



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE**

**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES,
FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS
ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD**

**LA CAPACITACIÓN Y SU INFLUENCIA EN LA
RENTABILIDAD EN LAS MYPES DE TRANSPORTES,
CASO CONCRETO: EMPRESA DE TRANSPORTES
“TURISMO SANTA CRUZ” DE LA PROVINCIA DE
SANTA CRUZ-2018**

**TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE CONTADOR
PÚBLICO**

AUTOR:

**CUSTODIO RAMIREZ, DAVID HUMBERTO
ORCID: 0000-0002-7293-3876**

ASESOR:

**BRAVO CHAPOÑAN, MARINO
ORCID: 0000-0002-7325-6598**

CHICLAYO, PERÚ

2020

**LA CAPACITACIÓN Y SU INFLUENCIA EN LA
RENTABILIDAD EN LAS MYPES DE
TRANSPORTES,CASO CONCRETO:EMPRESA DE
TRANSPORTES “TURISMO SANTA CRUZ” DE LA
PROVINCIA DE SANTA CRUZ-2018**

EQUIPO DE TRABAJO

AUTOR

CUSTODIO RAMÍREZ, DAVID HUMBERTO

ORCID: 0000-0002-7293-3876

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

ASESOR

BRAVO CHAPOÑAN, MARINO

ORCID: 0000-0002-7325-6598

Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Facultad de
Ciencias Contables, Financiera y Administrativas, Escuela
Profesional de
Contabilidad, Chiclayo, Perú

JURADO

SÁNCHEZ TORRES, MIGUEL ÁNGEL

ORCID: 0000-0002-7600-680X

Mgtr. ARROYO ROSALES, EDWIN ALBERTO

ORCID:0000-0003-4746-4358

Mgtr. POMA SÁNCHEZ LUIS ALBERTO

ORCID: 0000-0002-5202-7841

FIRMA DE JURADO Y ASESOR

CPC. SÁNCHEZ TORRES, MIGUEL ÁNGEL

ORCID: 0000-0002-7600-680X

Presidente

Mgtr. ARROYO ROSALES, EDWIN ALBERTO

ORCID: 0000-0003-4746-4358

Miembro

Mgtr. POMA SÁNCHEZ LUIS ALBERTO

ORCID: 0000-0002-5202-7841

Miembro

Dr. CPC. BRAVO CHAPOÑAN, MARINO

ORCID: 0000-0002-7325-6598

Asesor

DEDICATORIA

A Dios, por darme la oportunidad de vivir,
por fortalecer mi corazón e iluminar mi
mente.

A mis padres y hermanos, por ser
el pilar fundamental de lo que
soy, por creer en mí y brindarme
su comprensión.

A mi esposa e hijo, por ser mi
motivación para llegar a ser profesional.

EL AUTOR

AGRADECIMIENTO

A los docentes que laboran en la Universidad ULADECH por sus aportaciones teóricas y experiencias que han sido de mucha importancia para el desarrollo de mi investigación

A la empresa de transportes “TURISMO SANTA CRUZ” por permitirme realizar mi trabajo de investigación, por su apoyo y cooperación.

EL AUTOR

RESUMEN

La presente investigación titulada: “La capacitación y su influencia en la rentabilidad en las Mypes de transportes, caso concreto: Empresa de transportes “Turismo Santa Cruz” fue realizada en la Provincia de SANTA CRUZ - CAJAMARCA, tiene como objetivo general: Determinar el efecto de un programa de capacitación para mejorar la rentabilidad de la empresa de transportes: Turismo Santa Cruz, este programa está destinado a los colaboradores de la empresa en mención y para obtener la información fue necesario aplicar 10 preguntas a través de un cuestionario a nivel de entrevista. La investigación es de tipo explicativa ya que expone la relación que existe entre la capacitación y su influencia en la rentabilidad de la empresa: “Turismo Santa Cruz” S.A.C. Las capacitación influyen sustancialmente en la rentabilidad de las empresas ya que es la encargada de nutrir a sus trabajadores de nuevos conocimientos y habilidades con el fin de lograr el incremento de ingresos económicos. Para realizar la investigación se planteo el siguiente objetivo general: **Determinar** el efecto de un programa de capacitación para mejorar la rentabilidad de la empresa de transportes: Turismo Santa Cruz. Al concluir la investigación se arribó a la siguiente conclusión: Con la aplicación del programa de Capacitación, la empresa potenciara los conocimientos y habilidades para el buen desempeño de las funciones de sus trabajadores, lo cual dará como resultado un incremento en la rentabilidad de la empresa.

Palabras claves: Capacitación, rentabilidad y Mypes.

ABSTRACT

This research entitled: "Training and its influence on profitability in transport Mypes, specific case: Transport company" Tourism Santa Cruz "was carried out in the Province of SANTA CRUZ - CAJAMARCA, has as a general objective: Determine the effect of a training program to improve the profitability of the transport company: Turismo Santa Cruz, this program is intended for the employees of the company in question and to obtain the information it was necessary to apply 10 questions through an interview-level questionnaire .The research is explanatory as it exposes the relationship between training and its influence on the profitability of the company: "Turismo Santa Cruz" SAC Training substantially influences the profitability of companies since it is in charge of nurturing their workers with new knowledge and skills in order to achieve an increase in economic income. To carry out the research, the following general objective was proposed: Determine the effect of a training program to improve the profitability of the transport company: Turismo Santa Cruz. At the conclusion of the investigation, the following conclusion was reached: With the application of the Training program, the company will enhance the knowledge and skills for the good performance of the functions of its workers, which will result in an increase in the profitability of the company .

Keywords: Training ,profitability and Mypes.

INDICE DE CONTENIDOS

EQUIPO DE TRABAJO	iii
FIRMA DE JURADO Y ASESOR.....	iv
DEDICATORIA	v
AGRADECIMIENTO	vi
RESUMEN	vii
ABSTRACT	viii
INDICE DE CONTENIDOS	ix
INDICE DE TABLAS	xi
I. INTRODUCCIÓN	1
II. REVISIÓN LITERARIA	5
III. HIPÓTESIS	15
IV. METODOLOGÍA	16
4.1. Diseño de la investigación	18
4.2. Población y muestra	18
4.3. Definición y operacionalización de variables	19
4.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	19
4.5. Plan de análisis	20
4.6. Matriz de consistencia	21
4.7. Principios éticos	22
V. RESULTADOS	23
5.1. Resultados	23
5.2. Análisis de los resultados	27
VI. CONCLUSIONES	28

VII. RECOMENDACIONES	30
ANEXOS	32
BIOGRAFÍA	45

INDICE DE TABLAS

Tabla 01: Definición y operacionalización de las variables	19
Tabla 02: Matriz de consistencia	21
Tabla 03: Entrevista al Administrador, contador y secretaria de la empresa de transportes: “Turismo Santa Cruz” de la Provincia De Santa Cruz.-2018 con respecto al objetivo 01	24
Tabla 04: Entrevista al Administrador, contador y secretaria de la empresa de transportes: “Turismo Santa Cruz” de la Provincia De Santa Cruz.-2018 con respecto al objetivo 02	25
Tabla 05: Entrevista al Administrador, contador y secretaria de la empresa de transportes: “Turismo Santa Cruz” de la Provincia De Santa Cruz.-2018 con respecto al objetivo 03.	26

I. INTRODUCCIÓN

Introducción

La presente investigación tiene como finalidad primordial resaltar la importancia de la Capacitación en una organización, ya que es uno de los elementos esenciales para que los colaboradores realicen sus labores de una manera eficiente y efectiva dando como resultado mayor productividad para la empresa y por consiguiente una alza en su rentabilidad.

Según el autor Chiavenato (2007), “La Capacitación es el proceso educativo de corto plazo, aplicado de manera sistemática y organizada, por medio del cual las personas adquieren conocimientos, desarrollan habilidades y competencias en función de objetivos definidos”.; al efectuar capacitaciones en la empresa, los colaboradores estarán preparados para aportar sustancialmente al **logro de las metas trazadas en cuento a la rentabilidad de la empresa .**

La presente investigación es de suma importancia para la empresa, ya que tendrán la información necesaria sobre la estrecha relación existente entre la capacitación de sus trabajadores y la rentabilidad de la empresa. La investigación se realizó en la provincia de Santa Cruz de Cajamarca, con el fin de poder aportar en dicho rubro oportunidades para el desarrollo empresarial de las MYPES.

La investigación cuenta con el siguiente esquema: Posee una introducción, el problema, caracterización del problema, enunciado del problema, objetivos del problema y justificación, además el marco teórico y conceptual y metodología de la investigación.

Hoy en día las pequeñas empresas en distintos países del mundo se han convertido en piezas fundamentales para el desarrollo económico ya que brindan a los pobladores fuentes de trabajo y a su vez contribuyen al desarrollo nacional a través de sus impuestos.

La MYPE (Las Micro y Pequeñas Empresas) en el Perú en distintos rubros está dando una solución al desempleo de un gran porcentaje de la población aportando así a atenuar el desempleo y falta de oportunidades para superarnos económicamente que nos caracteriza como país subdesarrollado.

En nuestro país, a pesar de que las MYPES son de gran importancia para el desarrollo nacional, es muy notoria la posición del estado en dar más oportunidades de desarrollo a las grandes empresas y el no apoyar a las MYPES, dejándose llevar por intereses personales de nuestras autoridades. Actualmente las MYPES Según Sociedad de Comercio Exterior del Perú (**ComexPerú**) afirma que las empresas dentro de este grupo suman 5,7 millones y representan más de 8 millones de los empleos generados

En la provincia existen MYPES que en su mayoría están en el rubro de ventas de abarrotes y transporte; las cuales se encuentran dentro del sector urbano, entre ellas se encuentra la pequeña empresa “Transportes Santa Cruz”

En dicha empresa, de acuerdo con los datos recogidos en la entrevista aplicada y la observación se detectó que la afluencia de clientes es escasa y por consiguiente afecta la rentabilidad dicha de empresa, siendo esta la principal problemática de la organización.

De esta manera se plantea el enunciado del problema: ¿En qué medida un plan de capacitación influye en la rentabilidad de las empresas de transportes de Perú: Caso de la empresa “Turismo Santa Cruz” de la provincia de Santa Cruz, 2018?

Se planteó como objetivo general: Determinar la capacitación y su influencia en la rentabilidad de las mypes de transportes, caso concreto: Empresa de transportes “Turismo Santa Cruz” de la provincia de santa cruz-2018

Se plantearon tres objetivos específicos:

1. **Evaluar** la capacitación y su influencia en la rentabilidad de la empresa de transportes “TURISMO SANTA CRUZ” S.A.C.
2. **Describir** la importancia de la capacitación del personal de la empresa y su influencia en la rentabilidad de la empresa de transportes “TURISMO SANTA CRUZ” S.A.C.
3. **Proponer** un plan de capacitación para mejorar la rentabilidad de la empresa de transportes “TURISMO SANTA CRUZ” S.A.C.

La presente investigación se justifica porque a la empresa le permitirá conocer la influencia de la capacitación a sus colaboradores en la rentabilidad de las micro y pequeñas empresas del sector comercio: rubro Transporte en la provincia de “Santa Cruz”, región Cajamarca

Con la propuesta de un plan de capacitación a los trabajadores de la empresa de transportes “Turismo Santa Cruz” se busca incrementar la rentabilidad en la empresa ya que dicha capacitación es una herramienta básica de gestión que debe utilizar toda empresa orientada al mercado que quiera ser competitiva.

El plan de capacitación es una propuesta que será parte de la solución para la problemática de la empresa en la cual se evidencia en la baja afluencia de sus clientes, además brindar a la empresa una visión clara sobre lo que se desea alcanzar y a la vez proporciona información clara sobre los pasos a seguir para cumplir con el objetivo final el cual es posicionarla entre las empresas de transporte más competitivas de la provincia.

La presente investigación ayudará a los empresarios de los distintos rubros, a tener un conocimiento más amplio sobre la influencia que ejerce la capacitación en la rentabilidad de las empresas, ayudando así al crecimiento empresarial. Además aportará en futuras investigaciones que guarden relación con las variables en estudio.

II. REVISIÓN DE LA LITERATURA

Para la ejecución de mi investigación tomé en cuenta el contenido de algunas tesis como antecedentes ,las cuales mencionaré a continuación.

En cuanto a los **antecedentes internacionales** tuve a bien seleccionar dos las cuales tienen relación con mi investigación:

- **SOSA,Y.(2014)** elaboró su tesis “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"-Guatemala, obtuvo el grado de Licenciatura En Psicología Industrial/Organizacional (Pd), cuyo objetivo de su investigación fue : 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.

Entre las técnicas seleccionadas se contó con la observación, entrevista, encuesta y cuestionario, así como la investigación bibliográfica. Concluyó que : El generar una calidad de servicio tanto interno como externo y trabajar en equipo dentro de la institución, son dos de las actitudes mas importantes que deben generarse en el personal docente que labora en ITECNOR, en la investigación se hizo evidente que necesitan cambiar su actitud para el cumplimiento de sus funciones. Si estas actitudes no se dan en el personal docente al momento de brindar los servicios educativos puede generar inconformidad de parte del empleado y del cliente y esto traer consigo pérdidas económicas en la ITECNOR.

Con el antecedente antes presentado puedo afirmar que es muy importante elaborar un programa de capacitación, ya que ello permitirá un mejor desempeño de los trabajadores. Dicha investigación guarda relación con la variable capacitación ,ya que expone la influencia que ejerce la capacitación en el cambio de actitud del personal docente.

- **ROJAS,F. (2018)** desarrolló la tesis titulada: “Capacitación y desempeño laboral” - Guatemala, teniendo como objetivo principal: Determinar la relación de la capacitación con el desempeño laboral.

Concluyó 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 de la

organización. Dicha investigación contiene información relacionada con las variables en estudio.

Entre los **antecedentes nacionales**, se han considerado las siguientes investigaciones:

- **Juárez, Rubén (2018)** en su trabajo de investigación denominada: “Caracterización de la capacitación y la rentabilidad en las Mypes del sector comercio rubro artesanía del distrito de Tumbes, 2017”, cuyo objetivo general fue: Describir la Caracterización de la Capacitación y la Rentabilidad en las Mypes del sector comercio rubro artesanía de Tumbes, 2017.

Al término de su trabajo llegó a la conclusión: El 100% de los encuestados están de acuerdo en tomar o recibir capacitaciones para obtener más conocimientos y que dicha capacitación aporó en la rentabilidad de la empresa.

- **Mercedes, Rina (2017)** en su tesis: “Proceso de capacitación y el desempeño laboral del personal administrativo del organismo de evaluación y fiscalización ambiental, Lima 2017.” Planteó como objetivo general: Determinar la relación entre el proceso de capacitación y el desempeño laboral del personal administrativo del Organismo de Evaluación y Fiscalización Ambiental, Lima 2017.; arribó a la siguiente conclusión: Se concluye que existe relación positiva y significativa entre el proceso de capacitación y el desempeño laboral del personal administrativo del Organismo de Evaluación y Fiscalización Ambiental, Lima 2017.

- **CUEVA, Eduardo y VARGAS, Enrique (2016)** en su trabajo de investigación: “Programa de capacitación en servicios hoteleros para incrementar la rentabilidad del hostel el recuerdo, Chepén 2015”, plantearon el siguiente objetivo general : Determinar el efecto del programa de capacitación en servicios hoteleros para incrementar la Rentabilidad del Hostal El Recuerdo, 2015., así mismo arribaron a la siguiente conclusión: Con la aplicación del programa de capacitación en servicios hoteleros se pudo evidenciar que causó efecto en los índices de rentabilidad, debido a que sus ingresos rentables aumentaron en el 2016 en comparación con el año anterior.

Entre los **antecedentes regionales** tenemos:

- **GUTIÉRREZ , Evelyn y MOSQUERA Dolores(2016)**, en su trabajo de investigación:“Efectos de los programas de capacitaciones efectivas en la productividad laboral, en la empresa CAXAMARCA GAS de Cajamarca, 2015-2016”,plantearon el siguiente objetivo general: Determinar los efectos de los programas de capacitaciones efectivas en la productividad laboral de la empresa Caxamarca Gas de Cajamarca, 2015-2016; así mismo arribaron a la siguiente conclusión : Que aún existe una brecha para que todo el personal asuma y refleje los conocimientos adquiridos en las capacitaciones brindadas, esto debido a que múltiples factores pueden afectar el curso del mismo. Principalmente a que las capacitaciones son un proceso que toma su tiempo y deben ser constantes para lograr el cambio deseado en el personal, lo que impactará posteriormente en la productividad de la organización. Por lo expuesto, la empresa debe impulsar programas de capacitación con el fin de reforzar los puntos débiles del personal y lograr su óptimo desempeño laboral.

- **PRETELL , Erison y MARCELO Emilene (2014)**, en su trabajo de investigación “Taller de capacitación en inteligencia emocional en el área de atención al cliente para mejorar la calidad de servicio brindada a los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nuestra Señora Del Rosario en la Provincia De Cajabamba – Departamento De Cajamarca 2014.” Cuyo objetivo general fue: Determinar si la aplicación del taller de capacitación en inteligencia emocional en el área de atención al cliente permitirá mejorar la calidad de servicio a los socios de la Cooperativa de ahorro y crédito Nuestra Señora del Rosario en la Provincia de Cajabamba – Departamento de Cajamarca 2014; arribaron a la siguiente conclusión: El taller de capacitación en inteligencia emocional logró una mejora significativa de la calidad de servicio que brinda el área de atención al cliente que lo demuestran los resultados donde el nivel de deficiencia bajo en gran medida y repercutirá en la afluencia de más clientes.

En cuento a los antecedentes locales, se averiguo sobre trabajos de investigaciones con las variables y unidades de análisis de mi investigación realizadas en la Provincia de Santa Cruz, en bibliotecas e internet sin resultado alguno.

A continuación expongo **el marco conceptual** de la investigación.

Capacitación

Según **Simón Dolan**, La capacitación del empleado consiste en un conjunto de actividades cuyo propósito es mejorar su rendimiento presente o futuro, aumentando su capacidad a través de la mejora de sus conocimientos, habilidades y actitudes.

Influencia

Según la RAE: Persona con poder o autoridad con cuya intervención se puede obtener una ventaja, favor o beneficio.

Mypes

Según 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; define a la MYPE como : La 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.

Rentabilidad:

Según Gitman, Lawrence J. y Zutter, Chad J.(2012): Relación entre los ingresos y los costos generados por el uso de los activos de la compañía (tanto corrientes como fijos) en actividades productivas.

Para fundamentar mi trabajo de investigación seleccione las siguientes **bases teóricas:**

- **Theodore William Schultz (1961): La Inversión en la Gente;** desarrollo la teoría del capital humano desde sus orígenes hasta nuestros días, sigue siendo una visión conceptual influyente en el marco de la globalización, porque concibe a la educación como una inversión que generará utilidad en el futuro y que favorece de diversas formas al crecimiento económico: calificación laboral, producción técnica, investigación, movilización física y optimización de movilidad funcional.

Schultz definió al Capital Humano como: “aquellos componentes cualitativos tales como la habilidad, los conocimientos y atributos similares que afectan la capacidad individual para realizar el trabajo productivo y los gastos introducidos para mejorar esas capacidades aumentan la productividad del trabajo generando un rendimiento positivo”.

Schultz (1961) desarrolló la Teoría del Capital Humano e hizo énfasis en la educación como una inversión, donde el acceso a la educación y a la salud era determinado por los diferentes ingresos; además, estableció la rama de la ciencia económica denominada economía de la educación.

Schultz (1968) hace una distinción entre educación e instrucción, a la primera la entiende como las funciones particulares del establecimiento educativo o del sistema educativo en su conjunto; la instrucción engloba las actividades que forman parte del proceso enseñanza-aprendizaje de los estudiantes. Entonces, la instrucción es producto de la educación organizada, cuyo objetivo es fomentar el conocimiento a través de la investigación.

Para Schultz (1961), el futuro de la humanidad estará determinado por la evolución inteligente y la calidad de la gente, que consiste en diversas formas de capital humano (1985:19). Sin embargo, considera que la calidad de población consiste en verla como un recurso escaso, lo que implica que tiene un valor económico y un costo.

En síntesis, la educación es un componente fundamental para la disminución de la pobreza y el aumento de crecimiento económico, la educación general debe ser propia de todos los individuos para tener las competencias básicas que les permitan ser productivas.

El capital humano, como variable de estudio, está ligado directamente al conocimiento adquirido en educación, capacitación y experiencia; debe estar orientado a la obtención de beneficios económicos y ser aplicados, en aras de desarrollar desde los individuos actividades con eficiencia y productividad, hechos que se traducen en la construcción de mejor capacidad competitiva para las regiones.

El trabajo como factor productivo era el resultado de un variado “proceso de producción”, por ello diferenciado y con un precio distinto según sus características, clasificadas estas en: innatas o adquiridas a través de alguna suerte de aprendizaje.

La cantidad y calidad de la inversión realizada por el sujeto en sí mismo determinará su valor económico. Si más educación es sinónimo de más productividad, el sistema productivo con el objeto de maximizar beneficios buscará al sujeto más formado, siendo el mecanismo de inserción laboral defendida por esta teoría.

El proceso de formación del individuo genera un aumento en la capacidad productiva que se traduce en una relación positiva entre el nivel de renta que obtiene y el nivel de educación adquirida (Modrego, 1992: 48-51)

La teoría antes mencionada da un sustento a mi investigación ,ya que nos hace referencia sobre la importancia que tiene la capacitación de los trabajadores para la producción y rentabilidad de una empresa.

- **Gary Stanley Becker(1964), desarrollo “La Teoría Del Capital Humano”** publicada en el año 1964 en su libro "El Capital Humano", trabajo por el cual fue premiado por el Nobel (1992).

En esencia, la idea básica es considerar a la educación y la formación como inversiones que realizan los individuos racionales, con el fin de incrementar su eficiencia productiva y sus ingresos.

Para Becker, Capital humano lo define como el conjunto de las capacidades productivas que un individuo adquiere por acumulación de conocimientos generales o específicos. La idea de un stock inmaterial imputado a un individuo que puede ser acumulado, usarse. Es una opción individual, una inversión. Se evalúa por la diferencia entre gastos iniciales: el costo de los gastos de educación y los gastos correspondientes, versus el costo de productividad, es decir, el sueldo que recibiría si estuviera desarrollando una actividad económica, y sus rentas futuras actualizadas.

La Teoría del Capital Humano, haciendo uso de microfundamentos, considera que el agente económico (individuo) en el momento que toma la decisión de invertir o no en su educación (seguir estudiando o no) arbitra, entre los beneficios que obtendrá en el futuro si sigue formándose y los costos de la inversión (por ejemplo, el costo de oportunidad -salario que deja de percibir por estar estudiando- y los costos directos -gastos de estudios). Seguirá estudiando si el valor actualizado neto de los costos y de las ventajas es positivo. En efecto, como se puede apreciar la Teoría del Capital Humano

considera que el agente económico tiene un comportamiento racional, invierte para sí mismo y esa inversión se realiza en base a un cálculo.

Así por ejemplo, un individuo no capacitado que no invierte en él, solo podrá aspirar a trabajos poco remunerados. Sin embargo, si ese mismo individuo se capacita, es decir si invierte tiempo y recursos económicos como matrículas, mensualidades, libros, etc., al final de sus estudios sus beneficios serán muchos más amplios que si no hubiese optado por la capacitación.

Por formación general entendemos la adquirida en la educación básica y media y cualquier otra educación, que sea financiada por el propio trabajador, en resumen en esta formación la Empresa no está, de modo alguno obligada a pagar los costos de formación de una persona. Por su parte la formación específica es la adquirida dentro de una unidad de producción o de servicio, y permite desarrollar al trabajador su productividad dentro de la empresa y no fuera de ella. En este caso, la financiación se asegura al mismo tiempo por la empresa y por el trabajador.

Becker con su teoría del Capital Humano, da un aporte a mi investigación ya que nos habla sobre la importancia que tiene la formación específica la cual se da al trabajador a través de capacitaciones para obtener mayor rentabilidad en la empresa y resalta que la educación y formación debería tenerse en cuenta como una inversión.

Teoría sobre La Rentabilidad: La rentabilidad es la correlación que existe entre la ganancia y la inversión necesaria para alcanzar, esta calcula la efectividad de la administración de una sociedad, confirmada por las ganancias conseguidas de las ventas ejecutadas y utilización de inversiones, su categoría y regularidad es la tendencia de las utilidades. El tener buena rentabilidad es sinónimo de que se tiene una administración adecuada, una planeación completa de costos y gastos y en general de la observancia de cualquier medida tendiente a la obtención de utilidades. La rentabilidad además es entendida como una noción que se aplica a toda acción monetaria en la que se movilizan los medios, materiales, humanos y financieros con el fin de obtener los resultados esperados.

Según Gitman, Lawrence J. y Zutter, Chad J.(2012) afirma que : El rendimiento sobre activos totales (**RSA**), también conocido como rendimiento sobre la inversión (**RSI**), mide la eficacia integral de la administración para generar utilidades con sus activos disponibles. Cuanto más alto es el rendimiento sobre los activos totales de la empresa, mejor. El rendimiento sobre los activos totales se calcula de la siguiente manera:

$$\text{RSA} = \text{Ganancias disponibles para los accionistas comunes} \div \text{Total de activos}$$

Gitman, Lawrence J. y Zutter, Chad J.(2012) nos explican con un ejemplo la aplicación de la fórmula antes planteada con la empresa Bartlett Company:

$$\frac{\$221,000}{\$3,597,000} = 6.1\%$$
$$\$221,000 \div \$3,597,000 = 0.061 = 6.1\%$$

Este valor indica que la empresa ganó 6.1 centavos por cada dólar de inversión en activos.

Según Gitman, Lawrence J. y Zutter, Chad J.(2012): Relación entre los ingresos y los costos generados por el uso de los activos de la compañía (tanto corrientes como fijos) en actividades productivas.

La rentabilidad de una empresa puede ser evaluada en referencia a las ventas, a los activos, al capital o al valor accionario.

La rentabilidad económica; Para Sánchez (2002), 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. La rentabilidad económica se erige así en indicador

básico para juzgar la eficiencia en la gestión empresarial, pues es precisamente el comportamiento de los activos, con independencia de su financiación, el que determina con carácter general que una empresa sea o no rentable en términos económicos.

Aguirre et al. (1997) Consideran la rentabilidad como un objetivo económico a corto plazo que las empresas deben alcanzar, relacionado con la obtención de un beneficio necesario para el buen desarrollo de la empresa.

Aguirre et al. (1997) indican que la rentabilidad económica es un índice que mide el rendimiento económico de las inversiones, aplicando la siguiente fórmula:

$$\frac{\text{Beneficio antes de gastos financieros e impuestos}}{\text{Inversión neta}}$$

Rentabilidad financiera: Sánchez (2002) explica que la rentabilidad financiera o del capital, denominada en la literatura anglosajona return on equity (ROE), es una medida, referida a un determinado periodo de tiempo, del rendimiento obtenido por sus capitales propios, generalmente con independencia de la distribución del resultado. La rentabilidad financiera puede considerarse así una medida de rentabilidad más cercana a los accionistas o propietarios que la rentabilidad económica, y de ahí que teóricamente, y según la opinión más extendida, sea el indicador de rentabilidad que los directivos buscan maximizar en interés de los propietarios.

Por otro lado, el índice de rentabilidad financiera se estima como:

$$\text{ROE} = \text{Beneficio neto} / \text{Fondos propios}$$

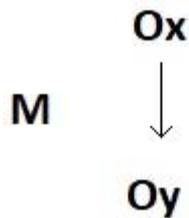
III. HIPÓTESIS

El programa de capacitación posiblemente influya en la rentabilidad de las Mypes de transportes, caso concreto: Empresa de transportes “Turismo Santa Cruz” S.A.C.

I.V. METODOLOGÍA

4.1. Diseño de la Investigación

Se seleccionó el tipo de investigación explicativa, ya que el presente trabajo de investigación se expone la relación existente entre la capacitación del personal de la empresa y su influencia en la rentabilidad de la empresa de transportes: “Turismo Santa Cruz” S.A.C. de la provincia de Santa Cruz.



M = Trabajadores de empresa de transportes Turismo Santa Cruz S.A.C.

Ox = Variable que influye : Capacitación

↓ = Influencia

Oy = Variable influida: Rentabilidad de la empresa

4.2. Población y muestra

La población de la investigación está constituida por 5 empresas de transporte interprovincial (Chiclayo-Santa Cruz y viceversa) de la Provincia de Santa Cruz-Cajamarca-Perú las cuales brindan a diario el servicio.

Para la realización de la investigación se tomó como muestra a la empresa de transportes “Turismo Santa Cruz”S.A.C.

4.3. Definición y operacionalización de las variables

TABLA 01:

Variable principal	Definición conceptual	Dimensión	Indicadores
Capacitación	Según Mendoza (2000) indica que la capacitación es la acción destinada a desarrollar las aptitudes del trabajador con el propósito de prepararlo para desarrollar eficientemente Una unidad de trabajo específica e impersonal.	Necesidades de capacitación	Habilidades y destrezas Personas que acceden a la capacitación
		Plan de desarrollo de personas	Presupuestos Aprendizajes para el logro de metas
		Acciones de capacitación	Cursos Horas de capacitación
Rentabilidad	APAZA M, Mario (2010), Rentabilidad es uno de los indicadores más relevantes, sino el más relevante para medir el éxito de un negocio.	Rentabilidad bruta.	Se percibe que se ha incrementado su rentabilidad.
		Rentabilidad operativa.	
		Rentabilidad neta	

4.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnica investigativa que consistió en la recolección de la mayor información de la realidad y de la muestra. Como instrumentos se utilizó las fichas de observación libre la que no tiene ninguna formalidad y las fichas de observación estructural las que tienen establecidos los pasos a seguir.

- **El fichaje:** Es una técnica de gabinete que permitió recolectar información, me ayudó a organizar el sustento teórico de las variables de estudio.
- **El cuestionario:** Es un formato redactado en forma de interrogatorio para obtener información acerca de las variables que se investigan, fue aplicado personalmente y en forma individual.
- **La encuesta:** Es una técnica que al igual que la observación estuvo destinada a recopilar información; de ahí que no debemos ver a estas técnicas como

competidoras, sino más bien como complementarias, que el investigador combino en función del tipo de estudio que se realizó.

- **La entrevista:** Es un diálogo intencional, una conversación personal que el entrevistador realizo para establecer una conversación con el sujeto investigado, con el propósito de obtener información.

4.5. PLAN DE ANALISIS.

De acuerdo a la naturaleza de la investigación de los resultados se tuvo en cuenta la comparación a los comentarios, y estudios realizados en las informaciones recolectadas.

4.6. Matriz de Consistencia
TABLA 02

Título	Enunciado del problema	Objetivos	Hipótesis	Metodología
<p>La capacitación y su influencia en la rentabilidad en las mipes de transportes, caso concreto: empresa de transportes “Turismo Santa Cruz” de la provincia de Santa cruz.-2018</p>	<p>¿En qué medida un plan de capacitación influye en la rentabilidad de las empresas de transportes de Perú: Caso de la empresa “Turismo Santa Cruz” de la provincia de Santa Cruz, 2018?</p>	<p>General: Determinar la capacitación y su influencia en la rentabilidad de las mypes de transportes, caso concreto: empresa de transportes “Turismo Santa Cruz” de la provincia de santa cruz-2018</p> <p>Objetivo Específicos:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▶ Evaluar la capacitación y su influencia en la rentabilidad de la empresa de transportes “Turismo Santa Cruz” S.A.C. ▶ Describir la importancia de la capacitación del personal de la empresa y su influencia en la rentabilidad de la empresa de transportes “Turismo Santa Cruz” S.A.C. Proponer un plan de capacitación para mejorar la rentabilidad de la empresa de transportes “Turismo Santa Cruz” S.A.C 	<p>El programa de capacitación posiblemente influya en la rentabilidad de las Mypes de transportes, caso concreto: Empresa de transportes “Turismo Santa Cruz” S.A.C.</p>	<p>Diseño: Diseño Explicativo</p> <p>Población muestral: Empresa de transportes: Turismo Santa Cruz</p> <p>Técnicas: Entrevista Revisión de documentos</p> <p>Instrumento: Cuestionario</p>

4.7. Principios éticos.

Respeto por las personas.

Se basa en reconocer la capacidad de las personas para tomar sus propias decisiones, es decir, su autonomía. A partir de su autonomía protegen su dignidad y su libertad. El respeto por las personas que participan en la investigación, caso específico del personal que labora en la empresa de transportes “Turismo Santa Cruz” S.A.C.

Honestidad.

La honestidad de igual forma es sustancial para la investigación, se utilizará información confiable y válida que aporten al logro del objetivo de la investigación teniendo en cuenta la autoría de las mismas.

V. RESULTADOS

5.1.Resultados

Tabla 03: Entrevista al Administrador, contador y secretaria de la empresa de transportes: “Turismo Santa Cruz” de la Provincia De Santa Cruz.-2018 con respecto al objetivo 01

Objetivo 01: Evaluar la capacitación y su influencia en la rentabilidad de la empresa de transportes “Turismo Santa Cruz” S.A.C.			
PREGUNTA	ADMISNISTRADOR	CONTADOR	SECRETARIA
¿La empresa se interesa por mejorar las competencias y habilidades de sus colaboradores?	Hace 5 años que no se brinda capacitaciones a nuestro personal, pero si algunas motivaciones como un presente en su onomástico.	No porque nunca realizar charlas o capacitaciones a los trabajadores.	Creo que no.
¿Ha recibido capacitaciones por parte de la empresa para la realización de sus funciones?	No, todas mis capacitaciones son por inversión propia.	Hasta hoy, no	No
¿Actualmente la afluencia de clientes ha crecido a comparación de años pasados?	No porque cada día hay más competencia.	Al contrario, ha disminuido porque la competencia brinda más servicios al cliente.	Hay baja clientela.
¿Cree que la rentabilidad que obtiene la empresa a comparación de la competencia es buena?	La competencia nos ha afectado mucho y eso se refleja en nuestras ganancias.	Considero que la rentabilidad es mucho menos que otras empresas.	No, es baja.
¿El dueño de la empresa muestra interés por capacitar a su personal?	No, siempre nos dice que no hay mucho dinero	No.	Creo que no le interesa mucho capacitarnos

Tabla 04: Entrevista al Administrador, contador y secretaria de la empresa de transportes: “Turismo Santa Cruz” de la Provincia De Santa Cruz.-2018 con respecto al objetivo 02

Objetivo 02: Describir la importancia de la capacitación del personal de la empresa y su influencia en la rentabilidad de la empresa de transportes “Turismo Santa Cruz” S.A.C.			
PREGUNTA	ADMISNISTRADOR	CONTADOR	SECRETARIA
¿Es importante que se realice capacitación de la empresa?	Sí, porque podría aportar de una mejor manera a la empresa.	Por supuesto que sí, ya que así el personal estaría mejor preparado y mejoraríamos como empresa.	Sí, es muy importante.
¿Cree que con la capacitación mejorará su rendimiento laboral, por ende aportará en la rentabilidad de la empresa?	Sí, porque me harán reconocer mis errores y reforzar mis habilidades.	Más que seguro, porque fortalecería distintas habilidades para mejorar como empresa.	Sí, porque a veces tenemos fallas como trabajadores y esa capacitación nos ayudara a mejorar.

Tabla 05: Entrevista al Administrador, contador y secretaria de la empresa de transportes: “Turismo Santa Cruz” de la Provincia De Santa Cruz.-2018 con respecto al objetivo 03

Objetivo 03: Proponer un plan de capacitación para mejorar la rentabilidad de la empresa de transportes “Turismo Santa Cruz” S.A.C			
PREGUNTA	ADMISNISTRADOR	CONTADOR	SECRETARIA
¿La empresa implementa programas de capacitación a los trabajadores de la empresa?	No, es un tema de la cual adolecemos	Desde que trabajo en esta empresa, nunca nos han capacitado.	Nunca nos ha capacitado.
¿Cree que es necesario recibir capacitaciones para el buen desempeño de sus funciones?	Sí, es muy necesario porque ayuda a que el personal este mejor capacitado.	Más que seguro que sí, nos ayudara a mejorar como empresa.	Sí, porque siendo trabajadores capacitados ayudaremos a sacar adelante la empresa.
¿Estaría dispuesto a participar en todos los eventos de capacitación que programe la organización para el mejorar su desempeño laboral?	Sí, me ayudaría a mejorar en mi trabajo.	Desde luego que sí, encantado.	Es un hecho, asistiré.

5.2. Análisis de Resultado:

De la entrevista realizada al Administrador, Contador y Secretaria de la empresa Transportes “Turismo Santa Cruz” tenemos:

Al analizar las respuestas emitidas por los trabajadores a los ítems 2;4:8 y 9 de la entrevista y en respuesta al **primer objetivo** se puede afirmar que: La rentabilidad de la empresa no es la adecuada ya que existe una baja afluencia de clientes a la empresa, esto debido a que el personal no recibe capacitaciones las cuales aporten en dotando de conocimientos y habilidades a los trabajadores para brindar un buen servicio al cliente. Además se evidencio que el dueño de la empresa carece de interés por aplicar las teorías de Schultz y Becker ya que no ve a la capacitación de su personal como una inversión.

Los ítems 3 y 7 los cuales están en concordancia con el **segundo objetivo**, se puede analizar que los trabajadores de la empresa son conscientes de la importancia que tiene la capacitación para mejorar su desempeños y por consiguiente mejorar la rentabilidad así mismo tienen una gran pre-disposición para ser capacitados en sus funciones y así mejorar la rentabilidad de la empresa. Las afirmaciones de los trabajadores coinciden con las teorías antes presentadas sobre “El capital humano” en donde se resalta la importancia que tiene la capacitación dentro de una empresa, así mismo los antecedentes Juárez, Ruben (2018) y Mercedes, Rina (2017)

En cuanto al **tercer objetivo** los ítems 1;2;4;5;6 y 10 nos dan el reflejo de que la empresa no está implementando capacitaciones a sus trabajadores, mostrando así descuido o dejadez por parte de los dueños de la empresa para invertir en mejorar las competencias de sus trabajadores. Se evidencia pre-disposición por parte de los trabajadores por tener dichas capacitaciones ya que son conscientes de que es necesario ser capacitados para tener un mejor desempeño laboral y por consiguiente aportar en la rentabilidad de la empresa.

VI. CONCLUSIONES

Respecto al objetivo 01

- Existe una relación entre la capacitación y la rentabilidad de la empresa de transportes: Turismo Santa Cruz S.A.C., la rentabilidad de la empresa se ve afectada por la falta de capacitaciones que reciben los trabajadores para el desempeño de sus labores, dicha información se obtuvo de los datos obtenidos de la aplicación y análisis del cuestionario aplicado; además las investigaciones antes presentadas afirman la existencia de dicha relación.

Respecto al objetivo 02

- En una empresa es de suma importancia capacitar a sus trabajadores a fin de brindar los conocimientos y habilidades para el buen desempeño de sus funciones repercutiendo así en la rentabilidad de la empresa, se arribó a esta conclusión basándose en la teoría del capital humano en donde Schultz y Becker enfatizan en capacitar al personal para obtener una mayor productividad.

Respecto al objetivo 03

- Con la aplicación del programa de Capacitación (Anexo 04), la empresa potenciara los conocimientos y habilidades para el buen desempeño de las funciones de sus trabajadores, lo cual dará como resultado un incremento en la rentabilidad de la empresa.

La afirmación antes presentada, coordina con las conclusiones arribadas en distintas investigaciones tales como las de :Rojas,F.(2018),Gutiérrez,E. y Mosquera,D.(2016) y Pretell,E. y Marcelo,E.(2014), quienes testifican que la aplicación de programas de capacitación se puede mejorar el desempeño de los colaboradores y da como resultados mejoras en la rentabilidad de la empresa.

VII.RECOMENDACIONES

- La empresa debe de tener en cuenta la apreciación de los clientes, para así saber cual es la opinión sobre el servicio que se le brinda y por consiguiente detectar las falencias de la empresa.

- Se le recomienda a la empresa, ejecutar jornadas de capacitación al personal de la empresa ya que tener un trabajador capacitado aportara significativamente a la rentabilidad de la empresa. Asimismo ver a la capacitación como una inversión que traerá mayor rentabilidad tal como lo afirman Schultz y Becker.

ANEXOS

ANEXO 01: Cronograma de actividades.

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES																	
Actividades	Año 2018									Año 2019							
	Semestre I				Semestre II					Semestre I				Semestre II			
	Mes			Mes		Mes			Mes			Mes			Mes		
Elaboración del proyecto	X	X															
Revisión del proyecto por el jurado de investigación			X														
Aprobación del proyecto por el jurado de investigación				X													
Exposición del proyecto por el jurado de investigación				X													
Mejora del marco teórico y metodología					X	X											
Elaboración y validación del instrumento de recolección de datos							X										
Elaboración del consentimiento informado (*)							X										

	Recolección de datos								X								
	Presentación de resultados									X							
	Análisis de interpretación de los resultados										X						
	Redacción del informe preliminar											X					
	Revisión del informe final de la tesis por el jurado de investigación												X				
	Aprobación del informe final de la tesis por el jurado de investigación													X			
	Presentación de ponencia en jornadas de investigación														X	X	
	Redacción del artículo científico																X

(*) sólo en los casos que aplique

ANEXO 02: Presupuesto

Presupuesto desembolsable (Estudiante)			
Categoría	Base	% o Número	Total (s/.)
Suministros (*)			
• Impresiones	50.00	3	150.00
• Fotocopiados	30.00	2	60.00
• Empastados	80.00	1	80.00
• Papel bond A-4 (500 hojas)	12.00	4	48.00
• Lapiceros	5.00	5	25.00
Servicios			
• Uso de turnitin	50.00	2	100.00
Sub total			463.00
Gastos de viaje			
• Pasajes para recolectar información	50.00	3	150.00
Sub total			150.00
Total de presupuesto desembolsable			613.00
Presupuesto no desembolsable (Universidad)			
Categoría	Base	% o Número	Total (s/.)
Servicios			
• Uso de internet (laboratorio de aprendizaje digital -LAD)	30.00	4	120.00
• Búsqueda de información en base de datos	35.00	2	70.00
• Soporte informático (Modulo de investigacion del ERP University-MOIC)	40.00	4	160.00
• Publicación de artículo en repositorio institucional	50.00	1	50.00
Sub total			400.00
Recursos humano			
• Asesoría personalizada (5 horas por semana)	63.00	4	252.00
Sub total			252.00
total de presupuesto no desembolsable			652.00
Total (s/.)			1,265.00

ANEXO 03:



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE**

ENTREVISTA

Instrucción: Las siguientes preguntas forman parte del presente trabajo de investigación: **LA CAPACITACIÓN Y SU INFLUENCIA EN LA RENTABILIDAD EN LAS MIYES DE TRANSPORTES, CASO CONCRETO: EMPRESA DE TRANSPORTES “TURISMO SANTA CRUZ” DE LA PROVINCIA DE SANTA CRUZ.-2018;** por lo que solicito a Ud. se sirva responder de forma sincera las preguntas que a continuación se indican:

1. ¿La empresa implementa programas de capacitación a los trabajadores de la empresa?
2. ¿La empresa se interesa por mejorar las competencias y habilidades de sus colaboradores?
3. ¿Es importante que se realice capacitación de la empresa?
4. ¿Ha recibido capacitaciones por parte de la empresa para la realización de sus funciones
5. ¿Cree que es necesario recibir capacitaciones para el buen desempeño de sus funciones?
6. ¿Estaría dispuesto a participar en todos los eventos de capacitación que programe la organización para el mejorar su desempeño laboral?
7. ¿Cree que con la capacitación mejorará su rendimiento laboral, por ende aportará en la rentabilidad de la empresa?
8. ¿Actualmente la afluencia de clientes ha crecido a comparación de años pasados?
9. ¿Cree que la rentabilidad que obtiene la empresa a comparación de la competencia es buena?
10. ¿El dueño de la empresa muestra interés por capacitar a su personal?

SANTA CRUZ, 2018

ANEXO 04:

**PROGRAMA DE CAPACITACIÓN PARA LA EMPRESA DE
TRANSPORTES “TURISMO SANTA CRUZ” DE LA PROVINCIA DE SANTA
CRUZ**

1. Análisis de la situación actual

La empresa de transportes “TURISMO SANTA CRUZ” S.A.C. de la provincia de Santa Cruz, viene ofreciendo sus servicios a la población 8 años , en donde actualmente posee dos Ómnibus de 52 pasajeros cada uno.

La empresa por su reducida cantidad de ómnibus brinda solo dos horarios de viaje: 6:30 am y 10:00 pm convirtiéndose en una de las debilidades del mismo; adicionalmente no se ejecuta planes estratégicos los cuales atraigan al público a utilizar sus servicios.

En la provincia de Santa Cruz, existen 5 empresas que brindan los mismos servicios los cuales son su competencia directa en el rubro.

La fortaleza que tiene la empresa, es que los colaboradores de la empresa son personas que atienden con mucha amabilidad al cliente.

Estando situada la empresa en una provincia, el número de personas que viajan hacia la provincia de Chiclayo es numerosa, y es una de las oportunidades que tiene la empresa de crecer en su rentabilidad si se aplica oportunamente un programa de capacitación a sus colaboradores.

2. Análisis de la competencia

Las competencias de la empresa TURISMO SANTA CRUZ S.A.C. son:

- a) Empresa de Transportes: ANGEL DIVINO SAC
- b) Empresa de Transportes: PASAMAYO SAC
- c) Empresa de Transportes: CHOTA ERL
- d) Empresa de Transportes: MIGUEL ANGEL SRL

De las empresas antes mencionadas, la más competitiva es PASAMAYO ya que cuenta con 10 ómnibus que brindan los servicios de transportes hacia la provincia de Chiclayo, brindando distintos horarios los cuales se ajustan a las necesidades de la población.

3. Objetivo:

- a. Capacitar a los trabajadores en distintos temas que aporten a la rentabilidad de la empresa.
- b. Aumentar la rentabilidad de la empresa

4. Plan de actuación: PROGRAMA DE CAPACITACION

4.1. DIRIGIDO A TODOS LOS TRABAJADORES

CAPACITACION 01: TEMA: Solución de Conflictos, Empatía Manejo del Estrés

OBJETIVO: Desarrollar habilidades de solución e problemas			FECHA
HO RA	ACTIVIDAD	METODOLOGÍA	TIEMPO
9:00	Presentación	“Presentación de Objetivo del Taller de capacitación.”	10 Min
9:15	Contexto Actual e importancia del taller. Temas a Desarrollar.	Exposición de temas actuales relacionados a la Solución de Conflictos, Empatía Manejo del Estrés <input type="checkbox"/> Solución de conflictos laborales dentro de las áreas de trabajo. <input type="checkbox"/> Empatía. <input type="checkbox"/> Manejo de estrés laboral. <input type="checkbox"/> Aplicamos la siguiente secuencia para resolver este punto: - Definimos y delimitamos el conflicto. - Analizamos las causas potenciales del conflicto. - Determinamos el plan de acción para dar solución al conflicto. - Desarrollamos el plan de acción. - Ponemos en práctica el plan de acción. - Evaluamos el progreso.	2 horas
11:30	Evaluaciones	“Se evaluará al personal capacitado con la finalidad de	

		conocer el porcentaje de aprendizaje sobre los temas expuestos.”	20 min
12:00	Conclusiones	Se formulará las conclusiones del taller aplicado	20 min
12:30	Cierre de Taller	Compartir	15 min

CAPACITACION 02: TEMA: ATENCIÓN AL CLIENTE

OBJETIVO: Conseguir una mejor atención al cliente de parte del personal.			FECHA
HOR A	ACTIVIDA D	METODOLOGÍA	TIEMP O
9:00	Presentación	Presentación de Objetivo del Taller de capacitación.	10 Min
9:15	Contexto Actual e importancia del taller.	Exposición de temas actuales relacionados a la atención del cliente	2 horas
	Temas a Desarrollar.	<input type="checkbox"/> Atención al cliente: - Capacidad de respuesta a las necesidades del cliente. - Como tratar a los clientes. - Explicamos y analizamos todo sobre el decálogo de atención al cliente.	
11:30	“Evaluaciones“	“Se evaluará al personal capacitado con la finalidad de conocer el porcentaje de aprendizaje sobre los temas expuestos.”	20 min
12:00	Conclusiones	Se formulará las conclusiones del taller aplicado	20 min
12:30	Cierre de Taller	Compartir	15 min

4.2. ESTRATEGIA AL PERSONAL ADMINISTRATIVO :

CAPACITACION 03: TEMA: Estrategias de Captación de Clientes

OBJETIVO: Conocer estrategias de captación de clientes			FECHA
HOR A	ACTIVIDA D	METODOLOGÍA	TIEMP O
9:00	Presentación	“Presentación de Objetivo del Taller de capacitación.”	10 Min
9:15	Contexto Actual e importancia del taller.	Exposición de temas actuales relacionados a la Estrategias de Captación de Clientes	2 horas
	Temas a Desarrollar.	<ul style="list-style-type: none"> • Estrategias de captación de clientes que hacen turismo 	

11:30	Evaluaciones	“Se evaluará al personal capacitado con la finalidad de conocer el porcentaje de aprendizaje sobre el tema expuestos.”	20 min
12:00	Conclusiones	Se formulará las conclusiones del taller aplicado	20 min
12:30	Cierre de Taller	Compartir	15 min

5. Revisión del plan

La administración de la empresa, deberá constantemente revisar el progreso de la ejecución del programa de capacitación ya que la no ejecución eficiente de alguna de ellas causara que no se logren los objetivos trazados en el plan expuesta.

ANEXO 05:FOTOGRAFÍAS DEL TRABAJO REALIZADO



REALIZANDO LA ENTREVISTA AL ADMINISTRADOR DE LA EMPRESA



REALIZANDO LA ENTREVISTA A LA SECRETARIA DE LA EMPRESA

Entrevista al administrador



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE**

ENTREVISTA : ADMINISTRADOR	
PREGUNTA	RESPUESTA
1. ¿La empresa implementa programas de capacitación a los trabajadores de la empresa?	NO, es un Tema de la cual adolecemos
2. ¿La empresa se interesa por mejorar las competencias y habilidades de sus colaboradores?	Hace 5 años que no se brinda capacitaciones a nuestro personal pero si algunas motivaciones como un presente en su onomástico
3. ¿Es importante que se realice capacitación de la empresa?	Si, porque podría aportar de una mejor manera a la empresa
4. ¿Ha recibido capacitaciones por parte de la empresa para la realización de sus funciones?	No, todas mis capacitaciones son por inversión propia.
5. ¿Cree que es necesario recibir capacitaciones para el buen desempeño de sus funciones?	Si, es muy necesario porque así mejor capacitado.
6. ¿Estaría dispuesto a participar en todos los eventos de capacitación que programe la organización para el mejorar su desempeño laboral?	Si, me ayudaría a mejorar en mi trabajo
7. ¿Cree que con la capacitación mejorará su rendimiento laboral, por ende aportará en la rentabilidad de la empresa?	Si, porque me harían reconocer mis errores y reforzar mis habilidades
8. ¿Actualmente la afluencia de clientes ha crecido a comparación de años pasados?	No, porque cada día hay más competencia.
9. ¿Cree que la rentabilidad que obtiene la empresa a comparación de la competencia es buena?	La competencia nos ha afectado mucho eso se refleja en nuestras ganancias.
10. ¿El dueño de la empresa muestra interés por capacitar a su personal?	No, siempre nos dice que no hay mucho dinero

Victor Hugo Puelles Prado

[Firma] 0973+193

Entrevista del contador de la empresa



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE**

ENTREVISTA : CONTADOR .	
PREGUNTA	RESPUESTA
1. ¿La empresa implementa programas de capacitación a los trabajadores de la empresa?	Desde que trabajo en esta empresa, nunca nos han capacitado.
2. ¿La empresa se interesa por mejorar las competencias y habilidades de sus colaboradores?	No, porque nunca realizan charlas o capacitaciones a los trabajadores.
3. ¿Es importante que se realice capacitación de la empresa?	Por supuesto que sí, ya que así el personal estaría mejor preparado y mejoraría más como empresa.
4. ¿Ha recibido capacitaciones por parte de la empresa para la realización de sus funciones?	Hasta hoy, no.
5. ¿Cree que es necesario recibir capacitaciones para el buen desempeño de sus funciones?	Más que seguro que sí, nos ayudaría a mejorar como empresa.
6. ¿Estaría dispuesto a participar en todos los eventos de capacitación que programe la organización para el mejorar su desempeño laboral?	Desde luego que sí, encantado.
7. ¿Cree que con la capacitación mejorará su rendimiento laboral, por ende aportará en la rentabilidad de la empresa?	Más que seguro, porque fortalece ciertas distintas habilidades para mejorar como empresa.
8. ¿Actualmente la afluencia de clientes ha crecido a comparación de años pasados?	Al contrario, ha disminuido porque la competencia brinda más servicios al cliente.
9. ¿Cree que la rentabilidad que obtiene la empresa a comparación de la competencia es buena?	Considero que la rentabilidad es mucho menor que otras empresas.
10. ¿El dueño de la empresa muestra interés por capacitar a su personal?	No.

Entrevista a la secretaria de la empresa



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE**

ENTREVISTA : SECRETARIA	
PREGUNTA	RESPUESTA
1. ¿La empresa implementa programas de capacitación a los trabajadores de la empresa?	Nunca nos ha capacitado
2. ¿La empresa se interesa por mejorar las competencias y habilidades de sus colaboradores?	Cree que no.
3. ¿Es importante que se realice capacitación de la empresa?	Si es muy importante
4. ¿Ha recibido capacitaciones por parte de la empresa para la realización de sus funciones?	No
5. ¿Cree que es necesario recibir capacitaciones para el buen desempeño de sus funciones?	Si por que siendo trabajadores capacitados ayudamos a sacar adelante la empresa.
6. ¿Estaría dispuesto a participar en todos los eventos de capacitación que programe la organización para el mejorar su desempeño laboral?	Es un hecho, asistiré.
7. ¿Cree que con la capacitación mejorará su rendimiento laboral, por ende aportará en la rentabilidad de la empresa?	Si, por que a veces tenemos Falta como Trabajadores y esa capacitación nos ayudara a mejorar.
8. ¿Actualmente la afluencia de clientes ha crecido a comparación de años pasados?	Hay baja clientela.
9. ¿Cree que la rentabilidad que obtiene la empresa a comparación de la competencia es buena?	No, es baja
10. ¿El dueño de la empresa muestra interés por capacitar a su personal?	Creo que no le interesa mucho capacitarnos.

[Handwritten signature]

Referencias bibliográficas:

- **Aguirre, Juan; Prieto, Marta; Escamilla, Juan (1997).** Contabilidad de costos, gestión y control presupuestario, control de gestión, la función del controller. Tomo II. Cultural de Ediciones, S.A. España. 320 pp.
- **Amaya, Garcia (2003).** Plan de capacitación. (1ra Ed.). México D.F: Patria
- **Aspilcueta,J(2015)** Mypes en el Perú, recuperado de: <https://www.monografias.com/trabajos93/mypes-peru/mypes-peru.shtml>
- **Becker, Gary S., (1964)** Human Capital, 1st ed. (New York: Columbia University Press for the National Bureau of Economic Research).
- **Chávez, S. (2015).** El control interno en la empresa central de gestión de negocios de la ciudad de Huaraz, 2012. Recuperada de: <http://erp.uladech.edu.pe/bibliotecavirtual/>
- **Chiavenato Idalberto (2002).** Gestión del Talento Humano. 1ra Edición.
- **Cueva, Eduardo y VARGAS, Enrique (2016)** “Programa de capacitación en servicios hoteleros para incrementar la rentabilidad del hostel el recuerdo, Chepén 2015”(tesis de pre grado)Universidad Señor de Sipan.
- **Dolan, S.(1999):**La Gestión de los Recursos Humanos, McGraw-Hill, España . Pág. 127.
- **Gitman, Lawrence y Zutter, Chad J. (1997)** Fundamentos de administración financiera. Editorial OUP Harla México, S.A. México. 1077 pp.
- **Gitman, Lawrence J. y Zutter, Chad J.(2012):** Fundamentos de administración financiera- Decimosegunda edición. Editorial Pearson Educación, S.A. México. 720 pp.
- **Gutiérrez , Evelyn y MOSQUERA Dolores(2016)**“Efectos de los programas de capacitaciones efectivas en la productividad laboral, en la empresa

- CAXAMARCA GAS de Cajamarca, 2015-2016 “(tesis de pre grado),
Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo
- **Juárez, Rubén (2018)** “Caracterización de la capacitación y la rentabilidad en las Mypes del sector comercio rubro artesanía del Distrito De Tumbes, 2017(tesis pre grado), Universidad Los Ángeles de Chimbote
 - **Mercedes, Rina (2017)**“Proceso de capacitación y el desempeño laboral del personal administrativo del organismo de evaluación y fiscalización ambiental, Lima 2017.” (tesis de pre grado), Universidad Cesar Vallejos.
 - **Pretell , Erison y MARCELO Emilene (2014)**,“Taller de capacitación en inteligencia emocional en el área de atención al cliente para mejorar la calidad de servicio brindada a los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nuestra Señora Del Rosario en la Provincia De Cajabamba – Departamento De Cajamarca 2014.”(tesis de pre grado) Universidad Privada Antenor Orrego
 - **Rojas,F. (2018)** “Capacitación y desempeño laboral”(tesis pre grado) , Universidad Rafael Landívar
 - **Sánchez, Juan Pedro (2002)**. Análisis de Rentabilidad de la empresa. ([Http://www.5campus.com/leccion/anarenta](http://www.5campus.com/leccion/anarenta))
 - **Schultz, Theodore W. (1961)** “Investment in Human Capital.” The American Economic Review 51.1 (1961): 1-17.
 - **Sosa,Y.(2014)** “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”(tesis pre grado) ,Universidad Rafael Landívar