

---

**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE**

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

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**LA CAPACITACION 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 PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE  
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN**

**AUTORA:**

**LEIDY MAGALY SACCACO ZARABIA**

**ASESOR:**

**Lic. Adm. ROBERTO CUIPAL VELAYSOSA**

**LIMA – PERÚ**

**2016**



---

**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE**

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

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACION**

**LA CAPACITACION 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 PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE  
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN**

**AUTORA:**

**LEIDY MAGALY SACCACO ZARABIA**

**ASESOR:**

**Lic. Adm. ROBERTO CUIPAL VELAYSOSA**

**LIMA – PERÚ**

**2016**

**JURADO EVALUADOR DE TESIS**

**Mgtr. José Orestes Vite Ibarra**

**Presidente**

**Dra. Carmen Rosa Zenozain Cordero De Murillo**

**Secretaria**

**Lic. Adm. Víctor Hugo Espinoza Otoyá**

**Miembro**

**Lic. Adm. Roberto Cuipal Velaysosa**

**Asesor**

## **AGRADECIMIENTO**

Mi querida familia: hoy quiero darles el más profundo agradecimiento por haber estado presente siempre, dedicándome su amor y su paciencia, que me han dado en esas horas donde sentía que mis fuerzas estaban disminuidas y en las que mi ánimo, muchas veces necesitó del amor de ustedes.

Gracias madre, por ser mi balaustre, por ser mi norte y mi sostén emocional hacia el avance de mi desarrollo profesional. Por el tenaz acompañamiento que siempre ha estado, para brindarme solo por quererme tanto y por desear que la vida siempre me sonría, solo el amor de ustedes ha conseguido que yo haya logrado alcanzar mis metas. Esta meta, la que hoy veo culminada se las debo a ustedes amados míos, por no dejarme en esos momentos de desesperanza.

## DEDICATORIA

En primer lugar gracias a Dios por la energía y fuerzas que me dio para poder llegar al final y completar este informe de tesis. Además quiero dedicar este trabajo en memoria a mi madre MARGARITA y mi padre CELEDONIO quienes me dieron la fuerza necesaria para lograr todas mis metas y mis objetivos personales.

Gracias también a la Universidad Uladech sede – Villa Rica, en especial estoy muy agradecida al coordinador de la Universidad Pbro. Eli Condori Quispe, en su memoria y su apoyo incondicional el cual ha demostrado que realmente posee la vocación para enseñar y hacer lo que un buen maestro hace, dar la semilla extra para cosechar buenos frutos, Gracias por toda su gestión de maestro y amigo incondicional.

## RESUMEN

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.

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

## ABSTRACT

The main objective of the research was to determine the main characteristics of training and profitability in micro and small enterprises in the service sector – hotels category, in the district of Villa Rica, province of Oxapampa, department of Pasco, Year 2015. Research was quantitative – descriptive. For the collection of the information was directed to a simple of 23 MSEs in the hotels section of the district of Villa Rica, who were given a questionnaire of 31 closed questions, applying the survey technique. The following results were obtained; of the 100.0%, 65.22% of the population surveyed, said that if they receive trainings from the state, while 34.78% did not obtain these trainings, it was also obtained that 100.0% of the population, believes that training improves their profitability in this area. Also applying the survey technique, the following percentages were reached: 100.0%, 82.61% of the population surveyed, assure that the profitability obtained in their Company is a product of the training received, assure that the profitability obtained in their Company is a product of the training received, while the 17, 39%, do not assure that their profitability obtained in their Company is not the product of a constant training. Therefore, of the total MSEs, 100.0%, are legal entities, and are therefore formalized. Finally I must indicate according to the survey conducted in the different MSEs, the highest percentage of the service – hotels are qualified, therefore there is a degree of profitability for these companies to maintain this efficiency should have a permanent capititation in the different MYPE.

**Key words:** training, Profitability and MSE.

# CONTENIDO

<b>JURADO EVALUADOR DE TESIS</b> .....	ii
<b>AGRADECIMIENTO</b> .....	iii
<b>DEDICATORIA</b> .....	iv
<b>RESUMEN</b> .....	v
<b>ABSTRACT</b> .....	vi
<b>CONTENIDO</b> .....	vii
<b>INDICE DE TABLAS Y FIGURAS</b> .....	viii
<b>ÍNDICE DE FIGURAS</b> .....	ix
<b>I. INTRODUCCIÓN</b> .....	1
<b>II.REVISIÓN DE LA LITERATURA</b> .....	5
2.1. Antecedentes .....	5
2.2. Bases Teóricas .....	16
2.3. Teorías de la rentabilidad.....	27
2.4. Marco conceptual .....	37
<b>III. METODOLOGÍA</b> .....	42
3.1. Diseño de la investigación:.....	42
3.2. Población y muestra.....	42
3.3. Definición y operacionalización de variables .....	43
3.4. Técnicas e instrumentos.....	51
3.5. Plan de análisis .....	51
3.6. Matriz de consistencia .....	51
3.7. Principios éticos.....	53
<b>IV RESULTADOS:</b> .....	53
4.1. Resultados .....	53
4.2. Análisis de Resultado.....	65
<b>V CONCLUSIONES</b> .....	71
<b>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS</b> .....	73
<b>ANEXOS</b> .....	76

## INDICE DE TABLAS Y FIGURAS

pág.

<b>Tabla N° 1:</b> Características generales de los representantes de las MYPE del sector servicio – rubro hoteles del distrito de Villa Rica, provincia de Oxapampa, año 2015 ..	<b>53</b>
<b>Tabla N° 2:</b> Características generales de las MYPE del sector servicio – rubro hoteles del distrito de Villa Rica, provincia de Oxapampa, año 2015.....	<b>56</b>
<b>Tabla N° 3:</b> Características de la capacitación de las MYPE del sector servicio – rubro hoteles del distrito de Villa Rica, provincia de Oxapampa, año 2015.....	<b>58</b>
<b>Tabla N° 4:</b> Características de la rentabilidad de la MYPE del sector servicio – rubro hoteles del distrito de Villa Rica, provincia de Oxapampa, año 2015.....	<b>62</b>

## ÍNDICE DE FIGURAS

	Pág.
<b>Figura N° 1</b> Fuente (Tabla N° 1) Propietario .....	<b>93</b>
<b>Figura N° 2</b> Fuente (Tabla N° 1) Edad.....	<b>94</b>
<b>Figura N° 3</b> Fuente (Tabla N° 1) Género .....	<b>94</b>
<b>Figura N° 4</b> Fuente (Tabla N° 1) Grado de instrucción .....	<b>95</b>
<b>Figura N° 5</b> Fuente (Tabla N° 1) Estado civil .....	<b>95</b>
<b>Figura N° 6</b> Fuente (Tabla N° 1) Nacionalidad.....	<b>96</b>
<b>Figura N° 7</b> Fuente (Tabla N° 1) Ocupación del representante legal.....	<b>96</b>
<b>Figura N° 8</b> Fuente (Tabla N° 2) Tipo de empresa .....	<b>97</b>
<b>Figura N° 9</b> Fuente (Tabla N° 2) Permanencia de la empresa en el mercado .....	<b>97</b>
<b>Figura N° 10</b> Fuente (Tabla N° 2) La MYPE es formal.....	<b>98</b>
<b>Figura N° 11</b> Fuente (Tabla N° 2) Número de trabajadores permanentes .....	<b>98</b>
<b>Figura N° 12</b> Fuente (Tabla N° 2) finalidad que se creó la MYPE.....	<b>99</b>
<b>Figura N° 13</b> Fuente (Tabla N° 3) Recibió capacitación para administrar .....	<b>99</b>
<b>Figura N° 14</b> Fuente (Tabla N° 3) Cursos de capacitación en los dos últimos años..	<b>100</b>
<b>Figura N° 15</b> Fuente (Tabla N° 3) Cuánto tiempo se les brinda capacitación .....	<b>100</b>
<b>Figura N° 16</b> Fuente (Tabla N° 3) capacitación brindada al personal.....	<b>101</b>
<b>Figura N° 17</b> Fuente (Tabla N° 3) Considera la capacitación como inversión .....	<b>101</b>
<b>Figura N° 18</b> Fuente (Tabla N° 3) Temas en que se capacitaron sus trabajadores .....	<b>102</b>
<b>Figura N° 19</b> Fuente (Tabla N° 3) La capacitación logra identificar la empresa.....	<b>102</b>
<b>Figura N° 20</b> Fuente (Tabla N° 3) Que mejora con la capacitación en la empresa.....	<b>103</b>

<b>Figura N° 21</b> Fuente (Tabla N° 3) Recibió capacitación en el año 2015 .....	<b>103</b>
<b>Figura N° 22</b> Fuente (Tabla N° 3) Considera la capacitación como un gasto o inversión .....	<b>104</b>
<b>Figura N° 23</b> Fuente (Tabla N° 3) Recibe capacitaciones de entidades del estado.....	<b>104</b>
<b>Figura N° 24</b> Fuente (Tabla N° 3) Áreas que consideras recibir capacitación.....	<b>105</b>
<b>Figura N° 25</b> Fuente (Tabla N° 4) La rentabilidad es producto de la capacitación recibida .....	<b>106</b>
<b>Figura N° 26</b> Fuente (Tabla N° 4) La capacitación mejora la rentabilidad empresarial.....	<b>106</b>
<b>Figura N° 27</b> Fuente (Tabla N° 4) La rentabilidad ha mejorado en los dos últimos años.....	<b>107</b>
<b>Figura N° 28</b> Fuente (Tabla N° 4) La rentabilidad ha disminuido en los dos últimos años .....	<b>107</b>
<b>Figura N° 29</b> Fuente (Tabla N°4) Para obtener mayor rentabilidad influye la mano de obra .....	<b>108</b>
<b>Figura N° 30</b> Fuente (Tabla N°4) Época del año donde hay mayor rentabilidad .....	<b>108</b>
<b>Figura N° 31</b> Fuente (Tabla N°4) La actividad es rentable .....	<b>112</b>

## **I. INTRODUCCIÓN**

Desde la prehistoria, el hombre ha tenido la necesidad de desplazarse con fines comerciales y de intercambio, por lo que ha necesitado alojarse en diversos puntos geográficos, en este tiempo, se intercambiaba el hospedaje por mercancías. Siglos después, en los caminos se construyeron una serie de posadas en las que el viajero podía alojarse con sus caballos y comer a cambio de dinero.

Estos establecimientos se caracterizaban por las precarias condiciones sanitarias que ofrecían, ya que solían alojar a los huéspedes en los establos junto con el ganado. A la vez, se les ofrecía servicio de comidas. Pero es a raíz de la revolución industrial, cuando los medios de transporte experimentan una vertiginosa evolución, las personas empiezan a desplazarse masivamente de un lugar a otro con fines comerciales y turismo.

Es por ello, que esta investigación tiene por finalidad desarrollar las características de la capacitación y la rentabilidad en el micro y pequeñas empresas del sector de servicio rubro hoteles. Actualmente, la labor que llevan a cabo las micro y pequeñas empresas en nuestra localidad, es de vital importancia, no solo teniendo en cuenta la contribución a la generación de empleo, sino también en la participación del desarrollo socioeconómico del distrito; dichas empresas deben desarrollar estrategias específicas en el corto, mediano y largo plazo, a fin de obtener rentabilidad en sus negocios de forma sostenida; razón por la cual me he propuesto desarrollar el trabajo de investigación, relacionado a las micro y pequeñas empresas del sector servicio - rubro hoteles, a fin de que tengan información necesaria de capacitación y rentabilidad, para la toma de decisiones en la gestión de las MYPE en estudio.

En nuestro país, el desarrollo de la industria hotelera ha sido muy importante y en la ciudad de Villa Rica no es la excepción, esto se ve reflejado en el aumento de esta actividad económica, convirtiéndose cada día en un sector altamente competitivo por lo

que los administradores de los hoteles necesitan nuevas herramientas, técnicas o métodos para destacar y mantener su crecimiento como empresa. La rentabilidad y la capacitación se convierten en una herramienta que permite a la empresa hotelera conocer sus puntos fuertes y sus puntos débiles con respecto a su situación financiera y económica, de esta manera poder brindar las pautas para realizar una mejora en la toma de decisiones que se pueden ver reflejadas en el futuro.

Una de las principales actividades de ocio es el turismo, por lo tanto viajar permite a las personas vivir nuevas experiencias, descansar, relajarse, visitar lugares y conectarse con otras culturas. Pero el turismo también ha evolucionado, experimentado cambios importantes, como el surgimiento de nichos específicos que se caracterizan por ofrecer maneras distintas de viajar. Uno de ellos es el turismo alternativo, que se basa principalmente en ofrecer al viajero experiencias diferenciadas, vinculadas básicamente al contacto con la naturaleza.

Hoy en día, las empresas hoteleras están luchando por ser más eficientes y tener mayor participación en la industria. Para lograr esto, necesitan un crecimiento constante, lo que las obliga a canalizar sus recursos financieros a diferentes áreas. Las finanzas juegan un papel muy importante dentro de la planeación de las empresas. Actualmente, las empresas tienen diferentes opciones de financiamiento entre las cuales se encuentran: proveedores, clientes, aportaciones de capital, financieras, bancos, entre otros.

En base al análisis desplegado, se busca evaluar la capacitación y la rentabilidad de los hoteles en el período 2015, con el objetivo de comprender los factores que influyen con mayor preponderancia al mejor estado económico que permita la implementación de mejoras que busquen elevar la rentabilidad.

Por otra parte en el distrito de Villa Rica se ha desarrollado el estudio , existen numerosos establecimientos de negocios conocidos como micro y pequeñas empresas dedicadas al rubro hoteles, sin embargo se desconocen las características de la capacitación y la rentabilidad, es por ello que se hace la siguiente investigación, lo cual nos permite determinar el siguiente enunciado del problema: ¿Cuáles son las características de 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, periodo 2015? Para dar respuesta al problema, se ha planteado al siguiente objetivo general: determinar las características de la capacitación y la rentabilidad en el micro y pequeñas empresas del sector servicio – rubro hoteles, del distrito de Villa Rica- provincia de Oxapampa – departamento de Pasco, período 2015. Para poder conseguir el objetivo general, se ha planteado los siguientes objetivos específicos:

- ❖ Determinar las características de los representantes legales de la capacitación y la rentabilidad en el micro y pequeñas empresas del sector servicio – rubro hoteles, del distrito de Villa Rica, provincia de Oxapampa, departamento de Pasco, período 2015.
- ❖ Determinar las características de las Micro y pequeñas empresas la capacitación y la rentabilidad del sector servicio – rubro hoteles, del distrito de Villa Rica, provincia de Oxapampa, departamento de Pasco, período2015.
- ❖ Determinar las características de la capacitación en el micro y pequeñas empresas del sector servicio – rubro hoteles, del distrito de Villa Rica, provincia de Oxapampa, departamento de Pasco, período2015.
- ❖ Determinar las características de la rentabilidad en el micro y pequeñas empresas del sector servicio – rubro hoteles, del distrito de Villa Rica, provincia de Oxapampa, departamento de Pasco, período 2015.

El trabajo de investigación se justifica porque permitió conocer las principales características de los representantes; de las MYPE; de la capacitación y la rentabilidad en los micros y pequeñas empresas del sector servicio – rubro hoteles, del distrito de Villa Rica, provincia de Oxapampa, departamento de Pasco, período 2015.

También se justifica porque permitirá que los empresarios tomen decisiones confiables y oportunas de las variables de la capacitación y la rentabilidad.

Finalmente, se justifica porque servirá de base para realizar otros estudios similares en diferentes sectores de servicio del distrito de Villa Rica y de otros ámbitos geográficos de la región del país.

## II. REVISIÓN DE LA LITERATURA

### 2.1. Antecedentes

Al realizar indagaciones sobre trabajos de investigación en diversos puntos de información especializados en lo cual se logró encontrar los siguientes estudios similares al trabajo de investigación que formuló en la presente y es la siguiente:

**Eche, M. (2013).** La investigación sobre: *Caracterización del Financiamiento, Capacitación y Rentabilidad de las micro y pequeñas empresas del sector servicios – rubro Hotelería del Distrito de Máncora – Provincia de Talara, año 2011.* Llegó a las siguientes conclusiones:

#### **Respecto al perfil de los propietarios y/o representantes legales de las MYPE**

Del 100%, el 40% de los propietarios y/o representantes legales de las MYPE hoteleras tienen una edad entre los 36 a 42 años, así mismo el 47% cuenta con estudios técnicos.

#### **Respecto al perfil de las MYPE**

Del 100% de las MYPE hoteleras, el 54% tienen más de 3 años en la actividad económica, sin embargo aún presentan falta de competitividad antes sus competidores.

#### **Respecto al financiamiento de las MYPE**

Del 100%, el 33% de las MYPE hoteleras que recibió crédito financiero, el 14% lo obtuvo de entidades bancarias, mientras el 19% lo obtuvo de entidades no bancarias. Del 33% del crédito obtenido, el 19% los utilizó para compra de activos fijos, el 7% para capital de trabajo y el otro 7% lo utilizó para el mejoramiento del local.

#### **Respecto a la capacitación de las MYPE**

Del 100%, el 20% de los propietarios y/o representantes legales de las MYPE hoteleras recibieron capacitación una vez al año en el tema sobre Gestión administrativa. Del 100% de los trabajadores del 60% si recibió capacitación, mientras el 40% no recibió

capacitación debido a falta de tiempo por los horarios de trabajo. El 60%, 80 de los trabajadores que sí recibieron capacitación, por cuenta de la empresa una vez al año.

Así mismo, el 100% de los propietarios y/o representantes legales consideran que la capacitación sí es una inversión y mejora la competitividad de la empresa.

### **Respecto a la rentabilidad de las MYPE**

El 100% de las MYPE hoteleras son rentables. En el año 2011 se observó que el 7% de las MYPE obtuvo una rentabilidad de entre el 11% al 20%; el 13% obtuvo de rentabilidad entre el 21% al 30%, por su parte el 20% tuvo rentabilidad entre el 31% al 40%, el 33% tuvo rentabilidad entre el 41% al 50% y el 27% restante tuvo una rentabilidad superior al 50%.

**Chinchay, R. (2015).** La investigación realizada lleva como título: *Financiamiento y Rentabilidad en las micro y pequeñas empresas de servicios rubro hoteles – Huaraz 2014.*

La investigación fue de carácter cuantitativo – descriptivo. En la cual se llegó a las siguientes conclusiones:

Se ha descrito el financiamiento en las micro y pequeñas empresas de servicios rubro Hoteles de Huaraz 2014; con el 80% dijeron siempre participar en el mantenimiento de las vigencia del financiamiento de la micro empresa; el 93% dijeron siempre pagar puntualmente el financiamiento de su micro empresa; el 66% indicaron siempre renovar el financiamiento de su micro empresa; el 66% indicaron siempre renovar el financiamiento de su micro empresa; el 87% indicaron siempre utilizar el financiamiento a largo plazo; el 47% dijeron siempre financiar su micro empresa con ahorros personales; el 47% indicaron nunca financiar su micro empresa con al apoyo de amigos y/o parientes; el 66% indicaron siempre utilizar el apoyo de los bancos y uniones de crédito; el 67% dijeron nunca recurrir a las empresas de capitales de inversión.

Queda descrito la rentabilidad en las micro y pequeñas empresas de servicios rubro Hoteles de Huaraz 2014; con el 54% dijeron a veces cumplir con las especificaciones de las estrategias de rentabilidad; el 60% indicaron siempre lograr la durabilidad como estrategia de rentabilidad; el 66% indicaron siempre participar competitivamente en el mercado local; el 93% indicaron siempre hacer valoración de la calidad de producto/servicio que presta su micro empresa; el 80% indicaron siempre percibir la tasa de crecimiento del mercado.

la investigación como consecuencia de la recolección de datos de la muestra, que tienen una relación directa con las propuestas teóricas demostradas en los antecedentes y las bases teóricas de los investigadores.

**Peña, E. (2014).** La investigación sobre: *Caracterización del financiamiento, Capacitación y Rentabilidad de las MYPE del sector servicios – rubro hoteles de la Ciudad de Piura 2013.* La investigación fue de carácter cuantitativo – descriptivo. La cual se llegó a las siguientes conclusiones:

**Respecto a los empresarios:** Del 100% de los representantes legales de las MYPE encuestados: el 100% son adultos, el 80% es de sexo masculino y el 50% tiene superior universitaria completa, el 20% secundaria y 20% superior universitaria incompleta.

#### **Respecto a las características de las MYPE**

Las principales características de las MYPE del ámbito de estudio son: el 100% se dedica al negocio por más de 03 años respectivamente, el 80% de las empresas son formales, el 60% no tiene ningún trabajador permanente, el 20% tiene 01 trabajador eventual y el 50% se formaron por subsistencia y 50% también por ganancia.

#### **Respecto al financiamiento**

Los empresarios encuestados manifestaron que respecto al financiamiento, sus MYPE tienen las siguientes características: el 60% obtuvo su crédito de las entidades bancarias y 50% las MYPE recibieron el crédito de Cajas Municipales.

### **Respecto a la capacitación**

Los empresarios encuestados manifestaron que las principales características de la capacitación de sus MYPE son: el 100% considera que la capacitación del personal es una inversión para empresa el 70% considera que la capacitación como empresario es relevantes para su empresa. Y el 60% de las MYPE recibió más capacitación el año 2012.

### **Respecto a la rentabilidad**

El 70% cree que el financiamiento otorgado mejoro la rentabilidad de su empresa, el 57% cree que la capacitación mejoro la rentabilidad de su empresa y el 70% afirma que la rentabilidad de su empresa mejoro en los 02 últimos años.

**Amado, D. (2015).** La investigación sobre: *Caracterización del Financiamiento, la Capacitación y la Rentabilidad de las micro y pequeñas empresas del sector servicios – rubro hoteles de la Provincia de Huaraz, periodo 2014.* Se llegó a las siguientes conclusiones:

### **Respecto a los empresarios**

De los 21 representantes legales encuestadas en el rubro hoteles se establece que los representantes legales son personas adultas en un 100%, ya que sus edades se encuentran entre 26 y 60 años (tabla 01), lo que concuerda con los resultados encontrados por Reyna (2009), Iparraguirre (2010), López (2013), donde la edad promedio de los representantes legales de la MYPE estudiantes es de 26 – 60 años.

El 57% de los representantes legales encuestados son varones y 43% son mujeres (tabla 02), lo que concuerda con los resultados encontrados por Reyna (2009, Iparraguirre

(2010) y López (2013), donde los representantes legales de la MYPE estudiadas fueron del sexo masculino en 58%, 57% y 43%, respectivamente.

El 55% de los microempresarios encuestados tienen grado de instrucción secundaria completa (tabla 03), lo que contrasta con los resultados encontrados, por Iparraguirre (2010), López (2013) en donde los microempresarios estudiados: el 54% y 50% tienen grado de instrucción secundaria completa respectivamente.

Llegamos a la conclusión del 100% de los representantes legales de las MYPE encuestadas: el 100% son adultos, el 57% son varones, el 43% mujeres, el 55% tiene secundaria completa, el 10% secundaria incompleta y el 35% tienen superior no universitaria completa.

### **Respectivamente a las características de las MYPE**

Las principales características de las MYPE del ámbito de estudio son el 90% se dedica al negocio por más de 03 años el 10% está dedicada menos de tres años, el 85% de las MYPE encuestadas, son formales y el 15% informales, el 88% no tiene ningún trabajador permanente, el 9% tiene 01 trabajador y el 20% tiene 2 trabajadores eventuales.

### **Respecto al financiamiento**

Los empresarios encuestados manifestaron respecto al financiamiento, sus MYPE tienen las siguientes características: el 35% obtuvo su crédito de fondos propios el 65% lo hacen con fondos de terceros. La mayoría de bancos, acortó plazo, la facilidad que brinda en otorgar el financiamiento son las entidades no bancarias.

EL 35% de los microempresarios encuestados recibieron créditos del sistema no bancario (tabla N°12); estos resultados son parecidos con los resultados encontrados por Iparraguirre (2009), López (2013) y Trujillo (2010), en donde el 38%, 33% y 40% recibieron del sistema no bancario respectivamente.

El 33% manifestaron que invirtieron los créditos recibidos en mejoramiento y ampliación de local (tabla N° 27). Estos resultados contrastan encontrados, por Iparraguirre (2009), López (2013) y Trujillo (2010), en donde el 40%, 33% y 42% recibieron del sistema no bancario respetivamente.

### **Respecto a la capacitación**

Los empresarios encuestados manifestaron que las principales características de la capacitación de sus MYPE son: el 80% no recibió capacitación para el otorgamiento del prestamos, el 5% si lo recibió y los otros 15% no sabe precisas, el 61% considera que la capacitación como empresarios es una inversión, 18% cree que no lo es y el 21% no sabe precisar.

El 50% de los microempresarios encuestados han recibido una capacitación, el 35% del encuestado no han recibido ninguna capacitación y los restantes han recibido capacitación. Estos resultados son iguales a los resultados encontrados por López (2013) donde el 48% recibieron una capacitación.

### **Respecto a la rentabilidad**

El 80% de los microempresarios encuestados cree que el financiamiento otorgado mejora la rentabilidad de su empresa, el 78% cree que la capacitación mejora la rentabilidad de su empresa y el 80% afirma que la rentabilidad de su empresa mejoró en los 02 últimos años.

El 78% de los microempresarios encuestados manifestaron que la capacitación mejoro la rentabilidad sus empresas. Estos resultados son parecidos a los encontrados por Trujillo (2010). Donde el 75% incremento la rentabilidad de sus MYPE.

### **Respecto a la investigación**

Respecto a la investigación efectuada el 100% de los microempresarios son adultos, la mayoría son varones. Las MYPE en un 85% son formales con duración de más de 3 años,

se formaron para obtener utilidades. La mayoría se financian por terceros en este caso los bancos y el crédito obtenido es de corto plazo. En cuanto a la capacitación el 80% no recibe y la mayoría lo ve como una inversión y la rentabilidad si mejoro con el financiamiento como también con la capacitación de los que sí tuvieron y efectivamente si mejoro la rentabilidad en estos 2 últimos años.

**Vega, I. (2014).** La investigación sobre: *Caracterización del Financiamiento, la Capacitación y la Rentabilidad en el micro y pequeñas empresas del sector del sector servicio – rubro hoteles y restaurantes en la provincia de Huancavelica, departamento de Huancavelica, periodo 2012 – 2013.* Se llegó a las siguientes conclusiones:

- a) La minoría en el micro empresas del sector han recibido financiamiento por instituciones financieras de la localidad. La mayoría de las Mypes financiadas recibieron financiamiento de la Caja de Ahorro y crédito los libertadores. La totalidad de las MYPE.
- b) La mitad de las MYPE del sector servicio durante el año 2012 recibieron alguna capacitación para el manejo o desarrollo de sus empresas antes de obtener el crédito financiero. La mayoría de las MYPE indican que el año 2012 han tenido una capacitación permanente que los ha ayudado a mejorar la rentabilidad de su empresa. La minoría recibió capacitación en constitución y formalización de empresas.
- c) La totalidad de las MYPE consideran a la capacitación como una inversión, y que esta le ayudo a obtener rentabilidad en su empresa, lo que determina que existe mejora de la rentabilidad de las empresas a través de la capacitación.
- d) la mayoría de las MYPE determinan que obtuvieron rentabilidad en el año 2012.

e) Si existe relación entre el financiamiento y la rentabilidad de las MYPE del sector servicio de la localidad de Huancavelica en los rubros de hostales y restaurantes, año 2012.

f) Si existe relación entre la capacitación y la rentabilidad de las MYPE del sector servicio de la localidad de Huancavelica en los rubros de hostales y restaurantes, año 2012.

**Paredes, M. (2014).** La investigación sobre: *Caracterización del financiamiento, capacitación y rentabilidad de las MYPE del sector servicios, rubro hoteles, de la provincia de Huari – Ancash, 2014*”. La investigación fue de carácter cuantitativo – descriptivo. Se llegó a las siguientes conclusiones:

#### **Respecto a las MYPE**

Para su realización se escogió una muestra dirigida de 20 MYPE del rubro hoteles; a los que se designó un cuestionario de 19 preguntas, utilizando la técnica de la encuesta.

Los resultados encontrados fueron: respecto a la antigüedad de las MYPE, en el cual, el 80% sostuvo tener una antigüedad de 3 a 5 años en la actividad (rubro hoteles).

En cuanto al grado de instrucción de los propietarios de las MYPE el 75% tiene secundaria completa.

#### **Respecto al financiamiento**

El 100% recibieron créditos financieros, de los cuales el 50% han invertido en la mejora de sus establecimientos, por otra parte el 100% se encuentran satisfechos con la tasa de interés cobrada por el crédito obtenido, y el 100% considera el financiamiento como una mejora en la rentabilidad del negocio.

### **Respecto a la capacitación**

Respecto a la capacitación al personal de las MYPE EL 75% no recibe ninguna capacitación, mientras el 100% de los propietarios consideran que la capacitación que reciben sus trabajadores es una inversión.

### **Respecto a la rentabilidad**

Referente a la rentabilidad de las MYPE el 70% de los encuestados afirman que la rentabilidad del negocio ha incrementado en el año 2014, y el 100% de los encuestados consideran que la rentabilidad del negocio está influenciada por el financiamiento recibido, el 75% no considera que la rentabilidad del negocio se haya visto influenciada gracias a la capacitación recibida.

**Gamarra, D. (2011).** En su investigación titulada. *Caracterización del Financiamiento, la Capacitación y la Rentabilidad de las Micro y Pequeñas empresas del sector turismo – Rubro Hoteles y alojamientos del casco urbano de la ciudad de Tingo María, Periodo 2009 – 2010.* Llegó a las siguientes conclusiones:

### **Respecto a los empresarios y a las MYPE**

Los empresarios encuestados manifestaron que: el 100% son adultos, cuyas edades se encuentran entre 26 y 60 años; y el 55.5 son el género masculino; el 82 % tiene educación básica. Así mismo, las principales características de las MYPE del ámbito de estudio son: el 82% tienen más de 3 años de antigüedad; el 73% tiene más de 3 trabajadores permanentes y la totalidad de los empresarios han puesto el negocio para obtener ganancia.

### **Respecto al financiamiento**

Los empresarios encuestados manifestaron que: el 60 % cuenta con financiamiento de una entidad bancaria; el 60% requiere refinanciamiento.

### **Respecto a la capacitación**

Los empresarios encuestados: manifestaron que: el 64% de los representantes de las MYPE se capacitó de manera empresarial.

El 55% del personal de la MYPE si han recibido algún tipo de capacitación y el 64% representantes consideran que la capacitación es una inversión.

### **Respecto a la rentabilidad empresarial**

El 64% de representantes de las MYPE consideran el financiamiento otorgado ha mejorado la rentabilidad de sus empresas y 55% consideran que la capacitación ha mejorado la rentabilidad de sus empresas.

**Solís, J. (2014).**El trabajo de investigación titulado. *El Financiamiento, la Capacitación y la Rentabilidad en las empresas de servicio rubro hoteles en el distrito de Independencia Huaraz- período 2014*, llegó a las siguientes conclusiones:

### **Respecto a los empresariales**

La edad que los representantes legales de las MYPE encuestados que más predominan es la que fluctúa en el rango de 26 a 60 años con un 57%.

El 57% de los representantes legales son del sexo femenino.

El 57% de los empresarios tienen grado de instrucción secundaria completa.

### **Respecto a la empresa**

El mayor tiempo que tienen las empresas en el mercado oscila de 3 años su formalidad se sustenta en un 43%.

El 71% de los representantes legales encuestados indican que sus negocios son formales.

La finalidad para formar una empresa está sustentada en las ganancias que produce en un 57%.

### **Respecto al financiamiento**

EL 71% de las MYPE encuestados financiaron su actividad económica con financiamiento propio y el 29% financiaron su actividad económica con financiamiento de terceros.

El 71% de los encuestados si solicito crédito para su negocio, y en un 57% accedieron al crédito financiero a través del sistema bancario llevando a un crédito a corto plazo en un 57%.

Los encuestados manifestaron que el financiamiento si contribuyo al mejoramiento de la rentabilidad de sus empresas.

### **Respecto a la capacitación**

EL 57% de los representantes legales de la MYPE encuestadas, respondieron que si recibieron capacitación antes del otorgamiento del crédito.

Los representantes recibieron capacitación en un 71% con sus propios medios por lo menos 1 vez.

El 86% de los representantes legales de las MYPE encuestados dijeron que la capacitación es una inversión que contribuye con el desarrollo de la empresa.

El personal de las MYPE encuestados dijeron fueron capacitados en el año 2011 un promedio de 71%.

De los empresarios que recibieron capacitaciones, dijeron que el curso más solicitado es el de 43% en Marketing empresarial.

El 86% los representantes legales de las MYPE encuestados dijeron que la capacitación si mejoro la rentabilidad de sus empresas.

### **Respecto a la rentabilidad**

El 71% de los representantes legales de las MYPE encuestados dijeron que la rentabilidad de sus empresas si mejoro en los 2 últimos años.

El 86% de los representantes legales de las MYPE encuestadas dijeron que la rentabilidad de sus empresas no disminuyó en los 2 últimos años.

## **2.2. Bases Teóricas**

### **MYPE. Ley 30056**

Según la Ley de Desarrollo Constitucional De La Micro y Pequeña Empresa, las MYPE son las unidades económicas constituidas por una persona natural o jurídica, bajo cualquier forma de organización gestión empresarial contemplada en la legislación vigente, que tiene como objeto desarrollar actividades de extracción, transformación, producción, comercialización de bienes o prestación de servicios.

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

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

El incremento en el monto máximo de ventas anuales señalado para la micro, pequeña y mediana empresa podrá ser determinado por decreto supremo refrendado por el Ministerio de Economía y Finanzas y el Ministro de la Producción cada dos (2) años. Las entidades públicas y privadas promoverán la uniformidad de los criterios de medición a fin de construir una base de datos homogénea que permita dar coherencia al diseño y aplicación de las políticas públicas de promoción y formalización del sector. (**Diario Oficial El Peruano 2013 – Lima - Perú.Art.5).**

## **Teorías de la capacitación**

La capacitación está orientada a satisfacer las necesidades que las organizaciones tienen de incorporar conocimientos, habilidades y actitudes en sus miembros, como parte de su natural proceso de cambio, crecimiento y adaptación a nuevas circunstancias internas y externas. Compone uno de los campos más dinámicos de lo que en términos generales se ha llamado, educación no formal (**Blake, O. 1997 pág. 01**)

## **Capacitación**

La capacitación es, potencialmente, un agente de cambio y de productividad en tanto sea capaz de ayudar a la gente a interpretar las necesidades del contexto y a adecuar la cultura, la estructura y la estrategia (en consecuencia el trabajo) a esas necesidades. (**Gore, E. 1998**).

El término capacitación se utiliza con frecuencia de manera casual para referirse a la generalidad de los esfuerzos iniciados por una organización para impulsar el aprendizaje de sus miembros. Se orienta hacia las cuestiones de desempeño de corto plazo. (**Bohlander, H. 1999**)

## **La capacitación y la empresa**

No solo porque la capacitación en la empresa sea un tema de actualidad, sino por su ya mencionada trascendencia. Toda empresa, como es natural, está sujeta a un número de situaciones que pueden resolverse a través de la capacitación, quiero ofrecer el concepto “la capacitación consiste en una actividad planeada y basada en necesidades reales de una empresa u organización y orientada hacia un cambio en los conocimientos, habilidades y actitudes del colaborador”. Del anterior concepto y de algunas otras consideraciones se

puede deducir que la función educativa adquiere, y adquirirá, mayor importancia en nuestro medio.

El objetivo de un centro de educación en la empresa (capacitación interna) se podría entender de la siguiente manera: para que el objetivo general de una micro empresa se logre plenamente, es necesaria la función de capacitación que colabora aportando a la empresa un personal debidamente adiestrado, capacitado y desarrollado para que se desempeñe bien sus funciones habiendo previamente descubierto las necesidades reales de la empresa. Por lo anterior, la capacitación es la función educativa de una empresa u organización por la cual se satisface necesidades presentes y se prevén necesidades futuras respecto de la preparación y habilidad de los colaboradores.

Desafortunadamente y debemos hacer frente al problema, la función educativa en las empresas mexicanas no tiene la seriedad y consistencia que debería tener, todavía se considera como un lujo o como pérdida de tiempo y dinero o lo que es peor, se realiza por un simple fenómeno de imitación, carente de todo compromiso y seriedad. Últimamente se realiza solo como cumplimiento al mandato legal en una palabra, no tiene la orientación técnica, moral y social que debería tener.

### **Tipos de sistemas de capacitación**

Debemos decir que la capacitación es función de línea es decir, el principal responsable de la capacitación del personal es el jefe directo. La capacitación debe entenderse en los aspectos fundamentales, a saber:

**La capacitación en aulas:** Es la que se imparte en un centro establecido a propósito, y con un cuerpo de instrucciones especializados; conocida también como capacitación residencial, colectiva o grupal.

**La capacitación en el trabajo:** Entendida como aquellas actividades que directamente relacionadas con el trabajo cotidiano, pueden ser concebidas en forma sistemática y transformada en un entrenamiento permanente. En este caso, la ayuda de los instructores del centro de capacitación es clave, pero es más importante aún el compromiso que el jefe debe tener al respecto; en síntesis, todo jefe debe ser líder en materia de capacitación y desarrollo. Aquí hacemos nuevamente mención del papel trascendente que desempeña todo jefe o líder como corresponsable del entrenamiento de su personal.

De las dos formas anteriormente señaladas, la primera, es decir, la capacitación en aulas, ha cobrado hasta el momento más énfasis y práctica. Debemos hacer hincapié en que la capacitación permanente en el lugar de trabajo, es de igual importancia.

Por desgracia, todavía hay algunos que piensan que la capacitación es un gasto inútil y superfluo, sin entender ni aceptar que se trata de una de las mejores inversiones que toda empresa puede realizar y que redituara en resultados concretos a diferentes plazos.

Respecto de la capacitación y de la empresa, se debe tener en cuenta que toda la organización es responsable del éxito de la funciones de capacitación, no solo el directamente, responsable, es decir, el jefe de la unidad, lo es estrictamente, pues si este carece del apoyo y solidaridad del resto de la organización, por más que se realicen esfuerzos, nunca se lograrán buenos resultados.

### **Entrenamiento o capacitación individual**

El entrenamiento individual intenta proporcionar a una sola persona, es decir en forma individual, los conocimientos, experiencias y habilidades que son necesarios para que desempeñe mejor su puesto.

Lecturas, cursos, entrevistas, visitas y viajes son, entre otros, los medios más recomendables para este tipo de formación.

### **Capacitación externa**

Debido a las limitaciones que una empresa puede tener – pensamos que esta no es autosuficiente y que requerirá la ayuda de otras instituciones educativas para responder a sus necesidades. Algunas empresas por tanto, envían, a sus empleados a tomar cursos fuera. Por esto, en México están teniendo un interesante desarrollo este tipo de instituciones, pues existen muchas empresas que no pueden costear sus propios centros de capacitación.

### **Importancia de la capacitación para la MYPE**

De acuerdo a la vida actual del mundo empresarial el termino capacitación está cambiando la forma de trabajo de las empresas, ayudan a mejorar los procesos por lo tanto; las organizaciones o empresas que la implantan logran ventajas competitivas al adoptarla en sus en sus funciones.

La capacitación se refiere a los métodos que se usan para proporcionar a las personas, dentro de la empresa, las habilidades que necesitan para realizar su trabajo.

Este es un proceso que lleva a la mejora continua y con esto a implantar nuevas formas de trabajo, la gran, mediana, pequeña o micro empresa que lo adopte generara un valor agregado.

Al empresario de la Micro y pequeña empresa le falta una adecuada orientación, tanto para los que recién quieren iniciarse en la actividad empresarial, como para los que ya

están en este camino empresarial, pues requiere de información y conocimiento a través de la capacitación, para el mejor manejo de su negocio.

Los empresarios de la Micro y pequeña empresa, requieren tener una visión integral de cómo gestionar una empresa y una actitud emprendedora que es básica para salir adelante.

### **Importancia de la capacitación con el personal**

En la actualidad la capacitación de los recursos humanos es la respuesta a la necesidad que tienen las empresas o instituciones de contar con personal calificado y productivo.

La obsolescencia. También es una de las razones por la cual, las empresas se preocupan por capacitar a sus colaboradores, pues esta procura actualizar sus conocimientos con las nuevas técnicas y métodos de trabajo que garantizan eficiencia.

Para las empresas u organizaciones, la capacitación debe ser de vital importancia porque contribuye al desarrollo personal y profesional de los individuos a la vez que redunda en beneficios para la empresa beneficios de la capacitación.

### **Como beneficia la capacitación a las organizaciones:**

- Conduce a rentabilidad más alta y a actitudes más positivas.
- Mejora el conocimiento del puesto a todos los niveles.
- Crea mejor imagen.
- Mejora la relación jefes- subordinados.
- Se promueve la comunicación a toda la organización.
- Reduce la tensión y permite el manejo de áreas de conflictos.
- Se agiliza la toma de decisiones y la solución de problemas.
- Promueve el desarrollo con vistas a la promoción.

- Contribuye a la formación de líderes y dirigentes.
- Cómo determinar las necesidades de capacitación.

Corresponde al empresario la responsabilidad de detectar los problemas provocados por la carencia de capacitación. A él le compete todas las decisiones referentes a la capacitación, bien sea que utilice o no los servicios de asesoría prestados por especialistas en capacitación. Los principales medios utilizados para efectuar el reconocimiento de necesidades de capacitación son:

Evaluación del desempeño: mediante esta, no solo es posible descubrir a los colaboradores que vienen ejecutando sus tareas por debajo de un nivel satisfactorio, sino averiguar también que sectores de la empresa reclaman una atención inmediata de capacitación.

Observación: verificar donde hay evidencia de trabajo ineficiente, como daño de equipo, atraso en el cronograma, pérdida excesiva de materia prima, número elevado de problemas disciplinarios, alto índice de ausentismo, etc.

Cuestionarios: investigaciones mediante cuestionarios y listas de verificación que evidencien las necesidades de capacitación.

Reuniones de coordinación: discusiones acerca de asuntos concernientes a objetivos y otros asuntos administrativos.

Modificación de trabajo: cuando se introduzcan modificaciones parciales o totales en las rutinas de trabajo, es necesario capacitar previamente a los empleados en los nuevos métodos y procesos de trabajo.

## **Técnicas de capacitación**

Después de determinar las necesidades de capacitación y de establecer los objetivos de capacitación de sus empleados, se puede llevar a cabo la capacitación. Las ventajas y desventajas de las técnicas de capacitación más comunes son las siguientes:

Capacitación en el puesto: contempla que una persona aprenda una responsabilidad mediante su desempeño real en muchas empresas este tipo de capacitación es la única clase de capacitación disponible y generalmente incluye la asignación de los nuevos empleados a los trabajadores o los supervisores experimentados que se encargan de la capacitación real (**Vizcarra. N & Filial. I, 2009, pág. 167**).

## **La capacitación en una MYPE**

La capacitación puede ser definida como cualquier inversión en capital humano que aumenta la productividad del trabajador. se refiere por lo general al entrenamiento ofrecido por la empresa que hace posible un incremento de la capacidad laboral de un trabajador y que, por tanto, reporta también una mayor utilidad a la empresa. Se tiene así por ejemplo, programas de capacitación para elevar las destrezas básicas para la comunicación verbal y escrita, de entrenamiento en la utilización en el uso de computadoras, entre otros.

La capacitación de su personal es uno de los desafíos más importantes que enfrentan las MYPE, pues la globalización impone un ritmo acelerado de cambios que exigen un aprendizaje continuo. Mientras esta capacitación busca desarrollar una competencia en el capacitado, es decir, actúa sobre la persona, los programas de asistencia técnica lo hacen sobre los procesos (productivos, comerciales, contables, financieros, de recurso humano, etc.), que por lo general involucran a más de una persona.

Es preciso que todo programa de capacitación empiece con un diagnóstico, que debe incluir:

1.- Las necesidades percibidas por el empresario como carencias que deben ser subsanadas.

2.- Las necesidades observadas por el capacitador. Es este diagnóstico el que nos permitirá diseñar el programa de capacitación, que debe contemplar los objetivos de aprendizaje, los contenidos, las metodologías y las estrategias. **(Pro inversión, 2006 pág.49 – 160)**

### **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. **(Chacaltana, J. 2005 pag.15).**

Esta teoría ha evolucionado en el tiempo, pues fue concebida inicialmente para explicar aspectos de ciclo de vida de las personas, pero recientemente tiende a enfocarse en decisiones estratégicas entre empleadores y 30 empleados. Esta teoría concibe a la capacitación como una inversión para el empleador y los trabajadores: esta puede incrementar la productividad del trabajo esperada en la firma pero se tiene que incurrir en costos. **(Becker pag.19 – 20).**

## **Técnicas de capacitación**

Existe una amplia variedad de métodos o técnicas para capacitar al personal que ocupada puestos no ejecutivos. Ninguna técnica es siempre la mejor, el mejor método depende de:

- La efectividad respecto al costo.
- El contenido deseado del programa.
- La idoneidad de las instalaciones con que se cuenta.
- Las preferencias y la capacidad de las personas.
- Las preferencias y la capacidad del capacitador.
- Los principios de aprendizaje.

**Las técnicas de capacitación más comunes son las siguientes:**

### **Capacitación en el puesto**

En este método la persona aprende una tarea o una destreza mediante su desempeño real. Consiste en asignar a nuevos empleados a los trabajadores o a los supervisores experimentados que se encargan de la capacitación real. Existen varios de capacitación en el puesto los más conocidos son:

#### **Introducción directa en el puesto**

En la que el trabajador recibe la capacitación en el puesto de parte de un trabajador experimentado o el supervisor mismo. Se busca que los nuevos trabajadores adquieran la experiencia para manejar la maquina o ejecutar varias tareas observando al supervisor.

**Rotación de puesto:** En la que el empleado pasa de un puesto a otro en periodos programados para conocer las diferentes actividades que se desarrollan en el proceso

general, ya sea productivo o administrativo. Este método es más aplicable para capacitar supervisores y administrativos.

Importancia de la capacitación y entrenamiento en la organización:

La capacitación a todos los niveles constituye una de las mejores inversiones que hace la empresa que es fuente de ventajas competitivas a corto largo plazo y una de las principales fuentes de bienestar para el personal.

### **Como beneficia la capacitación a las organizaciones**

- Conduce rentabilidad más alta y actitudes más positivas.
- Mejora el conocimiento del puesto a todos los niveles.
- Crea mejor imagen ante los clientes.
- Mejora la relación, jefes, subordinados.
- Se promueve la comunicación a nivel de toda la organización.
- Reduce la tensión y permite el manejo de área de conflictos.
- Se agiliza la toma de decisiones y la solución de problemas.
- Promueve el desarrollo de las personas mediante la promoción.
- Contribuye a la formación de líderes y dirigentes.

### **Como beneficia la capacitación al personal**

- Ayuda al individuo para la toma de decisiones y solución de problemas.
- Alimenta la confianza, la posición asertiva y el desarrollo.
- Contribuye positivamente en el manejo de conflictos y tensiones.
- Forja líderes y mejora las aptitudes comunicativas.
- Sube el nivel de satisfacción con el puesto.

- Permite el logro de metas individuales.
- Desarrolla un sentido de progreso en muchos campos.
- Elimina los temores a la incompetencia o la ignorancia individual.

**(Carlos. J, 2011 - Art.1)**

### **2.3. Teorías de la rentabilidad**

La rentabilidad ha ido cambiando con el tiempo y ha sido usado de distintas formas, siendo este uno de los indicadores más relevantes para medir el éxito de un sector, subsector o incluso un negocio, ya que una rentabilidad sostenida con una política de dividendos, conlleva al fortalecimiento de las unidades económicas. Las utilidades reinvertidas adecuadamente significan expansión en capacidad instalada, actualización de la tecnología existente, nuevos esfuerzos en la búsqueda de mercados, o una mezcla de todos estos puntos.

La rentabilidad es la relación que existe entre la utilidad y la inversión necesaria para lograrla, ya que mide tanto la efectividad de la gerencia de una empresa, demostrada por las utilidades obtenidas de las ventas realizadas y utilización de inversiones, su categoría y regularidad es la tendencia de las utilidades. Estas utilidades a su vez, son la conclusión de una administración competente, una planeación integral de costos y gastos y en general de la observancia de cualquier medida tendiente a la obtención de utilidades. La rentabilidad también es entendida como una noción que se aplica a toda acción económica en la que se movilizan los medios, materiales, humanos y financieros con el fin de obtener los resultados esperados. **(Ivonne. Z, 2013 - pag.15).**

## **Cómo se calcula la rentabilidad:**

Calcularemos la rentabilidad a partir de diferentes elementos:

El primero y principal es el beneficio en sus distintas acepciones (antes y después de impuestos, antes y después de intereses). Además los márgenes respecto a las principales magnitudes (compras, personal).

Consideramos importante relacionar el Beneficio con los elementos que propician ese beneficio (activo: total, productivo inmovilizado, financiación: Pasivo a corto, pasivo a largo, fondos propios, patrimonio neto. **(Miguel, 2015 pag.3 - 4).**

Además debemos indicar en el proceso de rentabilidad se distingue una rentabilidad económica y una rentabilidad financiera la cual se muestra en lo siguiente:

**1.- Rentabilidad económica.** La rentabilidad económica tiene por objetivo medir la eficacia de la empresa en la utilización de sus inversiones, comparando un indicador de beneficio (numerador del ratio) que el activo neto total, como variable descriptiva de los medios disponibles por la empresa para conseguir aquellos (denominador de ratio). Llamando RN al resultado neto contable, AT al activo neto total y RE a la rentabilidad económica, tendremos que:

$$RE = RN/AT$$

Su vez, este ratio puede desagregarse en dos componentes básicos, margen (m) y rotación  $\otimes$ , para lo que basta multiplicarlo y dividirlo por la cifra de negocio (CN).

$$RE = RN/AT = [RN/CN] * [CN/AT], \text{ Siendo el margen (m): } m = [RN/CN]$$

$$\text{Y la rotación } \otimes: r = [CN/AT].$$

Este ratio de rentabilidad económica, que es una de las diversas variantes del ROI (return on investments), suele formularse de forma algo diferente a la versión que nosotros debemos adoptar ya que generalmente se toma como numerador el beneficio antes de intereses e impuestos, dado que el ratio se concibe como medida de eficacia en un sentido económico puro, es decir, con independencia de cómo estén financiados los activos (2). No obstante entendemos que su forma usual de presentación puede confundir más que aclarar ya que la existencia de costes financieros implícitos, como pudieran ser recargos sobre los precios de compras. Derivados de obtener una mayor financiación de los proveedores, no podrían ser tomados en consideración a efectos de su cálculo de este modo, se obtendría un ratio de rentabilidad económica híbrido que solo contemplaría cargas financieras explícitas, olvidándose de las implícitas, y no el coste financiero real de la empresa.

Por otra parte, excluir del cálculo de la rentabilidad económica el impacto de los costes financieros significa, a nuestro juicio, ignorar en qué medida la capacidad de obtención de recursos financieros por parte de la empresa, ya sean propios o ajenos caros o baratos inciden en los aspectos económicos de las compañías. Esto es aún más evidente si tenemos en cuenta que en los segmentos de las grandes empresas, precisamente al que se refiere este trabajo, en muchas ocasiones los costes y los ingresos financieros sobre todo estos últimos, consolidables o no, con lo que los resultados de la explotación y los resultados financieros pueden confundirse con suma facilidad.

En cualquier caso, resultado evidente que las empresas pueden potenciar el margen y la rotación, o ambas variables simultáneamente para alcanzar un nivel dado de rentabilidad económica. En realidad en algunos casos la rentabilidad económica se define fundamentalmente a través del margen, mientras en otros es la rotación el factor que la

determina, dependiendo sobre todo de circunstancia que tienen su raíz en la propia Teoría Económica, escribe que las compañías caracterizadas por dotaciones intensivas de capital y elevados costes fijos tienen una rotación muy lenta, lo que requiere que operen con elevados márgenes, tanto para asegurar la rentabilidad de sus elevadas inversiones, como para atraer capitales con los que financiarse. Este es el comportamiento que cabe esperar de la empresa de sectores como telecomunicaciones, inmobiliarios, petroquímico, etc.

Por otra parte, las firmas que operan en mercados de alta intensidad y competencia tienen márgenes inferiores, circunstancia que hace que la obtención de la rentabilidad pase inevitablemente por acelerar las rotaciones, esto es emplear el mayor número de veces posibles sus inversiones. Este tipo de estrategias son las desplegadas en sectores orientados hacia la distribución de productos de consumo masivo.

## **2.- Rentabilidad financiera:**

La doctrina del análisis contable guarda una notable uniformidad a la hora de definir la rentabilidad financiera, generalmente aceptada como un indicador de la capacidad de la empresa para crear riqueza a favor de sus accionistas. Por esta razón, el ratio se formula tomando en el numerador la riqueza generada en un periodo, esto es el resultado neto (RN) y consignando con el denominador la aportación realizada por los accionistas para conseguirlo, los recursos propios ( RP):

$$R_f = \text{BN} / \text{RP}$$

A su vez, el ratio puede descomponerse en sus elementos integrantes a través de las transformaciones que vamos a realizar seguidamente.

Multiplicando y dividiendo simultáneamente por la cifra neta de negocios (CN) y por el activo neto total (AT), tenemos que:

$$RF = RN/RP = RN/RP * AT/AT * CN/CN$$

Y realizando las operaciones oportunas, obtendremos la descomposición siguiente:

$$RF = RN/RP = [RN/CN] * [CN/AT] * [AT/RP],$$

Cada uno de los ratios en los que acabamos de desagregar la rentabilidad financiera responde a los siguientes conceptos:

- Margen de beneficios (m) =  $RN/CN$
- Rotación de las inversiones  $\otimes$  =  $CN/AT$

A su vez, el producto de margen y rotación, como ya sabemos, viene a ser el ratio de rentabilidad económica, con lo que resulta evidente que la rentabilidad financiera depende del efecto multiplicativo de la rentabilidad económica y el grado de apalancamiento de la empresa. Así pues, la rentabilidad para el accionista no solo está condicionada por la mayor o menor eficacia de la empresa en el manejo de sus inversiones, sino que además del principio, dicha rentabilidad será mayor cuanto más elevado sea el apalancamiento, es decir, cuanto menos recursos propios financien las inversiones de la empresa.

También es posible analizar la rentabilidad financiera desde la perspectiva de la combinación rentabilidad económica – apalancamiento. Así las compañías cuya fuente primaria de rentabilidad financiera es la actuación sobre la rentabilidad económica más que sobre el endeudamiento, deben caracterizarse por operar con elevados beneficios sobre activos totales y financiar sus inversiones con una proporción significativa de recursos propios, ya que la opción por estructuras financieras muy apalancadas, esto es

con recursos ajenos masivos, encarecerías de tal modo el coste del pasivo que impediría la obtención de elevadas rentabilidades financieras.

Por su parte, otro grupo de compañías deben diseñar sus estrategias de rentabilidad intensificando sus políticas en base a un mayor endeudamiento, en tanto que sus márgenes no permiten rentabilidades económicas elevadas, lógicamente , la deuda de estas empresas deben ser el menos coste financiero posible , generalmente a corto plazo, contraídas con proveedores y acreedoras por económicas de tráfico. **(Sánchez. S, 1994 pág. 159).**

### **El ABC y la administración de la rentabilidad**

La administración de costos basada en las actividades o mejor conocida en ingles por activista based cost management (ABC/M), ha probado ser una herramienta de trabajo de gran utilidad para los ejecutivos, para generar información de la rentabilidad con mayor utilidad con mayor exactitud y con una visión más amplia sobre cómo son asignados los costos y obtención de ingresos a través de productos, servicios, canales de distribución, zonas geográficas y categorías de cliente.

El ABC/M, como se conoce actualmente, permite analizar cómo son asignados los recursos de la organización a sus actividades, y estos a diversos objetos de costo. Este método de asignación de costos no se realiza mediante los prorrateos y asignaciones tradicionales que generalmente utilizan los contadores; en vez de esto se utilizan métricas de desempeño que se enfocan en explicar de manera precisa el origen y la causa del costo. Una de las ventajas adicionales del ABC/M, al ser un método de medición más exacto que los sistemas de administración de costos tradicionales, es el análisis multidimensional de la rentabilidad en las empresas. **(Mario. A, 2006 pág. 658).**

## **La relación del riesgo y la rentabilidad**

El sentido común permite decir que en mercados eficientes nadie estaría dispuesto a ofrecer negocios rentables y a la vez seguros. En finanzas, esto lleva una conclusión fundamental: la relación entre riesgo y rentabilidad es directa. Por ejemplo, en un micro empresa, recién iniciada, cuya inexperiencia refleje riesgos: nadie exigiría la misma rentabilidad que ofrecen empresas con muchos años de operación y de imagen sólida.

En términos financieros, la conclusión mencionada, línea arriba puede expresarse de la siguiente manera:

$$R_i = TLR + \text{riesgo}$$

Dónde:

$R_i$  = la rentabilidad de un activo financiero.

TLR = es la tasa libre de riesgo.

## **VALOR ACTUAL NETO (VAN)**

El VAN es un indicador financiero que mide los flujos de los futuros ingresos y egresos tendrá un proyecto, para determinar, si luego de descontar la inversión inicial, nos quedaría alguna ganancia. Si el resultado es positivo, el proyecto es viable.

Basta con hallar VAN de un proyecto de inversión para saber si dicho proyecto es viable o no. El VAN también nos permite determinar cuál proyecto es el más rentable entre varias opciones de inversión. Incluso, si alguien nos ofrece comprar nuestro negocio, con este indicador podemos determinar si el precio ofrecido está por encima o por debajo de lo que ganaríamos de no venderlo.

La fórmula del VAN es:

$$\text{VAN} = \text{BNA} - \text{Inversión}$$

Donde el beneficio neto actualizado (BNA) es el valor actual del flujo de caja o beneficio neto proyectado, el cual ha sido actualizado a través de una tasa de descuento.

La tasa de descuento (TD) con la que se descuenta el flujo neto proyectado, es la tasa de oportunidad, rendimiento o rentabilidad mínima, que se espera ganar; por lo tanto, cuando la inversión resulta mayor que el BNA (VAN negativo o menor que 0) es porque no se ha satisfecho dicha tasa. Y cuando el BNA es igual a la inversión (VAN igual a 0) es porque se ha cumplido con dicha tasa. Y cuando el BNA es mayor que la inversión es porque se ha cumplido con dicha tasa y además, se ha generado una ganancia o beneficio adicional.

$\text{VAN} > 0$ : el proyecto es rentable

$\text{VAN} = 0$ : el proyecto es rentable también, porque ya está incorporada ganancia de la TD.

$\text{VAN} < 0$ : el proyecto no es rentable

Entonces para hallar el VAN se necesitan:

- Tamaño de la inversión
- Flujo de caja neto proyectado
- Tasa de descuento
- Un proyecto de una inversión de 12000 y una tasa de descuento (TD) de 14%:

El beneficio neto nominal sería de 21000 (4000+4000+4000+4000+5000), y la utilidad lógica sería 9000 (21000 – 12000), este beneficio o ganancia no sería real (solo nominal)

porque no estaría considerando el valor del dinero en el tiempo, por lo que cada periodo debemos actualizarlo a través de una tasa de descuento (tasa de rentabilidad mínima que esperamos ganar).

### **Hallando el VAN:**

$$\text{VAN} = \text{BNA} - \text{Inversión}$$

$$\text{VAN} = 4000 / (1 + 0.14)^1 + 4000$$

$$/ (1 + 0.14)^2 + 4000 / (1 + 0.14)^3 + 4000 / (1 + 0.14)^4 + 5000 / (1 + 0.14)^5 - 12000.$$

$$\text{VAN} = 14251.69 - 12000$$

$$\text{VAN} = 2251.69$$

Si tendríamos que elegir entre varios proyectos (A, B, C):

$$\text{VAN}_a = 2251.69$$

$$\text{VAN}_e = 1000.$$

Los tres serían rentables, pero escogeríamos el proyecto A pues nos brindaría una mayor ganancia adicional.

### **TASA INTERNA DE RETORNO (TIR)**

La TIR es la tasa de descuento (TD) de un proyecto de inversión que permite que el BNA sea igual a la inversión (VAN igual a 0). La TIR es la máxima TD que puede tener un proyecto para que sea rentable, pues una mayor tasa ocasionaría que el BNA sea menor que la inversión (VAN menor que 0).

Entonces para hallar la TIR se necesitan:

- Tamaño de inversión
- Flujo de caja neto proyectado

Veamos un ejemplo:

Un proyecto de una inversión de 12000 (similar al ejemplo del VAN):

Para hallar la TIR hacemos uso de la fórmula del VAN, solo que en vez de hallar el VAN (el cual empezamos por 0), estaríamos hallando la tasa de descuento:

$VAN = BNA - Inversion.$

$$0 = 4000 / (1+i)^1 + 4000 / (1+i)^2 + 4000 / (1+i)^3 + 4000 / (1+i)^4 + 5000 / (1+i)^5 - 12000 \quad i = 21\%$$

TIR = 21%.

Si esta tasa fuera mayor, el proyecto empezaría a no ser rentable, pues el BNA empezaría a ser menor que la inversión. Y si la tasa fuera menor (como en el caso del ejemplo del VAN donde la tasa es de 14 %). A menor tasa, el proyecto sería cada vez más rentable. Pues el BNA sería cada vez mayor que la inversión. **(Luis. A, 2007 pág. 18 – 22).**

### **Evaluación de la rentabilidad en las MYPE**

Uno de los temas que genera mayor preocupación en los inversionistas y directivos de las empresas es la determinación de la rentabilidad que se está obteniendo por el capital invertido. Se ha desarrollado una serie de indicadores con la finalidad de estimarla, muchos de los cuales carecen de rigurosidad teórica y muestran resultados contradictorios entre ellos.

El objetivo de las finanzas es maximizar el valor de la empresa, por lo que cualquier decisión que se tome debe ser analizada desde esta perspectiva. En esta línea, se aceptan

las iniciativas o proyectos que proporcionen una rentabilidad adecuada para aumentar su valor y se rechazan las que no consiguen este propósito.

La teoría financiera coincide en que la principal herramienta con la que se cuenta para evaluar proyectos es el valor actual neto (VAN), el cual se ha explicado como principio general podemos afirmar que si el VAN es positivo, el proyecto añade valor a la empresa y, si es negativo, le resta valor. Siguiendo este principio podemos aceptar aquellos proyectos con VAN positivo y rechazar aquellos con VAN negativo.

La mayoría de analistas emplean el VAN cuando están evaluando nuevos proyectos. Sin embargo cuando se trata de evaluar los resultados pueden arrojar resultados contradictorios con el VAN. **(Forsyth.J, 2004 pág. 120)**

#### **2.4.Marco conceptual**

##### **MYPE.**

Son las unidades económicas constituidas por una persona natural o jurídica, bajo cualquier forma de organización gestión empresarial contemplada en la legislación vigente, que tiene como objeto desarrollar actividades de extracción, transformación, producción, comercialización de bienes o prestación de servicios.

##### **Capacitación.**

La capacitación consiste en una actividad planeada y basada en necesidades reales de la capacitación u organización y orientada hacia un cambio en los conocimientos, habilidades y actitudes del colaborador. La capacitación en la función educativa de una empresa u organización por la cual se satisfacen necesidades presentes y se prevén necesidades futuras respecto de la preparación y habilidad de los colaboradores. **(Silíceo, 1996 pág.16).**

## **Rentabilidad**

Entenderemos por rentabilidad la remuneración que una empresa (en sentido amplio de la palabra) es capaz de dar a los distintos elementos puestos a su disposición para desarrollar su actividad económica. Es una medida de la eficacia y eficiencia en el uso de esos elementos tanto financieros, como productivos como humano. Con lo cual habría que hablar de rentabilidades. **(Díaz. M, 2007 pág. 3 – 4).**

## **Hotel**

La definición de hotel es un lugar que proporciona alimentación y hospedaje, un lugar de entretenimiento para el viajero, un edificio público, una institución de servicio doméstico, operado bajo una fase para obtener utilidades. **(Barragán.L, 2005 Art.1)**

## **Tipos de hoteles**

Los hoteles están normalmente, clasificados en categorías según el grado de confort, posicionamiento, el nivel de servicios que ofrecen. Estas categorías son las siguientes:

- a) Estrellas (de 0 a 5)
- b) Letras (de A & E)
- c) Clases (de la cuarta a la primera)
- d) Diamantes y “Word tourism”. **(Barragán.L, 2005 Art.1)**

## **Concepto de hostales**

Establecimiento público de categoría inferior al hotel en el que se hospeda a los huéspedes que pagan por su alojamiento y por la comida y otros servicios. **(Diccionario manual de la lengua española, Vox.2007).**

## **Concepto de moteles**

Es un alojamiento característico de carretera, un motel para descansar durante un viaje en carretera. Suele tener una o dos plantas, y a sus habitaciones se accede a través de un largo pasillo desde la recepción o incluso exclusivamente desde el aparcamiento

## **Concepto de hospedaje.**

Lugar destinado a prestar habitualmente servicio de alojamiento no permanente, para que sus huéspedes pernocten en el local, con la posibilidad de incluir otros servicios complementarios a condición del pago de una contraprestación previamente establecidos en las tarifas del establecimiento. **(Boza. A, 2015).**

## **Clasificación de hoteles**

**1. Una estrella (Económico).** Se espera que un hotel de una estrella ofrezca alojamiento limpio, básico, con pocas o ninguna instalación. Las habitaciones normalmente están decoradas de manera funcional y son compactas. Puede o no tener un baño privado, teléfono en la habitación, televisión o servicios. Los hoteles de una estrella suelen estar cerca de restaurantes y atracciones turísticas.

Un hotel de una estrella es ideal para el viajero con poco presupuesto, donde el precio es la principal preocupación.

**2. Dos estrellas (Valor).** Un hotel de dos estrellas, se espera que ofrezca un alojamiento limpio y básico. Estos pueden tener o no un centro de negocios o acceso a internet, pero por lo general no tienen salas de reuniones, botones,

gimnasio o instalaciones recreativas. El restaurante a menudo se limita a servicio de café o un desayuno continental. Las habitaciones ofrecen normalmente baño privado, teléfono, televisión y servicios limitados.

Un hotel de dos estrellas es ideal para viajeros de negocios o exploradores, donde el costo es un factor, pero si se desean servicios básicos.

**3. Tres estrellas (Calidad).**Un hotel de tres estrellas pone mayor énfasis en la comodidad, estilo y servicio personalizado. A menudo tienen un restaurante en el hotel, alberca, gimnasio, una tienda de conveniencia y botones. Generalmente, hay salas de juntas y/o salas de conferencia y servicios relacionados disponibles. Las habitaciones incluyen más servicios y hay una atención más cuidadosa a la calidad y comodidad.

**4. Cuatro estrellas (Superior).**Un hotel de cuatro estrellas es una propiedad superior, que generalmente ofrece más de un restaurante, bar y servicio a cuartos con horario prolongado. Los servicios disponibles pueden incluir botones, concierge y servicio de valet parking. Normalmente, cuentan con centro de conferencias y servicios de negocios. Las habitaciones son amplias y por lo general ofrecen un mobiliario elegante, ropa de cama de alta calidad, productos de baño y una amplia gama de servicios como mini bar y secadora de pelo.

Un hotel de cuatro estrellas es ideal para viajeros que buscan más servicios y amenidades y un mayor nivel de confort.

**5. Cinco Estrellas (Excepcional).**Un hotel de cinco estrellas está muy orientada al servicio y brinda altos estándares de comodidad y calidad. Cuenta con más de un restaurante, a menudo incluyendo una opción de restaurante gourmet, así como un bar o sala de estar y servicio a cuartos las 24 horas. Puede también ofrecer canchas de tenis y acceso a campo de golf, así como un spa, un gimnasio moderno y alberca.

Un hotel de cinco estrellas es ideal para los viajeros exigentes que buscan un servicio personalizado, instalaciones de alta calidad y una variedad de servicios e instalaciones en el lugar.

**6 0 7 Estrellas** Un hotel de seis o siete estrellas es uno de los mejores hoteles en existencia. Encontraras detalles lujosos, servicio de calidad superior y los más altos estándares de confort. También veras flores frescas y plantas por toda la propiedad. Hay una alta proporción de personal en relación a los huéspedes. Comida gourmet y servicio a cuartos las 24 horas.

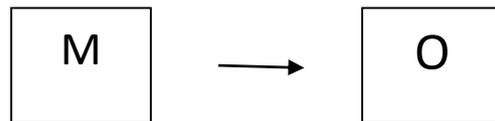
Las habitaciones son amplias, con decoración y muebles finos, colchones de primera calidad y productos de baño de diseñador. Los servicios de la habitación por lo general incluyen acceso inalámbrico a internet, reproductor de Cd y/o DVD, así como soporte para iPod.

Un hotel de seis o siete estrellas es ideal para aquellos que buscan lo mejor de todo. Ningún detalle esta dejado al azar y recibirás una atención personalizada durante tu estancia. **(Gonzales, H.2014)**

### III. METODOLOGÍA

#### 3.1. Diseño de la investigación:

El diseño de la investigación fue no experimental sino es descriptivo – transversal – descriptivo.



Dónde:

**M:** representa la muestra

**O:** representa lo que observamos (las variables del financiamiento y capacitación).

Fue no experimental por que se realizó sin manipular liberadamente las variables y se observó el fenómeno tal como se encontró dentro de su contexto.

Fue transversal por que se desarrolló en un espacio y tiempo determinado en el distrito de Villa Rica, período 2015

#### 3.2. Población y muestra

##### 3.2.1. Población

La población estuvo constituido por 23 micro y pequeñas empresas obteniéndose por sondeo del sector servicios – rubro hoteles, del distrito de Villa Rica, período 2015.

##### 3.2.2. Muestra

La muestra estuvo conformada con un total de 23 MYPE del sector servicio – rubro hoteles, del distrito de Villa Rica, período 2015, que representa el 100%. De la población.

### 3.3. Definición y operacionalización de variables

Variable	Definición conceptual	Indicadores	Ítem
		Es Ud. el propietario del negocio	Nominal: a. Si b. No
		Edad del representante legal de la empresa	Nominal: a. De 18 a 30 b. De 31 a 50 c. De 51 a más.
Representantes legales de las micro y pequeñas empresas	Son las personas que dirigen y/o encargados de las empresas encuestadas	Género	Nominal: a. Masculino b. Femenino
		Grado de instrucción	Nominal: a. Sin instrucción c. Primaria d. Secundaria e. Instituto f. Sup. Universitaria

	Estado civil	Nominal: a. Soltero b. Casado c. Conviviente d. Viudo e. Divorciado
	Nacionalidad del representante legal	Nominal: a. Peruano b. extranjero
	Ocupación dentro de la empresa	Nominal: a) Propietario b) Administrador c) Otros

Variable	Definición conceptual	Indicadores	Ítem
		Tipo de empresa	Nominal: a. Unipersonal b. Jurídica

Micro y pequeñas empresas	Es la unidad económica constituida por una persona natural o jurídica, bajo cualquier forma de organización o gestión empresarial contemplada en la legislación vigente.	Permanencia de la empresa en el mercado	Nominal: a. 1 a 2 años b. 3 a 5 años c. 6 a 10 años d. 11 a mas
		La MYPE es formal	Nominal: a. Si b. No
		Número de trabajadores permanentes	Nominal: a. De 1 a 2 b. De 3-5 c. De 6 a mas
		Cuál es la finalidad por la que se creó la MYPE	Nominal: a. Dar empleo a la familia. b. Obtener ganancias.

<b>Variable</b>	<b>Definición Conceptual</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítem</b>
		Recibió usted. Capacitación para administrar su empresa	Nominal: a. Si b. No
Características de la capacitación	La capacitación es el conjunto de actividades enfocadas a generar o incrementar conocimientos y mejorar las aptitudes de los trabajadores.	Cuántos cursos de capacitación ha tenido Ud. En los últimos dos años	Numérico: a. De 1 - 2 b. De 3 - 4 c. De 4 a más.
		Cada cuanto tiempo se les brinda	Nominal: a. Permanente b. Temporal

		capacitación en la empresa.	c. Ambos
		Tiene planes de seguimiento luego de la capacitación brindada a su personal.	Nominal: a. Sí b. No
		Considera Ud. la capacitación como empresario es una inversión	Nominal: a. Sí b. No
		En qué temas se capacitaron sus trabajadores	Nominal: a. Gestión empresarial b. Manejo de marketing c. Administración de personal d. Prestación de servicios al cliente
		La capacitación logra que el colaborador se sienta identificado con la empresa	Nominal: a. Sí b. No

		Que mejora con la capacitación en la empresa	Nominal: a. Productividad b. Competitividad c. Ganancias d. Producción
		Ud. ha recibido Capacitaciones en el año 2015	Nominal: a. Sí b. No
		Considera Ud. la capacitación	Nominal: a. Gasto b. Inversión
		Recibe capacitaciones de entidades del estado	Nominal: a. Sí b. No
		En qué áreas considera que es primordial recibir capacitación en su empresa	Nominal: a. Préstamos financieros b. Marketing. c. Logística. d. atención de servicio al cliente

<b>Variable</b>	<b>Definición Conceptual</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítem</b>
Características de la rentabilidad	La rentabilidad viene a ser los ingresos obtenidos de una empresa en actividad.	Cree que la rentabilidad obtenida en su empresa es producto de la capacitación recibida	Nominal: a. Si b. No
		Cree que la capacitación mejora la rentabilidad empresarial	Nominal: a. Si b. No
		Cree Ud. que la rentabilidad de su empresa ha mejorado en los dos últimos años	Nominal: a. Si b. No
		Crear Ud. Que la rentabilidad en su empresa ha	Nominal a. Si b. No

		disminuido en los dos últimos años	
		Para obtener mayor rentabilidad influye la mano de obra de los trabajadores de su empresa	Nominal: a. Si b. No
		En que época del año hay mayor rentabilidad en tu empresa	Nominal: a. Eventos nacionales b. Eventos provinciales c. Eventos costumbristas
		En que época del año hay mayor rentabilidad en tu empresa.	Nominal: a. Eventos nacionales b. Eventos provinciales c. Eventos costumbristas
		Si su actividad económica es rentable.	Nominal: a. Si b. No

### **3.4. Técnicas e instrumentos**

#### **3.4.1. Técnicas**

La técnica para el desarrollo de la investigación fue la encuesta, la cual se aplicó a los representantes legales de las MYPE del ámbito en estudio.

#### **3.4.2. Instrumentos**

El instrumento aplicado para la recolección de información que se utilizó fue un cuestionario estructurado de 31 preguntas formuladas en un cuestionario.

### **3.5. Plan de análisis**

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

### **3.6. Matriz de consistencia**

La capacitación y la rentabilidad en los micros y pequeñas empresas del sector servicio rubro – hoteles del distrito de Villa Rica, provincia Oxapampa departamento Pasco, período 2015.

Problema	Objetivos	Variables	Población y Muestra	Metodología y Diseño de la investigación	Instrumento y Procedimiento
<p><b>General:</b> ¿Cuáles son las características de 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, periodo 2015?.</p>	<p><b>General:</b> Determinar las características de la capacitación y la rentabilidad en el micro y pequeñas empresas del sector servicio – rubro hoteles, del distrito de Villa Rica- provincia de Oxapampa – departamento de Pasco, periodo 2015.</p> <p><b>Específicos:</b> -Determinar las características de los representantes legales de la capacitación y la rentabilidad en el micro y pequeñas empresas del sector servicio – rubro hoteles, del distrito de Villa Rica, provincia de Oxapampa, departamento de Pasco, periodo 2015. -Determinar las características de las Micro y pequeñas empresas la capacitación y la rentabilidad del sector servicio – rubro hoteles, del distrito de Villa Rica, provincia de Oxapampa, departamento de Pasco, periodo 2015. -Determinar las características de la capacitación en el micro y pequeñas empresas del sector servicio – rubro hoteles, del distrito de villa rica, provincia de Oxapampa, departamento de Pasco, periodo 2015. -Determinar las características de la rentabilidad en el micro y pequeñas empresas del sector servicio – rubro hoteles, del distrito de villa rica, provincia de Oxapampa, departamento de Pasco, periodo 2015.</p>	<p>Capacitación</p> <p>Rentabilidad</p>	<p><b>Población:</b> El universo estuvo constituido por 23 micros y pequeñas empresas del sector servicios – rubro hoteles, del distrito de Villa Rica, provincia de Oxapampa, departamento de Pasco, periodo 2015.</p> <p><b>Muestra:</b> La muestra estuvo constituido por 23 Micro y pequeñas empresas del sector servicio – rubro hoteles, del Distrito de Villa Rica, Provincia de Oxapampa, Departamento de Pasco, periodo 2015. Que hace el 100% de la población.</p>	<p><b>Método:</b> Tipo: Cuantitativo Nivel: Descriptivo</p> <p><b>Diseño:</b> <b>No experimental:</b> se realiza sin manipular las variables tanto de capacitación y rentabilidad, solo se observara el fenómeno en el estudio en el contexto.</p> <p><b>Transversal:</b> se realizara la investigación analizando en el nivel y/o estado de las variables en el periodo 2015.</p> <p><b>Descriptivo:</b> se describirán las partes más importantes de las variables en estudio.</p>	<p><b>Técnica:</b> Entrevista y encuesta</p> <p><b>Instrumento:</b> Cuestionario elaborado</p>

### 3.7. Principios éticos

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

## IV RESULTADOS:

### 4.1. Resultados

**Tabla 01. Características generales de los representantes de las MYPE del sector servicio – rubro hoteles del distrito de Villa Rica, provincia de Oxapampa, año 2015.**

(Objetivo específico N° 01).

De los representantes de las MYPE	N	%
<b>Propietario del negocio</b>		
Sí	9	39.13
No	14	60.87
TOTAL	23	100.00
<b>Edad (años)</b>		
de 18 a 30	8	34.78
de 31 a 50	13	56.52
de 51 a más	2	8.70
TOTAL	23	100.00
<b>Género</b>		

Masculino	7	30.43
Femenino	16	69.57
TOTAL	23	100.00

### **Grado de Instrucción**

Sin instrucción	0	0.00
Primaria	3	13.04
Secundaria	13	56.52
Instituto	4	17.39
Sup. Universitaria	3	13.04
TOTAL	23	100.00

### **Nacionalidad**

Peruano	23	100.00
Extranjero	0	0.00
TOTAL	23	100.00

### **Estado Civil**

Soltero	12	52.17
Casado	3	13.04
Conviviente	7	30.43
Viudo	1	4.35
Divorciado	0	0.00
TOTAL	23	100.00

### **Ocupación**

Propietario	8	34.78
Administrador	10	43.48

Otros	5	21.74
TOTAL	23	100.00

**Fuente:** El siguiente cuestionario aplicado a los representantes de la MYPE del sector servicio – rubro hoteles del distrito de Villa Rica, período 2015.

### **Interpretación**

**Propietario del negocio:** Del 100,0%, el 60,87 % de las MYPE no son propietarios del negocio, mientras que el 39,13% si son propietarios del negocio respectivamente.

**Edad:** Del 100,0%, el 56,52 %, de las MYPE sus propietarios tienen una edad que oscilan de 31 a 50 años, mientras que el 34,78% es de 18 a 30 años de edad, y el 8,70% de 51 años a más.

**Género:** Del 100,0%, el 69,57 % de las MYPE los propietarios son mujeres, y el 30,43% son varones.

**Grado de Instrucción:** Del 100,0 %, el 56.52 % de las MYPE los propietarios o administradores tienen el grado de instrucción secundaria, mientras que el 17,39% tienen estudios nivel de instituto, el 13,04 % pertenecen al grado superior universitaria y el 13,04%, corresponde al nivel primario.

**Nacionalidad:** EL 100,0%, son peruanos.

**Estado civil:** del 100,0%, evaluados el 52,17 % son personas de estado civil solteros, el 30,43%, son convivientes, el 13,04% son casados y el 4,35%, son viudos.

**Ocupación:** del 100,0%, el 43,48%, son administradores del negocio, mientras que los propietarios son el 34,78 %, en cambio el 21,74%, corresponde a otros.

**Tabla 02. Características generales de las MYPE del sector servicio – rubro hoteles del distrito de Villa Rica, provincia de Oxapampa, período 2015.**  
(objetivo específico N° 02)

De las MYPE	n	%
<b>Tipo de empresa</b>		
Unipersonal	0	0.00
Jurídica	23	100.00
<b>Total</b>	23	100.00
<b>Permanencia dela empresa en el mercado</b>		
de 0 - 2 años	4	17.39
de 3 a 5 años	7	30.43
de 6 a 10 años	5	21.74
de 11 a mas	7	30.43
<b>Total</b>	23	100.00
<b>la MYPE es formal</b>		
Si	23	100.00
No	0	0.00
<b>Total</b>	23	100.00
<b>Número de trabajadores</b>		
de 1 a 2 años	10	43.48

de 3 a 5 años	11	47.83
de 6 a mas	2	8.70
<b>Total</b>	<b>23</b>	<b>100.00</b>

#### **Cuál es la finalidad por la que se creó la**

#### **MYPE**

Dar empleo	5	21.74
Obtener ganancias	18	78.26
<b>Total</b>	<b>23</b>	<b>100.00</b>

**Fuente:** Cuestionario aplicado a los representantes de las MYPES del sector servicio – rubro hoteles del distrito de Villa Rica, periodo 2015.

#### **Interpretación:**

**Tipo de empresa:** El 100,0%, corresponden a una empresa jurídica.

**Permanencia de la empresa en el mercado:** Del 100,0%, el 30,43% permanecen de 3 a 5 años en el mercado, el 30,43 % permanecen de 11 años a más años, el 21,74% mantiene una permanencia de 6 a 10 años y para finalizar el 17,39% mantiene una permanencia de 0 a 2 años.

**La MYPE es formal:** de acuerdo a la evaluación el 100,0 %, de las MYPE es formal.

**Número de trabajadores:** Del 100,0%, el 47.83% de las MYPE tienen de 3 a trabajadores, mientras que el 43,48% de las MYPE tienen entre 1 a 2 trabajadores y por último el 8,70 % mantiene de 6 a más trabajadores.

**Finalidad por la que se creó la MYPE:** Del 100,0%, el 78,26% se creó para obtener ganancias económicas, mientras que el 21,74% se creó para dar empleo.

**Tabla 03. Características de la capacitación de las MYPE del sector servicio – rubro hoteles del distrito de Villa Rica, provincia de Oxapampa, periodo 2015. (Objetivo específico N° 03).**

<b>De la Capacitación</b>	<b>n</b>	<b>%</b>
<b>Recibió capacitación para administrar su empresa</b>		
Si	17	73.91
No	6	26.09
<b>Total</b>	<b>23</b>	<b>100.00</b>
<b>Cursos de capacitación recibidos en los dos últimos años</b>		
de 1 a 2	13	56.52
de 3 a 4	5	21.74
de 4 a mas	5	21.74
<b>Total</b>	<b>23</b>	<b>100.00</b>
<b>Tiempo de capacitación en la empresa</b>		
Permanente	2	8.70
Temporal	19	82.61
Ambos	2	8.70
<b>Total</b>	<b>23</b>	<b>100.00</b>
<b>Planes de seguimiento en la capacitación</b>		
Si	18	78.26
No	5	21.74
<b>Total</b>	<b>23</b>	<b>100.00</b>

<b>Considera la capacitación como una inversión</b>		
Si	12	52.17
No	11	47.83
<b>Total</b>	<b>23</b>	<b>100.00</b>
<b>Temas de capacitación de los trabajadores</b>		
Gestión empresarial	5	21.74
Manejo eficiente de microcrédito	2	8.70
Gestión financiera	5	21.74
Prestación de mejor servicio al cliente	11	47.83
<b>Total</b>	<b>23</b>	<b>100.00</b>
<b>Identificación del colaborador hacia la empresa</b>		
Si	21	91.30
No	2	8.70
<b>Total</b>	<b>23</b>	<b>100.00</b>
<b>Mejora de la capacitación en la empresa</b>		
Productividad	8	34.78
Competitividad	4	17.39
Ganancia	4	17.39
Producción	7	30.43
<b>Total</b>	<b>23</b>	<b>100.00</b>
<b>Capacitaciones en el año 2015</b>		
Si	12	52.17
No	11	47.83
<b>Total</b>	<b>23</b>	<b>100.00</b>

<b>Consideración de la capacitación</b>		
Gasto	1	4.35
Inversión	22	95.65
<b>Total</b>	<b>23</b>	<b>100.00</b>

<b>Capacitación del estado</b>		
Si	15	65.22
No	8	34.78
<b>Total</b>	<b>23</b>	<b>100.00</b>

<b>Áreas prioritarias de la capacitación en la empresa</b>		
Prestamos Financieros	2	8.70
Marketing	13	56.52
Logística	1	4.35
Atención de servicio al cliente	7	30.43
<b>Total</b>	<b>23</b>	<b>100.00</b>

**Fuente:** Cuestionario aplicado a los representantes de las MYPES del sector servicio – rubro hoteles del distrito de Villa Rica, periodo 2015.

**Interpretación:**

**Recibió capacitación:** Del 100,0%, el 73,91% dijeron que sí recibieron capacitación, mientras que el 26,09% dijeron que no recibieron capacitación para administrar su empresa.

**Cursos de capacitación en los dos últimos años:** Del 100,0%, el 56.52% dijeron que tuvieron capacitación de 1 a 2 cursos, mientras que el 21,74% tuvieron capacitación de 3 a 4 cursos, y por ultimo 21,74% tuvieron capacitación de 4 a más cursos en los últimos dos años.

**Tiempo de capacitación en la empresa:** Del 100,0% el 82,61% se le brinda capacitación temporalmente, mientras que el 8,70 % se le brinda capacitación permanentemente, y por último el 8,70% se le brinda capacitación a ambas partes.

**Planes de seguimiento en la capacitación:** Del 100,0%, el 78,26% dijeron que si tienen planes de seguimiento, mientras que el 21,4% dijeron que no tienen planes de seguimiento con la capacitación.

**Consideración de la capacitación como una inversión:** Del 100,0%, el 52,17% dijeron que la capacitación es una inversión, mientras que el 47,83% dijeron que no es una inversión.

**Temas de capacitación en los trabajadores:** Del 100,0%, el 47,83% se capacito en el tema de prestación de mejor servicio al cliente, el 21,74% se capacito en tema de gestión empresarial, mientras que el 21,74% se capacito en el tema de gestión financiera y por último el 8,70 % se capacito en manejo de microcrédito.

**Identificación del colaborador hacia la empresa:** Del 100,0% el 91.30 % dijeron que el colaborador se siente identificado con la empresa, mientras que el 8.70% dijeron que el colaborador no se siente identificado con la empresa.

**Mejora de la capacitación en la empresa:** Del 100,0%, el 34,78% dijeron que se logra la productividad con la capacitación en la empresa; el 30,43% dijeron que se logra la producción con la capacitación, mientras que el 17,39% dijeron que se logra la competitividad, y por último el 17,39% se logra con la capacitación las ganancias.

**Capacitación en el año 2015:** Del 100,0% el 52,17 % recibió capacitación en el año 2015, mientras que el 47,83% no recibió capacitación en el año 2015.

**Consideración de la capacitación:** Del 100,0%, el 95,65% considera la capacitación como una inversión, mientras que el 4,35% considera que la capacitación es un gasto.

**Capacitación del Estado:** Del 100,0%, el 65,22% dijeron que si reciben capacitación del Estado, mientras que el 34,78% dijeron que no reciben capacitaciones.

**Áreas de capacitación en la empresa:** Del 100,0%, el 56,52% dijeron que es primordial recibir capacitación en el área de marketing, el 30,43% dijeron que es primordial recibir capacitación en el área de atención de servicio al cliente, mientras que el 8.70% dijeron que el primordial recibir capacitación en el área de préstamos financieros, por último el 4,35% dijeron que es primordial recibir capacitación en el área de logística.

**Tabla 04. Características de la rentabilidad de la MYPE del sector servicio – rubro hoteles del distrito de Villa Rica, provincia de Oxapampa, periodo 2015, (objetivo específico N° 04).**

De la Rentabilidad	N	%
<b>Rentabilidad de la empresa producto de la capacitación</b>		
Si	19	82.61
No	4	17.39
<b>Total</b>	<b>23</b>	<b>100.00</b>
<b>La capacitación mejora la rentabilidad</b>		
Si	22	95.65

No	1	4.35
<b>Total</b>	23	100.00

#### Mejora de la rentabilidad en los dos últimos años

Si	20	86.96
No	3	13.04
<b>Total</b>	23	100.00

#### La rentabilidad ha disminuido en los dos últimos años

Si	3	13.04
No	20	86.96
<b>Total</b>	23	100.00

#### Mayor rentabilidad es producto de los trabajadores

Si	23	100.00
No	0	0.00
<b>Total</b>	23	100.00

#### Época del año con mayor rentabilidad

Eventos nacionales	7	30.43
Eventos provinciales	1	4.35
Eventos costumbristas	15	65.22
<b>Total</b>	23	100.00

#### Actividad económica rentable

Si	21	91.30
No	2	8.70
<b>Total</b>	23	100.00

**Fuente:** Cuestionario aplicado a los representantes de las MYPES del sector servicio – rubro hoteles del distrito de Villa Rica, periodo 2015.

### **Interpretación**

**Rentabilidad de la empresa producto de la capacitación:** Del 100,0%, el 82,61% manifestaron que la rentabilidad obtenida de la empresa es producto de una capacitación recibida, mientras que el 17,39% nos dijeron que la rentabilidad no es producto de una capacitación en la empresa.

**La capacitación mejora la rentabilidad:** Del 100,0%, el 95,65% manifestaron que la capacitación mejora la rentabilidad, mientras que el 4,35% indicaron que la capacitación no mejora la rentabilidad empresarial.

**Mejora de la rentabilidad en los dos últimos años:** Del 100,0%, 86,96% nos indicaron que la rentabilidad ha mejorado en los dos últimos años, mientras que el 13,04% nos manifestaron que la rentabilidad no ha mejorado en los dos últimos años.

**La rentabilidad ha disminuido en los dos últimos años:** Del 100,0%, el 86,96% nos indica que la rentabilidad no ha disminuido en los dos últimos años, mientras que el 13,04 % nos dijeron que la rentabilidad ha disminuido en los dos últimos años.

**Mayor rentabilidad es producto de los trabajadores:** El 100,0 %, dijeron que para obtener mayor rentabilidad influye la mano de obra de los trabajadores.

**Época del año con mayor rentabilidad:** Del 100,0% el 65,22% dijeron que hay mayor rentabilidad en eventos costumbristas, mientras que el 30,43% dijeron que

hay mayor rentabilidad en eventos nacionales, y por último el 4,35% dijeron que hay mayor rentabilidad en eventos provinciales.

**La actividad económica rentable:** Del 100,0%, el 91,30% manifestaron que su actividad económica si es rentable, mientras que el 8,70 indicaron que la actividad económica no es rentable.

#### **4.2.Análisis de Resultado**

##### **Respecto a los datos generales del encuestado**

- a) En la tabla N° 01: Propietario. El 61% de empresas hoteleras encuestadas de las MYPE no son propietarios.
- b) En la tabla N° 01: Edad: El 57% de empresarios encuestados de las MYPE, tienen edad de 31 a 50 años, esto corrobora con los resultados encontrados por **Orellana, (2014)** y **Reyna (2008)**.
- c) En la tabla N° 01: Género: El 70%, de los representantes de las MYPE son de género femenino, esto se contrasta con los resultados obtenido por **Orellana, (2014)**, obteniendo el 83,3% en cambio contrasta encontrados por Reyna, (2008) en que obtiene el 100% es representado por el género masculino.
- d) En la tabla N° 01: Grado de instrucción. El 56,52% de empresarios cuentan con estudios en nivel secundario, pero esto se contrasta con los resultados encontrados por **Orellana, (2014)**, en donde menciona que el grado de instrucción de los representantes legales de las MYPE está formado por el 83,3% y tiene estudios universitarios en cambio **Reyna, (2008)**, indica que

los representantes legales de las MYPE formado por 66,7% tienen estudios secundarios lo cual coincide con el trabajo realizado.

- e) En la tabla N° 01: Estado civil. El 52,17% de encuestados corresponden a solteros representantes de las MYPE.
- f) En la tabla N° 01: Nacionalidad. El 100,0% de evaluados corresponden a una nacionalidad peruana.
- g) En la tabla N° 01: Ocupación. El 43,48% de los representantes de las MYPE tienen el cargo de administrador.

**Respecto a las características de las MYPE en estudio:**

- a) En la tabla N° 02: Tipo de empresa. EL 100,0% de las MYPE encuestadas presentan personería jurídica.
- b) En la tabla N° 02: Permanencia de la empresa en el Mercado. El 30,43% las MYPE permanecen en el mercado dentro de 3 a 5 años de igual la permanencia de 11 años a mas, esto contrasta con los resultados encontrados por **Orellana, (2014)**, en 50,0% así mismo **Vásquez, (2008)**, reporta 94,7% corresponden a la vigencia en el mercado.
- c) En la tabla N° 02: MYPE formal. El 100,0% de las MYPE encuestadas son formales.
- d) En la tabla N° 02: Número de trabajadores permanentes. El 47,83% de trabajadores encuestados corresponden de 3 a 5 años de permanencia en el sector, esto se contrasta con los resultados encontrados por **Orellana, (2014)**, obteniendo un 66,7%.
- e) En la tabla N° 02: Finalidad de la MYPE. El 78,26% de MYPE encuestadas tienen la finalidad de obtener ganancia económica.

**Respecto a las características de la capacitación de la MYPE en estudio:**

- a) En la tabla N° 03: Capacitación para administrar su empresa. El 73,91% de encuestados recibieron capacitación. Esto se contrasta con los resultados encontramos por **Gamarra (2011)**, el 55% de sus representantes recibieron capacitación asimismo corrobora estos resultados encontrados por Vásquez donde el 48% de las MYPE encuestadas dijeron que su personal recibió alguna capacitación, pero inferior a **Sagastegui** donde el 67% de representantes dijeron que su personal si fue capacitado.
- b) En la tabla N° 03: Capacitación en los dos últimos años. El 56,52% de encuestados indicaron que recibieron capacitaciones de uno a dos años respectivamente, esto contrasta por encontrados por **Gamarra, (2011)**, donde el 45% de los representantes de las MYPE dedicados al rubro de hoteles recibieron de dos a tres capacitaciones en los últimos dos años.
- c) En la tabla N° 03: Duración de cursos de capacitación. El 82,61% recibieron cursos de capacitación temporal.
- d) En la tabla N° 03: Planes de seguimiento de capacitación. EL 78,26% de encuestados indicaron que tiene planes de seguimiento de capacitaciones brindadas en las MYPE.
- e) En la tabla N° 03: Capacitación como empresario es una inversión: El 52,17% de encuestados indicaron que las capacitaciones en las empresas es una inversión económica. Esto se contrasta encontrados por **Gamarra, (2011)**, donde el 66,7% de las MYPE encuestadas manifiestan que considera la capacitación como una inversión. Esto coincide con los resultados encontrados por **Reyna, (2008)**.

- f) En la tabla N° 03: Temas de capacitación. El 47,83% de encuestados indicaron que el tema de prestación de mejor servicio al cliente deben ser capacitados los trabajadores. Esto se contrasta encontrados **Gamarra, (2011)**, donde indica el 64% de los representantes legales de las MYPE encuestados dijeron que sus trabajadores fueron capacitados en prestación de mejor servicio al cliente. Existiendo una relación inferior con los resultados obtenidos por **Sagastegui, (2007)**, donde el 75% de los representantes legales de las MYPE encuestados dijeron que sus trabajadores fueron capacitados en atención al cliente.
- g) En la tabla N° 03: La capacitación logra identificar con la empresa. El 91,30% de encuestados indicaron que con una capacitación se logra la identificación en la empresa.
- h) En la tabla N° 03: Mejora la capacitación en la empresa. El 34,78% indica que con la capacitación mejora la productividad de la empresa.
- i) En la tabla N° 03: Capacitación en el año 2015. El 52,17% de encuestados indicaron que recibieron capacitaciones en el año 2015.
- j) En la tabla N° 03: Considera la capacitación. El 95,65% de encuestados indicaron que la capacitación es una inversión en las MYPE.
- k) En la tabla N° 03: Capacitaciones de entidades del Estado. El 65,22% de encuestados indican que recibieron capacitaciones por entidades del Estado de las MYPE.
- l) En la tabla N° 03: Áreas de capacitación en la empresa. El 56,52% de encuestados indican que el área a capacitarse sería en marketing en las empresas, esto coincide encontrados por **Reyna, (2008)**, donde indica los

tipos de cursos solicitados sobre capacitación fueron sobre marketing un 55,6%.

**Respecto a las características de la rentabilidad de las MYPE en estudio:**

- a) En la tabla N° 04: Rentabilidad es producto de la capacitación. El 82.61 % de encuestados indican que la rentabilidad es producto de la capacitación recibida en la empresas.
- b) En la tabla N° 04: La capacitación mejora la rentabilidad. El 95,65% de encuestados indican que la capacitación mejora la rentabilidad empresarial. Esto coincide encontrados por **Gamarra, (2011)**, en un 64% de los representantes legales de las MYPE encuestados dijeron que la capacitación si mejora la rentabilidad de las empresas.
- c) En la tabla N° 04: La rentabilidad ha mejorado en los dos últimos años. El 86,96% de encuestados indicaron que la rentabilidad de su empresa ha mejorado en los dos últimos años. Esto contrasta encontrados por **Bernuy, (2013)**, donde el 46% de los empresarios hoteleros encuestados manifiestan que la rentabilidad económica no ha mejorado en el rendimiento de los activos de la empresa, por lo tanto los encuestados calificaron que es un nivel bajo.
- d) En la tabla N° 04: La rentabilidad ha disminuido en los dos últimos años. El 86,96% de encuestados indican que no ha mejorado la rentabilidad de la empresa en los dos últimos años.
- e) En la tabla N° 04: La rentabilidad influye en la mano de obra. El 100,0% de los encuestados indican que la mano de obra de los trabajadores influyen en obtener mayor rentabilidad económica de las empresas.

- f)** En la tabla N° 04: Época del año mayor rentabilidad. El 65,22% de encuestados indicaron que hay mayor rentabilidad en su empresa durante los eventos costumbristas del distrito.
- g)** En la tabla N° 04: Actividad económica rentable. El 91,30% de encuestados indicaron que la actividad económica de su empresa es rentable.

## **V CONCLUSIONES**

### **a. Conclusiones**

#### **Respecto a los representantes legales de las MYPE:**

De las MYPE encuestadas, la mayoría de las personas encuestadas no son propietarios de la empresa, así mismo la edad de los trabajadores asilan entre 18 a 30 años y el mayor porcentaje son de sexo femenino con grado de instrucción secundaria, de estado civil soltero, de Nacionalidad Peruana, la mayoría son administradores de la empresa.

#### **Respecto a las características de las MYPE:**

La mayoría de las MYPE en estudio tienen personería jurídica; asimismo, tienen de 3 a 5 años de permanencia en el mercado, por otro lado son empresas formales con trabajadores permanentes de 3 a 5 años de antigüedad y la finalidad por la que se creó dicha empresa es la de obtener ganancias.

#### **Respecto a la capacitación:**

La mayoría de los administradores de las MYPE en estudio, recibieron capacitación para administrar óptimamente la empresa, la mayoría recibió capacitación de 1 a 2 veces, la mayoría de capacitados fueron los colaboradores de la empresa; asimismo, la mayoría tienen planes de seguimiento de las capacitaciones efectuadas, en su mayor porcentaje considera que la capacitación es una inversión, cuyos temas a capacitarse en su mayoría es sobre prestación del servicio al cliente, las capacitaciones involucra en la identificación con la empresa en su mayoría, así mismo la capacitación mejora la productividad

empresarial, en su mayoría las empresas reciben capacitaciones de las entidades del estado.

**Respecto a la rentabilidad:**

Las MYPE evaluadas en su mayor porcentaje indican que la rentabilidad obtenida es producto de la capacitación recibida, la capacitación mejora la rentabilidad económica de las empresas; así mismo en los dos últimos años la rentabilidad ha mejorado, debo indicar así mismo que la mano de obra de los trabajadores influye para obtener una mayor rentabilidad en la empresa, la época de mayor rentabilidad de la empresa se da en eventos costumbristas del distrito de Villa Rica – Oxapampa.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

**Archivo digital de la legislación del Perú:** *Ley que modifica diversas leyes para facilitar la inversión, impulsar el desarrollo productivo y el crecimiento empresarial ley 30056.* Publicado el 02 de julio del 2013, en El Diario Oficial El Peruano, Casa del gobierno, siendo el presidente constitucional del Perú: Ollanta Humala Tasso.

**Apaza, M. (2006).***Herramientas para incrementar la rentabilidad y*

*La competitividad empresarial- costos ABC, ABM, ABB.*

**Albujar, H & Janampa & Luis & Odar, R & Osorio, M.** *Sistema nacional de capacitación para la MYPE Peruana* – Lima Universidad ESAN, 2008 – pag.130 (Gerencia para el Desarrollo – 2).

**Barragán, L. (2005)** *Definición de hotel México* art.1

**Blake, O. (1997).***La capacitación un recurso dinamizador de las organizaciones.* Buenos Aires – Macchi. Pag.1

**Boza, A. (2015).***Manual de buenas prácticas en el servicio de hospedaje para la selva central* – Desco 2015Enero. ISBN: 978-612-4043-65-9 Villa Rica, Perú.

**Carlos, J. (2011).***Técnicas de capacitación y entrenamiento.*2016 - Marzo art.1 <http://psicologiayempresa.com/tecnicas-de-capacitacion-y-entrenamiento.html>.

**Castañeda D. (2002).***Capacitación o aprendizaje organizacional.*

**David, W. (1994).***Finanzas en el Perú: un enfoque de liquidez rentabilidad y riesgo.* Lima: Centro de Investigación de la Universidad del Pacifico, 1994.

FINANZAS/LIQUIDEZ/RENTABILIDAD/RIESGO/PERÚ/

Definicion.com.mx/capacitacion.html.

**Díaz, M. (2007).***Análisis contable con un enfoque empresarial.* Colombia cap.3 pag.4

Diccionario Manual de la Lengua Española Vox.2007 Larousse Editorial, S.l.

**Del águila, L. (2007).***Diseño de proyectos de inversión pública*. Pontificia Universidad católica del Perú –Lima. pág. 14-16.

**Pro-inversión. (2006).***Pequeña empresa crece*. (2016 marzo).disponible en:<http://ayrconsultores.org/articulos/8%/20%guia%20MYPE%20Proinvers%20y%ESAN%202006.pdf>.

[Es.hostelbookers.com/blog/hostales/¿que-es-un-hostal/](http://Es.hostelbookers.com/blog/hostales/¿que-es-un-hostal/)

**Forsyth, J. (2004).***Finanzas empresariales: Rentabilidad y valor*.Lima-Peru.pag -120

**Gregory, D.** *La teoría X, Y en la capacitación en costos y gestión*. [Http:// capacitación en costos.blogia.com](http://capacitaciónen costos.blogia.com).

**Gonzales, H. (2014).***Tipos y clasificación de hoteles*.

**Pro-inversión. (2006).***Pequeña empresa crece*. Marzo.

**Sánchez, S. (1994).***La rentabilidad económica y financiera de la gran empresa española. Análisis de los factores determinantes*. Pag. 159-179 España-Universidad de Extremadura.

**Serna, H. & Delgado, R.** *La capacitación en las pequeñas y medianas empresas (PYMES) – México*.

**Silíceo, A. (2004).***Capacitación y desarrollo de personal (4ta. Ed) México*. Pag.16

**Vega, M & Ivo, A (2014).***Caracterización del financiamiento, la Capacitación y la rentabilidad de las micro y pequeñas del sector servicio – rubro hoteles y restaurantes en la provincia de Huancavelica, departamento de Huancavelica. Periodo 2012 – 2013*. Tesis Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Huancavelica, Perú.

**Vizcarra, R. & Filial, I. HOME (2009) // Artículo - Importancia de la capacitación para las Mypes.**

[www.mundomype.com/pages/articulo.php?id=167.](http://www.mundomype.com/pages/articulo.php?id=167)

[www.fundacion-imara.org/Capacitación empresarial.](http://www.fundacion-imara.org/Capacitación%20empresarial) Dirección Nacional de Artesanías, Pequeñas y Medianas Empresas.

[www.sunat.gob.pe/orientacion/mypes/define-microPequenaEmpresa.html.](http://www.sunat.gob.pe/orientacion/mypes/define-microPequenaEmpresa.html)

[www.crecenegocios.com/la-rentabilidad-de-una-empresa/](http://www.crecenegocios.com/la-rentabilidad-de-una-empresa/)

[www.crecenegocios.com/definicion-de-rentabilidad/](http://www.crecenegocios.com/definicion-de-rentabilidad/)

[www.definicionabc.com/general/hospedaje.php](http://www.definicionabc.com/general/hospedaje.php)

[www.eumed.net/libros-gratis/.../concepto%20de%20rentabilidad.htm](http://www.eumed.net/libros-gratis/.../concepto%20de%20rentabilidad.htm)

[www.eumed.net/libros.../La capacitación%20y%20su%20importancia.](http://www.eumed.net/libros.../La%20capacitacion%20y%20su%20importancia)

**Zamora, I. (2005).** Rentabilidad y ventaja comparativa: *un análisis de sistemas de producción de guayaba en el estado de Michoacán.* América Cap.2 Pag.2.

**ANEXOS**  
**ANEXO N°1**



---

**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES**  
**CHIMBOTE**

**Encuesta:**

El presente cuestionario tiene por finalidad recabar información de las MYPES del sector y rubro indicando, la mismas que servirá para desarrollar el trabajo de investigación denominada.

**“LA CAPACITACION 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, AÑO 2015”**

La información que usted proporciona será utilizada solo con fines académicos y de investigación, por lo que se agradece anticipadamente.

**DATOS GENERALES:**

**I.DATOS GENERALES DEL REPRESENTANTE:**

**1.- ¿Es Ud. El propietario del negocio?**

a) Si ( )      b) No ( )

**2.- ¿Edad del representante legal de la empresa?**

a) De 18 a 30 ( )    b) De 31 a 50 ( )    c) De 51 a más ( )

**3.- Genero:**

a) Masculino ( )      b) Femenino ( )

**4.- ¿Grado de instrucción?**

- a) Sin instrucción ( ) b) Primaria ( ) c) Secundaria ( )  
d) Instituto ( ) e) Sup. Universitaria ( )

**5.- ¿Estado Civil del representante legal?**

- a) Soltero ( ) b) Casado ( ) c) Conviviente ( ) d) Viudo ( )  
e) Divorciado

**6.- ¿Nacionalidad del representante legal?**

- a) Peruano ( ) b) Extranjero ( )

**7.- ¿Ocupación dentro de la empresa?**

- a) Propietario ( ) b) Administrador ( ) c) Otros ( )

**II. PRINCIPALES CARACTERISTICAS DE LAS MYPE EN ESTUDIO:**

**8.- ¿tipo de empresa?**

- a) Unipersonal ( ) b) Jurídica ( )

**9.- ¿Permanencia de la empresa en el mercado?**

- a) 1 a 2 años ( ) b) 3 a 5 años ( )  
b) 6 a 10 años ( ) c) 11 a más ( )

**10.- ¿La MYPE es formal?**

- a) Sí ( ) b) No ( )

**11.- ¿Número de trabajadores permanentes?**

- a) De 1 - 2 ( ) b) de 3 - 5 ( ) c) 6 a más ( )

**12.- ¿Cuál es la finalidad por la que se creó la Mype?**

- a) Dar empleo a la familia ( ) b) Obtener ganancias ( )

**III. CARACTERISTICAS DE LA CAPACITACIÓN DE LA MYPE EN ESTUDIO:**

**13.- ¿Recibió Ud. capacitación para administrar su empresa?**

a) Si ( )      b) No ( )

**14.- ¿Cuántos cursos de capacitación ha tenido Ud. en los últimos dos años?**

a) De 1 - 2 ( )      b) De 3 - 4 ( )      c) De 4 a más ( )

**15.- ¿Cada cuánto tiempo se les brinda capacitación en la empresa?**

a) Permanente ( )      b) Temporal ( )      c) Ambos ( )

**16.- ¿Tiene planes de seguimiento luego de la capacitación brindada a su personal?**

a) Si ( )      b) No ( )

**17.- ¿Considera Ud. que la capacitación como empresario es una inversión?**

a) Si ( )      b) No ( )

**18.- ¿En qué temas se capacitaron sus trabajadores?**

a) Gestión Empresarial ( )

b) Manejo de Marketing ( )

c) Administración de Personal ( )

d) Prestación de mejor Servicio al Cliente ( )

**19.- ¿La capacitación logra que el colaborador se sienta identificado con la empresa?**

a) Si ( )      b) No ( )

**20.- ¿Que mejora con la capacitación en la empresa?**

a) Productividad ( )      b) competitividad ( )

c) ganancia ( )      d) producción ( )

**21.- ¿Ud. ha recibido capacitaciones en el año 2015?**

a) Si ( )      b) No ( )

**22.- ¿Considera Ud. la capacitación?**

a) Gasto ( )      b) Inversión ( )

**23.- ¿Recibe capacitaciones de entidades del estado?**

- a) Si ( )      b) No ( )

**24.- ¿En qué áreas considera que es primordial recibir capacitación en su empresa?**

- a) Prestamos financieros ( )      b) Marketing ( )  
c) Logística ( )      d) atención de servicio al cliente ( )

**IV. CARACTERISTICAS DE LA RENTABILIDAD DE LA MYPE EN ESTUDIO:**

**25.- ¿Cree que la rentabilidad obtenida en su empresa es producto de la capacitación recibida?**

- a) Si ( )      b) No ( )

**26.- ¿Cree que la capacitación mejora la rentabilidad empresarial?**

- a) Si ( )      b) No ( )

**27.- ¿Cree Ud. que la rentabilidad de su empresa ha mejorado en los dos últimos años?**

- a) Si ( )      b) No ( )

**28.- ¿Cree usted que la rentabilidad de su empresa ha disminuido en los dos últimos años?**

- a) Si ( )      b) No ( )

**29.- ¿Para obtener mayor rentabilidad influye la mano de obra de los trabajadores de su empresa?**

- a) Si ( )      b) No ( )

**30.- ¿En qué época del año hay mayor rentabilidad en tu empresa?**

- a) Eventos nacionales ( )      b) Eventos provinciales ( )  
c) Eventos costumbristas ( )

**31.- ¿Si su actividad económica es rentable?**

- a) Si ( )      b) No ( )

## ANEXO N° 2

### VALIDACION DEL INSTRUMENTO POR EXPERTO ACADEMICO.

La validación del instrumento de la Tesis denominada: “La capacitación y rentabilidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicios – rubro hoteles en el distrito de Villa RIC, provincia de Oxapampa, departamento de Pasco, periodo 2015. Tendrá como estándar un valor mayor al 82%. Al respecto mi calificación es la siguiente:

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

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

El instrumento queda validado favorablemente por el Asesor:

Lic. Adm. Roberto Cuipal Velaysosa

CLAD N° 05119.

### ANEXO N° 3

#### HOJA DE TABULACION

<b>PREGUNTA</b>	<b>REPUESTA</b>	<b>CONTEO</b>	<b>FRECUENCIA ABSOLUTA</b>
<b>RESPECTO A LOS DATOS GENERALES DEL ENCUESTADO</b>			
¿Es Ud. Propietario del negocio?	Si	XV	9
	No	XIV	14
	Total		23
¿Edad?	De 18 a 30 años	VIII	8
	De 31 a 50 años	XIII	13
	De 51 a mas	II	2
	Total		23
¿Genero?	Masculino	VII	7
	Femenino	XVI	16
	Total		23
¿Grado de instrucción?	Sin instrucción		0
	Primaria	III	3
	Secundaria	XIII	13
	Instituto	IV	4
	Sup. Universitaria	III	3
	Total		23

¿Estado Civil?	Soltero	XII	12
	Casado	III	3
	Conviviente	VII	7
	Viudo	I	1
	Divorciado	0	0
	Total		23
¿Ocupación dentro de la empresa?	Propietario	VIII	8
	Administrador	X	10
	Otros	V	5
	Total		23
<b>RESPECTO A LOS DATOS GENERALES DE LA EMPRESA</b>			
¿Tipo de empresa?	Unipersonal		0
	Jurídica	XXIII	23
	Total		23
¿Permanencia de la empresa en el mercado?	De 1 a 2 años	IV	4
	De 3 a 5 años	XII	7
	De 6 a 10 años	V	5
	De 11 a mas	VII	7

	Total		23
¿La Mype es formal?	Si	XXIII	23
	No		0
	Total		23
¿Número de trabajadores?	De 1 a 2 años	X	10
	De 3 a 5 años	XI	11
	De 6 a mas	II	2
	Total		23
¿Finalidad por la que se creó la Mype?	Dar empleo a la familia	V	5
	Obtener ganancias	XVIII	18
	Total		23
<b>RESPECTO A LA CAPACITACION</b>			
¿Recibió capacitación para administrar su empresa?	Si	XVII	17
	No	VI	6
	Total		23

¿Cuántos cursos de capacitación ha tenido en los dos últimos años?	De 1 a 2 años	XIII	13
	De 3 a 4 años	V	5
	De 4 a mas	V	5
	Total		23
¿Cada cuánto tiempo se les brinda capacitación en la empresa?	Permanente	II	2
	Temporal	XIX	19
	Ambos	II	2
	Total		23
¿Tiene planes de seguimiento luego de la capacitación brindada a su personal?	Si	XVIII	18
	No	V	5
	Total		23

¿Considera la capacitación como una inversión?	Si	XII	12
	No	XI	11
	Total		23
¿En qué temas se capacitaron sus trabajadores?	Gestión empresarial	V	5
	Manejo de marketing	II	2
	Administración de personal	V	5
	Prestación de mejor servicio al cliente	XI	11
	Total		23
¿La capacitación logra que el colaborador se sienta identificado?	Si	XXI	21
	No	II	2
	Total		23

con la empresa?			
¿Ha recibido capacitaciones en el año 2015?	Si	XII	12
	No	XI	11
	Total		23
¿Considera la capacitación?	Gasto	I	1
	Inversión	XXII	22
	Total		23
¿Recibe capacitaciones de entidades del estado del estado?	Si	XV	15
	No	VIII	8
	Total		23
¿En qué áreas considera que es primordial recibir	Prestamos financieros	II	2
	Marketing	XIII	13
	Logística	I	1

capacitación en su empresa?	Atención de servicio al cliente	VII	7
	Total		23
<b>RESPECTO A LA RENTABILIDAD</b>			
¿Cree que la rentabilidad obtenida en su empresa es producto de la capacitación recibida?	Si	XIX	19
	No	IV	4
	Total:		23
¿Qué la capacitación mejora la rentabilidad empresarial?	Si	XXII	22
	No	I	1
	Total		23
¿Cree Ud. que la rentabilidad de su empresa mejorado en	Si	XX	20
	No	III	3
	Total		23

los dos últimos años?			
¿Cree usted que la rentabilidad ha disminuido en los dos últimos años?	Si	III	3
	No	XX	20
	Total		23
¿Para obtener mayor rentabilidad influye la mano de obra de los trabajadores?	Si	XXIII	23
	No		0
	Total		23
¿En qué época del año hay mayor rentabilidad en tu empresa?	Eventos nacionales	VII	7
	Eventos provinciales	I	1
	Eventos costumbristas	XV	15

	Total		23
¿Si su actividad económica es rentable?	Si	XXI	21
	No	II	2
	Total		23

**ANEXO N° 4**

**REGISTRO DE EMPRESAS QUE PARTICIPARON EN EL ESTUDIO**

<b>ESTABLECIMIENTO DE AGENCIAS CLASIFICADOS – VILLA RICA- REGION</b>						
<b>CENTRO</b>						
<b>N°</b>	<b>RUC</b>	<b>FECHA DE INICIO</b>	<b>NOMBRE O RAZON SOCIAL</b>	<b>REPRESENTANTE LEGAL</b>	<b>DOMICILIO</b>	<b>DISTRITO</b>
N°1	10404534292	20-02- 2011	HOSPEDAJE “EL SOL”	GUIANINA GARRIDO MANSILLA	JR. JUNIN N° 43	VILLA RICA
N°2	10447696539	15-11- 2011	HOSPEDAJE “RUBY”	ANA MARIA HUARANCA HUARCAYA	AV. LEOPOLDO KRAUSSE S/N	VILLA RICA
N°3	10463353943	05 - 04 - 2010	HOSTAL “MIRAFLORES”	ALEX PEREZ GUTIERREZ	JR. ANDRES EGG CDRA. 1 CON URB.MIRAFL ORES	VILLA RICA
N°4	10205892309	07.- 10- 2010	HOSPEDAJE “COFFE VILLA”	ONSIHUAY QUISPE LINA YSABELLA	JR. MARCOS CANEPA N° 203	VILLA RICA
N°5	10234576434	08-05- 2006	HOSPEDAJE “EL SEÑORIAL”	HILDA PEÑA GLORIA DE MARTINEZ	JR. MARCOS CANEPA S/N	VILLA RICA
N°6	10452556753	09-03- 2008	HOSPEDAJE “KILLARI”	LISBETT JESSICA MARTINEZ GARAGATTI	JR MARCOS CANEPA N° 253	VILLA RICA

N°7	10104946432	10-10- 2008	HOSPEDAJE “VILLA RICA”	SONIA TREMOADA VERGANI	AV. LEOPOLDO KRAUSSE N° 731	VILLA RICA
N°8	10404534292	15-07- 2010	HOTEL “EL SOL”	YANINA GARRIDO MANSILLA	AV. PUERTO BERMUDEZ N° 990	VILLA RICA
N°9	17227244101	09-10- 2008	HOSPEDAJE “TOMMYS”	CRETONIA FELICIDA TUUS ARANDA	AV. LEOPOLDO KRAUSSE S/N	VILLA RICA
N°10	1004316369	10-02- 1986	HOSPEDAJE “EL CID”	MARINO DIAZ HUAMAN	AV. LEOPOLDO KRAUSSE N° 603	VILLA RICA
N°11	10409435896	04 -11- 2009	HOSPEDAJE “LOS OSITOS”	SARED JUDITH CUEVA SALAZAR	AV. JOSE FAUSTINO S/N	VILLA RICA
N°12	10043294399	25 -05- 2010	HOSTALES UNA ESTRELLA “ESTRELLA”	TEODORO ESTRELLA CONTRERAS	JR. MARCOS CANEPA S/N	VILLA RICA
N°13	10043297266	04 -05- 2012	HOSPEDAJE “VILLA HERMOSA”	MICHAEL MEZA AYALA	LAGUNA EL OCONAL – MARGEN DERECHA	VILLA RICA
N°14	10104946122	20 - 09- 2009	HOSPEDAJE “PUERTO ESCONDIDO”	ANDERSON FABRICIO ARBOCCO CUEVA	AV. RURAL EL OCONAL	VILLA RICA

N°15	10043227268	20- 08 - 1999	HOSPEDAJE “PRINCIPE”	HERLINDA VALDIVIA MOSQUERA	JR. MARCOS CANEPA N° 785	VILLA RICA
N°16	10098294207	20-04- 1998	HOSPEDAJE “SAN MARCOS”	JOSE MOISES RAMIREZ FRAYLE	AV. LEOPOLDO KRAUSSE N° 567	VILLA RICA
N°17	10043519129	14 -09 - 2010	HOSPEDAJE “GRANO DE ORO”	SILVIA RIVERA ROJAS	JR.MARCOS CANEPA N°525	VILLA RICA
N°18	10468683488	07-12- 2013	HOSPEDAJE “E,JAIR”	JAIR NAVEROS LOAYZA	JR.MARCOS CANEPA N°318	VILLA RICA
N°19	10043179204	03-06- 2011	HOSPEDAJE “ORO VERDE”	HILDA GLORIA PEÑA DE MENDOZA	AV.PADRE SALAS N° 646	VILLA RICA
N°20	10077166845	09- 05- 1996	HOSPEDAJE “ “RAPALLO”	DIANA ARMIDA ARBOCO OLIVA	CARRETERA MARGINAL S/N	VILLA RICA
N°21	10043165297	09 -05- 1980	HOSPEDAJE “EL PROGRESO”	FEDERICO VALDERRAMA VILCHEZ	AV.LEOPOLD O KRAUSSE N° 195	VILLA RICA
N°22	10400815971		HOSPEDAJE “RIVERA”	KATERIN RIVERA TREMOLADA	AV LEOPOLDO KRAUSSE N°731	VILLA RICA

## ANEXO N° 5

### FIGURAS

#### Relacionado con las características de los representantes legales de la MYPE

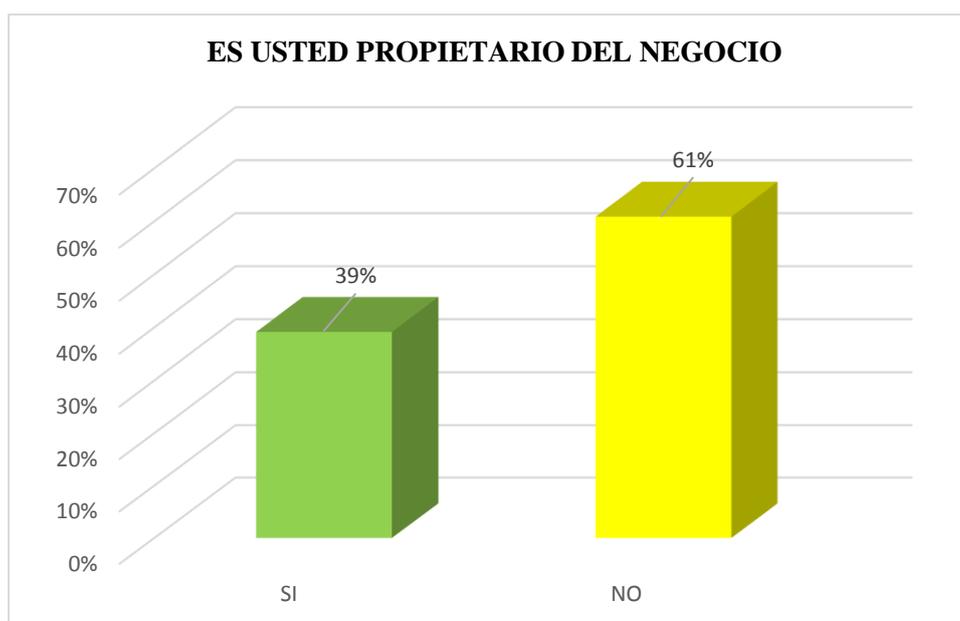


Figura N° 1: Propietario

Fuente: Tabla N° 1

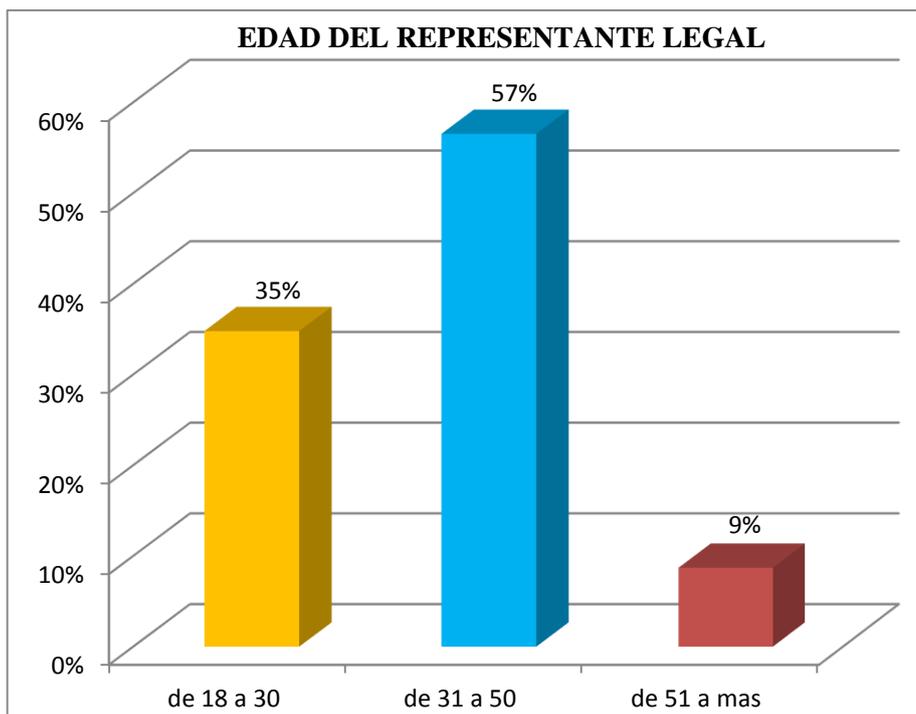


Figura N° 2: Edad

Fuente: Tabla N° 1

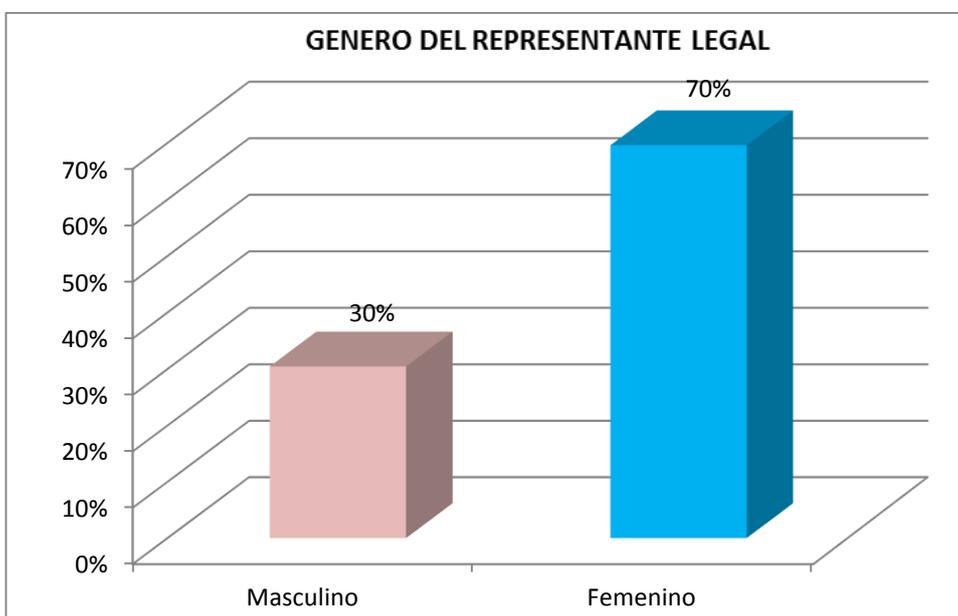


Figura N° 3: Género

Fuente: Tabla N° 1

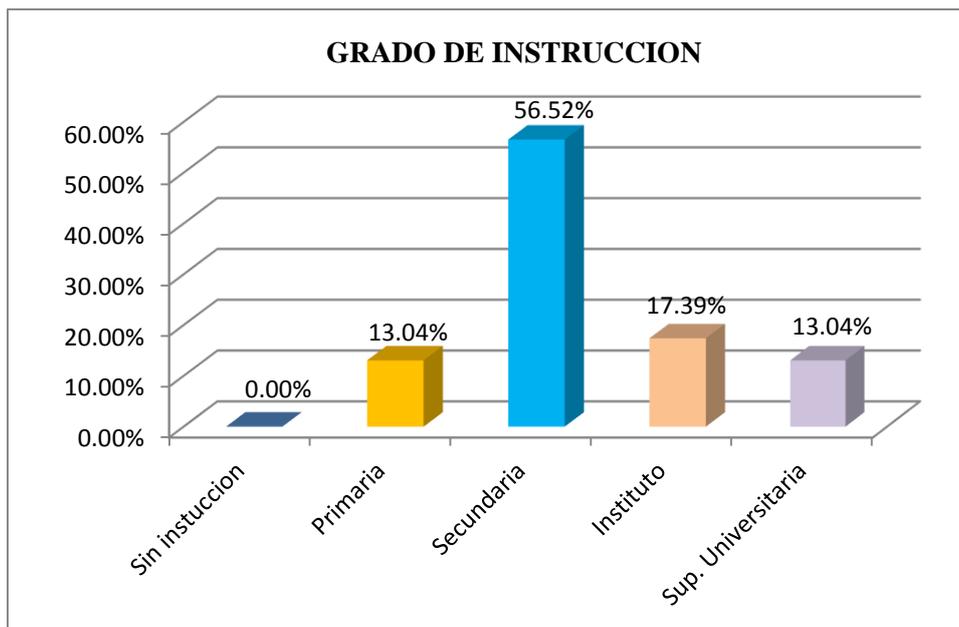


Figura N° 4: Grado de instrucción

Fuente: Tabla N° 1

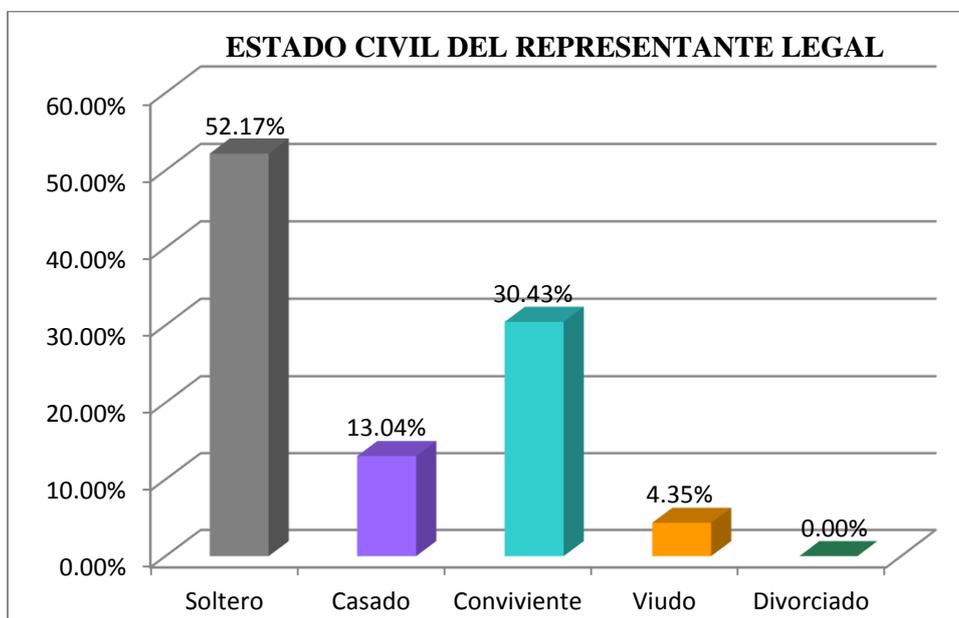


Figura N°5: Estado civil

Fuente: Tabla N° 1

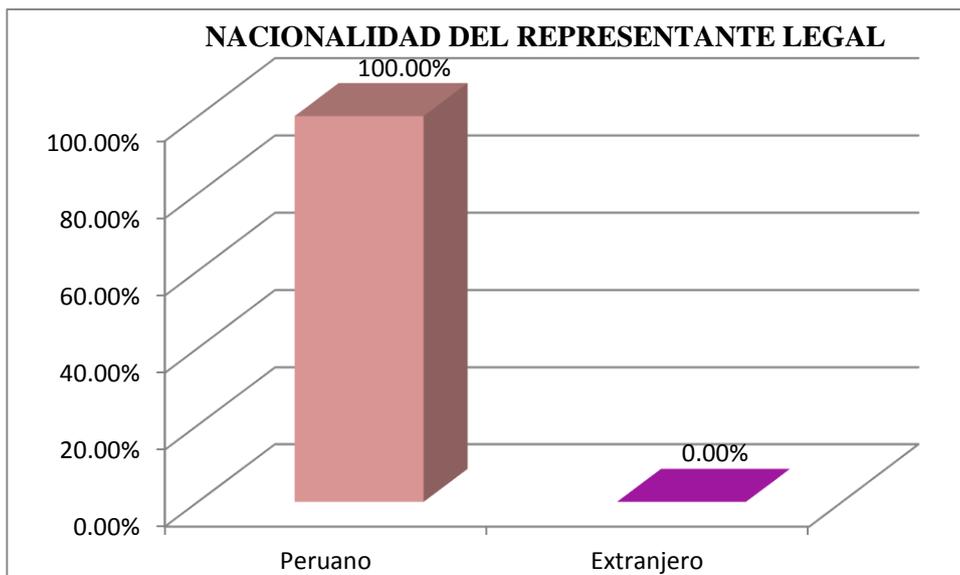


Figura N°6: Nacionalidad

Fuente: Tabla N° 1

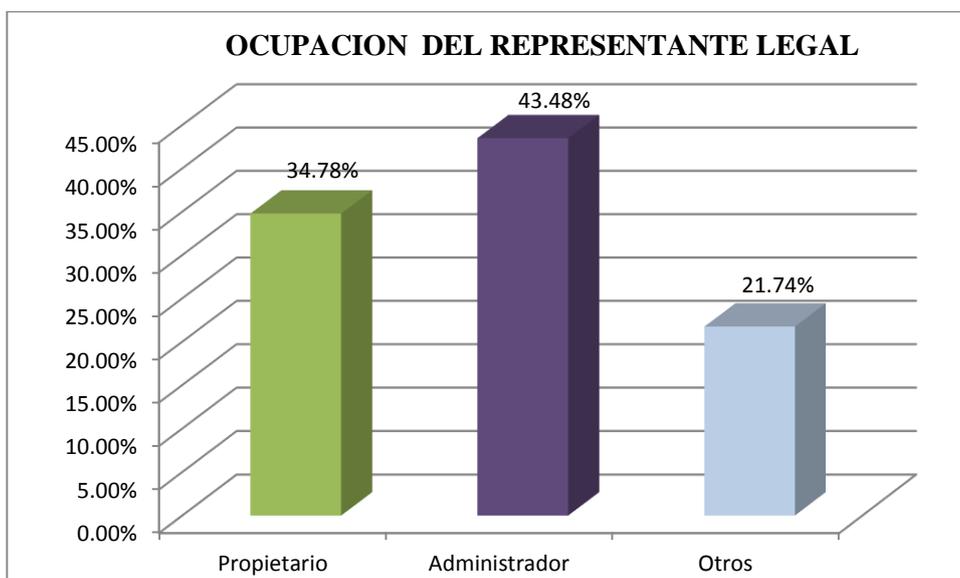


Figura N°7: Ocupación del representante legal

Fuente: Tabla N° 1

**Relacionado con las características de las MYPE en estudio:**

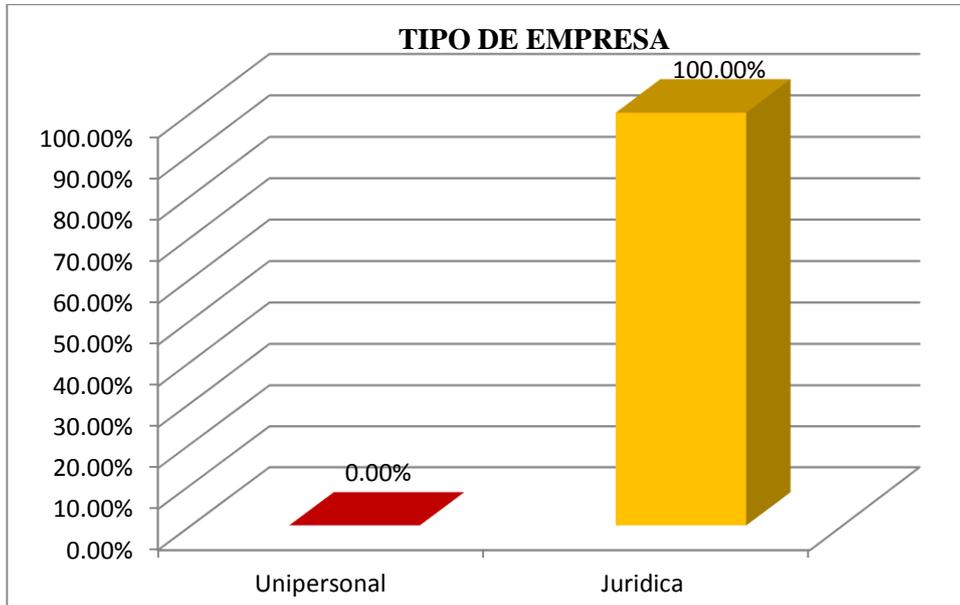


Figura N°8: Tipo de empresa

Fuente: Tabla N° 2

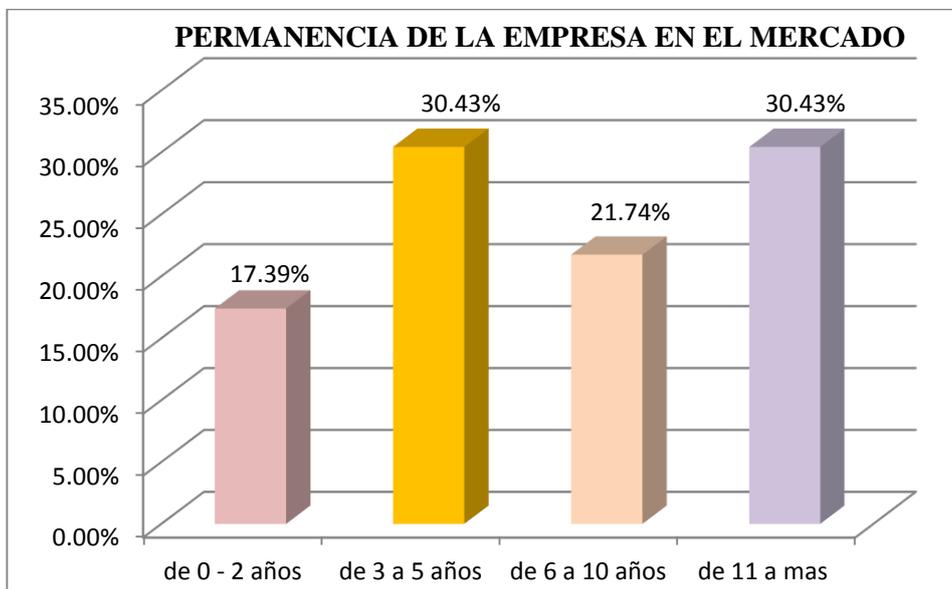


Figura N° 9: Permanencia de la empresa en el mercado

Fuente: Tabla N° 2

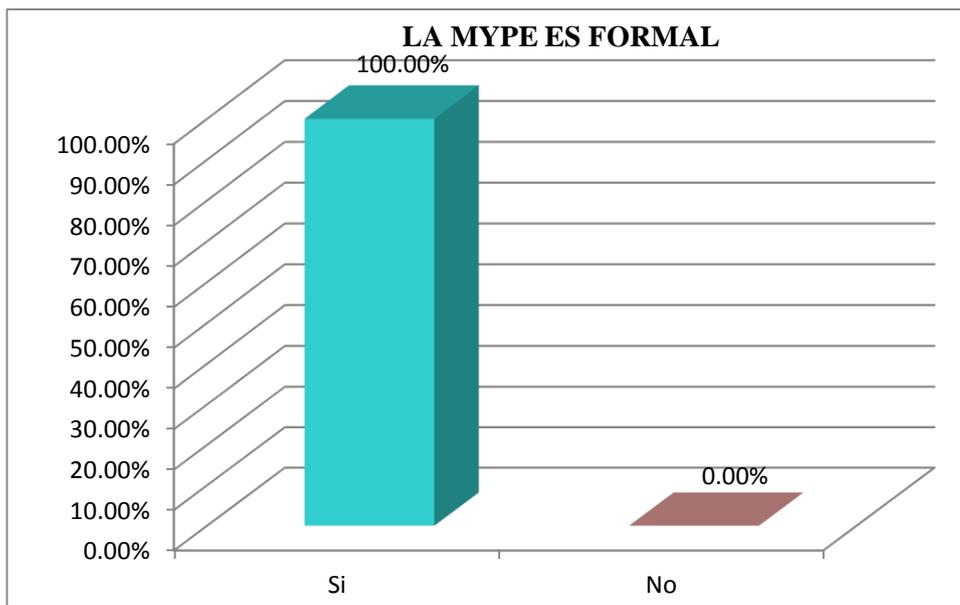


Figura N° 10: La Mype es formal

Fuente: Tabla N° 2

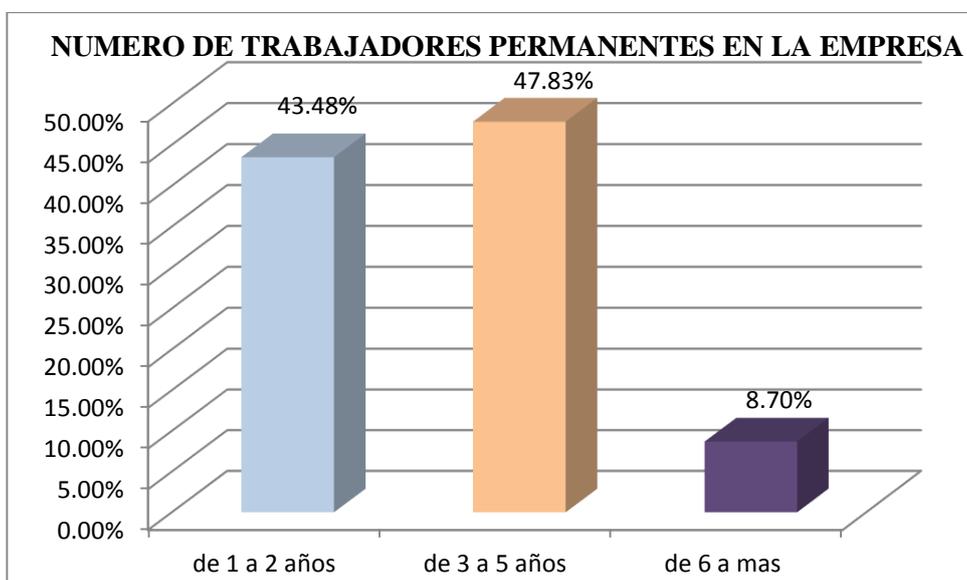


Figura N° 11: Número de trabajadores permanentes

Fuente: Tabla N° 2

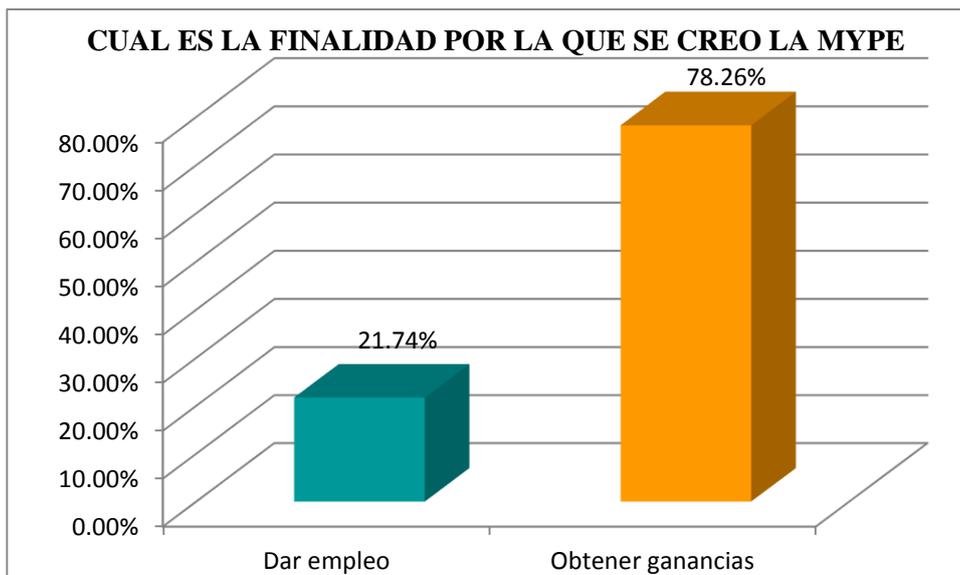


Figura N° 12: finalidad que se creó la Mype

Fuente: Tabla N° 2

**Relacionado con las características de la Capacitación de la MYPE en estudio**

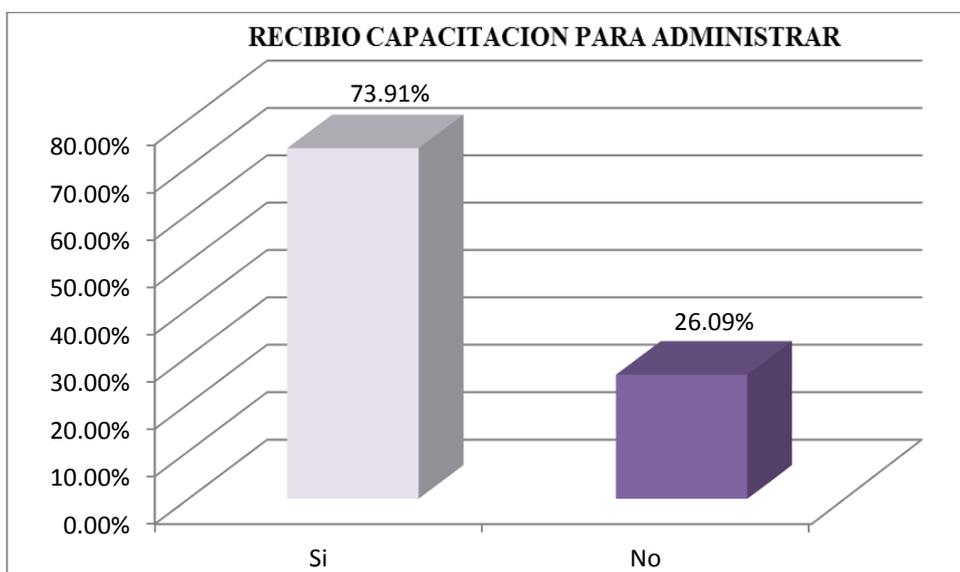


Figura N° 13: Recibió capacitación para administrar su empresa

Fuente: Tabla N° 3

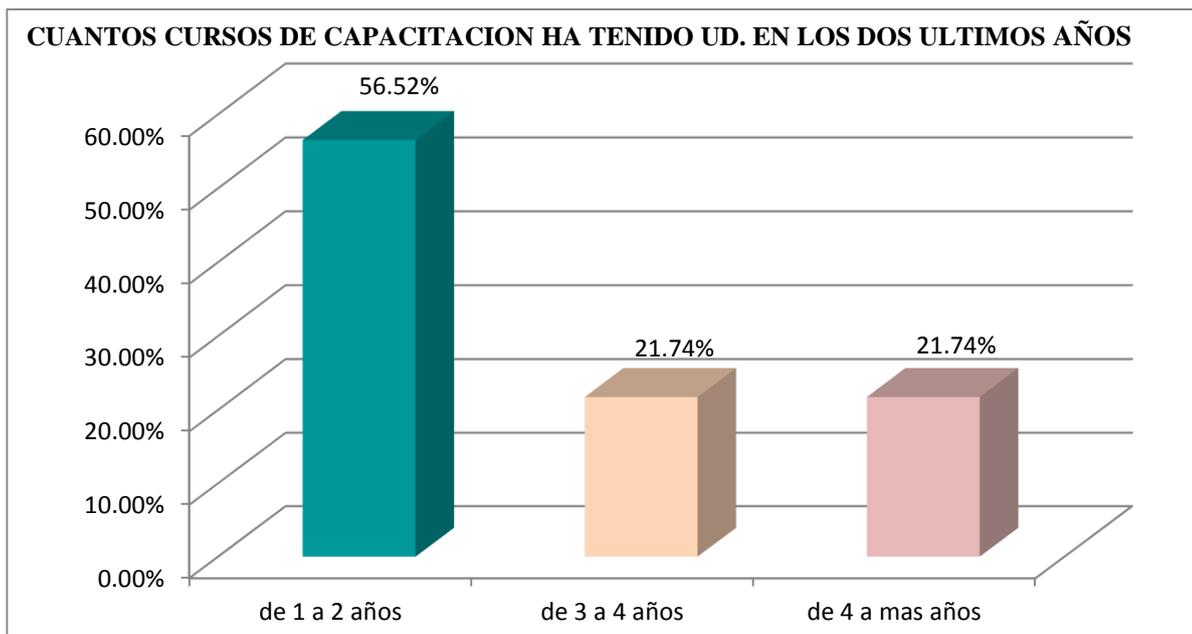


Figura N° 14: Cuantos cursos de capacitación ha tenido en los dos últimos años

Fuente: Tabla N° 3

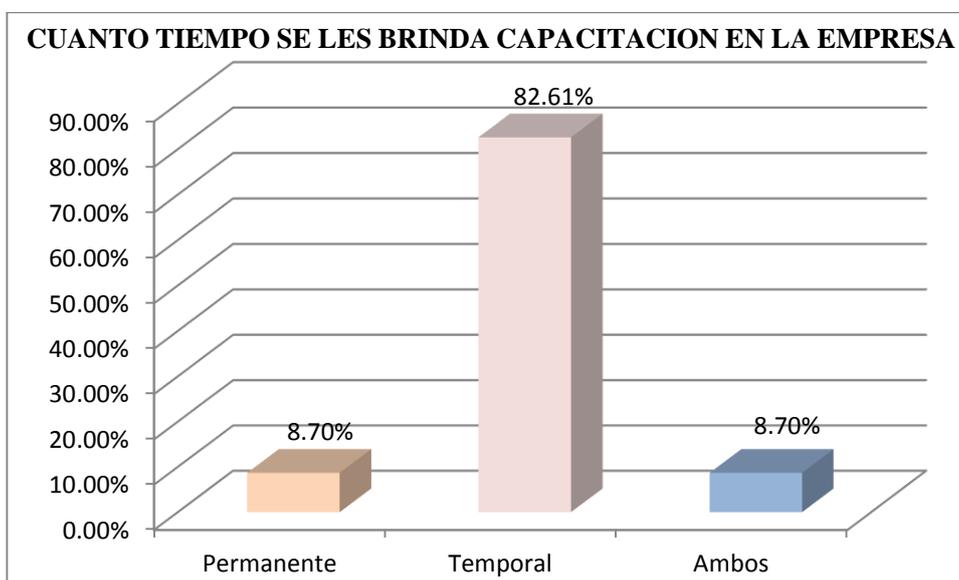


Figura N° 15: Cuánto tiempo se les brinda capacitación en la empresa

Fuente: Tabla N° 3

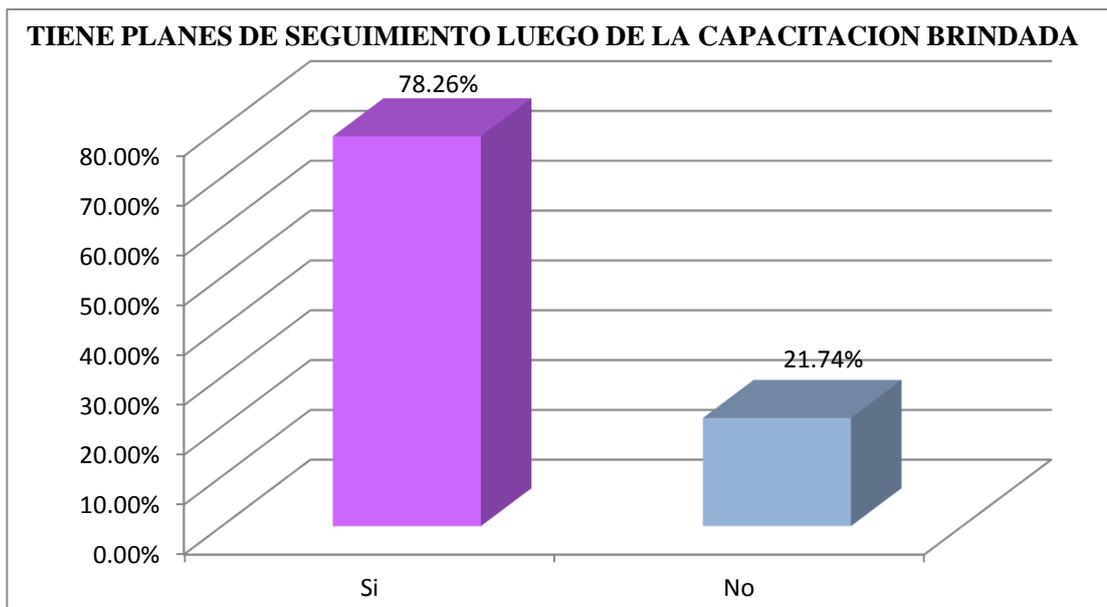


Figura N° 16: Tiene planes de seguimiento luego de la capacitación brindada al personal

Fuente: Tabla N° 3

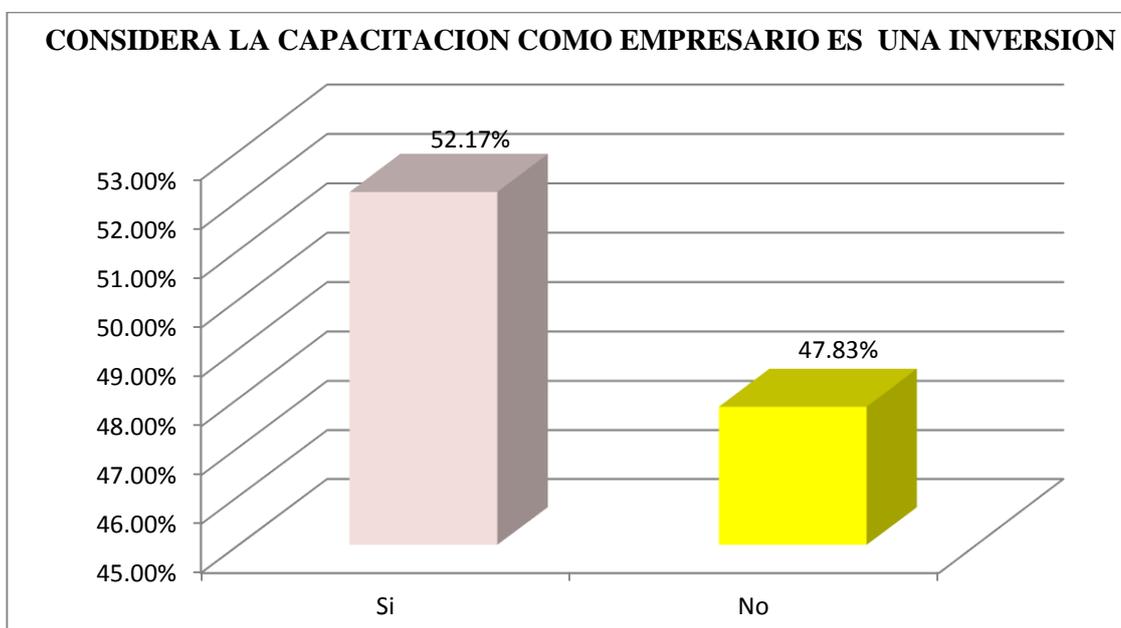


Figura N° 17: Considera la capacitación como empresario es una inversión

Fuente: Tabla N° 3

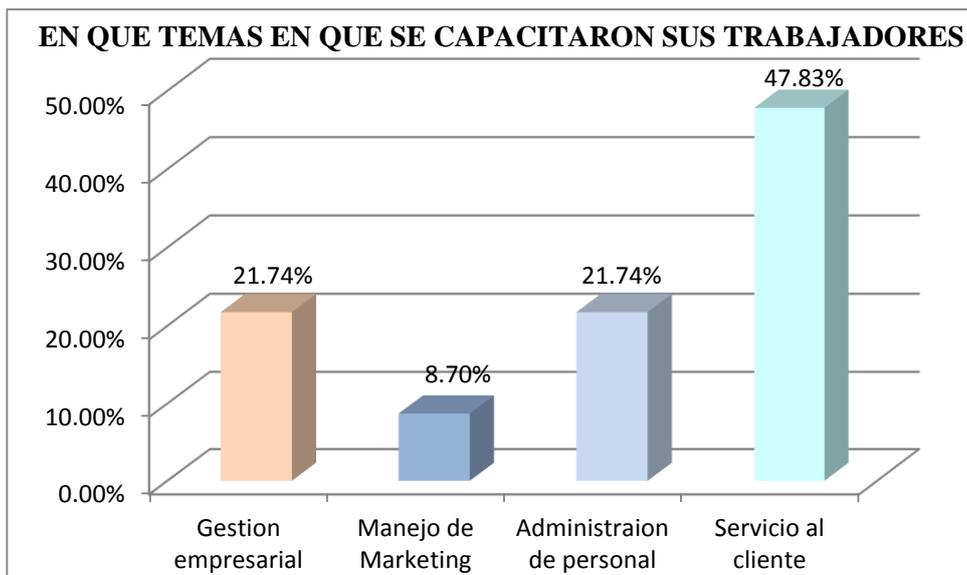


Figura N° 18: En que temas se capacitaron sus trabajadores

Fuente: Tabla N° 3

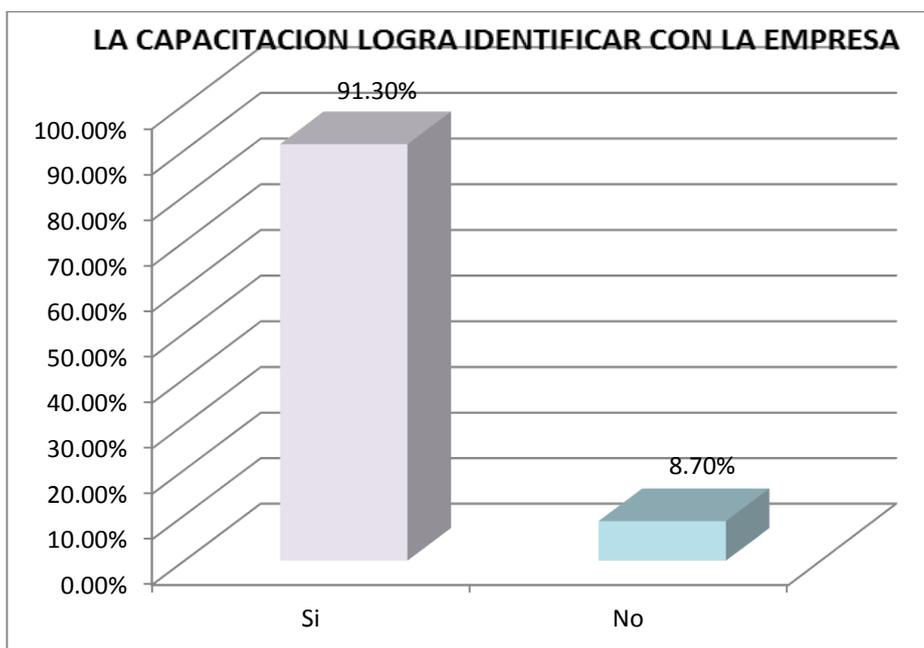


Figura N° 19: La capacitación logra que el colaborador se sienta identificado con la empresa

Fuente: Tabla N° 3

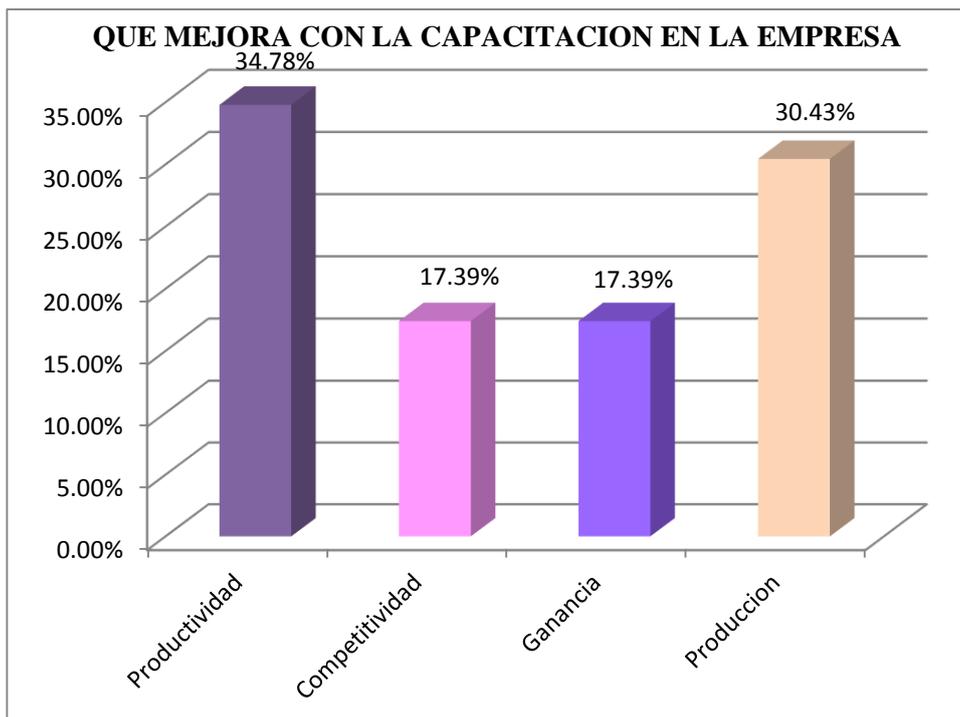


Figura N° 20: Que mejora con la capacitación en la empresa

Fuente: Tabla N° 3

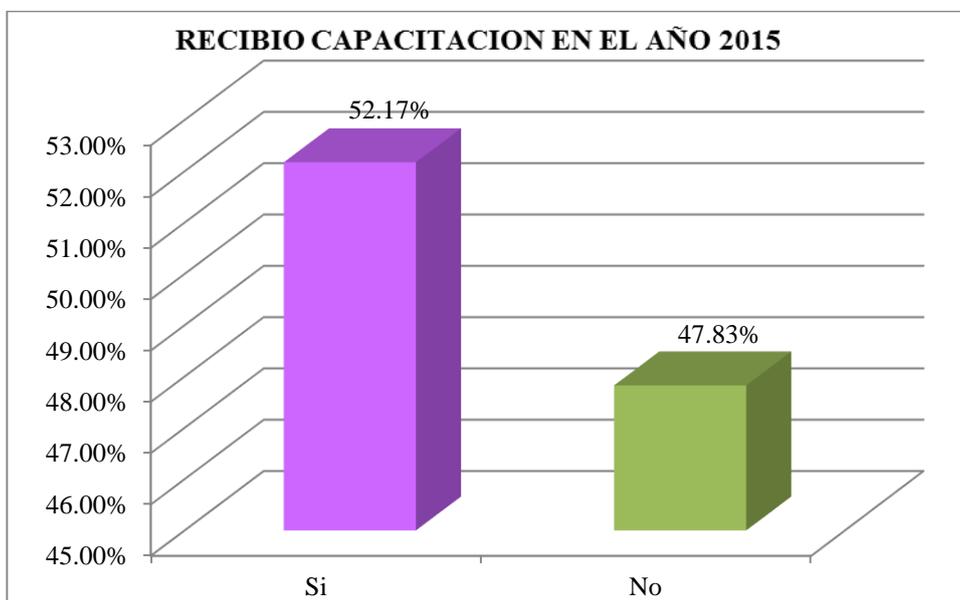


Figura N° 21: Ud. ha recibido capacitaciones en el año 2015

Fuente: Tabla N° 3

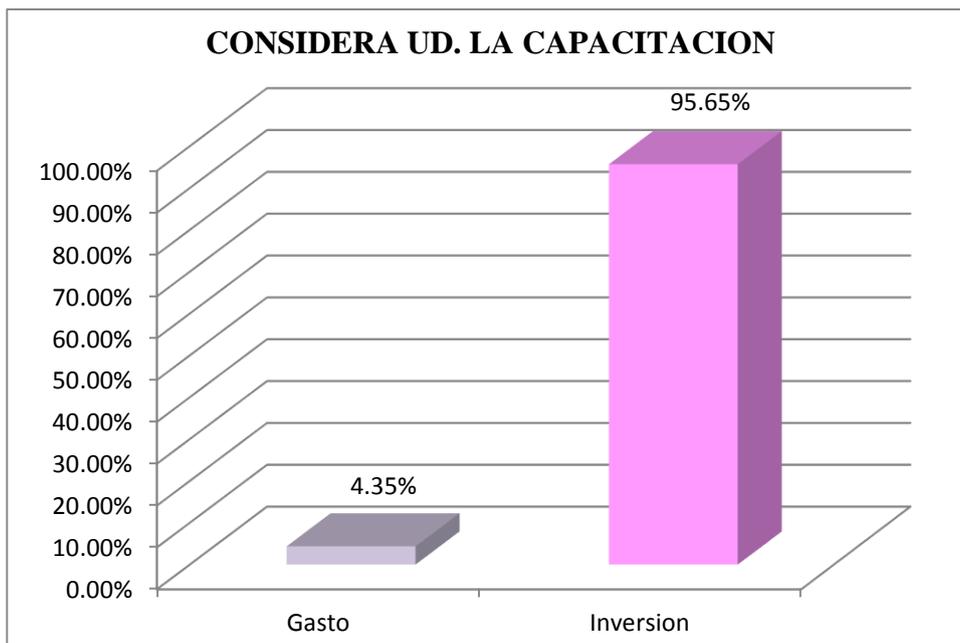


Figura N° 22: Considera Ud. la capacitación como un gasto o inversión

Fuente: Tabla N° 3

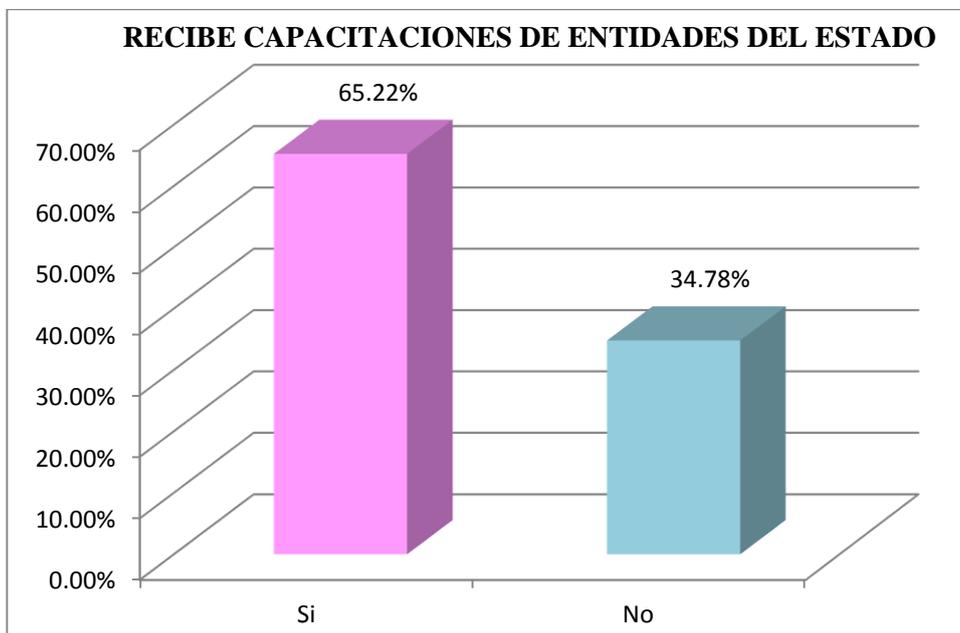


Figura N° 23: Recibe capacitaciones de entidades del estado

Fuente: Tabla N° 3

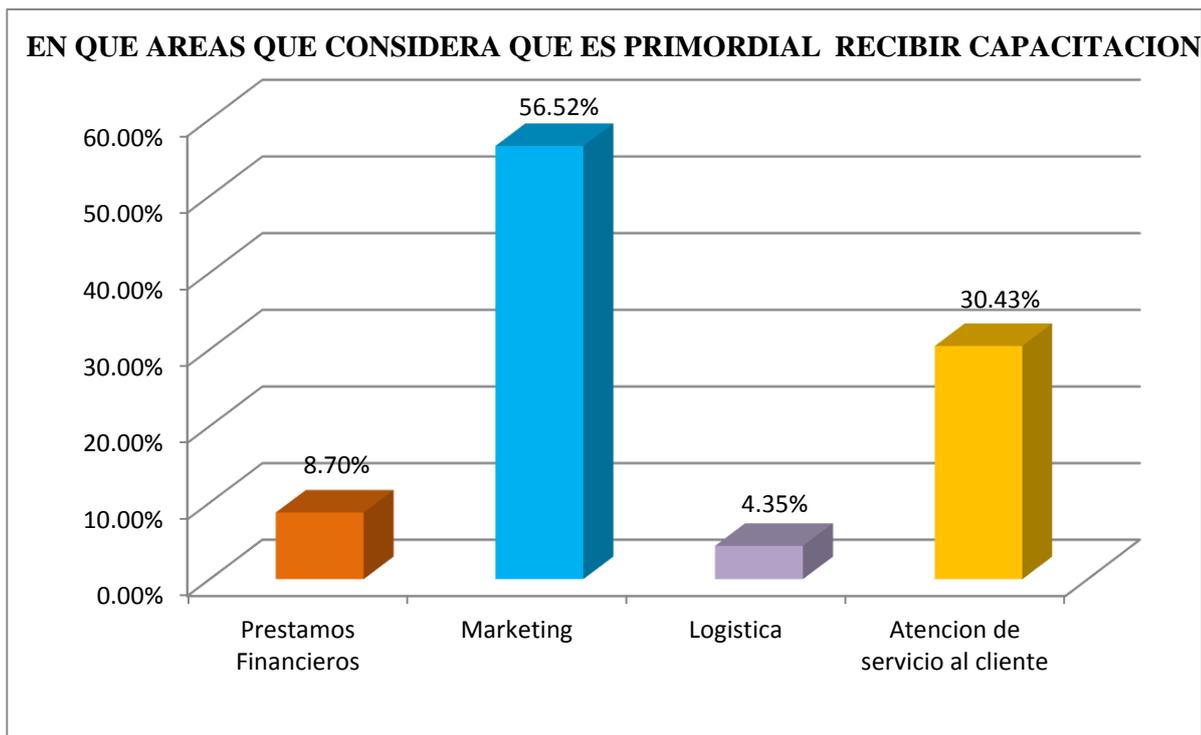


Figura N° 24: En qué áreas considera que es primordial recibir capacitación en su empresa.

Fuente: Tabla N° 3

**Relacionado con las características de la Rentabilidad de la MYPE en estudio.**

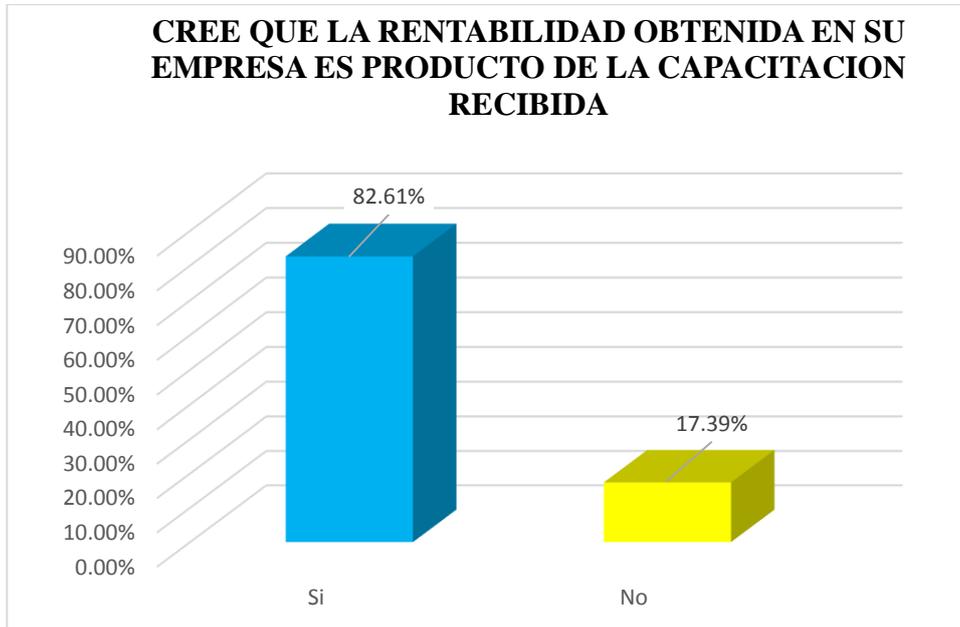


Figura N° 25: Cree que la rentabilidad obtenida en su empresa es producto de la capacitación recibida.

Fuente: Tabla N° 4

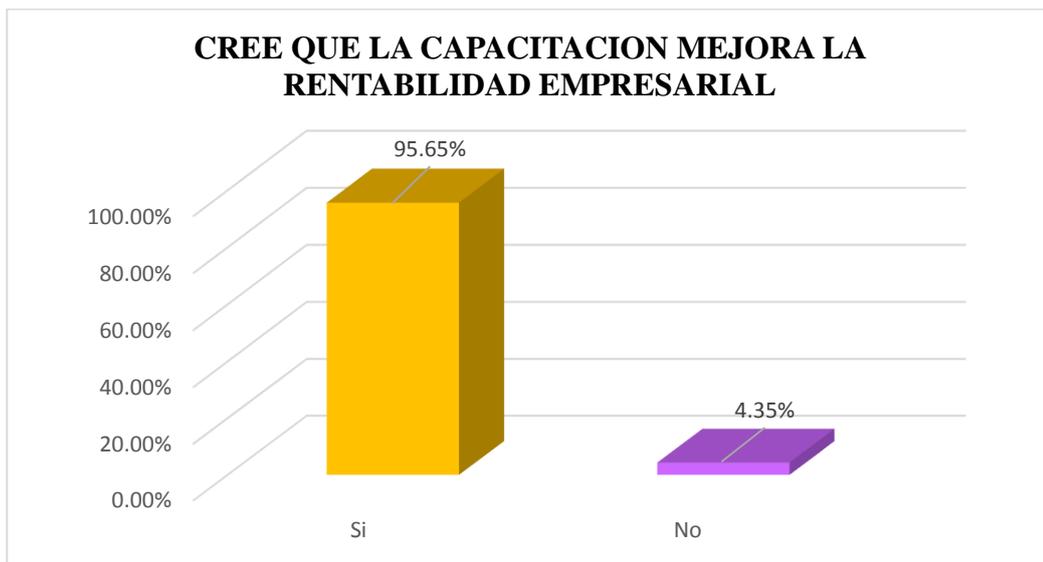


Figura N° 26: Cree que la capacitación mejora la rentabilidad empresarial

Fuente: Tabla N° 4

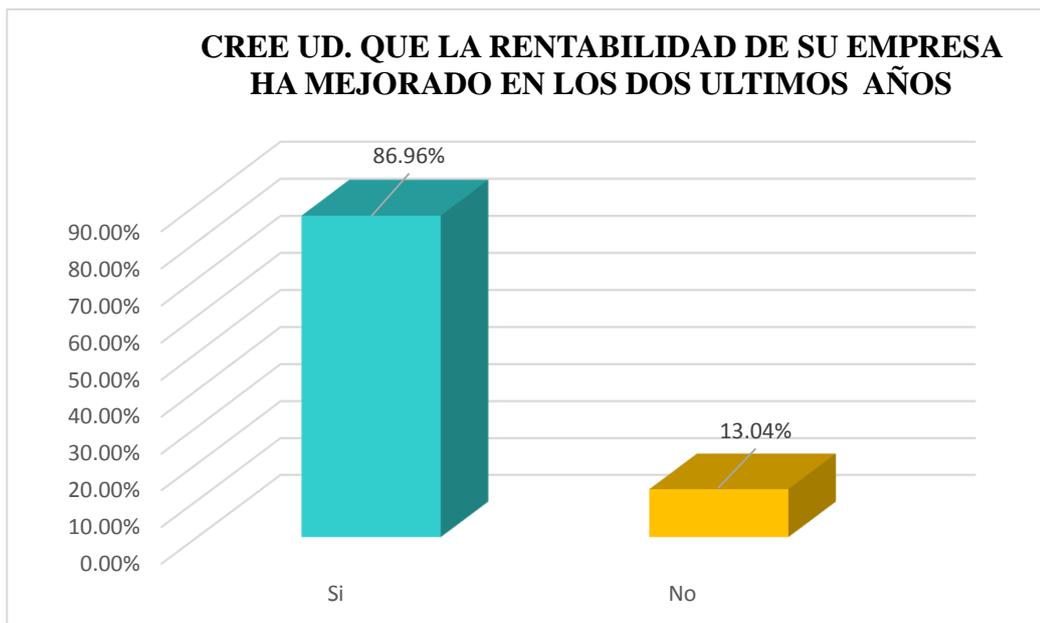


Figura N° 27: Cree Ud. que la rentabilidad de su empresa ha mejorado en los dos últimos años.

Fuente: Tabla N° 4

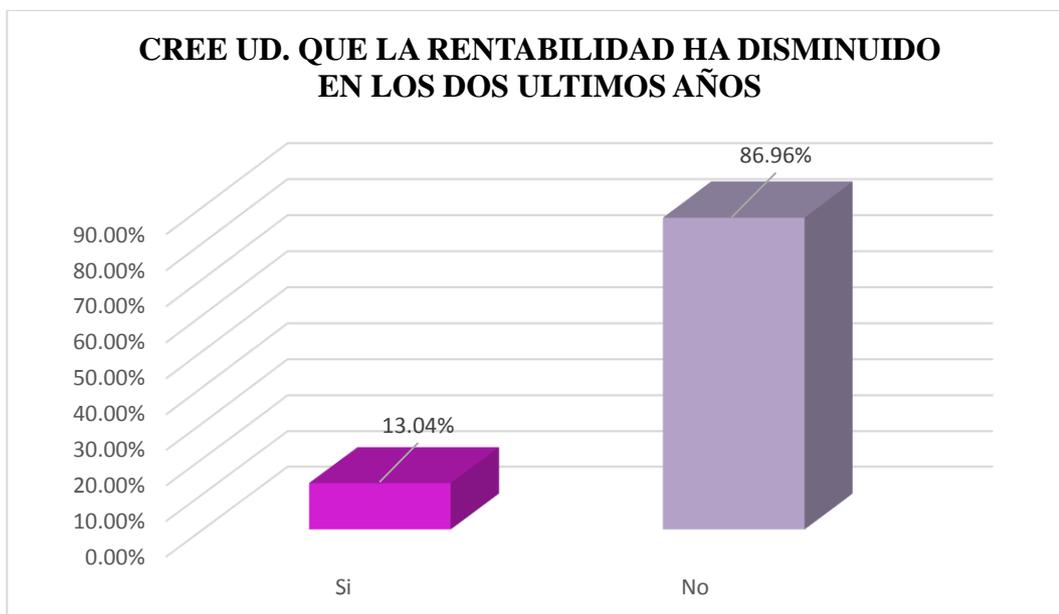


Figura N° 28: Cree usted que la rentabilidad de su empresa ha disminuido en los dos últimos años

Fuente: Tabla N° 4

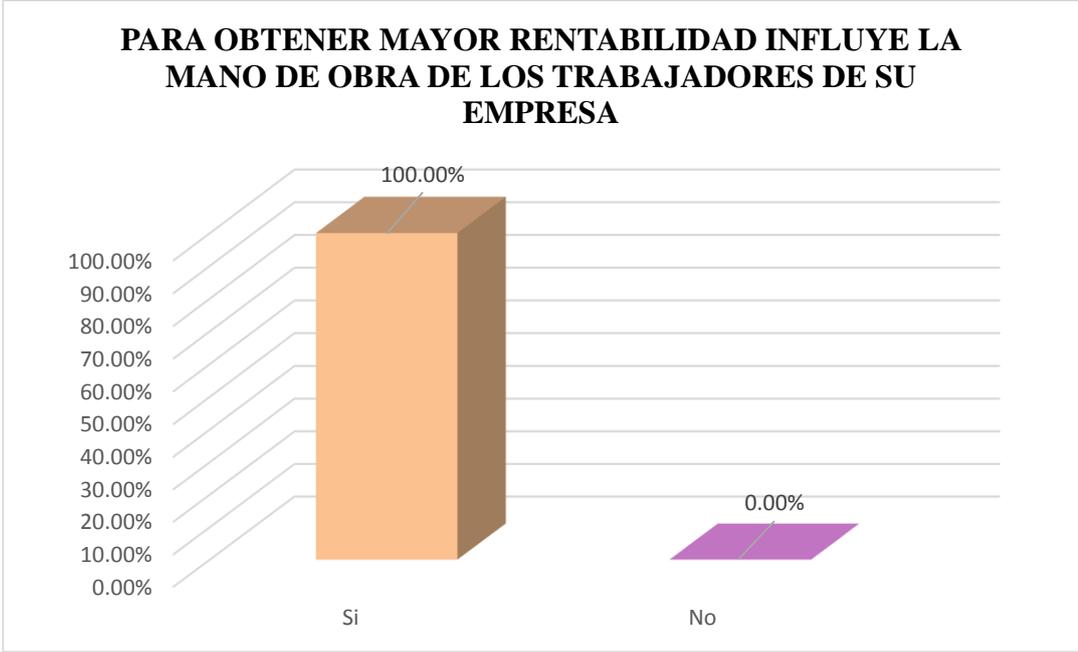


Figura N° 29: Para obtener mayor rentabilidad influye la mano de obra de los trabajadores de su empresa

Fuente: Tabla N°4

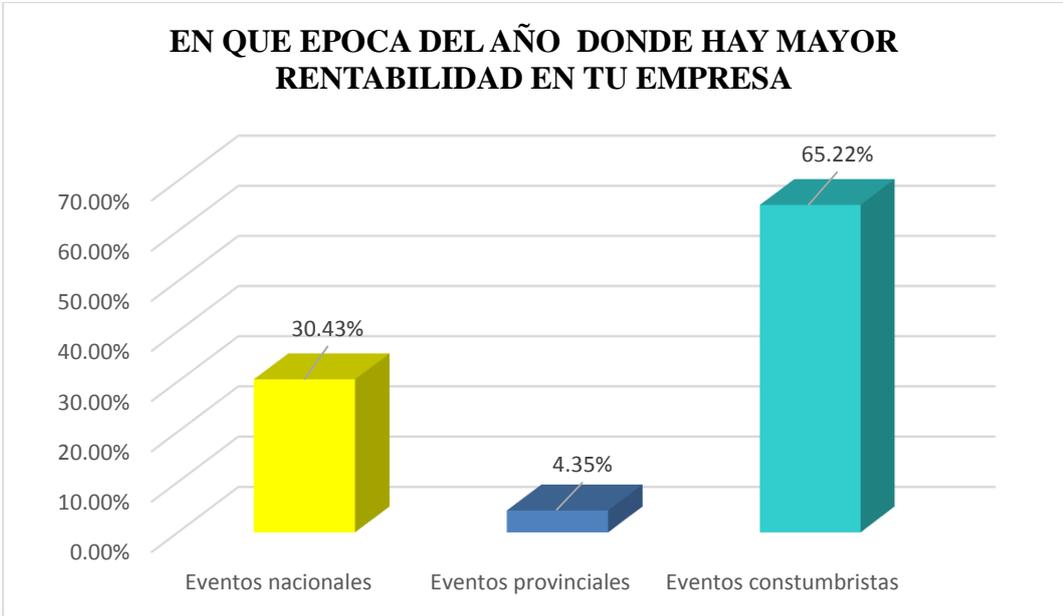


Figura N° 30: En qué época del año hay mayor rentabilidad en tu empresa

Fuente: Tabla N°4

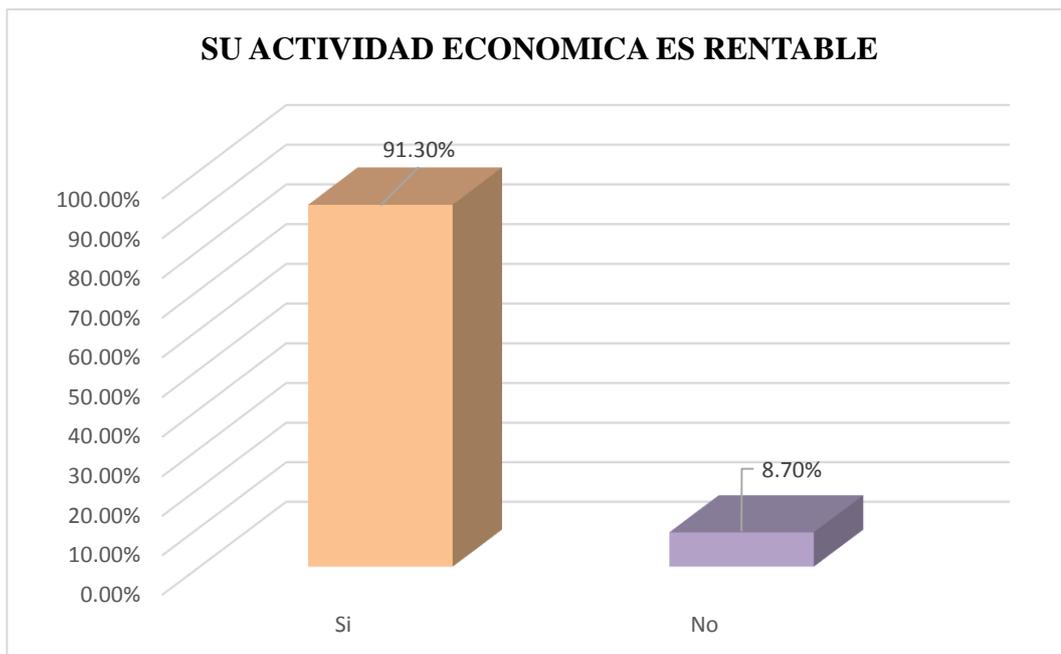


Figura N° 31: Si su actividad económica es rentable

Fuente: Tabla N°4

