo* .....

Identificado con DNI..... *42.734.687* ..... Carnet de Colegio..... *04004* .....

Con el grado de..... *Maestro en Gestión Pública* .....

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de validación el (los) instrumento (s) de recolección de datos encuesta, elaborado por la estudiante Br. LUIS MARTIN PEREZ LOZADA, para efecto de su aplicación a los sujetos de la población – muestra seleccionada para el trabajo de investigación titulado: Caracterización de la Capacitación y Rentabilidad en las MYPES del sector Servicio del Rubro Hoteles, en el Distrito de Zorritos, 2017; que se encuentra realizando. Luego de hacer la revisión correspondiente se recomienda al estudiante tener en cuenta las observaciones hechas al instrumento con la finalidad de optimizar los resultados.

Tumbes, Febrero del 2018

Sello y Firma.

Lic. *Ruben Edgardo Infante Carrillo*  
CLAD N° 04004



| Universidad Católica Los Ángeles de Chimbotes |   |                                 |    |                                 |    |                               |    |  |    |
|---|---|---------------------------------|----|---------------------------------|----|-------------------------------|----|--|----|
| Escuela Profesional de Administración         |   |                                 |    |                                 |    |                               |    |  |    |
| MATRIZ DE VALIDACIÓN DE JUICIO POR EXPERTOS   |   |                                 |    |                                 |    |                               |    |  |    |
| Orden   | Pregunta  | CRITERIOS DE EVALUACIÓN         |    |                                 |    |                               |    |  |    |
|   |   | ¿Es pertinente con el concepto? |    | ¿Necesita mejorar la redacción? |    | ¿Es tendencioso asquiescente? |    | ¿Se necesita más ítems para medir el concepto? |    |
|   |   | SI                              | NO | SI                              | NO | SI                            | NO | SI   | NO |
| <b>CAPACITACIÓN</b>                           |   |                                 |    |                                 |    |                               |    |  |    |
| <b>PARA LOS TRABAJADORES</b>                  |   |                                 |    |                                 |    |                               |    |  |    |
| 1   | ¿La organización, tiene un programa de capacitación debidamente bien planificado?                                   | ✓                               |    |                                 | ✓  |                               | ✓  |  | ✓  |
| 2   | ¿Cree usted que la organización identifica, el tipo de capacitación que debe brindar?                               | ✓                               |    |                                 | ✓  |                               | ✓  |  | ✓  |
| 3   | ¿Considera estar preparado para resolver problemas a los huéspedes?   | ✓                               |    |                                 | ✓  |                               | ✓  |  | ✓  |
| 4   | ¿Luego de una capacitación, usted ha tenido evaluación?   | ✓                               |    |                                 | ✓  |                               | ✓  |  | ✓  |
| 5   | ¿Cree usted que su organización cuenta con un programa y presupuesto para capacitación?                             | ✓                               |    |                                 | ✓  |                               | ✓  |  | ✓  |
| 6   | ¿Es usted capacitado de acuerdo a su puesto de trabajo?   | ✓                               |    |                                 | ✓  |                               | ✓  |  | ✓  |
| 7   | ¿La capacitación que recibe le permite desarrollar, habilidades, destrezas y competencias, en su puesto de trabajo? | ✓                               |    |                                 | ✓  |                               | ✓  |  | ✓  |
| 8   | ¿Considera que tiene todos los conocimientos y habilidades para desempeñar su trabajo?                              | ✓                               |    |                                 | ✓  |                               | ✓  |  | ✓  |
| <b>PARA LOS GERENTES Y/O DUEÑOS</b>           |   |                                 |    |                                 |    |                               |    |  |    |
| 9   | ¿Conocer la realidad de las carencias en capacitación de su personal aplicando diagnóstico?                         | ✓                               |    |                                 | ✓  |                               | ✓  |  | ✓  |
| 10  | ¿Las necesidades de capacitación son diseñadas acorde al puesto de trabajo?   | ✓                               |    |                                 | ✓  |                               | ✓  |  | ✓  |
| 11  | ¿Implementa la capacitación de acuerdo al perfil del trabajador?  | ✓                               |    |                                 | ✓  |                               | ✓  |  | ✓  |
| 12  | ¿Monitorea el desarrollo del programa de capacitación?  | ✓                               |    |                                 | ✓  |                               | ✓  |  | ✓  |
| 13  | ¿Cree necesaria la capacitación del personal sobre la misión, visión y objetivos de la organización?                | ✓                               |    |                                 | ✓  |                               | ✓  |  | ✓  |
| 14  | ¿Considera que su personal reúne los perfiles para el desempeño de sus labores?                                     | ✓                               |    |                                 | ✓  |                               | ✓  |  | ✓  |
| 15  | ¿Cree que su personal tiene capacidad para resolver un problema al huésped?   | ✓                               |    |                                 | ✓  |                               | ✓  |  | ✓  |
| 16  | ¿Considera que el desempeño del personal garantiza eficiencia y eficacia en la atención al huésped?                 | ✓                               |    |                                 | ✓  |                               | ✓  |  | ✓  |
| <b>RENTABILIDAD</b>                           |   |                                 |    |                                 |    |                               |    |  |    |
| 17  | ¿Incrementar los precios de los productos, le genera mayor rentabilidad económica?                                  | ✓                               |    |                                 | ✓  |                               | ✓  |  | ✓  |
| 18  | ¿Cree que bajando los costos de producción, tendría una mejor rentabilidad económica?                               | ✓                               |    |                                 | ✓  |                               | ✓  |  | ✓  |
| 19  | ¿Administrar los costos fijos, le daría mejor rentabilidad económica?   | ✓                               |    |                                 | ✓  |                               | ✓  |  | ✓  |
| 20  | ¿Generalmente en las operaciones financieras de inversión, obtiene beneficio?                                       | ✓                               |    |                                 | ✓  |                               | ✓  |  | ✓  |
| 21  | ¿Generalmente negocia la tasa activa de interés?  | ✓                               |    |                                 | ✓  |                               | ✓  |  | ✓  |
| 22  | ¿ balancea los criterios de seguridad, liquidez y rentabilidad en sus inversiones ?                                 | ✓                               |    |                                 | ✓  |                               | ✓  |  | ✓  |
| 23  | ¿Las ventas siempre superan las proyecciones?   | ✓                               |    |                                 | ✓  |                               | ✓  |  | ✓  |
| 24  | ¿Los resultados finales evidencian el acercamiento a las proyecciones?  | ✓                               |    |                                 | ✓  |                               | ✓  |  | ✓  |
| 25  | ¿Los ingresos por ventas cubren sus costos operacionales?   | ✓                               |    |                                 | ✓  |                               | ✓  |  | ✓  |
| 26  | ¿Las políticas de ventas, garantizan atender el crecimiento de la demanda?  | ✓                               |    |                                 | ✓  |                               | ✓  |  | ✓  |

  
 Lic. Adm. Ruben Edoardo Infante Carr  
 CLAD N° 04004

## EVIDENCIA TURNITIN

# INFORME FINAL DE TESIS

por Luis Martín Pérez Lozada

---

Fecha de entrega: 05-may-2019 12:31pm (UTC-050)

Modificador de la entrega: 001433113

Nombre del archivo: PEREZ\_LOZADA\_LUIS\_MARTIN\_-\_INFORME\_FINAL\_DE\_TESIS.pdf (1.1MB)

Total de palabras: 14231

Total de similitudes: 78485

### INFORME FINAL DE TESIS

**INFORME DE ORIGINALIDAD**

|                     |                    |               |                       |
|---------------------|--------------------|---------------|-----------------------|
| <b>10%</b>          | <b>9%</b>          | <b>0%</b>     | <b>1%</b>             |
| ÍNDICE DE SIMILITUD | FUENTES DE AUTORES | PUBLICACIONES | SIMILITUDES ESTIMADAS |

---

**FUENTES SIMILARES**

|          |  |     |
|----------|--|-----|
| <b>1</b> | <a href="http://www.entrepreneur.com">www.entrepreneur.com</a><br>Fuente de Internet     | 1%  |
| <b>2</b> | <a href="http://biblioteca.usac.edu.gt">biblioteca.usac.edu.gt</a><br>Fuente de Internet | 1%  |
| <b>3</b> | <a href="http://dspace.unitru.edu.pe">dspace.unitru.edu.pe</a><br>Fuente de Internet     | 1%  |
| <b>4</b> | <a href="http://erp.uiaedech.edu.pe">erp.uiaedech.edu.pe</a><br>Fuente de Internet       | 1%  |
| <b>5</b> | <a href="http://webs.ono.com">webs.ono.com</a><br>Fuente de Internet                     | <1% |
| <b>6</b> | Submitted to Pontificia Universidad Católica del Perú<br>Trabajo del estudiante          | <1% |
| <b>7</b> | <a href="http://issuu.com">issuu.com</a><br>Fuente de Internet                           | <1% |
| <b>8</b> | <a href="http://prezi.com">prezi.com</a><br>Fuente de Internet                           | <1% |