



---

UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE

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

**TITULO:**

**CARACTERIZACIÓN DEL DESEMPEÑO LABORAL Y LA  
COMPETITIVIDAD EN LAS MYPES DEL SECTOR  
EDUCACIÓN, RUBRO INSTITUCIONES EDUCATIVAS  
PRIVADAS EN LA URBANIZACIÓN ANDRÉS ARAUJO  
MORÁN - TUMBES, AÑO 2017.**

**INFORME DE TESIS PARA OPTAR TITULO DE LICENCIADO  
EN ADMINISTRACIÓN**

**AUTOR:**

**Br. LEIDY VERONICA SUAREZ LOPEZ**

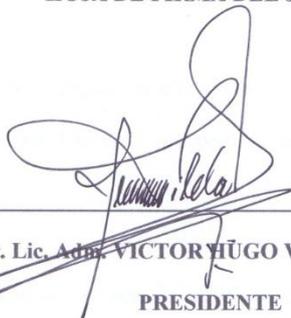
**ASESOR:**

**Mgtr. Lic. Adm. JOSÉ FERNANDO ESCOBEDO GALVEZ**

**TUMBES – PERÚ**

**2018**

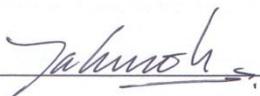
**HOJA DE FIRMA DEL JURADO**



---

**Mgr. Lic. Adm. VICTOR HUGO VILELA VARGAS**

**PRESIDENTE**



---

**Mgr. Lic. Adm. VICTOR HELIO PATIÑO NIÑO**

**SECRETARIO**



---

**Lic. Adm. MARITZA ZELIDETH CHUMACERO ANCAJIMA**

**VOCAL**



---

**Mgr. Lic. Adm. JOSÉ FERNANDO ESCOBEDO GÁLVEZ**

**ASESOR**

## **AGRADECIMIENTO**

A la Universidad católica los ángeles de Chimbote y a los miembros del jurado, por las observaciones y sugerencias oportunas, que permitieron alcanzar y lograr los objetivos del trabajo.

A las instituciones educativas privadas en la urbanización Andrés Araujo morán, por brindarme las facilidades en la recolección de información.

A los docentes de la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, en especial al Mgtr. Lic. Adm. José Fernando Escobedo Gálvez asesor del presente trabajo de investigación, por su apoyo constante en el desarrollo del presente trabajo de investigación.

## **DEDICATORIA**

### **A Dios.**

Por bendecirme siempre y sobre todo por haber puesto en mi vida a seres maravillosos y muy especiales, Gracias por enseñarme que las dificultades se superan con perseverancia.

### **A mis padres Alejandro y Nirian.**

Por su amor, paciencia, confianza, motivación y apoyo incondicional día a día para lograr mis objetivos.

### **A mis hermanos: Jhordan , Naydelin .**

Por su cariño y por permitirme ser un ejemplo para ellos y que, a pesar de todo, seguimos adelante.

## RESUMEN

El presente trabajo de investigación tiene por título, **“CARACTERIZACIÓN DEL DESEMPEÑO LABORAL LA COMPETITIVIDAD EN LAS MYPES DEL SECTOR EDUCACIÓN, RUBRO INSTITUCIONES EDUCATIVAS PRIVADAS EN LA URBANIZACIÓN ANDRÉS ARAUJO MORÁN - TUMBES, AÑO 2017”**

¿Cuáles son las características del desempeño laboral y la competitividad de las MYPES sector Educación, rubro Instituciones Educativas Privadas en la Urbanización Andrés Araujo Morán – Tumbes, año 2017? Frente a ello, la investigación en relación a la pregunta genera el objetivo general: Determinar las características del desempeño laboral y la competitividad de las MYPES sector Educación, rubro Instituciones Educativas Privadas en la Urbanización Andrés Araujo Morán – Tumbes, año 2017. El tipo de investigación del trabajo es descriptivo, su nivel es cuantitativo y el diseño no experimental; para este trabajo se usó una población de 48 trabajadores de las 03 Instituciones Educativas Privadas, a quienes se les aplicó el cuestionario usando la encuesta como técnica. Concluyendo que El personal manifestó que los criterios de desempeño laboral procesos internos, retener personal clave son muy importantes para obtener buenos resultados y manifestaron que los directores de la institución nunca evalúan al personal administrativo y por eso no los motivan a crecer profesionalmente. Y se conoció que las ventajas y desventajas de las instituciones educativas es enfocarse en los puntos débiles y así mejorar el desempeño del personal para ser más competitivos y eficaces, pero en este caso los trabajadores no se compromete con mejorar sus puntos débiles de cada institución.

***Palabras claves: Desempeño Laboral, Competitividad y MyPes.***

## **ABSTRACT**

This research work has the title, "**CHARACTERIZATION OF LABOR PERFORMANCE COMPETITIVENESS IN THE MYPES OF THE EDUCATION SECTOR, FOR PRIVATE EDUCATIONAL INSTITUTIONS IN THE URBANIZATION ANDRÉS ARAUJO MORÁN - TUMBES, YEAR 2017**" What are the characteristics of job performance and competitiveness of the MYPES sector Education, item Private Educational Institutions in the Andrés Araujo Morán - Tumbes Urbanization, year 2017? Against this, the research in relation to the question generates the general objective: Determine the characteristics of the labor performance and competitiveness of the MYPES sector Education, item Private Educational Institutions in the Andrés Araujo Morán - Tumbes Urbanization, year 2017. The type of Work research is descriptive, its level is quantitative and the design is non-experimental; for this work a population of 48 workers of the 03 Private Educational Institutions was used, to whom the questionnaire was applied using the survey as a technique. Concluding that the staff stated that the criteria of work performance internal processes, retain key personnel are very important to obtain good results and stated that the directors of the institution never evaluate the administrative staff and therefore do not motivate them to grow professionally. And it was learned that the advantages and disadvantages of educational institutions is to focus on the weak points and thus improve the performance of staff to be more competitive and effective, but in this case the workers do not commit to improving their weak points in each institution.

***Key words: Labor Performance, Competitiveness and MyPes.***

## INDICE

HOJA DE FIRMA DEL JURADO.....	ii
AGRADECIMIENTO .....	iii
DEDICATORIA .....	iv
RESUMEN.....	v
ABSTRACT .....	vi
INDICE .....	vii
I. INTRODUCCIÓN.....	9
II. REVISIÓN DE LA LITERATURA .....	16
2.1 ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN.....	16
2.2 BASES TEÓRICAS Y CONCEPTUALES .....	29
2.2.1 DESEMPEÑO LABORAL.....	29
2.2.2 COMPETITIVIDAD.....	34
2.2.3 MYPES .....	39
2.2.4 INSTITUCIONES EDUCATIVAS.....	46
III. HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN .....	50
IV. METODOLOGÍA .....	51
4.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN .....	51
4.2. NIVEL DE INVESTIGACIÓN .....	51
4.3. DISEÑO DE INVESTIGACIÓN .....	51
4.4. DEFINICIÓN Y OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES .....	52
4.5. POBLACIÓN Y MUESTRA.....	54
A. Población:.....	54
B. Muestra: .....	54
4.6. TECNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS .....	55
A. Técnicas:.....	55
B. Instrumentos:.....	55
4.7. PLAN DE ANÁLISIS DE DATOS .....	55
4.8. MATRIZ DE CONSISTENCIA.....	56
4.9. PRINCIPIOS ÉTICOS.....	57
V. RESULTADOS .....	58
5.1. RESULTADOS.....	58
5.1.1. SEGÚN OBJETIVO ESPECÍFICO 01 .....	58
5.1.2. SEGÚN OBJETIVO ESPECÍFICO 02.....	60
5.1.3. SEGÚN OBJETIVO ESPECÍFICO 03.....	61

5.1.4.	SEGÚN OBJETIVO ESPECÍFICO 04.....	63
5.2.	ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS.....	66
5.2.1.	SEGÚN OBJETIVOS ESPECÍFICOS 01.....	66
5.2.2.	SEGÚN OBJETIVOS ESPECÍFICOS 02.....	67
5.2.3.	SEGÚN OBJETIVOS ESPECÍFICOS 03.....	68
5.2.4.	SEGÚN OBJETIVOS ESPECÍFICOS 04.....	69
VI.	CONCLUSIONES.....	71
	REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	72
	ANEXOS.....	75
	ANEXO 01: ENCUESTA.....	76
	ANEXO 02: VALIDACIÓN Y CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO.....	80
	ANEXO 03: JUICIO DE EXPERTOS.....	90
	ANEXO 04: LIBRO DE CÓDIGOS.....	92
	ANEXO 05: ÁLBUN FOTOGRÁFICO.....	95
	ANEXO 06: EVIDENCIA TURNITIN.....	96

## I. INTRODUCCIÓN

El presente trabajo denominado “**CARACTERIZACIÓN DEL DESEMPEÑO LABORAL Y LA COMPETITIVIDAD EN LAS MYPES DEL SECTOR EDUCACIÓN, RUBRO INSTITUCIONES EDUCATIVAS PRIVADAS EN LA URBANIZACIÓN ANDRÉS ARAUJO MORÁN - TUMBES, AÑO 2017**”; proviene de las líneas que han sido asignadas por la Escuela Profesional de Administración de la Facultad de Ciencias Contables, Financieras y Administrativas de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote – ULADECH y comprenden el campo disciplinar: promoción de las MYPE.

Las unidades económicas materia del trabajo son MYPES en la Urbanización Andrés Araujo Morán de la Provincia de Tumbes, dedicadas entre otras actividades al rubro de Instituciones Educativas Privadas siendo materia de investigación al personal administrativo. En Tumbes en la investigación se han identificado tres (03) MYPES dedicadas al rubro objeto de la investigación, es de mi interés conocer cómo se caracteriza el desempeño laboral y la competitividad de las MYPES en el mundo de las Instituciones Educativas de las diferentes actividades administrativas dentro de los parámetros de los factores determinantes de las variables materia de investigación, mediante la descripción de la realidad de las mismas.

El desempeño laboral del personal administrativo y la competitividad como en toda organización, tiene dos entornos el interno y el externo, en todo momento es importante conocer como la técnica PESTEL, con cada uno de sus componentes, puede contribuir al desempeño laboral y competitividad de las diferentes MYPES del sector Educación Inicial de las Intituciones Educativas Privadas.

En lo referente al **factor político**, el estado peruano tiene planteamiento de la

promoción de la calidad educativa, fortalecer capacidades de gestión cajas en las instituciones educativas, promover la educación temprana de cero a tres años de edad, trabajando con los padres, y docentes y personal administrativo como el director, administrador, contador, secretaria y otros involucrados, como alternativa, técnico productiva. (Arriaga & Valdez, 2016). Teniendo en cuenta lo informado por el Instituto Nacional de Estadística e Informática – INEI de Tumbes, considera los principales indicadores económicos entre el 2007 al 2011, los depósitos a la banca múltiple, depósitos a las cajas municipales, depósitos a las cajas rurales, los créditos directos de la banca múltiple, crédito directo a las empresas financieras, créditos directos de las cajas rurales, cajas municipales, y el número de afiliados a las AFP, del mismo modo considera fuentes de principales indicadores económicos a los generados por las finanzas públicas en lo relacionado con la recaudación efectuada por la SUNAT, tributos internos y aduaneros y el comercio exterior. Se tiene que reconocer que las MYPEs, son las entidades organizacionales con mayor acceso al crédito. De otro lado el mismo INEI, liderado por Anibal Sánchez Aguilar, emite un informe técnico en el cual presenta la pobreza monetaria en el periodo del 2009 al 2015, dando a conocer la evolución del ingreso y del gasto real nominal, en los principales rubros, incluyendo indicadores del grado de la desigualdad del gasto; precisa la severidad de la pobreza monetaria. Situación que endurece el acceso al desarrollo de las diferentes poblaciones de nuestra patria.

Siguiendo con el **factor económico**, se tiene que Tumbes después del censo en el año 2007, realizado por Instituto Nacional de Estadística e Informática – INEI, se conoce que la población económicamente activa ascendía a un total de 76,805 personas, siendo menor el número de personas económicamente activas ocupadas, las cuáles se dedican a actividades de la pesca, agricultura, comercio, servicio, finanzas, y turismo. (Gobierno

Regional -2009). Por otra parte Zuñiga, 2013 preciso que las MYPEs, constituyen unidades económicas, que en este mundo globalizado juegan un papel muy preponderante, al margen de que un alto porcentaje de ellas lucha por lograr la formalización, se han constituido en generadoras de empleo por excelencia, y su decidida contribución al Producto Bruto Interno – PBI, los productos finales producidos son de toda naturaleza. Los actores involucrados en las MYPEs, de Tumbes, cuya naturaleza es la educación, están involucrados en el desarrollo de ellos, del profesorado y por último del estudiante, noble responsabilidad, de ahí la importancia que le deben dar a la capacitación, puesto que en el Perú no existe un centro o sistema de capacitación, por tanto se carece de facilitadores en el desarrollo de la persona y por ende garantizar resultados económicos adecuados.

Siguiendo con el **factor socio cultural**, se acerca a las interacciones cosiales que se genera entre dos o mas personas, las mismas que se dan en diferentes medios sociales y culturales, de distintas formas se aporencia la conducta de intercambio entre niños, jovenes y adultos, los mismos que actuan por su propio accionar. Durkheim invocaba que se generen mecanismos sociales generales, sosteniendo que “sobre la civilizaciones existe la civilización”, por dempas es evidente que los niños asimilan y cultivan en todas partes contactos sociales, desde muy pequeños, hoy con la presencia de instituciones educativas que se encargan de niños desde muy tierna edad, tienden a socializar mejor los procesos sociales. (Dongo,2009). Para la Organización Mundial de la Salud, el nucleo familiar viene a ser la descripción del grupo humano que define el conjunto de normas, reglas, conductas, pautas, e interacciones en el tiempo. La salud del niño va más alla de lo que podemos entender por condiciones físicas, las Instituciones Educativas, los educadores son responsables del fortalecimiento de sus valores, conductas, así como de su

aprendizaje. Dando una mirada hacia una educación visionaria, la Dirección Regional de Tumbes, se ha propuesto trabajar en el fortalecimiento de la educación inicial, de ahí el desarrollo de talleres para el fortalecimiento de capacidades de la plana administrativa, con el objetivo central de mejorar las condiciones del entorno laboral y educativo encaminado al mejoramiento del aprendizaje de los niños de educación privada.

Referente al **factor de la tecnología**, la UNESCO con su lema “Construir la Paz en la mente de los hombres y de las mujeres” incluye todas las edades, precisa que el uso de las Tecnologías de la Información y la Comunicación – TIC, acortan distancias y ahorran tiempos, cada vez da mayores formas de comunicarse, fortalece el aprendizaje en la vida diaria de las personas. Hoy por hoy la tecnología es aplicada con mayor capacidad por los niños, de las edades de tres a cinco años, el reto que se forman los los padres para con los niños es el aprendizaje adecuado y que esten al servicio de los intereses de conjunto de los estudiantes y de toda la comunidad educativa. La UNESCO precisa que las TIC contribuyen en lograr el acceso universal a la educación y contribuyen a la igualdad, desarrollo y mejora la gestión y la administración de la educación. (UNESCO, 2017). La sociedad de las MYPEs viven incorporar de desarrollo de la tecnología, a sus diversos servicios para alcanzar el logro de sus objetivos, en calidad, tiempo, diversidad, cons instrumentos que les permita llegar alcanzar sus actividades con eficiencia. (Ortiz, 2006)

Referente al **Factor Ecosistema** del Medio Ambiente en el Estado Peruano en ora de proteger el medio ambiente, promulga la Ley N°28245 – Ley Marco del Sistema Nacional de Gestión Ambiental, aprobando su reglamento con Decreto Supremo N° 008-2005-PCM – Reglamento de la Ley Marco del Sistema Nacional de Gestión Ambiental, en su contexto general dice toda persona tiene derecho a vivir en un ambiente saludable,

que le garantice una calidad de vida. Quizá las MYPEs no le den la importancia debida por su naturaleza y clase, y son de pequeña organización. Las Instituciones Educativas Privadas, no escapan de los residuos sólidos, que se generan en la instancia de los pequeños estudiantes, es aquí donde deben tener una adecuada planeación y organización de que hacer con los desperdicios tóxicos.

De otro lado vemos el **Aspecto Legal**, la Educación Básica Regular, se regula por el Artículo 36 de la Ley N° 28044 – Ley General de Educación, la educación abarca tres niveles, el de nivel educación inicial, primaria y secundaria. La Educación Inicial viene a ser el primer nivel de la Educación Básica Regular, atiende a niños de cero a dos años de manera no escolarizada y de tres a cinco años en forma escolarizada, además el estado asume atender sus necesidades de salud y nutrición. Participa la familia y la comunidad, la educación inicial cumple con promover prácticas de crianza contribuyendo al desarrollo integral de los niños. Las instituciones educativas materia y objeto de investigación, conformadas en unidades económicas, acorde con la Ley 30056- Ley de MYPEs, se acoge a toda la legislación del sector educación, instrumentos que rigen su accionar, acorde con las políticas de estado, es así que se menciona a las Leyes N° 28123, 28302, 28329 Y 28740, Leyes modificatorias de la Ley General de Educación y sus modificatorio Supremas. Además se tiene la ley N° 29944 sobre la ley de reforma magisterial; por otro lado el MINEDU mediante Decreto N° 007-2015-MINEDU, que modifica artículos del Reglamento de la ley de Reforma Magisterial aprobado por Decreto Supremo N° 004-2013-ED. Por otro lado rige la Ley N° 29719, Ley que promueve la convivencia sin violencia en las instituciones educativas. Por otro lado el Decreto Supremo N° 018-2014-ED que aprueba el Reglamento General de APAFA. SIGUIENDO EL Decreto Supremo N° 009-2005-ED que aprueba el Reglamento de la

Gestión del Sistema Educativo.

El presente trabajo para aprobar la tesis de investigación tiene como base de estudio la Micro y Pequeña Empresa (MYPES), proviene de las líneas de investigación denominadas: DESEMPEÑO LABORAL Y COMPETITIVIDAD en las MYPES, líneas que han sido asignadas por la Escuela de Administración en el campo disciplinar: Promoción de las MYPES.

Se ha planteado el siguiente problema de investigación: ¿Cuáles son las características del desempeño laboral y la competitividad de las MYPES sector Educación, rubro Instituciones Educativas Privadas en la Urbanización Andrés Araujo Morán – Tumbes, año 2017?

Frente a ello, la investigación en relación a la pregunta genera el objetivo general: Determinar las características del desempeño laboral y la competitividad de las MYPES sector Educación, rubro Instituciones Educativas Privadas en la Urbanización Andrés Araujo Morán – Tumbes, año 2017. Y los objetivos específicos: Identificar los factores del desempeño laboral de las MYPES del sector educación, rubro Instituciones Educativas Privadas en la Urbanización Andrés Araujo Morán - Tumbes, año 2017. Describir los criterios del desempeño laboral de las MYPES del sector educación, rubro Instituciones Educativas Privadas en la Urbanización Andrés Araujo Morán - Tumbes, año 2017. Conocer las ventajas y desventajas de la competitividad de las MYPES del sector educación, rubro Instituciones Educativas Privada en la Urbanización Andrés Araujo Morán - Tumbes, año 2017. Conocer las clases de competitividad en las MYPES del sector educación, rubro Instituciones Educativas Privadas en la Urbanización Andrés Araujo Morán - Tumbes, año 2017.

La metodología del presente trabajo de investigación tiene como tipo descriptivo, nivel cuantitativo y diseño no experimental; lo cual se determinará aplicando la encuesta y cuestionario como instrumento de recolección de datos; con una población de 3 MYPES, abarcando 48 trabajadores entre personal administrativo y docentes para la variable desempeño laboral y para la variable competitividad.

La investigación queda delimitada desde la perspectiva temática por las variables desempeño laboral y competitividad en las MYPES, desde la perspectiva geográfica: Distrito de Tumbes; Psicográfica: MYPES rubro Instituciones educativas; y delimitada temporalmente: año 2017.

La presente investigación se justifica de acuerdo a que se desea determinar las características del desempeño laboral del personal administrativo y la competitividad de las Instituciones Educativas Privadas en la Urbanización Andrés Araujo Morán – Tumbes, año 2017; debiendo identificar los principales factores que describen la realidad que suscitan las MyPes posteriormente descritas. Asimismo, se desea identificar los factores y criterios de desempeño, y los tipos de competitividad de las MYPES materia de investigación. Justificando en lo *práctico*, por que utiliza mecanismos que permitirán describir, conocer y determinar a las Instituciones Educativas Privadas a nivel administrativo desde los aspectos respecto a la competitividad. Además se justifica *teóricamente*, porque contiene una apertura de conocimiento de las variables de investigación, teniendo como base el uso de las herramientas y de bajo costo que utilizan las MyPes en la Urbanización Andrés Araujo Morán – Tumbes buscando optimizar los procesos internos (Miller y Salkiu 2002). *Institucionalmente*, esta investigación beneficiará a nuestra casa de estudios profesional, cómo aporte al área de investigación particularmente en la biblioteca constituyéndose en una base de consultas para posteriores

investigaciones, formándose como antecedente o precedente para otras investigaciones. *Profesionalmente*, me permitirá obtener mi título profesional de Licenciada en Administración. *Metodológicamente*, la investigación presenta un tipo descriptivo, diseño no experimental con nivel cuantitativo dado que las características se recogerán sin alterar las variables de investigación utilizando una población y muestra de tres (03) Instituciones Educativas Privadas dedicadas a este estudio. (Bernal 2010)

## **II. REVISIÓN DE LA LITERATURA**

### **2.1 ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN**

Según, Mino (2014) en su investigación tuvo como propósito, determinar la relación que existe entre el clima organizacional y el desempeño en los trabajadores del restaurante de parrillas MARAKOS 490. Su investigación fue descriptiva correlacional, con el cuestionario como instrumento de recolección de datos, aplicada a una muestra de 21 trabajadores. Los resultados encontrados muestran que los datos de análisis de correlación manifiestan que el grado entre la variable clima y la variable desempeño es de 0.281, situándose en la escala entre el 0,2 a 0,3 es decir que si existe una correlación positiva baja que nos indica que la variable clima influye en un grado bajo a la variable desempeño, lo que no significa un detonante para ocasionar problemas graves en la empresa, debido a que el tamaño de esta es pequeña, el personal no posee un alto nivel de preparación y porque tienen

necesidad del puesto de trabajo y no pueden conseguir oportunidades laborales con facilidad es por ello que a pesar de los inconvenientes en el clima laboral, los trabajadores se esfuerzan al máximo para no perder su empleo.

Por consiguiente, Cancinos (2015), su investigación tuvo como propósito determinar la relación que existe la selección de personal y desempeño laboral. Su investigación fue descriptiva correlacional, utilizando como instrumento de recolección de datos el cuestionario, aplicado a una muestra de 36 personas; obteniendo como principales resultados que el proceso de selección de personal se relaciona de manera considerable con el proceso de la evaluación del desempeño. Asimismo que el proceso de selección de personal tiene una efectividad de 71.15% por lo que se considera efectivo y que los resultados de la evaluación a los colaboradores se encuentran dentro del rango aceptable y sobresaliente, por lo que el desempeño en general de los colaboradores responde a las necesidades de cada puesto.

Según, Massaro (2015), su investigación tuvo como propósito determinar la relación que existe entre el aporte de la gestión del desempeño a la rentabilidad del negocio, empresas de tecnología en Colombia. Fue una investigación descriptiva correlacional, utilizando como instrumento de recolección de datos el cuestionario aplicado a una muestra de 20 trabajadores, llegando a la conclusión que la empresa no contaba con medidas exactas del

aporte del desempeño individual a la rentabilidad del negocio ni tenían planes concretos para retener talentos, sino que ello dependía de la gestión que cada líder quisiera implementar en su área de trabajo.

Seguido de, Murillo (2015), su investigación tuvo como propósito identificar un proceso adecuado del sistema de reclutamiento y selección del personal para la cadena de supermercados MERCAMAXX del Cantón Los Bancos, Provincia de Pichincha. Fue una investigación descriptiva sistemática, utilizando como instrumento de recolección de datos el cuestionario aplicado a una muestra de 36 personas, llegando a la conclusión que para la cadena de supermercados MERCAMAXX, es importante contar con el personal adecuado, debe contar con un proceso de reclutamiento que le permita obtener la mayor cantidad de candidatos a ocupar los diferentes puestos dentro del supermercado y tener un mejor número de posibilidades de selección, para optar por el candidato idóneo, el 72% de los encuestados ha manifestado que han sido reclutados por recomendaciones y el 28% por medios de comunicación. Asimismo se encontró que el 78% de los encuestados manifiestan que no han sido sometidos a un proceso de selección y el 22 % si fueron sometidos a un proceso de selección.

Seguidamente, Salsavilva (2017), su investigación tuvo como propósito determinar la relación que existe entre la administración

de recursos humanos y el desempeño laboral del personal administrativo de los institutos superiores tecnológicos de Lima Metropolitana. Su investigación fue descriptivo correlacional, utilizando como instrumento de recolección de datos el cuestionario, aplicado a una muestra de 117 trabajadores, llegando a la conclusión que debido al coeficiente de Alfa en su resultado se evidencia que la confiabilidad obtenida es  $\alpha = 0.993$  lo que indica que es altamente confiable, los resultados encontrados muestran que la administración de recursos humanos se relaciona significativamente con el desempeño laboral del personal administrativo de los Institutos Tecnológicos de Lima Metropolitana.

Además, Castillo (2016), su investigación tuvo como propósito analizar la educación policial enfocada a los problemas en la selección de docentes en la Escuela de Oficiales de la PNP. Su investigación fue descriptivo analítico, aplicando un análisis documental (Caso Práctico). La investigación concluyó que para asumir esta responsabilidad asignada constitucionalmente, la Policía Nacional requiere contar con recursos humanos formados profesionalmente bajo estándares modernos, que doten a sus miembros de capacidades suficientes para garantizar la seguridad pública.

Por consiguiente, Shishido (2015), su investigación tuvo como propósito determinar la relación entre clima organizacional y su

incidencia en el desempeño laboral de los colaboradores de la oficina de Tecnologías de la Información de la Universidad César Vallejo en el distrito de Trujillo. Su investigación fue descriptivo correlacional, utilizando como instrumento de recolección de datos el cuestionario, aplicando a una muestra de 38 trabajadores. Los resultados encontrados muestran que el clima organizacional incide de manera positiva sobre el desempeño laboral de los colaboradores de la Oficina de Tecnologías de la Información de la Universidad César Vallejo en el distrito de Trujillo 2015, en un 84%; comprobando la hipótesis planteada. En términos generales de acuerdo a las respuestas obtenidas de la pregunta ¿Cree Usted que un mejoramiento en el clima organizacional de la institución incidirá de manera positiva en su desempeño laboral?, se concluye que el 97% de los colaboradores coincide que un mejoramiento del clima organizacional incidiría en su desempeño laboral. Lo que significa que se debe actuar directamente sobre los factores del clima organizacional para obtener un cambio. Del total de los encuestados, el 66% indica que goza de un buen clima organizacional en la oficina de tecnologías de la información de la Universidad César Vallejo – Trujillo, por lo que se concluye que se encuentra con políticas encaminadas para el mejoramiento de la misma.

Por consiguiente, Montoya (2015), su investigación tuvo como propósito determinar la relación que existe entre el clima

organizacional y la evaluación del desempeño personal en una Empresa de Servicios Turísticos. Su investigación fue descriptivo correlacional, utilizando como instrumento de recolección de datos el cuestionario, aplicado a una muestra de 21 trabajadores. Dicha investigación concluye que existe una relación directa entre el clima organizacional y el desempeño laboral en los colaboradores de la empresa PTS Perú, debido a que el coeficiente Spearman fue de 0.657. Este resultado prueba la validez de la hipótesis principal de la investigación y permite fortalecer los hallazgos de los estudios realizados sobre la temática. Así mismo, se puede afirmar que, mientras mejor sea la percepción del clima organizacional, mayor será el desempeño de los colaboradores de la empresa.

Según, Vásquez (2015), Su investigación tuvo como propósito identificar los Problemas existentes en los procesos de selección de personal en la PNP: Caso de la Escuela de Educación Superior Técnico Profesional – Héroe Nacional Cap. PNP Alipio Ponce Vásquez. Su investigación fue cualitativa, utilizando a la entrevista como instrumento, aplicado a una muestra de 13 trabajadores, llegando a la conclusión, que esta tesis ha defendido el argumento central de que un deficiente proceso de selección de los futuros policías termina siendo un problema público porque perjudica el efectivo combate contra la inseguridad ciudadana. Por el contrario, una PNP fortalecida con el mejor personal posible es un aliado clave en la lucha contra la delincuencia. En ese sentido, la mejora

de los procesos de selección del personal policial debe ser una parte importante de cualquier política pública de seguridad ciudadana. Asimismo queda establecido que el modelo de proceso de selección de personal vigente no ha sido actualizado, y se presenta una Serie de dificultades detectadas.

Además, Casma (2015), su investigación tuvo como propósito determinar la relación que existe entre la gestión del talento humano por competencias en el desempeño laboral de la Empresa Ferro Sistemas, Surco – Lima. Su investigación fue aplicada correlacional, con el cuestionario como instrumento de recolección de datos, aplicada a una muestra de 84 trabajadores, concluyendo con que la gestión del talento humano por competencias incidió positivamente en aumentar el desempeño en todo proceso productivo haciendo frente a factores de cambios que se han producido y se distinguen produciendo en las economías, globalización de mercado, desarrollo tecnológico y volúmenes de información disponible.

Seguidamente, Larico (2015), su investigación tuvo como propósito determinar la relación que existe entre los Factores motivadores y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de San Román – Juliaca. Su investigación fue descriptiva correlacional, utilizando el cuestionario como instrumento de recolección de datos, aplicada a una muestra de 182 trabajadores, se concluyó que pese a que

existe una vinculación entre ambas variables, más aún cuando la variable factores motivadores se encuentra directamente involucrada con el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de San Román. La correlación alta establecida entre los factores motivadores y el desempeño laboral ( $r=.786$ ), es un indicador del nivel racional de las acciones de los gerentes y los trabajadores de todas las áreas y departamentos preocupados por el cumplimiento de las metas establecidas por la Municipalidad Provincial de San Román.

Según, Medina (2014), su investigación tuvo como propósito identificar la relación que existe entre motivación y desempeño laboral del personal de enfermería servicio de cirugía Hospital Regional Honorio Delgado Arequipa, 2013. Su investigación fue descriptiva correlacional, con el cuestionario como instrumento de recolección de datos, aplicada a una muestra de 55 trabajadores entre ellos supervisores, jefe de servicio, licenciadas en enfermería, técnicas en enfermería. Los resultados encontrados muestran que el 57,4% de los trabajadores muestran un desempeño laboral en un nivel valorativo promedio que puede considerarse como regular, tanto en sus factores generales como los específicos.

Seguidamente, Condori (2013), su investigación tuvo como propósito determinar la relación que existe entre las competencias laborales y su influencia en el desempeño del personal de la Municipalidad Distrital “Coronel Gregorio Albarracín Lanchipa”

de Tacna, en el año, 2011. Su investigación fue descriptiva correlacional, con el cuestionario como instrumento de recolección de datos, aplicada a una muestra de 82, los resultados encontrados muestran que, el nivel medio del desempeño laboral que caracteriza al personal de la municipalidad distrital “Coronel Gregorio Albarracín Lanchipa” de Tacna es adecuado. Siendo el indicador denominado “Fortaleza” el más destacado y la “Perspectiva” el aspecto a mejorar principalmente. De forma específica, los aspectos a reforzar son: El de planificar las actividades con la finalidad de alinearlas a los objetivos de la entidad y el involucrarse en el conocer las metas personales de los compañeros; el de estimular el logro de mis compañeros; el de motivar a los demás cuando se presentan algunos problemas y el tratar de comprender a mis compañeros y el controlar mejor mis emociones.

Según, Vilela (2016). En su trabajo de investigación *“Caracterización de la gestión de calidad y competitividad de las MyPes en los colegios privados, Tumbes del distrito de Zarumilla, 2016”* la cual tiene como objetivo principal conocer las características de la capacitación calidad en las MyPes de sector educación privadas de los colegios en Zarumilla, Para este trabajo se utilizó como diseño la descriptiva, con una población de 52 personas entre ellos docentes y administrativo del colegio, también se usó el cuestionario, encuesta y un cronograma de actividades, como recolección de datos, que ya por medio de estos instrumentos

lograremos conocer las opiniones y diferentes puntos de vista en cuanto a la perspectiva de la calidad y competitividad del servicio brindado en los colegios. Se concluyó que las diferentes instituciones educativas privadas, brinda estándares de calidad como: eficiencia, desarrollo de procesos continuos, metas; etc. Asimismo usan recursos, para una buena planificación, ya sea en recursos materiales, como en recursos humanos, como también realizan capacitaciones continuas a todo su personal. Pero a si vez tiene una buena planificación de todas sus metas y objetivos que se planean con el fin de la mejorar educativa; por otro lado, realizan estudios para identificar la necesidad en la calidad educacional.

Seguidamente, Feijoo (2016). En su trabajo de investigación *“Caracterización de la gestión de calidad y competitividad de las MyPes comerciales rubro electrodomésticos Tumbes, 2016”* cuyo objetivo general es estudiar las características de la capacitación calidad en las MyPes del rubro electrodomésticos Tumbes, que nos permitirá saber lo beneficios que se obtienen de la calidad que hay entre las diferentes tiendas y poder determinar la importancia que generan las estrategias aplicadas para la competitividad, como también se describirá la capacitación de las MyPes comerciales de electrodomésticos, Para este trabajo se usó un diseño descriptivo, con una población de 4 MyPes y 55 personas; la tabulación, cronograma y encuesta como los instrumentos de recolección de datos, el presente trabajo concluyo los trabajadores no realiza un

buen trabajo debido a que solo los capacitan una vez al año, por otro lado no gozan de todos los beneficios es por eso que no hay un buen compromiso de parte de todos los trabajadores y con ello no hay una buena cultura y un buen compromiso en el desarrollo de la empresa, también se ha logrado determinar que las empresas tiene un buen enfoque estratégico y tienen un buen segmento de mercado.

Por consiguiente, Villalta (2016). En su trabajo de investigación *“Caracterización de la gestión de calidad y competitividad de las MyPes comerciales rubro metal mecánica en Tumbes, 2016”* cuyo propósito conocer la caracterización de competitividad y de la competencia de las MyPes metal mecánica en Tumbes, 2016; para la cual también se permitirá describir los diferentes factores de la competencia que se genera como también la clave principal de la competitividad, asimismo analizar los diferentes factores de motivación que se aplican en las MyPes. Para este trabajo se utilizó un diseño descriptivo, con una población de 74 trabajadores y sus instrumentos de recolección de datos fue el cuestionario se concluyó que las diferentes MyPes de metálica tiene buenas factores de competencia debido a que crea nuevos diseños, para el cual tiene un gran porcentaje de diferenciación de sus competidores, estas MyPes tienen una calidad eficiente que permite que sea una estrategia competitiva entre las diferentes empresas, por otro lado el personal se capacita de manera continua

fortaleciendo las relaciones humanas tanto en los factores administrativo como a los nivel de obreros.

Fajardo (2016). En su trabajo de investigación “*Caracterización de la competitividad y calidad de las MyPes rubro colegios privados de Tumbes, 2016*” el objetivo primordial es describir las características de la competitividad y de calidad que se genera en los colegios privados de Tumbes, con el fin de conocer los factores estratégicos de dichas variables; como también nos ayudara a analizar los niveles y procedimientos que ejecutan los colegios. Este trabajo de investigación utilizó un diseño no experimental, con una población de 1726 personas entre padres y docentes, lo cuales conforman 20 colegios y como instrumentos de recolección de datos fue el cuestionario que describen la opinión de las personas y las fichas bibliográficas, como apoyo de otros autores; se logró concluir que los colegios usan muy bien los recursos para la enseñanza ya sea interno o externos, asimismo tienen un buen planteamiento de sus proyectos y la mejora en las instituciones educativas ha sido en un gran porcentaje, que ha permitido tener un mayor desempeño y cumplir sus propósitos con efectividad, por otro lado la educación está siendo organizada de manera eficiente tanto de alumno – maestro y maestro – alumno.

Además, Cruz (2016). En su trabajo de investigación “*Caracterización competitividad y gestión de calidad de las MyPe*

*rubro banano orgánico en Tumbes, 2016*” el objetivo general es analizar y describir principales características de la competitividad y gestión de calidad que hay las empresas de banano orgánico en Tumbes, que nos permitirá conocer la calidad que se brinda en los productos de banano orgánico, como también las estratégicas de la competitividad; la presente tesis uso un diseño no experimental, con una población de 40 trabajadores en total, el cuestionario fue el medio e instrumentos de recolección de datos; y se logró concluir las empresas son competitivas, por ellos mismo es que usan sus mayores esfuerzos para producir un mayor productos de calidad; asimismo es que estas empresas tienen un respaldo de otras empresas que permiten tener un mayor éxito de los productos, por otro lado el 48% de estas empresas tienen una infraestructura adecuada para el producto y para lograr una mayor satisfacción en los clientes; como también tienen una mayor especialización en los productos y su comercialización; a su vez se logró percibir que las empresas toman decisiones en grupo logrando tener mayor solución a los problemas que se generan en las diferentes áreas; así también su calidad de procesos es eficiente, que eso permite que el cliente tenga una mayor atención.

Por consiguiente, Aguilar y Córdova (2012) En su tesis titulada “*El clima organizacional y el desempeño laboral de la fuerza de ventas de las principales tiendas de electrodomésticos de la ciudad de Tumbes – 2012*” Concluyó con lo siguiente: La percepción del

clima organizacional de los recursos humanos de las principales tiendas de electrodomésticos de la ciudad de Tumbes es buena y se ven reflejados en el cumplimiento de logro de las metas globales de las ventas. La percepción del personal de fuerza de ventas de las tiendas de electrodomésticos sobre su jefe inmediato es buena, este resultado se referencia en la calidad de trabajo que realizaron los vendedores y el trato que otorgan a los clientes así como a solución de los problemas mismos. El nivel de integración del personal de la fuerza de ventas para trabajar en equipo y el ambiente laboral del personal de las principales tiendas comerciales de electrodomésticos de la ciudad de Tumbes es buena y regular. El nivel de satisfacción del personal de fuerzas de ventas y las condiciones de trabajo en que labora el personal de las principales tiendas comerciales de electrodomésticos de la ciudad de tumbes es bueno. La remuneración en las principales tiendas comerciales de electrodomésticos de la ciudad de Tumbes es buena en mayor porcentaje.

## **2.2 BASES TEÓRICAS Y CONCEPTUALES**

### **2.2.1 DESEMPEÑO LABORAL**

#### **A. DEFICINIÓN**

Según, Castellanos, J. (2011). El desempeño de los miembros de la empresa constituyen uno de los pilares angular para lograr la efectividad y lograr alcanzar el éxito de las empresas, razón por la

que hay un constante interés de las entidades por lograr mejorar los sistemas de gestión en que se sustenta el mismo, identificando el mejor rendimiento, examinando el rendimiento actual y su variación en función a los niveles deseados. Se enfoca en fases como la Conceptualización, desarrollo, Implementación, Retroalimentación, Evaluación.

Para Morales, A. (2009). “Capital Humano, hacia un sistema de gestión en la empresa cubana”. Es en el desempeño donde el personal manifiesta sus competencias laborales alcanzadas en las que se unen o integran, como un sistema, habilidades, conocimientos, actitudes, sentimientos, características personales, motivaciones y valores que contribuyen a alcanzar los resultados propuestos que se esperan alcanzar, en correspondencia con las exigencias técnicas, productivas y respecto a los servicios que ofrece la empresa.

Según Bohorquez. Nivel de ejecución logrado por el personal en el logro y cumplimiento de las metas dentro de la organización en un plazo determinado (citado en Araujo y Guerra, 2007). En este sentido, el desempeño laboral de las personas va a depender de su conducta, comportamiento y de sus propios resultados obtenidos, referido además de que los empleados realizan de forma eficiente cada una de sus funciones en la empresa. Con el fin de alcanzar las metas propuestas.

Si bien es cierto que el desempeño es el logro de los resultados y

cumplimiento de metas de cada trabajador, es preciso mencionar e indicar que estos aspectos deben estar enfocados en la personalidad, principios y ética profesional para el desarrollo de sus funciones manejándose mediante los manuales administrativos y organizacionales que son su sustento legal para el logro de los objetivos trazados por la empresa e institución.

## **B. FACTORES DEL DESEMPEÑO LABORAL**

Según (*Shishido, M.*):

- Orientación a los resultados: Universidad de Cádiz. Es la capacidad para actuar con aceleración y sentido de urgencia cuando son necesarias decisiones importantes para cumplir con sus competidores o superarlos, atender las necesidades del cliente o mejorar a la empresa, implica administrar los procesos y procedimiento ya establecidos para que no interfieran con el cumplimiento de los resultados esperados, el recurso humano dotado de esta competencia, se hallan orientados a los resultados y poseen una motivación muy fuerte para el logro de sus objetivos y sus exigencias no se derrumbar al afrontar objetivos desafiantes y no dudan en asumir riesgos, implica responsabilidad y compromiso.
- Calidad de su trabajo: Simetrical.com. La calidad laboral determina la productividad de los trabajadores de la organización; es decir, la productividad depende de la

motivación, satisfacción y felicidad con la que los trabajadores cumplan, desarrollen sus funciones día a día, el exceso de tareas, como jornadas laborales mayores a las establecidas de acuerdo a ley, no sólo implica riesgos en salud y bienestar del colaborador, si no que su capacidad y motivación pueden reducir sustancialmente., un trabajador tranquilo y con actitud que esté en circunstancias positivas desarrolla mejor sus competencias y creatividades.

- **Iniciativa y organización:** Universidad de Cádiz. Considera que es la predisposición a emprender acciones, generar oportunidades y mejorar resultados sin la necesidad de un requerimiento interno o externo que lo motive, apoyado en la auto - responsabilidad y autodirección, además tener iniciativa significa adoptar actitudes proactivas, implica una disposición para aprovechar y perseguir objetivos más allá de lo que se espera, identificar un problema u oportunidad y llevar a cabo acciones o tomar decisiones que contribuyan a su solución buscando siempre un compromiso.

### **C. CRITERIOS DEL DESEMPEÑO LABORAL**

Según (*Massaro, V*):

- **Procesos internos:** Auditoría 2013. Considera que los directivos identifican los procesos más críticos a la hora de conseguir los objetivos. Es costumbre que las organizaciones desarrollen sus indicadores y objetivos para perspectivas financieras y del

cliente. Permite que las organizaciones centren sus indicadores en los procesos internos en aquellos procesos que entregarán, involucrando el análisis interno de la empresa basado en los factores económicos de la empresa, recurso humano, marketing, entre otros en por ello que los procesos internos deben ser estructurados debidamente formalizados en documentos.

- Retener personal clave: (*Manene*). Considera que el principal recurso de la empresa es su talento humano, no obstante muchas ignoran el valor que sus colaboradores aportan a la empresa y comúnmente fallan en alinear, incentivar, desarrollar y recompensar. El propio desarrollo del recurso humano produce cambios en la estructura de la empresa, asignando vacantes por rotación de puestos, ascensos, bajas, jubilaciones, o nuevas necesidades de plantilla por creación de puestos de trabajo, en su evolución, retener al personal es un reto para toda empresa debido al nivel competitivo y el cumplimiento de las metas que hoy en día los profesionales se están enfocando.
- Evaluar performance del personal: *Workmeter.com*. En su sitio web considera que las empresas se encuentran con la principal necesidad de disponer de sistemas eficaces, eficientes de evaluación del trabajo y de los trabajadores para poder desarrollar sus funciones y ajustes que permitan lograr alcanzar los objetivos. Uno de los cuales es el sistema que evalúa como

es la supervisión del rendimiento de los trabajadores en donde se enfoca a los procesos sistemáticos, y la periodicidad que se realiza, dicho sistema permitiría estimar cuantitativamente y cualitativamente el nivel de eficiencia y eficacia de los colaboradores en el desempeño de sus puestos de trabajo, poner en manifiesto los puntos álgidos y débiles que poseen los trabajadores para mejorarlos.

## **2.2.2 COMPETITIVIDAD**

### **A. DEFINICIÓN**

Para *Roldán en su informe "Competitividad" (2015)* expreso que la competitividad es la capacidad que tiene un entidad para promover ventajas competitivas, con el fin de obtener un mejor resultado; en diferencia de sus competidores; esta competencia genera que las organizaciones logren aplicar de manera correcta, cierto aspectos que el ayudaran a un su desarrollo, como son, tecnología, tributos, habilidades, etc.; esto permite tener una competencia superior en su rendimiento de bienes y servicios. Asimismo, debemos resaltar que la competencia también es generada por el buen uso del recurso humano, llegando al punto de tener procesos exactos en cada una de las áreas de las empresa; por lo tanto podemos decir que la competitividad, se basa en generan recursos y crear valor pata ser mejores en todos los ámbitos y tener una mejor entrada económica y financiera.

La competitividad es importante porque nos permite tener una mejor visión en el ámbito empresarial, capaz de fomentar estrategias de crecimiento y desarrollo para la empresa; este aspecto en estudio permite que las empresas sean capaces de ofrecer bienes a un precio muy bajo, que al de sus competidores y obtener una mejor ganancia; por otro lado hay varios factores que permiten una mejor competitividad debido a que estos son bien administrados y direccionado, permitiendo tener una mejor ventaja de otras empresas.

Según *Salim & Carbajal en su investigación "Competitividad: marco conceptual y análisis sectorial para la provincia de Buenos Aires" (2006)* Es la capacidad que tiene una empresa para poder producir bienes, para mercados específicos; usando recursos que permitan tener un menor coste en la hora de producción, asimismo realizar los bienes e un menor tiempo, la competitividad es también afrontar la economía de un país, de manera que los precios no puedan ser muy perjudiciales para los consumidores. Por otro lado el que una empresa sepa fortalecer su mercado es parte de la competencia. A su vez la competitividad es lograr expandirse en un país de manera sostenida, mirando el PBI del país, también este aspecto es lograr los objetivos fundamentales de las políticas económicas como es el crecimiento en los ingresos y los empleos, sin poder concurrir a la balanza de pagos. La competitividad también es la capacidad

cubrir gran parte de los mercados externos, con una medida paralela a la vida de dicha población y para lograr ese objetivo de extenderse en los diferentes países es necesario que la producción de en un gran porcentaje.

La dirección de la economía en el contexto internacional está brindando una perspectiva positividad en el corto plazo, en ese sentido se puede decir que la economía este en forma estabilizada y segura; es por ello que el estado debe de brindar estrategias diseñadas para atender a las necesidades de las empresas, logrando que estas sean transformadas, en un ente potencial en la economía del país. La necesidad de desarrollar un país con políticas competitivas es que estas favorecer al crecimiento de todo el país, basado también en el crecimiento local, logrando que la competencia mejore las situaciones que no son tan favorables dentro de los países. La importancia de la competencia es que los sectores de producción logren ser los que ayuden al crecimiento del país.

La competitividad en resumen es producto de buenas estrategias, de una excelente administración de procesos y de la eficiente dirección; por lo tanto podemos decir que la competitividad, se basa en las ventajas que tiene una organización de otra, cuyo fin es brindar un buen servicio y de calidad, logrando tener un valor añadido en sus bienes y servicio que esto permitirá buenos resultado en sus ganancias. Asimismo la competitividad trae

como resultado que las empresas estén al paso de los avances tecnológicos, involucrando así todas las áreas de procesos, por lo cual tendrán que invertir más si desean tener mejores resultados; y esto conllevará a tener un personal capacitado y eficiente a la hora de su producción; es necesario que las organización sepan que la competitividad es generada por la calidad de sus productos y servicios, ya que mientras mejor calidad tenga, su nivel de competencia será mejor.

## **B. VENTAJAS**

### *1. Roldán en su informe “Competitividad” (2015)*

- Crecimiento en el país.
- Las organizaciones brindan una buena producción y de calidad.
- La competencia genera que haya más desarrollo local y mejoramiento de la calidad de vida.

### *2. Salim & Carbajal en su investigación “Competitividad: marco conceptual y análisis sectorial para la provincia de Buenos Aires” (2006)*

- El mayor esfuerzo se centra en las áreas organizativas y en todos los procedimientos que involucran a la competitividad.
- Los resultados son en un corto plazo y en un gran porcentaje.

- Permite la adaptación de los procesos en cuanto a los avances tecnológicos.

## **C. DESVENTAJAS**

### *1. Roldán en su informe “Competitividad” (2015)*

- La competencia en muchos casos se ve afectada por las políticas económicas
- La falta de financiamiento de parte de las empresas financieras, muchas veces no hacen que las empresas no avances ni tengas una mayor inversión
- La falta de calidad no genera competencia.

### *2. Salim & Carbajal en su investigación “Competitividad: marco conceptual y análisis sectorial para la provincia de Buenos Aires” (2006).*

- La adaptación de los diferentes procesos puede ser de manera lenta en todos los miembros de una empresa.
- El cambio de los procesos puede ser de una inversión muy alta.
- Algunos gerentes son muy conservadores, lo cual traerá como consecuencia de algunas dudas y mal aplicación del desarrollo de los cambios.

## **D. CLASES DE COMPETITIVIDAD**

### *1. Roldán en su informe “Competitividad” (2015)*

- Competitividad interna, es la capacidad que hay en las organizaciones que permiten tener una mejor eficiencia en todos sus recursos y poder así aumentar los factores de colaboración de los bienes.
  - Competitividad externa, es la capacidad que tiene una organización en donde logra tener una mejor ventaja competitiva, en función al producto que brinda, mirando el mercado en el que se encuentra;
2. *Salim & Carbajal en su investigación “Competitividad: marco conceptual y análisis sectorial para la provincia de Buenos Aires” (2006).*
- A nivel de firma
  - Amplia
  - Precios
  - Sistemática
  - Estadística

### **2.2.3 MYPES**

#### **A. DEFINICIÓN**

*Ley N° 28015 “Ley de Promoción y Formalización de la Micro y Pequeña Empresa”* Cuyo fin es promover la competitividad, formalización y desarrollo de las Micro y Pequeñas (MyPes) Empresas con el fin de poder contribuir con el Producto Bruto Interno (PBI), mediante la producción y rentabilidad, asimismo poder extender el mercado y las exportaciones y la contribución a

los ingresos públicos, por medio de la tributación. Las MyPes, es una unidad constituida por una persona natural o jurídica, de cualquier organización de acuerdo a la ley vigente, cuya actividad productiva es de producto o servicios.

## **B. CARACTERISTICAS**

- La microempresa abarca desde un (1) trabajador hasta los diez (10) trabajadores.
- La pequeña empresa abarca desde un (1) hasta los cincuenta (50) trabajadores.

## **C. NIVELES DE VENTAS ANUALES**

- La microempresa puede llegar hasta un máximo de 150 unidades impositivas tributarias.
- Las pequeñas empresas por un monto de 850 unidades impositivas tributarias.

Según la política estatal, el estado debe de promover en entorno muy favorable para la creación, desarrollo y formalización de las MyPes, así como también el apoyo a los nuevos emprendedores, por medio de los gobiernos descentralizados, como son el gobierno nacional, regional y local, por otro lado el estado tiene la obligación de realizar un marco que permita que las nuevas MyPes, generen una mejor competencia y calidad en sus bienes o servicios, como también ayudar a

mejorar la inversión privada ayudando a que los servicios tengan buenos.

Algunos de los lineamientos del estado hacia las MyPes, es desarrollar instrumentos, que permitan la creación de nuevas microempresas y pequeñas, en los plazos de corto, mediano y largo plazo; con el fin de fortalecer la economía del país y de los emprendedores.

A su vez crear un ambiente donde se reconozcan a los nuevos emprendedores, con el fin de ayudarlos y hacer de ellos los nuevos empresarios y al mismo tiempo fomentar un clima donde el desarrollo sea para la mejora de la calidad de vida de la población

Otro de los puntos, es que vela por la igualdad de géneros, logrando que todos tengan los mismo derechos y deberes en la inversión privada, así como brindar la oportunidad de crecimiento para hombres y mujeres.

#### **D. DEFINICIONES DE MYPES**

SUNAT (2017). La Micro y Pequeña Empresa es el ente económico conformado por un ser natural, bajo cualquier perfil de orden contemplado en el código vigente, que tiene como finalidad realizar tareas de origen, modificación, elaboración, comercialización de recursos.

Cuando se menciona a esta Ley se está describiendo a las Micro y

Pequeñas Empresas, las cuales no tienen tamaños ni características propias, poseen similar tratamiento en la vigente Ley, con particularidad al sistema profesional que es de cuidado para las Microempresas.

La vigente Ley posee como objetivo el desarrollo de la competencia, formalización y proceso de las Micro y Pequeñas Empresas para desarrollar la ocupación razonable, su producción, renta, su tributo al producto Bruto Íntimo, el incremento del mercado central, los envíos y su impuesto tributario.

Las MyPes deben reclutar los sucesivos tipos presentes:

El dígito general de empleados:

- La microempresa incluye de uno a diez empleados.
- La pequeña empresa comprende a partir de uno a cincuenta empleados.

Niveles de negocios periódicos:

- La microempresa: incluso el total superior de 150 Unidades Impositivas Tributarias – UIT.
- La pequeña empresa: a partir del total superior destacado para las microempresas e incluso 850 Unidades Impositivas Tributarias - UIT.

## **E. BENEFICIOS DE LA MYPES**

El Estado otorga varios beneficios a las micro y pequeñas empresas, brindándoles facilidades para su creación y formalización, dando

políticas que impulsen el emprendimiento y la mejora de estas organizaciones empresariales.

- Pueden constituirse para tener un mayor acceso al mercado privado y a las compras estatales.
- Gozan de facilidades del estado para participar en eventos, ferias y exposiciones denominadas EXPORTA FÁCIL a cargo de la SUNAT.
- Pueden participar en las contrataciones y adquisiciones del Estado.

#### **F. REQUISITOS PARA INCRIBIRSE EN EL RÉGIMEN MYPE**

- RUC vigente.
- Tener el usuario y Clave SOL.
- Tener como mínimo un trabajador.
- No pertenecer al rubro de bares, discotecas, casinos y juegos de azar.

#### **G. RÉGIMEN MYPE TRIBUTARIO**

El 20 de diciembre del 2016 se publicó el decreto legislativo N° 1269, estableciendo un régimen MYPE Tributario – RMT, para contribuyentes que sus ingresos netos no superen las 1700 UIT. Por lo tanto, el régimen es creado especialmente para los Micros y pequeñas empresas con el objetivo de promover su crecimiento al

brindarles condiciones más simples para cumplir con sus obligaciones tributarias.

1. Beneficios:

- Respecto al impuesto a las Renta: Montos a pagar de acuerdo a las ganancias obtenidas; Tasas reducidas; posibilidad de suspender los pagos a cuentas.
- Con relación a los comprobantes de pago: Poder emitir facturas, boletas de venta, tickets y liquidaciones de compra.

2. Pueden estar:

- Los contribuyentes domiciliados en el país, de cualquier actividad económica que: Genere renta de tercera Categoría, por realizar actividades empresariales; Que sus ingresos netos anuales proyectados no superen 1700UIT o que los obtenidos el año anterior no hayan superado dicho monto.

3. Acceso:

- Ingresar al Régimen MYPE Tributario es muy simple, basta con seleccionar la opción RMT, en la declaración mensual de IGV – Renta, y presentaría: Si proviene el contribuyente del régimen General, hasta la fecha de vencimiento del periodo enero del ejercicio contable; En cualquier periodo del año, si proviene el contribuyente del régimen especial de renta (RER) o del Nuevo RUS (NRUS); Si el

contribuyente recién va iniciar su negocio, hasta la fecha de vencimiento del periodo tributario en que inicie sus actividades, el cual debe declarar al inscribirse en el RUC.

#### 4. Libros contables:

- Los libros contables que deberán llevar los contribuyentes de éste régimen son:
  - a. **Con ingresos netos anuales hasta 300 UIT:** Registro De Ventas; Registro De Compras Y Libro Diario De Formato Simple.
  - b. **Con ingresos netos anuales superiores a 300 UIT y hasta 500 UIT:** Registro de Ventas; Registro de Compras; Libro Mayor y Libro Diario.
  - c. **Con ingresos netos anuales superiores a 500 UIT y hasta 1700 UIT:** Registro de Ventas; Registro de Compras; Libro Mayor; Libro Diario y Libro de Inventario y Balances.

#### 5. Pagos a cuenta en el Régimen MYPE Tributario:

- Medios a declarar:
  - a. PDT o formulario virtual N° 621 (IGV - Renta).
  - b. Tasa: Impuesto General a las Ventas (IGV) 18% de las ventas netas; Pago a cuenta del impuesto a la Renta: según el monto proyectado de los ingresos netos, se pagarán de la siguiente manera: Contribuyentes cuyos

ingresos netos anuales del ejercicio no superen las 300 UIT: 1.0% a los ingresos netos obtenidos en el mes; Contribuyentes del RMT que a partir del mes que supere las 300 UIT: 1.5% de los ingresos netos o coeficiente (Calculado de acuerdo con lo dispuesto por el artículo 85 de la Ley del Impuesto a la Renta).

- Pago anual del impuesto a la renta en el régimen MYPE Tributario: El impuesto a la renta se determinará aplicando la escala progresiva acumulativa de acuerdo al siguiente detalle:

Hasta 15 UIT	=	10%
Más de 15 UIT	=	29.5% (aplicable solo a La diferencia)

- Si sus activos superan el S/. 1 000 000.00 deben declarar el Impuesto Temporal a los Activo Netos (ITAN). Con una tasa del 0.4%

## 2.2.4 INSTITUCIONES EDUCATIVAS

### A. DEFINICION DE INSTITUCIÓN EDUCATIVA

**Ministerio de Educación de Colombia.** Es un conjunto de individuos, bienes y/o servicios promovidos por autoridades públicas o privadas, cuya principal finalidades de prestar una educación inicial, primaria y secundaria; con el fin de generar y construir un país culto y con visión profesional.

**Williams.** Las instituciones son espacios articuladores de conflictos (crisis, regresión, transformación) entre fuerzas en las que intervienen sujetos y percepciones (diversos sentidos) capacidad de acción (condiciones de existencia) productoras de discursos sobre el mundo a través de los cuales se socializan los actores sociales.

**Crema.** Las instituciones educativas son conjuntos culturales, simbólicos e imaginarios que aspiran a imprimir un sello en el cuerpo, el pensamiento y la psiquis de cada uno de sus miembros. Son culturas porque ofrecen una cultura (valores, normas, acciones) que condiciona la conducta de sus integrantes para garantizar la identidad que aspiran. Son simbólicos porque dan sentido y legitiman la acción d los miembros a través de sus mitos y de sus ritos. Son imaginarios porque sirven para garantizar la protección frente a las angustias primarias relacionales.

**Covalan.** Entendemos las instituciones como reservorios sociales de recuerdos individuales que constituyen una trama social valiosísima.

**Garay.** Las instituciones educativas son formaciones sociales y culturales complejas en su multiplicidad de instancias, dimensiones y registro. Sus identidades son el resultado de procesos de interrelaciones, oposiciones y transformaciones de fuerzas sociales y no de una identidad vacía o tautológica de la institución “consigo misma”, la institución es entonces el discurso que enuncia sobre sí misma.

**Albornozablar.** Institución educativa implica por lo menos tener en claro su concepto, que en principio no presentaría dificultades, pero que tanto en la teoría como en la práctica si las tiene. Toda persona que inicie un proceso de investigación y estudio sobre temas educativos, por lo menos debe tener en claro las características y complejidades del “objeto” que va a abordar, esta complejidad no es una excusa para justificar desaciertos y errores en sus estudios, administración y gestión, sino por el contrario, el hecho de reconocer que a priori lo educativo es complejo significa, entre otras cosas, no subestimar sus acciones específicas. Sin pretender agotar la definición de institución, resulta comprensible tratar de hacerlo, considerando que esta constituye, entre otras cosas, una particular modalidad de interacción de un grupo humano. Básicamente una institución es un conjunto de personas, con intereses propios y concurrentes, con valores singulares y hasta contrapuestos, pero al coexistir en pos de un gran objetivo se compatibilizan y forman la cultura de la institución, por lo tanto ese grupo tiene ciertos rasgos estructurales y ciertas modalidades de acción que nos permite caracterizar nuestro concepto de institución de la siguiente manera:

- Función social especializada para la consecución de objetivos.
- Objetivos explícitos formales e informales.
- Sistema normativo mediante reglamento, costumbres y reglas.
- Conjunto de personas con diversos grados de pertenencia y participación.

- Establecimiento de status y roles para concretar los objetivos.
- Ámbito geográfico determinando la sede y su equipamiento que es mucho más amplio que los límites establecidos de manera edilicia y formal.
- Estructura social.

### **III. HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN**

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

## **IV. METODOLOGÍA**

### **4.1.TIPO DE INVESTIGACIÓN**

El estudio fue de tipo descriptivo, su propósito es describir realidades, hechos, fenómenos, buscando especificar sus características (*Rodríguez, 2010*).

### **4.2.NIVEL DE INVESTIGACIÓN**

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

### **4.3.DISEÑO DE INVESTIGACIÓN**

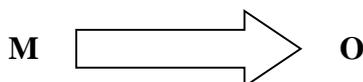
La investigación es de diseño no experimental dado que los datos se obtienen en un solo momento, no se manipulan y presentan la realidad. (*Bernal 2010*).

El diseño de la investigación será descriptivo.

Donde:

M = Muestra conformada por el personal administrativo.

O = Observación de las variables: desempeño laboral y competitividad.



#### 4.4.DEFINICIÓN Y OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

**Cuadro 01.** Operacionalización de las variables.

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS (PREGUNTA)	ESCALA DE MEDICIÓN
<b>Desempeño Laboral</b>	Constituye uno de los pilares angulares para lograr la efectividad y lograr alcanzar el éxito de las empresas, razón por la que hay un constante interés de las entidades para lograr mejorar los sistemas de gestión. (Castellanos, 2011)	Se pretenderá determinar, describir las características del desempeño laboral de las MYPES materia de investigación mediante la aplicación de una serie de interrogantes indicadores formuladores de preguntas.	<b>Factores de desempeño de personal</b>	Orientación a los resultados.	Considera que el desempeño del personal cumple con orientar a los resultados de la I.E.P.	NOMINAL
				Calidad óptima	Cree usted que el personal seleccionado tiene la calidad óptima para desempeñar su trabajo	NOMINAL
				Factores de desempeño	Considera que uno de los factores de desempeño laboral es la orientación a los resultados.	NOMINAL
				Organización y Coordinación.	Cree usted que el desempeño del personal es organizado y coordinado.	NOMINAL
				Iniciativa	Existe iniciativa por parte del personal.	NOMINAL
				Capacitaciones.	A su criterio las capacitaciones mejoran la relación Docentes – Administrativos.	NOMINAL
				Productividad	Considera que las capacitaciones incrementan la productividad y calidad del trabajo.	NOMINAL
				Evaluación	Al evaluar al personal los resultados refuerzan la toma de decisiones.	NOMINAL
			<b>• Criterios de desempeño de personal</b>	Compromiso en las funciones.	Considera que el personal conoce los procesos internos y asume el compromiso de sus funciones.	NOMINAL
				Procesos internos.	Cree usted que el personal conoce los procesos internos de la institución.	NOMINAL
				Retención del personal.	Considera que la institución retiene el personal clave.	NOMINAL
				Eficiencia del personal.	Considera que el personal retenido por eficiencia es el adecuado.	NOMINAL
				Evaluación del desempeño.	El Director de la institución evalúa a su personal y mide su desempeño.	NOMINAL
				Comunicación.	Cómo considera la comunicación interpersonal y de mutuo respeto.	NOMINAL
Respecto y amabilidad.	El personal se muestra amable y respetuoso con sus compañeros.	NOMINAL				
Cumplimiento de actividades.	El personal cumple con todas las actividades dentro del plazo establecido.	NOMINAL				

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS (PREGUNTA)	ESCALA DE MEDICIÓN
Competitividad	Capacidad que tiene un entidad para promover ventajas competitivas, con el fin de obtener un mejor resultado; en diferencia de sus competidores; esta competencia genera que las organizaciones logren aplicar de manera correcta, cierto aspectos que el ayudaran a un su desarrollo, como son, tecnología, tributos, habilidades. (Roldán, 2015).	Se pretende determinar, describir las características competitivas de las MYPES materia de investigación mediante la aplicación de una serie de interrogantes indicadores formuladores de preguntas.	Ventajas y Desventajas	Competitividad del personal	Existe competitividad del personal dentro de la Institución Educativa privada.	NOMINAL
				Compromiso.	El director demuestra compromiso con el personal administrativo.	NOMINAL
				Monitoreo.	La institución educativa monitorea al personal	NOMINAL
				Innovación.	Cree usted tener ideas innovadoras para aumentar la productividad.	NOMINAL
				Flexibilidad al cambio	Considera que los planes realizados de la Institución Educativa Privada son susceptibles al cambio.	NOMINAL
				Tributación.	Se adaptan con facilidad a los cambios que sean requeridos de acuerdo a los sistemas de control tributario y contable.	NOMINAL
				Competitividad frente a otras Instituciones	Considera que existen competencia directa entre la capacidad del personal administrativo frente a otras instituciones educativas privadas.	NOMINAL
				Desarrollo de capacitaciones	Desarrollan capacitaciones en calidad de servicio.	NOMINAL
			Clases de competitividad	Mejora de habilidades.	La capacitación al personal administrativo permiten mejorar sus habilidades.	NOMINAL
				Logro de objetivos.	El personal administrativo contribuye al logro de los objetivos institucionales.	NOMINAL
				Identificación de necesidades.	Identifica las necesidades de innovar y mejorar la productividad de la institución.	NOMINAL
				Fortalezas.	Considera usted que la principal fortaleza de la institución es el personal administrativo.	NOMINAL
				Capacidad tecnológica.	Considera usted que se deba cambiar de la capacidad tecnológica.	NOMINAL
				Capacidad de tomar decisiones.	Considera que los aportes y decisiones que toma el personal administrativo son adecuadas.	NOMINAL
				Funcionamiento.	Considera usted que el personal administrativo acelera el funcionamiento de la institución.	NOMINAL
Promoción y ascenso.	Cree que la Institución Educativa ofrece posibilidades de promoción y ascenso al personal administrativo.	NOMINAL				

Fuente: Elaboración propia.

#### 4.5. POBLACIÓN Y MUESTRA

##### A. Población:

**P1:** La población para la variable desempeño laboral se considera finita, la misma que está conformada por los cuarenta y ocho (48) trabajadores administrativos y docentes de las tres (03) MYPES dedicadas al servicio de Educación de la Urbanización Andrés Araujo Morán - Tumbes, año 2017.

**P2:** La población para la variable competitividad se considera finita, la misma que está conformada por los cuarenta y ocho (48) trabajadores docentes y administrativos de las tres (03) MYPES dedicadas al servicio de Educación de la Urbanización Andrés Araujo Morán - Tumbes, año 2017.

**Cuadro 02.** Población de la investigación.

N°	INSITUACIÓN EDUCATIVA	N° DE TRABAJADORES	N° DE DOCENTES	TOTAL
01	I.E.P. ALEXANDER VON HUMBOLDT	04	10	14
02	I.E.P. MARÍA AUXILIADORA	05	13	18
03	I.E.P. ALFERD NOBEL	04	12	16
<b>TOTAL</b>		<b>13</b>	<b>35</b>	<b>48</b>

**Fuente:** Elaboración propia.

##### B. Muestra:

Por otra parte, *Hernández, Fernández y Baptista, (2010)* dicen que cuando las poblaciones de variables son finitas, entonces se conocen las características de la población, por tanto, para determinar la muestra de las variables desempeño laboral y competitividad su muestra ascenderá a los 48 trabajadores incluidos los docentes y personal administrativo de las instituciones Educativas Privadas. Donde  $n = N$ ; por lo tanto  $n = 48$  trabajadores para ambas variables.

#### **4.6.TECNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS**

##### **A. Técnicas:**

Para *Alelu, López, & Rodríguez, (s.f.)* se empleó la técnica de la encuesta que fue aplicada al personal administrativo de los tres (03) Instituciones Educativas Privadas en Urbanización Andrés Araujo Morán – Tumbes, año 2017.

##### **B. Instrumentos:**

Para *García, (2002)* El cuestionario vienen a ser preguntas formuladas de manera ordenada, de las dimensiones de cada una de las variables en investigación, que aborda la encuesta. Triangula mediante los objetivos específicos y el marco teórico de la investigación, con las respuestas que se obtienen de la muestra.

#### **4.7.PLAN DE ANÁLISIS DE DATOS**

Para *Alarcón & Gutiérrez,* el plan de análisis detalla las medidas de resumen de las variables desempeño laboral y competitividad, y como serán presentadas, indicando los modelos y técnicas estadísticas a usar. Se recogió los datos mediante el instrumento (encuesta), se tabularon y graficaron de manera ordenada de acuerdo a cada variable y sus dimensiones. Se empleó estadística descriptiva, calculando las frecuencias y porcentajes, se usó del programa de hojas de cálculo Excel 2013. Luego se realizó el análisis del instrumento el cual es validado por expertos mediante la técnica de (método de juicio por experto) por especialistas.

#### 4.8.MATRIZ DE CONSISTENCIA

**Cuadro 03.** Matriz de consistencia.

Titulo	Enunciado	Objetivos	Variables	Metodología
Caracterización del desempeño laboral y la competitividad de las MYPES sector Educación, rubro Instituciones Educativas Privadas en la Urbanización Andrés Araujo Morán – Tumbes, año 2017	¿Cuáles son las características del desempeño laboral y la competitividad de las MYPES sector Educación, rubro Instituciones Educativas Privadas en la Urbanización Andrés Araujo Morán – Tumbes, año 2017?	<b>Objetivo general</b>	Desempeño Laboral	<b>Tipo:</b> Descriptiva.  <b>Nivel:</b> Cuantitativa.  <b>Diseño:</b> No Experimental.
		Determinar las características del desempeño laboral del personal administrativo y la competitividad de las MYPES sector Educación, rubro Instituciones Educativas Privadas en la Urbanización Andrés Araujo Morán – Tumbes, año 2017.		
		<b>Objetivos Específicos</b>		
		Identificar los factores del desempeño laboral de las MYPES del sector educación, rubro Instituciones Educativas Privadas en la Urbanización Andrés Araujo Morán - Tumbes, año 2017.		
		Describir los criterios del desempeño laboral de las MYPES del sector educación, rubro Instituciones Educativas Privadas en la Urbanización Andrés Araujo Morán - Tumbes, año 2017.		
		Conocer las ventajas y desventajas de la competitividad de las MYPES del sector educación, rubro Instituciones Educativas Privada en la Urbanización Andrés Araujo Morán - Tumbes, año 2017.		Competitividad
Conocer las clases de competitividad en las MYPES del sector educación, rubro Instituciones Educativas Privadas en la Urbanización Andrés Araujo Morán - Tumbes, año 2017.				

**Fuente:** Elaboración propia.

#### **4.9.PRINCIPIOS ÉTICOS**

Entendiendo a los principios éticos como las reglas que sirven para orientar la conducta y el comportamiento del autor; sin embargo, al existir numerosas investigaciones siendo de vital importancia valorar la éticas a nivel social *Pérez Porto & Merino (2013)*. Considero los siguientes principios: Accesibilidad, Búsqueda de la verdad, Coherencia, Compromiso y Perseverancia en cada aspecto de la investigación.

## V. RESULTADOS

### 5.1.RESULTADOS

#### 5.1.1.SEGÚN OBJETIVO ESPECÍFICO 01.

*Tabla 01.* Considera que el desempeño del personal cumple con orientar a los resultados de la I.E.P.

OPCIÓN	Fi	Hi (%)
SI	37	77%
NO	11	23%
<b>TOTAL</b>	<b>48</b>	<b>100%</b>

FUENTE: Elaboración propia

*Tabla 02.* Cree usted que el personal seleccionado tiene la calidad óptima para desempeñar su trabajo.

OPCIÓN	Fi	Hi (%)
SI	37	77%
NO	11	23%
<b>TOTAL</b>	<b>48</b>	<b>100%</b>

FUENTE: Elaboración propia

*Tabla 03.* Considera que uno de los factores de desempeño laboral es la orientación a los resultados.

OPCIÓN	Fi	Hi (%)
SI	48	100%
NO	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>48</b>	<b>100%</b>

FUENTE: Elaboración propia

*Tabla 04.* Cree usted que el desempeño del personal es organizado y coordinado.

OPCIÓN	Fi	Hi (%)
SI	11	23%
NO	37	77%
<b>TOTAL</b>	<b>48</b>	<b>100%</b>

FUENTE: Elaboración propia

**Tabla 05.** Existe iniciativa por parte de sus compañeros.

<b>OPCIÓN</b>	<b>Fi</b>	<b>Hi (%)</b>
SI	22	46%
NO	26	54%
<b>TOTAL</b>	<b>48</b>	<b>100%</b>

FUENTE: Elaboración propia

**Tabla 06.** A su criterio las capacitaciones mejoran la relación Docentes – Administrativos.

<b>OPCIÓN</b>	<b>Fi</b>	<b>Hi (%)</b>
SI	37	77%
NO	11	23%
<b>TOTAL</b>	<b>48</b>	<b>100%</b>

FUENTE: Elaboración propia

**Tabla 07.** Considera que las capacitaciones incrementan la productividad y calidad del trabajo.

<b>OPCIÓN</b>	<b>Fi</b>	<b>Hi (%)</b>
SI	48	100%
NO	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>48</b>	<b>100%</b>

FUENTE: Elaboración propia

**Tabla 08.** Al evaluar al personal los resultados refuerzan la toma de decisiones.

<b>OPCIÓN</b>	<b>Fi</b>	<b>Hi (%)</b>
SI	24	50%
NO	24	50%
<b>TOTAL</b>	<b>48</b>	<b>100%</b>

FUENTE: Elaboración propia

### 5.1.2. SEGÚN OBJETIVO ESPECÍFICO 02.

**Tabla 09.** Considera que el personal asume el compromiso de sus funciones.

OPCIÓN	Fi	Hi (%)
SI	37	77%
NO	11	23%
<b>TOTAL</b>	<b>48</b>	<b>100%</b>

FUENTE: Elaboración propia

**Tabla 10.** Cree usted que el personal conoce los procesos internos de la institución.

OPCIÓN	Fi	Hi (%)
SI	37	77%
NO	11	23%
<b>TOTAL</b>	<b>48</b>	<b>100%</b>

FUENTE: Elaboración propia

**Tabla 11.** Considera que la institución retiene el personal clave.

OPCIÓN	Fi	Hi (%)
SI	11	23%
NO	37	77%
<b>TOTAL</b>	<b>48</b>	<b>100%</b>

FUENTE: Elaboración propia

**Tabla 12.** Considera que el personal retenido por eficiencia es el adecuado.

OPCIÓN	Fi	Hi (%)
Siempre	11	23%
Casi siempre	37	77%
<b>TOTAL</b>	<b>48</b>	<b>100%</b>

FUENTE: Elaboración propia

**Tabla 13.** El Director de la institución evalúa a su personal y mide su desempeño.

OPCIÓN	Fi	Hi (%)
SI	0	0%
NO	48	100%
<b>TOTAL</b>	<b>48</b>	<b>100%</b>

FUENTE: Elaboración propia

**Tabla 14.** Considera que existe una adecuada comunicación interpersonal y de mutuo respeto.

OPCIÓN	Fi	Hi (%)
SI	37	77%
NO	11	23%
<b>TOTAL</b>	<b>48</b>	<b>100%</b>

FUENTE: Elaboración propia

**Tabla 15.** El personal se muestra amable y respetuoso con sus compañeros.

OPCIÓN	Fi	Hi (%)
SI	37	77%
NO	11	23%
<b>TOTAL</b>	<b>48</b>	<b>100%</b>

FUENTE: Elaboración propia

**Tabla 16.** El personal cumple con todas las actividades dentro del plazo establecido

OPCIÓN	Fi	Hi (%)
SI	48	100%
NO	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>48</b>	<b>100%</b>

FUENTE: Elaboración propia

### 5.1.3. SEGÚN OBJETIVO ESPECÍFICO 03.

**Tabla 17.** Existe competitividad del personal dentro de la Institución Educativa privada.

OPCIÓN	Fi	Hi (%)
SI	32	67%
NO	16	33%
	<b>48</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia.

**Tabla 18.** El director demuestra compromiso con el personal.

OPCIÓN	Fi	Hi (%)
SI	0	0%
NO	48	100%
	<b>48</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia.

**Tabla 19.** La Institución Educativa Privada monitorea las competencias del personal.

<b>OPCIÓN</b>	<b>Fi</b>	<b>Hi (%)</b>
SI	16	33%
NO	32	67%
	<b>48</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Elaboración propia.

**Tabla 20.** Cree usted que el director tiene ideas innovadoras para aumentar la productividad.

<b>OPCIÓN</b>	<b>Fi</b>	<b>Hi (%)</b>
SI	0	0%
NO	48	100%
	<b>48</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Elaboración propia.

**Tabla 21.** Considera que los planes realizados de la Institución Educativa Privada son susceptibles al cambio.

<b>OPCIÓN</b>	<b>Fi</b>	<b>Hi (%)</b>
SI	29	60%
NO	19	40%
	<b>48</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Elaboración propia.

**Tabla 22.** Se adaptan con facilidad a los cambios que sean requeridos de acuerdo a los sistemas de control tributario y contable.

<b>OPCIÓN</b>	<b>Fi</b>	<b>Hi (%)</b>
SI	10	21%
NO	38	79%
	<b>48</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Elaboración propia.

**Tabla 23.** Considera que existe competencia directa entre la capacidad del personal frente a otras instituciones educativas privadas.

<b>OPCIÓN</b>	<b>Fi</b>	<b>Hi (%)</b>
SI	48	100%
NO	0	0%
	<b>48</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Elaboración propia.

**Tabla 24.** Desarrollan capacitaciones en calidad de servicio.

<b>OPCIÓN</b>	<b>Fi</b>	<b>Hi (%)</b>
SI	22	45%
NO	26	55%
	<b>48</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Elaboración propia.

#### **5.1.4. SEGÚN OBJETIVO ESPECÍFICO 04.**

**Tabla 25.** La capacitación al personal permite mejorar sus habilidades.

<b>OPCIÓN</b>	<b>Fi</b>	<b>Hi (%)</b>
SI	22	45%
NO	26	55%
	<b>48</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Elaboración propia.

**Tabla 26.** El personal contribuye al logro de los objetivos institucionales.

<b>OPCIÓN</b>	<b>Fi</b>	<b>Hi (%)</b>
SI	32	67%
NO	16	33%
	<b>48</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Elaboración propia.

**Tabla 27.** Identifica las necesidades de innovar y mejorar la productividad de la institución.

<b>OPCIÓN</b>	<b>Fi</b>	<b>Hi (%)</b>
SI	48	100%
NO	0	0%
	<b>48</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Elaboración propia.

**Tabla 28.** Considera usted que la principal fortaleza de la institución es el personal.

<b>OPCIÓN</b>	<b>Fi</b>	<b>Hi (%)</b>
SI	32	67%
NO	16	33%
	<b>48</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Elaboración propia.

**Tabla 29.** Considera usted que se deba cambiar la capacidad tecnológica.

<b>OPCIÓN</b>	<b>Fi</b>	<b>Hi (%)</b>
SI	48	100%
NO	0	0%
	<b>48</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Elaboración propia.

**Tabla 30.** Considera que los aportes y decisiones que toma el personal son adecuados.

<b>OPCIÓN</b>	<b>Fi</b>	<b>Hi (%)</b>
SI	37	77%
NO	11	23%
	<b>48</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Elaboración propia.

**Tabla 31.** Considera usted que el personal acelera el funcionamiento de la institución.

<b>OPCIÓN</b>	<b>Fi</b>	<b>Hi (%)</b>
SI	48	100%
NO	0	0%
	<b>48</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Elaboración propia.

**Tabla 32.** Cree que la Institución Educativa ofrece posibilidades de promoción y ascenso al personal.

<b>OPCIÓN</b>	<b>Fi</b>	<b>Hi (%)</b>
SI	37	77%
NO	11	23%
	<b>48</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Elaboración propia.

## **5.2.ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS**

### **5.2.1. SEGÚN OBJETIVOS ESPECÍFICOS 01.**

En la *tabla 01* se aprecia que del 100% (48) de encuestados respecto a la variable desempeño laboral, 77% (37) administrativos consideran que el desempeño del personal si cumple con orientar a los resultados de la I.E.P. y 23% (11) considera que el personal no se orienta a los resultados.

En la *tabla 02* se aprecia que del 100% (48) de encuestados respecto a la variable desempeño laboral, 77% (37) administrativos consideran que el personal administrativo seleccionado si tiene la calidad óptima para desempeñar su trabajo, el 23% (11) considera que no.

En la *tabla 03* se aprecia que del 100% (48) de encuestados respecto a la variable desempeño laboral, 100% (48) trabajadores consideran que siempre el factor de desempeño laboral es la orientación a los resultados.

En la *tabla 04* se aprecia que del 100% (48) de encuestados respecto a la variable desempeño laboral del personal administrativo, 77% (37) administrativos consideran el desempeño del personal administrativo no es organizado y coordinado y 23% (11) manifestaron que si son organizados y coordinados.

En la *tabla 05* se aprecia que del 100% (48) de encuestados respecto a la variable desempeño laboral del personal administrativo, 54% (26) trabajadores consideran que no existe iniciativa por parte del personal y el 46% (22) manifestó que si existe iniciativa.

En la *tabla 06* se aprecia que del 100% (48) de encuestados respecto a la variable desempeño laboral, 77% (37) trabajadores consideran que siempre las capacitaciones mejoran la relación Docentes – Administrativos y el 23% (11) considera que no.

En la *tabla 07* se aprecia que del 100% (48) de encuestados respecto a la variable desempeño laboral, 100% (48) trabajadores consideran que siempre las capacitaciones incrementan la productividad y calidad del trabajo.

En la *tabla 08* se aprecia que del 100% (48) de encuestados respecto a la variable desempeño laboral del personal administrativo, 50% (24) trabajadores consideran que siempre al ser evaluados los resultados refuerzan la toma de decisiones, 50% (24) manifestaron que no.

#### **5.2.2. SEGÚN OBJETIVOS ESPECÍFICOS 02.**

En la *tabla 09* se aprecia que del 100% (48) de encuestados respecto a la variable desempeño laboral, 77% (37) trabajadores consideran que el personal si conoce los procesos internos y asume el compromiso de sus funciones, 23% (11) manifestó que no.

En la *tabla 10* se aprecia que del 100% (48) de encuestados respecto a la variable desempeño laboral, 77% (37) trabajadores considera que el personal si conoce los procesos internos de la institución y 23% (11) considera que no.

En la *tabla 11* se aprecia que del 100% (48) de encuestados respecto a la variable desempeño laboral, 77% (37) trabajadores consideran que la institución no retiene el personal clave, 23% (11) considera que si se retiene al personal.

En la *tabla 12* se aprecia que del 100% (48) de encuestados respecto a la variable desempeño laboral, 77% (37) trabajadores consideran que el personal retenido por eficiencia no es el adecuado, 23% (11) consideran que sí.

En la *tabla 13* se aprecia que del 100% (48) de encuestados respecto a la variable desempeño laboral, 100% (48) trabajadores consideran que el director de la institución

no evalúa a su personal administrativo y mide su desempeño.

En la *tabla 14* se aprecia que del 100% (48) de encuestados respecto a la variable desempeño laboral, 77% (37) trabajadores consideran que si existe una adecuada comunicación interpersonal y de mutuo respeto y 23% (11) manifestó que no.

En la *tabla 15* se aprecia que del 100% (48) de encuestados respecto a la variable desempeño laboral, 77% (37) trabajadores consideran que el personal si se muestra amable y respetuoso con sus compañeros y 23% (11) considera que no.

En la *tabla 16* se aprecia que del 100% (48) de encuestados respecto a la variable desempeño laboral, 100% (48) trabajadores consideran que el personal si cumple con todas las actividades dentro del plazo establecido.

### **5.2.3. SEGÚN OBJETIVOS ESPECÍFICOS 03.**

En la *tabla 17* se aprecia que del 100% (48) de encuestados respecto a la variable competitividad, 67% (32) trabajadores consideran que existe competitividad del personal dentro de la Institución Educativa privada y 33% (16) considera que no.

En la *tabla 18* se aprecia que del 100% (48) de encuestados respecto a la variable competitividad, 100% (48) trabajadores consideran que el director no demuestra compromiso con el personal.

En la *tabla 19* se aprecia que del 100% (48) de encuestados respecto a la variable competitividad, 67% (32) trabajadores consideran que la Institución Educativa Privada no monitorea las competencias del personal y 33% (16) manifestó que sí.

En la *tabla 20* se aprecia que del 100% (48) de encuestados respecto a la variable

competitividad, 100% (48) trabajadores manifestaron que si creen tener ideas innovadoras para aumentar la productividad.

En la *tabla 21* se aprecia que del 100% (48) de encuestados respecto a la variable competitividad, 60% (29) trabajadores consideran que los planes realizados de la Institución Educativo Privada si son susceptibles al cambio, y el 40% (19) consideran que no.

En la *tabla 22* se aprecia que del 100% (48) de encuestados respecto a la variable competitividad, 79% (38) trabajadores consideran que no se adaptan con facilidad a los cambios que sean requeridos de acuerdo a los sistemas de control tributario y contable, y el 21% (10) consideran que sí.

En la *tabla 23* se aprecia que del 100% (48) de encuestados respecto a la variable competitividad, 100% (48) trabajadores consideran que si existe competencia directa entre la capacidad del personal frente a otras instituciones educativas privadas.

En la *tabla 24* se aprecia que del 100% (48) de encuestados respecto a la variable competitividad, 55% (26) trabajadores consideran que no desarrollan capacitaciones en calidad de servicio, y el 45% (22) consideran que sí.

#### **5.2.4. SEGÚN OBJETIVOS ESPECÍFICOS 04.**

En la *tabla 25* se aprecia que del 100% (48) de encuestados respecto a la variable competitividad, 55% (26) trabajadores consideran que la capacitación al personal no permite mejorar sus habilidades y 45% (22) considera que sí.

En la *tabla 26* se aprecia que del 100% (48) de encuestados respecto a la variable competitividad, 67% (32) trabajadores consideran que el personal si contribuye al logro

de los objetivos institucionales y 33% (16) considera que no.

En la *tabla 27* se aprecia que del 100% (48) de encuestados respecto a la variable competitividad, 100% (48) trabajadores consideran que si identifica las necesidades de innovar y mejorar la productividad de la institución.

En la *tabla 28* se aprecia que del 100% (48) de encuestados respecto a la variable competitividad, 67% (32) trabajadores consideran que la principal fortaleza de la institución si es el personal administrativo y el 33% (16) consideran que no.

En la *tabla 29* se aprecia que del 100% (48) de encuestados respecto a la variable competitividad, 100% (48) trabajadores consideran que si se debe cambiar la capacidad tecnológica.

En la *tabla 30* se aprecia que del 100% (48) de encuestados respecto a la variable competitividad, 77% (37) trabajadores consideran que los aportes y decisiones que toma el personal administrativo si son adecuados y 23% (11) manifestó que no.

En la *tabla 31* se aprecia que del 100% (48) de encuestados respecto a la variable competitividad, 100% (48) trabajadores considera que el personal si acelera el funcionamiento de la institución.

En la *tabla 32* se aprecia que del 100% (48) de encuestados respecto a la variable competitividad, 77% (37) trabajadores consideran que la Institución Educativa si ofrece posibilidades de promoción y ascenso al personal y 33% (11) considera que no.

## VI. CONCLUSIONES

- Respecto al objetivo específico 01 se identificó que los factores de desempeño laboral del personal, siempre están preparados, con una iniciativa para desarrollar las actividades educativas y de esta manera obtener buenos resultados en el nivel educación, así mismo podemos decir que las capacitaciones mejoran la formalización educativa.
- Respecto al objetivo específico 02 se concluyó que los criterios de desempeño laboral respecto a retener personal clave son muy importantes para obtener buenos resultados y manifestaron que los directores de la institución nunca evalúan al personal administrativo y por eso no los motivan a crecer profesionalmente.
- Respecto al objetivo específico 03 se conoció que las ventajas y desventajas de la competitividad de las instituciones educativas es enfocarse en los puntos débiles y así mejorar el desempeño del personal para ser más competitivos y eficaces, pero en este caso los trabajadores no se compromete con mejorar sus puntos débiles de cada institución.
- Respecto al objetivo específico 04 se concluyó que el personal contribuye al logro de los objetivos institucionales, identificando las necesidades de innovación permitiendo mejorar la productividad de la institución, además que el personal administrativo acelera el funcionamiento de la institución.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Cancinos (Guatemala - 2015). Tesis “*Selección de Personal y Desempeño Laboral*” Estudio a realizarse en Ingenio Azucarero de la Costa Sur. Para optar el grado de Licenciada. Universidad Rafael Landívar. Guatemala.
- Casma Zarate, Carlos Antonio (Lima - 2015). “*Relación de la gestión del talento humano por competencias en el desempeño laboral de la Empresa Ferro Sistemas, Surco – Lima, año 2015*”. Para optar el grado de Magister. Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle. Lima – Perú.
- Castillo Peláez, Jorge Francisco (2016). Tesis: “*La educación policial: Los problemas en la selección de docentes en la Escuela de Oficiales de la PNP*”. Para optar el grado de Magister. Universidad Católica. Lima – Perú.
- Chiavenato, I. (EE.UU. - 1993). “*Administración de Personal*”. Introducción a la Administración General. QUINTA EDICIÓN.
- Claros Aguilar, Violeta (2011) “*Gestión del talento humano para mejorar el desempeño de los trabajadores de las MyPes del sector calzado de la provincia de Trujillo*”. Para optar el grado de Doctor. Universidad Nacional de Trujillo. Trujillo – Perú.
- Condori Ramo, Genaro Mario (2013), Tesis: “*Las competencias laborales y su influencia en el desempeño del personal de la Municipalidad Distrital “Coronel Gregorio Albarracín Lanchipa” de Tacna, en el año, 2011*”. Para optar el grado de Magister. Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann. Tacna- Perú.
- Cruz (2016). En su trabajo de investigación “*Caracterización competitividad y gestión de calidad de las Mype rubro banano orgánico en Tumbes, 2016*” (Pág. 118) Universidad Católica Los Ángeles Chimbote ULADECH.
- Díaz, L. (2012) “*Análisis del clima laboral y su relación con el nivel de satisfacción que existe en los trabajadores de la Corporación Ecuatoriana de Aluminio S.A CEDAL*” Informe Final del Trabajo de Titulación de Psicóloga Industrial. Quito.
- Fajardo (2016). En su trabajo de investigación “*Caracterización de la competitividad y calidad de las Mypes rubro colegios privados de Tumbes, 2016*” (Pág. 90) Universidad Católica Los Ángeles Chimbote ULADECH.
- Feijoo (2016). En su investigación “*Caracterización de la gestión de calidad y competitividad de las mypes comerciales rubro electrodomésticos Tumbes, 2016*” (Pág. 79) Universidad. Católica Los Ángeles Chimbote ULADECH.

- Fiestas, W. (2010), *“Análisis de la Influencia del Clima Organizacional en Relación con el Desempeño del trabajador en la Empresa DAEWON SUSAN EIRL, Paita – Piura periodo 2010”*
- Larico Apaza, Rosa Isabel (2015). Tesis *“Factores motivadores y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de San Román – Juliaca, 2014”*. Para optar el grado de Magister. Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez. Juliaca – Perú.
- Massaro, Victoria. (2015). *“Cómo definen el aporte de la gestión del desempeño a la rentabilidad del negocio, empresas de tecnología en Colombia”*. Para optar el grado de Magister. Universidad de Buenos Aires. Buenos Aires – Argentina.
- Medina Molin, Paola Erika (2014). Tesis: *“Relación entre motivación y desempeño laboral del personal de enfermería servicio de cirugía Hospital Regional Honorio Delgado Arequipa, 2013”*. Para optar el grado de Magister. Universidad Católica de Santa María. Arequipa – Perú.
- MINO Pérez, Edgardo Mauricio (2014). Tesis: *“Correlación entre el clima organizacional y el desempeño en los trabajadores del restaurante de parrillas MARAKOS 490 del departamento de Lambayeque”*. Para Optar el grado de Licenciado. Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo. Chiclayo – Perú.
- Montoya Meza, Daniel Alfredo (2015). Tesis: *“Relación entre el clima organizacional y la evaluación del desempeño personal en una Empresa de Servicios Turísticos: CASO PTS PERÚ 2015”*. Para optar el grado de Magister. Pontificia Universidad Católica del Perú. Lima- Perú.
- Morales, A. (Cuba - 2009). *“Capital Humano, hacia un sistema de gestión en la empresa cubana”*. Recuperado del sitio de internet:  
[https://www.ecured.cu/Desempe%C3%B1o\\_laboral](https://www.ecured.cu/Desempe%C3%B1o_laboral).
- Murillo Tulmo, Pamela Carolina (2015). Tesis: *“Sistema de Reclutamiento y Selección del Personal para la Cadena de Supermercados MERCAMAXX del Cantón Los Bancos, Provincia de Pichincha, 2015”*. Para optar el grado de Ingeniera. Universidad Regional Autónoma de los Andes – UNIANDES. Ambato – Ecuador.
- Salsavilva N. (2017) *“Administración de recursos humanos y el desempeño laboral del personal administrativo de los institutos superiores tecnológicos de Lima Metropolitana. Universidad Inca Garcilaso de la Vega. Doctorado en Administración. (Pág. 90).*

- Shishido Arosemena, Monica Hanako (2015). Tesis: “*Clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los colaboradores de la oficina de Tecnologías de la Información de la Universidad César Vallejo en el distrito de Trujillo, 2015*”. Para optar el grado de Magister. Universidad Privada Antenor Orrego. Trujillo – Perú.
- Vásquez Alvarado, Luis Enrique. (2015). Tesis: “*Problemas existentes en los procesos de selección de personal en la PNP: Caso de la Escuela de Educación Superior Técnico Profesional – Héroe Nacional Cap. PNP Alipio Ponce Vásquez*”. Para optar el grado de Magister. Pontificia Universidad Católica del Perú. Lima – Perú.
- Vilela (2016). En su investigación “*Caracterización de la gestión de calidad y competitividad de las MyPes en los colegios privados, Tumbes del distrito de Zarumilla, 2016*” (Pág. 99) Universidad Católica Los Ángeles Chimbote ULADECH.
- Villalta (2016). En su investigación “*Caracterización de la gestión de calidad y competitividad de las mypes comerciales rubro metal mecánica en Tumbes, 2016*” (Pág. 89) Universidad Católica Los Ángeles Chimbote ULADECH.

# **ANEXOS**

## ANEXO 01: ENCUESTA

### ENCUESTA SOBRE DESEMPEÑO LABORAL

A continuación, se presenta un conjunto de enunciados para recoger información desde su percepción sobre la “Caracterización del desempeño laboral y la competitividad en las MYPES sector Educación, rubro Instituciones Educativas Privadas en la Urbanización Andrés Araujo Morán – Tumbes, año 2017. Indique con un aspa (X) lo que usted piensa que encuentra en las MYPES de estudio; a continuación.

#### Opción de respuesta:

SI  
NO

ITEM	1	2
1. Considera que el desempeño del personal cumple con orientar a los resultados de la I.E.P.		
2. Cree usted que el personal seleccionado tiene la calidad óptima para desempeñar su trabajo		
3. Considera que uno de los factores de desempeño laboral es la orientación a los resultados.		
4. Cree usted que el desempeño del personal es organizado y coordinado.		
5. Existe iniciativa por parte de los compañeros		
6. A su criterio las capacitaciones mejoran la relación Docentes – Administrativos.		
7. Considera que las capacitaciones incrementan la productividad y calidad del trabajo.		
8. Al evaluar al personal los resultados refuerzan la toma de decisiones.		

9. Considera que el personal asume el compromiso de sus funciones.		
10. Cree usted que el personal conoce los procesos internos de la institución.		
11. Considera que la institución retiene el personal clave.		
12. Considera que el personal retenido por eficiencia es el adecuado.		
13. El Director de la institución evalúa a su personal y mide su desempeño.		
14. Cómo considera la comunicación interpersonal y de mutuo respeto.		
15. El personal se muestra amable y respetuoso con sus compañeros.		
16. El personal cumple con todas las actividades dentro del plazo establecido.		

Gracias por su colaboración.

## ENCUESTA SOBRE COMPETITIVIDAD

A continuación, se presenta un conjunto de enunciados para recoger información desde su percepción sobre la “Caracterización del desempeño laboral y la competitividad de las MYPES sector Educación, rubro Instituciones Educativas Privadas en la Urbanización Andrés Araujo Morán – Tumbes, año 2017. Indique con un aspa (X) lo que usted piensa que encuentra en las MYPES de estudio; a continuación.

### Opción de respuesta:

SI  
NO

ITEM	1	2
1. Existe competitividad del personal dentro de la Institución Educativa privada.		
2. El director demuestra compromiso con el personal.		
3. La Institución Educativa Privada monitorea las competencias del personal.		
4. Cree usted tener ideas innovadoras para aumentar la productividad.		
5. Considera que los planes realizados de la Institución Educativa Privada son susceptibles al cambio.		
6. Se adaptan con facilidad a los cambios que sean requeridos de acuerdo a los sistemas de control tributario y contable.		
7. Considera que existen competencia directa entre la capacidad del personal frente a otras instituciones educativas privadas.		
8. Desarrollan capacitaciones en calidad de servicio.		
9. La capacitación al personal permiten mejorar sus habilidades.		
10. El personal contribuye al logro de los objetivos institucionales.		

11. Identifica las necesidades de innovar y mejorar la productividad de la institución.		
12. Considera usted que la principal fortaleza de la institución es el personal.		
13. Considera usted que se deba cambiar de la capacidad tecnológica.		
14. Considera que los aportes y decisiones que toma el personal son adecuadas.		
15. Considera usted que el personal acelera el funcionamiento de la institución.		
16. Cree que la Institución Educativa ofrece posibilidades de promoción y ascenso al personal.		

## **ANEXO 02: VALIDACIÓN Y CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO**



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE

**CONSTANCIA DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTOS**

YO *Edita Jerid Periche Castro*

Identificado con DNI *41799958* ..... Carnet de Colegio N° *04038* .....

Con el grado de: *Mg. en Educ. con mención en docencia y gestión educativa*

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de validación el (los) instrumento (s) de recolección de datos encuesta, elaborado por la estudiante Br. LEIDY VERONICA SUAREZ LOPEZ, para efecto de su aplicación a los sujetos de la población – muestra seleccionada para el trabajo de investigación titulado: caracterización del desempeño laboral y la competitividad en las mypes del sector educación, rubro instituciones educativas privadas en la urbanización Andrés Araujo Morán -Tumbes, año 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.

Tumbes, febrero del 2018

Mg. Lic. Adm. *Edita Jerid Periche Castro*  
CLAP *04038*

Sello y Firma.

**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES DE CHIMBOTE**

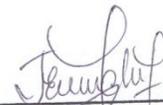
**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**TÍTULO:** Caracterización del desempeño laboral y la competitividad en las MYPES del sector educación, rubro instituciones educativas privadas en la urbanización Andrés Araujo Morán -Tumbes, año 2017

**AUTORA:** Leidy Veronica Suarez Lopez.

**MATRIZ DE VALIDACIÓN DE JUICIO POR EXPERTOS**

Orden	Pregunta	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
<b>DESEMPEÑO LABORAL</b>									
<b>1OE</b>	Identificar los factores del desempeño laboral de las MYPES del sector educación, rubro Instituciones Educativas Privadas en la Urbanización Andrés Araujo Morán - Tumbes, año 2017.								
1	Considera que el desempeño del personal cumple con orientar a los resultados de la I.E.P.	✓		✓		✓		✓	
2	Cree usted que el personal seleccionado tiene la calidad óptima para desempeñar su trabajo.	✓		✓		✓		✓	
3	Considera que uno de los factores de desempeño laboral es la orientación a los resultados.	✓		✓		✓		✓	
4	Cree usted que el desempeño del personal es organizado y coordinado.	✓		✓		✓		✓	
5	Existe iniciativa por parte de los compañeros.	✓		✓		✓		✓	
6	A su criterio las capacitaciones mejoran la relación Docentes – Administrativos.	✓		✓		✓		✓	
7	Considera que las capacitaciones incrementan la productividad y calidad del trabajo.	✓		✓		✓		✓	
8	Al evaluar al personal los resultados refuerzan la toma de decisiones.	✓		✓		✓		✓	
<b>2OE</b>	Describir los criterios del desempeño laboral de las MYPES del sector educación, rubro Instituciones Educativas Privadas en la Urbanización Andrés Araujo Morán - Tumbes, año 2017.								
9	Considera que el personal asume el compromiso de sus funciones.	✓		✓		✓		✓	
10	Cree usted que el personal conoce los procesos internos de la institución.	✓		✓		✓		✓	
11	Considera que la institución retiene el personal clave.	✓		✓		✓		✓	
12	Considera que el personal retenido por eficiencia es el adecuado.	✓		✓		✓		✓	

  
**Mg. Lic. Adm. Edita Jeria Periche Castro**  
 CLAD-0403A

13	El Director de la institución evalúa a su personal y mide su desempeño.	✓		✓	✓	✓
14	Cómo considera la comunicación interpersonal y de mutuo respeto.	✓		✓	✓	✓
15	El personal se muestra amable y respetuoso con sus compañeros.	✓		✓	✓	✓
16	El personal cumple con todas las actividades dentro del plazo establecido.	✓		✓	✓	✓
<b>COMPETITIVIDAD</b>						
<b>3OE</b>	Conocer las ventajas y desventajas de la competitividad de las MYPES del sector educación, rubro Instituciones Educativas Privada en la Urbanización Andrés Araujo Morán - Tumbes, año 2017.					
17	Existe competitividad del personal dentro de la Institución Educativa privada.	✓		✓	✓	✓
18	El director demuestra compromiso con el personal.	✓		✓	✓	✓
19	La Institución Educativa Privada monitorea las competencias del personal.	✓		✓	✓	✓
20	Cree usted tener ideas innovadoras para aumentar la productividad.	✓		✓	✓	✓
21	Considera que los planes realizados de la Institución Educativa Privada son susceptibles al cambio.	✓		✓	✓	✓
22	Se adaptan con facilidad a los cambios que sean requeridos de acuerdo a los sistemas de control tributario y contable.	✓		✓	✓	✓
23	Considera que existen competencia directa entre la capacidad del personal frente a otras instituciones educativas privadas.	✓		✓	✓	✓
24	Desarrollan capacitaciones en calidad de servicio.	✓		✓	✓	✓
<b>4OE</b>	Conocer las clases de competitividad en las MYPES del sector educación, rubro Instituciones Educativas Privadas en la Urbanización Andrés Araujo Morán - Tumbes, año 2017.					
25	La capacitación al personal permite mejorar sus habilidades.	✓		✓	✓	✓
26	El personal contribuye al logro de los objetivos institucionales.	✓		✓	✓	✓
27	Identifica las necesidades de innovar y mejorar la productividad de la institución.	✓		✓	✓	✓
28	Considera usted que la principal fortaleza de la institución es el personal.	✓		✓	✓	✓
29	Considera usted que se deba cambiar de la capacidad tecnológica.	✓		✓	✓	✓
30	Considera que los aportes y decisiones que toma el personal son adecuados.	✓		✓	✓	✓
31	Considera usted que el personal acelera el funcionamiento de la institución.	✓		✓	✓	✓
32	Cree que la Institución Educativa ofrece posibilidades de promoción y ascenso al personal.	✓		✓	✓	✓

  
 Mg. Lic. Adm. Edita Jardi Periche Castro  
 CLAD-04038



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE

**CONSTANCIA DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTOS**

YO Galvani Guerrero Garcia

Identificado con DNI 45101586 Carnet de Colegio N° 09883

Con el grado de: Magister en dirección de personas en las Organizaciones

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de validación el (los) instrumento (s) de recolección de datos encuesta, elaborado por la estudiante Br. LEIDY VERONICA SUAREZ LOPEZ, para efecto de su aplicación a los sujetos de la población – muestra seleccionada para el trabajo de investigación titulado: caracterización del desempeño laboral y la competitividad en las mypes del sector educación, rubro instituciones educativas privadas en la urbanización Andrés Araujo Morán -Tumbes, año 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.

Tumbes, febrero del 2018

Sello y Firma.

  
Mg. DCC Galvani Guerrero Garcia  
CLAD: 09883

**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES DE CHIMBOTE**

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**TÍTULO:** Caracterización del desempeño laboral y la competitividad en las MYPES del sector educación, rubro instituciones educativas privadas en la urbanización Andrés Araujo Morán -Tumbes, año 2017

**AUTORA:** Leidy Veronica Suarez Lopez.

**MATRIZ DE VALIDACIÓN DE JUICIO POR EXPERTOS**

Orden	Pregunta	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
	<b>DESEMPEÑO LABORAL</b>								
<b>10E</b>	Identificar los factores del desempeño laboral de las MYPES del sector educación, rubro Instituciones Educativas Privadas en la Urbanización Andrés Araujo Morán - Tumbes, año 2017.								
1	Considera que el desempeño del personal cumple con orientar a los resultados de la I.E.P.	✓			✓		✓		✓
2	Cree usted que el personal seleccionado tiene la calidad óptima para desempeñar su trabajo.	✓			✓		✓		✓
3	Considera que uno de los factores de desempeño laboral es la orientación a los resultados.	✓			✓		✓		✓
4	Cree usted que el desempeño del personal es organizado y coordinado.	✓			✓		✓		✓
5	Existe iniciativa por parte de los compañeros.	✓			✓		✓		✓
6	A su criterio las capacitaciones mejoran la relación Docentes – Administrativos.	✓			✓		✓		✓
7	Considera que las capacitaciones incrementan la productividad y calidad del trabajo.	✓			✓		✓		✓
8	Al evaluar al personal los resultados refuerzan la toma de decisiones.	✓			✓		✓		✓
<b>20E</b>	Describir los criterios del desempeño laboral de las MYPES del sector educación, rubro Instituciones Educativas Privadas en la Urbanización Andrés Araujo Morán - Tumbes, año 2017.								
9	Considera que el personal asume el compromiso de sus funciones.	✓			✓		✓		✓
10	Cree usted que el personal conoce los procesos internos de la institución.	✓			✓		✓		✓
11	Considera que la institución retiene el personal clave.	✓			✓		✓		✓
12	Considera que el personal retenido por eficiencia es el adecuado.	✓			✓		✓		✓

  
**Mg. DPO/ Gabriela Guerrero Garcia**  
**CLAD: 09883**

13	El Director de la institución evalúa a su personal y mide su desempeño.	✓		✓		✓		✓
14	Cómo considera la comunicación interpersonal y de mutuo respeto.	✓		✓		✓		✓
15	El personal se muestra amable y respetuoso con sus compañeros.	✓		✓		✓		✓
16	El personal cumple con todas las actividades dentro del plazo establecido.	✓		✓		✓		✓
<b>COMPETITIVIDAD</b>								
<b>3OE</b>	Conocer las ventajas y desventajas de la competitividad de las MYPES del sector educación, rubro Instituciones Educativas Privada en la Urbanización Andrés Araujo Morán - Tumbes, año 2017.							
17	Existe competitividad del personal dentro de la Institución Educativa privada.	✓		✓		✓		✓
18	El director demuestra compromiso con el personal.	✓		✓		✓		✓
19	La Institución Educativa Privada monitorea las competencias del personal.	✓		✓		✓		✓
20	Cree usted tener ideas innovadoras para aumentar la productividad.	✓		✓		✓		✓
21	Considera que los planes realizados de la Institución Educativa Privada son susceptibles al cambio.	✓		✓		✓		✓
22	Se adaptan con facilidad a los cambios que sean requeridos de acuerdo a los sistemas de control tributario y contable.	✓		✓		✓		✓
23	Considera que existen competencia directa entre la capacidad del personal frente a otras instituciones educativas privadas.	✓		✓		✓		✓
24	Desarrollan capacitaciones en calidad de servicio.	✓		✓		✓		✓
<b>4OE</b>	Conocer las clases de competitividad en las MYPES del sector educación, rubro Instituciones Educativas Privadas en la Urbanización Andrés Araujo Morán - Tumbes, año 2017.							
25	La capacitación al personal permite mejorar sus habilidades.	✓		✓		✓		✓
26	El personal contribuye al logro de los objetivos institucionales.	✓		✓		✓		✓
27	Identifica las necesidades de innovar y mejorar la productividad de la institución.	✓		✓		✓		✓
28	Considera usted que la principal fortaleza de la institución es el personal.	✓		✓		✓		✓
29	Considera usted que se deba cambiar de la capacidad tecnológica.	✓		✓		✓		✓
30	Considera que los aportes y decisiones que toma el personal son adecuados.	✓		✓		✓		✓
31	Considera usted que el personal acelera el funcionamiento de la institución.	✓		✓		✓		✓
32	Cree que la Institución Educativa ofrece posibilidades de promoción y ascenso al personal.	✓		✓		✓		✓

  
**Mg. DPO. Gilvani Guerrero Garcia**  
**GLAD/09883**



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE

**CONSTANCIA DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTOS**

YO..... *Rubén Edgardo Infante Carrillo* .....

Identificado con DNI..... *42734687* ..... Carnet de Colegio N°..... *04004* .....

Con el grado de:..... *Maestro en Gestión Pública* .....

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de validación el (los) instrumento (s) de recolección de datos encuesta, elaborado por la estudiante Br. LEIDY VERONICA SUAREZ LOPEZ, para efecto de su aplicación a los sujetos de la población – muestra seleccionada para el trabajo de investigación titulado: caracterización del desempeño laboral y la competitividad en las mypes del sector educación, rubro instituciones educativas privadas en la urbanización Andrés Araujo Morán -Tumbes, año 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.

Tumbes, febrero del 2018

Lic. Adm. Rubén Edgardo Infante Carrillo  
CLAD N° 04004

Sello y Firma.

| 12 | El Director de la institución evalúa a su personal y mide | ✓ | | | ✓ | | ✓ | | ✓ |

+

UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES DE CHIMBOTE									
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN									
TÍTULO: Caracterización del desempeño laboral y la competitividad en las MYPES del sector educación, rubro instituciones educativas privadas en la urbanización Andrés Araujo Morán -Tumbes, año 2017									
AUTORA: Leidy Veronica Suarez Lopez.									
MATRIZ DE VALIDACIÓN DE JUICIO POR EXPERTOS									
Orden	Pregunta	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
DESEMPEÑO LABORAL									
10E	Identificar los factores del desempeño laboral de las MYPES del sector educación, rubro Instituciones Educativas Privadas en la Urbanización Andrés Araujo Morán - Tumbes, año 2017.								
1	Considera que el desempeño del personal cumple con orientar a los resultados de la I.E.P.	✓			✓		✓		✓
2	Cree usted que el personal seleccionado tiene la calidad óptima para desempeñar su trabajo.	✓			✓		✓		✓
3	Considera que uno de los factores de desempeño laboral es la orientación a los resultados.	✓			✓		✓		✓
4	Cree usted que el desempeño del personal es organizado y coordinado.	✓			✓		✓		✓
5	Existe iniciativa por parte de los compañeros.	✓			✓		✓		✓
6	A su criterio las capacitaciones mejoran la relación Docentes – Administrativos.	✓			✓		✓		✓
7	Considera que las capacitaciones incrementan la productividad y calidad del trabajo.	✓			✓		✓		✓
8	Al evaluar al personal los resultados refuerzan la toma de decisiones.	✓			✓		✓		✓
20E	Describir los criterios del desempeño laboral de las MYPES del sector educación, rubro Instituciones Educativas Privadas en la Urbanización Andrés Araujo Morán - Tumbes, año 2017.								
9	Considera que el personal asume el compromiso de sus funciones.	✓			✓		✓		✓
10	Cree usted que el personal conoce los procesos internos de la institución.	✓			✓		✓		✓
11	Considera que la institución retiene el personal clave.	✓			✓		✓		✓
12	Considera que el personal retenido por eficiencia es el adecuado.	✓			✓		✓		✓

  
 Lic. Adm. Rubén Edgardo Infante Carr. J.  
 CLAD N° 04004









RESUMEN LIBRO DE CÓDIGOS							
N°	ITEM'S		1-48	Total	TOTAL	%	TOTAL%
1	Considera que el desempeño del personal cumple con orientar a los resultados de la I.E.P.	SI	37	37	48	77.08333333	100
		NO	11	11		22.91666667	
2	Cree usted que el personal seleccionado tiene la calidad óptima para desempeñar su trabajo	SI	37	37	48	77.08333333	100
		NO	11	11		22.91666667	
3	Considera que uno de los factores de desempeño laboral es la orientación a los resultados.	SI	48	48	48	100	100
		NO	0	0		0	
4	Cree usted que el desempeño del personal es organizado y coordinado.	SI	11	11	48	22.91666667	100
		NO	37	37		77.08333333	
5	Existe iniciativa por parte del personal.	SI	22	22	48	45.83333333	100
		NO	26	26		54.16666667	
6	A su criterio las capacitaciones mejoran la relación Docentes – Administrativos.	SI	37	37	48	77.08333333	100
		NO	11	11		22.91666667	
7	Considera que las capacitaciones incrementan la productividad y calidad del trabajo.	SI	48	48	48	100	100
		NO	0	0		0	
8	Al evaluar al personal los resultados refuerzan la toma de decisiones.	SI	24	24	48	50	100
		NO	24	24		50	
9	Considera que el personal conoce los procesos internos y asume el compromiso de sus funciones.	SI	37	37	48	77.08333333	100
		NO	11	11		22.91666667	
10	Cree usted que el personal conoce los procesos internos de la institución.	SI	37	37	48	77.08333333	100
		NO	11	11		22.91666667	
11	Considera que la institución retiene el personal clave.	SI	11	11	48	22.91666667	100
		NO	37	37		77.08333333	
12	Considera que el personal retenido por eficiencia es el adecuado.	SI	11	11	48	22.91666667	100
		NO	37	37		77.08333333	
13	El Director de la institución evalúa a su personal y mide su desempeño.	SI	0	0	48	0	100
		NO	48	48		100	
14	Cómo considera la comunicación interpersonal y de mutuo respeto.	SI	37	37	48	77.08333333	100
		NO	11	11		22.91666667	
15	El personal se muestra amable y respetuoso con sus compañeros.	SI	37	37	48	77.08333333	100
		NO	11	11		22.91666667	
16	El personal cumple con todas las actividades dentro del plazo establecido.	SI	48	48	48	100	100
		NO	0	0		0	
17	Existe competitividad del personal dentro de la Institución Educativa privada.	SI	32	32	48	66.66666667	100
		NO	16	16		33.33333333	
18	El director demuestra compromiso con el personal.	SI	0	0	48	0	100
		NO	48	48		100	
19	La institución educativa monitorea al personal	SI	16	16	48	33.33333333	100
		NO	32	32		66.66666667	
20	Cree usted tener ideas innovadoras para aumentar la productividad.	SI	0	0	48	0	100
		NO	48	48		100	
21	Considera que los planes realizados de la Institución Educativa Privada son susceptibles al cambio.	SI	29	29	48	60.41666667	100
		NO	19	19		39.58333333	
22	Se adaptan con facilidad a los cambios que sean requeridos de acuerdo a los sistemas de control tributario y contable.	SI	10	10	48	20.83333333	100
		NO	38	38		79.16666667	
23	Considera que existen competencia directa entre la capacidad del personal administrativo frente a otras instituciones educativas privadas.	SI	48	48	48	100	100
		NO	0	0		0	
24	Desarrollan capacitaciones en calidad de servicio.	SI	22	22	48	45.83333333	100
		NO	26	26		54.16666667	
25	La capacitación al personal permiten mejorar sus habilidades.	SI	22	22	48	45.83333333	100
		NO	26	26		54.16666667	
26	El personal contribuye al logro de los objetivos institucionales.	SI	32	32	48	66.66666667	100
		NO	16	16		33.33333333	
27	Identifica las necesidades de innovar y mejorar la productividad de la institución.	SI	48	48	48	100	100
		NO	0	0		0	
28	Considera usted que la principal fortaleza de la institución es el personal.	SI	32	32	48	66.66666667	100
		NO	16	16		33.33333333	
29	Considera usted que se deba cambiar de la capacidad tecnológica.	SI	48	48	48	100	100
		NO	0	0		0	
30	Considera que los aportes y decisiones que toma el personal son adecuadas.	SI	37	37	48	77.08333333	100
		NO	11	11		22.91666667	
31	Considera usted que el personal administrativo acelera el funcionamiento de la institución.	SI	48	48	48	100	100
		NO	0	0		0	
32	Cree que la Institución Educativa ofrece posibilidades de promoción y ascenso al personal.	SI	37	37	48	77.08333333	100
		NO	11	11		22.91666667	

## ANEXO 05: ÁLBUN FOTOGRÁFICO



**ENCUESTA A LA I.E.P. ALFRED NOBEL**



**ENCUESTA EN LA I.E.P. ALEXANDER VON HUMBOLDT**



**ENCUESTA EN LA I.E.P. MARÍA AUXILIADORA**

## ANEXO 06: EVIDENCIA TURNITIN

**INFORME FINAL DE TESIS**  
por Leydi Veronica Suarez Lopez

---

Fecha de entrega: 05-may-2018 12:47 p.m. (UTC-0500)  
Identificador de la entrega: 951437206  
Nombre del archivo: SUAREZ\_LOPEZ\_LEYDI\_VERONICA\_-\_INFORME\_DE\_TESIS\_FINAL.docx (503.85K)  
Total de palabras: 14403  
Total de caracteres: 99459

**INFORME FINAL DE TESIS**

---

INFORME DE ORIGINALIDAD

<b>21%</b>	<b>20%</b>	<b>1%</b>	<b>10%</b>
<small>INDICE DE SIMILITUD</small>	<small>FUENTES DE INTERNET</small>	<small>PUBLICACIONES</small>	<small>TRABAJOS DEL ESTUDIANTE</small>

---

FUENTES PRIMARIAS

<b>1</b>	<b>tacie-profesorado.blogspot.com</b> <small>Fuente de Internet</small>	<b>1%</b>
<b>2</b>	<b>es.slideshare.net</b> <small>Fuente de Internet</small>	<b>1%</b>
<b>3</b>	<b>bdigital.uncu.edu.ar</b> <small>Fuente de Internet</small>	<b>1%</b>
<b>4</b>	<b>repositorio.unjbg.edu.pe</b> <small>Fuente de Internet</small>	<b>1%</b>
<b>5</b>	<b>repositorio.ucv.edu.pe</b> <small>Fuente de Internet</small>	<b>1%</b>
<b>6</b>	<b>repositorio.uancv.edu.pe</b> <small>Fuente de Internet</small>	<b>1%</b>
<b>7</b>	<b>Submitted to Universidad Catolica de Trujillo</b> <small>Trabajo del estudiante</small>	<b>1%</b>
<b>8</b>	<b>ilzhe-ham.blogspot.com</b> <small>Fuente de Internet</small>	<b>1%</b>
<b>9</b>	<b>dspace.uniandes.edu.ec</b> <small>Fuente de Internet</small>	<b>1%</b>