



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

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

**CARACTERIZACIÓN DE LA CAPACITACIÓN Y LA
RENTABILIDAD DE LA MYPE RUBRO
TRANSPORTES DE PASAJEROS INTERDISTRITAL
EMPRESA COLECTIVO DE AUTOS 14 DE MARZO
E.I.R.Ltda. CABANILLAS 2017**

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

AUTOR:

PEDRO GIORGE CASTILLO PACHECO

ASESOR:

MGTR. DIVAN YURI CARI CONDORI

JULIACA – PERÚ

2018

TÍTULO DEL PROYECTO

**CARACTERIZACIÓN DE LA CAPACITACIÓN Y LA
RENTABILIDAD DE LA MYPE RUBRO
TRANSPORTES DE PASAJEROS INTERDISTRITAL
EMPRESA COLECTIVO DE AUTOS 14 DE MARZO
E.I.R.Ltda. CABANILLAS 2017**

HOJA DE FIRMA DEL JURADO Y ASESOR

Dr(a). ZENOZAIN CORDERO CARMEN ROSA

Presidente

Lic. ESPINOSA OTOYA VICTOR HUGO

Miembro

Mgtr. QUISPE QUISPE YAN CARLO

Miembro

Mgtr. Divan Yuri Cari Condori

Asesor

AGRADECIMIENTO

A mis padres: Marcelina y Pedro por haberme dado la vida, por el afecto que me han dado y me siguen brindando, por su apoyo permanente e incondicional desde que nací hasta hacerme profesional.

DEDICATORIA

A Dios.

Por haberme permitido llegar hasta este punto y haberme dado salud para lograr mis objetivos y metas trazadas para alcanzar, además de su infinita bondad y amor.

A mis padres por ser el pilar fundamental en todo lo que soy, en toda mi educación, tanto académica, como de la vida, por su absoluto apoyo perfectamente mantenido a través del tiempo.

Todo este trabajo ha sido posible gracias a ellos.

A mis padres por sus consejos y experiencias que me han sabido orientar. A mis docentes, por darme una excelente formación a lo largo de mi carrera, por todos sus conocimientos compartidos y contagiarme de sus mayores fortalezas.

RESUMEN

El presente trabajo de investigación, de tipo cuantitativo con diseño descriptivo transversal, se realizó con el objetivo de determinar las características de la capacitación y rentabilidad en las MYPE rubro transportes del Distrito de Cabanillas. El universo muestral estuvo constituido por 1 MYPE y 51 trabajadores en su totalidad. Utilizando el cuestionario como instrumento y la encuesta como técnica para la recolección de datos. El análisis y el procesamiento de datos se realizaron en el programa IBM SPSS Statistics 22.0, con el que se elaboraron las tablas y figuras simples y porcentuales para obtener las siguientes conclusiones: la mayoría de los trabajadores que representa el 68.6%, considera de suma importancia la capacitación buena inversión 64,7%, necesaria 76,5%, recibido cursos de capacitación 39,2%, cree que mejora las habilidades 52,9%, recibió alguna vez capacitación por parte de la empresa 58,8%, acerca de la rentabilidad tienen conocimiento 34 trabajadores el cual representa 66,7%, recibido capacitación acerca de la rentabilidad 60,8%, cree que la rentabilidad de su empresa ha mejorado en los dos últimos años 82,4%, cree que la capacitación mejorará la rentabilidad, se observó que del 100%, 30 trabajadores que representa 58,8%, y 21 que es el 41,2%, trabajadores dicen que no mejorará la rentabilidad, así respectivamente.

Palabras clave: Capacitación, Rentabilidad, MYPE.

ABSTRACT

This work of research, quantitative type with cross-sectional descriptive design, was carried out with the objective of determining the characteristics of the training and profitability in MYPE category transport Cabanillas district. The sample universe was formed by 1 MYPE and 51 workers in its entirety. Using the questionnaire as an instrument and the survey as technique for data collection. Analysis and processing of data held in the program IBM SPSS Statistics 22.0, with which tables and simple and percentage figures were produced for the following conclusions: the majority of the workers that represents the 68.6%, It is considered very important good training investment 64.7%, necessary 76.5%, received training courses 39.2%, It is believed to improve skills 52.9%, training by the company ever received 58.8%, about profitability have knowledge 34 workers which represents 66.7%, received training about profitability 60.8%, He believes that his company's profitability has improved in the last two years, 82.4%, believed that the training will improve the profitability, it was observed that 100%, 30 workers representing 58.8%, and 21 which is 41.2%, workers say not improve profitability, so respectively.

Key words: Training, Profitability, MYPE.

CONTENIDO

TÍTULO DEL PROYECTO	2
HOJA DE FIRMA DEL JURADO Y ASESOR	i
AGRADECIMIENTO	ii
DEDICATORIA	iii
RESUMEN	iv
ABSTRACT.....	v
CONTENIDO	vi
INDICE DE TABLAS	viii
INDICE DE FIGURAS	ix
I INTRODUCCIÓN.....	1
II REVISION DE LA LITERATURA	10
2.1. Antecedentes de la investigación.	10
2.1.1. Internacional:	10
2.1.2. Nacional	11
2.1.3. Local	12
2.2. Bases Teóricas.....	14
2.2.1. Teorías de la capacitación:.....	14
2.2.2. Teorías de la rentabilidad:	22
2.2.3. Teorías de las MYPE:.....	28
III . HIPÓTESIS	30
IV . METODOLOGÍA	31
4.1. Diseño de la Investigación.	31
4.2. Población y Muestra	32
4.3. Definición y operacionalización de variables e indicadores.....	33
4.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	34

5.1.	Plan de análisis.....	35
5.2.	Matriz de Consistencia.....	36
5.3.	Principios Éticos.....	37
V	RESULTADOS	38
6.1.	Resultados	38
5.1.1.	Capacitación	38
5.1.2.	Rentabilidad	44
6.2.	Análisis de Resultados	48
VI	. CONCLUSIONES	50
	REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	51
	ANEXOS	54

INDICE DE TABLAS

TABLA 1 ¿CONSIDERA QUE INVERTIR EN CAPACITACIÓN MEJORARA LA LABOR REALIZADA POR LOS TRABAJADORES?.....	38
TABLA 2 ¿CONSIDERA QUE INVERTIR EN CAPACITACIÓN MEJORARA LA LABOR REALIZADA POR LOS TRABAJADORES?.....	39
TABLA 3 ¿CREE UD. NECESARIA LA CAPACITACIÓN EN SU ÁREA DE TRABAJO?	40
TABLA 4 ¿HA RECIBIDO CURSOS DE CAPACITACIÓN DE ACUERDO A LAS NECESIDADES POR PARTE DE LA EMPRESA?	41
TABLA 5 ¿CREE QUE LA CAPACITACIÓN MEJORA LAS HABILIDADES DE LOS TRABAJADORES?.....	42
TABLA 6 ¿RECIBÍÓ UD. ALGUNA VEZ CAPACITACIÓN POR PARTE DE LA EMPRESA?	43
TABLA 7 ¿TIENE UD. CONOCIMIENTO ACERCA DE LA RENTABILIDAD?.....	44
TABLA 8 ¿HA RECIBIDO CAPACITACIÓN ACERCA DE LA RENTABILIDAD?	45
TABLA 9 ¿CREE USTED QUE LA RENTABILIDAD DE SU EMPRESA HA MEJORADO EN LOS DOS ÚLTIMOS AÑOS?	46
TABLA 10 ¿CREE USTED QUE LA CAPACITACIÓN MEJORA LA RENTABILIDAD EN SU EMPRESA?	47

INDICE DE FIGURAS

FIGURA 1 ¿CONSIDERA QUE INVERTIR EN CAPACITACIÓN MEJORARA LA LABOR REALIZADA POR LOS TRABAJADORES?.....	38
FIGURA 2 ¿CONSIDERA QUE INVERTIR EN CAPACITACIÓN MEJORARA LA LABOR REALIZADA POR LOS TRABAJADORES?.....	39
FIGURA 3 ¿CREE UD. NECESARIA LA CAPACITACIÓN EN SU ÁREA DE TRABAJO?.....	40
FIGURA 4 ¿HA RECIBIDO CURSOS DE CAPACITACIÓN DE ACUERDO A LAS NECESIDADES POR PARTE DE LA EMPRESA?	41
FIGURA 5 ¿CREE QUE LA CAPACITACIÓN MEJORA LAS HABILIDADES DE LOS TRABAJADORES?.....	42
FIGURA 6 ¿RECIBÍÓ UD. ALGUNA VEZ CAPACITACIÓN POR PARTE DE LA EMPRESA?	43
FIGURA 7 ¿TIENE UD. CONOCIMIENTO ACERCA DE LA RENTABILIDAD?.....	44
FIGURA 8 ¿HA RECIBIDO CAPACITACIÓN ACERCA DE LA RENTABILIDAD?	45
FIGURA 9 ¿CREE USTED QUE LA RENTABILIDAD DE SU EMPRESA HA MEJORADO EN LOS DOS ÚLTIMOS AÑOS?	46
FIGURA 10 ¿CREE USTED QUE LA CAPACITACIÓN MEJORA LA RENTABILIDAD EN SU EMPRESA?.....	47

I INTRODUCCIÓN

En la actualidad a nivel mundial, se puede observar que las MYPE cumplen un papel muy importante en la vertebración social y económica y núcleos poblacionales ejecutores que constituyen una gran gestión en efecto (El Comercio, 2018). En exclusivo una empresa pequeña es una entidad que ostenta requerimientos mínimos en relación a la adquisición, estructural organizacional sencilla, pero dispone una gran flexibilidad en cuanto a la adaptabilidad con el ámbito, el auge de las MYPE propiamente organizada en la gestión del recurso humano y financiera adjudica actividades económicos resaltantes en la línea empresarial de cada país; por otra parte, en formalidades no crítico, si una MYPE posee una función deficiente, por su extensión pudiera no influir considerablemente la economía nacional.

Según el reporte del INEI (Diario El Comercio, 2018), en mayo las mayores tasas de crecimiento se observaron en los diferentes sectores Pese a las dificultades que se les presentan, las MYPE continúan generando una buena parte del empleo y desempeñan un papel fundamental en pesca (26,7%) y agropecuario (14,8%), lo que influyó también en manufactura (10,5%). En efecto, en este sector su componente primario creció 20,4%, mientras que el no primario lo hizo 5,7%, tasa menor al promedio de la producción total. Sin embargo, es de señalar que al interior de la manufactura no primaria destacan los crecimientos de bienes intermedios (10,2%) y de bienes de capital (8,8%), lo que es consistente con una recuperación del consumo y de la inversión. Por lo tanto la Economía peruana anota un crecimiento de 6,4% en mayo del 2018.

Esta investigación tiene como propósito elemental el estudio a las MYPE. Concretamente, la exploración que se muestra se acoge con la intención de entablar una iniciativa instructiva. De este modo todo el planteo y avance de este proyecto de investigación se fundamente en una interrogante que otorga sentido y forma a todos nuestros planteamientos.

En la ciudad de Puno existen varias MYPE dedicadas a la prestación de servicios, rubro transporte de pasajeros, sin embargo no se cuenta con la información respecto a la capacitación y rentabilidad, Actualmente por hoy las MYPE es el sector de mayor escala en el sistema económico de desarrollo en los países, la creación de las Micro y pequeñas empresas trajo consigo la creación de nuevos puestos de trabajo optimizando la calidad de vida de muchas personas contribuyendo en la disminución de la pobreza extrema del país, ya que se ubican en los diferentes sectores socioeconómicos brindando productos y servicios precisos para la sociedad, las Micro y pequeñas empresas se adecuan a los nuevos cambios de una manera vertiginosa lo que le permite competir en diferentes tipos de mercados, convirtiéndola hoy en día la columna vertebral de la estructura económica de nuestro país.

Según Ccasa, Vilchez & Linares (2017). Menciona debido a que se emprende por un motivo de superación, y en consecuencia de su motivación y esfuerzo hacen realidad el sueño de tener su negocio propio, para poder cubrir sus necesidades económicas y/o expandir sus recursos, y así mantenerse y crecer en el mercado. Para esto; es donde la decisión de los microempresarios por destinar un financiamiento sea el adecuado para generar desarrollo en las mismas, la realidad en la que

actualmente estamos sumergidos y en la que se vive día a día; podemos afirmar que las microempresas empezaron a jugar un papel muy importante en el crecimiento económico del país.

Se refuerza la capacitación que deben tener las empresas que lo va a aplicar, además de establecer la obligatoriedad de superación de cursos o pruebas de capacitación (Gonz, 2018).

(Prueba, 2017) En este sentido, primer capítulo describiremos y delimitaremos la naturaleza de los períodos de capacitación como compromiso futuro de contratación; efectuaremos una descripción general de los tipos de capacitación existentes en el mercado laboral peruano y la regulación legal de cada uno de ellos, a fin de delimitar las circunstancias que cuentan con una regulación legal en materia laboral y aquellas a las que serían aplicables otras instituciones de carácter civil. Finalmente, nos ocuparemos de la regulación legal que el período de prueba tiene en nuestro país, así como identificaremos su finalidad.

Capacitación del personal se realizó la capacitación pertinente para familiarizar al personal aforador con los formatos de medición, detallar la clasificación de los tipos de vehículos y esclarecer el proceso de aforo en todas sus etapas (Alexander, Arca, & Carpintero (2018).

(Miriam, Condori, 2013) de Cenzo y Robbins (2008), manifiesta que la capacitación es una experiencia de aprendizaje porque busca un cambio relativamente permanente en un individuo que mejorará su capacidad para desempeñarse en un puesto de trabajo. Normalmente se dice que la capacitación puede incluir cambios en las habilidades, conocimientos, las actitudes o la conducta.

Es estimular las cualidades personales de los empleados de manera que las mejoras que se lleven a cabo conduzcan hacia una mayor productividad en la organización.

(López, Choquehuanca, & Eliseo, 2017) Hoy en día las organizaciones buscan diversos métodos y estrategias para el logro de sus objetivos, sin embargo existen diferentes adversidades que dificultan a las empresas alcanzar el nivel propuesto de eficiencia y eficacia en el logro de sus actividades así como obtener la rentabilidad esperada en el ejercicio de sus operaciones, la cual es el principal objetivo que persiguen las organizaciones con fines de lucro ya que supone el beneficio obtenido sobre la inversión realizada. Esto tiene como uno de los principales factores, a que el manejo interno de los procedimientos y funciones así como los controles en la gestión de las organizaciones no son los correctos para el cumplimiento de metas y objetivos a nivel de empresa o de un área y esto no permite obtener los resultados esperados.

(Daza Izquierdo, 2016) El objetivo del presente estudio consiste en conocer el comportamiento del crecimiento empresarial y describir la rentabilidad, una de las primeras dificultades para este trabajo es que no existe unanimidad para determinar el concepto de crecimiento empresarial: existen diversidad de definiciones y varias causas para ello. En primer lugar, se presenta la dificultad de distinguir entre crecimiento y desarrollo.

(Monterrey & Sánchez (2017) Finalmente, una vez generados los pronósticos de rentabilidad por cada uno de los procedimientos anteriores, evaluaremos y compararemos de estos a través de los faltas de pronóstico cometidos por cada método, que serán la diferencia entre las rentabilidades reales y las pronosticadas,

tomadas tanto en valores directos como en valores absolutos. Será mejor aquel que posea un mayor contenido predictivo incremental, es decir, el que incurra en menores errores de pronóstico y, por consiguiente, arroje las estimaciones que mayores mejoras representen con respecto al método de paseo aleatorio que vamos a tomar como referencia básica.

(Académico & Contabilidad, 2017), dice que Zamora (2008) señala que:

La rentabilidad es la relación entre la utilidad y lo que se espera de inversión puesto que mide la efectividad de la gerencia de la empresa. Mediante las utilidades obtenidas a las ventas realizadas y utilización de las inversiones (p.57).

En la actualidad las MYPE en el sector transportes de autos colectivos viene afrontando una problemática singular a la falta de capacitación a su personal, lo que impide a que los microempresario no sean capaces de ser competitivos frente a otras ya grandes empresas que existen hoy en día, Los propietarios y/o Gerentes de estas MYPE deben invertir en capacitaciones porque gracias a esto se va a lograr un trabajo de manera eficiente, logrando así mayor rentabilidad y compromiso por parte de cada trabajador. Las MYPE deben tener un asesoramiento empresarial que les permita tener estrategias que les ayuden de una u otra forma a enfrentar estos nuevos cambios.

En el distrito de Cabanillas, Provincia de San Román, Departamento de Puno realizaremos el estudio de investigación, en el referido distrito existen otras empresas del sector transportes, el cual en estas MYPE no se sabe si reciben capacitaciones para su personal y si es que realmente están preparadas o son capaces para competir en el mercado.

Con relación al tema del presente proyecto, se ha llevado a cabo una investigación de este tipo de servicio, Para lo cual nos lleva, a plantear la siguiente interrogante del problema de esta investigación es: ¿Cuáles son las características de la capacitación y la rentabilidad de la MYPE rubro transportes de pasajeros interdistrital empresa colectivo de autos 14 de Marzo E.I.R.Ltda. Cabanillas 2017? Para dar respuesta al problema, se genera el siguiente objetivo general; Determinar las principales características de la capacitación y la rentabilidad de la MYPE rubro transportes de pasajeros interdistrital empresa colectivo de autos 14 de Marzo E.I.R.Ltda. Cabanillas 2017. Para obtener el objetivo general, se planteó los subsiguientes objetivos específicos; Determinar las principales características de la capacitación de la MYPE rubro transportes de pasajeros interdistrital empresa colectivo de autos 14 de Marzo E.I.R.Ltda. Cabanillas 2017. Determinar las principales características de la rentabilidad de la MYPE rubro transportes de pasajeros interdistrital empresa colectiva de autos 14 de Marzo E.I.R.Ltda. Cabanillas 2017.

De esta manera la justificación teórica se ha basado en las consideraciones que se ha tomado de diversos autores dando referencia a las variables en estudio: Capacitación y Rentabilidad; de esta manera se fundamenta con los antecedentes internacional, nacional y local, vinculados a las dos variables.

También se justifica metodológicamente porque se está aplicando la metodología científica, donde se emplean fuentes primarias y secundarias para la obtención de los datos, asimismo se ha precisado el tamaño de la población y muestra, donde se ha diseñado un cuestionario para el acumulo de información

Y de manera práctica se justifica la investigación, porque se realizara con el propósito de conseguir determinar las características de la capacitación y la rentabilidad en las MYPE rubro transporte colectivo de autos del Distrito de Cabanillas, Región Puno, globalmente informarse sobre las necesidades y medios de capacitación en las MYPE; así como las ventajas y estrategias para lograr la rentabilidad en las MYPE.

Por otro lado también económicamente se justifica porque permite mejorar la rentabilidad a los choferes a través de las capacitaciones, ya que es de suma importancia estas unidades económicas valoren en la capacitación, en búsqueda de una rentabilidad.

Así mismo la justificación social, se justifica porque permitirá la trascendencia de la investigación desde una experiencia personal, y ya sea utilizado en futuras investigaciones similares; donde se elaborará propuestas de mejora para la implementación de nuevas estrategias para la administración de las Micro Empresas permitiendo determinar las características de las MYPE del sector transportes, mejorando en cuanto a la capacitación y la rentabilidad lo cual consentirá a ser eficaz dentro del mercado y también a realizarse en otros sectores ya sea Local, Regional u otros ámbitos de nuestro país.

Se justifica metodológicamente que se llevó a cabo es la aplicación científica donde se emplearan fuentes primarias y secundarias para obtener los datos para los objetivos propuestos y resultados que darán posibles solución a la problemática, analizar e interpretaciones, planteando las conclusiones, basadas en los resultados, referencias bibliografías y teorías.

La presente investigación será de tipo descriptiva, de diseño no experimental ya que se dan en un contexto natural, será también de corte transversal porque se estimara la magnitud y las característica de la variable en un tiempo dado, a la vez donde se medirá la prevalencia de la exposición y del resultado en una sola ocasión temporal del efecto en una muestra poblacional. Utilizando la técnica para la recolección de información la encuesta y el instrumento se utilizó el cuestionario elaboradas con preguntas cerradas, de nivel cuantitativo, se analizara a una población y muestra de una MYPE del rubro transporte.

La finalidad de la investigación nos permitió conocer y darnos cuenta que la capacitación y rentabilidad en las MYPE cumple un rol importante ya que presta servicio, y beneficia a la población generando fuentes de trabajo y capacidad suficiente para el abastecimiento.

En resumen el esquema de la investigación está estructurada en los siguientes cinco capítulos:

- I. Introducción:** Es la estructura general, síntesis que inicia contextualizando los antecedentes, seguido el planteamiento del problema, objetivos, justificación, la metodología, finalidad, y el resumen de la investigación.
- II. Revisión de la literatura:** Consta de los antecedentes, seguido el marco teórico y también marco conceptual.
- III. Metodología:** Se menciona el tipo, nivel y diseño de la investigación, determinando la población y muestra, así como las técnicas e instrumentos para la recolección de datos.

- IV. Resultados:** Se encuentran y analizan los resultados de cada variable y dimensión.
- V. Conclusiones:** Se redactan las conclusiones de la investigación y se complementan las referencias bibliográficas y los anexos que respaldaran los resultados de la investigación.

II REVISION DE LA LITERATURA

2.1. Antecedentes de la investigación.

2.1.1. Internacional:

(Mecánica, Totoy, & Marcelo, 2015) Diseño de un sistema de control interno administrativo – financiero, para la escuela de capacitación de choferes profesionales san miguel de bolívar, provincia de bolívar. El presente Diseño de un Sistema de Control Interno Administrativo Financiero para la Escuela de Capacitación de Choferes Profesionales San Miguel de Bolívar, provincia de Bolívar, tiene la finalidad de mejorar la gestión administrativa y financiera a través de herramientas de control. Para el desarrollo del sistema se realizó cuestionarios de control interno mediante el COSO II lo que permitió conocer la situación de la escuela y proponer alternativas que coadyuve a potencializar factores que mejoren el control de procedimientos de la misma. Donde se encontró un inadecuado proceso en la contratación de proveedores, inexistencia de un plan de cuentas, contratación de personal sin mayores requerimientos de perfil, falta de comunicación. La presente propuesta permitirá que los procedimientos se manejen por medio de un sistema de control interno para todas las áreas, además de contar con una organización estructural y funcional definida, así el personal definirá su rol y funciones de acuerdo a su perfil profesional cuyo efecto se verá reflejado en el manejo interno de la institución y la atención al estudiante. Se recomienda aplicar el sistema propuesto, su impacto en cuanto a lo económico, social, se ha determinado como positivo, lo cual hace ver que mediante la ejecución del mismo se logrará mejorar la gestión administrativa y financiera de la institución.

(Manrique-joya, 2017) La deuda y su incidencia en la rentabilidad de las pymes de Boyacá, (Colombia). El presente artículo busca analizar la incidencia de la deuda en la rentabilidad de las pymes en el departamento de Boyacá, Colombia, para lo cual, se han planteado varias hipótesis tomando como elementos: el tamaño de la empresa, el activo o inmovilizado, el costo de capital y las ventas; aspectos que son comprobados a través de ratios financieros y contrastados teóricamente con las aportaciones de Modigliani y Miller, la teoría de trade off o equilibrio estático, la teoría de Myers y Majluf, entre otras. Dentro de los resultados encontrados, se pudo establecer que los niveles de deuda asumidos por las organizaciones tienen relación con el tamaño de la empresa, la rentabilidad, el costo de capital, el inmovilizado y constituyen bajo riesgo patrimonial. Se establece, además, que la tipología de las pequeñas empresas en la región está asociada con problemas de financiamiento, los cuales son inherentes a Pymes activas o reactivas, es decir, pequeñas organizaciones con bajos niveles de rentabilidad que sobreviven con decisiones de corto plazo.

2.1.2. Nacional

(Begazo de Bedoya, 2016) La Capacitación y su influencia en el desempeño laboral del personal de la procuraduría pública del RENIEC. El presente trabajo de investigación se concentra principalmente en evaluar de qué manera la capacitación influye en el desempeño laboral del personal de la Procuraduría Pública del Reniec, año 2015. Se utilizó el método el hipotético deductivo, el enfoque cuantitativo, con diseño No Experimental, tipo básico, una muestra de 49 profesionales que laboran en la Procuraduría Pública del Reniec en el año 2015, lo que permitió la aplicación del

modelo estadístico de regresión y correlación, se usó como instrumentos un cuestionario. Como el Valor p calculado es igual a 0.000 menor al valor teórico 0.05, se acepta que la capacitación influye en el desempeño laboral del personal de la Procuraduría Pública del Reniec, año 2015 y se tiene una correlación conjunta “R”, de 0.938.

(Reyes, 2015) La mejora continua y la rentabilidad de la empresa transporte Lamariño E.I.R.L Callao, 2017. El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo general determinar la relación que existe entre la mejora continua con la rentabilidad. La población estuvo conformada por 20 trabajadores por ello la muestra fue igual a la población ya que es pequeña. Como instrumento se usó el cuestionario, este estuvo conformado por 20 preguntas, estos resultados fueron procesados y analizados mediante el programa de estadístico SPSS, a través de ellos se pudo medir el nivel de confiabilidad de las preguntas mediante el Alfa de Cronbach, asimismo para medir la correlación de las variables se usó el estadístico inferencial Rho de Spearman. Finalmente se obtuvo resultados positivos ya que se determinó que si existe relación de la mejora continua con la rentabilidad en la empresa transporte Lamariño E.I.R.L. Callao, 2017.

2.1.3. Local

(EDSON, 2015) En la ciudad de Puno se considera a la microempresa industrial como la potencial dinamizadora de la economía de la zona, sin embargo, existen factores que influyen en la rentabilidad de las microempresas de confección textil el cual tiene un comportamiento cíclico. Para explicar el hecho estilizado antes

mencionado, se estima un modelo de función de rentabilidad a través del Método de Mínimos Cuadrados Ordinarios (MCO) para el periodo 2014, utilizando como instrumento a la encuesta. Los resultados del presente trabajo de investigación muestran que los niveles de rentabilidad de las microempresas de confección textil en la ciudad de Puno son del 46.72% en promedio anual, con una influencia negativa de los costos de producción (-0.06), al tipo de tecnología utilizada y al limitado acceso al financiamiento; es decir, el 84% de los microempresarios encuestados manifiestan que actualmente utilizan una tecnología tradicional o artesanal y el 70% tuvieron acceso para obtener un crédito. Sin embargo, en el modelo econométrico existe una relación directa o positiva entre el tipo de tecnología y los niveles de rentabilidad; es decir, el cambio a una tecnología moderna genera un aumento en el nivel de rentabilidad (0.07%). De igual manera un mayor acceso al financiamiento también genera aumento en el nivel de rentabilidad (0.14%) de las microempresas de confección textil en la ciudad de Puno.

(Fleeson, 2017) La capacitación de personal y el desempeño laboral en la clínica Puno sociedad de responsabilidad limitada periodo 2017. El propósito del presente trabajo de investigación titulado “la capacitación de personal y el desempeño laboral en la Clínica Puno Sociedad de Responsabilidad Limitada periodo 2017”, surge motivado e interesado en determinar el nivel de capacitación y Analizar cuáles son los factores que ayudan en el buen desempeño laboral para posteriormente dar algunos Proponer lineamientos que se puedan aplicar en las capacitaciones el objetivo Proponer lineamientos que contribuya a mejorar con el

desarrollo adecuado de la capacitación con la finalidad de incrementar el desempeño laboral de los trabajadores, en base a la determinación de los factores de si contribuye la capacitación de personal en el desempeño laboral de los trabajadores de la clínica puno. La metodología utilizada es el método científico inductivo, debe contener una serie de preguntas o ítems respecto a una o más variables a medir, el diseño es una investigación no experimental de diseño transversal o transaccional, ya que la obtención de los datos se realizó una sola vez después de todas las capacitaciones, las técnicas utilizadas son: La observación se fundamenta en la búsqueda del realismo y la interpretación del medio y la Encuesta que tendrá 14 Y también mediante una ficha de observación que tendrá 13 ítems. Las cuestiones aplicadas evalúan la capacitación y el desempeño laboral de los colaboradores de la Clínica Puno.

2.2. Bases Teóricas

2.2.1. Teorías de la capacitación:

Indico Arias, citado en (Orozco Francia, 2017), define a la capacitación como “el proceso para proporcionar competencias para un trabajo” (p. 498).

La autora de éste documento considera que la capacitación se ha convertido en una pieza clave en el diseño de nuevas y mejores estrategias para la gestión y orientación de las capacidades del talento humano en las empresas. Aunado a ello, la tecnología en constante cambio, requieren que los colaboradores perfeccionen permanentemente sus competencias, a fin de mejorar su desempeño laboral y calidad de vida. “La capacitación y el adiestramiento han tomado mucho impulso en México y desde 1978, las autoridades laborales le prestaron mayor atención, al grado tal de

reformar la Ley Federal del Trabajo en lo concerniente a este tema”. (Oliver, J., 2012, p. 47). Se resume que la capacitación deber ser la plataforma organizacional que propicie el desarrollo personal, profesional y laboral de los colaboradores en una empresa.

Por otra parte (Reyes, 2015) La capacitación es una de las funciones clave de la administración y desarrollo del personal en las organizaciones y, por consiguiente, debe operar de manera integrada con el resto de las funciones de este sistema. Lo anterior significa que la administración y el desarrollo del personal debe entenderse como un todo, en que las distintas funciones -incluida la capacitación- interactúan para mejorar el desempeño de las personas y la eficiencia de la organización. Existe un conjunto de herramientas básicas que se emplean en la administración y el desarrollo del personal de las organizaciones modernas, las cuales también pueden ser provechosamente utilizadas para la gestión de la capacitación; entre ellas, las principales son:

- a) las descripciones y especificaciones de los cargos.
- b) las especificaciones de los itinerarios de carrera interna.
- c) los manuales de organización, procedimientos y métodos de trabajo.
- d) el sistema de evaluación del desempeño y,
- e) los expedientes del personal.

Concepto de Capacitación

(Rosa et al., 2016) Capacitación, o desarrollo de personal, es toda actividad realizada en una organización, respondiendo a sus necesidades, que busca mejorar la actitud, conocimiento, habilidades o conductas de su personal. Concretamente, la capacitación busca perfeccionar al colaborador en su puesto de trabajo, en función a las necesidades de la empresa en un proceso estructurado, con metas bien definidas.

Impacto de la capacitación

La importancia de la capacitación y su evaluación de impacto comenzó a ser presentada, en un primer momento, en el sector académico y sus primeros estudios se desarrollaron en el ámbito de la economía laboral.

Modelos para la medición del impacto de la capacitación

Citado en (Orozco Francia, 2017) señala que las etapas de evaluación de un proceso de capacitación deben seguir los pasos siguientes (p. 20):

- Normas de evaluación.
- Examen anterior al curso o programas.
- Empleados capacitados.
- Examen posterior al curso.
- Transferencia al puesto.

Programas de capacitación

“Son los instrumentos de evaluación que permiten medir el impacto de la capacitación en la empresa objeto de estudio” (Orozco Francia, 2017, p.46).

Modelos de capacitación

Una teoría o modelo, constituye un sistema de conocimientos fidedignos sintetizados que ofrece una representación íntegra de las regularidades y concatenaciones esenciales de la realidad y que describe, explica y predice el funcionamiento de un conjunto determinado de sus componentes, siendo tanto una abstracción y un reflejo que produce la realidad.

Los factores que permiten establecer regularidades en los modelos para la capacitación en la empresa, se relaciona a:

Motivación al sujeto; Cualquier sistema cuyo objeto sea el ser humano, debe tener como premisa incentivar a éste a participar, pues de lo contrario el fracaso está asegurado.

Universalidad; el desarrollo de un modelo presupone su generalidad, aspecto que no siempre es posible alcanzar en toda su dimensión debido a la complejidad de los procesos o fenómenos que describe.

- Abarca a todos los miembros de la empresa.
- Proporciona los conocimientos que contribuya a mejorar el desempeño.
- Amplitud de visión, es común que los programas de capacitación, vistos en términos tradicionales, se dirijan sólo hacia aquellos aspectos

específicos que tienen que ver con la actividad directa del sujeto y el perfil empresarial.

- Promover el dominio de las tecnologías de avanzada, la innovación tecnológica es una característica del entorno actual.
- Promover la comunicación, uno de los riesgos que enfrenta la empresa contemporánea es la incomunicación.
- Proceso educativo a corto plazo que utiliza un procedimiento planeado, sistemático y organizado, mediante el cual el personal adquiere los conocimientos y habilidades técnicas necesarias para acrecentar la eficacia en el logro de las metas organizacionales. Es la adquisición de conocimientos técnicos, teóricos y prácticos que van a contribuir al desarrollo de individuos en el desempeño de una actividad.

El Proceso de Capacitación de Personal.

(Saravia, Cortada, & Echevoyen, 2016) El desarrollo de un programa de adiestramiento en un principio implica un gran esfuerzo y desafío para el servicio y para quienes trabajen en él, porque implica admitir que existe un problema y todos, o por lo menos parte de los funcionarios, se ven involucrados en el proceso de su resolución, ya sea como docentes o como alumnos. A modo de ejemplo, los problemas a solucionar con capacitación pueden referirse a dificultades en la calidad sanitaria del producto final, a la adquisición de nuevo equipo, a quejas realizadas por

los usuarios derivados de una atención inadecuada, o a la necesidad de méritos para obtener un ascenso, entre otros. Es así que la capacitación en servicio puede ser:

Un programa de orientación general para nuevos funcionarios, que tiene por objeto proporcionar al nuevo empleado la información que necesita a fin de trabajar con comodidad y eficacia en el servicio. Por lo general esta orientación transmite tres tipos de información:

- Un repaso de la historia de la institución, su finalidad, operación y producción o servicios, y de cómo el trabajo del empleado contribuye a satisfacer las necesidades de ella.
- Una presentación detallada de sus políticas, reglas de trabajo y presentaciones del personal.
- Información general sobre la rutina diaria de trabajo.
- Puede dirigirse a empleados que ya han desempeñado ese trabajo, a fin de mejorar su desempeño.
- Puede orientarse a la capacitación de empleados preparándolos para puestos de supervisión o desempeño en otras áreas o tareas.

Sus Indicadores son:

- **Control:** se define como supervisión y comprobación que se tiene mediante un proceso.
- **Aprendizaje:** se define como una acción y efecto mediante una práctica de progreso constante.

- **Resultados:** se define como la consecuencia que efectúa mediante el proceso productivo.
- **Productividad:** se define como la gravedad de producción mediante producción de un trabajo en ejecución.
- **Asertividad:** se define como la manera adecuada de comunicación en un área de contante rotación.
- **Conocimientos:** se define como entendimiento de la capacidad una personal con los años de labor diaria.
- **Evaluación:** se define como un parámetro que toma en cuenta a cada colaborador en su área de trabajo
- **Comportamiento:** se define como un acción que el colaborar opta para su desempeño diario.
- **Reacciones:** se define como una actitud tiene en su rutina mediante el proceso productivo.

Orientaciones de la capacitación

En cuanto a (Penagos Parra & Rodríguez Fonseca, 2016) Existen dos orientaciones de la capacitación muy influyente tanto para la empresa como para el trabajador, ambas de gran importancia para aumentar la productividad laboral. La primera es la capacitación específica, como una herramienta que puede utilizarse para dar soporte a los esfuerzos de construir negocios sustentables al pasar del cumplimiento a adoptar y a integrar factores sociales, ambientales y económicos a las estrategias de los negocios.

La segunda es la capacitación polivalente, que el trabajador recibe en su sección y adquiere conocimientos de toda la operación de la misma; se lleva a cabo bajo la supervisión del coordinador de área y sirve para trabajar no solo en esta organización, sino que también le será útil en caso de trabajar en otro lugar o en un puesto diferente. Entre los beneficios de la capacitación polivalente se tiene el que prepara a la gente para servir a la sociedad durante y después de su retiro; igualmente sirve para validar y fortalecer lo que las personas son y saben, para afianzar su seguridad en el hacer, para promover la paz, la autoestima, la capacidad para vivir, para ser feliz y productivo.

Importancia de la capacitación

Por otra parte (Fernández, Ramírez, & Díaz, 2008) citado en (Penagos Parra & Rodríguez Fonseca, 2016) Menciona que es muy importante la capacitación porque integra la organización gracias al diseño de planes como estrategia para el crecimiento y la competitividad; además, pensar en que es una inversión a corto y largo plazo benéfica para la organización y el empleado. Un plan de capacitación es un documento elaborado por la dirección de la empresa con el fin de asegurar la preparación de su personal por un período determinado; el plan se inscribe dentro de la estrategia de la empresa y debe contener: el público al que va dirigido, las acciones formativas necesarias, el presupuesto, los resultados esperados y como se evaluarán después de aplicados.

Beneficios de la capacitación

La globalización cada vez se convierte en un factor determinante debido a que para poder ser competitivos se tienen que desarrollar estrategias que estén acordes y al nivel de las demás empresas. La capacitación es una de las mejores inversiones en recursos humanos y una de las principales fuentes de bienestar para el personal y la organización; por eso las empresas y las personas deben ver la capacitación como una inversión que más adelante dará los resultados y metas esperados (Penagos Parra & Rodríguez Fonseca, 2016, p. 136).

La capacitación, base del desarrollo económico

No obstante (Penagos Parra & Rodríguez Fonseca, 2016) La capacitación de los recursos laborales incrementa la productividad nacional y crea un mercado más competitivo y atractivo para la inversión extranjera. El fortalecimiento de los mercados en las economías es uno de los objetivos que tiene la experiencia de la capacitación laboral, ya que la producción regional viene con una competitividad orientada principalmente a las exportaciones; lo anterior se sustenta a través del supuesto de que en el largo plazo favorecería la producción nacional (p. 137).

2.2.2. Teorías de la rentabilidad:

Para (Unitru, 2015) Rentabilidad es una noción que se aplica a toda acción económica en la que se movilizan unos medios, materiales, humanos y financieros con el fin de obtener unos resultados. En la literatura económica, aunque el término rentabilidad se utiliza de forma muy variada y son muchas las aproximaciones

doctrinales que inciden en una u otra faceta de la misma, en sentido general se denomina rentabilidad a la medida del rendimiento que en un determinado periodo de tiempo producen los capitales utilizados en el mismo. Esto supone la comparación entre la renta generada y los medios utilizados para obtenerla con el fin de permitir la elección entre alternativas o juzgar la eficiencia de las acciones realizadas, según que el análisis realizado sea a priori o a posteriori.

$$\text{Rentabilidad} = \frac{\text{Beneficio Periodo}}{\text{Capital Vendido}}$$

Análisis de la rentabilidad

Tal como menciona (Hernández Seminario, 2016) “Si una empresa es muy eficiente y eficaz en todo su proceso operativo, desde que inicia su producción hasta una venta o prestación de un servicio, se podría afirmar que tiene mucha capacidad y potencial para obtener utilidades. Entonces, para analizar la rentabilidad se debe concentrar primordialmente en la relación existente entre los resultados que se obtuvieron producto de las operaciones, tal como se presentan en los estados de resultados, y los recursos que se encuentran disponibles en la empresa, o la llamada inversión, las cuales se reflejan en el balance general”.

Tipos de Rentabilidad

Rentabilidad Económica

Así mismo (Unitru, 2015) 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. De aquí que,

según la opinión más extendida, la rentabilidad económica sea considerada como una medida de la capacidad de los activos de una empresa para generar valor con independencia de cómo han sido financiados, lo que permite la comparación de la rentabilidad entre empresas sin que la diferencia en las distintas estructuras financieras, puesta de manifiesto en el pago de intereses, afecte al valor de la rentabilidad.

$$Rentabilidad = \frac{Utilidad\ Neta}{Activo\ Total}$$

$$Rentabilidad\ del\ Activo = \frac{Utilidad\ Neta}{Activo\ Total}$$

Rentabilidad financiera

“Es la relación entre el beneficio después de intereses e impuestos y el patrimonio. La rentabilidad financiera o de los fondos propios, es el indicador de rentabilidad que los directivos buscan maximizar en interés de los propietarios” (Julca, Isabel; Prado, 2016).

- **Desperdicios:** Se llama desperdicio a cualquier ineficiencia en el uso de equipo, material, trabajo, o capital en cantidades que son consideradas como necesarias en la producción de una construcción. Incluye tanto la incidencia de material perdido y la ejecución de trabajo innecesario, lo que origina costos adicionales y no agrega valor al producto. El originar costos y no generar valor, es la base del concepto de desperdicio.

- **Productividad:** la relación entre la producción obtenida por un sistema de fabricación de bienes o servicios y los recursos utilizados para obtenerla.
- **Calidad:** Es el grado en el que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos.
- **Recursos:** Es una fuente o suministro del cual se produce un beneficio.
- **Procesos:** Es un conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que al interactuar transforman elementos de entrada y los convierten en resultados.
- **Actividades:** Es el conjunto de acciones que se llevan a cabo para cumplir las metas de un programa o subprograma de operación, que consiste en la ejecución de ciertos procesos.
- **Valor añadido:** Entendemos por valor añadido el aumento de riqueza generada por la actividad de una empresa en el período considerado, la cual se mide por la diferencia entre el valor de la producción de bienes y servicios y el valor de compra de las adquisiciones exteriores.
- **Flexibilidad:** Es la habilidad de la empresa para desplegar y replegar de forma eficiente y eficaz sus recursos en respuesta a condiciones cambiantes.
- **Producción:** Proceso por medio del cual se crean los bienes y servicios económicos. Es la actividad principal de cualquier sistema económico que está organizado precisamente para producir, distribuir

y consumir los bienes y servicios necesarios para la satisfacción de las necesidades humanas.

- **Eficiencia:** significa utilización correcta de los recursos (medios de producción) disponibles. Puede definirse mediante la ecuación $E=P/R$, donde P son los productos resultantes y R los recursos utilizados
- **Coste:** es el valor monetario que una empresa ha invertido para producir algo, un producto o servicio.
- **Lean Manufacturing:** Es una filosofía de gestión enfocada a la reducción de los 7 tipos de "desperdicios" (sobreproducción, tiempo de espera, transporte, exceso de procesado, inventario, movimiento y defectos) en productos manufacturados. Eliminando el despilfarro, la calidad mejora y el tiempo de producción y el costo, se reducen.
- **Producción ajustada:** La producción ajustada es una metodología de negocios de mejora continua basada en el Sistema de Producción de Toyota (TPS por sus siglas en inglés). Las empresas que intentan la gestión ajustada hallan que las metodologías no transforman en sí la situación. Las metodologías sirven para empezar, pero para realmente trabajar bajo este concepto, los empleados deben creer firmemente que esa es la manera de hacer negocios de manera diaria, de acuerdo con los editores de "Lean Culture".
- **Eficacia:** Es la capacidad de alcanzar el efecto que espera o se desea tras la realización de una acción.

- **Cadena de valor:** La cadena de valor de Porter es una herramienta de gestión desarrollada por el profesor e investigador Michael Porter, que permite realizar un análisis interno de una empresa, a través de su desagregación en sus principales actividades generadoras de valor.
- **Beneficios económicos:** El beneficio económico (también denominado utilidades) es un término utilizado para designar la ganancia que se obtiene de un proceso o actividad económica (Julca, Isabel; Prado, 2016, p. 27).

Rentabilidad del capital propio

Es el beneficio neto obtenido por los propietarios por cada unidad monetaria de capital invertida en la empresa. Es la rentabilidad de los socios o propietarios de la empresa (Julca, Isabel; Prado, 2016, p. 24) .

$$Rentabilidad\ Financiera = \frac{Beneficio\ Neto}{Patrimonio\ Neto}$$

Los indicadores o ratios financieros se separan en los siguientes segmentos:

- **Índices de Rentabilidad:** Este índice permite analizar la rentabilidad de una empresa en función a las inversiones que esta realiza con relación a sus ganancias e Ingresos.
- **Índices de Solvencia:** Mide que tan capaz es una empresa de cubrir sus deudas en el corto plazo, mientras mayor sea este, mayor será su capacidad de pago.

- **Índices de Liquidez:** Estos miden que tan capaces y que tan rápido realiza una empresa la conversión de bienes en dinero, y que tan eficaces son en la obtención de dinero.
- **Índices de Endeudamiento:** Mide la proporción de financiamiento hecho por terceros con respecto a los dueños de la empresa (De Administración et al., 2016).

2.2.3. Teorías de las MYPE:

(Reyes, 2015) La definición de MYPE se estableció en el artículo 2 de la Ley N° 28015, Ley de Promoción y Formalización de la Micro y Pequeña Empresa. El Texto Único Ordenado de la Ley de Promoción de la Competitividad, Formalización y Desarrollo de la Micro y Pequeña Empresa y del Acceso al Empleo Decente, Ley MYPE, mantiene dicha definición: “unidad económica constituida por una persona natural o jurídica, bajo cualquier forma de organización o gestión empresarial contemplada en la legislación vigente, que tiene como objeto desarrollar actividades de extracción, transformación, producción, comercialización de bienes o prestación de servicios.” (D.S. N° 007-2008-TR, 2008, art. 4).

Asimismo (Reyes, 2015) En el año 2013, se promulga la Ley N° 30056, también llamada Ley MI MYPE. Entre los cambios, se deja de considerar el número de trabajadores como característica y se incluye a las medianas empresas. A partir de ese momento, las MYPE solo se caracterizan por las ventas anuales (medidas en UIT). Por lo tanto, la microempresa se caracteriza por tener ventas anuales de hasta 150 UIT, la pequeña empresa con ventas anuales mayores de 150 UIT y 1,700 UIT

como máximo, y la mediana empresa ventas anuales mayores de 1,700 UIT hasta 2,300 UIT (Ley N° 30056, 2013, art. 5). Así mismo, aumentó el valor de una UIT. “Durante el año 2013, el valor de la Unidad Impositiva Tributaria (UIT) como índice de referencia en normas tributarias será de Tres Mil Setecientos y 00/100 Nuevos Soles (S/. 3 700,00).” (D.S. N° 233-2011-EF, 2012, art. 1).

a) Microempresas:

- **Número Total de Trabajadores:** Ya no se exige número máximo de trabajadores.
- **Niveles de Ventas Anuales:** Hasta un monto máximo de 150 UIT. Se entienden por ventas anuales los ingresos brutos generados en un ejercicio fiscal (de Andreani & Andrea, 2015).

b) Pequeña Empresa:

- **Número Total de Trabajadores:** Ya no se exige número máximo de trabajadores.
- **Niveles de Ventas Anuales:** Ventas anuales superiores a 150 UIT y hasta un monto máximo de 1700 UIT (de Andreani & Andrea, 2015).

III. HIPÓTESIS

Según Fernández Sampieri (2016), las investigaciones de tipo descriptivas enumeran las propiedades de los fenómenos estudiados, por lo tanto no es establecer hipótesis, dado que se trata solo de mencionar las características de la situación problemática.

IV . METODOLOGÍA

4.1. Diseño de la Investigación.

El diseño es no experimental porque sólo se observó el comportamiento de las variables sin realizar modificaciones en las mismas (Noé Amato, 2015). La herramienta seleccionada para el desarrollo de la investigación es el estudio de casos por las cualidades propias del tema problema de investigación.

Como indica Martínez Carazo citado en (Noé Amato, 2015) las investigaciones que utilizan el estudio de casos pueden ser descriptivas si se pretende identificar y describir los distintos factores que influyen en el fenómeno estudiado, siendo de corte transversal ya medirá a la vez la prevalencia de la exposición en una sola ocasión, siendo en efecto la muestra poblacional en un solo momento temporal.

El nivel es cuantitativo porque se evaluara mediante gráficos y estadísticas, lo cual nos permitirá obtener resultados de los puntos más resaltantes a evaluar, es por ello que se trabajará con una población de 51 trabajadores, constituido por 1 MYPE rubro Transporte de pasajeros interdistrital de Cabanillas, para lo cual se utilizara un instrumento para lograr recopilar información como lo es la encuesta, aplicada a cada uno de los trabajadores de las MYPE rubro Transporte de pasajeros interdistrital de Cabanillas. Y trata de determinar la fuerza de asociación o correlación entre las dimensiones, la generalización y objetivación de los resultados a través de una muestra para hacer inferencia a una población de la cual toda muestra procede.

(Noé Amato, 2015) Dentro de los métodos que se reconocen para una investigación científica en la administración, como el histórico, descriptivo, correlacional, causal-comparativo y experimental, en esta investigación se realiza un

análisis de tipo descriptivo. Ya que se refiere a la recolección de datos de las MYPE y sus dimensiones Capacitación y Rentabilidad, llegando a conocer situaciones, costumbres y actitudes, describiendo objetos, personas y procesos de la elaboración de una investigación.

4.2. Población y Muestra

- **Población**

La población de esta investigación estará conformada por 51 unidades de transporte de la MYPE 14 de Marzo E.I.R.Ltda. Del distrito de Cabanillas, quienes brindan servicio de transporte de pasajeros en autos colectivos, de Cabanillas a Juliaca y viceversa.

- **Muestra**

Para la muestra utilizaremos el muestreo no probabilístico. Por conveniencia o intencional porque: porque no se hará en base a fórmulas ni probabilidades si no de acuerdo al criterio y toma de decisiones del investigador y conveniencia se tomó la totalidad de 51 propietarios de las unidades de transporte que brindan servicio interdistrital del distrito de Cabanillas a Juliaca, viceversa para obtener una información con datos más válidos, coherentes y realistas, de la MYPE 14 de Marzo E.I.R.Ltda.

4.3. Definición y operacionalización de variables e indicadores

Variable	Definición	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición Nominal
MYPE Transporte de Pasajeros	(Reyes, 2015) En el año 2013, se promulga la Ley N° 30056, también llamada Ley MI MYPE.	Capacitación	¿Considera de suma importancia la capacitación dentro de su empresa?	SI NO
			¿Considera que invertir en capacitación mejorara la labor realizada por los trabajadores?	SI NO
			¿Cree Ud. necesaria la capacitación en su área de trabajo?	SI NO
			¿Ha recibido cursos de capacitación de acuerdo a las necesidades por parte de la empresa?	SI NO
			¿Cree que la capacitación mejora las habilidades de los trabajadores?	SI NO
			¿Recibió Ud. alguna vez capacitación por parte de la empresa?	SI NO
		Rentabilidad	¿Tiene Ud. conocimiento acerca de la rentabilidad?	SI NO
			¿Ha recibido capacitación acerca de la rentabilidad?	SI NO
			¿Cree usted que la rentabilidad de su empresa ha mejorado en los dos últimos años?	SI NO
			¿Cree usted que la capacitación mejora la rentabilidad en su empresa?	SI NO

4.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.

Los datos primarios se recolectaron a través de entrevistas teniendo en cuenta que “dos de las utilidades principales del estudio de casos son las descripciones y las interpretaciones que se obtienen de otras personas. ...La entrevista es el cauce principal para llegar a las realidades múltiples” tal como menciona Stake, citado en (Noé Amato, 2015). Además, se recolectó información adicional a través de la observación directa y la revisión de documentos y datos en las empresas. Estos instrumentos de relevamiento son los recomendados para el tipo de investigación seleccionado. Se llevaron a cabo entrevistas personales semi-estructuradas teniendo como base una guía de preguntas específicas pero con libertad de introducir preguntas adicionales cuando se deseaba mayor precisión de algún dato o concepto. Las mismas se dispensaron al gerente encargado del área de sustentabilidad o responsable de la organización.

- 1. Técnica:** Se utilizó la encuesta que rebusca, recauda datos por medio de un cuestionario, con preguntas cerradas.
- 2. Instrumento:** Para la lista de cotejo se utiliza normalmente el cuestionario complementando con la guía de expectación, el test. Donde se utilizó el cuestionario, para recojo de datos.
- 3. Ficha:** Instrumentos de llenado de previamente estructuradas sobre aspectos esenciales referidos a las características de la capacitación y servicio.

4. **El cuaderno de notas:** Libreta en la que se anota toda la información recaudada.
5. **El diario de campo:** Se maneja para recaudar información, sucesos cotidianos observados en la investigación de campo, a través de fotografías y grabaciones.

5.1. Plan de análisis.

Para el acopio de datos se efectuaron coordinaciones con el representante de la MYPE del rubro transportes, para lograr la autorización y poder contactar con los trabajadores y realizar la encuesta, los cuales estarán debidamente validados por el juicio de tres expertos.

Una vez recaudado los datos a través de la aplicación de encuestas se continuo a ingresarlos a la base de datos para la elaboración y ser procesados haciendo uso del Microsoft Excel para luego pasar la información al SPSS Statistics 22.0, con el que se elaboraron las tablas y figuras.

El presente estudio de investigación cumple un método de análisis posterior a la recopilación de los datos, según la tabulación y presentación en tablas y figuras, dichos resultados responden a los objetivos trazados por la investigación. Donde se empleó estadística descriptiva, calculando las frecuencias y porcentajes.

Los resultados se presentan en tablas de distribución de frecuencias absolutas y porcentuales (%) concernientes con figuras estadísticas. En el cual se pasó a realizar un análisis descriptivo de las dimensiones en estudio.

5.2. Matriz de Consistencia.

PROBLEMA	OBJETIVOS	DIMENSIONES	UNIVERSO Y MUESTRA	METODOLOGÍA
¿Cuáles son las características de la capacitación y la rentabilidad de la MYPE rubro transportes de pasajeros interdistrital empresa colectivo de autos 14 de Marzo E.I.R.Ltda. Cabanillas 2017?	<p>Objetivo General; Determinar las principales características de la capacitación y la rentabilidad de la MYPE rubro transportes de pasajeros interdistrital empresa colectivo de autos 14 de Marzo E.I.R.Ltda. Cabanillas 2017.</p> <p>Objetivos Específicos; Determinar las principales características de la capacitación de la MYPE rubro transportes de pasajeros interdistrital empresa colectivo de autos 14 de Marzo E.I.R.Ltda. Cabanillas 2017.</p> <p>Determinar las principales características de la rentabilidad de la MYPE rubro transportes de pasajeros interdistrital empresa colectiva de autos 14 de Marzo E.I.R.Ltda. Cabanillas 2017.</p>	<p>Capacitación Concepto de Capacitación (Rosa et al., 2016) Capacitación, o desarrollo de personal, es toda actividad realizada en una organización, respondiendo a sus necesidades, que busca mejorar la actitud, conocimiento, habilidades o conductas de su personal. Concretamente, la capacitación busca perfeccionar al colaborador en su puesto de trabajo, en función a las necesidades de la empresa en un proceso estructurado, con metas bien definidas.</p> <p>Rentabilidad Para (Unitru, 2015) Rentabilidad es una noción que se aplica a toda acción económica en la que se movilizan unos medios, materiales, humanos y financieros con el fin de obtener unos resultados.</p>	<p>Población La población de esta investigación estará conformada por 51 unidades de transporte de la MYPE 14 de Marzo E.I.R.Ltda. Del distrito de Cabanillas.</p> <p>Muestra Para la muestra utilizaremos el muestreo no probabilístico. Por conveniencia o intencional porque: porque no se hará en base a fórmulas ni probabilidades si no de acuerdo al criterio y toma de decisiones del investigador y conveniencia se tomó la totalidad de 51 propietarios de las unidades de transporte que brindan servicio</p>	<p>Diseño de la Investigación: Es no experimental porque sólo se observó el comportamiento de las variables.</p> <p>Nivel de investigación: El nivel es cuantitativo porque se evaluara mediante gráficos y estadísticas.</p> <p>Método de Investigación: Es investigación científica.</p> <p>TÉCNICAS La encuesta/entrevista.</p> <p>INSTRUMENTO Cuestionario</p>

5.3. Principios Éticos.

En la investigación se consideró la autenticidad de resultados, en cualquier espacio, suceso, así se acudió al mayor número permitido de fuentes, para un mejor discernimiento de los hechos. Respetando la propiedad intelectual de los autores, la privacidad, protegiéndose la identidad de los personajes que participan en el estudio. Asimismo, se rechazarán las conclusiones separatistas, maniobradas. Por tanto la investigación se realizara con criterios personales, con virtud intelectual, moralidad, pluralismo y compromiso social.

(Sanromán, González, & Villa, 2015) Una cultura de ética en la aplicación del derecho nos dará la clave para que nuestros logros sean materiales y tangibles, ya que ambos son de gran importancia para la actualidad, y tienen una relación estrecha, e incluso en cualquier época de la vida nos enfrentamos con el derecho y la ética ya que sin ésta última la persona no podrá vivir dignamente en sociedad.

1. Profesionalidad:

Es la ética con uno mismos, capacidad de responsabilidad, conducta, formación incesante, persistencia e interés.

2. Confianza

Es la de seguridad de una persona segura que se tiene hacia otra persona, cuando se confía en otro, pudiendo predecir sus acciones y conductas, la confianza abrevia siendo las relaciones sociales.

3. Veracidad:

Es la cualidad donde uno es verdadero o veraz, y esta conformado con la verdad y concuerda con el valor moral auténtico que investiga la verdad.

V RESULTADOS

6.1. Resultados

5.1.1. Capacitación

Tabla 1 ¿Considera que invertir en capacitación mejorara la labor realizada por los trabajadores?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	35	68,6	68,6	68,6
	No	16	31,4	31,4	100,0
	Total	51	100,0	100,0	

Fuente: Del Cuestionario Aplicado

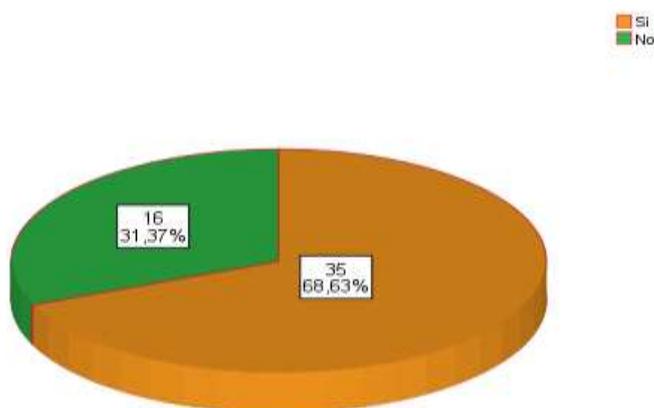


Figura 1 ¿Considera que invertir en capacitación mejorara la labor realizada por los trabajadores?

Fuente: De la Tabla N°01

Interpretación

En la tabla N°01 y figura N°01. Respecto a la pregunta. Se observó que del 100% 35 trabajadores respondieron “SI”, el cual representa 68.6%, 16 trabajadores respondieron “No” el cual representa 31.4%.

Tabla 2 ¿Considera que invertir en capacitación mejorara la labor realizada por los trabajadores?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	33	64,7	64,7	64,7
	No	18	35,3	35,3	100,0
Total		51	100,0	100,0	

Fuente: Del Cuestionario Aplicado

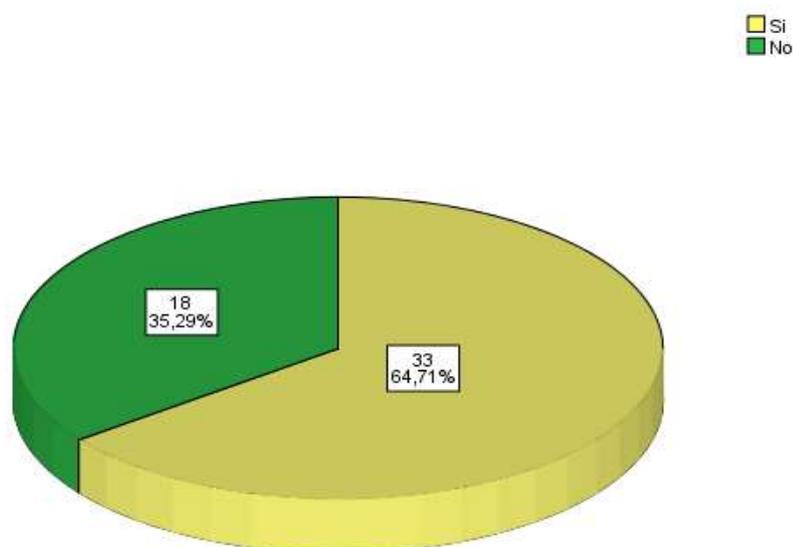


Figura 2 ¿Considera que invertir en capacitación mejorara la labor realizada por los trabajadores?

Fuente: De la Tabla N°02

Interpretación

En la tabla N°02 y figura N°02. Respecto a la pregunta. Se observó que del 100%, 33 trabajadores respondieron “SI”, el cual representa 64,7%, 18 trabajadores respondieron “No” el cual representa 35,3%.

Tabla 3 ¿Cree Ud. necesaria la capacitación en su área de trabajo?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	39	76,5	76,5	76,5
	No	12	23,5	23,5	100,0
	Total	51	100,0	100,0	

Fuente: Del Cuestionario Aplicado

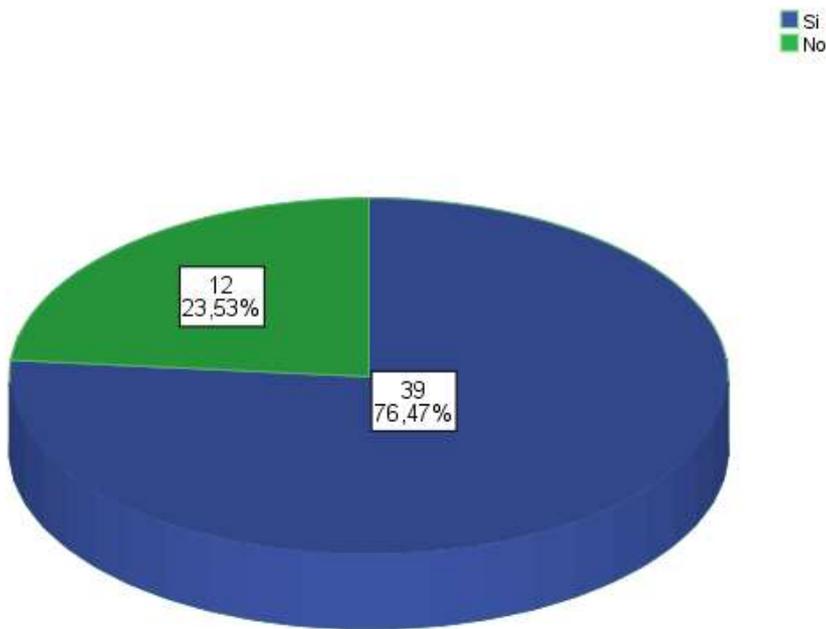


Figura 3 ¿Cree Ud. necesaria la capacitación en su área de trabajo?

Fuente: De la Tabla N°03

Interpretación

En la tabla N°03 y figura N°03. Respecto a la pregunta. Se observó que del 100%, 39 trabajadores respondieron “SI”, el cual representa 76,5%, 12 trabajadores respondieron “No” el cual representa 23,5%.

Tabla 4 ¿Ha recibido cursos de capacitación de acuerdo a las necesidades por parte de la empresa?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	20	39,2	39,2	39,2
	No	31	60,8	60,8	100,0
	Total	51	100,0	100,0	

Fuente: Del Cuestionario Aplicado

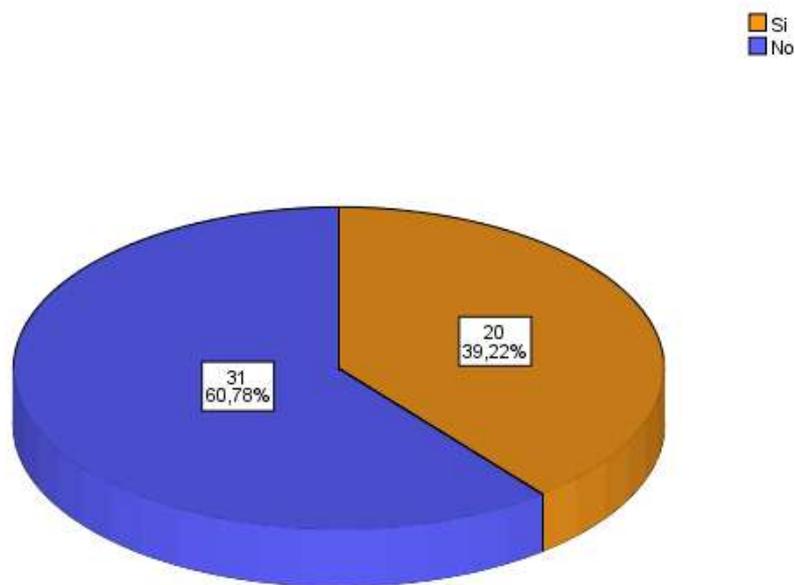


Figura 4 ¿Ha recibido cursos de capacitación de acuerdo a las necesidades por parte de la empresa?

Fuente: De la Tabla N°04

Interpretación

En la tabla N°04 y figura N°04. Respecto a la pregunta. Se observó que del 100%, 20 trabajadores respondieron “SI”, el cual representa 39,2%, 31 trabajadores respondieron “No” el cual representa 60,8%.

Tabla 5 ¿Cree que la capacitación mejora las habilidades de los trabajadores?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	27	52,9	52,9	52,9
	No	24	47,1	47,1	100,0
	Total	51	100,0	100,0	

Fuente: Del Cuestionario Aplicado

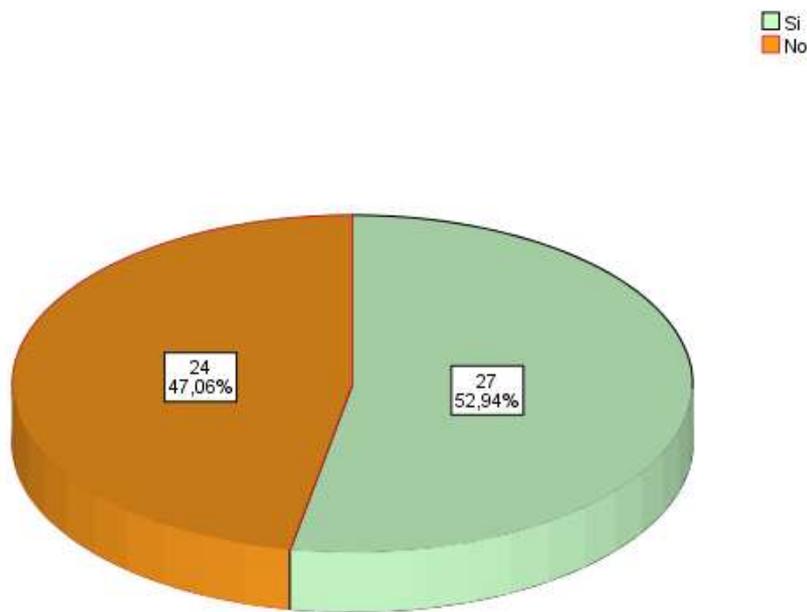


Figura 5 ¿Cree que la capacitación mejora las habilidades de los trabajadores?

Fuente: De la Tabla N°05

Interpretación

En la tabla N°05 y figura N°05. Respecto a la pregunta. Se observó que del 100%, 27 trabajadores respondieron “SI”, el cual representa 52,9%, 24 trabajadores respondieron “No” el cual representa 47,1%.

Tabla 6 ¿Recibió Ud. alguna vez capacitación por parte de la empresa?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	30	58,8	58,8	58,8
	No	21	41,2	41,2	100,0
	Total	51	100,0	100,0	

Fuente: Del Cuestionario Aplicado

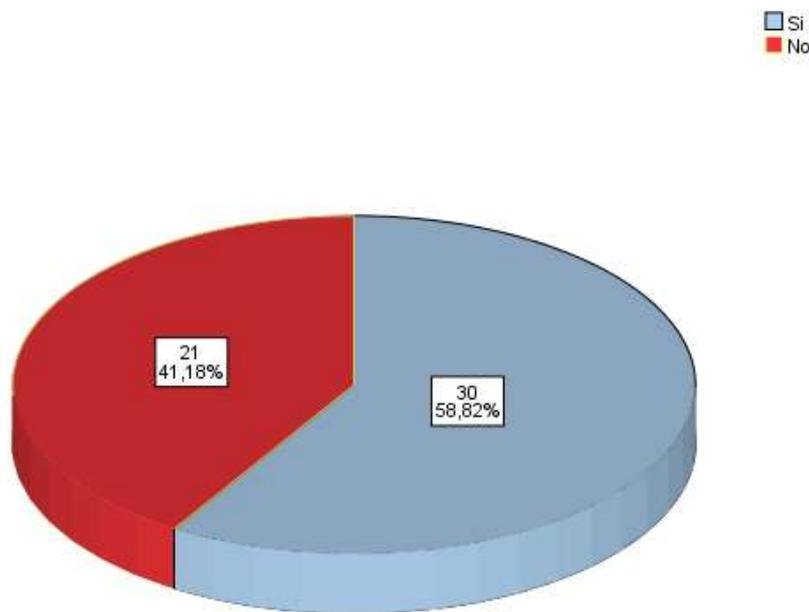


Figura 6 ¿Recibió Ud. alguna vez capacitación por parte de la empresa?

Fuente: De la Tabla N°06

Interpretación

En la tabla N°06 y figura N°06. Respecto a la pregunta. Se observó que del 100%, 30 trabajadores respondieron “SI”, el cual representa 58,8%, 21 trabajadores respondieron “No” el cual representa 41,2%.

5.1.2. Rentabilidad

Tabla 7 ¿Tiene Ud. conocimiento acerca de la rentabilidad?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	34	66,7	66,7	66,7
	No	17	33,3	33,3	100,0
	Total	51	100,0	100,0	

Fuente: Del Cuestionario Aplicado

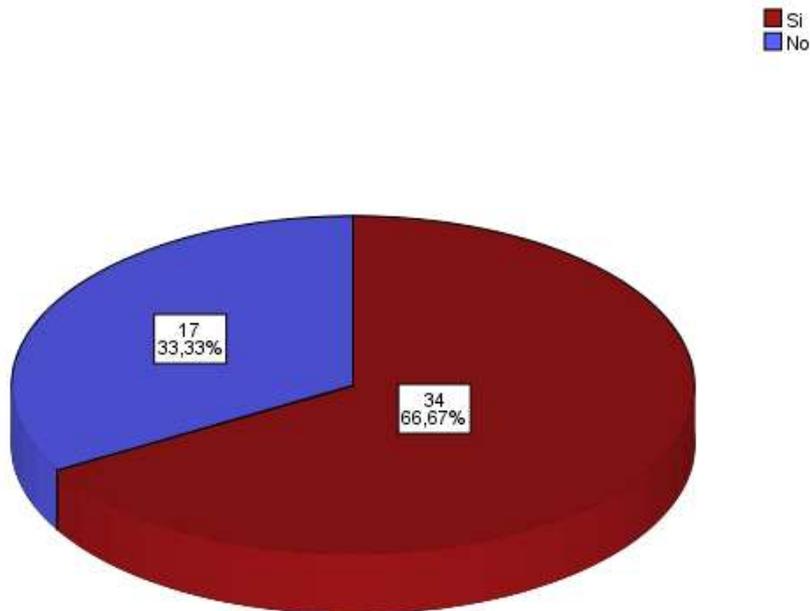


Figura 7 ¿Tiene Ud. conocimiento acerca de la rentabilidad?

Fuente: De la Tabla N°07

Interpretación

En la tabla N°07 y figura N°07. Respecto a la pregunta. Se observó que del 100%, 34 trabajadores respondieron "SI", el cual representa 66,7%, 17 trabajadores respondieron "No" el cual representa 47,1%.

Tabla 8 ¿Ha recibido capacitación acerca de la rentabilidad?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	31	60,8	60,8	60,8
	No	20	39,2	39,2	100,0
	Total	51	100,0	100,0	

Fuente: Del Cuestionario Aplicado

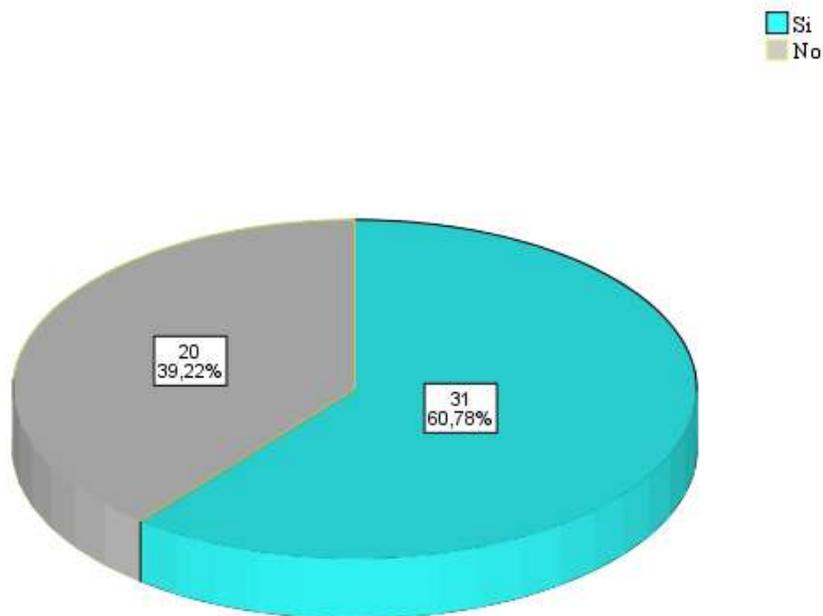


Figura 8 ¿Ha recibido capacitación acerca de la rentabilidad?

Fuente: De la Tabla N°08

Interpretación

En la tabla N°08 y figura N°08. Respecto a la pregunta. Se observó que del 100%, 31 trabajadores respondieron "SI", el cual representa 60,8%, 20 trabajadores respondieron "No" el cual representa 39,2%.

Tabla 9 ¿Cree usted que la rentabilidad de su empresa ha mejorado en los dos últimos años?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	42	82,4	82,4	82,4
	No	9	17,6	17,6	100,0
Total		51	100,0	100,0	

Fuente: Del Cuestionario Aplicado

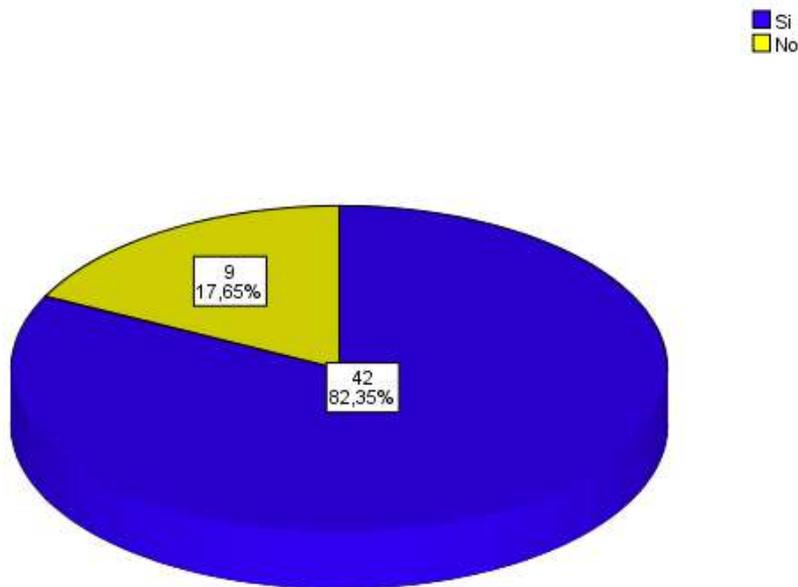


Figura 9 ¿Cree usted que la rentabilidad de su empresa ha mejorado en los dos últimos años?

Fuente: De la Tabla N°09

Interpretación

En la tabla N°09 y figura N°09. Respecto a la pregunta. Se observó que del 100%, 42 trabajadores respondieron “SI”, el cual representa 82,4%, 09 trabajadores respondieron “No” el cual representa 17,6%.

Tabla 10 ¿Cree usted que la capacitación mejora la rentabilidad en su empresa?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	30	58,8	58,8	58,8
	No	21	41,2	41,2	100,0
	Total	51	100,0	100,0	

Fuente: Del Cuestionario Aplicado

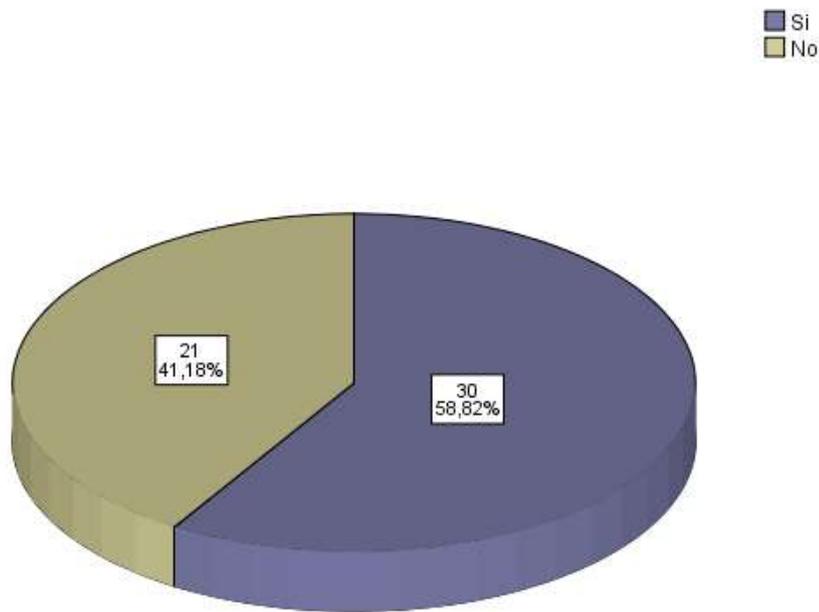


Figura 10 ¿Cree usted que la capacitación mejora la rentabilidad en su empresa?

Fuente: De la Tabla N°10

Interpretación

En la tabla N°10 y figura N°10. Respecto a la pregunta. Se observó que del 100%, 30 trabajadores respondieron “SI”, el cual representa 58,8%, 21 trabajadores respondieron “No” el cual representa 41,2%.

6.2. Análisis de Resultados

Tal como se delimitaron en el marco teórico de este proyecto de investigación, las dimensiones de las MYPE, capacitación y la rentabilidad rubro transportes, nos planteamos el objetivo Determinar las principales características de la capacitación y la rentabilidad de la MYPE rubro transportes de pasajeros interdistrital empresa colectivo de autos 14 de Marzo E.I.R.Ltda. Cabanillas 2017; es por ello que se les formuló a los trabajadores globalmente y con dueño de dicha MYPE el instrumento, donde se ultimó lo siguiente:

En la tabla N°01 y figura N°01. Respecto a la pregunta. Se observó que del 100% 35 trabajadores respondieron “SI”, el cual representa 68.6%, 16 trabajadores respondieron “No” el cual representa 31.4%.

En la tabla N°02 y figura N°02. Respecto a la pregunta. Se observó que del 100%, 33 trabajadores respondieron “SI”, el cual representa 64,7%, 18 trabajadores respondieron “No” el cual representa 35,3%.

En la tabla N°03 y figura N°03. Respecto a la pregunta. Se observó que del 100%, 39 trabajadores respondieron “SI”, el cual representa 76,5%, 12 trabajadores respondieron “No” el cual representa 23,5%.

En la tabla N°04 y figura N°04. Respecto a la pregunta. Se observó que del 100%, 20 trabajadores respondieron “SI”, el cual representa 39,2%, 31 trabajadores respondieron “No” el cual representa 60,8%.

En la tabla N°05 y figura N°05. Respecto a la pregunta. Se observó que del 100%, 27 trabajadores respondieron “SI”, el cual representa 52,9%, 24 trabajadores respondieron “No” el cual representa 47,1%.

En la tabla N°06 y figura N°06. Respecto a la pregunta. Se observó que del 100%, 30 trabajadores respondieron “SI”, el cual representa 58,8%, 21 trabajadores respondieron “No” el cual representa 41,2%.

En la tabla N°07 y figura N°07. Respecto a la pregunta. Se observó que del 100%, 34 trabajadores respondieron “SI”, el cual representa 66,7%, 17 trabajadores respondieron “No” el cual representa 47,1%.

En la tabla N°08 y figura N°08. Respecto a la pregunta. Se observó que del 100%, 31 trabajadores respondieron “SI”, el cual representa 60,8%, 20 trabajadores respondieron “No” el cual representa 39,2%.

En la tabla N°09 y figura N°09. Respecto a la pregunta. Se observó que del 100%, 42 trabajadores respondieron “SI”, el cual representa 82,4%, 09 trabajadores respondieron “No” el cual representa 17,6%.

En la tabla N°10 y figura N°10. Respecto a la pregunta. Se observó que del 100%, 30 trabajadores respondieron “SI”, el cual representa 58,8%, 21 trabajadores respondieron “No” el cual representa 41,2%.

VI. CONCLUSIONES

Referente a la determinación de los objetivos de la capacitación y rentabilidad en la MYPE 14 de Marzo rubro transporte colectivo de pasajeros del distrito de Cabanillas a Juliaca, el Gerente y dueño, en su mayoría cuenta con estándares de desempeño y determina que habilidades y actitudes se necesitan para capacitar a los trabajadores, también procesos de trabajo dentro de la empresa, el propietario realiza una evaluación antes para planificar las capacitaciones, buscan que la capacitación guarde relación con las metas u objetivos de la MYPE realizando retroalimentación posterior a las capacitaciones.

Según los resultados se concluye que los trabajadores reciben capacitación de tipo formal, apropiado a las tareas que se realiza y de acuerdo a la operatividad de la empresa, se realizan la tarea de capacitación básica a los trabajadores motivándoles al mejor desarrollo de sus actividades.

Se concluye también que en los campos de la aplicación de las capacitaciones se brinda información a aquel personal que recién ingresa a laborar, con respecto a los enfoques de la capacitación y rentabilidad.

Respecto a la rentabilidad se concluye que las empresa de transportes en estudio es rentable ya que en el Distrito de Cabanillas es muy frecuentada por la población siendo trabajadores, estudiantes, docentes, etc. que hacen uso de este servicio para dirigirse a sus diferentes labores y visitas al lugar, los colaboradores si consideran importante el aporte de la capacitación en la obtención de las ganancias ya aporta al aumento de utilidades, siendo de interés para el propietario y los trabajadores por que buscan maximización en su rentabilidad.

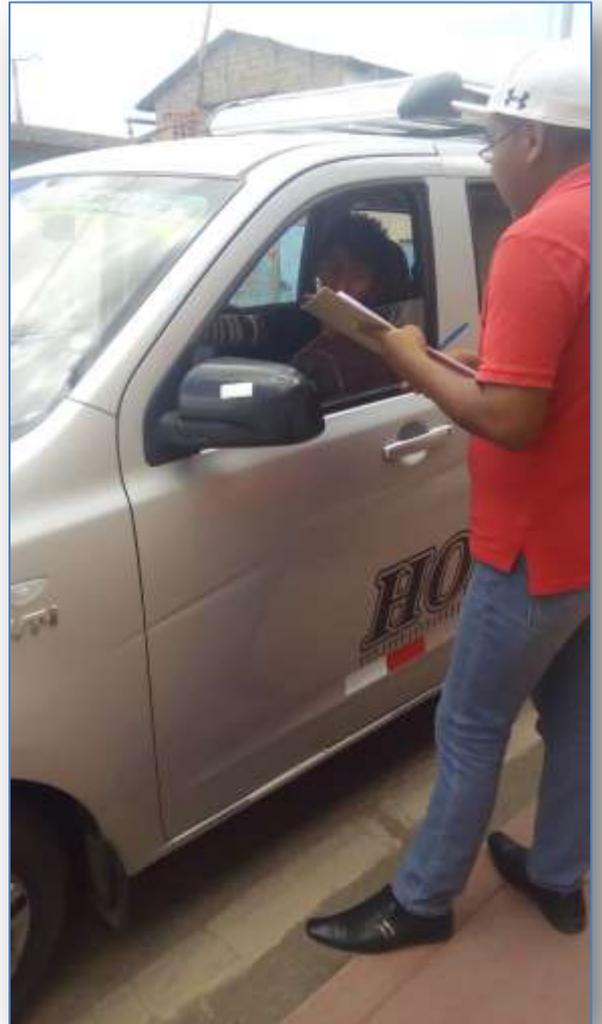
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Académico, E., & Contabilidad, P. D. E. (2017). No Title. *Control Interno Y Su Incidencia En La Rentabilidad de La Empresa de Transporte Y Turismo Universo E.I.R.L - Trujillo, En Los Años 2015-2016.*
- Alexander, A., Arca, A., & Carpintero López, S. (2018). Concesión Del Tranvía De Huancayo.
- Begazo de Bedoya, L. H. (2016). La Capacitación y su Influencia en el Desempeño Laboral del Personal de la Procuraduría Pública del RENIEC. *Universidad Cesar Vallejo*. Retrieved from http://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UCVV_7890ee84e73288aefc152c8c29c841e4/Description#tabnav
- Daza Izquierdo, J. (2016). Crecimiento y rentabilidad empresarial en el sector industrial brasileño. *Contaduria Y Administracion*, 61(2), 266–282. <https://doi.org/10.1016/j.cya.2015.12.001>
- De Administración, C., En, L., Autor, A., Cristhian, B., Sánchez, S., Jessenia, B., ... Trujillo -Perú, A. (2016). Facultad De Negocios.
- de Andreani, F., & Andrea, P. (2015). Facultad de derecho. *Facultad de Derecho*, 1–3. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.4067/S0718-52002012000100007>
- Diario El Comercio. (2018). Economía peruana anota un crecimiento de 6,4% en mayo | Economía | Perú | El Comercio Perú. Retrieved November 8, 2018, from <https://elcomercio.pe/economia/peru/economia-peruana-anota-crecimiento-6-4-mayo-noticia-536220>
- EDSON, G. A. F. (2015). “Factores que influyen en la rentabilidad de las microempresas de confección textil: puno - 2014.” Retrieved from <http://repositorio.unap.edu.pe/handle/UNAP/2525>
- El Comercio. (2018). Mypes podrán conformar núcleos ejecutores para realizar compras públicas | Economía | El Comercio Perú. Retrieved November 8, 2018, from <https://elcomercio.pe/economia/mypes-podran-conformar-nucleos-ejecutores-realizar-compras-publicas-noticia-nndc-556999>
- Fleeson, W., Jayawickreme, E., Jones, A. B. A. P., Brown, N. A., Serfass, D. G.,

- Sherman, R. A., ... Matyjek-, M. (2017). La capacitación de personal y el desempeño laboral en la clínica Puno S.R.Ltda. periodo 2017. *Journal of Personality and Social Psychology*, 1(1), 1188–1197. <https://doi.org/10.1111/j.1469-7610.2010.02280.x>
- Gonz, L. (2018). Evolución del marco legislativo en el control vectorial en España : 1945-2017 . Propuestas de futuro Evolution of the Legal Vector Control Framework in Spain :, 18(1), 19–28.
- Hernández Seminario, R. M. del S. (2016). La productividad y su efecto en la rentabilidad de la clinica san francisco de Trujillo – año 2015. <https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.injury.2015.05.049>
- Julca, Isabel; Prado, M. (2016). Universidad Nacional de Trujillo. *Lexus*, 4(None), 37. <https://doi.org/10.1017/S0010417500000463>
- López, L., Choquehuanca, C., & Eliseo LÍNEA INVESTIGACIÓN, E. DE. (2017). Facultad De Ciencias Empresariales. Retrieved from http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/15444/Ladera_LJ.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Manrique-joya, G. (2017). La deuda y su incidencia en la rentabilidad de las pymes de Boyacá , (Colombia) Resumen Introducción, 11(2), 154–165.
- Mecánica, E. D. E. I., Totoy, C., & Marcelo, D. (2015). Trabajo de titulación, 132.
- Miriam, B., Condori, N., Optar, P., & Título, E. L. (2013). Universidad Nacional del Altiplano.
- Monterrey Mayoral, J., & Sánchez Segura, A. (2017). Una evaluación empírica de los métodos de predicción de la rentabilidad y su relación con las características corporativas. *Revista de Contabilidad*, 20(1), 95–106. <https://doi.org/10.1016/j.rcsar.2016.08.001>
- Nacional San Agustín Facultad De Administración Escuela Profesional De Banca Y Seguros, U. DE, Angela Judith Ccasa Choquehuanca Bach Juan Abel Vilchez Quispe Asesor, B., & José Carlos Linares Bernedo, M. (2017). "INFLUENCIA DEL DESTINO DE CRÉDITO EN EL. Retrieved from <http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/5359/BScchaj.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- Noé Amato, C. (2015). Relación entre logística inversa y desempeño. Estudio de casos en Córdoba, Argentina. *Cuadernos de Administración*, 31(53), 85. <https://doi.org/10.25100/cdea.v31i53.19>
- Orozco Francia, A. (2017). *El impacto de la capacitación*. Distrito Federal, UNKNOWN: Editorial Digital UNID. Retrieved from <http://ebookcentral.proquest.com/lib/bibliocauladechsp/detail.action?docID=5307910>
- Penagos Parra, C., & Rodríguez Fonseca, F. (2016). La capacitación y su efecto en la calidad dentro de las organizaciones. *Investigacion Desarro Innovacion*, 6(2), 131–143.
- Prueba, D. E. (2017). Pontificia universidad católica del Perú escuela de posgrado maestría en derecho de la empresa.
- Reyes, F. (2015). Facultad de Ciencias Empresariales, 52.
- Rosa, B., Fernandez, M., Martha, B., Rivera, E., Carmen, D., Rosas, E., & Perú, P. (2016). Tesis para Optar el Título Profesional Contador.
- Sanromán Aranda, R., González Jaimes, I., & Villa Caballero, M. S. (2015). Los principios éticos y las obligaciones civiles. *Boletin Mexicano de Derecho Comparado*, 48(142), 313–338. <https://doi.org/10.22201/ij.24484873e.2015.142.4922>
- Saravia, L., Cortada, D., & Echegoyen, A. (2016). *Capacitación de funcionarios de servicios de alimentación y nutrición*. Montevideo, URUGUAY: D - Universidad de la República. Retrieved from <http://ebookcentral.proquest.com/lib/bibliocauladechsp/detail.action?docID=5213785>
- Unitru, T. (2015). Flor lisvany torres boñon bachiller en ciencias economicas.

ANEXOS







UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

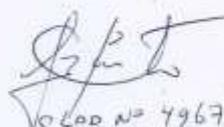
CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, JUAN MAURICIO PEICO CHUPATA
identificado con DNI: 02429612, Carnet de Colegio N° 4967
con el grado de DOCTOR

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de validación del instrumento de recolección de datos ENCUESTA, elaborado por el estudiante **PEDRO GIORGE CASTILLO PACHECO** con código de estudiante **6911151040** de la escuela profesional de **Administración** de la **ULADECH**, para efecto de su aplicación de encuesta a las personas de la población seleccionada para el trabajo de investigación **CARACTERIZACIÓN DE LA CAPACITACIÓN Y LA RENTABILIDAD DE LA MYPE RUBRO TRANSPORTES DE PASAJEROS INTERDISTRITAL EMPRESA COLECTIVO DE AUTOS 14 DE MARZO E.I.R.Ltda. CABANILLAS 2017**, que se encuentra realizando.

Luego de hacer la revisión correspondiente se recomienda al estudiante tener en cuenta las observaciones hechas al instrumento con la finalidad de optimizar los resultados.

Juliaca, MAYO 2018


Carnet N° 4967 Promedio
NOTA 18



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ANGELES
CHIMBOTE

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

TÍTULO: CARACTERIZACIÓN DE LA CAPACITACIÓN Y LA RENTABILIDAD DE LA MYPE RUBRO TRANSPORTES DE PASAJEROS INTERDISTRITAL EMPRESA COLECTIVO DE AUTOS 14 DE MARZO E.I.R.Ltda. CABANILLAS 2017

AUTOR: Pedro George Castillo Pacheco

MATRIZ DE EVALUACIÓN DE JUICIO DE EXPERTOS

Encuesta realizado a los choferes de la empresa de transportes "14 de Marzo E.I.R.Ltda"

O R D E N	ÍTEMS RELACIONADO CON LA CAPACITACIÓN	CRITERIOS DE EVALUACIÓN							
		¿Es pertinente con el concepto?		¿Necesita mejorar la redacción?		¿Es tendencioso, aquiescente?		¿Se necesita más ítems para medir el concepto?	
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO
1	¿Considera de suma importancia la capacitación dentro de su empresa?	X			X	X			X
2	¿Considera que invertir en capacitación mejorara la labor realizada por los trabajadores?	X			X	X		X	
3	¿Cree Ud. necesaria la capacitación en su área de trabajo?	X			X	X		X	
4	¿Ha recibido cursos de capacitación de acuerdo a las necesidades por parte de la empresa?	X			X	X		X	
5	¿Cree que la capacitación mejora las habilidades de los trabajadores?	X			X	X		X	
6	¿Recibió Ud. alguna vez capacitación por parte de la empresa?	X			X	X		X	
ÍTEMS RELACIONADO CON LA RENTABILIDAD									
7	¿Tiene Ud. conocimiento acerca de la rentabilidad?	X			X	X		X	
8	¿Ha recibido capacitación acerca de la rentabilidad?	X			X	X		X	
9	¿Cree usted que la rentabilidad de su empresa ha mejorado en los dos últimos años?	X			X	X		X	
10	¿Cree usted que la capacitación mejora la rentabilidad en su empresa?	X			X	X		X	

Validado por: _____

[Firma]
V.C. Nº 7763



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

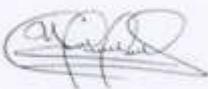
CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Yan Carlo Quispe Quispe
identificado con DNI: 43924029, Carnet de Colegio N° 23431
con el grado de Magister en Administración

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de validación del instrumento de recolección de datos ENCUESTA, elaborado por el estudiante **PEDRO GIORGE CASTILLO PACHECO** con código de estudiante **6911151040** de la escuela profesional de **Administración** de la **ULADECH**, para efecto de su aplicación de encuesta a las personas de la población seleccionada para el trabajo de investigación **CARACTERIZACIÓN DE LA CAPACITACIÓN Y LA RENTABILIDAD DE LA MYPE RUBRO TRANSPORTES DE PASAJEROS INTERDISTRITAL EMPRESA COLECTIVO DE AUTOS 14 DE MARZO E.LR.Ltda. CABANILLAS 2017**, que se encuentra realizando.

Luego de hacer la revisión correspondiente se recomienda al estudiante tener en cuenta las observaciones hechas al instrumento con la finalidad de optimizar los resultados.

Juliaca, Mayo 2018

Validado por: 

CLAD - 23431



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

TÍTULO: CARACTERIZACIÓN DE LA CAPACITACIÓN Y LA RENTABILIDAD DE LA MYPE RUBRO TRANSPORTES DE PASAJEROS INTERDISTRITAL EMPRESA COLECTIVO DE AUTOS 14 DE MARZO E.I.R.Ltda. CABANILLAS 2017

AUTOR: Pedro Giorge Castillo Pacheco

MATRIZ DE EVALUACIÓN DE JUICIO DE EXPERTOS

Encuesta realizado a los choferes de la empresa de transportes "14 de Marzo E.I.R.Ltda"

O R D E N	ÍTEMS RELACIONADO CON LA CAPACITACIÓN	CRITERIOS DE EVALUACIÓN								
		¿Es pertinente con el concepto?		¿Necesita mejorar la redacción?		¿Es tendencioso, aquiescente?		¿Se necesita más ítems para medir el concepto?		
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1	¿Considera de suma importancia la capacitación dentro de su empresa?	X			X	X			X	
2	¿Considera que invertir en capacitación mejorara la labor realizada por los trabajadores?	X			X	X			X	
3	¿Cree Ud. necesaria la capacitación en su área de trabajo?	X			X	X			X	
4	¿Ha recibido cursos de capacitación de acuerdo a las necesidades por parte de la empresa?	X			X	X			X	
5	¿Cree que la capacitación mejora las habilidades de los trabajadores?	X			X	X			X	
6	¿Recibió Ud. alguna vez capacitación por parte de la empresa?	X			X	X			X	
ÍTEMS RELACIONADO CON LA RENTABILIDAD										
7	¿Tiene Ud. conocimiento acerca de la rentabilidad?	X			X	X			X	
8	¿Ha recibido capacitación acerca de la rentabilidad?	X			X	X			X	
9	¿Cree usted que la rentabilidad de su empresa ha mejorado en los dos últimos años?	X			X	X			X	
10	¿Cree usted que la capacitación mejora la rentabilidad en su empresa?	X			X	X			X	

Validado por: _____

CLAD - 23431



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

Año del Diálogo y la Reconciliación Nacional"

CABANILLAS 12 JUNIO DEL 2018

OFICIO N° 001-2018.

SEÑOR : **SEÑOR GERENTE DE LA EMPRESA DE TRANSPORTES 14 DE MARZO - CABANILLAS**

DE : Pedro Giorge Castillo Pacheco

ASUNTO : SOLICITO BRINDAR FACILIDADES PARA LA RECOLECCIÓN DE DATOS

De mi mayor consideración

Me es sumamente grato de dirigirme a su digno despacho para expresarle mi más cordial saludo y a la vez solicitarle se me brinde las facilidades para la recolección de datos para mi **PROYECTO DE INVESTIGACIÓN** a realizar a través de encuestas y/o entrevistas de la investigación.

Conocedor de su alto espíritu de colaboración en beneficio de la formación y superación de la juventud de nuestra Región, le expreso las muestras de mi especial consideración y estima personal.

Atentamente.

CASTILLO PACHECO PEDRO GIORGE
DNI N° 42165727

Decreto:
Visto el presente documento, solicito se de facilidades para cumplir la recopilación de datos.
EMPRESA COLECTORA DE AUTOS
14 DE MARZO S.R.L.
CABANILLAS, 18 DE OCTUBRE 2018



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ANGELES
CHIMBOTE

CUESTIONARIO APLICADO A LOS PARTICIPANTES DE LAS MYPE DEL ÁMBITO DE ESTUDIO

El presente cuestionario tiene por finalidad recoger información para desarrollar el trabajo de investigación denominado "CARACTERIZACIÓN DE LA CAPACITACIÓN Y LA RENTABILIDAD DE LA MYPE RUBRO TRANSPORTES DE PASAJEROS INTERDISTRITAL EMPRESA COLECTIVO DE AUTOS 14 DE MARZO E.L.R.Ltda. CABANILLAS 2017".

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

Marcar con una (X) su respuesta

I. CAPACITACIÓN EN LAS MYPE

1. ¿Considera de suma importancia la capacitación dentro de su empresa?
SI () NO ()
2. ¿Considera que invertir en capacitación mejorara la labor realizada por los trabajadores?
SI () NO ()
3. ¿Cree Ud. necesaria la capacitación en su área de trabajo?
SI () NO ()
4. Ha recibido cursos de capacitación de acuerdo a las necesidades por parte de la empresa?
SI () NO ()
5. ¿Cree que la capacitación mejora las habilidades de los trabajadores?
SI () NO ()
6. Recibió alguna vez capacitación Ud. Capacitación por parte de la empresa?
SI () NO ()

II. RENTABILIDAD EN LAS MYPE

7. ¿Tiene Ud. conocimiento acerca de la rentabilidad?
SI () NO ()
8. ¿Ha recibido capacitación acerca de la rentabilidad?
SI () NO ()
9. ¿Cree usted que la rentabilidad de su empresa ha mejorado en los dos últimos años?
SI () NO ()
10. ¿Cree usted que la capacitación mejora la rentabilidad en su empresa?
SI () NO ()

The screenshot shows the Ntra Pro 9 interface with a plagiarism report. The report title is "informe final CASTILLO PACHECO Pedro Gorge". Under the heading "INFORME DE ORIGINALIDAD", there are four categories with their respective percentages: "INDICE DE SIMILITUD" at 5%, "FUENTES DE INTERNET" at 5%, "PUBLICACIONES" at 0%, and "TRABAJOS DEL ESTUDIANTE" at 0%. Under the heading "FUENTES PRIMARIAS", there is one entry: "1 dspace.unitru.edu.pe Fuente de Internet" with a 5% contribution.

Categoría	Porcentaje
INDICE DE SIMILITUD	5%
FUENTES DE INTERNET	5%
PUBLICACIONES	0%
TRABAJOS DEL ESTUDIANTE	0%

Fuente	Porcentaje
1 dspace.unitru.edu.pe Fuente de Internet	5%