



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

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

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

**GESTIÓN EN LA CAPACITACIÓN Y LA RENTABILIDAD
EN LAS MYPES RUBRO HOTELES EN TUMBES, 2016**

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

AUTORA

ZEVALLOS VALLADARES, YARICSA SELENNE.

ASESOR

SOSA ORELLANA, CRISTIHAN.

TUMBES-PERU

2016

JURADO EVALUADOR

LIC. ADM. VICTOR HUGO VILELA VARGAS.
PRESIDENTE.

MG. VICTOR HELIO PATIÑO NIÑO.
SECRETARIO.

LIC.ADM. MARITZA ZELIDETH CHUMACERO ANCAJIMA.
MIEMBRO.

LIC.ADM. SOSA ORELLANA CRISTIHAN.
ASESOR.

AGRADECIMIENTO

A Dios, por acompañarme todos los días y permitir poder desarrollar la presente investigación y a mi familia por brindarme todo su apoyo necesario para alcanzar mis metas

DEDICATORIA

A mi familia en general, porque me han brindado su apoyo incondicional.

A los docentes por los conocimientos brindados en el desarrollo de nuestro trabajo de investigación.

La autora.

RESUMEN

El presente trabajo de investigación tiene como objetivo general: Determinar las características de la capacitación y la rentabilidad en las MYPEs rubro hoteles en Tumbes, 2016; el Tipo de investigación es Descriptiva, las variables son: capacitación y rentabilidad, el Nivel es Cuantitativo, el diseño de investigación es no experimental de corte transversal ya que se observan los fenómenos tal y como se dan el contexto natural. Utilizando la técnica de la Encuesta y el instrumento diseñado es base el cuestionario con preguntas y respuestas cerradas; de una muestra poblacional en un solo momento temporal .Nos encontramos en un mundo cambiante y globalizado, es aquí donde los trabajadores tienen que adaptarse a estos cambios; esto se logra mediante la capacitación constante, porque a través de la capacitación el personal recibirá nuevos conocimientos, técnicas, estrategias para poder desempeñarse mejor dentro de su área, permitiéndole ser más eficiente y eficaz al momento de desarrollar sus actividades.

Palabras claves: Capacitación, Rentabilidad, Mypes.

La Autora.

ABSTRACT

This research has the general objective: To determine the characteristics of training and profitability MYPEs category hotels in Tumbes, 2016; The research is descriptive variables are: training and profitability, the level is quantitative research design is not experimental cross section as observed phenomena such as given and natural context. Using the technique of the Survey and is based instrument designed the questionnaire with closed questions and answers; of a sample population in one moment in time .We are in a changing, globalized world, this is where workers have to adapt to these changes; this is achieved through constant training, because through training staff will receive new knowledge, techniques, strategies to perform better in their area, enabling it to be more efficient and effective when developing their activities.

Keywords: Training, Profitability, Mypes.

The Author

CONTENIDO

Carátula	
Contra carátula	
Hoja de firma del jurado y asesor.....	ii
Hoja de agradecimiento y/o dedicatoria.....	iii
Resumen.....	iv
Abstract.....	v
Tabla de contenido.....	vi
Índice de gráficos, tablas y cuadros.....	viii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. REVISIÓN DE LITERATURA	
2.1 Antecedentes	
2.1.1 Variable : Capacitación	
2.1.1.1 Internacional.....	9
2.1.1.2 Nacional.....	10
2.1.1.3 Local.....	11
2.1.2 Variable : Rentabilidad	
2.1.2.1 Internacional.....	12
2.1.2.2 Nacional.....	13
2.1.2.3 Local.....	14
2.2 Bases Teóricas	
2.2.1 Variable : Capacitación.....	15
2.2.2 Variable : Rentabilidad.....	39

2.3 Hipótesis.....	49
III. METODOLOGÍA	
3.1 Tipo de la investigación.....	50
3.2 Nivel de la investigación.....	50
3.3 Diseño de la investigación.....	51
3.4 Población y muestra.....	52
3.5 Definición y operacionalización de las variables.....	54
3.6 Técnicas e Instrumento de recolección de datos.....	55
3.7 Plan de Análisis.....	57
3.8 Matriz de Consistencia.....	58
3.9 Principios Éticos.....	59
IV. RESULTADOS	
4.1 Resultados.....	60
4.2 Análisis de resultados.....	74
V. CONCLUSIONES.....	76
VI. RECOMENDACIONES.....	77
Aspectos complementarios.....	78
Referencias bibliográficas.....	81
Anexos.....	83

INDICE DE TABLA

VARIABLE: CAPACITACIÓN.

TABLA N° 01: Conoce el área de la empresa donde trabaja.....	Pág.60
TABLA N° 02: Recibió inducción para las funciones de su puesto de trabajo...	Pág.61
TABLA N°03: Se siente en un ambiente de trabajo apropiado a la tarea que usted realiza.....	Pág.62
TABLA N°04: Recibe capacitación de tipo formal cuando va a desempeñar una nueva actividad.....	Pág.63
TABLA N° 05: Realiza la empresa el DNC (Diagnóstico de necesidades de capacitación).....	Pág.64
TABLA N° 06: Ha recibido de manera sistemática los insumos para la capacitación.....	Pág.65
TABLA N° 07: Después de recibir la capacitación. Considera que su desempeño laboral ha aumentad.....	Pág.66
TABLA N° 08: Se siente motivado después de recibir las capacitaciones.....	Pág.67
TABLA N° 09: Cree usted que la capacitación debería ser constante.....	Pág.68

VARIABLE: RENTABILIDAD.

TABLA N° 10: Considera usted que los activos son garantía para inversión....	Pág.69
TABLA N° 11: La rentabilidad financiera forma parte de la empresa.....	Pág.70
TABLA N° 12: Considera que con la rentabilidad, aumenta la utilidad de la empresa.....	Pág.71
TABLA N° 13: Si la rentabilidad aumenta dentro de la empresa. Usted considera que se debe aumentar el sueldo o beneficios de los trabajadores.....	Pág.72
TABLA N° 14: La poca rentabilidad obedece a la falta de aplicación de los ratios	

financieros.....Pág.73

INDICE DE FIGURAS

VARIABLE: CAPACITACIÓN.

- FIGURA N° 01:** Conoce el área de la empresa donde trabaja.....Pág.60
- FIGURA N° 02:** Recibió inducción para las funciones de su puesto de trabajo.Pág.61
- FIGURA N°03:** Se siente en un ambiente de trabajo apropiado a la tarea que usted realiza.....Pág.62
- FIGURA N°04:** Recibe capacitación cuando va a desempeñar una nueva actividad.....Pág.63
- FIGURA N° 05:** Realiza la empresa el DNC (Diagnóstico de necesidades de capacitación).....Pág.64
- FIGURA N° 06:** Ha recibido de manera sistemática los insumos para la capacitación.....Pág.65
- FIGURA N° 07:** Después de recibir la capacitación. Considera que su desempeño laboral ha aumentado.....Pág.66
- FIGURA N° 08:** Se siente motivado después de recibir las capacitaciones.....Pág.67
- FIGURA N° 09:** Cree usted que la capacitación debería ser constante.....Pág.68

VARIABLE: RENTABILIDAD.

- FIGURA N° 10:** Considera usted que los activos son garantía para inversión...Pág.69
- FIGURA N° 11:** La rentabilidad financiera forma parte de la empresa.....Pág.70
- FIGURA N° 12:** Considera que con la rentabilidad, aumenta la utilidad de la empresa.....Pág.71
- FIGURA N° 13:** Si la rentabilidad aumenta dentro de la empresa. Usted considera que se debe aumentar el sueldo o beneficios de los trabajadores.....Pág.72

FIGURA N° 14: La poca rentabilidad obedece a la falta de aplicación de los ratios financiero.....**Pág.73**

I. INTRODUCCIÓN

En los últimos años, las MYPEs han cobrado relevancia en cuanto a la importancia de estas empresas como generadores de empleo y como posibles motores de crecimiento económico, la literatura reciente destaca la importante contribución que la empresa pequeña puede hacer para fortalecer el desempeño general de una economía. Las MYPEs han adquirido un papel preponderante en la economía peruana ya que aquí encontramos al 98% de las empresas del Perú. Estas aportan el 42% del PBI y emplean a casi el 80% de la Población económicamente activa, (Osorio, M. 2016).

Si bien las MYPES representan un papel muy importante en la economía, el terreno donde se desarrollan todavía es muy frágil, pues se observan bajos índices de supervivencia y consolidación empresarial de estas empresas, (Barba-Sánchez, Jiménez-Sarzo, & Martínez-Ruiz, 2007).

Okpara y Wynn (2007) analizaron los determinantes de las restricciones para el crecimiento de los pequeños negocios. El estudio analiza el desarrollo de las MYPEs, categorizando los problemas de las pequeñas empresas en administrativos, operativos, estratégicos y externos. Los problemas administrativos se centran en la estructura organizacional y en la habilidad para obtener y desarrollar los recursos necesarios, e incluyen temas relacionados con el personal, las finanzas y la gerencia del negocio. Los problemas operativos tratan acerca de repartir los recursos de una

manera eficiente, y son más comunes en las áreas funcionales de una empresa; como, por ejemplo, marketing, operaciones logísticas. Los problemas estratégicos abarcan la habilidad de los pequeños empresarios para ajustar sus productos o servicios a la demanda externa. (Harris & Gibson, 2006). Los problemas externos incluyen temas de infraestructura, corrupción, tecnología y baja demanda.

La industria hotelera nacional ha experimentado su periodo de mayor expansión a nivel histórico en la última década. Hasta el año 2005, el número de marcas hoteleras internacionales presentes en el mercado peruano alcanzaba apenas la docena, mientras que al 2015 ese número se ha más que duplicado. Pocos hubiésemos podido imaginar el tremendo impulso del sector hotelero en un ambiente económico internacional prolongadamente adverso y con pronósticos poco positivos para el desempeño de las economías desarrolladas, de las cuales existe una importante dependencia, más aún cuando a fines de los años noventa e inicios de los años 2000 la hotelería peruana padeció los efectos de una sobreoferta de habitaciones, con tarifas y niveles de ocupación bajos. (Gestion.pe - Grupo El Comercio, 2015).

El gerente general de FHC, (Manuel Fazio, 2013) detalló que las ciudades norteñas que atraen mayor inversión hotelera son las ubicadas en las regiones Loreto, Piura, Lambayeque, La Libertad y Tumbes. “Para el próximo año se espera que en las regiones del norte se duplique la facturación de los servicios hoteleros por el turismo

de negocios de extranjeros, así como el nuevo turismo interno que se ha generado por la mejora de la economía del Perú", expresó en declaraciones a la Agencia Andina. Fazio indicó que estas cifras se sustentan en el sólido crecimiento que el sector hotelero registró en el 2013, el crecimiento del empleo, el consumo privado y la llegada de más de tres millones de turistas extranjeros. "Se requiere una serie de medidas que permitan la sostenibilidad, desarrollo y consolidación de este sector, especialmente en el corto y mediano plazo con miras a satisfacer la demanda de turismo corporativo", señaló. (Agencia Peruana de Noticias, 2013).

Según el diario La República en su edición impresa el 26 de Enero del 2013, "En el país hay 2 millones de MYPEs informales que no aprovechan el crecimiento"; se considera que este problema se origina porque muchas MYPEs son conducidas por jefes de hogar que trabajan por necesidad, y a modo de autoempleo deciden abrir su negocio. En otros casos son emprendedores, pero que al no ponerse en regla no se benefician del crecimiento económico del país, La viceministra de MYPEs e Industria refiere que la informalidad es una limitante para que las pequeñas empresas, por ejemplo, contraten con el Estado y con grandes empresas. Tampoco acceden a créditos ni a capacitaciones. "Las MYPEs informales carecen de competitividad, no trabajan asociadamente, no utilizan las herramientas de gestión modernas, y mantienen un esquema laboral sin protección y con sueldos limitados", (Blanca Magaly Silva Velarde, 2013).

En el Perú, representado por el INEI en su nota de prensa N° 133 publicada en su página web el 02 setiembre, indica que al 30 de Junio de 2013 existen 1 millón 713 mil 272 unidades empresariales, de los cuales el 99.6% son micro, pequeñas y medianas empresas (MIPYME), pero las grandes empresas concentran el 79.3% de las ventas internas y externas. Esta medición se ha hecho al considerar la nueva categorización empresarial establecida por la Ley N° 30056 “Ley que modifica diversas leyes para facilitar la inversión, impulsar el desarrollo productivo y el crecimiento empresarial”, promulgada el 1 de julio de 2013. (INEI, 2013).

A través de la Ley N° 30056, se ha ampliado el objeto social de la norma; así mismo dentro de las características de micro, pequeñas y medianas empresas se ha eliminado el número máximo de trabajadores como elemento para categorizar a las empresas, quedando solo el volumen de ventas como criterio de categorización; además, se ha creado un nuevo nivel de empresas: Microempresa: ventas anuales hasta el monto máximo de 150 UIT, Pequeña empresa: ventas anuales superiores a 150 UIT y hasta el monto máximo de 1700 UIT, Mediana empresa: ventas anuales superiores a 1700 UIT y hasta el monto máximo de 2300 UIT.

El presente trabajo para aprobar la tesis de investigación tiene como base de estudio las Micro y Pequeñas Empresas (MYPEs), proviene de las líneas de investigación denominadas: GESTIÓN DE LA CAPACITACIÓN en las MYPEs y RENTABILIDAD en las MYPEs, líneas que han sido asignadas por la escuela de administración y comprenden el campo disciplinar: promoción de las MYPEs.

Se ha planteado la siguiente problemática **¿Qué características tiene la capacitación y la rentabilidad en las MYPEs rubro hoteles en Tumbes, 2016?** La importancia radica en que hoy en día los propietarios deben considerar a la capacitación como un factor clave que les permitirá tener un mejor desempeño a los colaboradores dentro de sus áreas de trabajo, lo cual conllevará a mejorar su rentabilidad y así poder convertirse en empresas sólidas para seguir vigentes en el competitivo mercado.

La investigación en relación a la pregunta genera el objetivo general: Determinar las características de la capacitación y la rentabilidad en las MYPEs rubro hoteles en Tumbes, 2016 y como objetivos específicos: Determinar los tipos de gestión en la capacitación de las MYPEs rubro hoteles en Tumbes, 2016, determinar los campos de aplicación y los enfoques de la gestión en la capacitación de las MYPEs rubro hoteles en Tumbes, 2016, determinar los tipos de rentabilidad de las MYPEs rubro hoteles en Tumbes, 2016 e Identificar los indicadores de la rentabilidad de las MYPEs rubro hoteles en Tumbes, 2016.

La metodología del presente trabajo de tesis tiene como tipo de investigación descriptiva porque contamos con la siguiente variable: capacitación y la variable: rentabilidad, el diseño de investigación es no experimental ya que se observan los fenómenos tal y como se dan el contexto natural. También será de corte transversal porque que se medirá a la vez la prevalencia de la exposición y del efecto en una muestra poblacional en un solo momento temporal; es decir, permite estimar la

magnitud y características de las variables en un momento dado, siendo la técnica de recojo de datos la encuesta y el instrumento el cuestionario estructurado con preguntas cerradas y el nivel es cuantitativo porque se evaluara de manera cuantitativa, mediante gráficos y estadísticas, lo cual nos permitirá obtener resultados de los puntos más resaltantes a evaluar, es por ello que se trabajará con una población de 91 trabajadores constituido por las 10 MYPEs rubro Hoteles, en Tumbes como lo son: HOTEL FEIJOO (8 trabajadores), RIZZO PLAZA HOTEL (12 trabajadores), HOTEL ROMA(08 trabajadores) HOTEL FRANCO (10 trabajadores), HOSPEDAJE TOLOA(10 trabajadores), HOTEL GRAN IMPERIAL (12 trabajadores), HOSPEDAJE LOS ANDES (07 trabajadores), HOTEL LAS LOMAS (07 trabajadores), HOTEL ISIS (10 trabajadores) y el HOTEL INTERNACIONAL (07 trabajadores);contando con una muestra de 55 trabajadores de las MYPEs rubro hoteles para medir las variables en estudio, para lo cual se utilizó un instrumento para lograr recopilar información como lo es la encuesta, aplicada a cada uno de los trabajadores de las MYPEs rubro hoteles antes mencionadas.

Área geográfica de la investigación: Tiene las siguientes características: El departamento de Tumbes se encuentra ubicado en el extremo nor-occidental del país. Por el norte y el oeste limita con el Océano Pacífico, por el sur con Piura y por el este con Ecuador. Población estimada: La población censal estimada de tumbes es de 188.824 al 1999. Altitud: La ciudad de tumbes se encuentra a 6 m.s.n.m . Extensión: Tumbes tiene una superficie una superficie territorial de 4.669.20 km² incluyendo

1.194 km² se superficie insular oceánica. De la misma manera. Clima: cálido, húmedo tropical y semi seco tropical, con una temperatura promedio de 27°C. La temperatura máxima en verano es de 40°C en (mayor a ésta si el Evento El Niño está presente) y mínima de 18°C en las noches de los meses de invierno. La temperatura raramente baja durante el día de los 26°C. En los meses de primavera y otoño la temperatura oscila entre los 30°C y 21°.

La investigación queda delimitada desde la perspectiva temática por las variables capacitación y rentabilidad en las MYPEs, desde la perspectiva geográfica: departamento de Tumbes, psicográfica: MYPEs rubro hoteles y delimitación temporal: año 2016.

La investigación tiene como justificación PRACTICA: Esta investigación tiene como finalidad determinar las características de la capacitación y la rentabilidad en las MYPEs rubro hoteles en Tumbes, 2016 y buscar concientizar a los propietarios de las MYPEs a que tomen conciencia de la importancia de la gestión en la capacitación y la rentabilidad para contar con colaboradores competentes que se comprometan con la empresa y ayuden a lograr mejores resultados y al logro de sus objetivos. Un aspecto se justifica TEÓRICAMENTE por que brinda conocimiento amplio de las variables en investigación parte de todas las personas que participan en las distintas etapas del proceso. Se justifica METODOLÓGICAMENTE: por aplicación científica, se emplean fuentes primarias y secundarias para la obtención de los datos, además se ha

determinado el tamaño de la población y de la muestra, y se ha diseñado un cuestionario para el recojo de información.

La conclusión de dicho trabajo de investigación predomina en la importancia de la capacitación pues esta permite mejorar la atención al cliente y por ende la rentabilidad de la organización. En la actualidad la capacitación es la respuesta a la necesidad que tienen las empresas o instituciones de contar con un personal calificado, con el fin de mejorar el rendimiento productivo, al elevar la capacidad de los trabajadores mediante la mejora de las habilidades, actitudes y conocimientos. Para las empresas u organizaciones, la capacitación del capital humano 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.

La Autora.

I. REVISIÓN DE LITERATURA

2.1 Antecedentes.

2.1.1 Variable: Capacitación 2.1.1.1 Internacional:

Según Gonzales, (2006) – en su tesis “PROPUESTA DE UN PROGRAMA DE CAPACITACIÓN PARA EL HOTEL BOUTIQUE – LA QUINTA LUNA ; para optar el título en Licenciatura en Administración de Hoteles y Restaurantes , presentada en la Escuela de Negocios y Economía de la Universidad de las Américas , en la ciudad de Cholula, Puebla- México, siendo la metodología de tipo descriptivo, nivel cualitativo; con la aplicación de un programa de capacitación el cual consta de seis habitaciones, ubicado en la ciudad de Cholula, Puebla- México con el fin de conocer la preparación, entrenamiento y adiestramiento con la que cuentan los empleados para poder desempeñar satisfactoriamente su trabajo. Dentro del marco teórico se detalló: aprendizaje, adiestramiento, capacitación, tipos de errores en la capacitación, proceso de capacitación, entre otros. Se aplicó una entrevista que consta de diecisiete preguntas a cuatro departamentos del hotel, los cuales fueron: subgerencia, recepción, ama de llaves y anfitriones con el fin de conocer cuál es el nivel de capacitación con el que cuentan dentro de estos departamentos. El análisis de resultados le permitió al investigador observar cuáles son los puntos de vista de cada uno de los empleados entrevistados, llevando a cabo un análisis de cada una de las entrevistas. Concluyó que es importante que los 14 empleados reciban capacitación en cuanto a idiomas, estandarización de sus

check list, la creación de un folleto de ventas, entre otros puntos importantes. Quedando como propuesta de un programa de capacitación para el hotel boutique "La Quinta Luna", que da pautas para que la empresa implemente y desarrolle dicha propuesta.

2.1.1.2 Nacional

De acuerdo con Rengifo Silva, J. (2011) que realizó una investigación titulada “Caracterización del financiamiento, la capacitación y la rentabilidad de las micro y pequeñas empresas del sector comercio-rubro artesanía shipibo - conibo del distrito de Callería-Provincia de Coronel Portillo, (Pucallpa – Perú)”; para optar el título de Contador Público, presentada en la Facultad de Ciencias Contables, Financieras y Administrativas de la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, en la ciudad de Pucallpa ;donde concluye que del 100% de los representantes legales de las Mypes encuestados: el 100% son adultos, el 57% es de sexo masculino y el 50% tiene secundaria completa, el 43% secundaria incompleta. Respecto a las características de las MYPES: Las principales características de las MYPES del ámbito de estudio son: el 100% se dedica al negocio por más de 03 años respectivamente, el 86% no tiene ningún trabajador permanente, el 71% tiene 01 trabajador eventual y el 93% se formaron por subsistencia. Respecto al financiamiento: Los empresarios encuestados manifestaron que respecto al financiamiento, sus MYPES tienen las siguientes características: el 58% obtuvo su crédito de las entidades no bancarias, en el año 2009 el 92% fue

a corto plazo, en el año 2010 el 75% fue de corto plazo y el 33% invirtió en mejoramiento y/o ampliación de local. Respecto a la capacitación: Los empresarios encuestados manifestaron que las principales características de la capacitación de sus MYPEs son: el 86% no recibió capacitación para el otorgamiento del préstamo, el 71% tuvieron un curso de capacitación, con respecto al personal que recibió algún tipo de capacitación el 43% ha recibido alguna capacitación, el 57% considera que la capacitación como empresario es una inversión y el 50% considera que la capacitación como empresario es relevante para su empresa. Respecto a la rentabilidad: El 93% 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 86% afirma que la rentabilidad de su empresa mejoro en los 02 últimos años.

2.1.1.3 Local

Según Luis Martín Pérez Lozada en su proyecto de tesis titulado “Caracterización de la Capacitación y rentabilidad en las MYPEs del sector servicios, en el rubro hoteles en la provincia de Zorritos, 2015”; para optar el grado de Bachiller en Administración, presentado a la Facultad de Ciencias Contables, Financieras y Administrativas de la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, en la ciudad de Tumbes; siendo la metodología de Tipo descriptiva, de Nivel: cuantitativa; el diseño es no experimental- transversal . Se ha considerado como Población las 20 MYPEs dedicadas al sector y rubro en estudio; Muestra: se trabajó con toda la población para darle mayor

significatividad a la investigación. Con los resultados alcanzados después de la aplicación del instrumento de la encuesta se determinó que el 62% de los trabajadores de las Mypes no ha recibido ningún tipo de capacitación, además en la rentabilidad los administradores o dueños manifiestan el 100% que es rentable, también manifiestan un 90% que las empresas del rubro de estudio dejan de ser rentables por la competencia, un 68,5% afirma que la empresa crecerá si se innova. Se recomienda para mejorar la rentabilidad y competitividad se debe de invertir o designar una parte de su presupuesto en capacitar a sus trabajadores.

2.1.2 Variable: Rentabilidad.

2.1.2.1 Internacional

Según Macas Saritama, Alexandra y Luna Cumbicus, Mónica (2010) – en su tesis “Análisis de Rentabilidad Económica y Financiera y Propuesta de Mejoramiento en la Empresa Comercializadora y Exportadora de Bioacuáticos “COEXBI S.A” del Cantón Huaquillas en los periodos contables 2008-2009”; para optar el grado de Ingeniera en Contabilidad y Auditoría. Contador Público Auditor, presentado en la Carrera de Contabilidad y Auditoría de la Universidad Nacional de Loja – Ecuador; donde concluye lo siguiente: Que los Estados Financieros presentados por la Empresa “COEXBI S.A”, no han sido realizados siguiendo los lineamientos de los Principios de Contabilidad Generalmente Aceptados y las Normas Ecuatorianas de Contabilidad, la empresa al finalizar el periodo fiscal solo presenta Balance

General y Estado de Resultados, mientras que a los estados de Flujo de Efectivo, Evolución del Patrimonio y Costos se le hace caso omiso a su elaboración y presentación. También se muestran en los resultados que la empresa presenta un índice de solidez bajo, porque el grado de participación de los acreedores en la entidad está por encima del patrimonio de la misma. Para todo ello se recomienda que la empresa ponga en práctica la aplicación del Análisis a los Estados Financieros, ya que a través del análisis financiero podrá obtener una visión clara de la situación económica y financiera que posee y de esta manera emplear los correctivos necesarios, enmarcados al buen desenvolvimiento de la entidad.

2.1.2.2. Nacional

De acuerdo con Renzo Domínguez Paulini y Freddy Manuel Sánchez Llerena, (2013) que realizaron una investigación titulada “RELACIÓN ENTRE LA ROTACIÓN DE PERSONAL, LA PRODUCTIVIDAD Y RENTABILIDAD DE LA EMPRESA COTTON TEXTIL S.A.A. -PLANTA TRUJILLO 2013” para obtener el Título Profesional de Licenciado en Administración, presentada en la Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad Privada Antenor Orrego en la ciudad de Trujillo; donde concluyen que el grado de rotación del personal de la empresa tiene un impacto significativo en el personal obrero, es decir que la renuncia del trabajador obrero, se ve afectada en la productividad y rentabilidad de la empresa. Por otro lado, para el personal empleado existen variables más

relevantes que la rotación; es decir, el grado de rotación no afecta a la productividad y rentabilidad de la empresa. Se determinó también en los resultados de la encuesta, que más de la mitad de trabajadores no está satisfecho con su sueldo, esto puede afectar la productividad y el clima laboral. En caso extremo podría redundar en la disminución del desempeño, el ausentismo, o en rotación voluntaria. Además, se analizó que la mayoría de los trabajadores se sienten estancados en sus puestos. , al no avanzar en el escalafón, el trabajo tiende a tornarse aburrido y estresante. La empresa debe optar por políticas de rotación interna semestrales.

2.1.2.2. Local.

Según Márquez Avalo Andrés, (2015) en su informe final de tesis titulado “Gestión de Calidad en el Clima Laboral y su Rentabilidad en las Mypes del sector Educativo rubro Colegios Particulares del Centro de Tumbes, 2014”; para optar el grado de Bachiller en Administración, presentado a la Facultad de Ciencias Contables, Financieras y Administrativas de la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, en la ciudad de Tumbes; siendo la metodología de Tipo descriptiva, de Nivel: cuantitativa; el diseño es no experimental; en donde muestra las siguientes conclusiones: Que existe una alta relación significativamente y positiva entre el Clima Organizacional respecto a la rentabilidad Laboral en los trabajadores de los colegios privados del centro de Tumbes, que permite inferir que a mayor Clima Organizacional que perciban los trabajadores mayor será la rentabilidad laboral que experimenten los

servidores de la empresa. Por lo tanto, un adecuado Clima Organizacional es un factor indispensable en la empresa porque interviene en la rentabilidad laboral. Se concluye también que existe una vinculación causa-efecto positiva entre el Clima Organizacional y la rentabilidad Laboral.

2.2 Bases Teóricas

2.2.1 VARIABLE CAPACITACIÓN:

Según Sosa, M. (2007), la capacitación se ofrece como un modelo de perfeccionamiento profesional construido a escala individual cuyos efectos se reflejan posteriormente en la calidad del trabajo ejecutado. Concretizándose como un factor de cambio y desarrollo de las competencias profesionales de las personas, por ello está relacionada íntegramente con su proceso de formación. La capacitación se va formalizando y se convierte en el mejor elemento para el mejoramiento de la calidad del trabajo; además se le considera como una actividad sistemática, planificada y organizada cuyo propósito general es preparar, desarrollar e integrar a los recursos humanos al proceso de producción, mediante la entrega de conocimientos, desarrollo de habilidades y actitudes necesarias para el mejor desempeño de todos los profesionales en sus actuales y futuros desempeños como trabajadores y adaptarlos a las exigencias cambiantes del entorno.

Considera Simón D. (2008), que la capacitación del empleado consiste en un conjunto de actividades cuyo propósito es mejorar su rendimiento presente o futuro, aumentando su capacidad a través de la mejora de sus conocimientos, habilidades y actitudes.

Según Dessler G. (2009), la capacitación consiste en proporcionar a los empleados, nuevos o actuales, las habilidades necesarias para desempeñar su trabajo, las descripciones y especificaciones de los cargos. La capacitación, por tanto, podría implicar mostrar a un operador de máquina cómo funciona su equipo, a un nuevo vendedor cómo vender el producto de la empresa, o inclusive a un nuevo supervisor cómo entrevistar y evaluar a los empleados.

Por otro lado Chiavenato (1993), define la capacitación como: Un proceso educativo por medio del cual las personas adquieren conocimientos, habilidades y actitudes para el desempeño de sus cargos. Es un proceso educacional porque su fin es la formación y preparación de las personas, dar a conocer las especificaciones de los itinerarios de carrera interna, además de los manuales de organización, procedimientos y métodos de trabajo; esta orientación eminentemente hacia el desempeño del cargo ya sea actual o futura en la empresa. La capacitación del personal es un proceso que se relaciona con el mejoramiento y el crecimiento de las aptitudes de los individuos y de los grupos, dentro de la organización. Al educarse el individuo invierte en sí mismo, incrementa su capacidad. La importancia de la capacitación no se puede

subestimar. El autor menciona tres fases de contenidos, incluidos en la capacitación:

- a) Transmisión de informaciones y conocimientos que contempla información sobre el trabajo, la empresa, sus productos o servicios, sus reglas y reglamentos internos y su estructura organizacional. Es la capacitación que se brinda generalmente al personal de ingresos.
- b) Desarrollo de habilidades y destrezas relacionadas con el cargo actual o futuro, generalmente asociados a actividades motoras y manualmente que exigen capacitación y practica constante.
- c) Desarrollo de actitudes se pretende transformar las actitudes negativas o inadecuadas en positivas o favorables.

Objetivos de la Capacitación:

Según Rojo, O (2006) Existen tres niveles de objetivos que conforman una escala ascendente de excelencia en capacitación:

- a) **Objetivos Regulares de la Capacitación:** El requerimiento mínimo para un departamento de

capacitación es que conduzca la capacitación en forma regular, recurrente y rutinaria. Esto significa que se deben fijar objetivos de naturaleza histórica o estadística para asuntos como la capacitación de inducción de los trabajadores que entran a la compañía, capacitar a los nuevos supervisores, a los vendedores en nuevos productos o a nuevos vendedores en ventas al detalle. Tales objetivos deben basarse en resultados reales que se obtienen de antecedentes históricos en que podemos precisar de antemano el número de entrenados, las horas de capacitación y el costo por alumno que se requiere para quienes logren el estándar de desempeño deseado.

b) Objetivos de Resolución de Problemas en la

Capacitación: Aquel especialista en capacitación que es capaz de encontrar y solucionar problemas a través de la capacitación, otorga un carácter con orientación estratégica a su función. Este es un proceso continuo y permanente, puesto que el análisis del problema y las acciones correctivas llevadas a cabo en un cierto período se convierten en desempeños estándares, en muchos de los casos, y por lo tanto, en objetivos regulares. El jefe de capacitación que tiene la visión de ver un problema que

realmente existe y que lo resuelve mediante la capacitación, tiene ciertamente mayor nivel de excelencia; en esta área se encuentran generalmente la mayor cantidad de objetivos de capacitación.

c) Objetivos Innovadores en la Capacitación: El más alto nivel de excelencia para el encargado de capacitación es el que dice relación con la innovación. Se trata, en la mayoría de los casos, de proyectos especiales de capacitación que tienen el propósito de alcanzar metas nunca antes logradas. La innovación por tanto, va más allá de resolver problemas puesto que éstos sólo pretenden restaurar un status a través de la erradicación de las causas que desviaron la norma.

Se podría clasificar las áreas de capacitación según los criterios señalados. Hay quienes conducen sus clases regulares otros que además de esto, pueden ver problemas y los resuelven a través de la capacitación.

Importancia de la capacitación

Para que las empresas puedan aspirar a tener una alta competitividad, rentabilidad y un desempeño eficiente que las introduzca a la excelencia, deben

atenderse las necesidades de desarrollo del elemento más importante: el personal. La capacitación es un factor estratégico para que las empresas puedan ser competitivas, por lo que es necesario capacitar constantemente a los colaboradores de confianza y a todos los empleados. Es conveniente que sean diseñados y puestos en marcha programas de capacitación basados en una investigación de las necesidades de cada individuo, de la empresa y del mercado. La determinación de las necesidades de capacitación permite conocer los requerimientos del personal, lo que es de gran utilidad para establecer los objetivos y las acciones del plan de capacitación.

Un buen plan de capacitación debe contemplar los conocimientos, las habilidades y las actitudes que una persona debe adquirir, reafirmar y actualizar para desempeñar con mayor eficiencia y eficacia sus funciones; es conveniente capacitar al personal que ya labora en la empresa para que pueda ser ascendido a puestos de mejor nivel e, inclusive, para moverlos de un área operativa a una administrativa. La capacitación sirve para que el personal se desarrolle y se forme en puestos ejecutivos medios a través de un proceso paulatino de aprendizaje que permita la comprensión de las actividades propias de un puesto mejor. (Jack Fleitman, 2013).

Beneficios de la capacitación

De acuerdo con Werther y Davis (2008), la capacitación a todos los niveles, constituye una de las mejores inversiones en recursos humanos y una de las principales fuentes de bienestar para toda la organización, el sistema de

evaluación del desempeño y los expedientes del personal. Plantean tres rubros de beneficios referentes a esta, como:

1. Beneficios en la organización :

- Conduce a rentabilidad más alta y a actitudes más positivas.
- Mejora el conocimiento del puesto.
- Eleva la moral de la fuerza de trabajo.
- Ayuda al personal a identificarse con los objetivos de la organización.
- Crea una mejor imagen.
- Fomenta la autenticidad, la apertura y la confianza.
- Mejora la relación jefes-subordinados.
- Ayuda en la preparación de guías para el trabajo.
- Es un poderoso auxiliar para la comprensión y adopción de nuevas políticas.
- Proporciona información respecto a las necesidades futuras a todo nivel.
- 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.
- Incrementa la productividad y la calidad del trabajo.
- Ayuda a mantener bajos los costos en muchas áreas
- Elimina los costos de recurrir a consultores externos.

- Promueve la comunicación en toda la organización.
- Reduce la tensión y permite el manejo de áreas de conflicto.

2. Beneficios para el individuo que repercuten favorablemente en la organización:

- Ayuda al individuo en la toma de decisiones y la solución de problemas.
- Alimenta la confianza, la posición asertiva y el desarrollo.
- Contribuye positivamente al manejo de conflictos y tensiones.
- Forja líderes y mejora las aptitudes comunicativas.
- Incrementa 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 competencia o a la ignorancia individual.

3. Beneficios en relaciones humanas, relaciones internas y externas y adopción de políticas:

- Mejora la comunicación entre grupos y entre individuos.
- Ayuda en la orientación de nuevos empleados.
- Proporciona información de las disposiciones oficiales en muchos campos.

- Hace viables las políticas de la organización.
- Alienta la cohesión de los grupos.
- Proporciona una buena atmósfera para el aprendizaje.
- Convierte la empresa en un entorno de mejor calidad, para trabajar y vivir en ella.

En suma, la capacitación es un medio por el cual se desarrollan las habilidades, actitudes y conocimientos del factor o talento humano, que contribuyen de forma creativa e innovadora a la mejora de una organización, sus metas y objetivos.

Etapas del Proceso de capacitación

Según Dolan (2010), menciona que existen muchas razones para llevar a cabo la capacitación, y se logra a través de diferentes medios, pero la efectividad de este proceso aumenta cuando se siguen una serie de pasos, desde la evaluación inicial de necesidades hasta la evaluación final de resultados.

- 1) **Detección de Necesidades de Capacitación (DNC):** Los criterios de selección e implantación de un programa de capacitación deberán basarse en las necesidades reales de los empleados y no en otro tipo de consideraciones, esto puesto que la capacitación resulta tan vital y costosa para las organizaciones. De ahí que el primer paso para

establecer un programa viable sea analizar las necesidades; ya que, “con ello se obtiene información acerca de dónde se necesita formación, cuál deberá ser su contenido y que personas de la organización deben formarse en determinadas habilidades, conocimientos y actitudes”.

- 2) **Planeación del programa de capacitación:** Señala las siguientes preguntas como guía para planear el programa de capacitación: ¿Quién participará en la capacitación?, ¿Quién impartirá la capacitación?, ¿Qué medios de capacitación se emplearán?, ¿Cuál debe ser el grado de aprendizaje?, ¿Dónde se llevará a cabo la capacitación?

¿Quién participará en la capacitación?

Los programas de capacitación se diseñan para enseñar habilidades concretas a determinados grupos de personas; sin embargo, en algún momento podría resultar útil mezclar dos o más grupos, para facilitar procesos de trabajo en equipo y ayudar a que se desarrollen habilidades útiles para proyectos de círculo de calidad. Además de precisar el tipo de población a capacitar, Dolan menciona que es importante definir la cantidad de empleados que participarán en la capacitación; ya que, cuando son pocos es posible

capacitar en el puesto, pero si son muchos y deben capacitarse en un breve periodo, será más rentable recurrir a otros métodos.

Capacitar en el puesto implica que el empleado aprenda mientras realiza tareas en el propio lugar de trabajo, sin acomodos o equipos especiales; por lo tanto, es una manera muy práctica de capacitar, comúnmente utilizada en pequeñas o medianas empresas. La otra alternativa es capacitar al personal fuera del lugar de trabajo, que tiene como ventaja la inmersión total del educando en la capacitación. (Chiavenato, 2007).

¿Quién impartirá la capacitación?

La capacitación puede ser impartida por una o varias personas: supervisores inmediatos, compañeros de trabajo, personal de recursos humanos, especialistas de otras áreas de la empresa, asesores externos, asociaciones comerciales, cuerpos docentes de universidades, entre otros. La selección del capacitador o los capacitadores dependerá del lugar donde se vaya a capacitar y de las habilidades que se vayan a enseñar.

¿Qué medios de capacitación se emplearán?

La capacitación en el lugar de trabajo puede ser en el

puesto o fuera del puesto. Cuando se capacita en el puesto; es decir, estando el empleado en servicio, se puede hacer por medio de los siguientes métodos:

- Enseñanza directa en el puesto de trabajo, con un capacitador que explica y demuestra el trabajo que tiene que hacer el empleado.
- Programa aprendiz, que combina la instrucción directa con un mínimo de horas de enseñanza aula-taller.
- Periodos de prácticas, donde los empleados ganan un salario mientras aprenden y se exponen a las condiciones de trabajo y de la organización.
- Ayudantía, cuando una persona se dedica a ayudar a otras en diversos puestos de trabajo.
- Rotación de puestos, para formar a los empleados en materias diversas.
- Tutoría, cuando un empleado actúa como guía y supervisor de otro con menos experiencia, aconsejándolo diariamente sobre cómo hacer su trabajo y cómo salir adelante en la organización.

Cuando se capacita fuera del puesto se puede hacer a través de los siguientes métodos:

- Instrucción programada, que es un método de auto instrucción en el que el material de aprendizaje se descompone en bloques de información.
- Cintas de video con las instrucciones grabadas, que se puede detener o poner en marcha en cualquier momento.
- Por computador o por programas interactivos a través de video, que presentan narraciones e imágenes para que las personas aprendan al responder.

¿Cuál debe ser el grado de aprendizaje?

Según Dolan los resultados del análisis del puesto de trabajo y de la persona determinarán el nivel requerido, especialmente para la capacitación de cara al puesto actual; ya que, el grado de aprendizaje para puestos futuros dependerá del análisis de las nuevas competencias que la organización necesite para el desarrollo de su estrategia, así como de los puestos y de las personas. Se refiere a tres grados de aprendizaje: El grado inferior es en el que el empleado o el posible empleado adquiere un conocimiento fundamental, es decir adquiere el conocimiento básico del área, y se familiariza con el lenguaje, los conceptos y las relaciones. El objetivo del siguiente grado de aprendizaje es el desarrollo de habilidades, o la adquisición de habilidades para trabajar en un área concreta. El grado más alto consiste en llegar

a un nivel cada vez mayor de competencia de uso, lo que supone adquirir experiencia complementaria y mejorar las habilidades que ya se han desarrollado.

¿Dónde se llevará a cabo la capacitación?

Chiavenato (2007) afirma que la decisión del lugar donde se va realizar la capacitación depende de qué se requiere aprender, el grado de aprendizaje deseado, el presupuesto disponible y el tiempo; sin embargo, se consideran dos opciones básicas: en el lugar de trabajo y fuera de él. Generalmente, las destrezas básicas de trabajo se enseñan en el lugar de trabajo, mientras la formación de habilidades conceptuales e integradores tiene lugar fuera del lugar de trabajo.

- 3) Implementación del Programa de Capacitación:** Implementar el programa de capacitación consiste en poner en marcha el plan establecido, coordinando los intereses, esfuerzos y tiempos del personal que está involucrado en la realización de los cursos, en el diseño de instrumentos y formas de comunicación para verificar que lo que se está haciendo sea según lo planeado.

- 4) **Evaluación de los Resultados del Programa de Capacitación:** La evaluación es una actividad útil en el proceso de capacitación, sin ella es imposible determinar si el programa cumplió con los objetivos, para realizarla correctamente primero se deben determinar qué datos y criterios son pertinentes, de tal manera que esta sea válida.

Tipos de capacitación:

Según Bárbara Galván (2011) los tipos de capacitación son muy variados y se clasifican con criterios diversos:

A. Por su Formalidad

- ❖ **Capacitación Informal:** Está relacionado con el conjunto de orientaciones o instrucciones que se dan en la operatividad de la empresa, por ejemplo un contador indica a un colaborador de esa área la utilización correcta de los archivos contables o enseña cómo llevar un registro de ventas o ingresos.
- ❖ **Capacitación Formal:** Son los que se han programado de acuerdo a necesidades de capacitación específica, pueden durar desde un día hasta varios meses, según el tipo de curso, seminario o taller.

B. Por su Naturaleza

- ❖ Capacitación de Orientación: para familiarizar a nuevos colaboradores de la organización, por ejemplo en caso de los colaboradores ingresantes.
- ❖ Capacitación Vestibular: Es un sistema simulado, en el trabajo mismo.
- ❖ Capacitación en el Trabajo: práctica en el trabajo.
- ❖ Entrenamiento de Aprendices: período formal de aprendizaje de un oficio.
- ❖ Entrenamiento Técnico: Es un tipo especial de preparación técnica del trabajo.
- ❖ Capacitación de Supervisores: aquí se prepara al personal de supervisión para el desempeño de funciones gerenciales.

C. Por su nivel Ocupacional

- ❖ Capacitación de Operarios.
- ❖ Capacitación de Obreros Calificados.
- ❖ Capacitación de Supervisores.
- ❖ Capacitación de Jefes de Línea.
- ❖ Capacitación de Gerentes.

Campos de aplicación de la capacitación:

De acuerdo con Edgardo Frigo (2001) nos menciona que los campos de aplicación de la capacitación son muchos, pero en general entran en una de las cuatro áreas siguientes:

a) Inducción

Es la información que se brinda a los empleados recién ingresados. Generalmente lo hacen los supervisores del ingresante. El departamento de RRHH establece por escrito las pautas, de modo de que la acción sea uniforme y planificada.

b) Entrenamiento:

Se aplica al personal operativo. En general se da en el mismo puesto de trabajo. La capacitación se hace necesaria cuando hay novedades que afectan tareas o funciones, o cuando se hace necesario elevar el nivel general de conocimientos del personal operativo. Las instrucciones para cada puesto de trabajo deberían ser puestas por escrito.

c) Formación básica:

Se desarrolla en organizaciones de cierta envergadura; procura personal especialmente preparado, con un conocimiento general de toda la organización. Se toma en general profesionales jóvenes, que reciben instrucción completa sobre la empresa, y luego reciben destino. Son los "oficiales" del futuro.

d) Desarrollo de Jefes

Suele ser lo más difícil, porque se trata de desarrollar más bien actitudes que conocimientos y habilidades concretas. En todas las demás acciones de capacitación, es necesario el compromiso de la gerencia. Aquí, es primordial el compromiso de la gerencia general, y de los máximos niveles de la organización. El estilo gerencial de una empresa se logra no solo trabajando en común, sino sobre todo con reflexión común sobre los problemas de la gerencia. Deberían difundirse temas como la administración del tiempo, conducción de reuniones, análisis y toma de decisiones, y otros.

En cualquiera de los casos, debe planificarse adecuadamente tanto la secuencia como el contenido de las actividades, de modo de obtener un máximo alineamiento

Enfoques de la capacitación:

De acuerdo con Villatoro, R (1990) existen tres enfoques: sistemático, estructural o instruccional y legal de la capacitación.

- 1. Enfoque Sistemático:** Cada sistema recibe insumos para poderlos transformar por medio de un proceso y obtener un producto, por ejemplo: en el caso de un sistema de entrenamiento, los insumos

pueden ser los instructores, coordinadores, normatividad legal, descripción de puestos, inventarios de personal, indicadores de productividad. En el caso de una fábrica, los insumos pueden ser las materias primas. Los insumos se introducen por determinadas vías denominadas entradas, para luego ser transformadas por medio de un proceso y llegar finalmente a ser resultados, reacciones, respuestas o productos. Adicionalmente a que las organizaciones son influenciadas por su medio ambiente, también son influenciadas por sí mismas, por medio de sus reglamentos y normas (legislación), que junto al enfoque administrativo e instruccional, dan objetividad al enfoque estructural. Estos enfoques se ajustan entre sí; en el enfoque sistémico, se especifica que para el adiestramiento se conjugan tres procesos que conjuntamente, fortifican, perfeccionan y consolidan el desarrollo continuo de los distintos tipos de aprendizaje.

Proceso Administrativo de la Capacitación

Administrar es emprender acciones que hagan posible que las personas contribuyan de la mejor manera al logro de los objetivos de grupo, y en tanto que la capacitación se encamina hacia la modificación de conductas en los individuos para el logro de los objetivos de la organización, es necesario que el capacitador como administrador de esta función conozca y aplique los principios y funciones de la administración. Las

funciones de administración que comprende el proceso administrativo de la capacitación son cuatro: planeación, organización, ejecución y evaluación.

a) Planeación: En el proceso de capacitación, la planeación es la fase que le da razón y contenido técnico a la capacitación, pues conduce a determinar

“qué se va a hacer” valiéndose de cuatro etapas: Determinación de Necesidades de Capacitación, Definición de objetivos Elaboración de Planes y Programas y Presupuesto.

b) Organización: La fase de organización del proceso de la capacitación es aquella por medio de la cual se sostiene el sistema de entrenamiento para lograr los cambios de conducta determinando los objetivos y encaminados a reducir, eliminar o contrarrestar los problemas y necesidades detectadas en la etapa de planeación. Por medio de la organización se determinan las funciones, se delimitan las responsabilidades, se definen las líneas de comunicación y se establecen los sistemas y procedimientos que canalizaran adecuadamente los insumos que absorba el sistema de capacitación. La fase de organización responde al cómo se va a hacer y al con

qué se va a llevar a cabo y se descompone en cuatro elementos: estructuras, procedimientos, integración de personas, integración de recursos materiales.

c) Ejecución: La ejecución es la puesta en marcha del sistema de capacitación e implica la coordinación de intereses, esfuerzos y tiempos del personal involucrado (interno y externo) en la realización de los eventos, así como la puesta en marcha de los instrumentos y formas de comunicación para supervisar que lo que se está haciendo se haga según lo planeado.

d) Evaluación: La medición es la medición y corrección de todas las intervenciones para asegurar que los hechos se ajusten a los planes, implica la comparación de lo alcanzado con lo planeado y comprende en su amplia expresión la medición y valoración del sistema, del proceso institucional, el seguimiento y la ponderación de resultados. Esta cuarta fase del proceso administrativo de la capacitación comprende:

❖ Macro evaluación: La evaluación del sistema se refiere a la evaluación total de la función tanto en

su planteamiento estructural, metodológico y sistémico, como de los procesos legal, administrativo e instruccional de ahí que se le conozca como macro evaluación o evaluación del sistema de capacitación.

- ❖ Micro evaluación: La evaluación completa el proceso instruccional debe partir de los objetivos de instrucción técnicamente diseñados-, comprende la evaluación de reacción, la evaluación del aprendizaje y la evaluación del instructor. Se le conoce también como micro evaluación o evaluación del proceso instruccional o evaluación del proceso de enseñanza aprendizaje.

- ❖ Seguimiento: El seguimiento se hace con fines de corrección y ajuste de los programas impartidos valiéndose de los instrumentos necesarios que muestran avances en el mejoramiento del trabajo y la reducción de los problemas o necesidades detectados.

- ❖ **Ajustes del Sistema:** La cuarta fase de la evaluación del proceso administrativo del entrenamiento se refiere a las adaptaciones, ajustes y conexiones que debe tener permanentemente todo el sistema de capacitación para que siempre se adapte a la dinámica del sistema organizacional.

2. Enfoque Instruccional: El proceso instruccional se identifica con el proceso enseñanza-aprendizaje y se refiere a la planeación y dinámica de los cambios de conducta operados en los trabajadores sujetos a instrucción. El proceso instruccional, permite establecer la relación instructor participantes correspondiendo al primero la planeación y conducción del proceso a fin de promover el aprendizaje de los segundos y comprende lo siguiente:

- ❖ Clarificar los objetivos que se deben alcanzar.
- ❖ Adecuar los contenidos temáticos.
- ❖ Seleccionar las técnicas y las actividades pertinentes.
- ❖ Graduar las dificultades que deben afrontar los participantes.
- ❖ Auxiliar a cubrir necesidades de información, desarrollo de habilidades y cambios de actitud.

- ❖ Distribuir eficazmente el tiempo.
- ❖ Comprobar y comunicar los logros y fallas, con el propósito de estimular y orientar el esfuerzo instruccional.

3. Enfoque legal: Uno de los productos del proceso de capacitación que más cuidan las empresas es el que resulta de las gestiones legales que se realizan ante las autoridades de la Secretaría del Trabajo y Previsión Social, particularmente en la Dirección General de Capacitación y Productividad, que es la entidad responsable de vigilar el cumplimiento de las disposiciones de la Ley Federal del Trabajo en materia de capacitación. Si se reflexiona acerca de las implicaciones económicas y sociales que trae consigo la aplicación y vigilancia de la ley, se podrá comprender que ésta exigencia beneficia a todas las empresas.

Dado que en la circulación de mercancías estas se convierten a su vez en consumidoras de determinados productos, bienes o servicios, que representan insumos para su producción, se justifica la existencia de mecanismos que cuiden la capacitación del personal de sus proveedores, pues esto les garantiza, en cierto grado, la calidad del producto o servicio que consumen para su producción, lo cual afecta favorablemente la productividad de su capital. El proceso legal de la capacitación tiene como objetivo cumplir con los requerimientos que señala la ley antes citada en materia de

capacitación y adiestramiento, como son: informar sobre la constitución de comisiones mixtas de capacitación y adiestramiento, el registro de planes y programas, la expedición y registro de constancias de habilidades laborales.

2.2.2 VARIABLE RENTABILIDAD:

Gitman, L, (2010) desde el punto de vista de la Administración Financiera, la rentabilidad es una medida que relaciona los rendimientos de la empresa con las ventas, los activos o el capital. Esta medida permite evaluar las ganancias de la empresa con respecto a un nivel dado de ventas, de activos o la inversión de los dueños. La importancia de ésta medida radica en que para que una empresa sobreviva es necesario producir utilidades. Por lo tanto, la rentabilidad está directamente relacionada con el riesgo, si una empresa quiere aumentar su rentabilidad debe también aumentar el riesgo y al contrario, si quiere disminuir el riesgo, debe disminuir la rentabilidad.

Martínez, (2009): La rentabilidad mide 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.

Penman. Stephen .H. (2008) en su libro (Financial Statement Analysis and Security Valuation). Define a la rentabilidad ad del activo como una medida de la capacidad de los activos de una empresa para generar valor, independientemente de cómo han sido financiados, lo cual permite la comparación de la rentabilidad entre empresas sin que la diferencia en las distintas estructuras financieras afecte el valor de la rentabilidad. . Así mismo, menciona que la rentabilidad del activo se considera el indicador básico para juzgar la eficiencia en la gestión empresarial, pues precisamente el comportamiento de los activos, con independencia de su financiación, el que determina con carácter general que una empresa sea o no rentable en términos económicos.

Importancia de la rentabilidad

Obtener una rentabilidad adecuada permite financiar las operaciones empresariales de corto, mediano y largo plazo, así como recompensar a los

accionistas y personal. La rentabilidad se ve afectada por decisiones tanto en la parte comercial (generación de ingresos) como en la parte más operativa (generación de costos). (Masgrau, 2010).

La rentabilidad de un negocio o una empresa es de suma importancia tanto para los acreedores como para los inversionistas del mismo. Sin beneficios no se pueden obtener dividendos ni revalorización de las acciones y en consecuencia ese emprendimiento estará condenado al fracaso si no se toman las medidas correctivas. Para determinar si es rentable tu propio comercio es de suma importancia la cuenta de resultados. Es decir, si los ingresos son mayores que los gastos en un periodo contable, el resultado obtenido positivo y se obtienen beneficios de lo contrario tendrá pérdidas. Un excedente o beneficio debe ser el objetivo perseguido por cualquier empresa, esto es así con el fin de cubrir el desgaste de los activos, financiar las necesidades de dinero circulante o caja y proteger las fluctuaciones económicas de la compañía. (Blinder, 2011).

Moreno Gonzales (2011) considera que monitorear el flujo de dinero y medir la rentabilidad del negocio son herramientas fundamentales para asegurar el control de gestión. Las principales responsabilidades de un Gerente de negocio son: crear valor para la empresa y sus clientes y generar resultados que satisfagan a los accionistas.

El mismo autor considera que se puede mejorar la rentabilidad por medio de:

- Un estricto control de los gastos: implica tener en cuenta que las empresas viven de lo que producen, no de lo que ahorran.

Esta alternativa permite optimizar los ingresos.

- Mejorar los márgenes por producto: requiere la sensibilidad para medir de manera constante lo que ocurre en el mercado. Esta es la alternativa ideal, pero no hay que olvidar que la competitividad actual hace que las posibilidades para mejorar los márgenes sean cada vez menores.

- Aumentar la frecuencia de ventas (generación de flujo de dinero o aumento de la rotación): significa vender más, en el mismo tiempo, con la misma estructura y la misma inversión. Este es el camino que toman hoy las organizaciones, las que, además, ponen mucha atención en el control efectivo de los gastos.

Tipos de la rentabilidad

Para Sánchez (2002) existen dos tipos de rentabilidad:

- a) **Rentabilidad Económica:** La rentabilidad económica o de la inversión es una medida, referida a un determinado periodo de tiempo, del rendimiento de los activos de una empresa con

independencia de la financiación de los mismos. Según la opinión más extendida, la rentabilidad económica sea considerada como una medida de la capacidad de los activos de una empresa para generar valor con independencia de cómo han sido financiados, lo que permite la comparación de la rentabilidad entre empresas sin que la diferencia en las distintas estructuras financieras, puesta de manifiesto en el pago de intereses, afecte al valor de la rentabilidad. La rentabilidad económica se erige así en indicador básico para juzgar la eficiencia en la gestión empresarial, pues es precisamente el comportamiento de los activos, con independencia de su financiación, el que determina con carácter general que una empresa sea o no rentable en términos económicos. Además, el no tomar en cuenta la forma en que han sido financiados los activos permitirá determinar si una empresa no rentable lo es por problemas en el desarrollo de su actividad económica o por una deficiente política de financiación. En este mismo orden de ideas, Aguirre (1997) indican que la rentabilidad económica es un índice que mide el rendimiento económico de las inversiones, aplicando la siguiente fórmula:

Beneficio antes de gastos financieros e impuestos

Inversión neta

b) Rentabilidad Financiera: Sánchez explica que la rentabilidad financiera o del capital, denominada en la literatura anglosajona return on equity (ROE), es una medida, referida a un determinado periodo de tiempo, del rendimiento obtenido por sus capitales propios, generalmente con independencia de la distribución del resultado. La rentabilidad financiera puede considerarse así una medida de rentabilidad más cercana a los accionistas o propietarios que la rentabilidad económica, y de ahí que teóricamente, y según la opinión más extendida, sea el indicador de rentabilidad que los directivos buscan maximizar en interés de los propietarios. En este sentido, Sánchez agrega que la rentabilidad financiera debería estar en consonancia con lo que el inversor puede obtener en el mercado más una prima de riesgo como accionista. Sin embargo, esto admite ciertas matizaciones, puesto que la rentabilidad financiera sigue siendo una rentabilidad referida a la empresa y no al accionista, ya que aunque los fondos propios representen la participación de los socios en la empresa, en sentido estricto el cálculo de la rentabilidad del accionista debería realizarse incluyendo en el numerador magnitudes tales como beneficio distribuable, dividendos y variación de las cotizaciones, y en el denominador la inversión que corresponde a esa remuneración, lo que no es el caso de la rentabilidad financiera, que, por tanto, es una

rentabilidad de la empresa. Por otro lado, el índice de rentabilidad financiera, según Aguirre (1997) evalúa la rentabilidad obtenida por los propietarios de una empresa; el rendimiento obtenido por su inversión.

Su fórmula es la siguiente:

$$\frac{\text{Beneficio neto}}{\text{Recursos propios medios}}$$

Indicadores de la Rentabilidad

Los indicadores referentes a la rentabilidad, tratan de evaluar la cantidad de utilidades obtenidas con respecto a la inversión que las originó, ya sea considerando en su cálculo el activo total o el capital contable. Se puede decir entonces que es necesario prestar atención al análisis de la rentabilidad porque las empresas para poder sobrevivir necesitan producir utilidades al final de un ejercicio económico, ya que sin ella no podrán atraer capital externo y continuar eficientemente sus operaciones normales.

Por otra parte el estado de resultados es el principal medio para medir la rentabilidad de una empresa a través de un periodo, ya sea de un mes, tres meses o un año. En estos casos, el estado de ganancias y pérdidas debe mostrarse en etapas, ya que al restar a los ingresos los costos y gastos del periodo se obtienen diferentes utilidades hasta llegar a la utilidad neta. Esto no quiere decir que se excluirá el balance general a la hora del hacer un análisis financiero, puesto que

para evaluar la operación de un negocio es necesario analizar conjuntamente los aspectos de rentabilidad y liquidez, por lo que es necesario elaborar tanto el estado de resultados como el estado de cambios en la posición financiera o balance general. (Guajardo, 2002).

Según Sánchez (2002), es necesario tener en cuenta una serie de cuestiones en la formulación y medición de la rentabilidad para poder así elaborar una ratio o indicador de rentabilidad con significado:

1. Las magnitudes cuyo cociente es el indicador de rentabilidad han de ser susceptibles de expresarse en forma monetaria.

2. Debe existir, en la medida de lo posible, una relación causal entre los recursos o inversión considerados como denominador y el excedente o resultado al que han de ser enfrentados.

3. En la determinación de la cuantía de los recursos invertidos habrá de considerarse el promedio del periodo, pues mientras el resultado es una variable flujo, que se calcula respecto a un periodo, la base de comparación, constituida por la inversión, es una variable stock que sólo informa de la inversión existente en un momento concreto del tiempo. Por ello, para aumentar la representatividad de los recursos invertidos, es necesario considerar el promedio del periodo.

4. También es necesario definir el periodo de tiempo al que se refiere la medición de la rentabilidad (normalmente el ejercicio contable), pues en el

caso de breves espacios de tiempo se suele incurrir en errores debido a una periodificación incorrecta.

Según la revista (Entrepreneur, 2010). Los indicadores de rentabilidad son aquellos índices financieros que sirven para medir la efectividad de la administración de la empresa, para controlar los costos y gastos y, de esta manera, convertir ventas en utilidades. Estos indicadores combinan variables económico-financieras para brindar una medida de rentabilidad de una empresa. Correctamente utilizados, serán los más indicados para calcular la rentabilidad efectiva de tu empresa. Los indicadores más utilizados son:

1. Margen neto de utilidad: Es la relación entre la utilidad neta y las ventas totales (ingresos operacionales). Es la primera fuente de rentabilidad en los negocios y de ella depende la rentabilidad sobre los activos y sobre el patrimonio. Este índice mide el rendimiento de ingresos operacionales.

2. Margen bruto de utilidad: Es la relación entre la utilidad bruta y las ventas totales (ingresos operacionales) Es el porcentaje que queda de los ingresos operacionales una vez se ha descontado el costo de venta. Entre mayor sea este índice mayor será la posibilidad de cubrir los gastos operacionales y el uso de la financiación de la organización.

3. Margen operacional: Es la relación entre la utilidad operacional y las ventas totales (ingresos operacionales). Mide el rendimiento de los activos operacionales de la empresa en el desarrollo de su objeto social. Este indicador debe compararse con el costo ponderado de capital a la hora de evaluar la verdadera rentabilidad de la empresa.

4. Rentabilidad neta sobre la inversión: Es la razón de las utilidades netas a los activos totales de la empresa. Evalúa la rentabilidad neta (uso de los activos, gastos operacionales, financiación e impuestos) que se ha originado sobre los activos.

5. Rentabilidad operacional sobre la inversión: Es la razón de las utilidades operacionales a los activos totales de la empresa. Evalúa la rentabilidad operacional (uso de los activos y gastos operacionales) que se ha originado sobre los activos.

6. Rentabilidad sobre el patrimonio: Evalúa la rentabilidad (antes o después de impuestos) que tienen los propietarios de la empresa.

7. Crecimiento sostenible: Es el resultado de la aplicación de políticas de ventas, financiación, dividendos y capitalización. Ésta apunta a que el incremento de las ventas, los activos y el patrimonio de la compañía sea consecuente con el crecimiento de la demanda.

2.3 Hipótesis

Según Fernández Sampieri (2012), las investigaciones de tipo descriptivas enumeran las propiedades de los fenómenos estudiados, por lo tanto no es necesario establecer hipótesis, dado que se trata solo de mencionar las características de la situación problemática.

II. METODOLOGÍA

3.1. Tipo de la investigación.

El tipo de investigación de acuerdo a la técnica de contrastación es descriptiva porque contamos con la siguiente variable capacitación y la variable rentabilidad. Morales (2012) menciona que las investigaciones de tipo descriptiva, llamadas también investigaciones diagnósticas. Consiste, fundamentalmente, en caracterizar un fenómeno o situación concreta indicando sus rasgos más peculiares o diferenciadores. El objetivo de la investigación descriptiva consiste en llegar a conocer las situaciones, costumbres y actitudes predominantes a través de la descripción exacta de las actividades, objetos, procesos y personas. Su meta no se limita a la recolección de datos, sino a la predicción e identificación de las relaciones que existen entre dos o más variables.

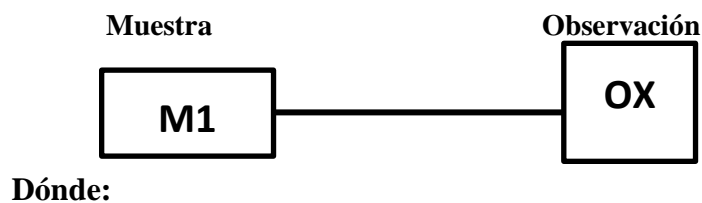
3.2. Nivel de la Investigación

El nivel es cuantitativo porque se evaluara mediante gráficos y estadísticas, lo cual nos permitirá obtener resultados de los puntos más resaltantes a evaluar, es por

ello que se trabajará con una población de 91 trabajadores constituido por las 10 MYPEs rubro Hoteles, en Tumbes, contando con una muestra de 55 trabajadores de las MYPEs rubro hoteles para medir las variables en estudio, para lo cual se utilizó un instrumento para lograr recopilar información como lo es la encuesta, aplicada a cada uno de los trabajadores de las MYPEs rubro hoteles. Según Fernández & Díaz (2012) la investigación cuantitativa trata de determinar la fuerza de asociación o correlación entre variables, la generalización y objetivación de los resultados a través de una muestra para hacer inferencia a una población de la cual toda muestra procede. Tras el estudio de la asociación o correlación pretende, a su vez, hacer inferencia causal que explique por qué las cosas suceden o no de una forma determinada.

3.3. Diseño de la Investigación

El diseño de investigación que se aplicara es no experimental ya que se observan los fenómenos tal y como se dan el contexto natural. También será de corte transversal porque que se medirá a la vez la prevalencia de la exposición y del efecto en una muestra poblacional en un solo momento temporal; es decir, permite estimar la magnitud y características de las variables en un momento dado.



M1: Muestra de trabajadores.

Ox: Observación de la Capacitación y Rentabilidad.

3.4. Población y muestra.

➤ Población

Las unidades de análisis están conformadas por las MYPEs del rubro Hoteles siendo estas 10 y por los trabajadores de las mismas. Así para la variable rentabilidad se acudió a los propietarios de las MYPEs antes mencionadas. Por ello la población es finita. Para la variable capacitación está constituida por los 91 trabajadores de las 10 MYPEs rubro hoteles.

HOTELES	NUMERO RUC
Hotel Feijoo	10002126856
Rizzo Plaza Hotel	10002184007
Hotel Roma	20409136322
Hotel Franco	10002082247
Hospedaje Toloa	10002034569
Hotel Gran Imperial	20409198211
Hospedaje los Andes	10002045996

Hotel Isis	20409339566
Hotel Internacional	20409302051
Hotel las Lomas	10428249181

➤ **Muestra**

La muestra se obtuvo mediante la fórmula estadística para poblaciones

finitas:

$$n = \frac{Z^2 * p * q * N}{e^2(N - 1) + Z^2 * p * q}$$

Donde: N=

91

q = Riesgo o nivel de significación (1-p)

=0.10. Z = Nivel de confianza= 95% = 1.96 p =

Probabilidad = 90% = 0.90. e = Error permitido

= 5% = 0.05.

$$n = \frac{(1.96)^2 * 0.90 * 0.10 * 91}{(0.05)^2(91-1) + (1.96)^2 * 0.90 * 0.10} = 55.125 = 55 \text{ trabajadores.}$$

3.5. Definición y operacionalización de variables e indicadores

Matriz de operacionalización de las variables

<i>Variables</i>	<i>Definición</i>	<i>Dimensiones</i>	<i>Indicadores</i>	<i>Escala de Medición</i>
------------------	-------------------	--------------------	--------------------	---------------------------

Capacitación	Proceso de formación , actividad planificada y organizada; por medio del cual las personas adquieren conocimientos, habilidades y actitudes para el desempeño de sus cargos. (Sosa 2007, Chiavenato 1993, Siliceo 2004).			
		Desempeño	¿Conoce el área de la empresa donde trabaja?	Si No sabe, No opina No
		Cargos	¿Recibió inducción para las funciones de su puesto de trabajo?	Si No sabe, No opina No
			¿Se siente en un ambiente de trabajo apropiado a la tarea que usted realiza?	Si No sabe, No opina No
		Formación	¿Recibe capacitación de tipo formal cuando va a desempeñar una nueva actividad?	Si No sabe, No opina No
		Proceso	¿Realiza la empresa el Diagnóstico de necesidades de capacitación?	Si No sabe, No opina No
			¿Ha recibido de manera sistemática los insumos para la capacitación?	Si No sabe, No opina No
		Habilidades	¿Después de recibir la capacitación. Considera que su desempeño laboral ha aumentado?	Si No sabe, No opina No
		Actitudes	¿Se siente motivado después de recibir las capacitaciones?	Si No sabe, No opina No
			¿Cree usted que la capacitación debería ser constante?	Si No sabe, No opina No

Rentabilidad	Es el rendimiento de la inversión que en un determinado periodo de tiempo producen los capitales utilizados en el mismo, generadores de las dimensiones de cambio. (Ferruz 2008, Sánchez, 2002).	Inversión	<p>¿Considera usted que los activos son garantía para inversión?</p> <p>¿La rentabilidad financiera forma parte de la empresa?</p> <p>¿Considera que con la rentabilidad, aumenta la utilidad de la empresa?</p> <p>Si la rentabilidad aumenta dentro de la empresa. ¿Usted considera que se debe aumentar el sueldo o beneficios de los trabajadores?</p> <p>¿La poca rentabilidad obedece a la falta de aplicación de los ratios financieros?</p>	<p>Si No sabe, No opina No</p> <p>Si No sabe, No opina No</p> <p>Si No sabe, No opina No</p> <p>Si No sabe, No opina No</p> <p>Si No sabe, No opina No</p>
		Rendimiento		

FUENTE: Elaboración propia.

3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Las técnicas utilizadas en la investigación han sido las siguientes:

La Encuesta: Aplicada como cuestionario, con preguntas y respuestas cerradas para determinar las variables en estudio.

Según Tamayo y Tamayo (2008), la encuesta “es aquella que permite dar respuestas a problemas en términos descriptivos como de relación de variables, tras la recogida sistemática de información según un diseño previamente establecido que asegure el rigor de la información obtenida”.

La observación: Se ha utilizado la técnica de la observación directa en la cual se participó con el trabajador y se visualizó cada una de las tareas que realiza.

Los autores Hernández, Fernández y Baptista (2006), expresan que: “la observación directa consiste en el registro sistemático, válido y confiable de comportamientos o conducta manifiesta”. A través de esta técnica el investigador puede observar y recoger datos mediante su propia observación.

Instrumentos de recolección de datos:

La recolección de información, se hará a través de tres formas:

Cuadro de tabulación que nos ha permitido identificar la problemática que presentan las MYPES en estudio.

Cronograma de actividades donde detallo paso a paso las actividades programadas del trabajo de investigación.

Asimismo la aplicación de una encuesta diseñada para lograr este propósito en la forma de cuestionario escrito a través de preguntas cerradas. Obtenida la información aplicando las encuestas, en la forma de cuestionario se procedió al análisis y consolidación de los aspectos más relevantes de la información.

3.7. Plan de análisis.

La herramienta utilizada para procesar los datos es Microsoft Excel de Microsoft Office 2013, esta herramienta nos permitió realizar de manera adecuada la tabulación y representación gráfica del trabajo de campo como las fórmulas que tiene, también se utilizó el Word para poder redactar y analizar adecuadamente la información recopilada, como también para poder estructurar nuestro informe de investigación a presentar. Así mismo Power Point para las respectivas diapositivas.

3.8. Matriz de Consistencia.

TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN	PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION	METODOLOGÍA
<p>“Gestión en la capacitación y la rentabilidad en las MYPEs rubro hoteles en Tumbes, 2016”</p>	<p>¿Qué características tiene la capacitación y la rentabilidad en las MYPEs rubro hoteles en Tumbes, 2016?</p>	<p>Objetivo General:</p> <p>Determinar las características de la capacitación y la rentabilidad en las MYPEs rubro hoteles en Tumbes, 2016.</p> <p>Objetivos Específicos:</p> <p>Determinar los tipos de gestión en la capacitación de las MYPEs rubro hoteles en Tumbes, 2016.</p> <p>Determinar los campos de aplicación y los enfoques de la gestión en la capacitación de las MYPEs rubro hoteles en Tumbes, 2016.</p> <p>Determinar los tipos de rentabilidad de las MYPEs rubro hoteles en Tumbes, 2016</p> <p>Identificar los indicadores de la rentabilidad de las MYPEs rubro hoteles en Tumbes, 2016</p>	<p>Tipo: Descriptiva</p> <p>Nivel: Cuantitativo.</p> <p>Diseño: No experimental</p> <p>Técnicas: Encuesta. Observación</p> <p>Instrumento. Cuadro de resultados de tabulación. Cronograma de actividades. Cuestionario. Fichas bibliográficas.</p>

FUENTE: Elaboración propia.

3.9. Principios Éticos.

El presente trabajo tiene como finalidad demostrar los efectos que produce la propuesta en determinar la gestión en la capacitación y la rentabilidad en las MYPEs utilizando el enfoque colaborativo mediante la utilización de cuestionarios y encuestas que nos dan un resultado obtenido que no serán manipulados respetando las opiniones de los participantes en el trabajo de investigación, así mismo se respetara el derecho de autor de los textos utilizados en el desarrollo de la investigación ya que la investigación ofrece un acercamiento teórico, conceptual de la gestión en la capacitación y la rentabilidad en las MYPEs, además se respetara el proceso metodológico en el que se sustentará la investigación y el análisis de los resultados incluye la experiencia en el área de capacitación y rentabilidad en las MYPEs y trabajo se propone como una propuesta en la mejora del proceso de enseñanza y aprendizaje.

IV. RESULTADOS

4.1. Resultados

VARIABLE: CAPACITACIÓN.

TABLA N° 01

¿Conoce el área de la empresa donde trabaja?

N°	ESCALA	F	%
1	Si	40	73%
2	No sabe ,No opina	0	0%
3	No	15	27%
TOTAL		55	100%

FUENTE: Elaboración propia.

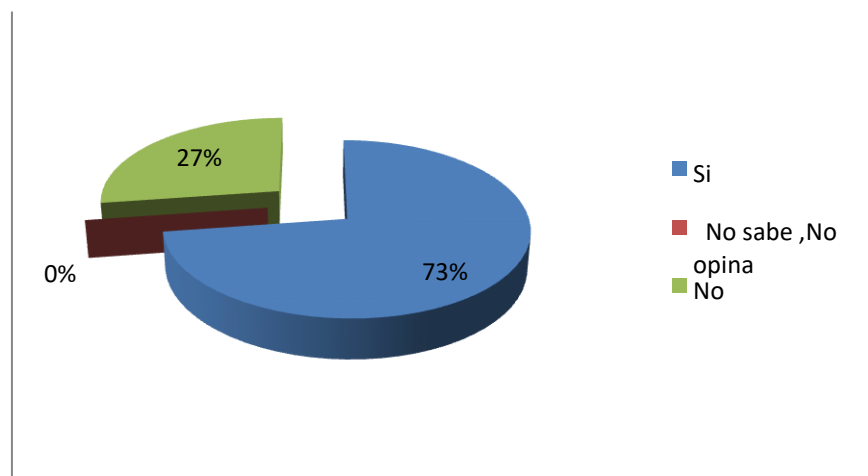


FIGURA N° 01. ¿Conoce el área de la empresa donde trabaja?

INTERPRETACIÓN:

En la tabla N° 01 y en la figura N° 01 se observa que de los 55 trabajadores encuestados el 73% manifiestan que si conocen el área de la empresa en donde trabajan, el 27% no conoce específicamente el área en que trabaja.

TABLA N° 02.

¿Recibió inducción para las funciones de su puesto de trabajo?

N°	ESCALA	f	%
1	Si	40	73%
2	No sabe ,No opina	0	0%
3	No	15	27%
TOTAL		55	100%

FUENTE: Elaboración propia.

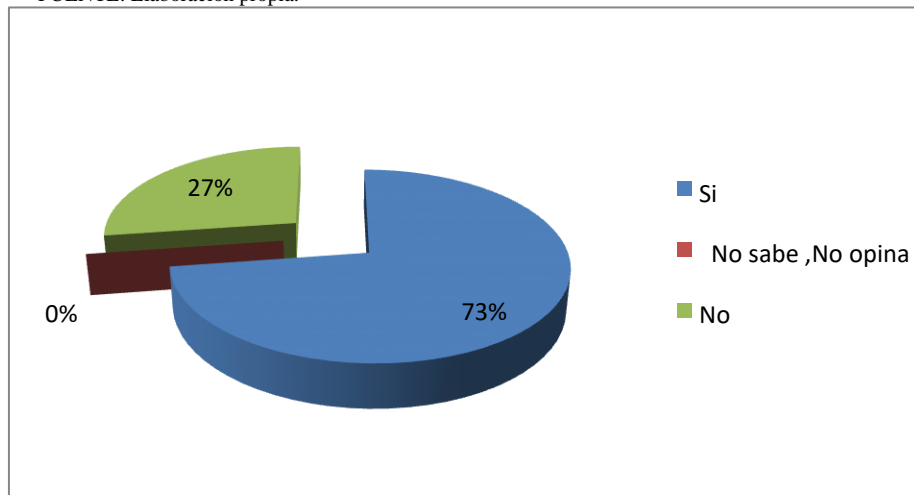


FIGURA N° 02. ¿Recibió inducción para las funciones de su puesto de trabajo?

INTERPRETACIÓN:

En la tabla N° 02 y en la figura N° 02 se observa que de los 55 trabajadores encuestados el 73% manifiestan que si recibieron inducción para las funciones de su puesto trabajo mientras que el 27% manifiesta todo lo contrario.

TABLA N° 03.

¿Se siente en un ambiente de trabajo apropiado a la tarea que usted realiza?

N°	ESCALA	f	%
----	--------	---	---

1	Si	45	82%
2	No sabe ,No opina	0	0%
3	No	10	18%
TOTAL		55	100%

FUENTE: Elaboración propia.

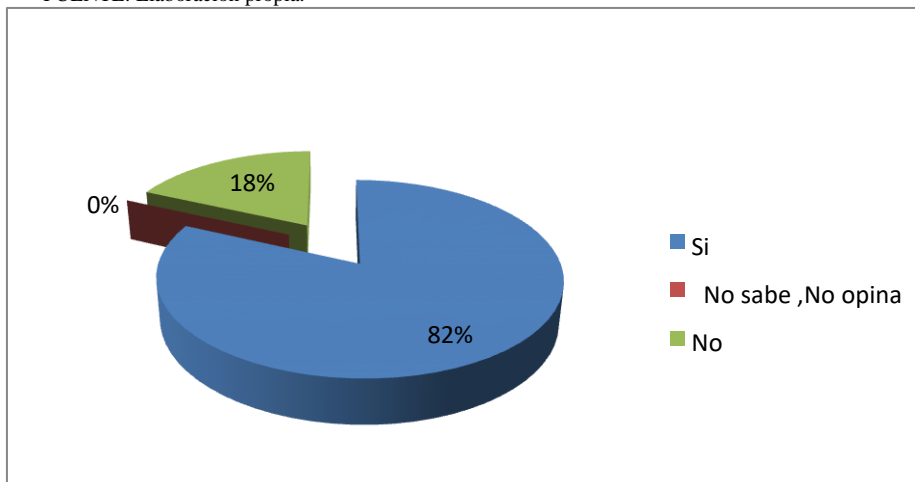


FIGURA N° 03 ¿Se siente en un ambiente de trabajo apropiado a la tarea que usted realiza?

INTERPRETACIÓN:

En la tabla N° 03 y en la figura N° 03 se observa que de los 55 trabajadores encuestados el 82% se siente en un ambiente de trabajo apropiado a la tarea que realizan, el 18% manifiestan todo lo contrario.

TABLA N° 04

¿Recibe capacitación de tipo formal cuando va a desempeñar una nueva actividad?

N°	ESCALA	f	%
1	Si	36	65%

2	No sabe ,No opina	2	4%
3	No	17	31%
TOTAL		55	100%

FUENTE: Elaboración propia.

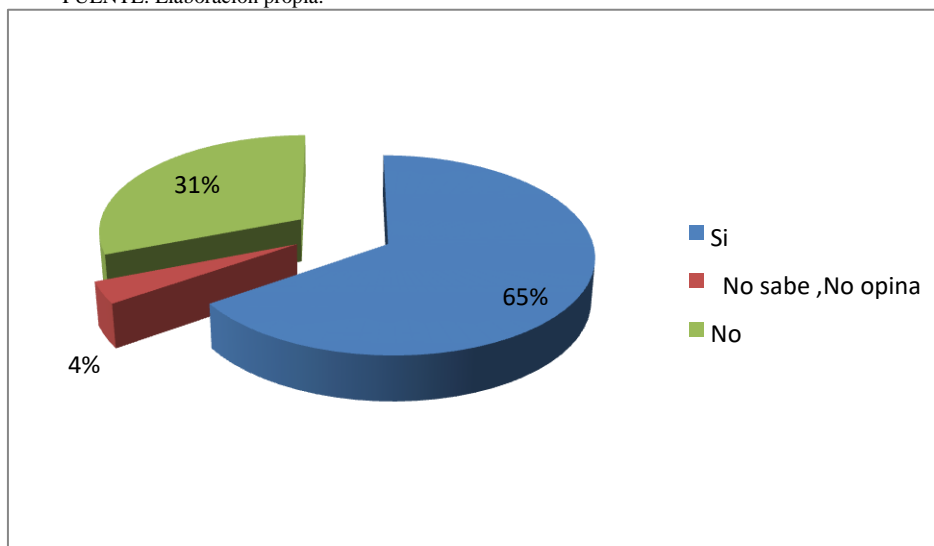


FIGURA N° 04 ¿Recibe capacitación de tipo formal cuando va a desempeñar una nueva actividad?

INTERPRETACIÓN:

En la tabla N° 04 y en la figura N° 04 se observa que de los 55 trabajadores encuestados el 65% manifiestan que si reciben capacitación de tipo formal cuando van a desempeñar una nueva actividad, el 31% manifiesta que no reciben capacitación de tipo formal cuando van a desempeñar una nueva actividad y el 4% restante no sabe, no opina al respecto.

TABLA N° 05.

¿Realiza la empresa el DNC (Diagnóstico de necesidades de capacitación)?.

N°	ESCALA	f	%
1	Si	6	11%
2	No sabe ,No opina	4	7%

3	No	45	82%
TOTAL		55	100%

FUENTE: Elaboración propia.

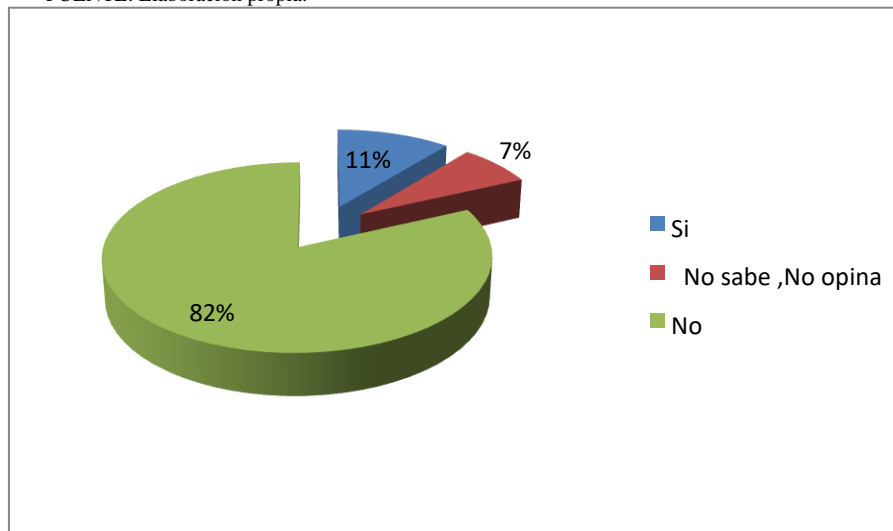


FIGURA N° 05 ¿Realiza la empresa el DNC (Diagnóstico de necesidades de capacitación)?.

INTERPRETACIÓN:

En la tabla N° 05 y en la figura N° 05 se observa que de los 55 trabajadores encuestados el 11% manifiestan que si realiza la empresa el DNC (Diagnóstico de necesidades de capacitación), el 82% manifiesta que no realiza la empresa el DNC (Diagnóstico de necesidades de capacitación) y el 7% restante no sabe, no opina al respecto.

TABLA N° 06.

¿Ha recibido de manera sistemática los insumos para la capacitación?

N°	ESCALA	f	%
1	Si	6	11%
2	No sabe, No opina	4	7%
3	No	45	82%

TOTAL		55	100%
--------------	--	-----------	-------------

FUENTE: Elaboración propia.

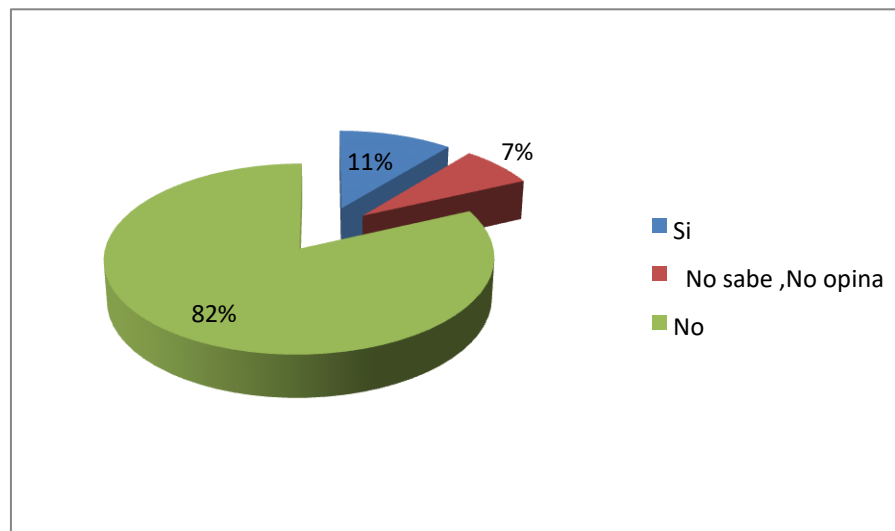


FIGURA N° 06. ¿Ha recibido de manera sistemática los insumos para la capacitación?

INTERPRETACIÓN:

En la tabla N° 06 y en la figura N° 06 se observa que de los 55 trabajadores encuestados el 11% manifiestan que si han recibido cursos de capacitación, el 82% manifiesta que no han recibido cursos de capacitación y el 7% restante no sabe, no opina al respecto.

TABLA N° 07.

¿Después de recibir la capacitación. ¿Considera que su desempeño laboral ha aumentado?

N°	ESCALA	f	%
1	Si	29	57%
2	No sabe, No opina	0	0%
3	No	22	43%

TOTAL		51	100%
--------------	--	-----------	-------------

FUENTE: Elaboración propia.

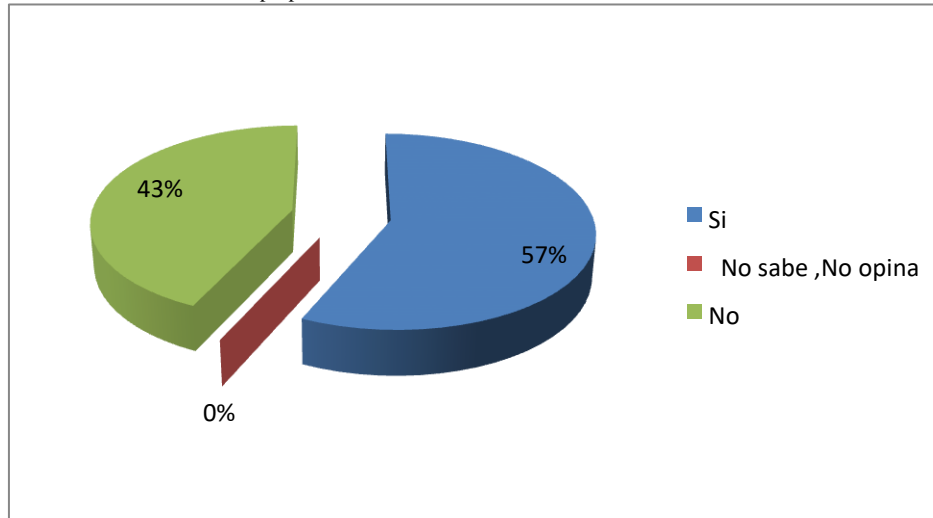


FIGURA N° 07 ¿Después de recibir la capacitación. ¿Considera que su desempeño laboral ha aumentado?

INTERPRETACIÓN:

En la tabla N° 07 y en la figura N° 07 se observa que de los 55 trabajadores encuestados el 57% considera que después de recibir la capacitación su desempeño laboral aumenta y el 43% opina todo lo contrario.

TABLA N° 08.

¿Se siente motivado después de recibir las capacitaciones?

N°	ESCALA	f	%
1	Si	29	57%
2	No sabe, No opina	0	0%
3	No	22	43%
TOTAL		51	100%

FUENTE: Elaboración propia.

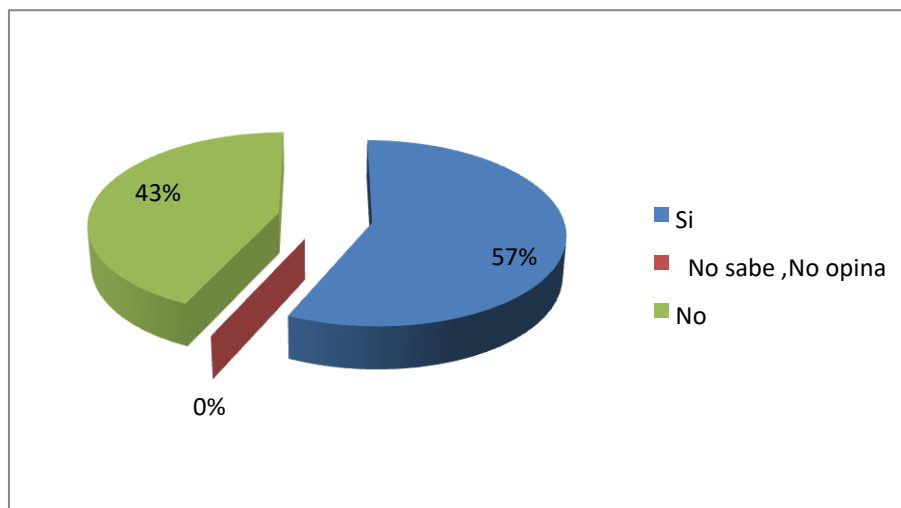


FIGURA N° 08. ¿Se siente motivado después de recibir las capacitaciones?

INTERPRETACIÓN:

En la tabla N° 08 y en la figura N° 08 se observa que de los 55 trabajadores encuestados el 57% manifiesta que efectivamente si se sienten motivados después de recibir las capacitaciones y el 43% manifiestan todo lo contrario respecto a ello.

TABLA N° 09.

¿Cree usted que la capacitación debería ser constante?

N°	ESCALA	f	%
1	Si	55	100%
2	No sabe, No opina	0	0%
3	No	0	0%
TOTAL		55	100%

FUENTE: Elaboración propia.

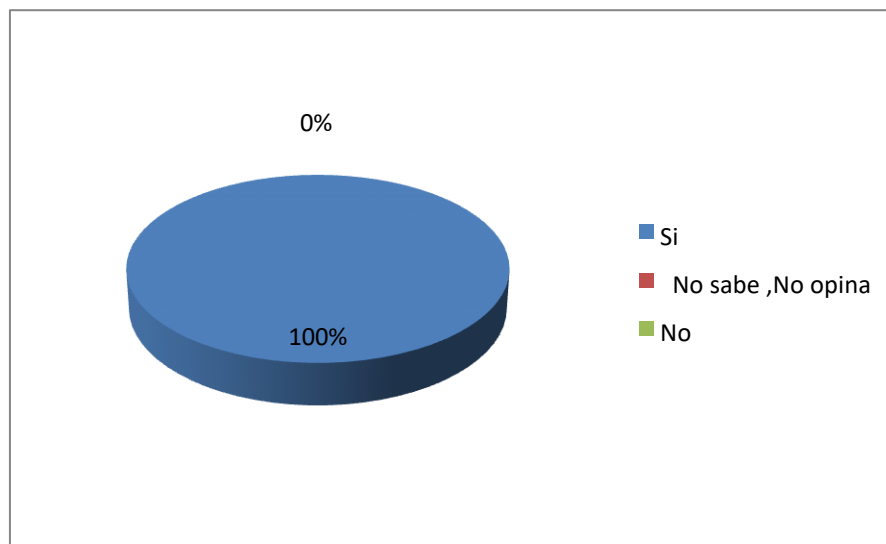


FIGURA N° 09. ¿Cree usted que la capacitación debería ser constante?

INTERPRETACIÓN:

En la tabla N° 09 y en la figura N° 09 se observa que de los 55 trabajadores encuestados el 100% manifestaron que definitivamente las capacitaciones deberían ser constantes.

VARIABLE: RENTABILIDAD.

TABLA N° 10.

¿Considera usted que los activos son garantía para inversión?

N°	ESCALA	f	%
1	Si	51	93%
2	No sabe ,No opina	1	2%
3	No	3	5%
TOTAL		55	100%

FUENTE: Elaboración propia.

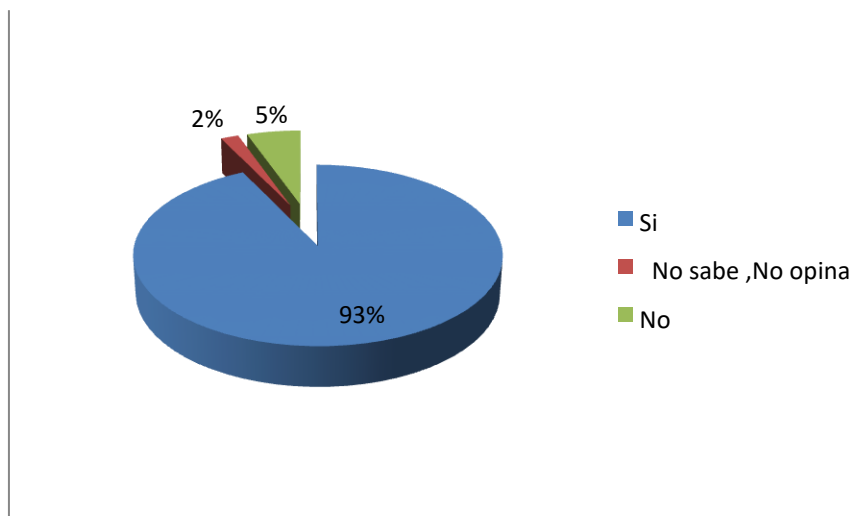


FIGURA N° 10. ¿Considera usted que los activos son garantía para inversión?

INTERPRETACIÓN:

En la tabla N° 10 y en la figura N° 10 se observa que de los 55 trabajadores encuestados el 93% manifiestan que si consideran que los activos son garantía para inversión , el 5% manifiesta todo lo contrario mientras que el 2% restante no sabe, no opina al respecto.

TABLA N° 11

¿La rentabilidad financiera forma parte de la empresa?

N°	ESCALA	f	%
1	Si	54	98%
2	No sabe ,No opina	0	0%
3	No	1	2%
TOTAL		55	100%

FUENTE: Elaboración propia.

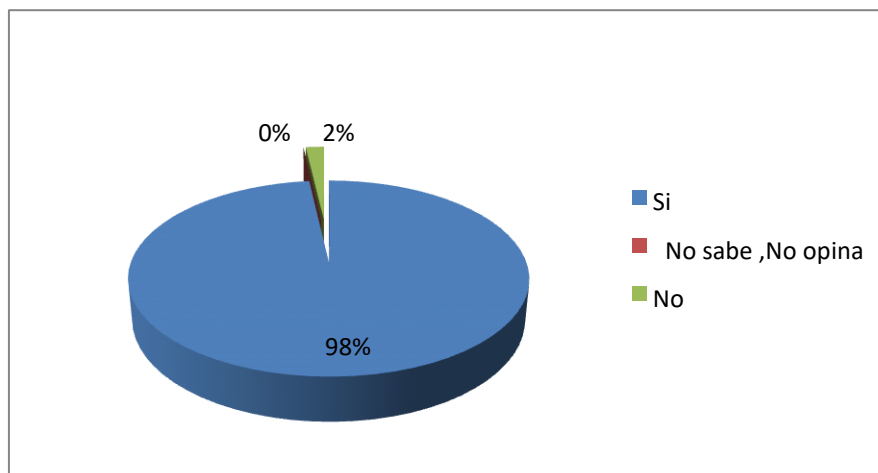


FIGURA N° 11. ¿La rentabilidad financiera forma parte de la empresa?

INTERPRETACIÓN:

En la tabla N° 11 y en la figura N° 11 se observa que de los 55 trabajadores encuestados el 98% manifiestan su aprobación en que la rentabilidad financiera forma parte de la empresa y el 2% manifestaron su negativa.

TABLA N° 12

¿Considera que con la rentabilidad, aumenta la utilidad de la empresa?

N°	ESCALA	f	%
1	Si	55	100%
2	No sabe ,No opina	0	0%
3	No	0	0%
TOTAL		55	100%

FUENTE: Elaboración propia.

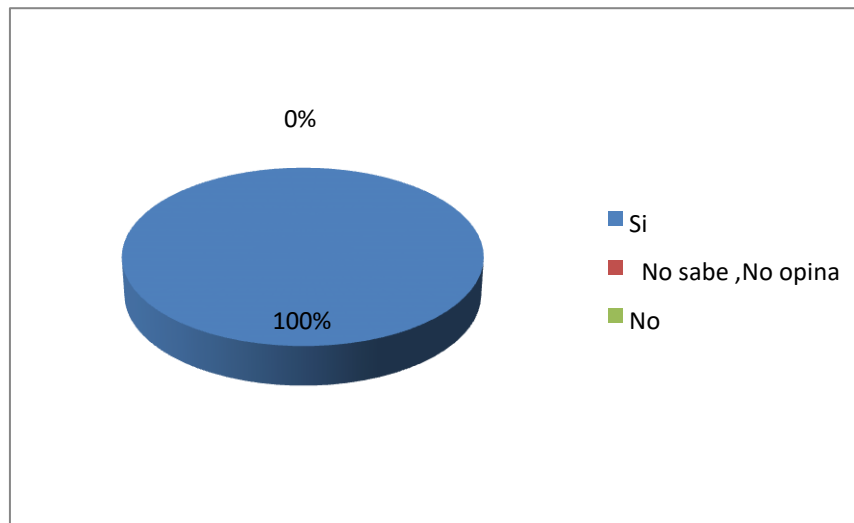


FIGURA N° 12. ¿Considera que con la rentabilidad, aumenta la utilidad de la empresa?

INTERPRETACIÓN:

En la tabla N° 12 y en la figura N° 12 se observa que de los 55 trabajadores encuestados el 100% si consideran que la rentabilidad aumenta la utilidad de la empresa.

TABLA N° 13.

Si la rentabilidad aumenta dentro de la empresa. ¿Usted considera que se debe aumentar el sueldo o beneficios de los trabajadores?

N°	ESCALA	f	%
1	Si	27	49%
2	No sabe ,No opina	6	11%
3	No	22	40%
TOTAL		55	100%

FUENTE: Elaboración propia.

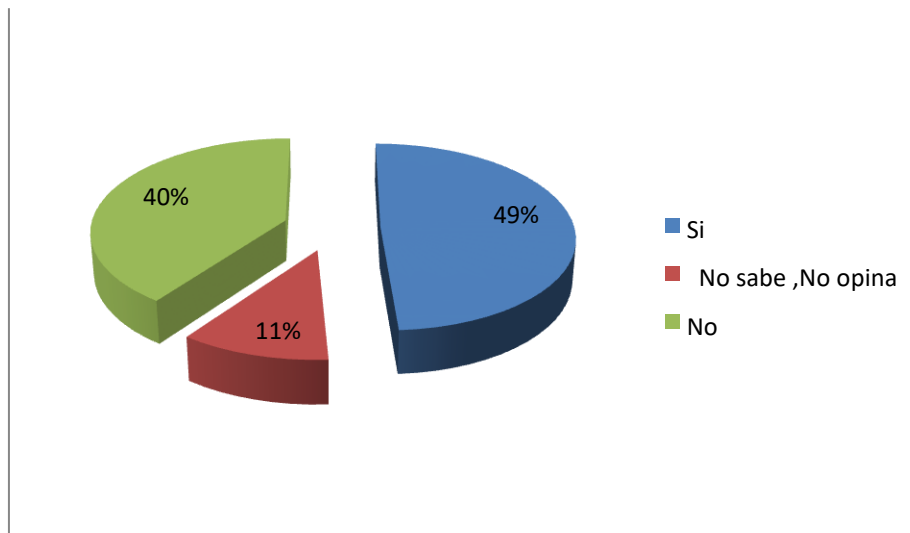


FIGURA N° 13. Si la rentabilidad aumenta dentro de la empresa. ¿Usted considera que se debe aumentar el sueldo o beneficios de los trabajadores?

INTERPRETACIÓN:

En la tabla N° 13 y en la figura N° 13 se observa que de los 55 trabajadores encuestados el 49% manifestaron que si se debería aumentar el sueldo si aumenta la rentabilidad dentro de la empresa, el 40% manifiesta todo lo contrario y el 11% restante no sabe, no opina al respecto.

TABLA N° 14.

¿La poca rentabilidad obedece a la falta de aplicación de los ratios financieros?

N°	ESCALA	f	%
1	Si	49	89%
2	No sabe, No opina	0	0%
3	No	6	11%
TOTAL		55	100%

FUENTE: Elaboración propia.

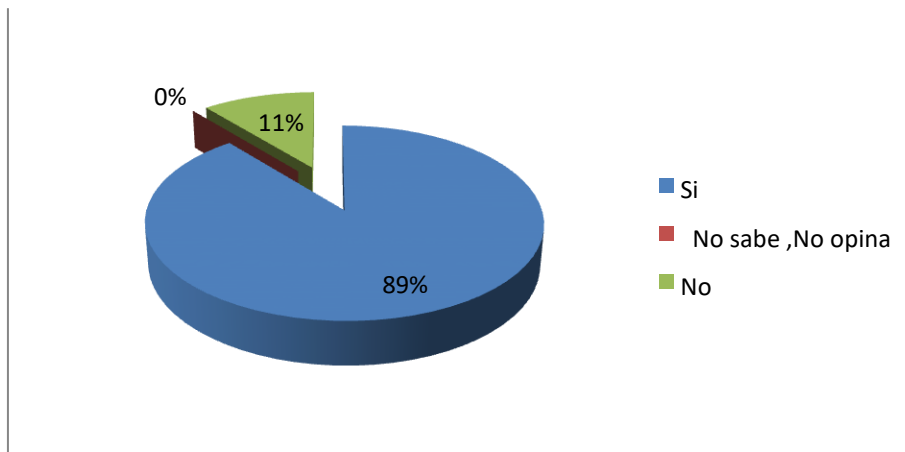


FIGURA N° 14. ¿La poca rentabilidad obedece a la falta de aplicación de los ratios financieros?

INTERPRETACIÓN:

En la tabla N° 14 y en la figura N° 14 se observa que de los 55 trabajadores encuestados el 89% manifestaron que la poca rentabilidad obedece a la falta de aplicación de los ratios financieros y el 11% manifiesta todo lo contrario.

4.2 Análisis de los resultados.

Tal como se definieron en el marco teórico de esta investigación, las variables capacitación y la rentabilidad de las Mypes rubro hoteles, nos planteamos el objetivo de determinar las características de la capacitación y la rentabilidad en las MYPEs rubro hoteles en Tumbes, 2016; es por ello que se les formuló a los trabajadores conjuntamente con los dueños o empresarios de dichas MYPEs un instrumento, donde se concluyó lo siguiente:

En la tabla N° 01 y en la figura N° 01 se observa que de los 55 trabajadores encuestados el 73% manifiestan que si conocen el área de la empresa en donde trabajan, el 27% no conoce específicamente el área en que trabaja.

En la tabla N° 02 y en la figura N° 02 se observa que de los 55 trabajadores encuestados el 73% manifiestan que si recibieron inducción para las funciones de su puesto trabajo mientras que el 27% manifiesta todo lo contrario.

Se ha podido determinar en la tabla N° 04 que de los 55 trabajadores encuestados el 65% manifiestan que si reciben capacitación de tipo formal cuando van a desempeñar una nueva actividad, el 31% manifiesta que no reciben capacitación de tipo formal cuando van a desempeñar una nueva actividad y el 4% restante no sabe, no opina al respecto.

En la tabla N° 06 y en la figura N° 06 se observa que de los 55 trabajadores encuestados el 11% manifiestan que si han recibido cursos de capacitación, el 82% manifiesta que no han recibido cursos de capacitación y el 7% restante no sabe, no opina al respecto.

En la tabla N° 10 y en la figura N° 10 se observa que de los 55 trabajadores encuestados el 93% manifiestan que si consideran que los activos son garantía para inversión , el 5% manifiesta todo lo contrario mientras que el 2% restante no sabe, no opina al respecto.

En la tabla N° 11 y en la figura N° 11 se observa que de los 55 trabajadores encuestados el 98% manifiestan su aprobación en que la rentabilidad financiera forma parte de la empresa y el 2% manifestaron su negativa.

En la tabla N° 14 y en la figura N° 14 se observa que de los 55 trabajadores encuestados el 89% manifestaron que la poca rentabilidad obedece a la falta de aplicación de los ratios financieros y el 11% manifiesta todo lo contrario.

V. CONCLUSIONES

Según los resultados se concluye que los trabajadores reciben preferencialmente capacitación de tipo formal, apropiado a las tareas que realiza y que se dan en la operatividad de la empresa, en las Mypes rubro Hoteles en Tumbes.

Se concluye que los campos de aplicación de la capacitación que utilizan las Mypes en estudio es la inducción ya que brindan información a aquel personal que recién ingresa a laborar. Y con respecto a los enfoques de la Gestión en la Capacitación las empresas desarrollan el enfoque Instruccional por que realizan la labor de capacitación básica a sus trabajadores de manera constante motivándoles al mejor desarrollo de sus actividades.

Respecto a la rentabilidad se concluye que las empresas hoteleras en estudio son rentables ya que la ciudad de Tumbes es muy concurrida por turistas, por lo cual su tipo de rentabilidad en que se enfoca es la financiera ya aporta al aumento de utilidades, siendo de interés para los propietarios por que buscan maximizarla.

Se concluye también que las Mypes hoteleras para el crecimiento de su rentabilidad no se apoyan en los ratios financieros, no utilizan la mayoría de los indicadores ya que en su balance y en sus documentos contables no realizan un estudio de rentabilidad (ratios financieros); en donde detalle las falencias del negocio.

VI. RECOMENDACIONES

Las Mypes hoteleras deben elaborar programas, talleres, cursos, seminarios o jornadas de capacitación de manera tal que se genere de forma especializada y generalizada para mayor aprovechamiento de los recursos humanos; en donde se logre el aprendizaje y desarrollo de las capacidades y habilidades del personal.

Se recomienda a las Mypes Hoteleras desarrollar un plan estratégico de capacitación mediante el sistema de inducción a fin de garantizar la calidad del recurso humano que ingrese a la Mype.

Se recomienda a los dueños o propietarios de las MYPES Hoteleras aponer en práctica la aplicación y análisis de los Estados Financieros; puesto que es necesario realizar una evaluación de los estados por medio de los métodos

verticales y horizontales. Para que se pueda tener una visión del pasado, presente y futuro de la empresa; para optar por acciones correctivas.

Se recomienda un programa de especialización en el manejo de Ratios.

Aspectos Complementarios.

La problemática en estudio de esta investigación es determinar ¿qué características tiene la capacitación y la rentabilidad en las Mypes rubro hoteles en Tumbes, 2016?

La gestión de la capacitación es de gran importancia en aquellas empresas que quieran perdurar y competir en el mercado, formando así trabajadores que sean competitivos, de tal manera que de ellos depende que la empresa se mantenga rentable. Las estructuras y la tecnología pueden copiarse fácilmente; sin embargo el factor que hace que una empresa sea diferente son las personas. La capacitación proporciona a los trabajadores la oportunidad de adquirir mayores aptitudes,

conocimientos y habilidades que aumentan sus competencias, para desempeñarse con éxito en su puesto.

Tomando como apoyo referencial los resultados obtenidos en la investigación realizada, se puede observar la gran necesidad de programas, talleres, cursos, seminarios o jornadas de capacitación para los hoteles en estudio a continuación se va a detallar a través de la herramienta del diagrama de Gantt donde se va a programar las etapas del proceso de capacitación.

MODELO DEL DIAGRAMA DE																		
ETAPAS DEL	TIE	A				M				JU				J				RESP
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
1 Detección de																		EXP
2 Planeación del																		
¿Quién																		
¿Quién																		
¿Qué medios de																		
¿Cuál debe ser																		
¿Dónde vará a																		
3 Implementación																		
4 Evaluación de los																		

En conclusión podemos decir que la capacitación interviene en la rentabilidad de las MYPEs Hoteleras en Tumbes, sin duda es una excelente oportunidad para crecer como empresa y para conseguir el éxito deseado, ya que por medio del personal podemos alcanzar muchas ventajas que nos hagan diferentes ante nuestros competidores, siendo así competitivos y rentables en el

mercado. Lo importante de todo esto es que las personas reciban de manera constante la capacitación para poder alcanzar todo aquello que se propongan dentro de la empresa, cumpliendo con todas sus actividades de acuerdo a los conocimientos y habilidades que tienen dentro del puesto que ocupan y de esta manera comunicarse correctamente con otros departamentos y en conjunto cumplir los objetivos de la misma, de esta forma beneficiar a la empresa con el incremento de la productividad de acuerdo a sistemas de calidad y a la motivación .

Referencias Bibliográficas.

1. Osorio, M (2016) .Las Mypes en la economía Peruana.
2. Bárbara- Sánchez, Jiménez- Sarzo & Martínez- Ruiz. (2007), Las MYPES un papel predominante.
3. Okpara y Wynn (2007). Determinates de las restricciones de los pequeños negocios.
4. Silva V.M (2013). Informalidad de las Mypes.

5. Gonzales,(2006)- (Mexico) .Propuesta de un Programa de Capacitación para el Hotel Boutique- La Quinta Luna.
6. Silva, J.(2011)- (Pucallpa). Caracterización del Financiamiento,la Capacitación y la Rentabilidad de las MYPES del sector Comercio, rubro Artesanía.
7. Perez, L (2015).Caracterización de la Capacitación y Rentabilidad en las Mypes del sector Servicios, rubro Hoteles en Zorritos.
8. Sosa,M.(2007) "Definición de la capacitación".
9. Simón, D.(2008) "Definición de la capacitación".
10. Dessler, G. (2009) "Definición de la capacitación".
11. Rojo,O (2006).Objetivos de la Capacitación.
12. Fleitman,J (2013). Importancia de la Capacitación.
13. Werher y Davis, (2008).Beneficios de la Capacitación.
14. Dolan,(2010). Etapas del Proceso de Capacitación.
15. Galván, B (2011)Tipos de Capacitación.
16. Frigo, E (2001).Campos de aplicación de la Capacitación.
17. Villatoro.R (1990).Enfoques de la Capacitación.
18. Gitman L (2010) "definición de la rentabilidad desde el punto de vista de la administración financiera"
19. Martinez (2009) "Definición de la rentabilidad".
20. Penman. Stphen .H. (2008) en su libro (Financial Statement Analysis and Security Valuation). Definición de rentabilidad.
21. Masgrau. (2010). Importancia de la Rentabilidad.
22. Sánchez, (2010). Tipos de Rentabilidad.
23. Sánchez, (2002).Indicadores de la Rentabilidad.
24. Morales, (2012).Investigación Descriptiva.
25. Fernández & Díaz, (2012).Investigación Cuantitativa.

Anexos.

Anexo N° 02

➤ Presupuesto

PRESUPUESTO DE GASTOS GENERALES			
BIENES			
DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	PRECIO UNITARIO	TOTAL
Resaltador	1	3,00	3,00
Lapicero	2	1,00	2,00
Corrector	1	1,00	1,00
SERVICIOS			
Movilidad	6	1.50	9,00
Fotocopias	30	0.10	3,00
Impresiones (encuesta)	30	0.05	1,50
Asesoramiento		200,00	200,00
Impresiones (Copias Tesis)	292	0,30	87,60
Empastado de la tesis	3	35,00	105,00
TOTAL			412,10

FUENTE: Elaboración propia.

Anexo N° 03

ENCUESTA

Estimados colaboradores, mediante la presente encuesta deseamos conocer la gestión en la capacitación y la rentabilidad que ofrece la misma en su organización; por lo que le requerimos nos responda con la verdad y seriedad que el caso amerita, agradeciendo por anticipado su gentil colaboración.

INSTRUCCIONES: Marque con (x), la alternativa que corresponde a su respuesta:

Sexo: Masculino () Femenino ()

Edad:

▲ Sí.

▲ No sabe ,No opina ▲ No.

VARIABLE: CAPACITACIÓN

N°	ITEMS	ESCALA		
		1	2	3
1	¿Conoce el área de la empresa donde trabaja?			
2	¿Recibió inducción para las funciones de su puesto de trabajo?			
3	¿Se siente en un ambiente de trabajo apropiado a la tarea que usted realiza?			
4	¿Recibe capacitación de tipo formal cuando va a desempeñar una nueva actividad?			
5	¿Realiza la empresa el DNC (Diagnóstico de necesidades de capacitación)?.			
6	¿Ha recibido de manera sistemática los insumos para la capacitación?			
7	¿Después de recibir la capacitación. ¿Considera que su desempeño laboral ha aumentado?			
8	¿Se siente motivado después de recibir las capacitaciones?			
9	¿Cree usted que la capacitación debería ser constante?			

ESCALA VALORATIVA

1	2	3
SI	NO SABE, NO OPINA	NO

VARIABLE: RENTABILIDAD

N°	ITEMS	ESCA A		
		1	2	3
10	¿Considera usted que los activos son garantía para inversión?			
11	¿La rentabilidad financiera forma parte de la empresa?			
12	¿Considera que con la rentabilidad, aumenta la utilidad de la empresa?			
13	Si la rentabilidad aumenta dentro de la empresa. ¿Usted considera que se debe aumentar el sueldo o beneficios de los trabajadores?			
14	La poca rentabilidad obedece a la falta de aplicación de los ratios financieros?			

FUENTE: Elaboración propia.

ESCALA VALORATIVA		
1	2	3
SI	NO SABE, NO OPINA	NO

Anexo N° 04

- **Fotografías Aplicando el Instrumento de Evaluación a los trabajadores de las MYPES.**





Anexo N° 05

➤ **Oficio emitido a los propietarios de las MYPEs Hoteleras en Tumbes.**

