



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE**

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

**ESCUELA PROFESIONAL DE
ADMINISTRACIÓN**

**“CARACTERIZACIÓN DE LA CAPACITACIÓN Y
RENTABILIDAD DE LAS MYPE DEL SECTOR
EDUCACIÓN SERVICIOS EDUCATIVOS DEL CETPRO
CREAR JULIACA AÑO 2017”**

**TRABAJO DE INVESTIGACIÓN PARA OPTAR EL GRADO
ACADÉMICO DE BACHILLER EN CIENCIAS
ADMINISTRATIVAS**

AUTOR(A)

CAMINO QUISPE, LIZBETH LARITZA

CÓDIGO ORCID: 0000-0003-3285-1259

ASESORA:

VILLA SANTILLÁN, MARIA SILVIA

CODIGO ORCID ID 0000-0003-1971-2545

JULIACA – PERÚ

2020

TÍTULO

**CARACTERIZACIÓN DE LA CAPACITACIÓN Y RENTABILIDAD
DE LAS MYPE DEL SECTOR EDUCACIÓN SERVICIOS
EDUCATIVOS DEL CETPRO CREAR JULIACA AÑO 2017**

EQUIPO DE TRABAJO

Autora:

Camino Quispe, Lizbeth Laritza

CÓDIGO ORCID: 0000-0003-3285-1259

Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Estudiante de Pregrado, Cañete,
Perú

Asesora:

Villa Santillán, María Silvia

ORCID ID 0000-0003-1971-2545

Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Estudiante de Pregrado, Facultad de
Ciencias Contables, financiera y Administrativas, Escuela Profesional de
Administración, Cañete, Perú

JURADO

PRESIDENTE

Dra. Zenozain Cordero, Carmen Rosa

ORCID ID:0000-0001-6079-2319

MIEMBRO

LIC. Espinosa Otoya, Victor Hugo

ORCID ID: 0000-0002-7260-5581

MIEMBRO

Mgtr:Meza de los Santos, Juan pablo

ORCID ID: 0000-0001-8852-1342

FIRMA DE JURADOS Y ASESOR

Dra. Zenzain Cordero, Carmen Rosa

ORCID ID:0000-0001-6079-2319

Presidente

LIC. Espinosa Otoyá, Víctor Hugo

ORCID ID: 0000-0002-7260-5581

Miembro

Mgtr:Meza de los Santos, Juan pablo

ORCID ID: 0000-0001-8852-1342

Miembro

Asesora

Mgtr: Villa Santillán, María Silvia

AGRADECIMIENTO

A Dios, nuestro señor el que ha estado conmigo en cada paso que doy, También a la empresa MYPE CREAR que me dio el acceso para poder sacar la información y elaborar esta tesis.

DEDICATORIA

A mi esposo por su amor y comprensión, a mi madre por que creyeron en mí y por qué me sacaron adelante. dando ejemplos de superación, entrega, permanente confianza y anhelo de triunfo en la vida.

RESUMEN

El objetivo de la Investigación es describir los fundamentos teóricos de la Capacitación, financiamiento y Rentabilidad de la Mype del sector Educativo que permita conocer, completar o iniciar procedimientos para el mejoramiento de gestión de operaciones en una organización, en una época donde los mercados, los productos y los competidores cambian rápidamente y las organizaciones difícilmente tienen una respuesta para satisfacer estos cambios, es preciso un análisis responsable en el esquema administrativo de tal manera que los procesos enfocados al cliente final sean eficientes y competitivos.

Las organizaciones de hoy manejan distintas estrategias para conseguir la diferenciación, la calidad, el valor agregado y el éxito, ya que es realmente complicado sostener un nivel de competitividad como para garantizar la permanencia en el mercado, esto conlleva a contar con estrategias flexibles en todos los procesos de la organización con el fin de satisfacer necesidades cambiantes en el tiempo.

Palabras claves: Mypes, Capacitación, Rentabilidad.

ABSTRACT

The objective of the Research is to describe the theoretical foundations of the Training, financing and Profitability of the Mype of the Educational sector that allows to know, complete or initiate procedures for the improvement of operations management in an organization, in a time where markets, Products and competitors change rapidly and difficult organizations have an answer to meet these changes, a responsible analysis is required in the administrative scheme in such a way that the processes focused on the end customer are efficient and competitive.

Today's organizations handle different strategies to achieve differentiation, quality, added value and success, since it is really difficult to maintain a level of competitiveness to guarantee permanence in the market, this leads to having flexible strategies in all the processes of the organization in order to satisfy changing needs over time.

Keywords: Mypes, Quality, Financing, Training, Profitability.

CONTENIDO

TÍTULO.....	iii
EQUIPO DE TRABAJO.....	iv
FIRMA DE JURADOS Y ASESOR	v
RESUMEN	viii
ABSTRACT.....	ix
CONTENIDO	x
ÍNDICE DE GRÁFICOS, TABLAS Y CUADROS	x
ÍNDICE DE FIGURAS	xi
I INTRODUCCIÓN.....	1
II REVISIÓN DE LA LITERATURA	6
2.1 Antecedentes de la Investigación.....	6
2.2 Marco Teórico y Conceptual.....	19
2.2.1 Teorías de la Capacitación.....	19
2.2.2 Teorías de la Rentabilidad	24
2.3 Marco conceptual	27
Características de las MYPE Número de trabajadores:	28
Ventas anuales	28
Definiciones de capacitación.....	28
III HIPÓTESIS.....	29
IV METODOLOGÍA	29
4.1 Tipo de Investigación.....	29
4.2. Nivel de investigación.....	29
4.3 Diseño de la investigación	29
Población y Muestra	30
Definición y operacionalización de las variables e indicadores	31
Técnicas e instrumentos.	32
Plan de análisis.....	32
Matriz de Consistencia	33
Principios eticos	34
V RESULTADOS.....	35
5.1 Resultados.....	35
5.2 Análisis de los Resultados.....	44

5.2.1 Según el objetivo específico 01	44
5.2.2 Según el objetivo específico 02	45
VI CONCLUSIONES	46
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	47
ANEXO.....	52
ANEXO 1. ENCUESTA	52
ANEXO 2. CONSENTIMIENTO INFORMADO	54
ANEXO 3. REGISTRO NACIONAL DE LA MICRO Y PEQUEÑA EMPRESA	55

ÍNDICE DE GRÁFICOS, TABLAS Y CUADROS

Tabla 1 Género	35
Tabla 2 Grado de Instrucción	35
Tabla 3 Solicitó alguna vez credito	36
Tabla 4 Considera la capacitación como una inversión	37
Tabla 5 Cree que el financiamiento mejora la rentabilidad de su empresa	38
Tabla 6 Recibió capacitación antes del otorgamiento del crédito	39
Tabla 7 Número de veces que se han capacitado los docentes de la empresa en los dos últimos años	40
Tabla 8 Cree que la rentabilidad de su empresa ha mejorado en los dos últimos años .	41
Tabla 9 Cree que la empresa ha mejorado con la capacitación recibida por usted y su personal	42
Tabla 10 Cree que la capacitación mejora la competitividad de la empresa	43

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Género	35
Figura 2 Grado de Instrucción	36
Figura 3 Solicitó alguna vez credito	37
Figura 4 Considera la capacitación como una inversión	38
Figura 5 Cree que el financiamiento mejora la rentabilidad de su empresa	39
Figura 6 Recibio capacitación antes del otorgamiento del crédito	40
Figura 7 Número de veces que se han capacitado los docentes de la empresa en los dos últimos años.....	41
Figura 8 Cree que la rentabilidad de su empresa ha mejorado en los dos últimos años	42
Figura 9 Cree que la empresa ha mejorado con la capacitación recibida por usted y su personal.....	43
Figura 10 Cree que la capacitación mejora la competitividad de la empresa.....	44

I INTRODUCCIÓN

En el presente investigación CARACTERIZACIÓN DE LA CAPACITACIÓN Y RENTABILIDAD DE LAS MYPE DEL SECTOR EDUCACIÓN SERVICIOS EDUCATIVOS DEL CETPRO CREAR JULIACA AÑO 2017.” Los especialistas estiman que existe alrededor de 500 millones de microempresarios en el mundo y que cada una de ellos necesita en promedio US\$ 500 al año para iniciar sus operaciones, pero sus activos rara vez exceden los US\$ 1 000 (son más intensivas en trabajo que en capital) y son conducidas por personas que sólo tienen primaria completa. Otro dato importante rescatado es que, a nivel mundial existen 2 empresarios varones y 1 mujer, en cambio en el Perú la relación es de 1 a 1; en cuanto a la demanda de microcrédito, en el mundo sólo es atendido en un 5%, mientras que en el Perú las políticas diseñadas han ayudado a mejorar la demanda por microcrédito atendándose entre 40-45%. Y ustedes se preguntarán ¿por qué son importantes las Mype en el mundo?: es por el N° de empresas, la cantidad de empleo que genera y su aporte al PBI.

El problema histórico de la Mype es la escasa competitividad, informalidad y ausencia de garantías; tal vez por la falta de visión de los gobiernos, que no se preocupan por fortalecer sus estructuras, es por ello que las Mype no tienen el menor incentivo para formalizarse (ya que no gastan en impuestos, ni en IGV, no pierden tiempo en abrir su negocio por demora del papeleo, etc.); y la ceguera de los gobiernos en apoyarlos es tal que sólo aparecen en campañas políticas prometiendo los cofres presupuestales que después no cumplen; se ha avanzado una brizna en la formalización, pero sin mercados y sin capacitación que futuro les espera. Otra debilidad que presentan las Mype, es que son muy sensibles a desaparecer cuando existen crisis financieras.

Iguiñiz J. (2008) Las Mype (micro y pequeñas empresas) se forman fundamentalmente por motivos de subsistencia familiar; es ahí donde está la pobreza urbana y rural. En ellas, los costos laborales y los requerimientos de la subsistencia familiar prácticamente se identifican. Mientras que las Pymes (pequeñas y medianas

empresas), se forman por racionalidad empresarial y son más empresa que familia; por lo tanto, las Mype son más familia que empresas y las Pymes, son más empresas que familia.

Mendivil J. (2006) Las micro y pequeñas empresas surgen por la falta de puestos de trabajo ya que estas personas (que generalmente han perdido su trabajo o no pueden encontrarlo) guiadas por esa necesidad tratan de ver la manera de poder generar sus propias fuentes de ingresos, ya que esta necesidad no ha podido ser satisfecha por el Estado, por las grandes empresas nacionales, tampoco por las inversiones de las grandes empresas internacionales.

En las últimas décadas las micros y pequeñas empresas (Mype) han sido objeto de una gran atención tanto por investigadores y académicos, como por empresarios y políticos.

Algunos ejemplos nos ilustran la importancia estratégica del sector de las pequeñas empresas. Europa después de la Segunda Guerra Mundial se enfrentó al reto de su reconstrucción, teniendo destruida más de la mitad de su infraestructura física y económica experimentó altas tasas de desempleo. Entonces, los países europeos promovieron iniciativas locales en general y más concretamente, apoyaron a las pequeñas empresas como una estrategia para crear empleos. Ahora estos países les deben su desarrollo y crecimiento a las pequeñas empresas.

Estados Unidos también ha seguido un curso parecido de apoyo a las Pymes. En este caso, crearon un Sistema de Empresas Incubadoras (utilizado aún en la actualidad), que brindaban espacios físicos y asesorías, lo cual permitió una rápida expansión. En esta tarea se involucraron un creciente número de Estados y Municipios para apoyar el establecimiento de Incubadoras Empresariales.

El crecimiento de empresas locales incubadas, se había convertido en una efectiva estrategia de desarrollo del país, porque estas empresas locales eran más aptas para

permanecer en el lugar y crear empleos de manera sostenida. Las incubadoras o viveros empresariales, asimismo, reducían el alto nivel de fracaso empresarial que existía y revitalizaron las economías locales.

Hilario R. (2007) Otra oferta es la del Centro de Apoyo a la Microempresa (CAM) que ofrecen en Buenos Aires asistencia técnica y capacitación, pero quizás más relevante es el programa financiero. “Créditos a tasa cero” que se otorgan a nuevos y pequeños emprendimientos.

Sistema nacional de capacitación para la Mype peruana. (2008) En el Perú, a pesar de la importancia que tienen las Mype y el peso que representan en la economía del país, aún no se implementan políticas orientadas al fomento y desarrollo de este importante sector empresarial; no obstante que conforman el grueso del tejido empresarial; es por ello que, el fortalecimiento de este sector es crítico, ya que el acceso de las Mype a los mercados de crédito es un factor crucial para el crecimiento de estas empresas, como también del país.

Aguirre P. (2005) Sin embargo, en los últimos tiempos, las Mype en nuestro país han cobrado relevancia, ya que son las principales fuentes generadoras de empleo y posibles motores de crecimiento económico. Según el ranking mundial elaborado por el World Economic Forum (2007), el Perú ocupa el décimo primer lugar en competitividad en América Latina, ubicándose en el puesto 86 del ranking mundial en el año 2007. Estas cifras reflejan la necesidad de promover el fortalecimiento de la capacidad competitiva de las empresas e incrementar su tamaño, para que las micro se conviertan en pequeñas y éstas a su vez en medianas.

A pesar de esta necesidad, en nuestro país las acciones referidas a la adopción de estrategias que mejoren el desarrollo y competitividad de las Mype, aún se encuentran en la etapa de implementación. Hasta el momento, las acciones del gobierno no reflejan resultados positivos respecto al desarrollo de la competitividad de las Mype.

Vela L. (2007) No obstante, si se crean las condiciones básicas propuestas, podemos aseverar que los resultados positivos de los últimos cuatro años de crecimiento en el país, deben servir para un segundo periodo, en donde podamos acercarnos a niveles suficientes para superar el 7% de crecimiento anual. Esta posibilidad y las políticas de distribución equitativa de la riqueza, sentarán las bases para una nueva perspectiva nacional, permitiendo que las Mypes jueguen un papel fundamental en el desarrollo nacional, regional y sobre todo local, promoviendo su competitividad y productividad en la perspectiva de mejorar su participación en los mercados internacionales.”

Por otro lado, el Perú tiene muchas oportunidades para ser exitoso, pero no se pueden aprovechar simplemente por los obstáculos para acceder al financiamiento, ya que, desde el punto de vista de la demanda, se encuentran: los altos costos del crédito, la falta de confianza de las entidades financieras respecto a los proyectos, la petición de excesivas garantías, los plazos muy cortos y la falta de información para llegar a éste.

Dadas estas dificultades, nuestros micros y pequeños empresarios tienen que recurrir a prestamistas (usureros) y asociaciones de crédito. El primero se da en el corto plazo y con altas tasas de interés, mientras el segundo consiste en la confianza entre los socios que puede fallar en contra de quien lo propuso. Sin embargo, hay que destacar que a un micro empresario en sus comienzos, cuando casi no se ven las ganancias, al mismo tiempo tienen la responsabilidad del sustento de una o más familias, por lo tanto, es muy difícil comenzar a pagar los créditos a las entidades financieras, y más aún, sujetos a tan altos costos del crédito.

“Zambrano M. (2006) Los microempresarios no pueden triunfar en los negocios aun siendo personas tan ingeniosas, creativas y con inmensa capacidad para solucionar problemas, no pueden triunfar en una Mype por el desconocimiento de técnicas y procesos de gestión, falta de información del mercado, de la economía, y sobre todo, por la falta de capacitación. Hay muchas personas con ganas de emprender un negocio

y no puedan porque no cuentan con los conocimientos necesarios del negocio, muchas veces se lanzan como se dice, a una piscina sin fondo, no saben muy bien o nada del negocio, lo inician, hacen malas administraciones de su dinero, disminuye su capital hasta que llegan a quebrar; pero en otros casos, las personas pueden conocer el tipo de negocio, pero no conocen de finanzas ni de contabilidad, es por ello que, se dejan estafar con grandes pérdidas, o en el peor de los casos, con pérdida de todo su capital. Esto les pasa por lo general, porque trabajan con familiares que de alguna forma la confianza hace que se dejen estafar (piensan que los lazos familiares son suficientes y que no hace falta papeles ni formalización).

Así mismo, los actores involucrados en el desarrollo y competitividad de la Mype trabajan de manera aislada, sin concertación ni articulación de las partes, y tampoco consideran la importancia de la capacitación, puesto que en el Perú no existe un sistema nacional de capacitación para la Mype; dicha ausencia conlleva a que no exista un organismo regulador que establezca las bases, marque la pauta y fije las normas para que la oferta de capacitación llegue adecuadamente a la demanda.

Por otro lado, se puede decir que no sólo el financiamiento es la variable que incide o tiene relación con la rentabilidad de las Mype, sino también la capacitación, ya que todo empresario de las micro y pequeña empresa debe ser capacitado para enfrentar con mejores posibilidades de éxito los retos de la competitividad y la globalización.

Por todo ello, entre otros aspectos, es que se hace la siguiente pregunta de investigación, la cual permite determinar el enunciado: ¿Cuáles son las principales características de la capacitación y rentabilidad de la Mype del sector educación servicios educativos del cetpro crear juliaca año 2017

Con la finalidad de dar respuesta al problema, se ha planteado el siguiente objetivo general: Determinar las características de la capacitación y rentabilidad de la Mype del sector educación servicios educativos del cetpro crear juliaca año 2017

Y como objetivos específicos, nos hemos planteado a los siguientes: Explicar las principales características de la rentabilidad de la Mype del sector educación servicios educativos del cetpro crear juliaca año 2017.

Describir el desempeño laboral de la de la Mype del sector educación servicios educativos del cetpro crear juliaca año 2017.

Por lo tanto, es importante conocer a qué se debe la baja productividad de las Mype. Será por la falta de la rentabilidad, por la falta de capacitación, etc. Así mismo, la investigación se justifica porque permitirá conocer las principales características de capacitación de los trabajadores de las micro y pequeñas empresas del ámbito de estudio.

Finalmente, el trabajo de investigación se justifica porque servirá de base para realizar otros estudios similares en otros sectores; ya sean productivas o de servicio del Distrito, Juliaca y de otros ámbitos geográficos de la región y del país.

II REVISIÓN DE LA LITERATURA

2.1 Antecedentes de la Investigación

Antecedentes Internacionales

Zapata (2014) Investigó cómo se genera el conocimiento en las pequeñas y medianas empresas de las tecnologías de la información y cómo se transfiere el conocimiento en dichas empresas. En una primera fase de investigación cualitativa analizó cuatro empresas del sector de tecnologías de la información del área metropolitana de Barcelona-España con el objetivo de elaborar el marco teórico en que se basa la investigación cuantitativa. Y en la segunda fase encuestó a 11 pequeñas empresas y 4 medianas empresas.

Llegando a la conclusión que las pequeñas y medianas empresas consideran que el

conocimiento organizativo les permite ampliar, modificar y fortalecer su oferta de productos y servicios; toma de base la filosofía de una de las empresas en la que expresa: somos conscientes de que nuestro sector es un sector continuamente cambiante... tienes que estar constantemente desaprendiendo y aprendiendo de nuevo. Las reglas y los esquemas se rompen continuamente por lo que puedes quedarte con un mismo esquema porque ese esquema dentro de un año ya no funcionará.

León (2018). En su investigación “Caracterización del financiamiento, la capacitación y la rentabilidad de las MyPes del sector comercio, rubro joyerías del distrito de Callería, 2018”. Tuvo como objetivo general describir las principales características del financiamiento, la capacitación y la rentabilidad de la MyPes del sector comercio, rubro joyerías del distrito de Callería 2018, de tipo descriptiva, nivel cuantitativo, de diseño no experimental, para la recolección de datos se utilizó una muestra de 40 MyPes, utilizando la técnica de encuesta, de la recolección de datos se concluyó respecto al financiamiento: el 75% recibió financiamiento de terceros, el 70% habría solicitado un préstamo superior a los S/. 30,000 soles, y que el 63% lo habría invertido en mejoramiento y ampliación del local. Respecto a la capacitación: el 100% afirma solo haber tenido 01 capacitación en el último año y que la capacitación genera muchos beneficios a la empresa, 88% considera que la capacitación es una inversión. Respecto a la rentabilidad: 83% consideran que la capacitación mejora la rentabilidad, 58% aplico todos los instrumentos para generar rentabilidad, y el 100% afirma que la zona es muy importante para mejorar la rentabilidad.

Zevallos (2018). En su investigación “caracterización del financiamiento, la capacitación y la rentabilidad de las MyPes del sector comercio, rubro compra y venta de calzados del distrito de Manantay, 2018”. Tuvo como objetivo general describir las principales características del financiamiento, la capacitación y la rentabilidad de las MyPes del sector comercio, rubro compra y venta de calzados del distrito de Manantay 2018, de tipo descriptiva, nivel cuantitativo, de diseño no experimental, para la recolección de datos se utilizó una población y una muestra de 20 MyPes, utilizando la técnica de encuesta, de la recolección de datos se concluyó que respecto al financiamiento: 17 de las 20 MyPes han sido financiadas por terceros y desconocen el

interés mensual que pagan a las entidades bancarias. Respecto a la capacitación: 12 de las 20 MyPes recibieron una capacitación en los últimos años y los representantes recibieron una capacitación en inversión de los créditos financieros y manejo empresarial y 14 de los trabajadores creen que la capacitación es una inversión. Respecto a la rentabilidad: 13 de las 20 MyPes creen que el financiamiento mejora la rentabilidad y en que en los últimos años ha mejorado la rentabilidad notablemente, 11 de las MyPes no creen que la capacitación mejora la rentabilidad.

“Quispe (2017). En su investigación “Control interno y su incidencia en la Rentabilidad de la empresa Anita de Tello E.I.R.L, del distrito de Víctor Larco Herrera, al tercio trimestre del 2017”. Tuvo como objetivo general analizar cómo incide el control interno en la rentabilidad de la empresa Anita de Tello E.I.R.L, del distrito Víctor Larco Herrera, al tercer trimestre del 2017, de tipo descriptiva, de nivel cuantitativo-cualitativo, de diseño no experimental, para la recolección de datos se consideró la población y muestra empresa Anita de Tello E.I.R.L, utilizando la técnica de entrevista-análisis documental, tiene como actividad primordial en Trujillo la compra y venta de productos hidrobiológicos al por mayor y menor, y cuenta con un vehículo frigorífico en el cual trasladan los productos hidrobiológicos de Tumbes a Trujillo, de la recolección de datos se concluyó que el control interno incidió positivamente en la rentabilidad de la empresa Anita de Tello E.I.R.L, los cuales está demostrado en el análisis de los estados financieros en los cuales se utilizó los ratios de rentabilidad desarrollados con anterioridad, los cuales arrojaron unos resultados favorables en la utilidad de todo el periodo del 2017, mostrándose un incremento de 38% de rentabilidad patrimonial, 33% de rentabilidad de activo y un 22% en la rentabilidad de las ventas en comparación del periodo del 2016; donde obtuvo una utilidad de S/. 90, 208 y en el 2017 donde la implementación del control interno incremento su utilidad a S/. 130, 817 mejorando así la rentabilidad de la empresa Anita de Tello E.I.R.L.”

Juárez (2017). En su investigación “Caracterización de la capacitación y rentabilidad en las MyPes del sector comercio rubro artesanía del distrito de Tumbes, 2017”. tuvo como objetivo general describir la caracterización de la capacitación y rentabilidad en

las MyPes del sector comercio rubro artesanía de Tumbes 2017, de tipo descriptiva, de nivel cuantitativo, de diseño no experimental, y para la recolección de datos se consideró como muestra 24 trabajadores para la variable capacitación y 12 propietarios para la variable rentabilidad, utilizando la técnica de encuesta aplicando un cuestionario, de la recolección de datos se concluyó que los trabajadores consideran que es necesario tomar cursos de capacitación sobre el talento humano para desempeñar mejor su trabajo, se sienten motivados con el trabajo que desarrollan y les gusta el trabajo que desarrollan, identifican problemas y soluciones, con sus conocimientos pueden realizar sus funciones con seguridad. Es necesario la creación de programas de efectivo adiestramiento y capacitación para el desarrollo de desempeño del empleado para el trabajo en equipo para la fabricación de sus productos. La empresa encuestada ha mejorado su rentabilidad en los últimos años porque la empresa ha invertido en productos modernos, y al estar cerca de la frontera con el Ecuador favorece el negocio debido a que el crédito financiero mejora la rentabilidad de la empresa, y considera un negocio lucrativo.

Herrera (2017). En su investigación “Caracterización de la capacitación y rentabilidad de las MyPes, sector servicio rubro educación privada del nivel primaria y secundaria de la provincia de Contralmirante Villar Zorritos, 2017”. Tuvo como objetivo general describir la caracterización de la capacitación y rentabilidad de las MyPes, sector servicio rubro educación privada del nivel primaria y secundaria de la provincia de Contralmirante Villar Zorritos 2017, de tipo descriptivo, de nivel cuantitativo, de diseño no experimental, y para la recolección de datos se consideró como muestra es de 35 docentes para la variable capacitación y 3 directores para la variable rentabilidad, utilizando la técnica de encuesta aplicando un cuestionario, de la recolección de datos se concluyó que los docentes están comprometidos en hacer un trabajo de calidad, utilizando sus conocimientos adquiridos los cuales le otorgan seguridad en la enseñanza a sus alumnos (as), dando alternativas de solución en cada problema que se les presentan, además de que existe una buena relación entre trabajadores y jefes para alcanzar los objetivos, tienen un buen desempeño laboral además que reciben capacitaciones constantes referentes a sus puestos de trabajo para desarrollar sus habilidades en los diferentes talleres. Además, se motiva al personal

para cumplir con los objetivos propuestos en la empresa, cuentan con los recursos necesarios para realizar funciones encargadas, para poder medir la productividad de la empresa y así poder crear estrategias; para el cual utilizan buenas estrategias de marketing lo cual le logra más demanda y con el financiamiento adquirido han logrado una mejor rentabilidad optimizando recursos y asiendo buen uso del presupuesto elaborado.

Escobedo (2017). En su investigación “Perfil del mercado chino para la oferta exportable de harina de pescado de la empresa Inversiones Marañón S.A.C. Trujillo – 2017”. Tuvo como objetivo general analizar el la viabilidad del perfil del mercado Chino para la oferta exportable de harina de pescado de la empresa Inversiones Marañón S.A.C. Trujillo - 2017, de tipo descriptiva, de nivel cualitativo, de diseño no experimental – transversal, y para la recolección de datos se consideró como población y muestra a la empresa Inversiones Marañón S.A.C. del distrito del Milagro – Trujillo, utilizando la técnica de entrevista, de la recolección de datos se concluyó que su capacidad financiera y económica muestran un nivel de riesgo bajo, debido al alto nivel de rotación de trabajo durante los años 2015 y 2016, su bajo nivel de endeudamiento le permite solventar el endeudamiento comercial, y en la capacidad de gestión muestra se muestra optimo porque existe trabajo en equipo y equitativo, se concluyó que el mercado Chino es viable para la oferta exportable por lo mismo que tiene fortaleza financiera y económica, así por su calidad del producto lo hace competitivo en el mercado, pero también tiene debilidades y amenazas como es el poco conocimiento del mercado internacional y el uso de tecnologías, esto permite crear un plan estratégico para poder incurrir en el mercado Chino.

Challco (2017). En su investigación “Caracterización del financiamiento, la capacitación y la rentabilidad de las MyPes del sector comercio, rubro ferreterías del distrito de San Miguel – San Ramón – Puno, 2017”. Tuvo como objetivo general describir las principales características del financiamiento, la capacitación y la rentabilidad de las MyPes del sector comercio, rubro ferreterías del distrito de San Miguel – San Ramón – Puno 2017, de tipo descriptiva, nivel cuantitativo, de diseño no experimental, para la recolección de datos se tomó una población y muestra de 20

MyPes, usando la técnica de la encuesta aplicando un cuestionario, de la recolección de datos se concluyó que en su totalidad de empresarios encuestados manifestaron que son adultos, no recibieron ninguna capacitación durante el 2017 y un 95% consideran que la capacitación es una inversión para la empresa, además obtuvieron fondos propios y un 80% desea obtener un crédito para invertir más del 50% son de sexo femenino, el 100% considera que el financiamiento y la capacitación mejorarían la rentabilidad en las empresas.

Alegría, Altamirano, Chanchari, Hurtado (2017). En su investigación “Planeamiento Estratégico del sector pesca de Piura – 2017”. Este plan estratégico se ha realizado sobre la base del Modelo Secuencial del proceso estratégico elaborado por D’ Alessio (2014 - 2016). Donde este plan estratégico plasma ciertos lineamientos que determinaran las decisiones y acciones para convertir este sector, en el tercero con mayor contribución al PBI de la región, aprovechando la diversidad y abundancia de productos hidrobiológicos de esta región, así como la ubicación geográfica y los tratados de libre comercio, teniendo en cuenta la pesca ilegal y depredación que afecta el sector pesca. Después de un análisis del presente plan estratégico y con la recolección de datos se pudo determinar que el sector pesca industrial de la región Piura tiene las siguientes fortalezas: Abundancia y diversidad de recursos hidrobiológicos, productos recomendados por su valor nutricional; oportunidades: Demanda local de consumo humano directo de productos hidrobiológicos de buena calidad, ubicación comercial estratégica, los TLC, implantación de organismos reguladores para la extracción y comercialización; debilidades: competitividad, la informalidad y corrupción; para esto se pudo realizar las siguientes estrategias para poder potenciar y seguir aprovechando las oportunidades, y así poder contrarrestar las amenazas y minimizar debilidades: incrementar el consumo de nuevas especies y productos hidrobiológicos, innovar en la producción de productos nutritivos, incurrir en nuevos mercados nacionales e internacionales, integrar las ISOS, establecer alianzas estratégicas, implementación de tecnologías, captar nuevos inversionistas, aprovechar la estabilidad económica del país, mejoramiento continuo de los procesos u productos, concientizar sobre el cuidado del medio ambiente y de los recursos marinos.

Chanava (2016). En su investigación “caracterización de la Capacitación del personal en las MyPes comercialización rubro pesca de la localidad de Paita, año 2016”. Tuvo como objetivo general identificar las características que tiene la capacitación del personal de las MyPes comercialización rubro pesca de la localidad de Paita, año 2016, de tipo descriptivo, de nivel cuantitativa, de diseño no experimental corte transversal y para la recolección de datos se escogió una muestra de 25 MyPes, que representan el 100% de la población, utilizando la técnica de encuesta se les aplico un cuestionario, de la recolección de datos se concluyó que el 92.31% considera que el tipo de capacitación que comúnmente que se utiliza en estas MyPes es de manera informal, porque está relacionada con orientaciones o instrucciones que se producen en la operatividad de las organizaciones, la necesidad de capacitación que se utiliza es la inducción, es el ambiente inicial de la empresa, el objetivo de capacitación que mayormente se utiliza es para mejorar las habilidades, los efectos de la capacitación logran una mayor productividad, que benefician a las MyPes para generar más ganancias.

Salazar (2017). En su investigación “Gestión de distribución de los recursos hidrobiológicos decomisados en el ministerio de la producción del año 2016”. Tuvo como objetivo general determinar el nivel de gestión de distribución de los recursos hidrobiológicos decomisados por el ministerio de la producción en el año 2016, de tipo descriptiva, nivel cuantitativo, de diseño no experimental, y para la recolección de datos se escogió una muestra de 60 personas, utilizando la técnica de la encuesta, de la recolección de datos se concluyó que el nivel de gestión de distribución de estos recursos hidrobiológicos decomisados por el ministerio de producción en el año 2016 es regular con un 68.3%, el nivel de gestión de planificación es regular con un 57.7 %, el nivel de gestión de la organización es regular con un 48.3%, el nivel de gestión de sistema de ejecución es regular con un 51.7% y el nivel de gestión de sistemas de control de los recursos hidrobiológicos decomisados en el ministerio de la producción del año 2016 es regular con 51.7% del total.

Puell (2016). En su investigación “La capacitación y producción de la empresa

langostera EXAPAL S.R.L., Tumbes 2016”. Tuvo como objetivo general determinar las características de la capacitación y producción de la empresa langostinera EXAPAL S.R.L. Tumbes 2016, de tipo descriptivo, nivel cuantitativo, de diseño no experimental, y para la recolección de datos se escogió una población de 65 trabajadores para la variable capacitación y 32 trabajadores para la variable población, lo cual fue nuestra población y muestra, utilizando la técnica de encuesta, de la recolección de datos se concluyó que la empresa langostinera EXAPAL S.R.L. se debe manejar un mejor orden en temas de capacitación, ya que se debe priorizar temas que necesitan saber porque son muy delicados de manejar, se manifiestan que las capacitaciones sean más constantes. Es por eso que se concluye que no se toma en cuenta temas específicos para la capacitación, ya que los trabajadores manifiestan que se debería capacitar en temas más importantes como son: Higiene y saneamiento, seguridad en el trabajo y manuales de buenas prácticas acuícolas. Debemos tener en cuenta que la producción no es lo que se espera, ya que no se maneja una cadena productiva para llegar al punto final de la producción, la capacitación es fundamental para el desempeño laboral y para la productividad en una empresa.

Morales (2016). En su investigación “Caracterización de la capacitación y rentabilidad MyPes sector comercio rubro textil distrito de Tumbes, 2016”. Tuvo como objetivo general describir las características de la capacitación y la rentabilidad de las MyPes del sector comercio rubro textil en la ciudad de Tumbes 2016, de tipo descriptiva, nivel cuantitativo, de diseño no experimental, y para la recolección de datos se escogió una muestra de 34 MyPes, utilizando la técnica de encuesta y el instrumento encuesta, de la recolección de datos se concluyó que estas MyPes tienen una falta de cultura para capacitarse y existe a la vez carencia de capacitación, es decir no le toman interés o importancia a la capacitación, desconocen que existen métodos y competencias para efectuar una correcta capacitación y sus instituciones para capacitarse como Ministerio de industrias, Adex, Crecemypes.

Agurto, Córdova, López, Ramos (2016). “Diagnóstico del estado de la gestión con enfoque de RSE en las empresas del sector Hidrobiológica en la región de Piura,

2016”. Tuvo como objetivo general diagnosticar el estado de la gestión con enfoque de RSE en las empresas del sector Hidrobiológica en la región de Piura 2016, de tipo descriptivo, nivel cuantitativo, de diseño no experimental, y para la recolección de datos se escogió una población de 13 empresas y una muestra de 4 empresas, utilizando la técnica de la encuesta, de la recolección de datos se concluyó que las empresas que fueron encuestadas pudieron mostrar cumplimiento con las regulaciones laborales, ambientales, y aquellas asociadas a su producto final y todo estuvo vinculado por las exigencias externas impuestas por autoridades gubernamentales o por requisitos para comercializar sus productos hidrobiológicos en el Perú o exterior, la iniciativa de RSE han sido voluntarias y de orden privado para ser regulados para su adecuada gestión en los temas ambientales.

Anaya (2014). En su investigación “Caracterización del Financiamiento y la Rentabilidad de las MyPes del sector servicio – rubro restaurantes de Productos Hidrobiológicos del distrito de Huarney, año 2014”. Tuvo como objetivo general determinar y describir las principales características del Financiamiento y la Rentabilidad de las MyPes del sector servicio – rubro restaurantes de productos hidrobiológicos del casco urbano de Huarney, año 2014, de tipo descriptivo, nivel cuantitativa, de diseño no experimental – transversal y para la recolección de datos se escogió una muestra de 10 MyPes, que representan el 100% de la población, utilizando la técnica de encuesta se les aplico un cuestionario de preguntas cerradas, de la recolección de datos concluyo que la mayoría de los representantes tienen 41 años a más, son de género femenino y la mayoría tiene estudios secundarios, la mitad de las MyPes tienen de 4 a 7 años en el giro del negocio y la mayoría tienen más de 4 trabajadores, la totalidad de la MyPes han adquirido un crédito financiero, el 50% de los propietarios solicito crédito al CMAC Santa, así misma la mayoría solicitó un crédito entre S/. 10' 0001.00 y S/. 30'000.00 nuevos soles, más del 50% de la MyPes aseguran que su rentabilidad a disminuido, y el 50% asegura que el factor determinante de la rentabilidad es por el incremento de precios; así mismo más del 50% no utilizan un indicador para determinar la realidad de las MyPes.

Higuchi (2014). En su investigación “Valoración del consumidor limeño de los

productos Hidrobiológicos congelados en supermercados – caso de estudio Perú Pacífico, 2014”. Tuvo como objetivo general determinar la valoración que tiene en los consumidores de los productos hidrobiológicos congelados comprados en supermercados, de tipo descriptivo–explicativo, de nivel cuantitativo-cualitativo, de diseño no experimental-transversal y para la recolección de datos se tuvo una población de 9’ 437’ 493 habitantes de los cuales se obtuvo una muestra de 196 habitantes, utilizando la técnica de encuesta - entrevista, de la recolección de datos se concluyó que la valoración de los productos hidrobiológicos congelados son muy bajos en comparación a los productos frescos, los consumidores hacen una valoración de los productos hidrobiológicos según el sabor 52% y la frescura 21.4% y por el precio 17.3% esto determina la compra de estos productos hidrobiológicos congelados, según la encuesta tienen en cuenta la pérdida de nutrientes 25%, dificultad para prepararlos 22% y pérdida de sabor 14%, existe diferencia en la frecuencia de compra de productos hidrobiológicos congelados según su ocupación del consumidor: los profesionales casi nunca o nunca 73.1%, compra semana 5.1%, quincenal 11.5%, mensual 10.3% y amas de casa casi nunca o nunca 25%, semanal 35% y mensual 40%. Estos productos se promocionan por internet con 59.2%, tv 28.6 y otros 12.2%.

Por otro lado, **Vargas (2005)** evaluó los factores que afectan el desarrollo de la mediana empresa en Lima Metropolitana, precisando el papel del financiamiento, sus instrumentos y mecanismos, de acuerdo a su realidad y necesidades. Asimismo, estudió cómo mejorar la intervención de los diversos factores que se oponen al desarrollo de la eficiente formación y capacitación de los recursos humanos, como también la obsolescencia de los equipos e instalaciones, así como un adecuado mantenimiento, todos estos factores atentan contra una mayor eficiencia de la producción, dificultando el desarrollo de la mediana empresa en Lima Metropolitana.

Por su parte, **Herrera (2006)** se centró en la creación de un programa de capacitación para el hotel boutique "La Quinta Luna" el cual consta de seis habitaciones, ubicado en la ciudad de Cholula, Puebla, con el fin de conocer la preparación, entrenamiento y adiestramiento 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 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.

Por otro lado, **Reyna (2006)** en un estudio sobre la incidencia de la capacitación en la micro y pequeñas empresas del sector Comercio estaciones de servicio de combustible en el distrito de Nuevo Chimbote, llega a las siguientes conclusiones: a) La edad promedio de los conductores de las micro y pequeñas empresas fue de 50 años. b) En cuanto al sexo del representante legal, el 100% está representado por el sexo masculino. c) En cuanto al grado de instrucción, el 66.7% tienen estudios secundarios, y el 33.3% tienen estudios superiores. d) En lo que se refiere a la capacitación, el 66.7% sí recibió capacitación y el 33.3% no.

Los tipos de cursos más solicitados sobre capacitación fueron: Sobre recursos humanos 66.7%, marketing 55.6%, seguridad 55.6%, manejo empresarial 44.4% e inversiones 11.1%.

Por su parte, **Vásquez (2008)** en un estudio en el sector turismo rubro restaurantes, hoteles y agencias de viaje del distrito de Chimbote llega a las siguientes conclusiones:

- a) En la muestra estudiada predomina la instrucción superior universitaria.
 - b) El 72% de los Mype del sector turismo estudiadas tienen más de 3 años de antigüedad, destacando el rubro hoteles con 94.7%.
 - c) Tomando en cuenta el promedio, los máximos y mínimos, podemos afirmar que, en la muestra estudiada, el rubro hoteles es estrictamente microempresa (bajo el criterio de número de trabajadores). En cambio, en los rubros agencias de viajes y restaurantes hay una mezcla de micro y pequeña empresa.
 - d) Sólo el 38% de las Mype estudiadas recibieron capacitación antes del otorgamiento del crédito, destacando los hoteles y las agencias de viajes.
 - e) Asimismo, de las Mype analizadas, solamente el 32% recibieron una capacitación antes del otorgamiento del crédito.
 - f) En cuanto a los cursos recibidos en la capacitación, destacan los cursos sobre inversión del crédito financiero y marketing empresarial.
 - g) En el 48% de las Mype estudiadas, su personal ha recibido alguna capacitación, destacando el rubro hoteles con 73.7%.
 - h) En el 42% de las Mype encuestadas, su personal ha recibido una capacitación, destacando también el rubro hoteles con 68.4%.
 - i) La tendencia de la capacitación en la muestra de Mype estudiadas es creciente, destacando el rubro de hoteles.
 - j) El 68% de la muestra estudiada indica que la capacitación recibida por su personal ha sido considerada como una inversión, destacando las agencias de viaje con 100% y los hoteles con 94.7%.
 - k) El 60% de las Mype del sector turismo estudiadas considera que las capacitaciones a su personal son relevantes, destacando el rubro hoteles con 89.5%.
 - p) El 54% de la muestra analizada han recibido capacitación en prestaciones de mejor servicio al cliente.
 - q) El 60% de los restaurantes estudiados consideran que la principal causa de la demanda de su servicio es el sabor.
 - r) El 47.4% de los hoteles estudiadas consideran que las principales causas de la demanda de su servicio son la publicidad y el precio.
- Sosa (2014) Tesis optar el título de psicóloga industrial/organizacional en el grado académico de licenciada. Título: Propuesta de un programa de Capacitación y

Desarrollo para el personal docente del Instituto Tecnológico del Nororiente (ITECNOR), ubicado en los llanos de la fragua, Zacapa. El objetivo general: determinar los elementos que debe contener un programa de capacitación del personal docente del instituto tecnológico del Nor-oriente, para el cumplimiento de sus funciones en el puesto de trabajo. Metodología: es de tipo mixto cuantitativo-cualitativo, la población cuenta con 10 hombres y 2 mujeres que son el total de la población de docentes del ITECNOR, los instrumentos utilizados uno es el diagnóstico de necesidades de capacitación dirigidos a docentes (cuestionario) y guía de preguntas a través de la técnica Grupo Focal, conclusiones: los datos lograron determinar los 8 elementos que debe contener el programa de capacitación para el personal docente, según las necesidades se hace evidente reforzar la actitud en los docentes debido a que no se brinda un servicio de calidad y no se trabaja en equipo.

En su tesis Sosa (2014) enfoca una propuesta de mejora para la realización de un programa de capacitación para los docentes del instituto tecnológico nororiente, para así mejorar sus habilidades profesionales de tal maneja que estén actualizados con en temas relacionados a sus puestos de trabajo que les permita ser más competitivos, tales resultados se verán reflejados tanto en el ámbito personal de cada docente como el instituto Noriente.

Rojas (2018) Tesis para optar el grado académico de licenciado en psicología industrial/organizacional. Título: Capacitación y Desempeño Laboral. Objetivo general: determinar la relación de la capacitación con el desempeño laboral, el tipo de investigación es cuantitativo de diseño descriptivo, la población la conforman 36 colaboradores de tenería san miguel de Quetzaltenango de su personal operativo entre las edades de 30 a 50 años de diferentes estratos sociales y múltiples grados académicos, se utilizó como instrumento de recolección de datos una encuesta. Menciona entre sus conclusiones:

- se identificó que los elementos de capacitación no llenan las necesidades de la organización por lo que no se han obtenido nuevos resultados positivos, así también como se determinó que el desempeño laboral si mejora con la capacitación. – se determinó que el desempeño laboral si mejora con la capacitación ya que por medio de capacitaciones técnicas se ha obtenido mejores resultados, nuevos conocimientos para entregar nuevos y mejores productos, para lograr los resultados esperados por la

organización.

De acuerdo a los resultados obtenidos en esta investigación se ha comprobado la 9 relación que existe entre la capacitación y el desempeño laboral significativamente y a nivel general, la institución debe promover el desarrollo por medio de la capacitación

Antecedentes Nacionales

Arrascue y Segura (2016) en su tesis para optar el grado de licenciado en Administración titulada: Gestión de calidad y su influencia en la satisfacción del cliente en la Clínica de Fertilidad del Norte "CLINIFER" Chiclayo – 2015. Tiene como objetivo determinar la influencia que existe en calidad de servicio y la satisfacción del cliente en la clínica de fertilidad del norte "CLINIFER". En la actualidad promover un servicio de calidad es una labor nada fácil ya que se necesita que la empresa tenga un gran cambio en cuanto a la cultura de cómo se desempeñan. Es por ello que la presente investigación pretende conocer la influencia que tiene la calidad de servicio y la satisfacción del cliente. En tanto la investigación es de diseño no experimental, de nivel descriptiva correlacional, cuya población y muestra es de 9 trabajadores, población y muestra finita de 32 clientes, utilizando como técnica la encuesta y como instrumento un cuestionario estructurado de 26 preguntas.

Los resultados obtenidos de la encuesta arrojaron 87.7 del alfa de Cronbach, analizando la calidad de servicio tenemos un 89% en la variable dependiente y el nivel de satisfacción es de 97% de la variable independiente.

Como conclusión indica que, si existe relación entre la calidad de servicio y la satisfacción del cliente, de acuerdo a los datos obtenidos de las variables estudiadas y contrastados con la teoría correspondientes de cada dimensión. Asimismo, se concluyeron las siguientes estrategias para mejorar la atención al cliente y su satisfacción: mantenimiento de estructura, instaurar un protocolo de atención al cliente, capacitar al personal y brindar seguridad hospitalaria. Se validó las estrategias de la propuesta por el Dr. Julio E. Patazca Ulf, empleador en el área de medicina familiar.

2.2 Marco Teórico y Conceptual

2.2.1 Teorías de la Capacitación

Sarmiento R (1997) Según Peter Drucker en el trabajo que realizó nos dice: el trabajo de estudio teórico e investigación que realicé me permite describir observaciones obtenidas mediante el análisis de las teorías y técnicas correspondientes a la disciplina

administrativa y las observaciones de la práctica empresarial. Seguidamente enunciaré las mismas Un elemento que se puede observar es la participación del cliente como parte integral de la evaluación.

Emprendepyme.net (2016) Define la capacitación como un conjunto de actividades didácticas orientadas a suplir las necesidades de la empresa y a que se orientan hacia una ampliación de los conocimientos, habilidades y aptitudes de los empleados la cual le permitirá desarrollar sus actividades de manera eficiente. Esto implica las habilidades y conocimientos que los hagan más aptos y diestros en la ejecución de su propio trabajo, esos conocimientos pueden ser de varios tipos y pueden utilizarse para varios fines individuales y organizacionales.

Pérez y Gardey (2016) Denominan que la capacitación es el acto y el resultado de capacitar: formar, instruir, entrenar o educar a alguien, para la capacitación busca que una o varias personas adquieran capacidades y habilidades para el desarrollo de determinadas acciones.

Hernández (2012) La capacitación es una herramienta fundamental para administración de RR.HH, que consiste en un proceso planificado, sistematizado y organizado que busca modificar, mejorar y ampliar los conocimientos, habilidades y actitudes del personal nuevo o actual de la empresa, como consecuencia de su natural proceso de cambio, crecimiento y adaptación a nuevas circunstancias internas y externas, para mejorar los niveles de desempeño.

Desempeño laboral

Carl Hose (2018) El desempeño laboral podemos decir que es la forma en los empleados hacen o realizan su trabajo. El cual es evaluado mediante la revisión de su rendimiento, teniendo en cuenta ciertos factores: gestión del tiempo, capacidad de liderazgo, habilidades organizativas y productividad, asiendo estable el clima laboral para el desarrollo de sus funciones.

García (2017) Desempeño laboral, lo enfatiza como la forma de realizar el trabajo, el esfuerzo empleado para la consecución de los objetivos, como realiza el trabajo, teniendo en cuenta misión y objetivos en común para el desarrollo personal y de la empresa.

Cartaya (2009) El desempeño laboral lo denomina como el rendimiento laboral y actuación que manifiesta el trabajador al efectuar las funciones y tareas principales que son de exigencia en el cargo que ocupa, es en el desempeño laboral donde el personal puede manifestar su competencia laboral alcanzada: sistemas, conocimientos, habilidades, experiencias, sentimientos, actitudes, motivación, valores, otros para poder conseguir los resultados y metas que se proponen las cuales corresponde a exigencias de la empresa. Teniendo en cuenta visiones futuristas.

Efectividad

GESTION.ORG (2018) La efectividad es la relación que existe entre los resultados logrados en una empresa en comparación con los resultados propuestos por la misma organización, permitiendo medir el grado de cumplimiento de los objetivos o metas que han sido planificados. También se le puede comparar con la productividad en relación al impacto que produce en la producción de mayores y mejores productos. Se puede decir que es la relación que existe entre ser eficaz y eficiente donde la optimización de los recursos ase la diferencia entre ambos para producir más.

Pérez (2013) Define la efectividad como el grado de cumplimiento de los objetivos planificados, es decir, es el resultado o producto de dividir el real/plan o lo que es lo mismo: los resultados obtenidos entre las metas u objetivos propuestos o predeterminadas. Se puede decir que es el cumplimiento de la entrega del producto o servicio en la fecha y momento en el que el cliente realmente necesita el producto o servicio dando un toque innovador ya sea para la producción del producto.

González (2007) La efectividad es la relación que existe entre los resultados logrados y los resultados propuestos, teniendo en cuenta el grado de cumplimiento de los objetivos que se han planificado: producción, clientes a tener, órdenes de compra a colocar, adaptarse a los cambios, etc. Considera la efectividad como único criterio donde lo más importante es el resultado, sin importar el costo.

Sutton C (2001) El nivel de exigencia de medición de resultados para los servicios internos, como lo es la capacitación, es sustancialmente menor de lo que lo es para los procesos productivos o centrales de la organización. "Estamos entrando en la sociedad del conocimiento. El recurso económico básico ya no es el capital, ni los recursos naturales, ni el trabajo, sino que es y seguirá siendo el conocimiento. En esta sociedad

el trabajador del conocimiento tendrá un papel protagónico.

Chacaltana (2005), nos presenta las teorías sobre capacitación laboral. La capacitación proporcionada por el empleador es uno de los tópicos donde ha habido más desarrollo teórico en la economía laboral durante las últimas décadas. La teoría predominante es la teoría del capital humano, la cual tiene diversas variantes, pero también existen algunos desarrollos interesantes del análisis institucionalista. En lo que sigue revisaremos los principales postulados de cada una de estas teorías. La teoría de las inversiones en capital humano La teoría dominante en cuanto a inversiones en capacitación de la mano de obra es la teoría del capital humano planteada por Becker (1964).

Esta teoría ha evolucionado en el tiempo, pues fue concebida inicialmente para explicar aspectos del ciclo de vida de las personas, pero recientemente tiende a enfocarse en decisiones estratégicas entre empleadores y empleados al interior de las firmas (**Leuven, 2001**).

En lo básico, esta teoría concibe a la capacitación como una inversión para el empleador y los trabajadores: esta puede incrementar la productividad del trabajo esperada en la firma, pero se tiene que incurrir en costos. Es decir, como en toda inversión las inversiones en capital humano producen tasas de retorno, los cuales tienen que ser comparados con sus costos.

Estos costos pueden ser costos directos o costos de oportunidad. Los costos directos incluyen gastos en materiales educativos, tutoría, transporte, etc. Los costos de oportunidad incluyen una más baja productividad durante el periodo de entrenamiento, tiempo del capacitado y su supervisor durante el proceso de entrenamiento.

El problema principal analizado en esta teoría se refiere a los derechos de propiedad de los beneficios de la inversión en capacitación. El punto en realidad es bastante simple: si una empresa invierte en maquinaria esta puede ser vendida luego en

cualquier momento de manera que parte de esta inversión puede ser recuperada. En el caso del capital humano, en cambio, el empresario no puede “revender” el capital humano para recuperar sus inversiones.

Más aun, parte de los beneficios de estas inversiones se quedan con el trabajador y en otros casos, pasan a otros empleadores futuros de esos trabajadores. Este fenómeno, apreciabilidad de los retornos, configura que el problema central de estas inversiones no sólo sea su nivel – que tiene que ver con la eficiencia de la inversión – sino también con los derechos de propiedad, es decir, ¿quién debe invertir en capacitación de los trabajadores. Los modelos originales de **Becker (1964)**.

La teoría estándar: capacitación en condiciones de competencia perfecta El modelo estándar sobre inversiones en capacitación de la mano de obra, fue propuesto en uno de los trabajos pioneros de Becker (1964). El modelo básico asume que los mercados de trabajo y de bienes finales son competitivos. La idea general del modelo - en el que se comparan los beneficios con los costos de la capacitación.

Aquí se grafican ingresos y costos asociados a inversiones en capital humano, a lo largo de la vida, específicamente a partir de cierta edad mínima como los 18 años. Existe un perfil de ingresos, sin capacitación, que se inicia en un nivel bajo pero que va creciendo a lo largo de la vida gracias a ganancias en experiencia. Este perfil es comparado con otro perfil, el cual tiene un periodo de capacitación, durante el cual los ingresos son negativos (se realiza la inversión).

Siliceo (2004). Manifiesta que los modelos educativos en lo general y la capacitación en particular, han tomado un lugar importante en la práctica de la administración. Cada vez más empresarios, directivos y en general líderes de instituciones, se han abierto a la necesidad de contar con programas de capacitación y desarrollo.

Sobre la capacitación, estos autores, refieren que es un método práctico para lograr la eficiencia de los trabajadores, puesto que, en los cursos de capacitación, se les implementará nuevos conocimientos y habilidades. Esta capacitación debe ser llevada a cabo por personas expertas en la materia, con el fin de lograr un mejor desarrollo en el trabajador de la institución.

La capacitación y desarrollo tiene los siguientes criterios según Valenzuela (2004): Capacitación congruente con la misión, capacitación acorde a las necesidades, cantidad de recursos, capacitación a la vanguardia, cursos como parte del trabajo, cursos de desarrollo integral, recursos suficientes para capacitar, calidad de capacitación.

2.2.2 Teorías de la Rentabilidad

Definición

Crecenegocios (2018) La rentabilidad de una inversión es un indicador que mide la relación que existe entre la ganancia de una inversión (financiamiento) y el costo de esta, al mostrar que porcentaje del dinero invertido ha ganado o recuperado, o se va a ganar o recuperar.

Pérez y Gardey (2014) La rentabilidad según la RAE la define como la condición de rentable y la capacidad de generar renta (beneficio, ganancia, provecho, utilidad). La rentabilidad, por lo tanto, está asociado a la obtención de ganancias a partir de una cierta inversión.

Díaz (2012) La rentabilidad es la remuneración que una empresa, donde son capaz de dar a los distintos elementos puestos a su disposición para desarrollar su actividad económica, es una medida de la eficacia y eficiencia para desarrollar su actividad económica, es una media de la eficiencia y eficacia en el uso de esos elementos financieros, como productivos como humanos.

Zamora (2011) Rentabilidad es la relación que existe entre la utilidad y la inversión necesaria para lograrla, ya que mide la efectividad de la gerencia de la empresa, demostrada por las utilidades obtenidas de las ventas realizadas y utilización de la inversión, la rentabilidad es una noción que se aplica a toda acción económica en la que movilizan los medios, materiales, humanos y financieros con el fin de obtener resultados esperados, teniendo en cuenta los registros contables.

Nivel de liquidez

Sevilla (2018) La liquidez es la capacidad de un activo para convertirse en dinero a corto plazo sin tener la necesidad de reducir precios del producto o servicio, por eso se determina que el grado de liquidez es la velocidad con que un activo se puede vender o cambiar por otro, es por eso que entre más rápido se pueda vender existe menos riesgo de perder al vender. Se puede decir que el mercado es líquido cuando se pueden realizar varias transacciones y es fácil intercambiar por otro activo de ese mercado por dinero.

Castro (2018) La liquidez es la capacidad que tiene una empresa u organización para saldar las obligaciones que ha generado o adquirido a corto plazo a media que estas se van venciendo, es decir es la habilidad que tienen para convertir los activos corrientes y pasivos corrientes en efectivo para cumplir con sus obligaciones, deudas o pasivos a corto plazo.

Luna (2018) La liquidez es la cualidad y habilidad que se tiene para convertir los activos en dinero efectivo de forma inmediata sin que estos pierdan su valor. Es la capacidad que tiene una entidad u organización para obtener dinero en efectivo y hacer frente a sus obligaciones a corto plazo, es decir; la facilidad con la que el activo puede convertirse en dinero en efectivo.

Según **Ferruz (2000)**, la rentabilidad es el rendimiento de la inversión medido mediante las correspondientes ecuaciones de equivalencia financiera. Es por ello, que nos presenta dos teorías para el tratamiento de la rentabilidad. Teoría de la rentabilidad y del riesgo en el modelo de Markowitz avanza con una nueva teoría, indicando que el inversor diversificará su inversión entre diferentes alternativas que ofrezcan el máximo valor de rendimiento actualizado.

Para fundamentar esta nueva línea de trabajo se basa en la ley de los grandes números indicando que el rendimiento real de una cartera será un valor aproximado a la rentabilidad media esperada. La observancia de esta teoría asume que la existencia de una hipotética cartera con rentabilidad máxima y con riesgo mínimo que, evidentemente sería la óptima para el decisor financiero racional.

Es por ello, que con esta teoría concluye que la cartera con máxima rentabilidad actualizada no tiene por qué ser la que tenga un nivel de riesgo mínimo. Por lo tanto,

el inversor financiero puede incrementar su rentabilidad esperada asumiendo una diferencia extra de riesgo o, lo que es lo mismo, puede disminuir su riesgo cediendo una parte de su rentabilidad actualizada esperada. Teoría de la rentabilidad y del riesgo en el modelo de mercado de Sharpe.

El modelo de mercado de Sharpe (1963) surgió como un caso particular del modelo diagonal del mismo autor que, a su vez, fue el resultado de un proceso de simplificación que Sharpe realizó del modelo pionero de su maestro Markowitz. Sharpe consideró que el modelo de Markowitz implicaba un dificultoso proceso de cálculo ante la necesidad de conocer de forma adecuada todas las covarianzas existentes entre cada pareja de títulos.

Para evitar esta complejidad, Sharpe propone relacionar la evolución de la rentabilidad de cada activo financiero con un determinado índice, normalmente macroeconómico, únicamente. Este fue el denominado modelo diagonal, debido a que la matriz de varianzas y covarianzas sólo presenta valores distintos de cero en la diagonal principal, es decir, en los lugares correspondientes a las varianzas de las rentabilidades de cada título. Como se ha indicado, el modelo de mercado es un caso particular de la diagonal.

Dicha particularidad se refiere al índice de referencia que se toma, siendo tal el representativo de la rentabilidad periódica que ofrece el mercado de valores.

Tipos de rentabilidad, según **Sánchez (2002)**, existen dos tipos de rentabilidad:

La 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.

A la hora de definir un indicador de rentabilidad económica nos encontramos con

tantas posibilidades como conceptos de resultado y conceptos de inversión relacionados entre sí. Sin embargo, sin entrar en demasiados detalles analíticos, de forma genérica suele considerarse como concepto de resultado el Resultado antes de intereses e impuestos, y como concepto de inversión el Activo total a su estado medio.

Resultado antes de intereses e impuestos $RE = \text{Activo total a su estado medio}$

El resultado antes de intereses e impuestos suele identificarse con el resultado del ejercicio prescindiendo de los gastos financieros que ocasiona la financiación ajena y del impuesto de sociedades. Al prescindir del gasto por impuesto de sociedades se pretende medir la eficiencia de los medios empleados con independencia del tipo de impuestos, que además pueden variar según el tipo de sociedad.

La rentabilidad financiera

La rentabilidad financiera o de los fondos propios, denominada en la literatura anglosajona return on equity (ROE), es una medida, referida a un determinado periodo de tiempo, del rendimiento obtenido por esos capitales propios, generalmente con independencia de la distribución del resultado.

Para el cálculo de la rentabilidad financiera, a diferencia de la rentabilidad económica, existen menos divergencias en cuanto a la expresión de cálculo de la misma. La más habitual es la siguiente:

Resultado neto

$RF = \text{Fondos Propios a su estado medio}$

Como concepto de resultado la expresión más utilizada es la de resultado neto, considerando como tal al resultado del ejercicio.

2.3 Marco conceptual

Definición de la micro y pequeña empresa

La Micro y Pequeña Empresa es la unidad económica constituida por una persona natural o jurídica, bajo cualquier forma de organización o gestión empresarial contemplada en la legislación vigente, como es la Ley de Promoción y Formalización de la Micro y Pequeña Empresa, Ley N° 28015 emitida el 03/07/2003, que tiene como objeto desarrollar actividades de extracción, transformación, producción,

comercialización de bienes o prestación de servicios.

Cuando en esta Ley se hace mención a la sigla MYPE, se está refiriendo a las Micro y Pequeñas empresas.

Características de las MYPE Número de trabajadores:

Microempresa: de uno (1) hasta diez (10) trabajadores inclusive. Pequeña Empresa: de uno (1) hasta cien (100) trabajadores inclusive.

Ventas anuales

Microempresa: hasta el monto máximo de 150 Unidades Impositivas Tributarias UIT
Pequeña Empresa: hasta el monto máximo de 1700 Unidades Impositivas Tributarias (UIT).

El incremento en el monto máximo de ventas anuales señalado para la Pequeña Empresa será determinado por Decreto Supremo refrendado por el Ministro de Economía y Finanzas cada dos años y no será menor a la variación porcentual acumulada del PBI nominal durante el referido período.

SUNAT (2018) Las entidades públicas y privadas promoverán la uniformidad de los criterios de medición a fin de construir una base de datos homogénea que permita dar coherencia al diseño y aplicación de las políticas públicas de promoción y formalización del sector.

Definiciones de capacitación

Sutton C. (2001) La capacitación es la adquisición de conocimientos, principalmente de carácter técnico, científico y administrativo. Es decir, es la preparación teórica que se les da al personal (nivel administrativo) con el objeto de que cuente con los conocimientos adecuados para cubrir el puesto con toda la eficiencia. También se puede definir a la capacitación como un complemento en la educación académica de las personas y prepararlos para emprender trabajos de más responsabilidad.

Veracruz (2008) Así también otras teorías manifiestan que la capacitación es el conjunto de conocimientos sobre el puesto que se debe desempeñar de manera eficiente y eficaz.

Ibáñez. (2008) Así mismo, es una actividad sistemática, planificada y permanente cuyo propósito general es preparar, desarrollar e integrar a los recursos humanos al proceso productivo, mediante la entrega de conocimientos, desarrollo de habilidades y actitudes necesarias para el mejor desempeño de todos los trabajadores en sus actuales y futuros cargos y adaptarlos a las exigencias cambiantes del entorno. Por lo contrario, la capacitación no debe confundirse con el adiestramiento, este último que implica una transmisión de conocimientos que hacen apto al individuo ya sea para un equipo o maquinaria.

III HIPÓTESIS

Dicho por Fidias (2012) no todas las investigaciones tienen hipótesis, ya que en los últimos estudios donde se van a describir ciertos conceptos o variables no se puede establecer hipótesis. En esta investigación no se aplica hipótesis.

IV METODOLOGÍA

4.1 Tipo de Investigación

La investigación fue de tipo cuantitativo, por que confirma la obtención de datos sin manipularlos. Bernal (2010)

4.2. Nivel de investigación

El estudio fue de nivel descriptivo, su propósito es describir realidades, hechos, fenómenos, y busca especificar sus características (Rodríguez, 2010)

4.3 Diseño de la investigación

Para la elaboración del presente trabajo de investigación se utilizará el diseño no experimental – descriptivo.

- ✓ **No experimental**, porque se realizará sin manipular deliberadamente las variables, se observará el fenómeno tal como se encuentra dentro de su contexto.
- ✓ **Descriptivo**, porque sólo se describirán las partes más relevantes de las variables en estudio.

Población y Muestra

Población

La población de nuestro estudio estará conformada por un total de 1 Cetpro, las mismas que se encuentran ubicados en la zona céntrica del distrito de Juliaca.

Muestra

La muestra estará conformada por 35 trabajadores del Distrito de Juliaca, la misma que representa el 25 % de la población en estudio.

El tipo de investigación será cuantitativo, puesto que se va a utilizar técnicas de conteo y de medición.

(Hernández, Fernández y Baptista, 2013)

Definición y operacionalización de las variables e indicadores

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENCIONES	INDICADORES	ESCALA
CAPACITACIÓN	Según Emprendepyme.net (2016) la capacitación es un conjunto de actividades didácticas orientadas a necesidades para ampliar conocimientos, habilidades y otros	Se pretenderá determinar, describir las características de la capacitación de las MyPes materia de investigación mediante la aplicación de una serie de interrogantes, indicadores formuladores de preguntas.	DESENPEÑO LABORAL	CAPACITACION	NOMINAL
				CLIMA LABORAL	
RENTABILIDAD	Según Crecenegocios (2018) la rentabilidad es un indicador que indica la relación existente entre la ganancia de una inversión y los costos de esta, indicando si ha obtenido una utilidad o beneficio.	Se pretenderá determinar, describir las características de la rentabilidad de las MyPes, materia de investigación mediante la aplicación de una Serie de interrogantes, indicadores formuladores de preguntas.	LIQUIDEZ	EFICAS	NOMINAL
				OBJETIVOS	

Técnicas e instrumentos.

Técnicas

Para Alelu López, y Rodríguez (s.f) se empleó la técnica de encuesta que fue aplicada a los trabajadores y gerente del cetpro crear.

Instrumentos

Para García (2002) se pudo utilizar el cuestionario como instrumento, el cuestionario vienen a ser preguntas formuladas de manera ordenada, de las dimensiones de cada una de las variables en la investigación, que aborda la encuesta.

Para el recojo de la información de la investigación se aplicará un cuestionario, el cual consta de 10 preguntas.

Plan de análisis

Para Alarcón & Gutiérrez (s.f) el plan de análisis detalla las medidas de resumen de las variables Capacitación y Rentabilidad, y podrán ser presentadas, indicando los modelos y técnicas estadísticas a usar. Se recolecto los datos mediante el instrumento de encuesta, se tabularon y graficaron de manera ordenada de acuerdo a cada variables y dimensiones. También se empleó la estadística descriptiva, calculando las frecuencias y porcentajes, en cual se utilizó el programa Microsoft Office Word, Microsoft Office, Microsoft Office Point 2020 y el Turnitin, para luego realizar el análisis de instrumento.

Matriz de Consistencia

Título: caracterización de la capacitación y rentabilidad de las Mype del sector educación servicios educativos del Cetpro Crear Juliaca
año 2017

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLE	METODO Y MUESTRA	INSTRUMENTO Y PROCEDIMIENTO
<p>Cuáles son las principales características de la capacitación y rentabilidad de la Mype del sector educación servicios educativos del cetpro crear juliaca año 2017</p>	<p>Objetivo general: Determinar las características de la capacitación y rentabilidad de la Mype del sector educación servicios educativos del cetpro crear juliaca año 2017</p> <p>Objetivo específico: Explicar las principales características de la rentabilidad de la Mype del sector educación servicios educativos del cetpro crear juliaca año 2017.</p> <p>Describir el desempeño laboral de la de la Mype del sector educación servicios educativos del cetpro crear juliaca año 2017.</p>	<p>Dicho por Fidias (2012) nos dice que no todas las investigaciones tienen hipótesis, ya que en los estudios donde se van a describir ciertos conceptos o variables no se puede establecer hipótesis. Este estudio de investigación no se aplica hipótesis.</p>	<p>Capacitación Rentabilidad</p>	<p>TIPO: Descriptiva.</p> <p>NIVEL: Cuantitativo.</p> <p>DISEÑO: No experimental de corte transversal</p> <p>MUESTRA: (M1) CAPACITACIÓN 35 trabajadores.</p> <p>(M2) RENTABILIDAD</p>	<p>TECNICA: Encuesta</p> <p>INSTRUMENTO: Cuestionario</p> <p>Se utilizó el programa Microsoft office Word para desarrollar el proyecto de investigación, Microsoft office Excel para elaborar las tablas, Microsoft PowerPoint para mi ponencia, y por último el programa Turnitin que es para detectar el plagio de nuestra tesis.</p>

Principios éticos

El presente trabajo de investigación tiene por finalidad, mostrar los resultados que produce este estudio Entendemos por los principios éticos que son como las reglas que sirven como guía para orientar la conducta existente de las personas y ponerlos en práctica en la realización de esta investigación y de la vida cotidiana, sin embargo, numerosos principios éticos compartidos a nivel social. Pérez Porto & Merino (2013). Tiene como finalidad demostrar los efectos que produce la propuesta en determinar la caracterización de la Capacitación y Rentabilidad en las Mye del sector educación servicios educativos del Cetpro Crear Juliaca en el año 2017, 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 cada uno de los participantes en el trabajo de investigación. Los resultados obtenidos a través de diferentes mecanismos, los cuales no van hacer manipulados, respetando la opinión de los participantes de esta investigación, respetando el derecho de autor de los textos usados para el desarrollo de esta investigación en las diferentes partes de esta tesis. Es por eso que se tendrá en cuenta: Accesibilidad, búsqueda de la verdad, coherencia, compromiso, perseverancia.

V RESULTADOS

5.1 Resultados

Tabla 1 Género

Items	N°	%
MASCULINO	22	63%
FEMENINO	13	37%
TOTAL	35	100%

Fuente: Encuesta aplicada a Gerentes

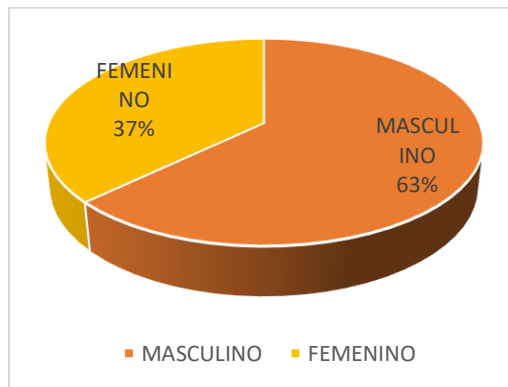


Figura 1 Género

El 63% de los encuestados son varones mientras que el otro 37% son mujeres.

Tabla 2 Grado de Instrucción

Items	N°	%
INSTITUTO	6	17%
UNIVERCIDAD	30	86%
TOTAL	36	103%

Fuente: Encuesta aplicada a Gerentes

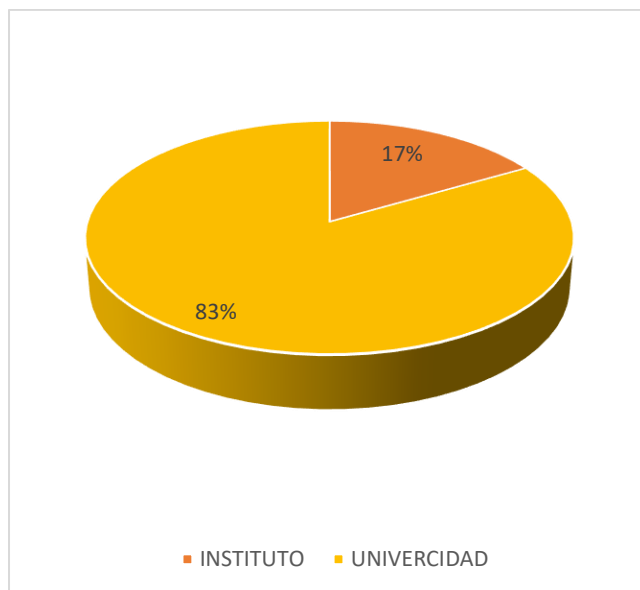


Figura 2 Grado de Instrucción

El 3% de trabajadores no tiene instrucción, el 3% es primaria, el 25% secundaria, el 43% termino en institutos y el 26% termino la universidad.

Tabla 3 Solicitó alguna vez credito

Items	N°	%
SI	31	89%
NO	4	11%
TOTAL	35	100%

Fuente: Encuesta aplicada a Gerentes

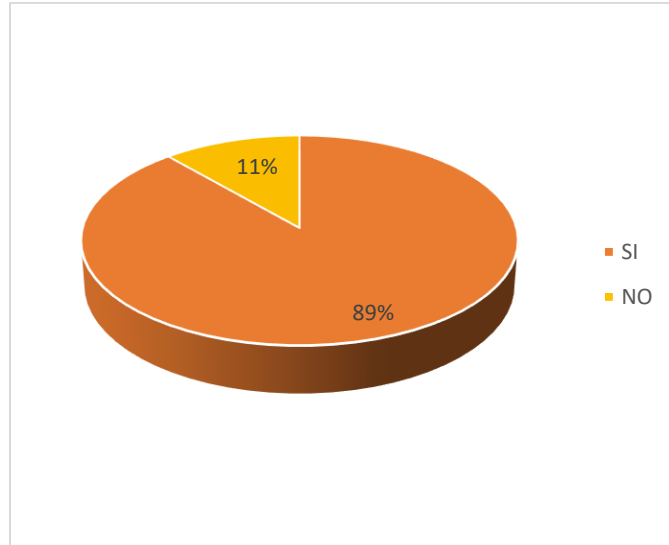


Figura 3 Solicitó alguna vez credito

El 83% de los trabajadores si ha solicitado alguna vez créditos mientras que el 17% no.

Tabla 4 Considera la capacitación como una inversión

Items	N°	%
SI	25	26%
NO	10	29%
TOTAL	35	55%

Fuentes: Encuesta aplicada a Gerentes

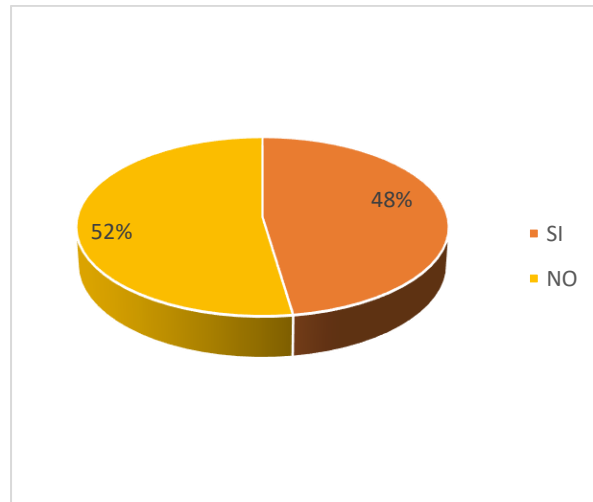


Figura 4 Considera la capacitación como una inversión

El 89% de los trabajadores si considera la capacitación como una inversión, mientras que el 11% no lo considera.

Tabla 5 Cree que el financiamiento mejora la rentabilidad de su empresa

Items	N°	%
SI	3	9%
NO	32	91%
TOTAL	35	100%

Fuentes: Encuesta aplicada a Gerentes

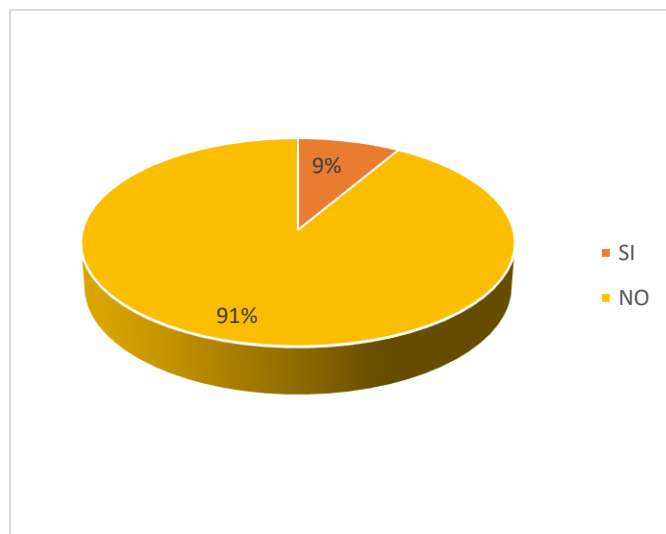


Figura 5 Cree que el financiamiento mejora la rentabilidad de su empresa

EL 71% si cree que el financiamiento mejora la rentabilidad de la empresa mientras que el 29% no cree.

Tabla 6 Recibio capacitación antes del otorgamiento del crédito

Items	N°	%
UNA	8	23%
DOS	15	43%
TRES	12	34%
TOTAL	23	66%

Fuente: Encuesta aplicada a Gerentes

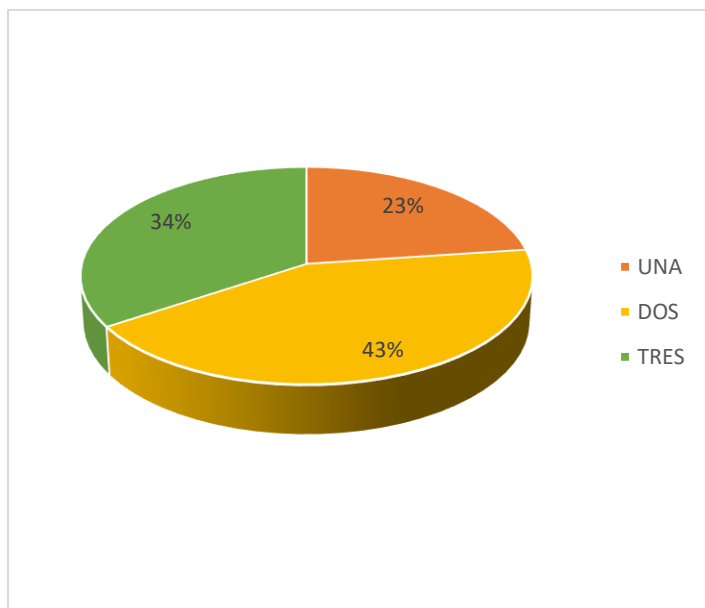


Figura 6 Recibio capacitación antes del otorgamiento del crédito

El 9% de los encuestados si recibió capacitación antes del otorgamiento de un crédito, el 91% no lo recibió.

Tabla 7 Número de veces que se han capacitado los docentes de la empresa en los dos últimos años

Items	N°	%
SI	32	91%
NO	3	9%
TOTAL	35	100%

Fuente: Encuesta aplicada a Gerentes

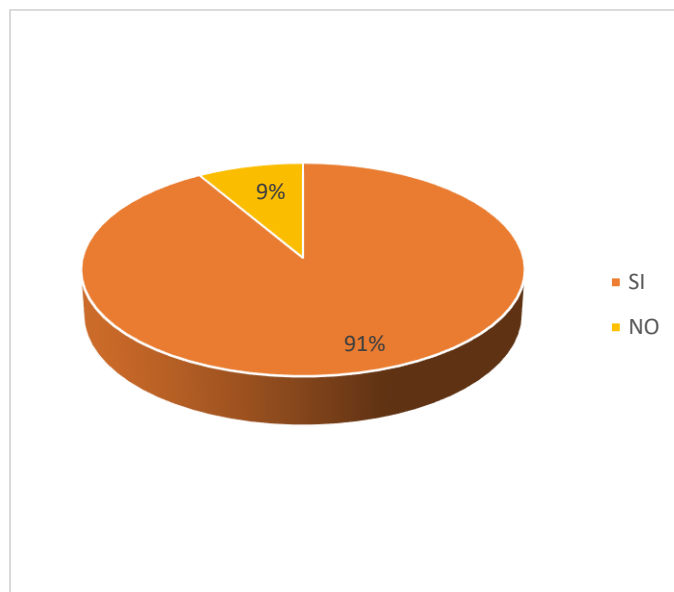


Figura 7 Número de veces que se han capacitado los docentes de la empresa en los dos últimos años

Del cien por cien de los encuestados el 23% ha recibido una vez capacitación, el 43% dos veces y el otro 34% tres veces.

Tabla 8 Cree que la rentabilidad de su empresa ha mejorado en los dos últimos años

Items	N°	%
SI	30	86%
NO	5	14%
TOTAL	35	100%

Fuente: Encuesta aplicada a Gerentes

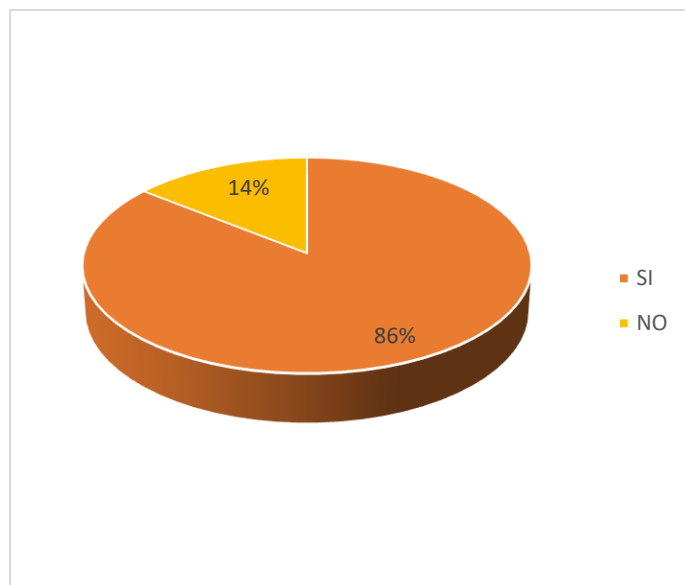


Figura 8 Cree que la rentabilidad de su empresa ha mejorado en los dos últimos años

El 91% de los encuestados si cree que su empresa he mejorado en los dos últimos años, mientras que el otro 9% no.

Tabla 9 Cree que la empresa ha mejorado con la capacitación recibida por usted y su personal

Items	N°	%
SI	38	109%
NO	12	34%
TOTAL	50	143%

Fuente: Elaboración propia

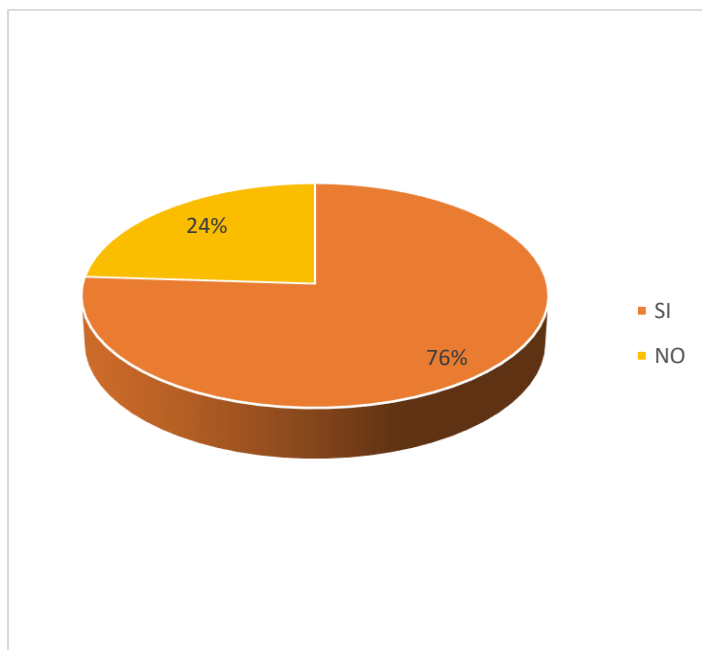


Figura 9 Cree que la empresa ha mejorado con la capacitación recibida por usted y su personal

El 86% si cree que la empresa donde labora ha mejorado gracias a la capacitación recibida, mientras que el 14% no.

Tabla 10 Cree que la capacitacion mejora la competitividad de la empresa

Items	N°	%
SI	25	71%
NO	10	29%
TOTAL	35	100%

Fuente: Encuesta aplicada a Gerentes

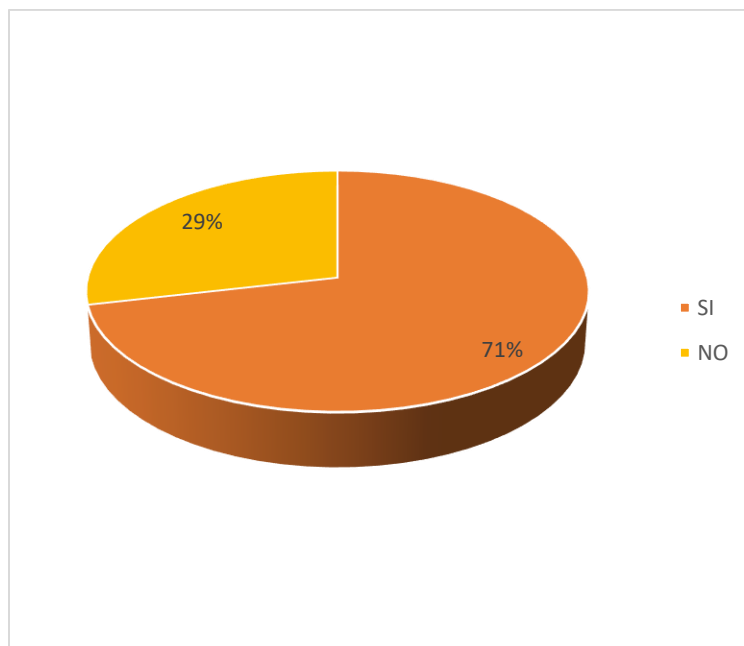


Figura 10 Cree que la capacitacion mejora la competitividad de la empresa

El 71% si cree que la capacitación mejora la competitividad de la empresa, mientras que el 29% no.

5.2 Análisis de los Resultados

5.2.1 Según el objetivo específico 01

Explicar las principales características de la rentabilidad de la Mype del sector educación servicios educativos del cetpro crear juliaca año 2017.

Así mismo en el cuadro N° 5 vemos que el 71% si cree que el financiamiento mejora la rentabilidad de la empresa mientras que el 29% no.

Con respecto al cuadro N° 6 el 9% de los encuestados si recibió capacitación antes del otorgamiento de un crédito, el 91% no lo recibió, porque generalmente a ellos les interesa solo recibir el crédito y muchas veces no analizan los tipos de créditos que hay.

En el cuadro N° 7 el 29% ha recibido una vez capacitación, el 42% dos veces y el otro

29% tres veces.

En el cuadro N° 8 el 91% de los encuestados si cree que su empresa he mejorado en los dos últimos años, mientras que el otro 9% no.

Con respecto al cuadro N° 9 el 86% si cree que la empresa donde labora ha mejorado gracias a la capacitación recibida, mientras que el 14% no.

Y por último en el cuadro N° 10 el 71% si cree que la capacitación mejora la competitividad de la empresa, mientras que el 29% no.

5.2.2 Según el objetivo específico 02

Describir el desempeño laboral de la de la Mype del sector educación servicios educativos del cetpro crear juliaca año 2017.

Con respecto al cuadro N°1 de las 35 personas encuestadas El 63% son varones mientras que el otro 37% son mujeres debido a que las empresas aun no contratan más personal femenino.

En el cuadro N° 2 nos damos cuenta de que no hay ningún trabajador sin instrucción, el 3% tiene primaria completa, el 25% secundaria, el 29% termino la universidad y la mayoría que sería el 43% termino sus estudios en un instituto vale decir que tienen título técnico.

Observamos que en el cuadro N° 3 el 83% de los trabajadores si ha solicitado alguna vez créditos mientras que el 17% no.

De acuerdo al cuadro N° 4 a las 35 personas encuestadas el 89% de los trabajadores si considera la capacitación como una inversión, mientras que el 11% no lo considera.

VI CONCLUSIONES

Según el objetivo específico 01 se describió el desempeño laboral de los trabajadores mediante la capacitación pueden seguir adquiriendo nuevos conocimientos y así podrán mejorar sus habilidades para poder tener mejor experiencia laboral, teniendo en cuenta lo importante que es tener un clima laboral estable, así podrán estar motivados para realizar sus actividades en la empresa donde laboran.

Según el objetivo específico 02 se determinó la efectividad de los trabajadores al momento de realizar sus actividades dentro de la empresa donde laboran, donde saben optimizar recursos, innovar, y tienen un alto nivel de adaptación, lo cual los hace trabajadores con un alto nivel de competitividad.

Según el objetivo específico 03 se pudo conocer la liquidez en la rentabilidad de estas empresas y así los propietarios tendrían en cuenta la importancia de la liquidez de sus empresas para la toma de decisiones.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.

Alarcón A. (2008) Teoría sobre la estructura financiera. [Versión electrónica] de <http://www.eumed.net/coursecon/ecolat/cu/2007/aaa-finhot.htm>.

Atao E. (2008) Importancia de las micros y pequeñas empresas en el mundo [Versión electrónica] Lima 13 de diciembre del 2003 Li de <http://www.mundomype.com/articulos/ImportanciadelasMyPEsenelMundo.pdf>.

Club planeta. Fuentes de financiamiento (2008) [Versión electrónica] de http://www.trabajo.com.mx/fuentes_de_financiamiento.htm.

León García, Carolina Beatriz (2018) “*Caracterización del financiamiento, la capacitación y la rentabilidad de las MyPes del sector comercio, rubro joyerías del distrito de Callería, 2018*”. Recuperado de:

http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/5641/FINANCIAMIENTO_CA PACITACION_LEON_GARCIA_CAROLINA_BEATRIZ.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Luna, Nadia (2018) “Liquidez financiera: ¿*Qué es y por qué es importante?*” Entrepreneur. Recuperado de: <https://www.entrepreneur.com/article/307396>

Morales, Alfredo (2009) “Desempeño laboral” EcuRed. Recuperado de: https://www.ecured.cu/Desempe%C3%B1o_laboral

Parodi, Carlos (2018) “*Influyen los problemas políticos en la evolución económica*” Gestión. Recuperado de: <https://gestion.pe/blog/economiaparatos/2015/10/influyen-los-problemas-politicos-en-la-evolucion-economica.html?ref=gesr>

Pérez, Aida (2013) “*Eficiencia, eficacia y efectividad en la calidad empresarial*” gestiopolis. Recuperado de: <https://www.gestiopolis.com/eficiencia-eficacia-y-efectividad-en-la-calidad-empresarial/>

Pérez, Julian (2014) “*Definición de rentabilidad*” Definición.De. Recuperado de: <https://definicion.de/rentabilidad/>

Pérez, Julián (2016) “*Definición de capacitación*” Definición.De. Recuperado de: <https://definicion.de/capacitacion/>

Pérez, Raúl (2018) "*Ministro de la producción. El problema no es la burocracia, es la informalidad*" Gestión. Recuperado de: <https://gestion.pe/economia/ministro-produccion-problema-burocracia-informalidad-236089>

PRODUCE (2017) "*Decreto supremo que aprueba el reglamento de las actividades pesqueras y acuícolas*" El Peruano. Recuperado de: <https://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/decreto-supremo-que-aprueba-el-reglamento-de-fiscalizacion-y-decreto-supremo-n-017-2017-produce-1585361-5/>

Puell Dioses, Emely Rubby (2016) "*La capacitación y producción de la empresa langostinera EXAPAL S.R.L., Tumbes 2016*". Recuperado de: http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1474/CAPACITACION_PROD_UCCION_PUELL_DIOSES_EMELY_RUBBY.pdf?sequence=1&isAllowed=y 69

Quispe Malca, Iris Gabriela (2017) "*Control interno y su incidencia en la rentabilidad de la empresa Anita de Tello E.I.R.L. del distrito de Víctor Larco Herrera, al tercer trimestre del 2017*". Recuperado de: http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/11662/quispe_mi.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Ruiz, Mariana (2018) "*Más del 50 por ciento de MyPes cierran antes de 3 años*" Perú21. Recuperado de: <https://peru21.pe/economia/50-mypes-cierran-3-anos-405727>

Salazar Rojas, Roberto William (2016) "*Gestión de distribución de los recurso hidrobiológicos decomisados en el Ministerio de la Producción del año 2016*". Recuperado de: http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/7124/Salazar_RRW.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Sánchez, Aníbal (2015) "*INEI. Estos son los cuatro problemas que limitan el crecimiento de las empresas*" Gestión. Recuperado de: <https://gestion.pe/economia/inei-son-cuatro-problemas-limitan-crecimiento-empresas-147918>

Sevilla, Andrés (2018) "*Liquidez*" Economipedia. Recuperado de: <https://economipedia.com/definiciones/liquidez.html>

Sharpe (1963) "*Teoría de la rentabilidad y del riesgo en el modelo de mercado de Sharpe*" Course hero. Recuperado de: <https://www.coursehero.com/file/p5h3906r/Teor%C3%ADa-de-la-rentabilidad-y-del-riesgo-en-el-modelo-de-mercado-de-Sharpe-EI/>

SPDA ACTUALIDAD AMBIENTAL (2018) "*Los problemas detrás del paro de pescadores artesanales*" SPDA ACTUALIDAD AMBIENTAL. Recuperado de: <http://www.actualidadambiental.pe/?p=49411>

Terrazas, Rafael (2009) "*Modelo de gestión financiera para una organización perspectivas*" redalyc.org. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/pdf/4259/425942159005.pdf>

Zamora, América (2011) *“Rentabilidad y ventaja competitiva: un análisis de los sistemas de producción de Guayaba en los estados de Michoacán”* eumed.net. Recuperado de: <http://www.eumed.net/libros-gratis/2011c/981/concepto%20de%20rentabilidad.html>

Zevallos Ruiz, Zulbe Anthua (2018) *“Caracterización del financiamiento, la capacitación y la rentabilidad de las MyPes del sector comercio, rubro compra y venta de calzados del distrito de Manantay, 2018”*. Recuperado de: http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/3881/FINANCIAMIENTO_CA PACITACION_RENTABILIDAD_

Chacaltana J.(2005) *Capacitación laboral proporcionada por las empresas: El caso peruano [Versión electrónica]* de <http://www.consortio.org/CIES/html/pdfs/pm0324.pdf>.

Herrera O. (2006) *Propuesta de un programa de capacitación para el Hotel Boutique La Quinta Luna, en Cholula, Puebla: Tesis Universidad de las Américas de México, Facultad de Administración.*

Ibáñez (2008) *Concepto de capacitación. [Versión electrónica].* Disponible desde: http://www.wikilearning.com/apuntes/capacitacion_y_desarrollo_del_personal-Capacitación/19921-9.

Los determinantes de la generación y la transferencia del conocimiento en pequeñas y medianas empresas del sector de las tecnologías de la información de Barcelona (2004). Tesis Doctoral Departamento de Economía de la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales; Barcelona, España: Universidad Autónoma de Barcelona.

Mendívil J. (2008) *Análisis y propuestas para la formalización de las micro y pequeñas empresas. [Versión electrónica]* <http://www.monografias.com/trabajos11/empre/empre.shtml>.

Reyna R. (2008) *Incidencia del financiamiento y la capacitación en la micro y pequeñas empresas del sector comercio estaciones de servicio y su implicancia en el desarrollo socioeconómico del distrito Nuevo Chimbote en el período 2005-2006.* Chimbote: Tesis de Maestría en Contabilidad de la Universidad los Ángeles de Chimbote.

Sarmiento R. (2008) La estructura de financiamiento de las empresas: una evidencia teórica y econométrica para Colombia. [Versión electrónica] de <http://ideas.repec.org/p/col/000108/003005.html>.

Sistema nacional de capacitación para la Mype peruana. (2008) [Versión electrónica] de <http://www.esan.edu.pe/paginas/publicaciones/libros/gerenciadesarrollo/capacitacion-mype/>.

SUNAT (2010) Texto Único Ordenado de la Ley de Promoción de la Competitividad, Formalización y Desarrollo de la Micro y Pequeña, Ley MYPE. DECRETO SUPREMO No 007-2008-TR. [Versión electrónica] de <http://www.sunat.gob.pe/orientacion/mypes/normasLegales.html>.

Sutton C. (2001) Capacitación del personal [Versión electrónica] de <http://www.monografias.com/trabajos16/capacitacion-personal/capacitacion-personal.shtml#teorico>

Vargas M. (2005) El financiamiento como estrategia de desarrollo para las medianas empresas en Lima Metropolitana. Tesis UNMSM. UPGFCA

Vásquez F. (2008) Incidencia del financiamiento y la capacitación en la rentabilidad de las micro y pequeñas empresas del sector turismo y su implicancia en el desarrollo socioeconómico del distrito de Chimbote en el periodo 2005-2006. Chimbote: Tesis de Maestría en Contabilidad de la Universidad los Ángeles de Chimbote.

Vela L. (2008) Caracterización de las micro y pequeñas empresas (MYPES) en el Perú y desempeño de las micro finanzas [Versión electrónica] de <http://www.monografias.com/trabajos46/microfinanzas-peru/microfinanzas-peru2.shtml>.

Veracruz con fuerza (2008) ¿Qué es la capacitación? [Versión electrónica] de

http://portal.veracruz.gob.mx/portal/page_pageid=58,3854554_dad=portal_schema=PORTAL.

Zambrano M. (2006) realmente el gobierno apoya las Mypes. [Versión electrónica] extraído el 23 de marzo del 2008, de <http://www.monografias.com/trabajos39/apoyo-a-pymes/apoyo-a-pymes.shtml>.

ANEXO



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES CHIMBOTE

ANEXO 1. ENCUESTA

Estimado (a) amigo (a) el presente trabajo de investigación intitulado “**Caracterización del financiamiento, la capacitación y la rentabilidad de las MYPES del sector educativo – rubro de la Administración del CETPRO ESCOTUR del distrito, provincia y departamento de Arequipa, periodo 2011**” tiene como finalidad recoger información que como resultado de tus respuestas nos va a permitir mejorar la calidad del servicio, por lo que estamos muy agradecidos por las respuestas que puedas darnos en este documento el mismo que será en forma anónima.

1. Sexo
Masculino
Femenino
2. Grado de instrucción Sin instrucción
Primaria
Secundaria
Instituto
Universidad
3. ¿Solicito alguna vez crédito?
Si
No

4. ¿Cree que el financiamiento mejora la rentabilidad de su empresa?

Si

No

5. ¿Recibió capacitación antes del otorgamiento del crédito?

Si

No

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

Uno

Dos

Tres

7. ¿Cree que la rentabilidad de su empresa ha mejorado en los dos últimos años?

Si

No

8. ¿Cree que la empresa ha mejorado por la capacitación recibida por Ud. y su personal?

Si

No

9. ¿Cree que la capacitación mejora la competitividad de la empresa?

ANEXO 2. CONSENTIMIENTO INFORMADO



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

PROTOCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO

La finalidad de este protocolo en ciencias sociales es informarle sobre el proyecto de investigación y solicitar el consentimiento. de aceptar, el investigador y usted se quedarán con una copia.

La presente investigación se titula: caracterización de la capacitación y rentabilidad de las Mype del sector educación servicios educativos del Cetpro Crear Juliaca año 2017 y es dirigido por la alumna encargada Lizbeth Laritza Camino Quispe con dni:70413680, con el código de estudiante: 6911151011. investigadora de la universidad católica los ángeles de Chimbote.

La presente investigación informara sobre: La capacitación y rentabilidad de las Mype del sector educación servicios educativos del Cetpro Crear Juliaca

Toda la información que se obtenga de los análisis será confidencial y solo los investigadores y el comité de ética podrán tener acceso a esta información. su participación en la investigación es completamente voluntario y anónima. usted puede decidir interrumpir en cualquier momento, sin que ellos generen ningún perjuicio. si tuviera inquietud y /o duda sobre la investigación, puede formular cuando crea conveniente.

Al concluir la investigación usted ser informado de los resultados a través de su correo electrónico y numero de celular. si desea, también podrá escribir al correo lisbethcq.5@gmail.com o al celular 929225939, para recibir mayor información. asimismo, para consultas sobre aspectos éticos puede comunicarse con el comité de ética de la investigación de la universidad católica los ángeles de Chimbote.

Si está de acuerdo con los puntos anteriores, complete sus datos a continuación:

NOMBRE Y APELLIDO DEL REPRESENTANTE

LEGAL..... Lizbeth Laritza Camino Quispe

DNI: 024232922

FECHA: 24-09-2017

CORREO ELECTRONICO: lisbethcq.5@gmail.com

Nº DE CELULAR: 922311786

FIRMA DEL REPRESENTANTE LEGAL



FIRMA DEL INVESTIGADOR (O ENCARGADO DE RECOGER LA INFORMACIÓN)

ANEXO 3. REGISTRO NACIONAL DE LA MICRO Y PEQUEÑA EMPRESA

19/1/2021



PERÚ

Ministerio de Trabajo
y Promoción del Empleo

REMYPE

Registro Nacional de la Micro y Pequeña Empresa

CONSULTA DEL REGISTRO NACIONAL DE LA MICRO Y PEQUEÑA EMPRESA

REGISTRO NACIONAL DE MICRO Y PEQUEÑA EMPRESA - REMYPE (Desde el 20/10/2008)							
Nº DE RUC.	RAZÓN SOCIAL	FECHA SOLICITUD	ESTADO/CONDICIÓN	FECHA DE ACREDITACIÓN	SITUACIÓN ACTUAL	RESOLUCIÓN / OFICIO DGPE	FECHA DE BAJA / CANCELACIÓN
20448561152	CREAR EMPRESA INDIVIDUAL DE RESPONSABILIDAD LIMITADA	01/09/2014	ACREDITADO COMO MICRO EMPRESA	17/02/2015	ACREDITADO	--- --- ---	--- --- ---

REGISTRO NACIONAL DE EMPRESAS ACOGIDAS AL REGIMEN ESPECIAL LABORAL - LEY 28015 (Hasta el 19/10/2008)			
Nº DE RUC.	RAZÓN SOCIAL	ESTADO	FECHA
NO SE ENCONTRARON RESULTADOS PARA ESTA BUSQUEDA			

Resultado de la Búsqueda	
RUC:	20448561152 - CREAR EMPRESA INDIVIDUAL DE RESPONSABILIDAD LIMITADA
Tipo Contribuyente:	EMPRESA INDIVIDUAL DE RESP. LTDA
Nombre Comercial:	-
Fecha de Inscripción:	03/07/2012
Estado:	ACTIVO
Condición:	HABIDO
Domicilio Fiscal:	JR. TUMBES NRO. 1030 CERCADO PUNO - SAN ROMAN - JULIACA
Actividad(es) Económica(s):	Principal - CIIU 80904 - EDUCACION DE ADULTOS Y OTROS
Comprobantes de Pago c/aut. de impresión (F. 806 u 816):	FACTURA BOLETA DE VENTA
Sistema de Emisión Electrónica:	FACTURA PORTAL DESDE 14/03/2019 BOLETA PORTAL DESDE 04/03/2019 DESDE LOS SISTEMAS DEL CONTRIBUYENTE. AUTORIZ DESDE 10/04/2019
Afiliado al PLE desde:	01/01/2016
Padrones:	Incorporado al Régimen de Buenos Contribuyentes (Resolución N° 2130050006247) a partir del 01/12/2019
Fecha consulta: 19/01/2021 17:03	