



---

**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE**

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

**CARACTERIZACIÓN DE LA CAPACITACIÓN Y  
RENTABILIDAD DE LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS  
DEL SECTOR SERVICIO RUBRO CABINAS DE INTERNET  
DEL BARRIO TÚPAC AMARU DEL DISTRITO JULIACA  
AÑO 2017**

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

**AUTOR:**

**Bach. Percy, TORRES VILLASANTE**

**ASESOR:**

**Mgtr. Diván Yuri, CARI CONDORI**

**JULIACA – PERÚ**

**2018**

**JURADO EVALUADOR DE TESIS Y ASESOR**

.....  
Dr. Juan Mauricio, PILCO CHURATA  
PRESIDENTE

.....  
Dr. Aurelio Francisco, ALVAREZ GALLEGOS  
SECRETARIO

.....  
Lic. Adm. Constantino Antonio, PARICAHUA CONDORI  
MIEMBRO

.....  
Mgr. Diván Yuri, CARI CONDORI  
ASESOR

## AGRADECIMIENTO

En primer lugar doy infinitamente gracias a Dios, por haberme dado fuerza y valor para culminar esta etapa de mi vida. Agradezco también la confianza y el apoyo brindado por parte de mi madre, que sin duda alguna en el trayecto de mi vida me ha demostrado su amor, corrigiendo mis faltas y celebrando mis triunfos.

A mi hermano, que con sus consejos me ha ayudado a afrontar los retos que se me han presentado a lo largo de mi vida.

A mi padre, que siempre lo he sentido presente en mi vida. Y sé que está orgulloso de la persona en la cual me he convertido.

## **DEDICATORIA**

Dedico este trabajo principalmente a Dios, por haberme dado la vida y permitirme el haber llegado hasta este momento tan importante de mi formación profesional. A mi madre, por ser el pilar más importante y por demostrarme siempre su cariño y apoyo incondicional sin importar nuestras diferencias de opiniones.

A mi padre, a pesar de nuestra distancia física, siento que estás conmigo siempre y aunque nos faltaron muchas cosas por vivir juntos, sé que este momento hubiera sido tan especial para ti como lo es para mí. A mi tía, a quien quiero como a una madre, por compartir momentos significativos conmigo y por siempre estar dispuesta a escucharme y ayudarme en cualquier momento, porque te amo infinitamente hermanita. A mis compañeras, porque sin el equipo que formamos, no habiéramos logrado esta meta.

## RESUMEN

El presente trabajo de investigación titulada, caracterización de la capacitación y rentabilidad de las micro y pequeñas empresas del sector servicio rubro cabinas de internet del barrio Túpac Amaru del distrito Juliaca año 2017. Para el desarrollo del presente trabajo se utilizó un tipo y nivel de investigación descriptivo, cuantitativo y con diseño transversal. Para el recojo de información se identificó una población de 17 MYPE, de los cuales se consideró una muestra de 14 MYPE a quienes se les aplicó un cuestionario de 16 preguntas cerradas por medio de la encuesta, de la cual se obtuvo los siguientes resultados: en cuanto a la **caracterización de las micro y pequeñas empresas**, un 57% de 31 años a 50 años, el 57% es del sexo femenino, el 36% manifiesta tener estudio en instituto, el 36% es docente, **Caracterización de la Capacitación**, el 64% no recibe capacitación antes de empezar su negocio. el 43% se ha capacitado al personal de gerencia en los dos últimos años fue una vez, el 71% manifiesta que no se capacitan, el 50% se capacitó solo una vez, el 57% son otros temas, el 57% consideran que si es una inversión la capacitación, el 50% si y el 50% consideran que la capacitación si mejora la rentabilidad, el 64% consideran que la capacitación mejora la competitividad de la empresa. **Caracterización de la Rentabilidad**, el 50% tiene una antigüedad de tres, el 36% manifiesta tener de 1 a 10 trabajadores, el 64% si accedió a un financiamiento propio, el 36% demuestra que el objetivo de la MYPE es generar ingresos para la familia.

**Palabras Clave:** Caracterización de la Capacitación y Rentabilidad de la MYPE

## **ABSTRACT**

This research work entitled, characterization of the training and profitability of micro and small companies in the service sector, internet booths of the Tupac Amaru neighborhood of the district Juliana year 2017.

For the development of this work, a type and level of descriptive, quantitative and cross-sectional research was used. For the collection of information a population of 17 MYPE was identified, of which a sample of 14 mpe was considered, to whom a questionnaire of 16 closed questions was applied by means of the survey, from which the following results were obtained: Regarding the characterization of the micro and small companies, 57% of them from 31 years to 50 years, 57% are female, 36% say they have studied in high school, 36% are teachers, Characterization of Training, 64% do not receive training before starting their business. 43% have trained management personnel in the last two years was once, 71% say they are not trained, 50% are trained only once, 57% are other topics, 57% consider that if Capitation is an investment, 50% if and 50% consider that training if it improves profitability, 64% consider that training improves the competitiveness of the company. Characterization of Profitability, 50% is three years old , 36% say they have 1 to 10 workers, 64% have access to their own financing, 36% show that the goal of the MYPE is to generate income for the family.

**Key Words:** Characterization of MYPE Training and Profitability

## ÍNDICE DE CONTENIDO

JURADO EVALUADOR DE TESIS Y ASESOR.....	ii
AGRADECIMIENTO .....	iii
DEDICATORIA .....	iv
RESUMEN .....	v
ABSTRACT.....	vi
I.- INTRODUCCIÓN .....	1
II.- REVISIÓN DE LITERATURA.....	6
2.1 Antecedentes.....	6
2.2. Bases Teóricas de la Investigación .....	12
2.2.1. Definición Capacitación .....	12
2.2.2. La teoría de las inversiones en capital humano. ....	13
2.2.3. La Teoría Estándar: Capacitación en condiciones de Competencia Perfecta: .....	15
2.2.4. Teorías de Capacitación.....	15
2.2.5. Modelos de Capacitación.....	16
2.2.6. Capacitación Indirecta .....	17
2.2.7. Capacitación de las MYPE .....	19
2.2.8. Teoría de Rentabilidad.....	20
2.2.9. Tipos de rentabilidad .....	22
2.2.10. Otras Teorías de la rentabilidad .....	23
2.2.7. Marco Conceptual.....	23
2.2.8. Definiciones de las micro y pequeñas empresas.....	23

2.2.9 Características de las MYPE.....	23
2.2.10. Definición de la capacitación.....	24
2.2.11. Definición de la rentabilidad.....	25
III.- METODOLOGÍA.....	26
3.1. Diseño de la Investigación.....	26
3.2. Universo y Muestra.....	26
3.2.1. La población. ....	26
3.2.2. Muestra. ....	26
3.3. Definición y Operación de Variables.....	27
3.4. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos.....	29
3.5. Plan de Análisis.....	30
3.6. Matriz de Consistencia.....	31
3.7. Principios Éticos.....	32
IV.- RESULTADOS.....	33
4.1. Resultados.....	33
4.2. Análisis y Discusión de Resultados.....	50
V.- CONCLUSIONES.....	54
5.1. Conclusiones.....	54
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	55
Anexos.....	59

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 La edad del representante legal de la MYPE.....	34
Tabla 2 Sexo del representante legal de la MYPE.....	35
Tabla 3 ¿Cuál es el grado de instrucción del representante legal de la MYPE?.....	36
Tabla 4 ¿Qué cargo desempeña en la empresa? Profesión .....	37
Tabla 5 Recibió capacitación antes del otorgamiento del negocio .....	38
Tabla 6 Número de veces que se ha capacitado el personal de gerencia en los dos últimos años .....	39
Tabla 7 Los trabajadores de la empresa se capacitan .....	40
Tabla 8 Número de veces que se han capacitado los trabajadores de la empresa en los dos últimos años.....	41
Tabla 9 Tipo de cursos en los cuales se capacita el personal de la empresa. ....	42
Tabla 10 Considera la capacitación como una inversión.....	43
Tabla 11 Cree que la capacitación mejora la rentabilidad de su empresa .....	44
Tabla 12 Cree que la capacitación mejora la competitividad de la empresa .....	45
Tabla 13 Antigüedad de la MYPE.....	46
Tabla 14 Número de trabajadores.....	47
Tabla 15 Tipo de financiamiento .....	48
Tabla 16 Objetivo de las MYPE .....	49

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 La edad del representante legal de la MYPE .....	34
Figura 2 Sexo del representante legal de la MYPE .....	35
Figura 3 ¿Cuál es el grado de instrucción del representante legal de la MYPE? .....	36
Figura 4 ¿ Qué cargo desempeña en la empresa? Profesión .....	37
figura 5 Recibió capacitación antes del otorgamiento del negocio.....	38
Figura 6 Número de veces que se ha capacitado el personal de gerencia en los dos últimos años .....	39
Figura 7 Los trabajadores de la empresa se capacitan .....	40
Figura 8 Número de veces que se han capacitado los trabajadores de la empresa en los dos últimos años .....	41
Figura 9 Tipo de cursos en los cuales se capacita el personal de la empresa. ....	42
Figura 10 Considera la capacitación como una inversión. ....	43
Figura 11 Cree que la capacitación mejora la rentabilidad de su empresa .....	44
Figura 12 Cree que la capacitación mejora la competitividad de la empresa.....	45
Figura 13 Antigüedad de la MYPE.....	46
Figura 14 Número de trabajadores.....	47
Figura 15 Tipo de financiamiento.....	48
Figura 16 Objetivo de las MYPE.....	49

## **I.- INTRODUCCIÓN**

El trabajo de investigación el cual lleva como tema principal las descripción de las características de la capacitación y la rentabilidad puesto que nos interesa realizar este trabajo ya que la economía peruana en el siglo XXI ha crecido y se ha desarrollado, y eso lo podemos notar en el ámbito social, pero pese a que existe un círculo de crecimiento económico en la mayoría de los hogares aún faltan ciertos tipos de servicios, como es el internet doméstico, por lo que las familias optan por enviar a sus hijos a cabinas públicas de internet. Lamentablemente, los niños al estar lejos del control de los padres ingresan a páginas web sin filtros como las pornográficas y otros lugares que atentan contra la moral y las buenas costumbres, así surgen múltiples denuncias y corrupciones, en el que la mayoría de los involucrados y afectados son menores de edad, quienes son víctimas de depravados, corruptos, secuestradores y demás adjetivos calificativos que se les podría dar a personas con malas intenciones que hacen uso del Internet para atraer a sus víctimas. La mayoría de los trabajos sociales y proyectos de desarrollo se basan en el ámbito familiar, pero necesitamos saber lo que ven los niños, se debe estar seguros del tipo de servicios que se está brindando. Las empresas peruanas hoy en día se preocupan por ser responsables socialmente y brindar excelente calidad de servicio, para lo cual, las empresas que están en el rubro de cabinas de internet son el mejor ejemplo para su demostración, se necesita brindar una excelente calidad de servicio, con relación al software y hardware, y aún más importante el servicio durante la atención, que sería una constante seguridad o vigilancia de contenidos social y moralmente adecuados para el cliente o usuario. El desarrollo y crecimiento de una empresa por muy pequeña o grande que esta sea, siempre radicara en el interés que se tiene sobre

el cliente, antes que este llegue anticipar sus deseos, durante su atención satisfaciendo su necesidad, y después de su atención lograr su buena opinión y concepto con el servicio recibido, de esta manera nos recomendará mejor que la publicación o marketing que nosotros mismo podamos contratar. Se presentaron las siguientes Limitaciones de la Investigación: Los Microempresarios no permitieron que se lleve a cabo la encuesta a los usuarios, se hallaron correcciones por los nuevos métodos aplicados al proyecto de tesis.

Para el presente trabajo de investigación se planteó como problema lo siguiente ya que en la ciudad de Juliaca se nota a diario sobre la mala atención al usuario en cuanto al trato hacia el público usuario que a diario ingresa a una cabina de internet por lo tanto se ve afectado la baja rentabilidad de las cabinas de internet, y sobre todo afectados los dueños y se ve afectado los ingresos económicos ya que esto se debería por falta de capacitación en a la tensión en una cabina de internet, al trato y a la comodidad de como pueda sentirse el consumidor, es por ello que debemos incorporar servicios anexos a nuestra cabina que permitan un mayor posibilidad de ingresos, para ello debemos evaluar de todas maneras la compra de equipos adicionales de otros servicios que pudiéramos ofrecer a la colectividad, como teléfonos públicos, fotocopias, fax, llamadas internacionales, impresiones, venta de insumos y suministros de alta rotación, (disquetes, cds, etc).

El otro aspecto fundamental es que la mayoría de los cabinas e internet no tiene los programas completos incorporados dentro de sus CPU ya que en algunos casos más de uno de se podrá darse cuenta que al entrar a una cabina de internet solo unos cuantos tiene programas como Corel draw, potop, SPS, etc. y solo se ve en su gran

mayoría el Dota juegos que si incrementan la capacidad de distracción y el dueño no se da cuenta que es riesgoso.

El presente trabajo de investigación se caracteriza por buscar en dar una alternativa de solución al problema en el sector comercio rubro, Al caracterizar el problema se obtiene los innegables avances tecnológicos. El proceso de globalización han abierto nuevos mercados, se han descentralizado las inversiones, han generado nuevos hábitos de demanda de bienes y servicios creando nuevos desafíos de competitividad de las empresas peruanas en general y las MYPE en particular, en la variable de capacitación se dará a se caracteriza por que se dará a conocer las si los dueños de los locales están altamente capacitados o instruidos para la tensión a su cargo de una cabina de internet, ya que al caracterizar podremos percibir en los hechos cuales son las consecuencias y las causas porque yo supondría que podría estar en la atención al público, su recepción, trato y mantenimiento de equipos, limpieza del local.

Se caracteriza también por que veremos la otra variable de la Rentabilidad tal vez sea que el propietario de la cabina acompañe a este, hasta conocer el tipo de público así como afinar detalles en productos, precios, promociones, y orientación de la manera de operación de la cabina. Como en toda empresa por más pequeña que esta sea se recomienda que el propietario cumpla labores administrativas, mas no operativas, ya que la rentabilidad va depender mucho de ello ya que el permanecer en la condición de operador distrae la creatividad y visión para la formulación de más productos y servicios que pueden irse anexando a la cabina. La elección del local donde se instalara la cabina y tener mejor rentabilidad debe cubrir aspectos como son:

Ubicación, Seguridad, El local. **Para el presente trabajo de investigación se formuló el siguiente enunciado del problema:**

¿Cuáles son las principales características de la capacitación, y la rentabilidad de las micro y pequeñas empresas del sector servicio rubro cabinas de internet del barrio Túpac Amaru del distrito Juliaca año 2017? **Para dar respuesta al problema, se plantea el siguiente objetivo general:** Describir las principales características de la capacitación, y la rentabilidad de las micro y pequeñas empresas del sector servicio rubro cabinas de internet del barrio Túpac Amaru del distrito Juliaca año 2017. **Para poder conseguir el objetivo general, se ha planteado los siguientes Objetivos Específicos.** Describir las principales características de las micro y pequeñas empresas del sector servicio; rubro Cabinas de Internet del distrito Juliaca año 2017. Describir las principales características la capacitación, de las micro y pequeñas empresas del sector servicio; rubro Cabinas de Internet del distrito Juliaca año 2017. Describir principales características de la rentabilidad de las micro y pequeñas empresas del sector servicio rubro cabinas de internet del barrio Túpac Amaru del distrito Juliaca año 2017.

El trabajo de investigación se justifica porque en los aspectos de capacitación se dará a conocer el mal trato hacia el público usuario, en el aspecto de rentabilidad daremos a conocer la parte de las ganancias y se caracteriza por que se caracterizara estas dos variables fundamentales ya que nos permitirá reconocer con exactitud según las encuestas realizadas las causas y consecuencias, también se caracteriza por que el hecho de conocer información relevante del sector comercio; rubro Cabinas de Internet del distrito de Juliaca periodo 2017, lo que permitirá una toma de decisiones

previniendo situaciones lamentables a futuro. Cabe indicar que el empresario o futuro empresario debe conocer sus fortalezas y debilidades frente a esta gran necesidad como es el financiamiento y la capacitación oportuna para asegurar una rentabilidad óptima.

**Para su mejor entendimiento el presente trabajo se presenta en cinco partes, que son:**

- I. Introducción:** Presenta una introducción general de este trabajo de investigación, así como el enunciado del problema, los objetivos y la justificación de la investigación.
  
- II. Revisión de la literatura:** Comprende los antecedentes el marco teórico y conceptual.
  
- III. Metodología:** Se menciona la metodología que comprende el diseño de la investigación, determinación de población y muestra, así como las técnicas e instrumentos que se utilizó para la recolección de datos.
  
- IV. Resultados:** Se encuentran y analizan los resultados del trabajo de campo.
  
- V. Conclusiones:** Se redactan las conclusiones de la investigación y se adicionan las referencias bibliográficas y los anexos que sustentaran los resultados de la investigación.

## **II.- REVISIÓN DE LA LITERATURA**

### **2.1 Antecedentes**

(Supo, 2015) en su tesis titulado “ Caracterización del financiamiento, capacitación y rentabilidad de las MYPE del sector servicio – rubro cabinas de internet del distrito de cerro colorado, provincia y región Arequipa, periodo 2014-2015” El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo general, determinar y describir las principales características de Financiamiento, Capacitación y Rentabilidad de las MYPE del Sector Servicios – Rubro- Cabinas de Internet en el Distrito de Cerro Colorado, Provincia y Región Arequipa, periodo 2014-2015. La investigación fue netamente descriptiva; para la recolección o acopio de información, se seleccionó una muestra de 20 MYPE, de una población de 80 microempresas, se les aplicó un cuestionario de 18 preguntas, la técnica utilizada para recabar los datos fue la encuesta. Obteniéndose los siguientes resultados: Se determinó que el 50% de las MYPE encuestadas obtuvo financiación de los bancos, mientras que el 25% de ellos recibió préstamos de una entidad no bancaria. El 70% de los encuestados invirtieron en capital de trabajo, mejora y ampliación de sus locales. Respecto a la capacitación, el 50% de los encuestados manifestaron haber recibido alguna capacitación. En lo que respecta a la Rentabilidad, el 55% de los encuestados cree que la Rentabilidad de su negocio ha mejorado. En conclusión, se observa que la mayoría de las personas encuestadas obtienen Financiamiento de entidades bancarias, mientras que la mitad de ellas, de alguna manera están capacitadas, por lo tanto, un buen porcentaje de los encuestados piensa que su negocio tiene Rentabilidad.

(Espiritu, 2015) en su tesis Titulado “Caracterización del financiamiento de las MYPE del sector servicios, rubro cabinas de internet en el pueblo joven 2 de mayo del distrito de Chimbote provincia del Santa año 2013” El presente examen, tiene como protesta general: retratar los principales atributos de la financiación de las Micro y Pequeñas Empresas de las administraciones de segmento, encabezando los puestos de Internet en el pueblo joven el 2 de mayo. La exploración no fue prueba, transversal, gráfico, cuantitativo, teniendo en cuenta el objetivo final para completarlo, se eligió un ejemplo que se coordinó con un ejemplo de 13 MPE, a quienes se conectó una encuesta organizada de 13 preguntas a través del método de visión general. Obteniendo los resultados acompañantes: Respecto a los propietarios: el estado conyugal de los agentes que se muestran en pantalla está enganchado y el 61% expresa que han completado sus exámenes opcionales. Con respecto a los atributos de las MYPE: el 100% de los empresarios revisados expresa que tienen de 1 a 4 trabajadores y el 46% expresa que tienen de 1 a 4 años de duración. Cerrando con el acompañante con respecto a los propietarios: La parte más grande están enganchados, propietarios y han terminado el segundo grado de dirección. Con respecto a los atributos de las MYPE: todas las MYPE tienen de 1 a 4 trabajadores y además tienen de 1 a 4 años de calidad perpetua en la parte. Con respecto al financiamiento de las MYPE: la parte dominante suprema contó con financiamiento externo y además obtuvieron financiamiento de antemano, asimismo obtuvieron financiamiento de los Bancos y solicitaron un adelanto de 10001 a 20,000 nuevos soles y además eligieron un largo camino para pagar su anticipo, la prima pagada fue del 11 al 20%, y adicionalmente la mayor parte expresó que su crédito era adecuado y lo utilizaron en la adquisición de aparatos y hardware.

**(Cárdenas, 2014)** El presente trabajo de investigación El objetivo era describir los principales atributos del Financiamiento, Capacitación y Rentabilidad de las PYMES en la división de Comercio. Puestos en la web de Nuevo Chimbote. La exploración fue fascinante y para el reconocimiento se eligió un ejemplo de 20 MYPE del área de Nuevo Chimbote, para quienes se conectó una encuesta de 20 preguntas, utilizando el método de la descripción general. Con respecto a la edad de la microempresa, 40% es de 1 a 3 años, 60% hasta más de 3 años de edad. El 80% de los visionarios de negocios estudiados obtuvieron créditos y el 20% no lo obtuvieron. El 100% de las MYPE examinadas obtuvieron crédito del marco de mantenimiento de dinero, el 70% de Banco Crédito; y el Banco Financiero 30%. 35% de los supervisores de las PYMES bajo investigación, en caso de que se hayan preparado antes de dar los avances y 65%. En 2010, el 100% de las PYMES con visión de conjunto expresa que la productividad de su microempresa ha avanzado mucho.

**(Chepe, 2016)** su tesis titulado “Caracterización del financiamiento, la capacitación y la rentabilidad de las micro y pequeñas empresas del sector servicio rubro pollería en la provincia de Leoncio Prado, periodo 2016” En la presente Investigación tuvo por objetivo general, Determinar “Caracterización del financiamiento, la capacitación y la rentabilidad de las micro y pequeñas empresas del sector servicio rubro pollería en la provincia de Leoncio Prado, periodo 2016.” El tipo de investigación fue cuantitativa, de nivel gráfico y sin plan de prueba, ya que la acumulación de datos se recogió de forma focalizada en un ejemplo de 12 pollerías de una población de 24, a quienes se les conectó una encuesta de 18 consultas a agentes de la MYPE aplicando el método de revisión. Adquirir los resultados que

acompañan con respecto a los atributos del perfil del ilustrativo legal del MYPE 42% de los agentes con edades comprendidas entre 45 y 64 años. La mayoría son mujeres y la mitad de los delegados de las MYPE han ponderado la universidad sin igual. Las cualidades del MYPE, el 100% de los agentes de la MSE han invertido más de tres años dedicándose a esta acción empresarial. Con respecto a los atributos de Financiamiento, se adquirió que el 83% indica que solicitaron crédito para capital de trabajo, 67% expresaron que solicitaron crédito de las tiendas de la ciudad. Con respecto a las cualidades de la preparación de los agentes legítimos, el 75% se han preparado en la especulación del crédito presupuestario, en cuanto a los atributos de la rentabilidad: 100% creen que el beneficio de su negocio se ha mejorado con la financiación, 100% si confíe en que la preparación obtenida es una empresa o un costo. Por último, las conclusiones son: una gran parte de las pollerías con visión general tienen poco conocimiento sobre el financiamiento, en la medida en que la fuerza laboral necesita prepararse con el objetivo de que puedan crear beneficios

**(Baylon, 2016)** su tesis Titulado “Caracterización del financiamiento, la capacitación y la rentabilidad de las micro y pequeñas empresas sector servicios - rubro restaurantes, del distrito de Surquillo cercado, provincia y departamento DE Lima, periodo 2014-2015.” Mi investigación tuvo como objetivo general determinar las principales características de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro restaurantes del distrito de Surquillo Cercado, provincia y departamento de Lima, Período 2014 – 2015. El estudio fue descriptivo y no experimental y se aplicó una encuesta de 22 preguntas cerradas a las MYPE de una muestra de 20 restaurantes. Llegando a los siguientes resultados: sobre el perfil del emprendedor: el

50% tienen entre 41 a 50 años de años de edad, el 60% es casado y 80% es de género masculino. Sobre las características de las MYPE: el 55% tienen más de 6 años en el mercado, 70% tienen entre 5 a 10 años, el 100% tienen RUC y licencia de funcionamiento y el 80% está en el RER. Sobre el financiamiento: el 85% ha solicitado crédito, 50% fue de Bancos, 40% lo empleó en mejoramiento del local y 65% lo pagó en 24 meses. Sobre la capacitación: el 60% recibió capacitación antes del crédito, 100% capacitó a su personal y 100% considera a la capacitación como inversión. Sobre la rentabilidad: el 100% percibe que mejoró su rentabilidad y las ventas después del financiamiento, el 100% percibe que su empresa es rentable. Por lo que se concluye que las MYPE en estudio han recibido financiamiento, se han capacitado y son rentables.

**(Zarabia, 2016)** en su tesis Titulado “ La capacitación y la rentabilidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicio – rubro hoteles, del distrito de Villa Rica, provincia de Oxapampa, departamento de Pasco, período 2015” La investigación tuvo como objetivo general, determinar las principales características de la capacitación y la rentabilidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicio – rubro hoteles, en el distrito de Villa Rica, provincia de Oxapampa, departamento de Pasco, año 2015. La investigación fue cuantitativa – descriptiva. Para el recojo de la información estuvo dirigida a una muestra de 23 MYPE en el rubro hoteles del distrito de Villa Rica, a quienes se les aplicó un cuestionario de 31 preguntas cerradas, utilizando la técnica de la encuesta. Obteniéndose los siguientes resultados: Del 100,0%, el 65,22% de la población encuestada, aseguran que sí reciben capacitaciones del Estado, mientras que el 34,78% no obtienen estas capacitaciones;

también se obtuvo que el 100,0% de la población, considera que la capacitación mejora su rentabilidad en este rubro. Así mismo aplicando la técnica de la encuesta, se llegó a los siguientes porcentajes: del 100,0%, el 82,61% de la población encuestada, aseguran que la rentabilidad obtenida en su empresa es producto de la capacitación recibida, mientras que el 17,39%, no aseguran que la rentabilidad de su empresa no es producto de una capacitación constante. Por lo tanto del total de las MYPE, el 100,0%, son empresas jurídicas, por lo que se encuentran formalizadas. Finalmente, de acuerdo a la encuesta realizada en las diferentes MYPE, el mayor porcentaje del servicio - rubro hoteles se encuentran capacitadas, por lo tanto, existe un grado de rentabilidad para que dichas empresas mantengan esta eficiencia se debe tener una permanente capacitación en las diferentes MYPE.

**(Figueroa, 2016)** en su tesis titulado “caracterización del financiamiento, la capacitación y la rentabilidad de las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro artesanía del distrito de Taricá - provincia de Huaráz, periodo 2015” El objetivo principal del trabajo de examen fue describir las principales cualidades de financiamiento, preparación y rentabilidad de las MYPE del segmento de obras elaboradas por segmento del segmento de Taricá del período 2015. El sistema utilizado fue cuantitativo a la luz del hecho de que para la acumulación de información y la introducción de resultados se han utilizado estrategias basadas en hechos e instrumentos de estimación. El nivel de la exploración fue distinto, sin embargo, la población y la prueba estaban compuestas por 14 MYPE, a quienes se conectó una encuesta de 24 preguntas, utilizando la revisión que obtuvo los resultados más notables que la acompañan. Con respecto a la preparación, el 86% no

recibió la preparación para la concesión del anticipo, el 7% si lo obtuvo; y 7% no indica. En cuanto a, el 93% insiste en que con el crédito concedido su ganancia comercial se ha mejorado y el 7% no requiere. Por lo tanto, lograr todas las conclusiones más excepcionales; En su mayor parte, las MYPE examinadas utilizan financiamiento externo para dar forma a su capital. Además, con respecto a la preparación de sus trabajadores no están preparados, el 86% de ellos demuestran que no obtuvieron, solo el otro 7% en caso de que se preparen y el 7% no necesita preocuparse por ello. Por último, con respecto a la remuneración, el 93% confía en que el financiamiento permitió mejorar la productividad de su organización.

## **2.2. Bases Teóricas de la Investigación**

### **2.2.1. Definición Capacitación**

Para (Supo, 2015) en su tesis Cita al autor Harris (1980) & Chacaltana (2005) La Capacitación es el conjunto de procesos sistemáticos por medio de los cuales se trata de modificar conocimientos, habilidades mentales y actitudes de los individuos, con el objeto de que estén mejor preparados para resolver problemas referentes a su ocupación Como complemento de lo que este autor menciona, se puede agregar posteriormente que la capacitación, auxilia a los miembros de las organizaciones a desempeñar su trabajo actual. Nos presenta las teorías sobre Capacitación laboral. La Capacitación proporcionada por el empleador es uno de los tópicos donde ha habido más desarrollo teórico en la economía laboral durante las últimas décadas. La teoría predominante es la teoría del capital humano, la cual tiene diversas variantes, pero

también existen algunos desarrollos interesantes del análisis institucionalista. En lo que sigue revisa los principales postulados de cada una de estas teorías (p. 12).

Para (Estrada, 2017) considera que la capacitación, o desarrollo de personal, es toda actividad realizada en una organización, respondiendo a sus necesidades, que busca mejorar la actitud, conocimiento, habilidades o conductas de su persona. Concretamente, la capacitación: • Busca perfeccionar al colaborador en su puesto de trabajo, • En función de las necesidades de la empresa, • En un proceso estructurado con metas bien definidas.

Dados los cambios continuos en la actividad de las organizaciones, prácticamente ya no existen puestos de trabajo estáticos. Cada persona debe estar preparado para ocupar las funciones que requiera la empresa.

La necesidad de capacitación surge cuando hay diferencia entre lo que una persona debería saber para desempeñar una tarea, y lo que sabe realmente. Estas diferencias suelen ser descubiertas al hacer evaluaciones de desempeño, o descripciones de perfil de puesto (p. 28).

### **2.2.2. La teoría de las inversiones en capital humano.**

Para (Supo, 2015) en su tesis cita a los autores Becker (1964) & Leuven, (2001) Workforce Training es la hipótesis del capital humano postulado por. Esta hipótesis se ha desarrollado después de un tiempo, ya que al principio se imaginaba aclarar partes del ciclo de vida de las personas, pero últimamente tiende a centrarse en las

elecciones clave entre empresas y representantes dentro de las marcas. En los rudimentos, esta hipótesis considera la Capacitación como una especulación para el negocio y los trabajadores: esto puede construir la eficiencia del trabajo normal en la empresa, sin embargo, los costos deben ser causados. Demuestra cómo, en cualquier empresa, los intereses en capital humano generan tasas de rendimiento, que deben contrastarse y sus gastos. Estos gastos pueden ser gastos inmediatos o costos de oportunidad.

La preparación El hecho es bastante sencillo: si una organización pone recursos en el hardware, puede venderse siempre que con el objetivo se pueda recuperar esa parte de esta empresa. A causa del capital humano, una vez más, la persona de negocios no puede intercambiar el flujo de efectivo humano para recuperar sus inversiones. Además, parte de las ventajas de estas especulaciones permanecen con el especialista, y en casos diferentes se dirigen a otros futuros gerentes de esos trabajadores. Esta maravilla, la apropiabilidad de las ganancias, los diseños que el tema central de estas especulaciones no es solo su nivel, que tiene que ver con la productividad de la empresa, sin embargo, además de los derechos de propiedad, en otras palabras. La Capacitación técnica o profesional forma parte de inversiones en educación post escuela. Mincer, asumían condiciones de competencia perfecta para responder a estas preguntas; sin embargo, en tiempo recientes, la constatación de que los mercados son imperfectos, ha llevado a la creación de modelos basados en estas condiciones de competencia (p. 13).

### **2.2.3. La Teoría Estándar: Capacitación en condiciones de Competencia Perfecta:**

Para (Supo, 2015) en su tesis cita al autor Becker (1964) El modelo estándar sobre inversiones en Capacitación de la mano de obra, fue propuesto en uno de los trabajos pioneros de El modelo básico asume que los mercados de trabajo y de bienes finales son competitivos. La idea general del modelo, en el que se comparan los beneficios con los costos de la capacitación. Aquí se grafican ingresos y costos asociados a inversiones en capital humano, a lo largo de la vida, específicamente a partir de cierta edad mínima como los 18 años. Existe un perfil de ingresos, sin capacitación, que se inicia en un nivel bajo pero que va creciendo a lo largo de la vida gracias a ganancias en experiencia. Este perfil es comparado como otro perfil, el cual tiene un periodo de capacitación, durante el cual los ingresos son negativos se realiza la inversión (p. 14).

### **2.2.4. Teorías de Capacitación**

Para (Estrada, 2017) son varias las teorías aquí hay algunas hipótesis que de manera verificable han afectado a las diversas formas de lidiar con la preparación, cada uno de ellos fue para. Aprobar diversos niveles o regiones de la asociación. Ha sido hecho inequívocos sus objetivos y objetivos focales, y se podría decir que tienen encantado, en su minuto, de un logro relativo.

En cualquier caso, el avance mecánico y jerárquico está desapareciendo detrás de la legitimidad de estas hipótesis, por lo que también se puede decir que cada nueva

teoría<sup>3</sup> es, por así decirlo, un ajuste de la anterior, intentando en consecuencia "obligar" a las nuevas condiciones y solicitudes.

### **2.2.5. Modelos de Capacitación**

Para (Estrada, 2017) los modelos de capacitación son Una "hipótesis o modelo" constituye un "Sistema de aprendizaje" datos confiables que ofrecen una representación completa de la regularidades y enlaces básicos de la realidad y que representa, aclara y predice la tarea de un conjunto decidido de sus segmentos, siendo a lo largo de estas líneas un reflejo y un reflejo que replica la realidad. Las variables que permiten establecer regularidades en los modelos para Preparándose en la organización, identifícate con: Inspiración al sujeto. Cualquier marco cuya cuestión de trabajo es el individuo, debe tener como comienzo para instarlo a participar, En general, la decepción está garantizada. Todo incluido La mejora de un modelo supone su simplificación, ángulo que generalmente no es concebible para alcanzar en toda su medida debido a la naturaleza multifacética de los procedimientos o maravilla que representa. Sea como fuere, para esta situación, es plausible y básico que cumplas esta condición con el objetivo de que se pueda conectar a través del universo empresarial expansivo contemporáneo. Amplitud de visión Es básico para preparar programas, visto en términos consuetudinarios, aborde solo esos puntos de vista los particulares que tienen que ver con el movimiento inmediato del sujeto y la Perfil de la organización Sin descartar la expansión en costos que puede haber relacionado, la preparación no debe ser una "camisa de con el »que limita la entrada del sujeto a información indirecta, a la luz del hecho de que

Debe recordarse que "cuanto más todo incluido, la preparación del hombre más experimentado será su profundidad de examen y más exhaustiva su valoraciones »y por lo tanto da un aumento más destacado del valor del capital humano de la organización. Avance la autoridad de avances de vanguardia. El avance la innovación es un componente de la condición presente, que es la razón Dentro y fuera del área de dispositivos de trabajo con poco común acentuación en la innovación de PC es una necesidad en la organización actual Correspondencia anticipada. Uno de los peligros que enfrenta la organización contemporánea es la ausencia de correspondencia, ya que los medios especializados accesible permite el comercio de datos sin la necesidad contacto individual La investigación punto por punto de este problema se retira de los objetivos de este trabajo, sin embargo, debe construirse que la preparación necesita asumir una parte dinámica para mantener esto el peligro se convierte en una deficiencia.

#### **2.2.6. Capacitación Indirecta**

Para (**Estrada, 2017**) las Mesas redondas: son quizás el mejor medio para la investigación de cuestiones concretas, particularmente regulatorias, principalmente en el punto en que las autoridades estatales anormales median.

Distribuciones: aquellas que están particularmente alteradas para educar a un cierto problema, independientemente de si está en libros, como folletos, etc. ellos son más bien una manera de ayudar a otro arreglo de preparación directa. Nos Aludimos a las revistas o lanzamientos que se envían al personal, con el Espero tomar datos que sean

intrigantes, y dentro de que un segmento se utiliza para algunas instrucciones hipotéticas.

Diversos medios: la utilización de películas filmadas y demás.

Ventajas de preparar asociaciones.

- Conduce a un mayor beneficio y ejercicios más positivos.
- Mejorar la información de la situación en todos los niveles.
- Eleva la determinación de la fuerza de trabajo.
- Ayudar al personal a relacionarse con los objetivos de la asociación.
- Crea una imagen superior.
- Mejora la relación subordinada del administrador.
- Ayuda en la planificación de ayudantes para el trabajo.
- Ayuda en los enfoques de comprensión y recepción.
- La toma de decisiones y el pensamiento crítico se simplifican.
- Contribuye al desarrollo de pioneros y pioneros.
- Aumentar la eficiencia y la naturaleza del trabajo.
- Ayuda a minimizar los gastos en numerosas zonas.
- Promueve la correspondencia a través de la asociación.
- Reduce la presión y permite la administración de las regiones de contención.

### **2.2.7. Capacitación de las MYPE**

Para (Méndez, 2016) indica que el objetivo de la preparación de MYPE es dar particulares beneficios de participación especializada en el grado de la incorporación de menor escala y pocas organizaciones, en lo que respecta a asociación, financiación, exhibidores de aparatos y administración autorizada; busca sectores de negocios para tus artículos, técnicas de mostrar, y así sucesivamente. Los ejercicios incluyen: investigaciones líderes asuntos monetarios, legítimos y sociales en el campo de unión de MYPE, componer ocasiones de preparación,

Particularmente en un esfuerzo conjunto con las universidades, autoridades abiertas, expertos y profesionales, dan exhortación a MYPE sobre cuestiones de su habilidad;

Enfocar la documentación y los datos en el campo de tus problemas; dispersar los efectos de su trabajo y examina, y además, la referencia del libro característico.

En diferentes foros nacionales y vecinales, ha habido diferentes propuestas con respecto a la preparación de los MYPE, que comprenden:

- Determinar en los planes financieros de los Ministerios de la Creación, Industria y Turismo y Trabajo, tiendas para el Entrenamiento de las MYPE.
- Evita que la remuneración programada funcione obligaciones con el Tesoro, de créditos originados en preparando.

- Incluir impulsos únicos para los ejercicios fue para señoras, trabajadores precalificados, personas paralizadas y Cursos web
- Creación de un Fondo Nacional Rotatorio con financiamiento externo.
- Creación de líneas de crédito particulares por Bancos de preparación de MYPE.
- Campaña nacional para la difusión del sistema MYPE.
- Establecer marcos de evaluación de la ejecución de los MYPE.
- Creación de un Premio Nacional de Entrenamiento

### **2.2.8. Teoría de Rentabilidad**

Según **(Roque, 2015)** menciona en sus tesis la rentabilidad es el rendimiento de la inversión medido mediante las correspondientes ecuaciones de equivalencia financiera. Es por ello, que nos presenta dos teorías para el tratamiento de la rentabilidad. (Pág. 34).

#### **a) Teoría de la rentabilidad y del riesgo en el modelo de Markowitz**

Markowitz avanza con otra hipótesis, demostrando que el especulador diferenciará su empresa entre varias opciones que ofrecen la mayor estimación de ejecución renovada. Basar esta nueva profesión depende de la ley de números enormes que muestra que la ejecución real de una cartera será un incentivo supuesto para la ganancia normal. El reconocimiento de esta hipótesis acepta que la presencia de una cartera teórica con la mayor ganancia extrema y con un riesgo insignificante que, claramente, sería ideal para el líder equilibrado relacionado con el dinero. Esa es la

razón, con esta hipótesis, supone que la cartera con la ganancia más extrema a la mode no necesita ser la que tenga un nivel básico de riesgo. De esta manera, el especialista en finanzas monetarias puede construir su rendimiento normal aceptando una distinción de riesgo adicional o, lo que es lo mismo, puede disminuir su riesgo produciendo parte de su beneficio refrescado normal.

### **b) Teoría de la rentabilidad y del riesgo en el modelo de mercado de Sharpe**

Según **(Roque, 2015)** en su tesis menciona a El modelo de mercado de Sharpe (1963) surgió como un caso particular del modelo diagonal del mismo autor que, a su vez, fue el resultado de un proceso de simplificación que Sharpe realizó del modelo pionero de su maestro Markowitz. Sharpe consideró que el modelo de Markowitz implicaba un dificultoso proceso de cálculo ante la necesidad de conocer de forma adecuada todas las covarianzas existentes entre cada pareja de títulos. Para evitar esta complejidad, Sharpe propone relacionar la evolución de la rentabilidad de cada activo financiero con un determinado índice, normalmente macroeconómico, únicamente. Este fue el denominado modelo diagonal, debido a que la matriz de varianzas y covarianzas solo presenta valores distintos de cero en la diagonal principal, es decir, en los lugares correspondientes a las varianzas de las rentabilidades de cada título. Como se ha indicado, el modelo de mercado es un caso particular de la diagonal. Dicha particularidad se refiere al índice de referencia que se toma, siendo tal el representativo de la rentabilidad periódica que ofrece el mercado de valores.

### **2.2.9. Tipos de rentabilidad**

Para **(Roque, 2015)** señala que existen dos tipos de rentabilidad

#### **a) La rentabilidad económica**

En la rentabilidad económica, referida a un determinado periodo de tiempo, del rendimiento de los activos de una empresa con independencia de la financiación de los mismos. A la hora de definir un indicador de rentabilidad económica nos encontramos con tantas posibilidades como conceptos de resultado y conceptos de inversión relacionados entre sí. Sin embargo, sin entrar en demasiados detalles analíticos, de forma genérica suele considerarse como concepto de resultado el Resultado antes de intereses e impuestos, y como concepto de inversión el Activo total a su estado medio.

Resultado antes de intereses e impuestos.

#### **b) Rentabilidad Financiera.**

La ROE, es una medida, referida a un determinado periodo de tiempo, del rendimiento obtenido por esos capitales propios, generalmente con independencia de la distribución del resultado. Para el cálculo de la rentabilidad financiera, a diferencia de la rentabilidad económica, existen menos divergencias en cuanto a la expresión de cálculo de la misma. La más habitual es la siguiente como concepto de resultado la expresión más utilizada es la de resultado neto, considerando como tal al resultado del ejercicio.

### **2.2.10. Otras Teorías de la rentabilidad**

Para (Figuroa, 2016) La rentabilidad es el rendimiento de la inversión medido mediante las correspondientes ecuaciones de equivalencia financiera. Es por ello, que nos presenta dos teorías para el tratamiento de la rentabilidad. Teoría de la rentabilidad y del riesgo en el modelo de Markowitz avanza con una nueva teoría, indicando que el inversor diversificará su inversión entre diferentes alternativas que ofrezcan el máximo valor de rendimiento actualizado. Para fundamentar esta nueva línea de trabajo se basa en la ley de los grandes números indicando que el rendimiento real de una cartera será un valor aproximado a la rentabilidad media esperada.

## **2.3. Marco Conceptual**

### **2.3.1. Definiciones de las micro y pequeñas empresas**

Es la unidad económica constituida por una persona natural o jurídica, quienes estén dispuesto a formalizarse, bajo cualquier forma de organización o gestión empresarial contemplada en la legislación vigente, que tiene como objeto desarrollar actividades de extracción, transformación, producción, comercialización de bienes prestación de servicios. Cuando en esta Ley se hace mención a la sigla MYPE.

### **2.3.2 Características de las MYPE**

Número de trabajadores: Microempresa: de uno (1) a diez (10) especialistas integrales. Empresa independiente: de uno (1) a cien (100) trabajadores integrales. b)

Ventas anuales de microempresas: hasta la medida más extrema de 150 Unidades tributarias (UIT). Empresa independiente: hasta la medida más extrema de 1.700 Unidades Tributarias (UIT). La expansión en la medida más extrema de acuerdos anuales mostrada para la Pequeña Empresa debe controlarse por Decreto Supremo apoyado por el Ministro de Economía y Finanzas cada dos (2) años y puede no ser tanto como la variedad de tasa combinada del ostensible PIB en dicho período. Sunat (2012) Las sustancias públicas y privadas mejorarán la consistencia de los criterios de estimación teniendo en cuenta el objetivo final de fabricar una base de datos homogénea que permita la lucidez del plan y la utilización de arreglos abiertos para el avance y la formalización de la parte.

### **2.3.3. Definición de la capacitación**

Según **(Figueroa, 2016)** en su tesis mencionan los autores: Sutton (2001) & Gaxiola (2011) La capacitación es la adquisición de conocimientos, principalmente de carácter técnico, científico y administrativo. Prepararse como el procedimiento de aprendizaje al que un hombre está sujeto con un objetivo final específico para obtener y construir el origen de pensamientos dinámicos mediante la extensión de procedimientos mentales e hipótesis para establecer opciones no programadas. Diferentes hipótesis también expresan que la preparación es la disposición de las preguntas sobre la posición que debe realizarse de manera productiva y viable, es un aparato crucial para la Gestión de Recursos Humanos, es un proceso organizado, eficiente y resuelto que trata de alterar, mejorar y extender el aprendizaje, las aptitudes y las actitudes del personal nuevo o actual, debido a su procedimiento común de progreso, desarrollo y ajuste a las nuevas condiciones internas y externas.

Es un movimiento ordenado, ordenado y duradero, cuya utilidad universal es preparar, crear y coordinar los recursos humanos para el procedimiento rentable, mediante el aprendizaje, la mejora de las aptitudes y los estados de ánimo esenciales para la mejor ejecución de todos los trabajadores en su presente. y cargos futuros y ajustarlos a las solicitudes cambiantes de la tierra. Inesperadamente, la preparación no debe confundirse con la preparación; la última, incluida la transmisión de información que hace que el individuo sea apropiado para el hardware o el aparato (p.20).

#### **2.3.4. Definición de la rentabilidad.**

**(Figueroa, 2016)** es la ganancia que produce una empresa. lo que no sólo evita las pérdidas, sino que, además, permite obtener una ganancia, un excedente por encima del conjunto de gastos de la empresa, es uno de los conceptos más importantes en las empresas modernas y más utilizado por la comunidad de negocios. La rentabilidad es lo que buscan los inversores al invertir sus ahorros en las empresas. Además la rentabilidad es lo que miden los inversores al decidir si reinvierten sus ah en una determinada compañía, o si, por el contrario, retiran sus fondos (p. 21).

### **III.- METODOLOGÍA**

#### **3.1. Diseño de la Investigación**

El presente estudio corresponde a un tipo de investigación sustantiva descriptiva, No experimental Porque se realizará sin manipular deliberadamente las variables, se observará el fenómeno tal como se encuentra dentro de su contexto para después analizarlo. Transversal se recolectarán los datos en un solo momento en un tiempo único su propósito será describir las variables, es decir en una sola ocasión. Su propósito es describir las características de las variables, y analizar su incidencia en un contexto dado (Sampieri 2003).

**Variable 1:** Capacitación

**Variable 2:** Rentabilidad

#### **3.2. Universo y Muestra**

##### **3.2.1. La población.**

Según Tamayo (2012). La población es la totalidad de un fenómeno de estudio, incluye la totalidad de unidades de análisis o entidades de población que integran dicho fenómeno y que debe cuantificarse para un determinado estudio. (p.180). La población estará conformada por 17 MYPE ubicados en el barrio Túpac Amaru quienes se dedican a este rubro.

##### **3.2.2. Muestra.**

Se utilizará el muestreo no probabilístico por conveniencia o intencional porque: No

se hace en base a fórmulas de probabilidad si no de acuerdo al criterio y toma de decisiones del investigador. Se tomará a 14 representantes legales de las MYPE estudiadas.

### 3.3. Definición y Operación de Variables

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
<b>CAPACITACIÓN</b>	Son algunas características relacionadas a la capacitación personal en las MYPE	Recibió capacitación antes del otorgamiento del negocio	Nominal: Si No A veces
		Número de veces que se ha capacitado el personal de gerencia en los dos últimos años	Ordinal: Uno Dos Tres a mas
		Los trabajadores de la empresa se capacitan	Nominal: Si No
		Número de veces que se han capacitado los trabajadores de la empresa en los dos últimos años	Ordinal: Uno Dos Tres Más tres.
		Tipo de cursos en los cuales se capacita el personal de la empresa.	Nominal: Inversión del crédito Marketing empresarial Manejo empresarial Otros
		Considera la capacitación como una inversión.	Nominal: Si No
		Cree que la capacitación mejora la rentabilidad de su empresa	Nominal: Si No
		Cree que la capacitación mejora la competitividad de la empresa	Nominal: Si No

<b>VARIABLE</b>	<b>DEFINICIÓN CONCEPTUAL</b>	<b>DEFINICIÓN OPERACIONAL INDICADORES</b>	<b>ESCALA DE MEDICIÓN</b>
<b>RENTABILIDAD</b>	Percepción que tienen los propietarios y/o gerentes de las MYPE de la rentabilidad de sus empresas en el periodo de estudio.	Antigüedad de la MYPE.	Razón Un año Dos años Tres años Más de tres años.
		Número de trabajadores	Razón: 1-5 6-10 10-15 16-20 20-25 más de 25
		Tipo de financiamiento	Nominal: Propio Ajeno
		Objetivo de las MYPE	Nominal: Maximizar ganancias Dar empleo a la familia. Generar ingresos para la familia. Otros

<b>VARIABLE</b>	<b>DEFINICIÓN CONCEPTUAL</b>	<b>DEFINICIÓN OPERACIONAL INDICADORES</b>	<b>ESCALA DE MEDICIÓN</b>
Perfil de los propietarios y/o gerentes de las MYPE	Son algunas características de los propietarios y/o gerente de la MYPE	Edad	Años 18-30 AÑOS 31- 50 AÑOS 51 A MAS AÑOS
		Sexo	Nominal: Masculino Femenino

		Grado de instrucción	Nominal: Sin Instrucción Primaria Secundaria Instituto Universitario
		profesión	Nominal: Administrador Docente Contador Ninguno Otros

### **3.4. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos**

#### **TÉCNICA**

##### **Encuesta:**

Para el desarrollo de la presente investigación se aplicará la técnica de la encuesta.

#### **INSTRUMENTO**

##### **Instrumento**

El Instrumento será un cuestionario con la finalidad de contrastar los resultados, analizando las coincidencias y diferencias.

Estos datos o información que va a recolectarse son el medio a través del cual se prueban las hipótesis, se responden las preguntas de investigación y se logran los objetivos de estudio originado del problema de investigación. Para ello es preciso establecer los objetivos en la investigación, seleccionar la población o muestra objeto de estudio, elaborar las preguntas de la encuesta en mención, aplicarlas y finalmente

son procesadas para su respectiva descripción, análisis y discusión.

### **3.5. Plan de Análisis**

Se realizará un análisis descriptivo de las variables en estudio. Los resultados son presentados en tablas de distribución de frecuencias absolutas y relativas porcentuales, así como gráficos estadísticos. Para el procesamiento de los datos se utilizó el programa informático Microsoft Excel 2010.

### 3.6. Matriz de Consistencia

PROBLEMA	OBJETIVOS	VARIABLES	UNIVERSO Y MUESTRA	MÉTODOS	TÉCNICA E INSTRUMENTO
¿Cuáles son las principales características de la capacitación, y la rentabilidad de las micro y pequeñas empresas del sector servicio rubro cabinas de internet del barrio Túpac Amaru del distrito Juliaca año 2017?	<p><b>Objetivo General.</b></p> <p>Describir las principales características de la capacitación, y la rentabilidad de las micro y pequeñas empresas del sector servicio rubro cabinas de internet del barrio Túpac Amaru del distrito Juliaca año 2017.</p> <p><b>Objetivos Específicos.</b></p> <p>Describir las principales características de las micro y pequeñas empresas del sector servicio rubro cabinas de internet del barrio Túpac Amaru del distrito Juliaca año 2017.</p> <p>Describir las principales características de la capacitación, de las micro y pequeñas empresas del sector servicio rubro cabinas de internet del barrio Túpac Amaru del distrito Juliaca año 2017.</p> <p>Describir principales características de la rentabilidad de las micro y pequeñas empresas del sector servicio rubro cabinas de internet del barrio Túpac Amaru del distrito Juliaca año 2017</p>	<p><b>CAPACITACIÓN</b></p> <p>Capacitación es la adquisición de conocimientos, principalmente de carácter técnico, científico y administrativo. Es decir, es la preparación teórica que se les da al personal (nivel administrativo) con el objeto de que cuente con los conocimientos adecuados para cubrir el puesto con toda la eficiencia.</p> <p><b>RENTABILIDAD</b></p> <p>La rentabilidad es lo que buscan los inversores al invertir sus ahorros en las empresas. Además la rentabilidad es lo que miden los inversores al decidir si reinvierten sus ah en una determinada compañía, o si, por el contrario, retiran sus fondos.</p>	<p><b>La población.</b></p> <p>La población estará constituida por 17 micros y pequeñas empresas dedicadas al sector y rubro en estudio</p> <p><b>Muestra.</b></p> <p>Para la muestra se tomara a 14 representantes legales de las MYPE estudiadas.</p>	<p>El diseño que se utilizó en esta investigación fue no experimental – descriptivo.</p> <p>Dónde: <math>M \implies O</math></p> <p>M = Muestra conformada por las MYPE encuestadas.</p> <p>O = Observación de las variables: capacitación y rentabilidad.</p>	<p><b>TÉCNICA</b></p> <p><b>Encuesta:</b></p> <p>Para el desarrollara de la presente investigación se aplicara la técnica de la encuesta.</p> <p><b>INSTRUMENTO</b></p> <p><b>Instrumento</b></p> <p>El Instrumento será un cuestionario con la finalidad de contrastar los resultados, analizando las coincidencias y diferencias.</p>

### 3.7. Principios Éticos

**Respeto:** El respeto en las relaciones interpersonales comienza en la persona en el reconocimiento del mismo como entidad única, que necesita y quiere comprender al otro, consiste en saber valorar los intereses y necesidades de la otra persona.

**Responsabilidad:** Capacidad de comprometerse con el cumplimiento de las tareas encomendadas, es el valor que permite a la persona reflexionar, administrar, orientar y valorar las consecuencias de sus actos.

**Profesionalidad:** Es la ética con nosotros mismos. Capacidad de trabajo, disciplina, formación continua, perseverancia e interés.

**Confianza:** Es la confianza de seguridad hacia una persona firme que alguien tiene hacia otra persona o cosa. Cuando alguien confía en otro, cree que puede predecir sus acciones y comportamientos, la confianza simplifica las relaciones sociales.

**Veracidad:** Es la cualidad de lo que es verdadero o veraz, y esta conforma con la verdad y se ajusta a ella. Es un valor moral positivo que busca la verdad.

## **IV.- RESULTADOS**

### **4.1. Resultados**

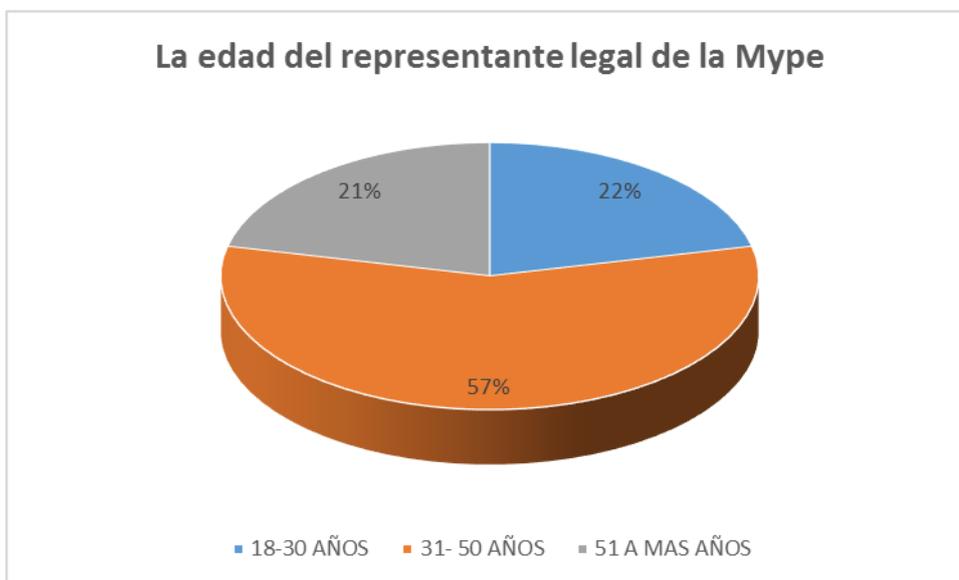
Para el presente trabajo de Investigación se muestra las tablas y figuras el cual se ilustran de la siguiente manera:

**Tabla 1**

*La edad del representante legal de la MYPE*

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
18-30 AÑOS	3	21
31- 50 AÑOS	8	57
51 A MÁS AÑOS	3	22
TOTAL	14	100

**Fuente:** Elaborado según resultados de la Aplicación de Instrumento de Encuesta



**Figura 1** La edad del representante legal de la MYPE

**Fuente:** Elaborado según resultados en la tabla

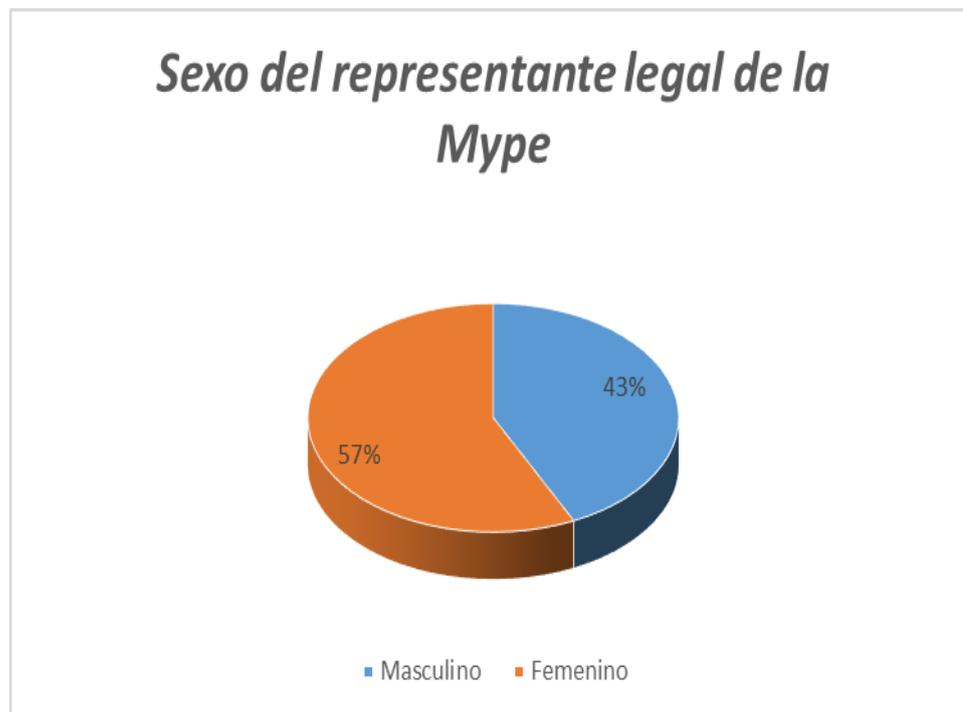
La tabla N<sup>a</sup> 01 muestra en los resultados del 100%, un 57% de 31 años a 50 años, el 22% representa a las edades de 51 años a más y un 21% de 18 a 30 años. Esto demuestra que los representantes son personas que sus edades oscilan de 31 a 50 años.

**Tabla 2**

*Sexo del representante legal de la MYPE*

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Masculino	6	43
Femenino	8	57
TOTAL	14	100

**Fuente:** Elaborado según resultados de la Aplicación de Instrumento de Encuesta



**Figura 2** Sexo del representante legal de la MYPE

**Fuente:** Elaborado según resultados en la tabla

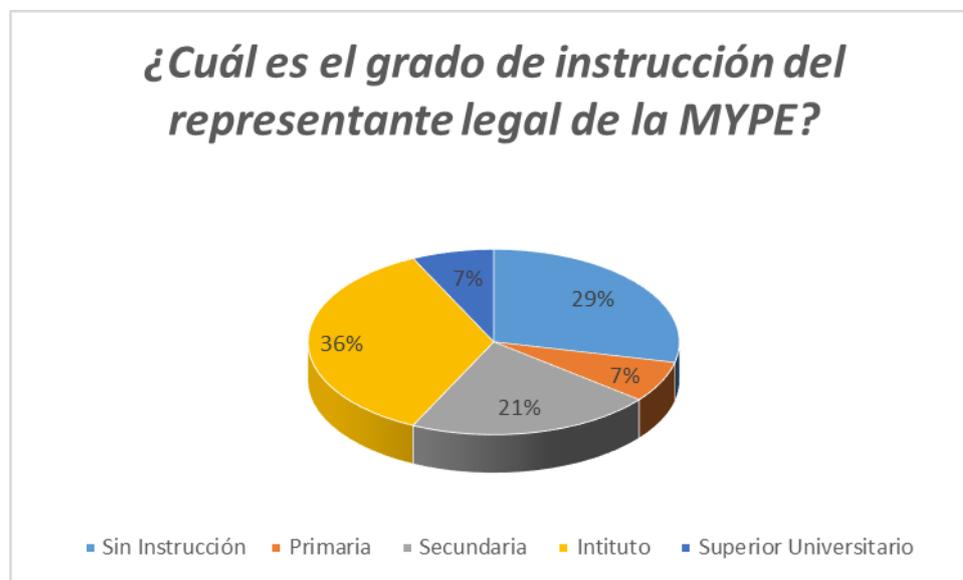
La tabla N<sup>o</sup> 02 muestra en los resultados que del 100% el 57% del sexo femenino, 43% representa al sexo masculino como representantes legales de la MYPE y. Esto demuestra que los representantes legales de la MYPE en su mayoría son personas del sexo femenino.

**Tabla 3**

*¿Cuál es el grado de instrucción del representante legal de la MYPE?*

<b>Ítem</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Sin Instrucción	4	29
Primaria	1	7
Secundaria	3	21
Instituto	5	36
Superior Universitario	1	7
<b>Total</b>	<b>14</b>	<b>100</b>

**Fuente:** Elaborado según resultados de la Aplicación de Instrumento de Encuesta



**Figura 3** ¿Cuál es el grado de instrucción del representante legal de la MYPE?

**Fuente:** Elaborado según resultados en la tabla

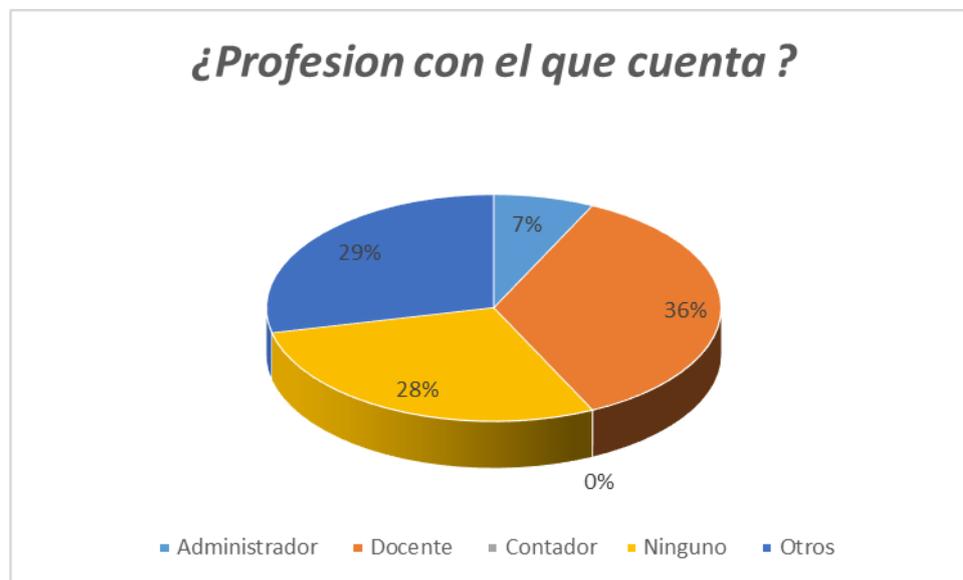
La tabla N° 03 muestra en los resultados del 100% el 36 % manifiesta tener estudio en instituto, 29% representa al grado sin instrucción, el 21% de los encuestados secundaria, el 7% primaria, mientras el 7% manifiesta tener estudios superior universitario. Esto demuestra que los representantes de la MYPE cuentan con grado de instrucción en institutos.

**Tabla 4**

*¿Qué cargo desempeña en la empresa? Profesión*

<b>Ítem</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Administrador	1	7
Docente	5	36
Contador	0	0
Ninguno	4	29
Otros	4	28
<b>Total</b>	<b>14</b>	<b>100</b>

**Fuente:** Elaborado según resultados de la Aplicación de Instrumento de Encuesta



**Figura 4** ¿Qué cargo desempeña en la empresa? Profesión

**Fuente:** Elaborado según resultados en la tabla

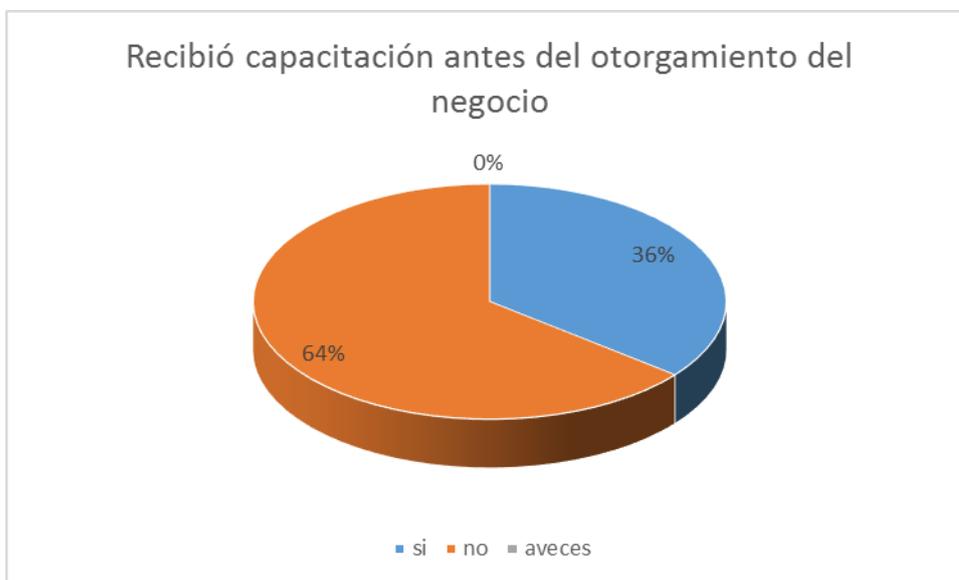
La tabla N<sup>a</sup> 04 muestra en los resultados que del 100% el 36% docente, el 29% otros, el 29% ninguna, el 28% otros y 7% es administrador, Esto demuestra que la profesión que cuentan en su mayoría es docente.

**Tabla 5**

*Recibió capacitación antes del otorgamiento del negocio*

<b>Ítem</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Si	5	36
No	9	64
A veces	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>14</b>	<b>100</b>

**Fuente:** Elaborado según resultados de la Aplicación de Instrumento de Encuesta



**Figura 5** Recibió capacitación antes del otorgamiento del negocio

**Fuente:** Elaborado según resultados en la tabla

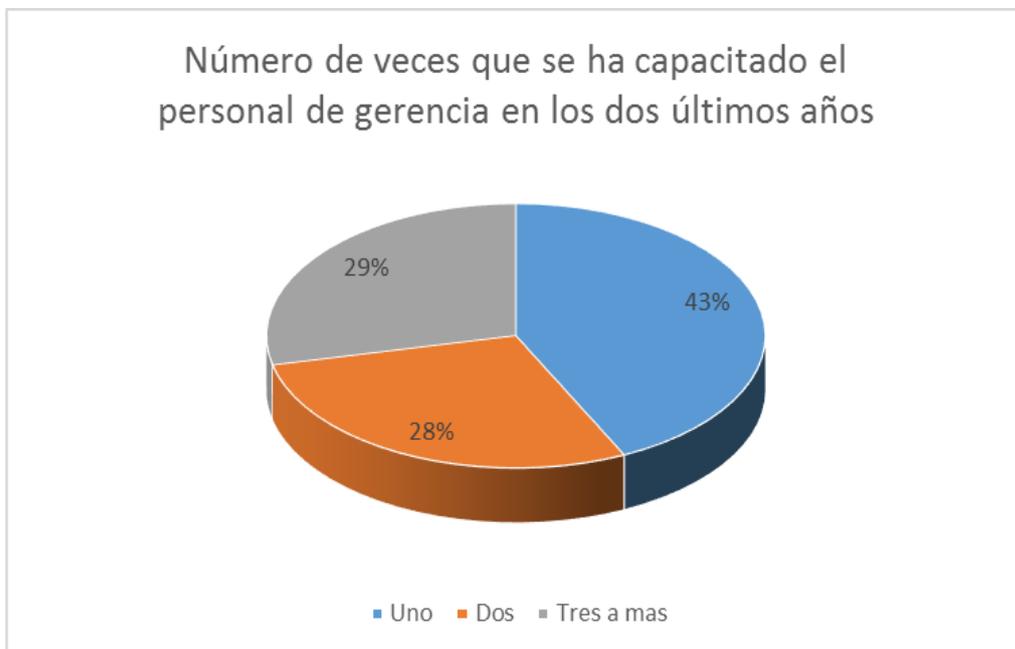
La tabla N<sup>a</sup> 05 muestra en los resultados que del 100% el 64% no, 36% manifiesta que sí, y el 0% a veces. Esto demuestra que no reciben capacitación antes del otorgamiento del negocio.

**Tabla 6**

*Número de veces que se ha capacitado el personal de gerencia en los dos últimos años*

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Uno	6	43
Dos	4	29
Tres a mas	4	28
<b>TOTAL</b>	<b>14</b>	<b>100</b>

**Fuente:** Elaborado según resultados de la Aplicación de Instrumento de Encuesta



**Figura 6** Número de veces que se ha capacitado el personal de gerencia en los dos últimos años

**Fuente:** Elaborado según resultados en la tabla

La tabla N<sup>a</sup> 06 muestra en los resultados que del 100% el 43% que el número de veces que se ha capacitado al personal de gerencia en los dos últimos años fue una vez, el 29% dos, el 28% tres a más. Esto demuestra Número de veces que se ha capacitado el personal de gerencia en los dos últimos años es una sola vez.

**Tabla 7**

*Los trabajadores de la empresa se capacitan*

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Si	4	29
No	10	71
TOTAL	14	100

**Fuente:** Elaborado según resultados de la Aplicación de Instrumento de Encuesta



**Figura 7** Los trabajadores de la empresa se capacitan

**Fuente:** Elaborado según resultados en la tabla

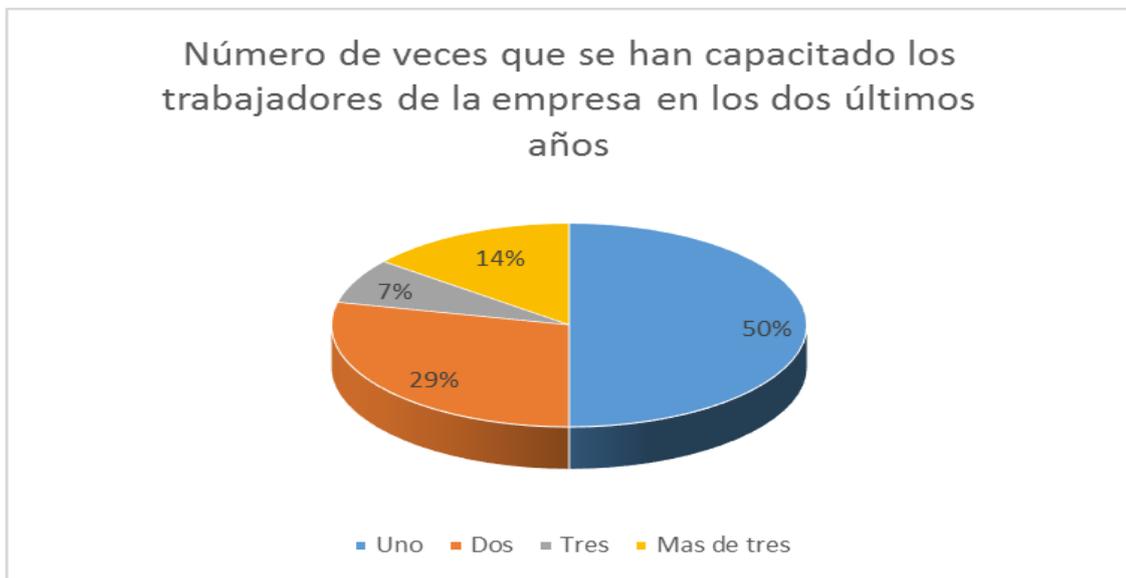
La tabla N<sup>a</sup> 07 muestra en los resultados que del 100% el 71% manifiesta que no se capacitan, el 29% sí. Esto demuestra que los trabajadores no se capacitan.

**Tabla 8**

*Número de veces que se han capacitado los trabajadores de la empresa en los dos últimos años*

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Uno	7	50
Dos	4	29
Tres	1	7
Más de tres	2	14
TOTAL	14	100

**Fuente:** Elaborado según resultados de la Aplicación de Instrumento de Encuesta



**Figura 8** Número de veces que se han capacitado los trabajadores de la empresa en los dos últimos años

**Fuente:** Elaborado según resultados en la tabla

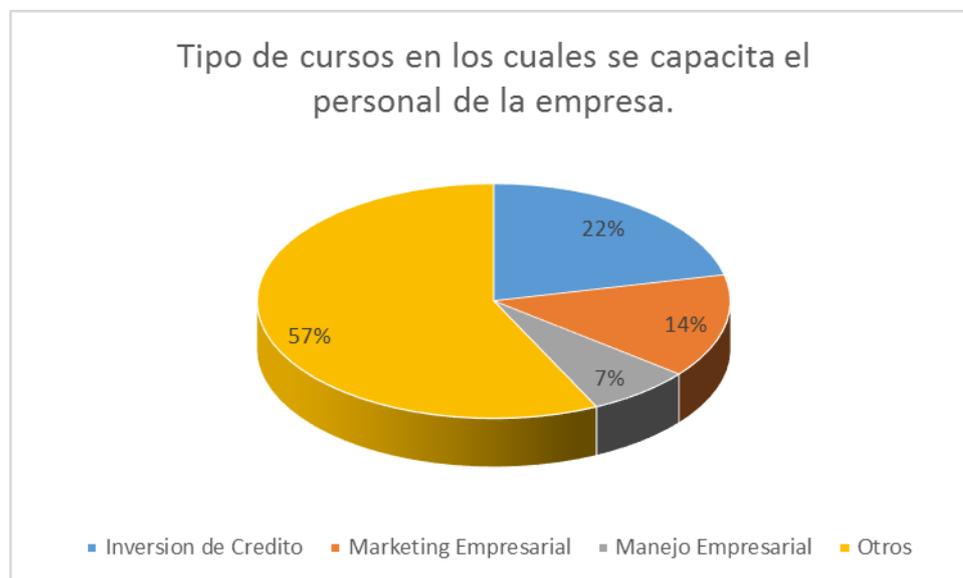
La tabla N<sup>a</sup> 08 muestra en los resultados que del 100% el 50% una vez, el 29% dos, el 29% tres, y el 14% más de tres. Esto demuestra que el número de veces que se ha capacitado a los trabajadores de la empresa en los dos últimos años es una sola vez.

**Tabla 9**

*Tipo de cursos en los cuales se capacita el personal de la empresa.*

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Inversión de Crédito	3	22
Marketing Empresarial	2	14
Manejo Empresarial	1	7
Otros	8	57
TOTAL	14	100

**Fuente:** Elaborado según resultados de la Aplicación de Instrumento de Encuesta



**Figura 9** Tipo de cursos en los cuales se capacita el personal de la empresa.

**Fuente:** Elaborado según resultados en la tabla

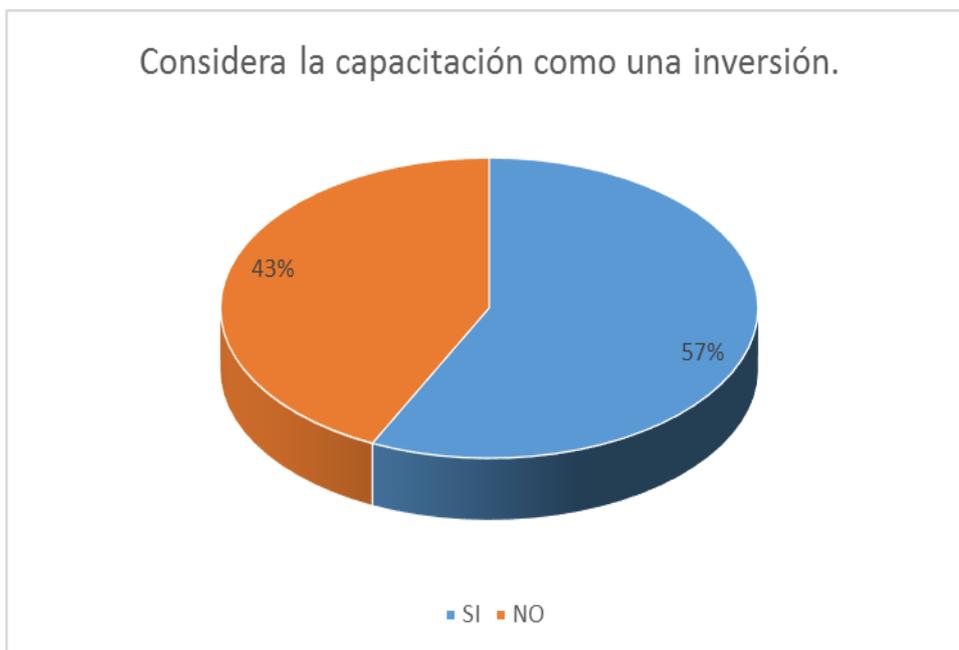
La tabla N<sup>a</sup> 06 muestra en los resultados que del 100% el 57% otros, 22% inversión de crédito, el 14% marketing empresarial, el 7% manejo empresarial, y. Esto demuestra que el tipo de cursos que se capacita al personal de la empresa son otros temas.

**Tabla 10**

*Considera la capacitación como una inversión.*

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
SI	8	57
NO	6	43
TOTAL	14	100

**Fuente:** Elaborado según resultados de la Aplicación de Instrumento de Encuesta



**Figura 10** Considera la capacitación como una inversión.

**Fuente:** Elaborado según resultados en la tabla

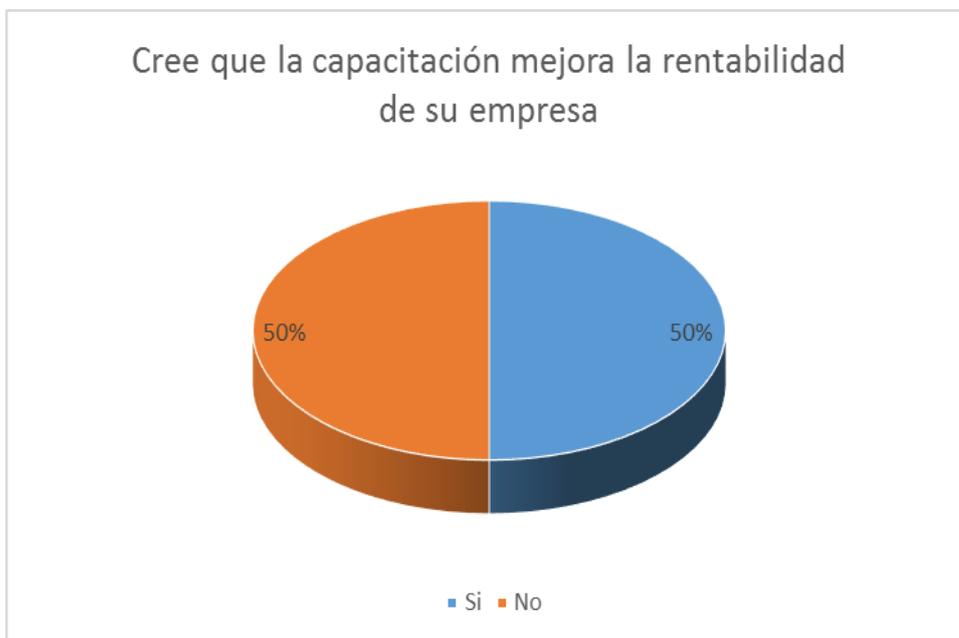
La tabla N<sup>a</sup> 10 muestra en los resultados que del 100% el 57% consideran que si, y el 43% no. Esto demuestra que se considera la capacitación como una inversión.

**Tabla 11**

Cree que la capacitación mejora la rentabilidad de su empresa

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Si	7	50
No	7	50
TOTAL	14	100

**Fuente:** Elaborado según resultados de la Aplicación de Instrumento de Encuesta



**Figura 11** Cree que la capacitación mejora la rentabilidad de su empresa

**Fuente:** Elaborado según resultados en la tabla

La tabla N<sup>a</sup> 11 muestra en los resultados que del 100% el 50% consideran que, si mejora la rentabilidad, y el 50% no considera que es importante la capacitación para mejorar la capacitación. Esto demuestra que ambos consideran que mejora y la otra parte no mejora la capacitación en su rentabilidad.

**Tabla 12**

*Cree que la capacitación mejora la competitividad de la empresa*

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Si	9	64
No	5	36
TOTAL	14	100

**Fuente:** Elaborado según resultados de la Aplicación de Instrumento de Encuesta



**Figura 12** Cree que la capacitación mejora la competitividad de la empresa

**Fuente:** Elaborado según resultados en la tabla

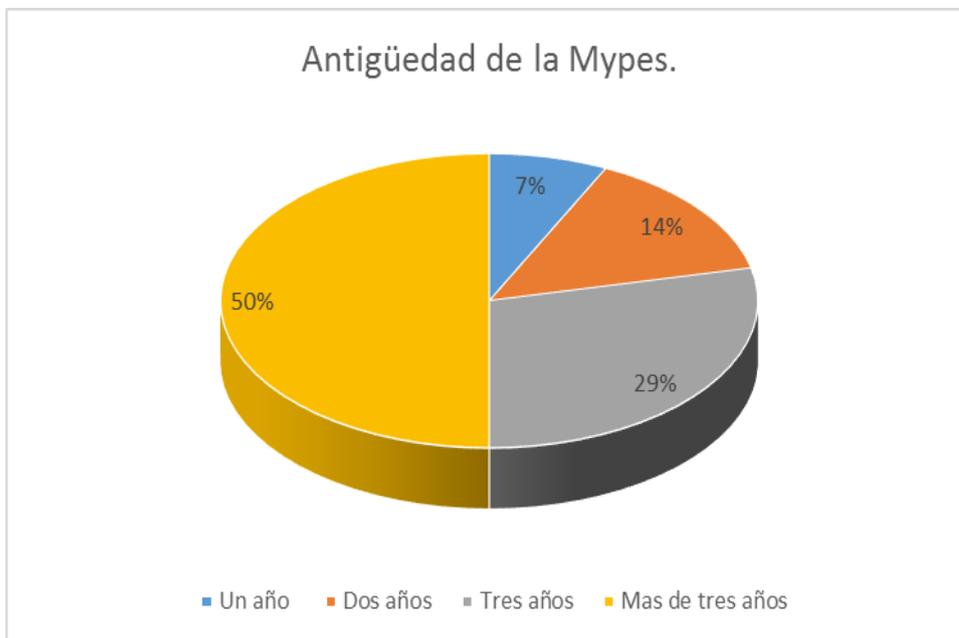
La tabla N<sup>a</sup> 12 muestra en los resultados que del 100% el 64% consideran que si, y el 36% no. Esto demuestra que la capacitación mejora la competitividad de la empresa.

**Tabla 13**

*Antigüedad de la MYPE.*

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Un año	1	7
Dos años	2	14
Tres años	4	29
Más de tres años	7	50
TOTAL	14	100

**Fuente:** Elaborado según resultados de la Aplicación de Instrumento de Encuesta



**Figura 13** Antigüedad de la MYPE.

**Fuente:** Elaborado según resultados en la tabla

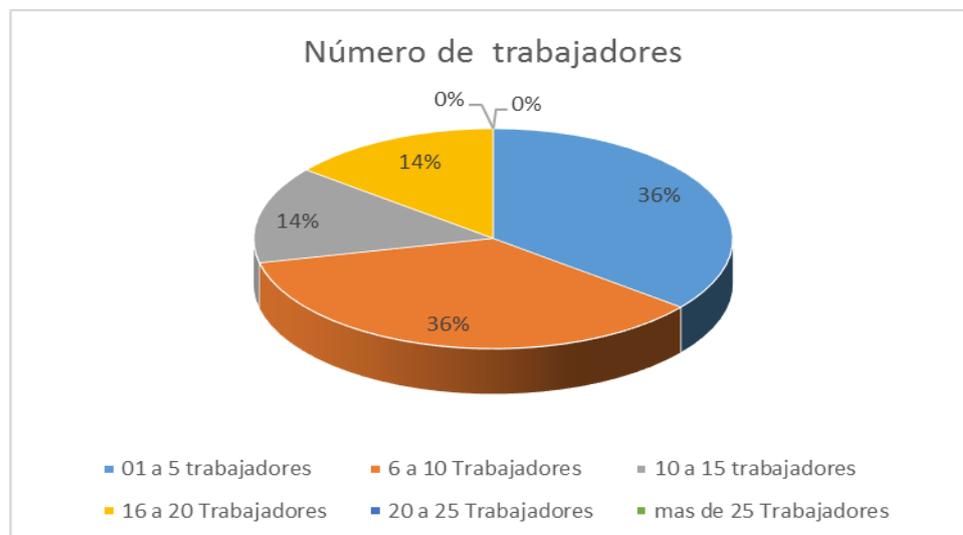
La tabla N<sup>a</sup> 13 muestra en los resultados que del 100% el 50 % más de tres años el 29% tres años, el 14% dos años ,7% manifiesta un año. Esto demuestra que la antigüedad de la MYPE es tres años.

**Tabla 14**

*Número de trabajadores*

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
01 a 5 Trabajadores	5	36
6 a 10 Trabajadores	5	36
10 a 15 trabajadores	2	14
16 a 20 Trabajadores	2	14
20 a 25 Trabajadores	0	0
más de 25 Trabajadores	0	0
TOTAL	14	100

**Fuente:** Elaborado según resultados de la Aplicación de Instrumento de Encuesta



**Figura 14** Número de trabajadores

**Fuente:** Elaborado según resultados en la tabla

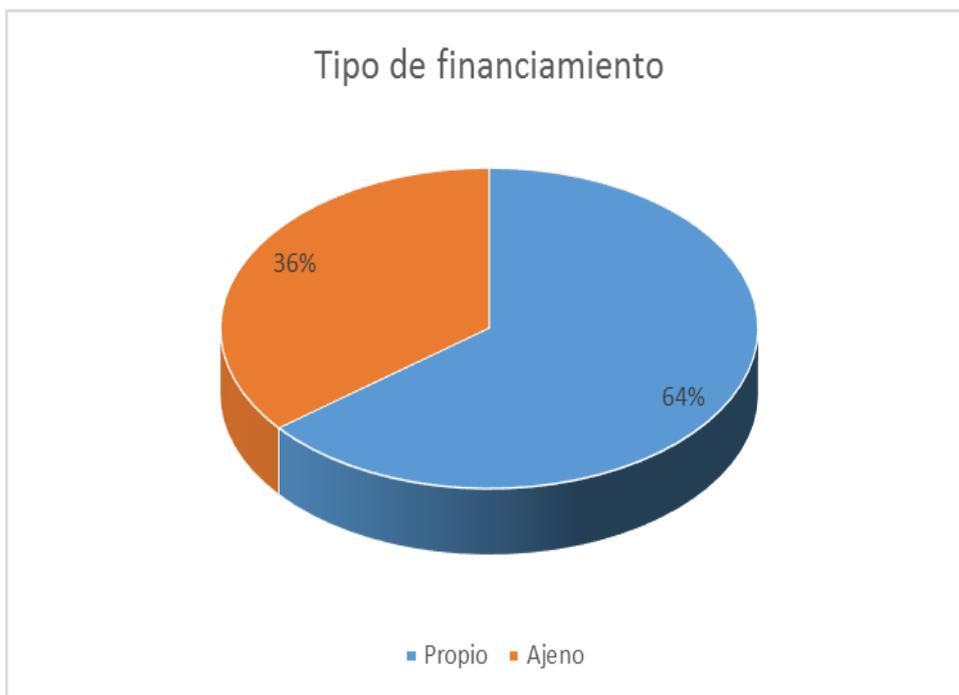
La tabla N<sup>a</sup> 14 muestra en los resultados del 100% el 36% manifiesta tener de 01 a 5 trabajadores, el 36% manifiesta tener entre 6 a 10 trabajadores, el 14% de 10 a 15 trabajadores, el 14% de 16 a 20 trabajadores, y el 0% más de 20 trabajadores. Esto demuestra que el número de trabajadores de su empresa son de 1 a 10 trabajadores.

**Tabla 15**

*Tipo de financiamiento*

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Propio	9	64
Ajeno	5	36
TOTAL	14	100

**Fuente:** Elaborado según resultados de la Aplicación de Instrumento de Encuesta



**Figura 15** Tipo de financiamiento

**Fuente:** Elaborado según resultados en la tabla

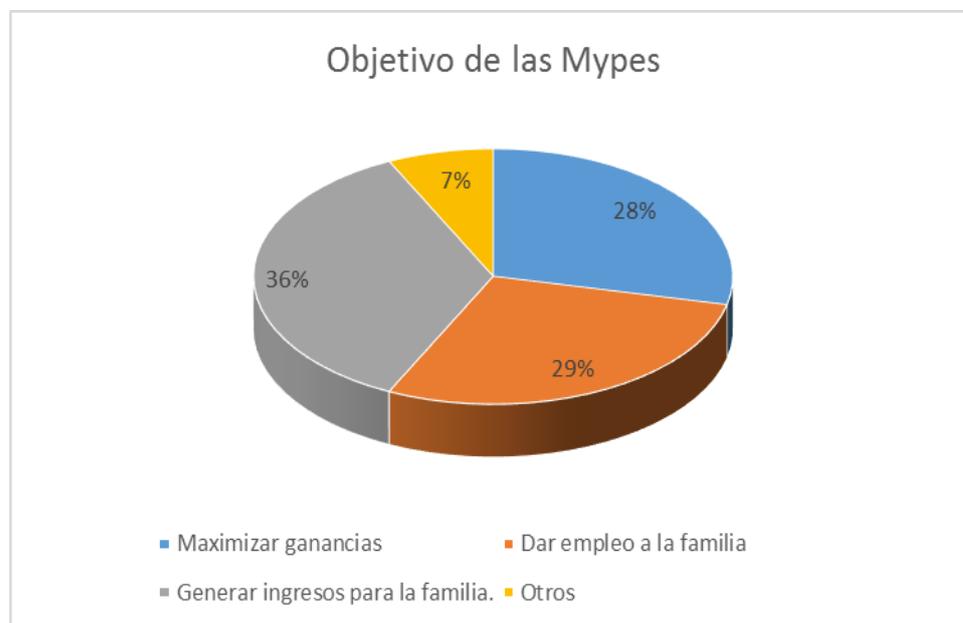
La tabla N<sup>a</sup> 15 muestra en los resultados del 100%, el 64% si accedió a un financiamiento propio, y el 36% manifiesta accedió a un financiamiento ajeno. Esto demuestra el tipo de financiamiento es propio.

**Tabla 16**

*Objetivo de las MYPE*

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Maximizar ganancias	4	29
Dar empleo a la familia	4	28
Generar ingresos para la familia.	5	36
Otros	1	7
TOTAL	14	100

**Fuente:** Elaborado según resultados de la Aplicación de Instrumento de Encuesta



**Figura 16** Objetivo de las MYPE

**Fuente:** Elaborado según resultados en la tabla

La tabla N<sup>o</sup> 16 muestra en los resultados del 100% el 36% generar ingresos para la familia, el 29% maximizar ganancias, el 28% dar empleo a la familia, y el 7% otros.

Esto demuestra el objetivo de la MYPE es generar ingresos para la familia.

#### 4.2. Análisis y Discusión de Resultados.

(Supo, 2015) en su tesis titulado “Caracterización del financiamiento, capacitación y rentabilidad de las MYPE del sector servicio – rubro cabinas de internet del distrito de cerro colorado, provincia y región Arequipa, periodo 2014-2015” Obteniéndose los siguientes resultados: **Respecto a la capacitación**, el 50% de los encuestados manifestaron haber recibido alguna capacitación. **En lo que respecta a la Rentabilidad**, el 55% de los encuestados cree que la Rentabilidad de su negocio ha mejorado. En conclusión, se observa que la mayoría de las personas encuestadas obtienen Financiamiento de entidades bancarias, mientras que la mitad de ellas, de alguna manera están capacitadas, por lo tanto, un buen porcentaje de los encuestados piensa que su negocio tiene Rentabilidad.

(Espiritu, 2015) en su tesis Titulado “Caracterización del financiamiento de las MYPE del sector servicios, rubro cabinas de internet en el pueblo joven 2 de mayo del distrito de Chimbote provincia del Santa año 2013” **Respecto al financiamiento de las MYPE**: La mayoría absoluta tuvieron financiamiento externo y además recibieron financiamiento anteriormente, así mismo obtuvieron financiamiento de parte de los Bancos y solicitaron un préstamo de 10001 a 20000 Nuevos soles y además eligieron un largo plazo para pagar su préstamo, el interés pagado fue de 11 a 20%, así como también la mayoría manifestó que su préstamo fue suficiente y lo usaron en la adquisición de maquinarias y equipos.

**Cárdenas, 2014)** El presente trabajo de investigación ha tenido por objetivo describir las principales características del Financiamiento, Capacitación y la

Rentabilidad de las MYPE del sector Comercio Cabinas de Internet del distrito de Nuevo Chimbote. El 80% de los empresarios encuestados recibieron créditos y el 20% no lo obtuvo, El 100% de las MYPE encuestadas recibieron crédito del sistema bancario, siendo el 70% del Banco Crédito; y el Banco Financiero el 30%. El 35% de los gerentes de las MYPE en estudio, si recibieron capacitación previa al otorgamiento de los créditos y el 65%. En el año 2010 el 100% de las MYPE encuestadas manifiestan que ha mejorado la rentabilidad de su microempresa.

(Chepe, 2016) su tesis titulado “Caracterización del financiamiento, la capacitación y la rentabilidad de las micro y pequeñas empresas del sector servicio rubro pollería en la provincia de Leoncio Prado, periodo 2016 **respecto a las características del perfil del representante legal de la MYPE** el 42 % de los representantes sus edades oscilan entre 45 a 64 años., la mayoría son de sexo femenino y el 50 % de los representantes de las MYPE tienen estudios superior universitaria. Respecto a las características de la MYPE el 100 % de los representantes de la MYPE tienen más de tres años dedicándose a esta actividad empresarial. **Respecto a las características de la capacitación** de los representantes legales el 75% han recibido capacitación en inversión del crédito financiero, **Respecto a las características de la Rentabilidad:** el 100% Cree que la rentabilidad de su negocio ha mejorado por el financiamiento, el 100% si Cree que la que la capacitación recibida es una inversión o un gasto. Finalmente, las conclusiones son: la mayoría de las pollerías encuestadas tienen poco conocimiento sobre financiamiento, en cuanto al personal les falta capacitación para que puedan generar rentabilidad.

**(Baylon, 2016)** su tesis Titulado “Caracterización del financiamiento, la capacitación y la rentabilidad de las micro y pequeñas empresas sector servicios - rubro restaurantes, del distrito de Surquillo cercado, provincia y departamento DE Lima, periodo 2014-2015.”. Sobre las características de las MYPE: el 55% tienen más de 6 años en el mercado, 70% tienen entre 5 a 10 años, el 100% tienen RUC y licencia de funcionamiento y el 80% está en el RER. Sobre la rentabilidad: el 100% percibe que mejoró su rentabilidad y las ventas después del financiamiento, el 100% percibe que su empresa es rentable. Por lo que se concluye que las MYPE en estudio han recibido financiamiento, se han capacitado y son rentables.

**(Zarabia, 2016)** en su tesis Titulado “ La capacitación y la rentabilidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicio – rubro hoteles, del distrito de Villa Rica, provincia de Oxapampa, departamento de Pasco, período 2015” Obteniéndose los siguientes resultados: Del 100,0%, el 65,22% de la población encuestada, aseguran que sí reciben capacitaciones del Estado, mientras que el 34,78% no obtienen estas capacitaciones; también se obtuvo que el 100,0% de la población, considera que la capacitación mejora su rentabilidad en este rubro. Aseguran que la rentabilidad obtenida en su empresa es producto de la capacitación recibida, mientras que el 17,39%, no aseguran que la rentabilidad de su empresa no es producto de una capacitación constante. Por lo tanto del total de las MYPE, el 100,0%,

**(Figueroa, 2016)** en su tesis titulado “caracterización del financiamiento, la capacitación y la rentabilidad de las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro artesanía del distrito de Taricá - Provincia de Huaraz, periodo 2015” El trabajo

de investigación tuvo como objetivo general, **Respecto a la capacitación**, el 86% no recibieron la capacitación para el otorgamiento del crédito, el 7% si recibió; y el 7% no precisa. Respecto a la rentabilidad el 93% afirma que con el crédito otorgado ha mejorado su rentabilidad del negocio y 7% no precisa. Llegando así a conclusiones más resaltantes; En su mayoría las MYPE en estudio utiliza el financiamiento de terceros para conformar su capital. Asimismo respecto a la capacitación sus trabajadores no se capacitan, en el 86% de ellas indican que no recibieron, solo el otro 7% si recibió capacitación y el 7% no precisa. Finalmente con respecto a la rentabilidad el 93% cree que el financiamiento otorgado mejoró la rentabilidad de su empresa.

En mi tesis concluyo que de 31 años a 50 años es de sexo femenino, tienen estudio en instituto como docente, no recibió capacitación antes de empezar su negocio ya que se ha capacitado al personal de gerencia en los dos últimos años fue una vez y no se capacitan, muchas veces pero si se capacito solo una vez en otros temas porque consideran que es una inversión la capacitación pero comprende y son conscientes que la capacitación si mejora la rentabilidad y competitividad pero sin embargo tiene una antigüedad de tres años con uno a diez trabajadores y accedió a un financiamiento propio con el objetivo de generar ingresos para la familia.

## **V.- CONCLUSIONES.**

### **5.1. Conclusiones**

**PRIMERO.** - Se concluye referente a la caracterización de las micro y pequeñas empresas, que los que administran las empresas dedicadas a este rubro es de 31 años a 50 años siendo estos de sexo femenino también podemos apreciar que tiene estudios de superior en tener estudio en institutos superiores contando con profesión de docente.

**SEGUNDO.** - Se concluye referente a la caracterización de la capacitación, que no recibe ningún tipo de capacitación antes de empezar su negocio en el rubro, el cual se ha capacitado al personal de gerencia en los dos últimos años fue una vez, en su gran mayoría manifiesta que no se capacitan en su tema ya que se capacito solo una vez pero no en temas de su rubro si no es son otros temas, lo cual consideran que si es una inversión la capacitación pero en su área de trabajo y la otra mitad consideran que la capacitación si mejora la rentabilidad y la otra mitad consideran que la capacitación mejora la competitividad de la empresa.

**TERCERO.** - Se concluye en cuanto a la caracterización de la rentabilidad, que la mitad de la MYPE tiene una antigüedad de tres a mas el cual ellos manifiestan tener de 1 a 10 trabajadores en su MYPE, sin embargo si accedió a un financiamiento propio, ya que su objetivo de la MYPE es generar ingresos para la familia y no para generar ganancias.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

**Baylon, J. A. (2016).** *Caracterización del financiamiento, la capacitación y la rentabilidad de las micro y pequeñas empresas sector servicios - rubro restaurantes, del distrito de Surquillo cercado, provincia y departamento de Lima, periodo 2014-2015.* Lima. Obtenido de <http://erp.uladech.edu.pe/bibliotecavirtual/?ejemplar=00000041830>

**Cardenas, K. D. (2014).** *caracterización del financiamiento, capacitación y la rentabilidad cabinas de internet de Nuevo Chimbote,* tesis Uladech Católica , Nuevo Chimbote. doi:<https://doi.org/10.21895/in%20cres%20ccff.v1i2.617>

**Chepe, S. E. (2016).** *Caracterización del financiamiento, la capacitación y la rentabilidad de las micro y pequeñas empresas del sector servicio rubro pollería en la provincia de Leoncio Prado, periodo 2016.* tesis , Leoncio Prado. Obtenido de <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/1899>

**Espiritu, W. F. (2015).** *Caracterización del financiamiento de las MYPE del sector servicios, rubro cabinas de internet en el pueblo joven 2 de mayo del distrito de Chimbote provincia del Santa año 2013.* Tesis , Chimbote: Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Santa. Obtenido de <http://erp.uladech.edu.pe/bibliotecavirtual/?ejemplar=00000037711>

**Estrada, Y. B. (2017).** *La capacitación y rentabilidad de las micro y pequeñas empresas sector comercio – rubro panificadoras - Huánuco, 2017.* Tesis , Uladech Católica , Huánuco. Recuperado el 12 de Marzo de 2018, de <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/2285>

**Figueroa, R. D. (2016).** *caracterización del financiamiento, la capacitación y la rentabilidad de las micro y pequeñas empresas del sector comercio rubro artesanía del distrito de Taricá -provincia de Huaráz, periodo 2015.* Tesis , Tarica.

**Méndez, G. O. (2016).** *“incidencia del financiamiento y la capacitación en las micro y pequeñas empresas del sector agrario y su implicancia en el desarrollo socio económico del distrito de Santa años 2005-2006”.* Tesis para optar el Grado de Maestro en Contabilidad., CHIMBOTE. Recuperado el 12 de marzo de 2018, de [file:///C:/Users/CORE%20I3/Downloads/Uladech\\_Biblioteca\\_virtual%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/CORE%20I3/Downloads/Uladech_Biblioteca_virtual%20(1).pdf)

**Roque, S. D. (2015).** *"caracterización del financiamiento, la capacitación y la rentabilidad de las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro prendas de vestir del distrito de Juliaca, provincia de San Román, periodo 2013-2014".* Tesis , Juliaca.

**Vargas, F. (2010)** *El desarrollo del pensamiento crítico en los alumnos del noveno grado del año escolar 2008-2009 de la Escuela Americana de Tegucigalpa.*  
Disponible en: <http://www.cervantesvirtual.com/obra/el-desarrollo-del-pensamiento-critico-en-los-alumnos-del-noveno-grado-del-ano-escolar-008-2009-de-la-escuela-americana-de-tegucigalpa-una-mirada-al-desarrollo-curricular-de-la-asignatura-de-estudios-sociales-en-ingles/>

**Saiz, C. y Rivas, S.F. (2012)** *Pensamiento crítico y aprendizaje basado en problemas cotidianos.* Disponible en:  
<https://ojs.cc.upv.es/index.php/REDU/article/view/6026>.

**Supo, B. S. (2015).** *Caracterización del financiamiento, capacitación y rentabilidad de las MYPE del sector servicio – rubro cabinas de internet del distrito de Cerro Colorado, provincia y región Arequipa, periodo 2014-2015.* Arequipa.  
Obtenido de  
<http://erp.uladech.edu.pe/bibliotecavirtual/?ejemplar=00000043018>

**Zarzar, C. (2015)** *Métodos y pensamiento crítico 1.* Editorial Grupo Editorial Patria. Disponible en:  
<http://site.ebrary.com/lib/bibliocauladechsp/detail.action?docID=11230893>

**Zarabia, L. M. (2016).** *La capacitación y la rentabilidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicio – rubro hoteles, del distrito de Villa Rica,*

*provincia de Oxapampa, departamento de Pasco, período 2015. Tesis ,  
Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Pasco. Obtenido de  
<http://erp.uladech.edu.pe/bibliotecavirtual/?ejemplar=00000044802>*

Anexos

**Cuestionario**



---

**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE**

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

**CUESTIONARIO APLICADO A LOS DUEÑOS, GERENTES O REPRESENTANTES DE LAS MYPE DEL SECTOR SERVICIO – RUBRO – CABINAS DE INTERNET DEL BARRIO TÚPAC AMARU DISTRITO DE JULIACA DEL AÑO 2017.**

La información que usted proporcionará será utilizada sólo con fines académicos y de investigación, por lo que se le agradece por su valiosa información y colaboración.

Encuestador: **Percy Torres Villasante** Fecha: / /

MYPE Encuestada:.....

Por favor sírvase marca con una “X” la respuesta que considere según corresponda con la realidad.

**A.- DE LA MYPE Y LOS PROPIETARIOS / GERENTES / REPRESENTANTES DE LA MISMA:**

**1.- Edad**

- ✓ 18-30 AÑOS
- ✓ 31- 50 AÑOS
- ✓ 51 A MAS AÑOS

**2.- Sexo**

- ✓ Masculino
- ✓ Femenino

### **3.- Grado de instrucción**

- ✓ Sin Instrucción
- ✓ Primaria
- ✓ Secundaria
- ✓ Instituto
- ✓ Universitario

### **4.- Profesión**

- ✓ Administrador
- ✓ Docente
- ✓ Contador
- ✓ Ninguno
- ✓ Otros

## **II.- CAPACITACIÓN DE LAS MYPE**

### **5.- Recibió capacitación antes del otorgamiento del negocio**

- ✓ Si
- ✓ No
- ✓ A veces

### **6.- Número de veces que se ha capacitado el personal de gerencia en los dos últimos años**

- ✓ Uno
- ✓ Dos
- ✓ Tres a mas

### **7.- Los trabajadores de la empresa se capacitan**

- ✓ Si
- ✓ No

### **8.- Número de veces que se han capacitado los trabajadores de la empresa en los dos últimos años**

- ✓ Uno
- ✓ Dos
- ✓ Tres
- ✓ Más tres.

### **9.- Tipo de cursos en los cuales se capacita el personal de la empresa.**

- ✓ Inversión del crédito
- ✓ Marketing empresarial
- ✓ Manejo empresarial
- ✓ Otros

**10.- Considera la capacitación como una inversión.**

- ✓ Si
- ✓ No

**11.- Cree que la capacitación mejora la rentabilidad de su empresa**

- ✓ Si
- ✓ No

**12.- Cree que la capacitación mejora la competitividad de la empresa**

- ✓ Si
- ✓ No

**III.- RENTABILIDAD DE LAS MYPE**

**13.- Antigüedad de la MYPE.**

- ✓ Un año
- ✓ Dos años
- ✓ Tres años
- ✓ Más de tres años.

**14.- Número de trabajadores**

- ✓ 1-5
- ✓ 6-10
- ✓ 10-15
- ✓ 16-20
- ✓ 20-25
- ✓ más de 25

**15.- Tipo de financiamiento**

- ✓ Propio
- ✓ Ajeno

**16.- Objetivo de las MYPE**

- ✓ Maximizar ganancias

- ✓ Dar empleo a la familia.
- ✓ Generar ingresos para la familia.
- ✓ Otros
- ✓

EMPRESAS ENCUESTADAS

20448439519	ALECOM LED ELECTRONICS S.A.C.
10020305768	LIBRERÍA & BAZAR SERVA S.A.C.
20600033566	CIALFA S.A.C.
20145418616	LAN CENTER S.A.C.
20456106162	ROSHAN S.A.C.
20600503597	CORPARACIÓN ICONS S.A.C.
20600268806	E.T.CORPORACIÓN CORONA S.A.C.
20448821758	GT & CONS. S.A.C.
20600268806	HUAJE E.I.R.L
20600503597	CORPORACIÓN ICONS S.A.C.
20448769225	MOVYSEC E.I.R.L.
20448894801	YAVELI ICOMSER E.I.R.L.
20406322042	ARKINSA E.I.R.L.
20448666507	NORAL E.I.R.L.