



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

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

TÍTULO:

**“CARACTERIZACIÓN DE LA CAPACITACIÓN Y
RENTABILIDAD DE LAS MYPES, SECTOR SERVICIO
RUBRO EDUCACIÓN PRIVADA NIVEL PRIMARIA Y
SECUNDARIA DE LA PROVINCIA DE CONTRALMIRANTE
VILLAR ZORRITOS, 2017”**

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

AUTORA:

Br. JASMIN ELIZABETH HERRERA MARQUEZ

ASESOR:

MGTR. LIC. ADM. JOSÉ FERNANDO ESCOBEDO GÁLVEZ

TUMBES – PERU

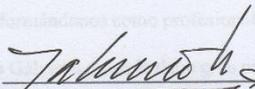
2018

HOJA DE JURADO

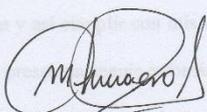
HOJA DE JURADO



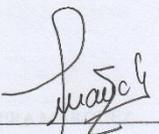
Mgtr. Lic. Adm. **VÍCTOR HUGO VILELA VARGAS**
PRESIDENTE



Mgtr. Lic. Adm. **VÍCTOR HELIO PATIÑO NIÑO**
SECRETARIO



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



Mgtr. Lic. Adm. **JOSÉ FERNANDO ESCOBEDO GÁLVEZ**
ASESOR

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios, porque ha estado conmigo a cada paso que doy, cuidándome y dándome fortaleza para continuar, dándome salud para lograr mis objetivos, además de su infinita bondad y amor; así mismo haber permitido realizar mi proyecto de investigación.

Así mismo mi agradecimiento a esta prestigiosa universidad Católica Los Ángeles De Chimbote la cual abrió y abre sus puertas a jóvenes como nosotros, preparándonos para un futuro competitivo y formándonos como profesionales y a mi docente Mgtr. José Fernando Escobedo Gálvez a quien le debo gran parte de mis conocimientos, gracias a su paciencia; enseñanza y motivación.

A mis padres por siempre estar a mi lado brindándome su apoyo, dándome sus consejos, motivándome para seguir adelante y así cumplir con mis objetivos que me he trazado a pesar de los obstáculos que se me presenten seguir esforzándome aún más, luchando por todo lo que me propongo, de esta manera ser una excelente profesional; y haberme forjado en la persona que soy ahora, porque muchos de mis logros se los debo a ustedes.

A mi esposo por apoyarme económicamente en mi proyecto; y estar siempre a mi lado motivándome y dándome fuerzas para seguir adelante y así cumplir con mis objetivos.

AUTORA: JASMIN ELIZABETH HERRERA MÁRQUEZ

DEDICATORIA

Mi tesis se la dedico a mi amado esposo CARLOS ESTRADA VÍLCHEZ; por su sacrificio y esfuerzo que le ha permitido darme mi taller de titulación; por estar conmigo en todo momento apoyándome y motivándome a lograr mis objetivos; por creer en mi capacidad y brindarme su amor; apoyo incondicional y comprensión.

A mí amada hija NAHOMI ESTRADA HERRERA; por ser mi fuente de motivación e inspiración para poder superarme cada día más y así poder luchar para darle un futuro mejor.

A mis padres JUAN HERRERA MORENO y MARIA MARQUEZ VALLADOLID; que siempre me apoyaron incondicionalmente, por sus valores, y por ser el pilar fundamental en todo lo que soy, en toda mi educación, tanto académica, como de la vida, por su incondicional apoyo perfectamente mantenido a través del tiempo y quienes a lo largo de mi vida han velado por mi bienestar y educación; depositando su entera confianza en cada reto que se me presentaba sin dudar ni un solo momento en mi inteligencia y capacidad. Es por ello que soy lo que soy ahora.

A mi Docente MGTR. JOSÉ FERNANDO ESCOBEDO GÁLVEZ quien me brinda los conocimientos para el desarrollo de mi taller y de mi formación profesional.

AUTORA: JASMIN ELIZABETH HERRERA MÁRQUEZ

RESUMEN

El presente Trabajo de investigación denominado “**CARACTERIZACIÓN DE LA CAPACITACIÓN Y RENTABILIDAD DE LAS MYPES, SECTOR SERVICIO RUBRO EDUCACIÓN PRIVADA NIVEL PRIMARIA Y SECUNDARIA DE LA PROVINCIA DE CONTRALMIRANTE VILLAR ZORRITOS, 2017**”. Tiene como problema general ¿Cuál es la caracterización de la capacitación y rentabilidad de las MyPes, sector servicio rubro educación privada del nivel primaria y secundaria de la provincia de Contralmirante villar Zorritos, 2017? En la cual mi objetivo general de la investigación es: Describir la caracterización de la capacitación y rentabilidad de las MyPes, sector servicio rubro educación privada del nivel primaria y secundaria de la provincia de Contralmirante villar Zorritos, 2017. La investigación fue de tipo descriptivo, nivel cuantitativo y diseño no experimental, lo cual se utilizó una población de tres instituciones privadas del nivel primaria y secundaria; que se les aplicara un cuestionario estructurado a través de la técnica de la encuesta. Obteniéndose como siguiente conclusión de los resultados en donde se ha quedado reflejado que las MyPes afrontan algunos problemas con respecto a la Capacitación y Rentabilidad. Sin embargo han desarrollado diferentes talleres de capacitación para los docentes; por ello se aplican varias estrategias que les permite obtener mayor rentabilidad contando con personal docente capacitado y brindando una excelente educación. Tiene como resultado tomar en cuenta el presente estudio para un mejor manejo de los recursos de las MyPes en el rubro de las Instituciones Educativas; a través de su Capacitación y Rentabilidad para no presentar problemas en el mercado.

Palabras claves:

Capacitación, rentabilidad y las MyPes.

ABSTRACT

This research work called "CHARACTERIZATION OF THE TRAINING AND PROFITABILITY OF THE MYPES, SERVICE SECTOR, PRIVATE EDUCATION SECTOR PRIMARY AND SECONDARY LEVEL OF THE PROVINCE OF CONTRALMIRANTE VILLAR ZORRITOS, 2017". It has as a general problem What is the characterization of the training and profitability of the MyPes, sector service private education of the primary and secondary level of the province of Contralmirante villar Zorritos, 2017? In which my general objective of the research is: Describe the characterization of the training and profitability of the MyPes, service sector sector private education of the primary and secondary level of the province of Contralmirante villar Zorritos, 2017. The research was of descriptive type, quantitative level and non experimental design, which was used a population of three private institutions of the primary and secondary level; that a structured questionnaire will be applied to them through the survey technique. Obtaining itself as following conclusion of the results where it has been reflected that the MyPes face some problems with respect to the Training and Profitability. However, they have developed different training workshops for teachers; Therefore, several strategies are applied that allow them to obtain greater profitability, counting with trained teaching staff and providing an excellent education. It has as a result to take into account the present study for a better management of the resources of the MyPes in the heading of the Educational Institutions; through its Training and Profitability so as not to present problems in the market.

Keywords:

Training, profitability and the MyPes.

INDICE

HOJA DE JURADO	ii
AGRADECIMIENTO	iii
DEDICATORIA	iv
RESUMEN.....	v
ABSTRACT	vi
INDICE	vii
ÍNDICE DE TABLAS.....	x
I. INTRODUCCIÓN.....	12
II. REVISIÓN DE LA LITERATURA	24
2.1. ANTECEDENTES	24
2.2. BASES TEÓRICAS Y CONCEPTUALES.....	30
2.2.1 CAPACITACIÓN	30
2.2.1.2 DEFINICIÓN:	30
2.2.1.2 IMPORTANCIA	32
2.2.1.3 VENTAJAS:	32
2.2.1.4 DESVENTAJAS	33
2.2.1.5 TIPOS O CLASES:	33
2.2.2 RENTABILIDAD.....	33
2.2.2.1 DEFINICIÓN:	33
2.2.2.2 IMPORTANCIA:	34
2.2.2.3 VENTAJAS:	35
2.2.2.4 DESVENTAJAS:.....	35
2.2.2.5 TIPOS O CLASES:.....	35
2.2.3 EFICIENCIA	36
2.2.3.1 DEFINICIÓN	36
2.2.3.2 IMPORTANCIA	37
2.2.3.3 VENTAJAS:	37
2.2.3.4 DESVENTAJAS:.....	37
2.2.4 DESEMPEÑO LABORAL.....	38
2.2.1 DEFINICIÓN	38
2.2.2 IMPORTANCIA:	38
2.2.3 VENTAJAS:	39

2.2.4	TIPOS DE EVALUACION DE DESEMPEÑO LABORAL:	39
2.2.5	TRABAJO EN EQUIPO	40
2.2.5.1	DEFINICIÓN	40
2.2.5.2	IMPORTANCIA	40
2.2.5.3	CARACTERISTICAS DEL TRABAJO EN EQUIPO:	41
2.2.6	COMPETENCIA ECONÓMICA.....	41
2.2.6.1	DEFINICIÓN	41
2.2.6.2	VENTAJAS:	41
2.2.6.3	DESVENTAJAS:.....	42
2.2.7	OBJETIVOS ORGANIZACIONALES	42
2.2.7.1	DEFINICIÓN:	42
2.2.7.2	FUNCIONES DE LOS OBJETIVOS:.....	42
2.2.7.3	TIPOS DE OBJETIVOS:	43
2.2.7.4	IMPORTANCIA DE LOS OBJETIVOS:.....	43
2.2.8	INVERSIÓN	43
2.2.8.1	DEFINICIÓN:	43
2.2.8.2	CLASIFICACION DE LA INVERSIÓN:	44
2.2.9	MYPES.....	44
2.2.10	DEFINICIÓN DEL SECTOR SERVICIO RUBRO INSTITUCIONES PRIVADAS NIVEL PRIMARIA Y SECUNDARIA:	45
III	HIPÓTESIS	47
IV	METODOLOGÍA:	48
4.1	TIPO DE INVESTIGACIÓN:	48
4.2	NIVEL DE INVESTIGACIÓN:	48
4.3	DISEÑO DE INVESTIGACIÓN:.....	48
4.4	POBLACIÓN Y MUESTRA	48
4.4.1	POBLACIÓN:	49
4.4.2	MUESTRA:.....	49
4.5	VARIABLES Y OPERACIONALIZACIÓN:.....	50
4.5.1	VARIABLES:	50
4.5.2	OPERACIONALIZACIÓN	50
4.6	TÉCNICAS Y RECOLECCIÓN DE DATOS:.....	53
4.6.1	TÉCNICAS:.....	53
4.6.2	INSTRUMENTOS:	53

4.7	PLAN DE ANÁLISIS.....	54
4.8	MATRIZ DE CONSISTENCIA	56
4.9	PRINCIPIOS ÉTICOS	57
V	RESULTADOS:	58
5.1.	RESULTADOS.....	58
5.1.1.	SEGÚN EL OBJETIVO ESPECÍFICO 01.....	58
5.1.2.	SEGÚN EL OBJETIVO ESPECÍFICO 02.....	60
5.1.3.	SEGÚN EL OBJETIVO ESPECÍFICO 03.....	61
5.1.4.	SEGÚN EL OBJETIVO ESPECÍFICO 04.....	62
5.1.5.	SEGÚN EL OBJETIVO ESPECÍFICO 05.....	64
5.1.6.	SEGÚN EL OBJETIVO ESPECÍFICO 06.....	65
5.2	ANÁLISIS DE RESULTADOS	67
5.2.1.	SEGÚN OBJETIVO ESPECÍFICO 01:.....	67
5.2.2.	SEGÚN OBJETIVO ESPECÍFICO 02:.....	67
5.2.3.	SEGÚN OBJETIVO ESPECÍFICO 03:.....	68
5.2.4.	SEGÚN OBJETIVOS ESPECIFICO 04:.....	69
5.2.5.	SEGÚN OBJETIVO ESPECÍFICO 05:.....	70
5.2.6.	SEGÚN OBJETIVOS ESPECIFICO 06:.....	71
VI	CONCLUSIONES:.....	72
	REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	75
	ANEXOS:.....	80
	ANEXO 01: CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES	80
	ANEXO 02: PRESUPUESTO Y FINANCIAMIENTO.....	81
	ANEXO 03: VALIDACIÓN Y CONFIDELIDAD DEL INSTRUMENTO	82
	ANEXO 04: LIBRO DE CODIGOS:	96
	ANEXO 05: ENCUESTA	100
	ENCUESTA SOBRE CAPACITACIÓN.....	100
	ENCUESTA SOBRE RENTABILIDAD.....	101
	ANEXO 06:FOTOGRAFIAS.....	102
	ANEXO 07:EVIDENCIA DEL TURNITIN	103

ÍNDICE DE CUADROS

Cuadro 1. Población de la Investigación.....	49
Cuadro 2. Operacionalización de las Variables:	50
Cuadro 3: Matriz de Consistencia.....	56

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. ¿Considera que los trabajadores están comprometidos en hacer un trabajo de calidad?	58
Tabla 2. ¿Considera que está apto para desempeñar su trabajo?.....	58
Tabla 3. ¿Sus conocimientos le otorgan seguridad para hacer tu trabajo?	58
Tabla 4. ¿Existe una buena relación entre trabajadores y jefes?	59
Tabla 5. ¿Tienes habilidad para llegar a una decisión mutua con tus compañeros?	59
Tabla 6. ¿Crees tú que están bien definidas las acciones precisas para alcanzar los objetivos de la entidad?	59
Tabla 7. ¿Se generan alternativas de solución ante los problemas?	59
Tabla 8. ¿Se siente comprometido e identificado con la institución?	60
Tabla 9. ¿La institución lo capacita?	60
Tabla 10. ¿Puedes tomar decisiones propias en tu área de trabajo?	60
Tabla 11. ¿Conoce todas las funciones de su puesto?	60
Tabla 12. ¿Ha revivido capacitaciones en relación a su trabajo?	60
Tabla 13. ¿En su puesto de trabajo puede desarrollar al máximo sus habilidades?	61
Tabla 14. ¿La comunicación interna dentro de su área funciona correctamente?	61
Tabla 15. ¿Se siente parte de un equipo de trabajo?.....	61
Tabla 16. ¿Tiene una adecuada coordinación con las otras áreas de trabajo?.....	61
Tabla 17. ¿Se siente motivado y le gusta el trabajo que desarrolla?	61
Tabla 18. ¿Se siente participe de los éxitos y fracasos de su área de trabajo?	62
Tabla 19. ¿Considera que se cumplen con las metas?.....	62
Tabla 20. ¿Los miembros de su equipo de trabajo entienden la visión del equipo, de la empresa, su misión, metas valores y expectativas?	62
Tabla 21. ¿El servicio que brinda su empresa es competente?.....	62
Tabla 22. ¿Cuenta su recurso humano con un alto nivel de capacitación?	62
Tabla 23. ¿Existe un buen clima laboral en la empresa?.....	63
Tabla 24. ¿Considera que tiene buena estrategia de marketing?.....	63
Tabla 25. ¿Los trabajadores ponen en práctica y amplían sus conocimientos de las técnicas e instrumentos utilizados en su trabajo?	63
Tabla 26. ¿Considera importante las estrategias de marketing para lograr los objetivos de la empresa?.....	63
Tabla 27. ¿Considera que su empresa cuenta con personal eficiente y eficaz?.....	63
Tabla 28. ¿Todos los trabajadores tienen claros los objetivos organizacionales?.....	64
Tabla 29. ¿Realizan diferentes estrategias para cumplir los objetivos organizacionales?	64
Tabla 30. ¿Mide la productividad del recurso humano en la empresa?	64
Tabla 31. ¿Los trabajadores están cumpliendo con los objetivos de la empresa?.....	64
Tabla 32. ¿Los trabajadores cuentan con los recursos necesarios para realizar sus funciones?..	64
Tabla 33. ¿Usted muestra interés en sus trabajadores?	65

Tabla 34. ¿Motiva a su personal para llegar a cumplir los objetivos de la empresa?.....	65
Tabla 35. ¿La empresa es solvente económicamente?	65
Tabla 36. ¿Existe un presupuesto bien elaborado?.....	65
Tabla 37. ¿Optimizan los recursos?	65
Tabla 38. ¿Cree usted que la rentabilidad de su empresa ha disminuido en este último año? ...	66
Tabla 39. ¿Considera que el financiamiento adquirido ha mejorado la rentabilidad de su empresa?.....	66
Tabla 40. ¿Se aplica de manera eficiente la distribución del dinero en materiales de la institución?	66

I. INTRODUCCIÓN

El presente proyecto de tesis denominado **CARACTERIZACIÓN DE LA CAPACITACIÓN Y RENTABILIDAD DE LAS MYPES, SECTOR SERVICIO RUBRO EDUCACIÓN PRIVADA NIVEL PRIMARIA Y SECUNDARIA DE LA PROVINCIA DE CONTRALMIRANTE VILLAR ZORRITOS, 2017** la presente investigación proviene de las líneas que han sido asignadas por la Escuela Profesional de Administración y comprenden el campo disciplinar: promoción de las MYPE; en donde se formula el objetivo de investigación: Describir la caracterización de la capacitación y rentabilidad de las MyPes sector servicio rubro educación privada nivel primaria y secundaria de la provincia de Contralmirante Villar Zorritos, 2017.

Las unidades económicas materia del trabajo son MYPES de la Provincia de Contralmirante Villar Zorritos dedicadas entre otra actividad al rubro de educación privada nivel primaria y secundaria. En Contralmirante Villar Zorritos en la investigación se han identificado tres (3) MYPES dedicadas al rubro objeto de la investigación, es de mi interés conocer cómo desarrollan y aplican la capacitación, y qué tan rentables son en el mundo de la educación privada nivel primaria y secundaria al servicio de los padres de familia que buscan una excelente educación para sus hijos con docentes altamente calificados y capacitados que les puedan brindar una educación de calidad.

Teniendo en claro que si las empresas en el rubro de instituciones privadas del nivel primaria y secundaria, quieren que su empresa tenga personal capacitado y brinde una buena educación y sobre todo sea rentable en el mercado con el fin de que puedan satisfacer a los padres de familia que acuden a dichas instituciones privadas. Si cuentan con personal docente capacitado y calificado, sus utilidades,

la participación en el mercado y el crecimiento estarán presentes. El mercado meta se preocupa en buscar aquel servicio que tenga mejor rendimiento y con valor acorde a lo que se está ofreciendo para un buen beneficio de la población.

Actualmente el problema de las MyPes a nivel internacional en el diario EL PAÍS (2017) *“Dos tercios de las pymes harán pocas o ninguna inversión en 2017”* Según el economista Rafael Sambola, nos informa que las medianas y pequeñas empresas españolas deberían esforzarse en invertir su recursos financieros para que puedan crecer e invertir más; siendo mucho más rentables y a la vez con más ganancias; pero de acuerdo a su estudio realizado informa que las ganancias de las empresas serán destinadas a cubrir la deuda de la crisis económica; por lo que según la encuesta realizada a las empresas dio como resultado que la gran parte de ella ha financiado la deuda y el restante ha utilizado sus beneficios para invertir en la empresa. Por ello todo el esfuerzo que están realizando es con la finalidad de terminar con sus deudas; pero para ello también es necesario invertir, ya que un 39% no hará inversiones y un 23% solo invertirá en lo que le sea necesario para subsistir. Una esperanza que tienen se debe a que las ventas han crecido en un promedio de 3.7%, y las inversiones ha subido respecto al año anterior; pero aun la rentabilidad es muy baja, para ello es muy importante que se esfuerzen en vender sus productos; también ha incremento la inversión en el marketing online. Por lo que las empresas se enfocaron en tener menos gastos de personal y de stock; finalmente se puede decir que las empresas ya no reducen sus costos y se enfocan en aumentar su rentabilidad. Además en el diario INFOBAE (2015) *“Un estudio ratifica el difícil momento de las pymes en Argentina”* nos dice que las pymes atraviesan una transición en la economía argentina lo que las lleva a tomar sus decisiones a corto y mediano plazo; de

acuerdo a la encuesta realizada para el 2015 dos de cada diez empresarios disminuirán su dotación de personal, mientras que un resultado alentador de 29% de encuestados estiman que los resultados de su empresa estarán por debajo de los obtenidos en año anterior, ya que los problemas que enfrentan en el actual clima de negocios es debido al aumento de los gastos laborales; los precios elevados de las materias primas. Ya que la problemática de las MyPes se debe a que la inversión ha retrocedido en un promedio de 4.3% por lo que los empresarios no han conseguido ningún crédito por la complejidad de trámites y las elevadas tasas de interés, por lo mismo que Argentina debe recuperar el nivel de inversiones en el 2016 en base a un nivel de confianza y previsibilidad para realizar negocios que de acuerdo a la opinión del empresariado local se encuentra ausente en estos momentos. A nivel nacional en el periódico GESTIÓN (2014) *“COFIDE: Apenas el 20% de las MyPes peruanas obtienen ganancias de sus negocios”* Perú cuenta con gran cantidad de personas emprendedoras; pero el porcentaje que tiene el desarrollo de las MyPes son desfavorables. COFIDE informa que las MyPes peruanas aportan el 40 y 45% del PBI; pero solo el 20% de las MyPes obtienen utilidad; y el gran porcentaje de 60% mueren durante los dos primeros años de vida. Por lo que la causa principal de este problema se debe a que tienen dificultad en hacer lo que les aspira por ello mismo necesitan capacitarse porque no tienen los conocimientos necesarios para emprender un negocio; por lo tanto no son competentes y no emprenden en otros sectores; debido a que no pueden desarrollar bien sus habilidades. Entre las dificultades del sector está la informalidad porque existe un 60% de las MyPes que son informales; la falta de conocimiento de herramientas de costos, innovación y uso de las páginas de internet para sus negocios. En la actualidad la innovación es muy importante; porque este factor

genera mayor margen de ganancia; por lo tanto es muy importante relacionarse con los clientes, aplicar procesos que nos permita ahorrar materiales, y otros aspectos que nos permita aumentar la utilidad. Por lo tanto COFIDE propone ayudar a las MyPes a darle solución a los problemas que han descrito en las clínicas de negocios, con la finalidad de que el empresario pueda solucionar su problema a través de un diagnóstico y pueda vencer la dificultad que atraviesa, por lo que la clínica de negocios brindara su servicio de manera gratuita a emprendedores, formales e informales. Además en el diario GESTIÓN (2015) *“Mayoría de pymes ven a la gestión de RR.HH. más como un “gasto” y no como una inversión”* nos dice que en nuestro país habitan personas emprendedoras por lo tanto predominan las medianas y pequeñas empresas (MyPes), pero lamentablemente los empresarios no mejoran su gestión de recursos humanos; porque para ellos es un egreso innecesario; por lo tanto no invierten; en el ámbito competente de las Pymes los recursos humanos son un sector muy importante, porque tienen el principal recurso que son sus colaboradores; las MyPes dependen del talento y esfuerzo de su personal, por eso se deben enfocar en la gestión de los recursos humanos y así puedan obtener rentabilidad. Por lo que también es muy importante la remuneración del personal, que se enfoca en los mejores sueldos; donde las pymes tienen problemas de atracción de talento fresco y nuevo. Ricardo Martínez, menciona que las MyPes deben poner en práctica medidas de buenas prácticas en recursos humanos porque tendrán un efecto positivo en su rentabilidad; por lo tanto es muy importante un programa bien diseñado de capacitación para que todos los trabajadores peruanos puedan adaptarse a los cambios y de esta manera puedan ser más eficientes y puedan mejorar su productividad. Así mismo a nivel Local según el diario PERÚ 21 (2017)

“Capacitarán a la micro y pequeña empresa del sector turismo” manifiesta que los ministros de la producción y de comercio Exterior y Turismo (MINCETUR), darán charlas de capacitación a las MyPes en el servicio turístico; y serán gratuitas ya que estarán dirigidas a los negocios de diferentes rubros; los talleres de capacitación empezaron desde el día 12 al 26 de junio; ya que el único propósito es informar sobre tecnología 360°, gestión de personas, comercialización de servicios turístico, y más temas de mucha importancia para el desarrollo del personal y de las MyPes lo cual le permitirá adquirir más conocimientos y sobre todo ponerlos en práctica y además es sin ningún costo además los cursos de capacitación tienen la finalidad de incrementar las economías de las regiones que fueron afectadas por El Niño Costero; también informaron a todos aquellos trabajadores interesados en participar en los talleres que están ofreciendo deben inscribirse en la página oficial del Centro de Desarrollo Empresarial, según informo Produce. Además en el diario CORREO (2017) *“MyPes tendrán oportunidades de negocios por S/ 20 millones”*; En los meses de Mayo y Noviembre de este año; aproximadamente unas 1300 micro y pequeñas empresas (MyPes) de diferentes regiones del país tendrán la oportunidad de hacer negocios por la cantidad de S/20 millones, según informa el ministerio de Producción; el cual preciso se elevó de cinco a once el número de ruedas de negocios que están programadas para ejecutarse; en donde se incluirán las regiones de Piura, Trujillo, Cajamarca, Huánuco, Huancayo y Ayacucho; por lo tanto están incrementando el número de ruedas a realizar para reactivar el mercado de las MyPes y contribuir a reactivar el mercado y también programarlas en las regiones afectadas por el Niño Costero; la primera rueda de negocios se realiza en Pucallpa; en donde el ministerio estima que participaran 100 microempresas y generaras compromisos

superiores a los S/2.5 millones, por lo cual esperan que en esta jornada participen microempresas vinculadas al sector productos industriales, artesanía, piscicultura, gastronomía y servicios, entre otros. En el 2017 el produce señaló que se espera la participación de 1300 microempresas ofertantes, el doble de la cifra del año pasado, indicando que las MyPes serán capacitadas en los temas de gestión comercial, registro de marca y también de las fuentes de financiamiento; por lo que también tienen la posibilidad de obtener nuevos contactos comerciales, así como también establecer acuerdos y acceder a nuevos mercados, también se refiere que se tiene el apoyo de los gobiernos regionales, municipalidades, y cámaras de comercio e industria.

En la actualidad, la mayoría de las MyPes que ofrecen el servicio de educación privada de la provincia de Contralmirante Villar Zorritos; enfrentan un gran problema con respecto a la falta de capacitación de sus trabajadores que se ve afectada en la rentabilidad y por ende no son muy competentes en el mercado; ya que se enfocan en generar ingresos, descuidando a su personal que es muy importante dentro de ellas, pues para las MyPes planificar y ejecutar talleres de capacitación a su personal es un gasto innecesario porque requiere de tiempo y de dinero; y piensan o tienen la seguridad que cuentan con el personal capaz de cumplir con sus funciones correspondientes y que no necesitan que los capaciten ya que más se enfocan en la rentabilidad, sin darse cuenta que capacitar a su personal es muy importante porque gracias a las frecuentes capacitaciones contarán con personal calificado con un desempeño óptimo, demostrarán sus habilidades y destrezas; y así puedan tener los conocimientos necesarios para poder desempeñar con eficiencia y eficacia sus funciones dentro de las MyPes y así también ser más competentes porque su rentabilidad incrementará aún más.

La falta de interés por capacitar al personal genera que los trabajadores no se adapten a su trabajo, no lleguen a cumplir los objetivos organizacionales, no se sientan motivados y no realicen sus funciones correctamente, y al mismo tiempo no exista una buena comunicación entre trabajadores por lo tanto trae consigo como consecuencia los bajos ingresos y poca satisfacción del cliente ya que no brindan un buen servicio; logrando también que no puedan llegar a su mercado meta; sin embargo las MyPes que cuentan con personal capacitado logran altos niveles de productividad ya que se cuenta con personal que se adapta rápidamente a los cambios tiene conocimiento y aplica los últimos avances tecnológicos y los sabe transmitir; lo que la competencia aun no lo aplica y logran posicionarse en el mercado siendo una MyPe líder en el mercado.

Dentro del **ámbito externo** las Micro y Pequeñas empresas les implica Reconocer los aspectos claves del entorno que rodea el negocio y que influye de manera directa e indirecta, empleando la técnica de PESTEL se tienen la caracterización desde los político, económico, social, tecnológico, ecológico y legal.

En el **ámbito político** puede cambiar como resultado de las acciones y las políticas de los gobiernos en todos los niveles, por ello es muy importante que las MyPes deben estar preparadas para hacer frente a los efectos que producen las políticas del gobierno; y de esta manera también el gobierno apoye a las MyPes a que puedan tener un fácil acceso al mercado.

Dentro del **ámbito económico** las medianas y pequeñas empresas son de gran importancia para el desarrollo de las economías en el mundo; ya que contribuyen a la generación de empleos, disminuyen la pobreza por ende son un elemento clave para guiar el desarrollo del país, razón por la cual el Estado debe

concentrarse en su promoción y otorgarle los medios adecuados para que tengan una mayor competitividad y rentabilidad.

Así mismo en el *ámbito social* las MyPes contribuye a diversificar las fuentes de producción y de empleo porque tienen la responsabilidad social de ser económicamente viables para contar con los medios para alcanzar los objetivos de Desarrollo, cumplir con los tres elementos que los sostienen, el económico, el ecológico y el social y de esta manera ayuda a mejorar la calidad de vida de las personas.

Por lo tanto en el *ámbito tecnológico* las medianas y pequeñas empresas a través del tiempo han reducido las barreras para realizar negocios, ya que se puede interactuar de manera rápida con los clientes y proveedores; así mismo incrementar ingresos e implementar nuevas herramientas; ya que la tecnología es una necesidad fundamental que les va a permitir estar en la vanguardia de los nuevos tiempos, con procesos competitivos tanto en el mercado nacional como internacional.

Dentro del *ámbito ecológico* las MyPes desempeñan un rol muy importante porque tienen la responsabilidad ética y moral de preservar el medio ambiente, pues tienen el compromiso con la sociedad y el medio ambiente evitando de esta manera causar daño y promover el bienestar para todos; así mismo mejora su imagen institucional obteniendo mayor rentabilidad; ya que toda MyPe tienen la obligación de proteger la diversidad de los recursos naturales.

Finalmente en el *ámbito legal* el estado fomenta la formalización de las MyPes a través de la simplificación de los diversos procedimientos de registros y supervisión lo cual ayuda a contribuir con el incremento de la competitividad de las medianas y pequeñas empresas en los diferentes mercados que participa;

promoviendo y facilitando el acceso de los mercados de bienes y servicios así mismo contribuir a una actividad empresarial sostenible.

Como enunciado del problema esta ¿Cuál es la caracterización de la capacitación y rentabilidad de las MyPes, sector servicio rubro educación privada del nivel primaria y secundaria de la provincia de Contralmirante villar Zorritos, 2017?

Así mismo mi objetivo general se define en Describir la caracterización de la capacitación y rentabilidad de las MyPes, sector servicio rubro educación privada del nivel primaria y secundaria de la provincia de Contralmirante villar Zorritos, 2017. Es por ello que mis objetivos específicos se caracterizan por Conocer la eficiencia del personal docente en la capacitación de las MyPes, sector servicio rubro educación privada nivel primaria y secundaria de la provincia de Contralmirante villar Zorritos, 2017; Conocer el desempeño laboral del personal docente en la capacitación de las MyPes, sector servicio rubro educación privada nivel primaria y secundaria de la provincia de Contralmirante villar Zorritos, 2017; Describir el trabajo en equipo en la capacitación de las MyPes, sector servicio rubro educación privada nivel primaria y secundaria de la provincia de Contralmirante villar Zorritos, 2017; Conocer la competencia económica en la rentabilidad de las MyPes, sector servicio rubro educación privada nivel primaria y secundaria de la provincia de Contralmirante villar Zorritos, 2017; Describir los objetivos organizacionales en la rentabilidad de las MyPes, sector servicio rubro educación privada nivel primaria y secundaria de la provincia de Contralmirante villar Zorritos, 2017; Conocer el nivel de Inversión en la rentabilidad de las MyPes, sector servicio rubro educación privada nivel primaria y secundaria de la provincia de Contralmirante villar Zorritos, 2017.

Por tal motivo en el campo de la justificación de la presente investigación es conocer de forma más objetiva sobre la capacitación y rentabilidad de rubro servicios en estudio de las MyPes en la provincia de Contralmirante Villar Zorritos; ya que actualmente vivimos en un mundo muy cambiante, a los avances tecnológicos; por lo tanto, las MyPes se deben enfocar en la capacitación de su personal.

La investigación del presente trabajo se justifica en conocer de forma más objetiva sobre la capacitación y rentabilidad de rubro servicios en estudio de las MyPes en la provincia de Contralmirante Villar Zorritos; ya que actualmente vivimos en un mundo muy cambiante, a los avances tecnológicos; por lo tanto, las MyPes se deben enfocar en la capacitación de su personal. La capacitación es una estrategia muy importante que se ve afectada en la rentabilidad porque a través de ella se podrá obtener mayor productividad y utilidades para la empresa de manera más eficiente y así se pueda recuperar lo que se invirtió; así mismo los docentes bien capacitados y aptos a desempeñar sus funciones traen como consecuencia un elevado nivel de egresos, y productividad logrando ser más competentes en el mercado; por ello capacitarlos frecuentemente para que se puedan adaptar a los diferentes cambios, por ende puedan utilizar las herramientas tecnológicas y puedan ponerlas en práctica en las funciones que desempeñan; de esta manera pueda generar más ingresos y obtener una mejor rentabilidad llevando al éxito a la misma, logrando ser más competentes dentro del mercado, ya que contara con personal capacitado y calificado que le permitirá tener un personal con los conocimientos necesarios que este muy bien motivado y tenga una buena comunicación con los demás trabajadores ayudara a que sus clientes confíen en el servicio que brinda.(Aguilar 2010). Si bien es cierto la capacitación es una

inversión que nos permitirá al mismo tiempo obtener rentabilidad y contar con personal capaz de superar los retos y se verá reflejado en el trabajo que realizarán en el crecimiento de sus utilidades; por lo tanto se le debe dar mayor interés a la capacitación; ya que, a través de ella se obtendrán buenos resultados tanto para el gerentes como para los trabajadores ya que estarían capacitados y aptos para el buen desempeño de sus funciones y de esta manera la empresa obtendrá mayor rentabilidad. (Julián Martínez 2012). Por eso, se va a investigar a las instituciones privadas nivel primaria y secundaria y de esta manera nos permitirá conocer la realidad de las instituciones para tener conocimiento si alguna de estas entidades invierte en su personal en cuanto a capacitaciones y que tan competente es el mercado, por ello se van a estudiar la variable capacitación y competitividad, ya que ambas variables se complementan y se refleja en el resultado de sus actividades. Desde los factores metodológicos de la investigación esta es descriptiva; de nivel Cuantitativo; con diseño no experimental, dado que las características se recogerán sin variación alguna, y se obtendrán en un solo momento; las variables de la investigación son: Capacitación y Rentabilidad; las unidades económicas objeto de la investigación son tres (3) MyPes dedicadas al sector y rubro en estudio; la población de la variable Capacitación, por la naturaleza de sus objetivos específicos es finita, involucrando a los docentes; con respecto a la variable Rentabilidad la muestra es finita; de otro lado la recolección de información de aplicará a través de encuesta por medio del instrumento del cuestionario.

Por otro lado una de las conclusiones más resaltantes que se describió fue que según los datos que se obtuvieron como resultado del cuestionario de la variable capacitación que se aplicó a los docentes de las instituciones educativas

privadas del nivel primaria y secundaria de la Provincia de Contralmirante Villar Zorritos, respecto a la dimensión de desempeño laboral dio como resultado que se sienten comprometidos e identificados con la institución, así mismo han revivido capacitaciones en relación a su puesto de trabajo, por lo tanto su institución los capacita; de esta manera pueden desarrollar al máximo sus habilidades; por ende conocen todas las funciones de su puesto; así como también pueden tomar decisiones propias en su área de trabajo; por lo tanto la comunicación interna de su área funciona correctamente.

II. REVISIÓN DE LA LITERATURA

2.1. ANTECEDENTES

Según Garzón (2017) en su investigación *“Estudio de sostenibilidad, rendimiento y déficit de SkyNey de Colombia S.A.S a través de índices económicos”* tiene como propósito describir la empresa SkyNet de Colombia S.A.S E.S.P desde un aspecto económico, la cual permite describir los grados de sostenibilidad, rendimiento y déficit para los dos años (2015- 2016), con un diseño de investigación cuantitativa, una población del total de empresa; aplicando normatividad, análisis situacional y financiero como instrumentos de recolección de datos, concluyo que la empresa debe controlar los egresos financieros y administrativos y de esta manera utilizar bien la tecnología para poder captar más clientes.

Para, Villamil (2016) en su investigación *“Programa de inducción y capacitación de personal para la Fundación María Madre de los Niños en 2016”* tiene como propósito diseñar el programa de inducción y capacitación para la Fundación María Madre de los Niños en el primer semestre del año 2016, con un diseño cualitativo, una población del total de la empresa, aplicando la normatividad como instrumento de recolección de datos, concluyo que al implementar el programa de capacitación mejoro los conocimientos y mejoro el desempeño de sus funciones.

Seguidamente Bonilla & Velasco (2013) en su investigación *“Múltiplos de rentabilidad para la valoración de las empresas que cotizan en la Bolsa de Valores de Colombia (BVC) y su capacidad para medir el valor*

futuro de las mismas. Periodo 2001-2012”, tiene como propósito diseñar un ejemplo que permita certificar el vínculo que existe entre la valoración y la valoración relativa de las empresas determinando su extensión de predicción respecto a la relación de los mercados, otorgándole valor y sugiriendo su uso, con un diseño de investigación cuantitativa, una población del total de la empresa, aplicando normatividad, análisis financiero como instrumentos de recolección de datos, concluyo que para evaluar la importancia de la empresa para tiempos posteriores se preside la valorización de los múltiplos e indicadores económicos del ejemplo. Por consiguiente Iles (2012) en su investigación *“Desarrollo de un plan estratégico que mejore la administración y rentabilidad de la empresa de seguridad privada Cusprosevi CIA.LTDA”* tiene como propósito diseñar una estrategia que permita mejorar la gestión y productividad de la entidad con un diseño descriptivo, una población del total de empresa, aplicando normatividad y análisis como instrumento de recolección de datos; concluyo que el problema de liquidez de esta empresa es debido a la poca importancia que le dan al cobro de las facturas por eso el personal debe realizar el cobro respectivo para que exista más ingresos para la empresa y de esta manera distribuirlos en lo que se necesita.

Según Rodríguez (2011) en su investigación *“La capacitación como herramienta de competitividad en la Pyme exportadora Yucateca”* tiene como propósito describir como la capacitación influye en la competitividad de la Pyme exportadora Yucateca; con un diseño descriptivo, una población del total de empresa aplicando la normatividad como instrumento de recolección de datos, concluyo que

las Pymes entienden la necesidad de capacitar a su personal, invertir en el personal volviéndose más estratégico.

Para Cobián (2016) en su investigación *“Efectos de los créditos financieros en la rentabilidad de la MyPe industria S&B SRL distrito el Porvenir año 2015”* tiene como propósito describir la finalidad de los préstamos en el rendimiento de la MyPe industria S&B SRL, distrito el Porvenir año 2015; con un diseño descriptivo, una población del total de empresa, aplicando la entrevista y ficha de estudio documental como instrumento de recolección de datos, concluyo que la MyPe industria S&B utiliza la entidad financiera para realizar inversiones en el capital de trabajo por ende invierte en mercadería y materia prima en beneficio de le empresa y así se ve reflejado en su rentabilidad.

Para Gonzales (2016) en su investigación *“Caracterización del financiamiento, la capacitación y la rentabilidad de las micro y pequeñas empresas del sector comercio- rubro venta de productos de limpieza del hogar del distrito de Huaraz, 2014”* tiene como propósito determinar las características de la capacitación y el rendimiento de las MyPe sector comercio-rubro venta de productos de limpieza del hogar del distrito de Huaraz 2014, con un diseño descriptivo, la población de 23 empresarios y directivos de los locales que se dedican a la venta de artículos de aseo para el hogar, aplicando normatividad, la encuesta y cuestionario como instrumento de recolección de datos, se concluye que la MyPe tiene facilidad para obtener un crédito pero los propietarios no muestran interés por lo que utilizan sus propio capital de la empresa para seguir

produciendo, y no saben cómo utilizar su financiamiento en beneficio de la empresa.

Para Irigoin (2016) en su investigación *“Control Interno de almacén y su incidencia en la rentabilidad de la empresa Ferretera Maconsa S.A.C de la ciudad de Trujillo- Año 2015”* tiene como propósito describir cómo afecta en la inspección interior de almacén en la productividad de la empresa Ferretera Maconsa S.A.C de la ciudad de Trujillo-Año 2015, con un diseño descriptivo, una población del total de empresa, aplicando un estudio documental y entrevista como recolección de datos, concluyo que poniendo en práctica el control interno en la empresa presentara incremento de producción y una mayor rentabilidad, debido a la implantación del sistema de almacén y de instrumentos de gestión.

Según Sánchez (2016) en su investigación *“Estudio del nivel de la capacidad de productividad por hectárea de cultivo de café y su incidencia en la rentabilidad de la cooperativa cafetalera cecafe Lonya Grande, Utcubamba, Amazonas- Perú 2011-2013”* tiene como propósito describir el grado de extensión en la rentabilidad por hectárea de cultivo de café y su efecto en la rentabilidad de cooperativa cafetalera CECAFE, Amazonas en los periodos 2011-2013, con un diseño cuantitativo, una población del total de empresa, aplicando el estudio documental, observación y revisión documentaria como recolección de datos, concluyo que la cooperativa cafetalera lleva una supervisión de los accionistas que están inscritos y llevan un control de las hectáreas cultivadas y producidas pero no tiene un control de sus costes.

Para Vargas (2016) en su investigación *“Caracterización de la rentabilidad y competitividad de las MyPes del rubro moto repuestos de la urbanización San Ramón calle Salaverry- Piura 2015”* tiene como propósito determinar la caracterización que tiene la rentabilidad y competitividad en las MyPe rubro moto repuesto en la urbanización San Ramón ciudad de Piura año 2015, con un diseño cuantitativa, una población del total de empresa, aplicando el estudio documental y entrevista como recolección de datos, concluyo que la capacitación y estrategia de reingeniería del talento humano es muy importante para personal y por ende tener una mayor rentabilidad.

Para Feijoo (2016) en su investigación *“Caracterización de la capacitación y rentabilidad de las MyPes comerciales rubro electrodomésticos en Tumbes, 2016”*; tiene como propósito determinar la peculiaridad de la capacitación y rentabilidad en las MyPes comerciales rubro electrodomésticos en la ciudad de Tumbes 2016; con diseño descriptivo, una población del total de empresa, se aplicó el estudio documentario y entrevista como recolección de datos concluyo que el personal de la empresa se capacita de manera anual por ende tienen un mejor desempeño laboral.

Seguidamente Guerrero (2016) en su investigación *“Implicancia de la cultura organizacional en la productividad de la distribuidora comercial Toffy del distrito de Tumbes- 2016”* tiene como propósito describir el vínculo que existe entre la relación de la cultura organizacional y productividad de la distribuidora Comercial Toffy del distrito de Tumbes-2016; con un diseño descriptiva, una población del total de

empresa, aplicando un estudio documental y entrevista como recopilación de datos, concluyo que los colaboradores de la empresa conocen los objetivos organizacionales y se identifican con la institución y al contar con buenas condiciones de trabajo se ve reflejada en el aumento de rentabilidad.

Por consiguiente Lupú (2016) en su investigación *“Caracterización del financiamiento y rentabilidad de MyPe sector servicio rubro restaurantes del distrito de Tumbes 2016”* considera como propósito determinar las características del financiamiento y rentabilidad de la MyPe del sector servicio rubro restaurant del distrito de Tumbes año 2016; con diseño descriptivo una población del total de empresa, usando el estudio documental y entrevista como recolección de datos, concluye que la MyPe es este último año ha incrementado su rentabilidad de acuerdo al cuestionario aplicado.

Para Puell (2016) en su investigación *“La capacitación y producción de la empresa langostinera Exapal SRL año 2016”* tiene como propósito determinar las características de la capacitación y productividad de la empresa langostinera Exapal S.R.L Tumbes 2016; con un diseño descriptivo, una población del total de la empresa, aplicando normatividad, documentación y estudio situacional como recolección de datos, concluyo que la empresa langostinera debe tener constantes capacitaciones a sus trabajadores en temas de higiene y saneamiento, seguridad en trabajo y manuales de buenas prácticas acuícolas.

Para Chávez (2016) en su investigación *“Caracterización del Financiamiento, capacitación y rentabilidad MyPes sector comercio*

rubro ferreterías del Distrito de Tumbes 2016” considera como propósito describir la caracterización del financiamiento, capacitación y rentabilidad de las MyPe sector comercio rubro ferreterías del distrito de Tumbes 2016; con un diseño descriptivo, una población del total de la empresa, aplicando normatividad, documentación y estudio situacional de la empresa; concluyo que con relación a la capacitación la mayoría utiliza capacitación de inducción.

2.2. BASES TEÓRICAS Y CONCEPTUALES

2.2.1 CAPACITACIÓN

2.2.1.2 DEFINICIÓN:

Según *Chiavenato (2010)* define la capacitación como el centro de un empeño constante proyectado hacia el incremento del talento de los trabajadores y por ende al cumplimiento de los objetivos de la organización; es decir es un proceso muy importante dentro de la administración; porque la capacitación se elabora con la finalidad de aportar a los intelectos los conocimientos y habilidades, siendo más competentes, productivos, creativos e innovadores que se requieren para las funciones que realizan actualmente; y de esta manera puedan adaptarse a los diferentes cambios y crecimiento de la entidad. El objetivo de la capacitación es contribuir en el comportamiento de las personas con la finalidad de elevar su rendimiento en el puesto de trabajo.

Para *Luna Hernández (2012)* define la capacitación como un proceso constante que se desarrolla a corto plazo; que todo el personal de una entidad debe recibir porque es muy importante entrenarlos y capacitarlos de acuerdo a las funciones en que desempeñan porque ayuda a elevar los niveles de productividad y se considera un elemento de competitividad en el mercado actual; por lo que cambia la conducta de las personas, creando un clima laboral satisfactorio y de esta manera se sientan más motivados y puedan desempeñar sus funciones dentro del trabajo de manera eficiente y eficaz; porque la capacitación es un factor muy importante para todos los trabajadores y responsables de una entidad porque ayuda a mejorar la actitud y conocimientos del personal, ello también ayuda a que los empleados estén más actualizados y puedan enfrentarse al mundo cambiante.

En mi opinión personal la capacitación es un proceso permanente que tiene como finalidad preparar, entrenar y orientar al personal proporcionándoles los conocimientos, desarrollar sus habilidades y actitudes que les va a permitir ser más eficientes en el desarrollo de sus funciones dentro de su trabajo, ayudando de esta manera al cumplimiento de los objetivos organizacionales por ende a tener altos niveles de productividad; así mismo puedan enfrentarse a las exigencias del entorno. La capacitación es una herramienta muy importante para las empresas porque les ayuda a contar con personal eficiente y calificado en el desempeño de sus actividades que les va a permitir aprender cosas nuevas, tener más actualizados sus conocimientos y de esta, manera tener más comunicación con sus compañeros de trabajo, y

puedan laborar en un buen clima laboral, pues al contar con un buen equipo de trabajo se podrá lograr todos los objetivos de la empresa.

2.2.1.2 IMPORTANCIA

Para *Yoceline Barrios (2016)* la capacitación al personal es muy importante porque contribuye a tener más nivel de producción del equipo de trabajo, ya que al estar bien informados y al tener los conocimientos necesarios para poder ejercer sus funciones tendrán menos posibilidad de cometer errores costosos en el trabajo; al mismo tiempo la capacitación también ayuda a mejorar el nivel de producción, a que sientan confianza en sí mismos, exista una mayor motivación y tengan un autoestima muy elevado, a evitar accidentes de trabajo y al mismo tiempo que el personal se sienta comprometido e identificado con la empresa, porque la capacitación es de mucha importancia en las organizaciones ya que ayuda a ser competentes y al mismo tiempo más eficientes teniendo como resultado un cambio en la empresa.

2.2.1.3 VENTAJAS: *José Oliverio López (2013)*

- Elevar el nivel de rendimiento laboral de los trabajadores.
- Motivar a los trabajadores, haciéndolos sentir comprometidos con la entidad y así mismo a que en equipo de trabajo puedan cumplir los objetivos organizacionales.
- Los trabajadores tienen la facilidad de adaptarse a los cambios del entorno y ser innovadores.
- Ayuda a mejorar el clima organizacional de la entidad.
- El personal es más eficiente mejorando la imagen de la empresa.

2.2.1.4 DESVENTAJAS *Eglee Moya (2011)*

- Para las empresas capacitar al personal es muy costoso
- El personal al no estar capacitado no puede adaptarse a los Cambios del entorno
- Los trabajadores no tienen bien definidos los objetivos de la Organización.

2.2.1.5 TIPOS O CLASES: *Bárbara Galván (2011)*

A. Capacitación formal: se da a través de talleres de capacitación al personal que son programados de acuerdo a temas específicos; para ello se realiza un programa que debe ser planificado y que puede durar desde un día o meses de acuerdo al tipo de capacitación, ya sea un taller, seminario, entre otros.

B. Capacitación informal: este tipo de capacitación no sigue un proceso estructurado, pues se da a través de las instrucciones u orientaciones dentro de la entidad en que se labora, pues se adquieren a través de medios de comunicación.

2.2.2 RENTABILIDAD

2.2.2.1 DEFINICIÓN:

Según *Ivonne Zamora(2011)* dice que la rentabilidad es el beneficio que se obtiene al hacer una inversión en un tiempo determinado, ya que la rentabilidad se usa en la actividad económica donde se utilizan los recursos económicos, financieros con la finalidad que se pueda tener los beneficios que se esperan alcanzar. Se dice que una entidad es rentable

cuando se tienen más ingresos que egresos. La rentabilidad hace referencia sobre el lucro, beneficio o ganancias que obtiene la empresa.

Para *Julián Pérez (2014)* define la rentabilidad como la capacidad de generar ganancias o beneficios por cada sol invertido y se expresa en porcentaje. La rentabilidad son las ganancias que se pueden adquirir a través de utilizar diferentes recursos. La rentabilidad es el resultado de todo el proceso productivo. La rentabilidad es muy importante porque permite a las empresas a supervivir mayor tiempo en el mercado. Se dice que la compañía que tiene buena posición económica genera ganancias. La rentabilidad permite medir el rendimiento que se obtiene al hacer una inversión de un negocio.

En mi opinión personal la rentabilidad es la ganancia que se obtiene al invertir en un negocio en un tiempo determinado; pues una empresa es rentable cuando tienen el dinero suficiente para cubrir todos los gastos necesarios dentro de la entidad y pueda a volver invertir y seguir generando más ganancias, utilidad y pueda seguir creciendo en el mercado.

2.2.2.2 IMPORTANCIA:

Según Juan Manuel Barrero (2012) es muy importante que las empresas puedan tener rentabilidad de su organización porque les va a permitir financiar sus actividades, también cubrir pagos de los trabajadores y de esta manera poder invertir en los recursos que van a utilizar para poder realizar los diferentes procesos y actividades que se realizan dentro de la empresa; ya que la rentabilidad mide la eficiencia;

es decir la empresa es eficiente porque no desperdicia sus recursos. Por ello es muy importante que las empresas aumenten su rentabilidad si quieren permanecer en el mercado.

2.2.2.3 VENTAJAS: *Diana Lara (2014)*

- El índice de rentabilidad es muy fácil de entender porque se usa una fórmula de división y solo se necesita tener la suma de lo invertido inicialmente y valor presente de los flujos de efectivo.
- Nos permite medir las ganancias y utilidades que se obtienen al invertir en un negocio de una empresa en un tiempo determinado.

2.2.2.4 DESVENTAJAS: *Diana Lara (2014)*

- El índice de rentabilidad puede llevar a tomar una decisión incorrecta al hacer una comparación de proyectos excluyentes.
- Cuando no hay rentabilidad en un negocio, la empresa no podrá cubrir los gastos de personas, impuestos entre otros, lo que traería consigo que la compañía no genere ingresos y ya no pertenezca más al mercado.

2.2.2.5 TIPOS O CLASES: *Miriam Kiziryan*

- **Rentabilidad Económica:** Se encarga de medir la capacidad de obtener ganancias que poseen los activos totales de una entidad sin tomar en cuenta la forma en que se han financiado y el costo que ha supuesto la entidad; pues este tipo de rentabilidad también se puede definir como rentabilidad de activo o la ganancia que han obtenido por cada sol invertido en la empresa.
- **Rentabilidad Financiera:** Se le llama rentabilidad financiera o también llamada de accionistas; a todos los beneficios económicos

que se obtienen desde los recursos propios o las inversiones que se realizan para el negocio de la empresa. También se relaciona la rentabilidad financiera con los beneficios que se obtienen cuando se realiza una inversión al utilizar los recursos necesarios para que puedan obtenerla pues no se tiene en cuenta la deuda que han utilizado para generar la rentabilidad; pues es la ganancia que tienen los socios o propietarios de la empresa por cada unidad monetaria que invierten; después de haber pagado todas sus gastos e impuestos. Se encarga de medir la capacidad que tiene una empresa para poder obtener ganancias a partir de sus fondos.

2.2.3 EFICIENCIA

2.2.3.1 DEFINICIÓN

Según *Ana Gardey (2010)* La eficiencia consiste en utilizar los recursos necesarios de manera racional para lograr una meta; ya que se trata de la capacidad de alcanzar un objetivo fijado en el menor tiempo posible y con el mínimo uso posible de los recursos, lo que supone una **optimización**.

Por otro lado *Ivan Thompson (2012)* dice que la eficiencia es una capacidad muy importante para las empresas ya que ponen en práctica lo que éstas hacen y tiene como finalidad alcanzar objetivos o metas con recursos humanos, financieros, tecnológicos, en situaciones complejas y muy competitivas.

En mi opinión personal la eficiencia consiste en la capacidad que tienen las personas de realizar sus actividades de manera adecuada

utilizando los recursos disponibles de manera adecuada para que puedan alcanzar los objetivos propuestos.

2.2.3.2 IMPORTANCIA

Según *Ana Gardey (2010)* nos dice que la eficiencia es muy importante porque requiere el esfuerzo de todos los trabajadores de la entidad para poder lograr un trabajo bien realizado; por ello las entidades son eficientes porque son capaces de satisfacer las necesidades de los clientes y de sus trabajadores; así mismo promueven su crecimiento y constante capacitación.

Por otro lado *Milton Cuyo (2015)* nos dice que la eficiencia es muy importante porque permite que las empresas tengan personal que puedan conseguir los objetivos con recursos mínimos posibles y de esta manera les permita obtener rentabilidad ya que utilizan los recursos menos posibles con el propósito de cumplir el objetivo organizacional.

2.2.3.3 VENTAJAS:

Según Gabriel Ascanio (2012):

- Aprovechamiento de recursos
- Existe más ingresos y egresos
- Existe mayor comunicación entre los trabajadores
- Posicionamiento frente a la competencia

2.2.3.4 DESVENTAJAS:

Según Gabriel Ascanio (2012)

- Requiere ser analítico

2.2.4 DESEMPEÑO LABORAL

2.2.1 DEFINICIÓN

Según *Idalberto Chiavenato (2010)* define el desempeño laboral como el rendimiento laboral de los trabajadores al realizar sus funciones que exigen en su cargo; en donde manifiestan sus competencias laborales así también como sus conocimientos, experiencias, habilidades, motivaciones y características laborales y valores que contribuyen a alcanzar los resultados que se esperan, en correspondencia con las exigencias técnicas, productivas y de servicios de la empresa.

Por otro lado *Fernando Romero (2011)* dice que el desempeño laboral es el rendimiento laboral y la actuación que manifiesta el trabajador al efectuar las funciones y tareas que desempeña en su cargo.

2.2.2 IMPORTANCIA:

Según *María Laza (2013)* es muy importante evaluar el desempeño de los trabajadores ya que es un componente fundamental para las empresas, y les ayuda a implementar estrategias así como también afinar la eficacia.

Por otro lado *Yuli Sánchez (2017)* nos dice que el desempeño laboral es muy importante porque a través de ello se miden y evalúan las habilidades y los resultados de los trabajadores con el único objetivo de establecer su productividad y de esta manera mejorar el rendimiento del trabajador.

2.2.3 VENTAJAS:

Según Matías Sales (2012)

- Mejora el desempeño de los trabajadores.
- El desempeño insuficiente puede indicar la necesidad de volver a capacitar.

2.2.4 TIPOS DE EVALUACION DE DESEMPEÑO LABORAL:

Según Laura De Alba (2015) define los siguientes tipos de evaluación de desempeño laboral:

Retroalimentación de 360°: Esta técnica ayuda a que el evaluador pueda adquirir un perfil completo del empleado. Así mismo le ayuda a valorar el desempeño en el trabajo del empleado y establecer las habilidades técnicas, recibiendo una retroalimentación profunda sobre el comportamiento del trabajador.

Manejo por objetivos

Esta técnica requiere que un supervisor y un empleado estén de acuerdo sobre los objetivos específicos y obtenibles con una fecha límite establecido.

Escala de Calificación:

Esta metodología requiere que el empleado desarrolle un sistema de calificación a profundidad similar a la forma en que los estudiantes son evaluados en la escuela. Esta escala, se utiliza para evaluar el éxito del empleado dentro de una variedad de áreas, tales

como establecimiento de habilidades técnicas, trabajo en equipo y habilidades de comunicación.

2.2.5 TRABAJO EN EQUIPO

2.2.5.1 DEFINICIÓN

Según *Aleida Acosta (2010)* el trabajo en equipo es un trabajo realizado por varias personas que tienen un objetivo común; por ello el trabajo tiene que tener una estructura bien organizada para que favorezca la elaboración conjunta del trabajo.

Por otro lado *Marina Preciado (20014)* dice que el trabajo en equipo consiste en tratar de conseguir objetivos compartidos, ya que de esta manera permite generar ideas entre todos los miembros del equipo para poder lograr el objetivo propuesto.

2.2.5.2 IMPORTANCIA

Según *Paula de Bueren (2012)* el trabajo en equipo es muy importante porque permite que el equipo pueda generar nuevas ideas y dar solución a posibles problemas; ayuda a motivarse para el logro de sus objetivos; también ayuda a que exista una buena comunicación más directa y fluida entre los integrantes del equipo de trabajo.

Por otro lado *Sara Barrio(2014)* el trabajo en equipo es importante porque permite poner más capacidades, inteligencias, ideas y destreza al servicio de una tarea o actividad, de modo tal que por el mismo hecho de compartir esa actividad los resultados se den de manera más rápida y sólida.

2.2.5.3 CARACTERISTICAS DEL TRABAJO EN EQUIPO:

Según *David Soplín (2015)* el trabajo en equipo presenta diversas características importantes:

- Comparten responsabilidades los integrantes del equipo.
- Las actividades se deben hacer en forma coordinada.
- Planificación de tiempo, esfuerzo, actividades y metas.
- Canales de comunicación abiertos entre los integrantes del equipo y el resto de los compañeros laborales.

2.2.6 COMPETENCIA ECONÓMICA

2.2.6.1 DEFINICIÓN

José Antonio Torres (2016) La competencia económica significa rivalidad entre empresas que participan en un mercado aplicando sus mejores estrategias de manera que pueden minimizar sus costos, maximizar sus ganancias y así mantenerse activas e innovadoras frente a otras empresas rivales.

2.2.6.2 VENTAJAS:

Segun (*Ana López 2014*)

- Ayuda a las empresas a aumentar su eficiencia y buscar continuamente formas de mejorar sus procesos de producción para la eficacia máxima.
- Permite a cualquier persona con una habilidad especializada configurada crear algo mejor que el mercado ofrece en la actualidad y limpiarlo.

2.2.6.3 DESVENTAJAS:

Según (Ana López 2014):

- Reduce la cantidad de trabajo humano necesario para producir los bienes, ya que la maquinaria reemplaza trabajos de montaje, antes ocupados por trabajadores humanos.

2.2.7 OBJETIVOS ORGANIZACIONALES

2.2.7.1 DEFINICIÓN:

Según *Evelyn López (2010)* los objetivos organizacionales son una situación deseada que la entidad intenta lograr, es lo que la organización pretende para el futuro. Al alcanzar el objetivo, la imagen deja de ser ideal y se convierte en real y actual, por lo tanto, el objetivo deja de ser deseado y se busca otro para ser alcanzado.

Por otro lado *Martin Taype (2015)* define los objetivos organizacionales como declaraciones que identifican el punto final o condición que desea alcanzar una organización. Tener un conjunto específico de objetivos es lo que proporciona identidad propia a una organización.

2.2.7.2 FUNCIONES DE LOS OBJETIVOS:

- Presentan una situación futura.
- Los objetivos justifican las actividades de una entidad.
- Ayuda a evaluar la eficacia y comprar la productividad de la empresa.

2.2.7.3 TIPOS DE OBJETIVOS:

Largo plazo: también llamados objetivos estratégicos; se realizan en un periodo de 5 años y mínimo de tres años; estos objetivos sirven para definir el futuro de la empresa.

Mediano Plazo: Son objetivos tácticos de la empresa; y se basan al objetivo general de la organización. Se fijan en áreas para ayudar a esta a lograr su propósito.

Corto plazo: son aquellos objetivos que se van a realizar en menos de un periodo menor de 1 año.

2.2.7.4 IMPORTANCIA DE LOS OBJETIVOS:

Los objetivos organizacionales son muy importantes porque ayuda a los gerentes a poder tomar decisiones para el logro de los objetivos; por ello también se evalúa el desempeño de todo el personal para medir su productividad y determinar lo que se puede hacer para aumentar.

2.2.8 INVERSIÓN

2.2.8.1 DEFINICIÓN:

Según *María Merino (2010)* la inversión es una colocación de capital para poder obtener una **ganancia futura**; lo cual supone una lección que resigna un beneficio inmediato.

Por otro lado *Felipe Mendoza (2010)* la inversión es un monto de dinero que se pone a disposición de terceros de una empresa con el

fin de que el mismo se incremente producto de las ganancias que genere ese fondo o proyecto empresarial.

2.2.8.2 CLASIFICACION DE LA INVERSIÓN:

Según *María Merino (2010)* la inversión se clasifica en:

- **Inversiones temporales:** son aquellas que tienen como finalidad mantener produciendo ingresos excedentes de recursos durante un periodo no superior de un año. Por lo cual estos recursos son invertidos en valores de alta calidad; seguros y fáciles de realizar en cualquier momento dado.
- **Inversiones a largo plazo:** son aquellas que se hacen al perseguir objetivos diferentes como el de utilizar recursos excedentes para producir ingresos adicionales en forma momentánea, para considerarse una inversión a largo plazo deben ocurrir factores que indiquen que la empresa tiene la intención de mantenerse como propietarios de tal inversión por un periodo superior a un año.

2.2.9 MYPES

La ley 28015 es la ley de las micro y pequeña empresa que está constituida por una persona natural o jurídica, bajo cualquier gestión empresarial que puedan desarrollar actividades de producción, comercialización de bienes o prestación de servicios. Las microempresas tienen entre 1 a 10 trabajadores y sus ventas son de

150 Unidades Impositivas Tributarias- UIT; mientras que las pequeñas empresas tienen entre 1 a 50 trabajadores y el monto máximo de ventas es de 850 UIT. Los trabajadores dentro de las MyPes tienen una remuneración mínima vital; el descanso semanal y los días feriados se rigen en las normas legales; asimismo los trabajadores tendrán 15 (quince) días de descanso calendario como mínimo por cada año completo de servicio; también tienen derecho a un seguro.

El estado promueve a través del CODEMYPE programas de capacitación y asistencia técnica basado en la creación de empresas; financiamientos aspectos legales, producción y productividad entre otros temas referentes a la calidad y al impacto de la productividad. Asimismo también el estado y gobiernos locales, regionales apoyan y facilitan la iniciativa de promoción y realizan ferias y exposiciones a nivel internacional, nacional y regional. El estado promueve la inversión a las MyPes en investigación y avances tecnológicos con el propósito de brindar igualdad de oportunidades al acceso de la tecnología e innovación con la finalidad de incrementar la productividad, brindar un buen servicio y la competitividad en las MyPes.

2.2.10 DEFINICIÓN DEL SECTOR SERVICIO RUBRO INSTITUCIONES PRIVADAS NIVEL PRIMARIA Y SECUNDARIA:

Las instituciones privadas son empresas privadas de educación que son financiadas por los padres de los estudiantes; porque no dependen

del estado como las instituciones estatales o públicos. Las instituciones privadas ofrecen una educación más completa, porque los alumnos llevan cursos y clases más intensivas que en las instituciones públicas, es decir su nivel de educación es más alto. Las instituciones privadas así como toda empresa cuentan con personal calificado y apto para desarrollar su trabajo y así puedan brindarles una buena educación de calidad a sus alumnos; al implementar materiales y herramientas necesarias que ayuden al aprendizaje de los alumnos. Por ello también es muy importante que cada colegio capacite a su personal para que puedan brindar una buena educación a sus alumnos y de esta manera puede captar más clientes y elevar su nivel de productividad.

Según el Ministerio de Educación del Perú nos dice que las instituciones privadas deben estar dirigidos por dos o más directores los cuales deben cumplir ciertas normas y reglas dentro de ellas tener un control sobre las actividades que se realicen dentro del mismo; por lo tanto el ministerio de educación supervisa el funcionamiento de las instituciones privados para que se esté cumpliendo con el reglamento.

III HIPÓTESIS

Por ser una investigación descriptiva no se formulará hipótesis de 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 descriptiva, su propósito es describir realidades, hechos, fenómenos, buscando especificar sus características (Rodríguez, 2010).

4.2 NIVEL DE INVESTIGACIÓN:

Para la elaboración del presente proyecto de investigación se utilizó el nivel de investigación cuantitativa; debido a que mis variables son capacitación y rentabilidad; por lo tanto se aplicó la recolección de datos; se describió y comprendió como la gente piensa, siente y actúa; así como la medición de datos a través de cuantificaciones (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).

Esquema:



M = Muestra conformada por los docentes del servicio de educación privada.

O = Observación de las variables: Capacitación y Rentabilidad

4.4 POBLACIÓN Y MUESTRA

Para determinar el número de personas con quienes se hará el estudio de investigación se definirá la población y muestra.

4.4.1 POBLACIÓN:

P1: La población para la variable capacitación se considera finita, la misma que está conformada por los docentes de las instituciones privadas, siendo tres (3) MYPEs dedicadas al servicio de educación privada nivel primaria y secundaria.

P2: La población para la variable rentabilidad se considera finita, está conformada por los directores del servicio de educación privada nivel primaria y secundaria de la provincia de Contralmirante Villar Zorritos, siendo tres (3) MYPEs dedicadas al servicio de educación privada.

Cuadro 1. Población de la Investigación.

CUADROS DE PERSONAS INTEGRANTES DE LA MYPE				
N°	INSTITUCIONES PRIVADOS	DIRECTORES	DOCENTES	TOTAL
01	Institución Educativa Privada “Samaritano”	1	12	13
02	Institución Educativa Privada “ Señor de los Milagros”	1	12	13
03	Institución Educativa Privada “Madre Teresa de Calcuta”	1	11	12
TOTAL		3	35	38

Fuente: Elaboración Propia.

4.4.2 MUESTRA:

No probabilística y se considera el total de la población. Según (Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio, 2010); donde $n = N$; por ende $N = 35$; entonces $n = 35$ docentes para la variable Capacitación y para la variable rentabilidad donde $n = N$; por ende $N = 3$; entonces $n = 3$ directores.

4.5 VARIABLES Y OPERACIONALIZACIÓN:

4.5.1 VARIABLES:

CAPACITACIÓN: es una técnica administrativa muy eficiente para instituciones y empresas; porque actualmente capacitar al personal es la solución a las necesidades de todas las entidades de poder tener trabajadores capaces y eficientes en el desempeño de sus actividades por ende a tener un mejor rendimiento y un elevado nivel de productividad.

Para ello he considerado los siguientes indicadores:

- Eficiencia
- Desempeño laboral
- Trabajo en equipo

RENTABILIDAD: calcula la eficacia con la que la entidad usa su economía para beneficios de la misma; por lo tanto una entidad es eficiente cuando no desperdicia recursos; más bien lo utiliza para poder generar más ingresos y obtener mayor rentabilidad. Para ello se consideró los siguientes indicadores:

- Competencia Económica
- Objetivos organizacionales
- Inversión

4.5.2 OPERACIONALIZACIÓN

*Cuadro 2.*Operacionalización de las Variables:

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS (PREGUNTAS)	ESCALA DE MEDICIÓN
CAPACITACIÓN	Edgardo Frigo (2013). Es una actividad que realiza la empresa, con la finalidad de elevar el talento humano del personal.	Permite a las MyPes contar con personal calificado para un buen beneficio de las empresas.	Eficiencia	Compromiso del trabajador	¿Considera que los trabajadores están comprometidos en hacer un trabajo de calidad?	Nominal
				Aptitud hacia el trabajo	¿Consideras que estas apto para desempeñar tu trabajo?	Nominal
				conocimientos	¿Sus conocimientos le otorgan seguridad para hacer tu trabajo?	Nominal
				Trabajadores	¿Existe una buena relación entre trabajadores y jefes?	Nominal
				Habilidad	¿Tienes habilidad para llegar a una decisión mutua con tus compañeros?	Nominal
				Acciones	¿Crees tú que están bien definidas las acciones precisas para alcanzar los objetivos de la entidad?	Nominal
				Alternativas de solución	¿Se generan alternativas de solución ante los problemas?	Nominal
			Desempeño laboral	Identificado con la institución	¿Se siente comprometido e identificado con la institución?	Nominal
				Capacitación	¿La institución lo capacita?	Nominal
				Decisiones	¿Puedes tomar decisiones propias en tu área de trabajo?	Nominal
				Funciones	¿Conoce todas las funciones de su puesto?	Nominal
				Trabajo	¿Ha revivido capacitaciones en relación a su trabajo?	Nominal
				Desarrollar habilidades	¿En su puesto de trabajo puede desarrollar al máximo sus habilidades?	Nominal
			Trabajo en Equipo	Comunicación interna	¿La comunicación interna dentro de su área funciona correctamente?	Nominal
				Equipo de trabajo	¿Se siente parte de un equipo de trabajo?	Nominal
				Coordinación	¿Tiene una adecuada coordinación con las otras áreas de trabajo?	Nominal
				motivación	¿Se siente motivado y le gusta el trabajo que desarrolla?	Nominal
				Éxitos del área de trabajo	¿Se siente participe de los éxitos y fracasos de su área de trabajo?	Nominal
Metas	¿Considera que se cumplen con las metas?	Nominal				
Valores	¿Los miembros de su equipo de trabajo entienden la visión del equipo, de la empresa, su misión, metas valores y expectativas?	Nominal				

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS (PREGUNTAS)	ESCALA DE MEDICIÓN
RENTABILIDAD	Elmerson Tello (2012) permite medir la eficacia con la que una institución usa sus recursos económicos.	Permite conocer la inversión y productividad que se da a las MyPes y el logro de sus objetivos	Competencia Económica	Competente	¿El servicio que brinda su empresa es competente?	Nominal
				Recurso humano	¿Cuenta su recurso humano con un alto nivel de capacitación?	Nominal
				Clima laboral	¿Existe un buen clima laboral en la empresa?	Nominal
				Estrategia de Marketing	¿Considera que tiene buena estrategia de marketing?	Nominal
				Conocimientos de técnicas e instrumentos	¿Los trabajadores ponen en práctica y amplían sus conocimientos de las técnicas e instrumentos utilizados en su trabajo?	Nominal
				Objetivos de la Empresa	¿Considera importante las estrategias de marketing para lograr los objetivos de la empresa?	Nominal
				Personal eficiente	¿Considera que su empresa cuenta con personal eficiente y eficaz?	Nominal
			Objetivos Organizacionales	Trabajadores	¿Todos los trabajadores tienen claros los objetivos organizacionales?	Nominal
				Objetivos organizacionales	¿Realizan diferentes estrategias para cumplir los objetivos organizacionales?	Nominal
				Productividad	¿Mide la productividad del recurso humano en la empresa?	Nominal
				Cumplir objetivos	¿Los trabajadores están cumpliendo con los objetivos de la empresa?	Nominal
				Recursos	¿Los trabajadores cuentan con los recursos necesarios para realizar sus funciones?	Nominal
				Interés	¿Usted muestra interés en sus trabajadores?	Nominal
				Empresa	¿Motiva a su personal para llegar a cumplir los objetivos de la empresa?	Nominal
			Inversión	Económico	¿La empresa es solvente económicamente?	Nominal
				Presupuesto	¿Existe un presupuesto bien elaborado?	Nominal
				Optimizar	¿Optimizan los recursos?	Nominal
				Rentabilidad	¿Cree usted que la rentabilidad de su empresa ha disminuido en este último año?	Nominal
				Financiamiento	¿Considera que el financiamiento adquirido ha mejorado la rentabilidad de su empresa?	Nominal
				Distribución	¿Se aplica de manera eficiente la distribución del dinero en materiales de la institución?	Nominal

FUENTE: Elaboración propia.

4.6 TÉCNICAS Y RECOLECCIÓN DE DATOS:

4.6.1 TÉCNICAS:

Entre las técnicas que utilice para elaborar mi proyecto de investigación son las siguientes:

- **Encuesta:** Para Alelu, López, & Rodríguez, (s.f.) se empleó la técnica de la encuesta me permitió conocer las opiniones del personal administrativo y docentes de las instituciones educativas privadas; a través de esta técnica se obtuvo las satisfacciones e insatisfacciones que las entidades les brinda.
- **Entrevista:** a través de esta entrevista pude obtener información de manera directa del personal administrativo y docentes de las instituciones; en donde logre captar todo lo que se quiere mejorar y lo que se debe tomar en cuenta para el logro de los objetivos.
- **Bibliografía:** se estudió a cada uno de los autores que han investigado acerca del título relacionado a mi proyecto de tesis.
- **Observación:** hice uso de las diferentes guías que me ha permitido conocer las opiniones del personal administrativo y docentes de las instituciones privadas respecto a la capacitación y rentabilidad; asimismo identificar el problema que enfrentan actualmente las instituciones.

4.6.2 INSTRUMENTOS:

- **Cuestionario:** 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 es el formato de preguntas que utilice en las encuestas las cuales me han permitido conocer las opiniones de las personas encuestadas.

- **Cronograma De Actividades:** es un instrumento importante porque me ha permitido conocer las fechas y semanas para poder desarrollar mi proyecto de investigación.

4.7 PLAN DE ANÁLISIS

Para Alarcón & Gutiérrez, el plan de análisis detalla Las medidas de resumen de las variables capacitación y rentabilidad, 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. Programa SPSS versión 21 y validado por expertos mediante la técnica de (método de juicio por experto) por especialistas.

Los programas y software utilizados para realizar mi proyecto de investigación son los siguientes:

- **Microsoft Word:** he considerado este software porque me ha permitido realizar mi proyecto de investigación y redactarlo de manera más estructurada para que sea presentado ante los representantes y tutores porque me brinda un nivel de confianza.
- **Microsoft Excel:** Este programa me ha permitido realizar cálculos

estadísticos; pues mediante este programa se arrojó la información para que se realicen las tablas y gráficos de los resultados de la encuesta aplicada al personal administrativo y docentes de las instituciones privadas de las provincia de Contralmirante Villar Zorritos; después que realice la encuesta, vacié la información en este programa para cuantificar los datos y así obtener resultados y poder realizar mi proyecto de investigación.

- **Power Point:** este programa me ha permitido hacer mis diapositivas en las cuales explicare los puntos importantes de mi proyecto de mi investigación y de esta manera hare mi exposición ante el jurado y el docente tutor.
- **Turnitin:** este programa de anti plagio; pues me ha permitido conocer el nivel de plagio de mi proyecto de investigación.
- **Escala de Medición:** La escala NOMINAL.

4.8 MATRIZ DE CONSISTENCIA

Cuadro 3: Matriz de Consistencia

Problema de investigación.	Objetivos de investigación	hipótesis	Metodología	Población y muestra	Procesamiento de datos
<p>¿Cuál es la caracterización de la capacitación y rentabilidad de las MyPes, sector servicio rubro educación privada nivel primaria y secundaria de la provincia de Contralmirante villar Zorritos, 2017?</p>	<p>OBJETIVO GENERAL Describir la caracterización de la capacitación y rentabilidad de las MyPes, sector servicio rubro educación privada nivel primaria y secundaria de la provincia de Contralmirante villar Zorritos, 2017.</p> <p>OBJETIVOS ESPECIFICOS</p> <ul style="list-style-type: none"> •Conocer la eficiencia del personal docente en la capacitación de las MyPes, sector servicio rubro educación privada nivel primaria y secundaria de la provincia de Contralmirante villar Zorritos, 2017. •Conocer el desempeño laboral del personal docente en la capacitación de las MyPes, sector servicio rubro educación privada del nivel primaria y secundaria de la provincia de Contralmirante villar Zorritos, 2017. •Describir el trabajo en equipo en la capacitación de las MyPes, sector servicio rubro educación privada nivel primaria y secundaria de la provincia de Contralmirante villar Zorritos, 2017. •Conocer la competencia económica en la rentabilidad de las MyPes, sector servicio rubro educación privada nivel primaria y secundaria de la provincia de Contralmirante villar Zorritos, 2017. •Describir los objetivos organizacionales en la rentabilidad de las MyPes, sector servicio rubro educación privada nivel primaria y secundaria de la provincia de Contralmirante villar Zorritos, 2017. •Conocer el nivel de Inversión en la rentabilidad de las MyPes, sector servicio rubro educación privada nivel primaria y secundaria de la provincia de Contralmirante villar Zorritos, 2017. 	<p>Por ser una investigación descriptiva no se formulará hipótesis de investigación. Según Fidias (2012),</p>	<p>Tipo: Descriptiva</p> <p>Nivel: cuantitativo</p> <p>Diseño: No experimental</p>	<p>Población: P1 la población para la variable capacitación es finita, la misma que está conformada por los docentes de las instituciones privadas, siendo tres (3) MYPEs. P2 la población para la variable rentabilidad es finita, la misma que está conformada por los directores de las instituciones privadas, siendo tres (3) MYPEs.</p> <p>Muestra: La muestra es de 35 docentes y 3 directores, siendo un total de 38 encuestados.</p>	<p>Dentro del plan de estudio se utilizaron los programas y software como el Microsoft Excel, Microsoft Word, Power Point, y el Turnitin.</p>

4.9 PRINCIPIOS ÉTICOS

Entendiendo a los principios éticos como las reglas que sirven como guía para orientar la conducta, existen, sin embargo, numerosos principios éticos compartidos a nivel social. Pérez Porto & Merino (2013). En la presente investigación se utilizó el enfoque colaborativo mediante las encuestas y cuestionarios que me ha permitido dar un resultado que no ha sido manipulado respetando las opiniones de los participantes en el proyecto de investigación, así mismo también se respetó el derecho de autor de los textos utilizados en el desarrollo de la investigación, ya que la investigación ofreció un acercamiento teórico en la caracterización de la capacitación y rentabilidad en las MyPes; además se respetó el proceso metodológico en el que sustentara la investigación y el análisis de los resultados, en donde el trabajo propone como una respuesta en la mejora del proceso de enseñanza y aprendizaje.

V RESULTADOS:

5.1. RESULTADOS

En este capítulo se muestra los datos obtenidos al aplicar los instrumentos definidos anteriormente, sistematizándolos a través de tablas que expresan la información relevante del estudio y las pruebas estadísticas que comprueban las hipótesis planteadas.

5.1.1. SEGÚN EL OBJETIVO ESPECÍFICO 01.

Tabla 1. ¿Considera que los trabajadores están comprometidos en hacer un trabajo de calidad?

OPCIÓN	Fi	Hi (%)
SI	35	100%
NO	0	0%
TOTAL	35	100%

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 2. ¿Considera que está apto para desempeñar su trabajo?

OPCIÓN	Fi	Hi (%)
SI	20	57%
NO	15	43%
TOTAL	35	100%

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 3. ¿Sus conocimientos le otorgan seguridad para hacer tu trabajo?

OPCIÓN	Fi	Hi (%)
SI	25	71%
NO	10	29%
TOTAL	35	100%

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 4. *¿Existe una buena relación entre trabajadores y jefes?*

OPCIÓN	Fi	Hi (%)
SI	22	63%
NO	13	37%
TOTAL	35	100%

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 5. *¿Tienes habilidad para llegar a una decisión mutua con tus compañeros?*

OPCIÓN	Fi	Hi (%)
SI	18	51%
NO	17	49%
TOTAL	35	100%

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 6. *¿Crees tú que están bien definidas las acciones precisas para alcanzar los objetivos de la entidad?*

OPCIÓN	Fi	Hi (%)
SI	19	54%
NO	16	46%
TOTAL	35	100%

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 7. *¿Se generan alternativas de solución ante los problemas?*

OPCIÓN	Fi	Hi (%)
SI	25	71%
NO	10	29%
TOTAL	35	100%

Fuente: Elaboración propia.

5.1.2. SEGÚN EL OBJETIVO ESPECÍFICO 02.

Tabla 8. *¿Se siente comprometido e identificado con la institución?*

OPCIÓN	Fi	Hi (%)
SI	35	100%
NO	0	0%
TOTAL	35	100%

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 9. *¿La institución lo capacita?*

OPCIÓN	Fi	Hi (%)
SI	35	100%
NO	0	0%
TOTAL	35	100%

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 10. *¿Puedes tomar decisiones propias en tu área de trabajo?*

OPCIÓN	Fi	Hi (%)
SI	30	86%
NO	5	14%
TOTAL	35	100%

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 11. *¿Conoce todas las funciones de su puesto?*

OPCIÓN	Fi	Hi (%)
SI	32	91%
NO	3	9%
TOTAL	35	100%

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 12. *¿Ha revivido capacitaciones en relación a su trabajo?*

OPCIÓN	Fi	Hi (%)
SI	35	100%
NO	0	0%
TOTAL	35	100%

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 13. *¿En su puesto de trabajo puede desarrollar al máximo sus habilidades?*

OPCIÓN	Fi	Hi (%)
SI	33	94%
NO	2	6%
TOTAL	35	100%

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 14. *¿La comunicación interna dentro de su área funciona correctamente?*

OPCIÓN	Fi	Hi (%)
SI	29	83%
NO	6	17%
TOTAL	35	100%

Fuente: Elaboración propia.

5.1.3. SEGÚN EL OBJETIVO ESPECÍFICO 03.

Tabla 15. *¿Se siente parte de un equipo de trabajo?*

OPCIÓN	Fi	Hi (%)
SI	30	86%
NO	5	14%
TOTAL	35	100%

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 16. *¿Tiene una adecuada coordinación con las otras áreas de trabajo?*

OPCIÓN	Fi	Hi (%)
SI	32	91%
NO	3	9%
TOTAL	35	100%

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 17. *¿Se siente motivado y le gusta el trabajo que desarrolla?*

OPCIÓN	Fi	Hi (%)
SI	33	94%
NO	2	6%
TOTAL	35	100%

FUENTE: Elaboración propia

Tabla 18. *¿Se siente participe de los éxitos y fracasos de su área de trabajo?*

OPCIÓN	Fi	Hi (%)
SI	35	100%
NO	0	0%
TOTAL	35	100%

FUENTE: Elaboración propia

Tabla 19. *¿Considera que se cumplen con las metas?*

OPCIÓN	Fi	Hi (%)
SI	35	100%
NO	0	0%
TOTAL	35	100%

FUENTE: Elaboración propia

Tabla 20. *¿Los miembros de su equipo de trabajo entienden la visión del equipo, de la empresa, su misión, metas valores y expectativas?*

OPCIÓN	Fi	Hi (%)
SI	35	100%
NO	0	0%
TOTAL	35	100%

FUENTE: Elaboración propia

5.1.4. SEGÚN EL OBJETIVO ESPECÍFICO 04.

Tabla 21. *¿El servicio que brinda su empresa es competente?*

OPCIÓN	Fi	Hi (%)
SI	3	100%
NO	0	0%
TOTAL	3	100%

FUENTE: Elaboración propia

Tabla 22. *¿Cuenta su recurso humano con un alto nivel de capacitación?*

OPCIÓN	Fi	Hi (%)
SI	3	100%
NO	0	0%
TOTAL	3	100%

FUENTE: Elaboración propia

Tabla 23. *¿Existe un buen clima laboral en la empresa?*

OPCIÓN	Fi	Hi (%)
SI	3	100%
NO	0	0%
TOTAL	3	100%

FUENTE: Elaboración propia

Tabla 24. *¿Considera que tiene buena estrategia de marketing?*

OPCIÓN	Fi	Hi (%)
SI	3	100%
NO	0	0%
TOTAL	3	100%

FUENTE: Elaboración propia

Tabla 25. *¿Los trabajadores ponen en práctica y amplían sus conocimientos de las técnicas e instrumentos utilizados en su trabajo?*

OPCIÓN	Fi	Hi (%)
SI	3	100%
NO	0	0%
TOTAL	3	100%

FUENTE: Elaboración propia

Tabla 26. *¿Considera importante las estrategias de marketing para lograr los objetivos de la empresa?*

OPCIÓN	Fi	Hi (%)
SI	3	100%
NO	0	0%
TOTAL	3	100%

FUENTE: Elaboración propia

Tabla 27. *¿Considera que su empresa cuenta con personal eficiente y eficaz?*

OPCIÓN	Fi	Hi (%)
SI	3	100%
NO	0	0%
TOTAL	3	100%

FUENTE: Elaboración propia

5.1.5. SEGÚN EL OBJETIVO ESPECÍFICO 05.

Tabla 28. *¿Todos los trabajadores tienen claros los objetivos organizacionales?*

OPCIÓN	Fi	Hi (%)
SI	3	100%
NO	0	0%
TOTAL	3	100%

FUENTE: Elaboración propia

Tabla 29. *¿Realizan diferentes estrategias para cumplir los objetivos organizacionales?*

OPCIÓN	Fi	Hi (%)
SI	3	100%
NO	0	0%
TOTAL	3	100%

FUENTE: Elaboración propia

Tabla 30. *¿Mide la productividad del recurso humano en la empresa?*

OPCIÓN	Fi	Hi (%)
SI	3	100%
NO	0	0%
TOTAL	3	100%

FUENTE: Elaboración propia

Tabla 31. *¿Los trabajadores están cumpliendo con los objetivos de la empresa?*

OPCIÓN	Fi	Hi (%)
SI	3	100%
NO	0	0%
TOTAL	3	100%

FUENTE: Elaboración propia

Tabla 32. *¿Los trabajadores cuentan con los recursos necesarios para realizar sus funciones?*

OPCIÓN	Fi	Hi (%)
SI	3	100%
NO	0	0%
TOTAL	3	100%

FUENTE: Elaboración propia

Tabla 33. *¿Usted muestra interés en sus trabajadores?*

OPCIÓN	Fi	Hi (%)
SI	3	100%
NO	0	0%
TOTAL	3	100%

FUENTE: Elaboración propia

Tabla 34. *¿Motiva a su personal para llegar a cumplir los objetivos de la empresa?*

OPCIÓN	Fi	Hi (%)
SI	3	100%
NO	0	0%
TOTAL	3	100%

FUENTE: Elaboración propia

5.1.6. SEGÚN EL OBJETIVO ESPECÍFICO 06.

Tabla 35. *¿La empresa es solvente económicamente?*

OPCIÓN	Fi	Hi (%)
SI	3	100%
NO	0	0%
TOTAL	3	100%

FUENTE: Elaboración propia

Tabla 36. *¿Existe un presupuesto bien elaborado?*

OPCIÓN	Fi	Hi (%)
SI	3	100%
NO	0	0%
TOTAL	3	100%

FUENTE: Elaboración propia

Tabla 37. *¿Optimizan los recursos?*

OPCIÓN	Fi	Hi (%)
SI	3	100%
NO	0	0%
TOTAL	3	100%

FUENTE: Elaboración propia

Tabla 38. *¿Cree usted que la rentabilidad de su empresa ha disminuido en este último año?*

OPCIÓN	Fi	Hi (%)
SI	0	0%
NO	3	100%
TOTAL	3	100%

FUENTE: Elaboración propia

Tabla 39. *¿Considera que el financiamiento adquirido ha mejorado la rentabilidad de su empresa?*

OPCIÓN	Fi	Hi (%)
SI	3	100%
NO	0	0%
TOTAL	3	100%

FUENTE: Elaboración propia

Tabla 40. *¿Se aplica de manera eficiente la distribución del dinero en materiales de la institución?*

OPCIÓN	Fi	Hi (%)
SI	3	100%
NO	0	0%
TOTAL	35	100%

FUENTE: Elaboración propia

5.2 ANÁLISIS DE RESULTADOS

5.2.1. SEGÚN OBJETIVO ESPECÍFICO 01:

En la tabla N° 01 del 100 % de los encuestados (35 docentes); el 100% (35) de los encuestados manifestaron que si están comprometidos en hacer un trabajo de calidad.

En la tabla N° 02 el 57% (20) de los encuestados manifestaron que si están aptos para desempeñar su trabajo.

En la tabla N° 03 el 71% (25) de los encuestados manifestaron que sus conocimientos si le otorgan seguridad al hacer su trabajo.

En la tabla N°04 el 63% (22) de los encuestados manifestaron que si existe una buena relación entre trabajadores y jefes.

En la tabla N° 05 el 51% (18) de los docentes manifestaron que si tienen habilidad para llegar a una decisión mutua con sus compañeros.

En la tabla N° 06 el 54% (19) de los docentes manifestaron que si están bien definidas las acciones precisas para alcanzar los objetivos de la entidad.

En la tabla N°07 el 71% (25) de los docentes manifestaron que si se generan alternativas de solución ante los problemas. Coincidió con Rodríguez (2011) que es necesario que las MyPes entiendan la necesidad de capacitar a su personal, invertir en el personal volviéndose más estratégico.

5.2.2. SEGÚN OBJETIVO ESPECÍFICO 02:

En la tabla N° 08 del 100 % de los encuestados (35 docentes); el 100% (35) de los encuestados manifestaron que si se sienten comprometidos e identificados con la institución.

En la tabla N°09 el 100% (35) de los encuestados manifestaron que su institución si los capacita.

En la tabla N°10 el 86% (30) de los encuestados manifestaron que si pueden tomar decisiones propias en su área de trabajo.

En la tabla N° 11 el 91% (32) de los encuestados manifestaron que si conocen todas las funciones de su puesto.

En la tabla N° 12 el 100% (35) de los encuestados manifestaron que si ha revivido capacitaciones en relación a su trabajo.

En la tabla N° 13 el 94% (33) de los docentes manifestaron que en su puesto de trabajo si pueden desarrollar al máximo sus habilidades.

En la tabla N° 14 el 83% (29) de los encuestados manifestaron que la comunicación interna dentro de su área si funciona correctamente. Coincidió con Villamil (2016) que al implementar el programa de capacitación se mejoran los conocimientos y mejora el desempeño de sus funciones de los trabajadores.

5.2.3. SEGÚN OBJETIVO ESPECÍFICO 03:

En la tabla N° 15 del 100 % de los encuestados (35 docentes); el 86% (30) de los encuestados manifestaron que si se sienten parte de un equipo de trabajo.

En la tabla N° 16 el 91% (32) de los encuestados manifestaron que si tienen una adecuada coordinación con las otras áreas de trabajo.

En la tabla N° 17 el 94% (33) de los encuestados manifestaron que si se sienten motivados y les gusta el trabajo que desarrolla.

En la tabla N° 18 el 100% (35) de los encuestados manifestaron que si se sienten participe de los éxitos y fracasos de su área de trabajo.

En la tabla N° 19 el 100% (35) de los encuestados manifestaron que si se cumplen las metas.

En la tabla N° 20 el 100% (35) de los encuestados manifestaron que los miembros de su equipo de trabajo si entienden la visión del equipo, de la empresa, su misión, metas valores y expectativas. Coincidió con Feijoo (2016) que el personal de la empresa se capacita de manera anual por ende tienen un mejor desempeño laboral.

5.2.4. SEGÚN OBJETIVOS ESPECIFICO 04:

En la tabla N° 21 del 100 % de los encuestados (3 directores) el 100% (3) de los encuestados manifestaron que el servicio que brinda su empresa si es competente.

En la tabla N° 22 el 100% (3) de los encuestados manifestaron que si cuenta su recurso humano con un alto nivel de capacitación.

En la tabla N° 23 el 100% (3) de los encuestados manifestaron que si existe un buen clima laboral en la empresa.

En la tabla N° 24 el 100% (3) de los encuestados es manifestaron que si tienen una buena estrategia de marketing.

En la tabla N° 25 el 100% (3) de los encuestados manifestaron que los trabajadores si ponen en práctica y amplían sus conocimientos de las técnicas e instrumentos utilizados en su trabajo.

En la tabla N° 26 el 100% (3) de los encuestados manifestaron que si considera importante las estrategias de marketing para lograr los objetivos de la empresa.

En la tabla N° 27 el 100% (3) de los encuestados manifestaron que su empresa si cuenta con personal eficiente y eficaz. Coincidió con Cobián (2016) que se debe utilizar la entidad financiera para realizar inversiones en el capital de trabajo por ende invertir

en mercadería y materia prima en beneficio de la empresa y así se ve reflejado en su rentabilidad.

5.2.5. SEGÚN OBJETIVO ESPECÍFICO 05:

En la tabla N° 28 el 100 % de los encuestados (3 directores) el 100% (3) de los encuestados manifestaron que todos los trabajadores si tienen claros los objetivos organizacionales.

En la tabla N° 29 el 100% (3) de los encuestados manifestaron que si realizan estrategias para cumplir los objetivos organizacionales.

En la tabla N° 30 el 100% (3) de los encuestados manifestaron que si miden la productividad del recurso humano en la empresa.

En la tabla N° 31 el 100% (3) de los encuestados manifestaron que los trabajadores si están cumpliendo con los objetivos de la empresa.

En la tabla N° 32 el 100% (3) de los encuestados manifestaron que los trabajadores si cuentan con los recursos necesarios para realizar sus funciones.

En la tabla N° 33 el 100% (3) de los encuestados manifestaron que si muestran interés en sus trabajadores.

En la tabla N° 34 el 100% (3) de los encuestados manifestaron que si motivan a su personal para llegar a cumplir los objetivos de la empresa. Coincidió con Guerrero (2016) que los colaboradores de la empresa deben conocer los objetivos organizacionales e identificarse con la institución.

5.2.6. SEGÚN OBJETIVOS ESPECIFICO 06:

En la tabla N° 35 del 100 % de los encuestados (3 directores), el 100% (3) de los encuestados manifestaron que la empresa si es solvente económicamente.

En la tabla N° 36 el 100% (3) de los encuestados manifestaron que si existe un presupuesto bien elaborado.

En la tabla N° 37 el 100% (3) de los encuestados manifestaron que si optimizan los recursos.

En la tabla N° 38 el 100% (3) de los encuestados manifestaron que la rentabilidad de su empresa no ha disminuido en este último año.

En la tabla N° 39 el 100% (3) de los encuestados manifestaron que el financiamiento adquirido si ha mejorado la rentabilidad de su empresa.

En la tabla N° 40 el 100% (3) de los encuestados manifestaron que si se aplica de manera eficiente la distribución del dinero en materiales de la institución. Coincidió con Garzón (2017) que la empresa debe controlar los egresos financieros y administrativos y de esta manera utilizar bien la tecnología para poder captar más clientes.

VI CONCLUSIONES:

- Mediante la aplicación de la técnica de los diferentes instrumentos de observación directa y encuesta se concluyó que los docentes están comprometidos en hacer un trabajo de calidad; es por ello que sus conocimientos les otorgan seguridad al hacer su trabajo, así mismo todos los docentes generan alternativas de solución ante los problemas que se presentan, por otro lado existe una buena relación entre trabajadores y jefes, por lo tanto tienen bien definidas las acciones precisas para alcanzar los objetivos de la entidad; además están aptos para desempeñar su trabajo y así mismo tienen habilidad para llegar a una decisión mutua con sus compañeros.
- Mediante la encuesta aplicada a los docentes de las diferentes instituciones privadas de la provincia de Contralmirante Villar se concluyó que sienten comprometidos e identificados con la institución, por ello tienen un buen desempeño laboral, así mismo han revivido capacitaciones en relación a su puesto de trabajo, por lo tanto su institución los capacita; poniendo en práctica todo lo aprendido en los talleres y de esta manera desarrollan al máximo sus habilidades; por ende pueden tomar decisiones propias en su área de trabajo; por lo tanto la comunicación interna de su área funciona correctamente, lo cual genera un buen ambiente laboral y una buena comunicación entre todos.
- Mediante la encuesta aplicada a los docentes de las diferentes instituciones privadas de la provincia de Contralmirante Villar se concluyó que se sienten participes de los éxitos y fracasos de su área de trabajo; debido a que se identifican con la institución así mismo se cumplen con las metas, así mismo se sienten motivados y les gusta el trabajo que desarrolla; por otro lado tienen una buena coordinación con las otras

áreas de trabajo y se sienten parte de un equipo de trabajo, ya que trabajan todos en conjunto para llegar a brindar una educación de calidad.

- Mediante la encuesta aplicada a los directores de las diferentes instituciones privadas de la provincia de Contralmirante Villar se concluyó que el servicio que brindan es competente, así mismo cuentan con recurso humano con alto nivel de capacitación, debido a que planifican y ejecutan talleres de capacitación a su personal, por otro lado consideran importante las estrategias de marketing para lograr los objetivos de la empresa, por eso tienen una buena estrategia de marketing; que les permite tener más demanda, así mismo cuentan con personal eficiente y eficaz, también sus trabajadores ponen en práctica y amplían sus conocimientos de las técnicas e instrumentos utilizados en su trabajo, también existe un buen clima laboral en la empresa lo cual les permite trabajar en un buen ambiente con una buena comunicación.
- Mediante la encuesta aplicada a los directores de las diferentes instituciones privadas de la provincia de Contralmirante Villar se concluyó que motivan a su personal para llegar a cumplir los objetivos de la empresa, así mismo muestran interés en sus trabajadores, por lo tanto cuentan con los recursos necesarios para realizar sus funciones; también se están cumpliendo con los objetivos de la empresa, por otro lado miden la productividad de la empresa, así también se realizan estrategias para cumplir los objetivos organizacionales, por lo tanto tienen claros los objetivos de la institución.
- Mediante la encuesta aplicada a los directores de las diferentes instituciones privadas de la provincia de Contralmirante Villar se concluyó que la rentabilidad de su

empresa no ha disminuido en este último año, debido a que están utilizando buenas estrategias de marketing, y están logran más demanda; así mismo el financiamiento adquirido ha mejorado la rentabilidad de su empresa, por lo tanto se aplica de manera eficiente la distribución del dinero en materiales de la institución, lo cual les permite a los docentes poder trabajar y brindar una buena educación, y finalmente se optimizan los recursos y existe un presupuesto bien elaborado.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Altamirano L. María (2013). “La Responsabilidad Social y su Relación con las PyMES en el Perú y su Entorno Económico”. 21 de febrero del 2018. Contenido en la URL: <https://repositorioacademico.upc.edu.pe/upc/bitstream/10757/333466/1/32-82-1-PB.pdf>
- Arbulú S. Jorge (2013). “características e importancia de la pyme en nuestra economía”. 21 de Febrero del 2018. Contenido en la URL: <http://cendoc.esan.edu.pe/fulltext/e-journals/PAD/7/arbulu.pdf>
- Bonilla y Velasco (2013) en su investigación “*Múltiplos de rentabilidad para la valoración de las empresas que cotizan en la Bolsa de Valores de Colombia (BVC) y su capacidad para medir el futuro de las mismas. Periodo 2001-2012*” (Pág.59) Universidad Pontificia Universidad Javeriana.
- Castillo D. Carlos (2010). “Modelo tecnológico de integración de servicios para la mype peruana”. 21 de Febrero del 2018. Contenido en la URL: <https://www.esan.edu.pe/publicaciones/2010/10/20/libro%20mype%201.pdf>
- Chavez (2016) en su investigación “*caracterización del financiamiento, capacitación y rentabilidad de la MyPe sector comercio rubro Ferreterías distrito de Tumbes 2016*” (Pág.107) Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.
- Chiavenato (2009): Gestión del talento humano (Pág.369) Recuperado del sitio web: <http://www.facso.unsj.edu.ar/catedras/ciencias-economicas/administracion-de-personal-I/documentos/chiavena.pdf>

Cobián (2013) en su investigación *“Efectos de los créditos financieros en la rentabilidad de la MyPe industria S&B SRL distrito el Porvenir año 2015”* (Pág.45) Universidad Cesar Vallejo

CORREO (2017): MyPes tendrán oportunidades de negocios por S/20 millones. Recuperado del sitio web: <https://diariocorreo.pe/economia/mypes-tendran-oportunidades-de-negocios-por-s-20-millones-752032/>

Espinoza J. David (2013). “Importancia de la ecología en el ámbito empresarial”. 21 de Febrero del 2018. Contenido en la URL: <http://www.monografias.com/trabajos82/importancia-ecologia-ambito-empresarial/importancia-ecologia-ambito-empresarial2.shtml>

EL PAÍS (2017): Dos tercios de las Pymes harán pocas o ninguna inversión en 2017. Recuperado del sitio web: https://elpais.com/economia/2017/04/19/actualidad/1492613059_846075.html

Feijoo (2016) en su investigación *“caracterización de la capacitación y rentabilidad de las MyPes comerciales rubro electrodomésticos en tumbes 2016”* (Pág.79) Universidad Católica Los Ángeles De Chimbote.

Friego (2015): ¿Qué es la capacitación? Recuperado del sitio Web: <http://www.forodeseguridad.com/artic/rrhh/7011.htm>

Garzón (2017). En su investigación *“Estudio de sostenibilidad, rendimiento y déficit de SkyNey de Colombia S.A.S a través de índices económicos”* (Pág.33) Universidad Católica de Colombia.

GESTIÓN (2014): Apenas el 20% de las MyPes Peruanas obtienen ganancias de sus negocios. Recuperado del sitio web <https://gestion.pe/empleo-management/cofide- apenas-20-mypes-peruanas-obtienen-ganancias-sus-negocios-2101349>

GESTIÓN (2015): Mayoría de Pymes ven a la gestión de RR.HH más como un “gasto” y no como una inversión. Recuperado del sitio web <https://gestion.pe/empleo-management/mayoria-pymes-ven-gestion-rrhh-mas-como-gasto-y-no-como-inversion-2133493>

Gonzales (2016) en su investigación *“Caracterización del financiamiento, la capacitación y la rentabilidad de las micro y pequeñas empresas del sector comercio- rubro venta de productos de limpieza del hogar del distrito de Huaraz, 2014”* (Pág.92) Universidad Católica Los Ángeles De Chimbote.

Guerrero (2016) en su investigación *“Implicancia de la cultura organizacional en la productividad de la distribuidora comercial Toffy del distrito de Tumbes- 2016”* (Pág.94) Universidad Nacional De Tumbes. Recuperado del sitio web: <http://repositorio.untumbes.edu.pe/bitstream/handle/UNITUMBES/93/TESIS%20-%20GUERRERO%20Y%20SANDOVAL.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Hernández (2012): Concepto de capacitación, importancia y objetivos. Recuperado del sitio web: <http://lunitahernandez.blogspot.pe/2012/04/concepto-de-capacitacion-objetivos-e.html>

Iles (2012) en su investigación *“Desarrollo de un plan estratégico que mejore la administración y rentabilidad de la empresa de seguridad privada Cusprosevi CIA.LTDA”* (Pág. 135) Universidad Cesar Vallejo.

INFOBAE (2015): Un estudio ratifica el difícil momento de las Pymes en Argentina.

Recuperado del sitio web: <https://www.infobae.com/2015/06/27/1737123-un-estudio-ratifica-el-dificil-momento-las-pymes-argentina/>

Irigoin (2016) en su investigación “*Control Interno de almacén y su incidencia en la rentabilidad de la empresa Ferretera Maconsa S.A.C de la ciudad de Trujillo- Año 2015*” (Pág. 50) Universidad Cesar Vallejo

Lupu (2016) en su investigación “*caracterización del financiamiento y rentabilidad de MyPe sector servicio rubro restaurantes del distrito de Tumbes 2016*” (Pág.92) Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

Montaño C. Miguel (2010) “El entorno político de la empresa”. 21 de Febrero del 2018. Contenido en la URL: <http://pe.globedia.com/entorno-politico-empresa>

Morales P. Francisco (2012) “El impacto de la pequeña empresa en el desarrollo de la economía regional”. 21 de Febrero del 2018. Contenido en la URL: <http://revistainvestigacionacademicasinfrontera.com/files/12-1.pdf>

Pérez (2014): Definición de rentabilidad. Recuperado del sitio web: <https://definicion.de/rentabilidad/>

PERÚ 21 (2017): Capacitaran al micro y la pequeña empresas del sector turismo. Recuperado del sitio web: <https://peru21.pe/economia/capacitaran-micro-pequena-empresa-sector-turismo-80560>

Puell (2016) en su investigación “*La capacitación y producción de la empresa langostinera Exapal SRL año 2016*” (Pág.79) Universidad Católica Los Ángeles De Chimbote.

Rodríguez (2011) en su investigación “*La capacitación como herramienta de competitividad en la Pyme exportadora Yucateca*” (Pág.18) Universidad Nacional de Tumbes.

Sánchez (2016) en su investigación *“análisis del nivel de la capacidad de productividad por hectárea de cultivo de café y su incidencia en la rentabilidad de la cooperativa cafetalera cecafe Lonya Grande, Utcubamba, Amazonas- Perú 2011-2013”* (Pág. 75) Universidad Central Del Ecuador.

Tello Elmerson (2012): Definición de Rentabilidad. Recuperado del sitio web: <https://www.crecenegocios.com/definicion-de-rentabilidad/>

Vargas (2016) en su investigación *“caracterización de la rentabilidad y competitividad de las MyPes del rubro moto repuestos de la urbanización San Ramón calle Salaverry-Piura 2015”* (Pág.64) Universidad Católica Los Ángeles De Chimbote

Villamil (2016) en su investigación *“Programa de inducción y capacitación de personal para la Fundación María Madre de los Niños en 2016”* (Pág.59) Universidad Nacional De Tumbes,

Zamora (2011): Rentabilidad. Recuperado del sitio web: <http://www.eumed.net/libros-gratis/2011c/981/concepto%20de%20rentabilidad.html>

ANEXOS:

ANEXO 01: CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

ACTIVIDAD	DICIEMBRE											ENERO																		
	23	24	25	26	27	28	29	30	31	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	
TITULO DE LA INVESTIGACIÓN																														
INDICE																														
PLANTEAMIENTO DE LA INVESTIGACIÓN																														
REVISIÓN DE LA LITERATURA																														
METODOLOGÍA																														
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS																														
ANEXOS																														
PRESENTACIÓN DEL PROYECTO DE TESIS																														

ANEXO 02: PRESUPUESTO Y FINANCIAMIENTO

RUBRO	CANTIDAD	DESCRIPCIÓN	PRECIO UNITARIO	PRECIO TOTAL
MATERIALES	01	Corrector	S/ 2.00	S/ 2.00
	10	Hojas Bon	S/ 0.10	S/ 5.00
	02	Lapiceros	S/ 1.50	S/ 3.00
	01	Resaltador	S/ 5.00	S/ 5.00
	01	Engrapador	S/ 8.00	S/ 8.00
		Grapas	S/ 3.00	S/ 3.00
SERVICIOS	15 Horas	Uso de Internet	S/ 1.50	S/ 22.50
	04	Refrigerio	S/ 10.00	S/ 40.00
	38	Fotocopias	S/ 0.10	S/ 3.80
	02	Impresiones	S/ 0.50	S/ 1.50
MOVILIDAD	-	Movilidad Interna y Fronteriza	S/ 10.00	S/ 50.00
TOTAL			S/ 41.70	S/ 143.80

FINANCIAMIENTO:

El financiamiento de lo presupuestado para el desarrollo de la investigación estará a cargo por los recursos propios del Investigador.

ANEXO 03: VALIDACIÓN Y CONFIDELIDAD DEL INSTRUMENTO



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTOS

YO Galvani Guerrero Garig.....

Identificado con DNI 45101586..... Carnet de Colegio N° 09883.....

Con el grado de: Magister en Atención 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. JASMIN ELIZABETH HERRERA MARQUEZ**, para efecto de su aplicación a los sujetos de la población – muestra seleccionada para el trabajo de investigación titulado: **Caracterización de la capacitación y rentabilidad de las MyPes, sector servicio rubro educación privada nivel primaria y secundaria de la provincia de Contralmirante Villar Zorritos, 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. DFC Galvani Guerrero Garcia
CLAD: 09883

Sello y Firma.

UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES DE CHIMBOTE

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

TÍTULO: Caracterización de la capacitación y rentabilidad de las MyPes, sector servicio rubro educación privada nivel primaria y secundaria de la provincia de Contralmirante Villar Zorritos, 2017"

AUTORA: Jasmin Elizabeth Herrera Marquez.

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
CAPACITACIÓN									
IOE	Conocer la eficiencia del personal docente en la capacitación de las MyPes, sector servicio rubro educación privada nivel primaria y secundaria de la provincia de Contralmirante villar Zorritos, 2017.								
1	¿Considera que los trabajadores están comprometidos en hacer un trabajo de calidad?	X			X		X		X
2	¿Consideras que estas apto para desempeñar tu trabajo?	X			X		X		X
3	¿Sus conocimientos le otorgan seguridad para hacer tu trabajo?	X			X		X		X
4	¿Existe una buena relación entre trabajadores y jefes?	X			X		X		X
5	¿Tienes habilidad para llegar a una decisión mutua con tus compañeros?	X			X		X		X
6	¿Crees tú que están bien definidas las acciones precisas para alcanzar los objetivos de la entidad?	X			X		X		X
7	¿Se generan alternativas de solución ante los problemas?	X			X		X		X
IOE	Conocer el desempeño laboral del personal docente en la capacitación en las MyPes, sector servicio rubro educación privada nivel primaria y secundaria de la provincia de Contralmirante villar Zorritos, 2017.								
8	¿Se siente comprometido e identificado con la institución?	X			X		X		X

[Firma]
Mg. DFG, Cabani Guerrero Garcia
CLAD: 09883

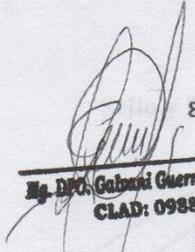
9	¿La institución lo capacita?	X		X		X		X
10	¿Puedes tomar decisiones propias en tu área de trabajo?	X		X		X		X
11	¿Conoce todas las funciones de su puesto?	X		X		X		X
12	¿Ha revivido capacitaciones en relación a su trabajo?	X		X		X		X
13	¿En su puesto de trabajo puede desarrollar al máximo sus habilidades?	X		X		X		X
14	¿La comunicación interna dentro de su área funciona correctamente?	X		X		X		X
30E	Describir el trabajo en equipo en la capacitación de las MyPes, sector servicio rubro educación privada nivel primaria y secundaria de la provincia de Contralmirante villar Zorritos, 2017.							
15	¿Se siente parte de un equipo de trabajo?	X		X		X		X
16	¿Tiene una adecuada coordinación con las otras áreas de trabajo?	X		X		X		X
17	¿Se siente motivado y le gusta el trabajo que desarrolla?	X		X		X		X
18	¿Se siente participe de los éxitos y fracasos de su área de trabajo?	X		X		X		X
19	¿Considera que se cumplen con las metas?	X		X		X		X
20	¿Los miembros de su equipo de trabajo entienden la visión del equipo, de la empresa, su misión, metas valores y expectativas?	X		X		X		X
	RENTABILIDAD							
40E	Conocer la competencia económica en la rentabilidad de las MyPes, sector servicio rubro educación privada nivel primaria y secundaria de la provincia de Contralmirante villar Zorritos, 2017.							
21	¿El servicio que brinda su empresa es competente?	X		X		X		X
22	¿Cuenta su recurso humano con un alto nivel de capacitación?	X		X		X		X
23	¿Existe un buen clima laboral en la empresa?	X		X		X		X
24	¿Considera que tiene buena estrategia de marketing?	X		X		X		X
25	¿Los trabajadores ponen en práctica y amplían sus conocimientos de las técnicas e instrumentos utilizados en su trabajo?	X		X		X		X

84


Eg. DFC Gabriel Guerrero García
CLAD: 09883

¿Considera importante las estrategias de marketing para lograr los objetivos de la empresa?	X			X		X		X
¿Considera que su empresa cuenta con personal eficiente y eficaz?	X			X		X		X
Describir los objetivos organizacionales en la rentabilidad de las MyPes, sector servicio rubro educación privada nivel primaria y secundaria de la provincia de Contralmirante villar Zorritos, 2017.								
¿Todos los trabajadores tienen claros los objetivos organizacionales?	X			X		X		X
¿Realizan diferentes estrategias para cumplir los objetivos organizacionales?	X			X		X		X
¿Mide la productividad del recurso humano en la empresa?	X			X		X		X
¿Los trabajadores están cumpliendo con los objetivos de la empresa?	X			X		X		X
¿Los trabajadores cuentan con los recursos necesarios para realizar sus funciones?	X			X		X		X
¿Usted muestra interés en sus trabajadores?	X			X		X		X
¿Motiva a su personal para llegar a cumplir los objetivos de la empresa?	X			X		X		X
Conocer el nivel de Inversión en la rentabilidad de las MyPes, sector servicio rubro educación privada nivel primaria y secundaria de la provincia de Contralmirante villar Zorritos, 2017.								
¿La empresa es solvente económicamente?	X			X		X		X
¿Existe un presupuesto bien elaborado?	X			X		X		X
¿Optimizan los recursos?	X			X		X		X
¿Cree usted que la rentabilidad de su empresa ha disminuido en este último año?	X			X		X		X
¿Considera que el financiamiento adquirido ha mejorado la rentabilidad de su empresa?	X			X		X		X
¿Se aplica de manera eficiente la distribución del dinero en materiales de la institución?	X			X		X		X

85


Mg. DPC. Gabriela Guerrero García
CLAD: 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. JASMIN ELIZABETH HERRERA MARQUEZ**, para efecto de su aplicación a los sujetos de la población – muestra seleccionada para el trabajo de investigación titulado: **Caracterización de la capacitación y rentabilidad de las MyPes, sector servicio rubro educación privada nivel primaria y secundaria de la provincia de Contralmirante Villar Zorritos, 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.



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

UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES DE CHIMBOTE

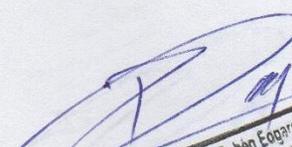
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

TÍTULO: Caracterización de la capacitación y rentabilidad de las MyPes, sector servicio rubro educación privada nivel primaria y secundaria de la provincia de Contralmirante Villar Zorritos, 2017"

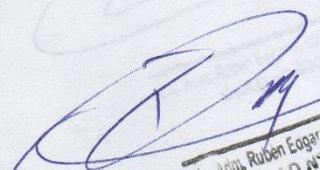
ACTORA: Jasmin Elizabeth Herrera Marquez.

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
CAPACITACIÓN									
1OE	Conocer la eficiencia del personal docente en la capacitación de las MyPes, sector servicio rubro educación privada nivel primaria y secundaria de la provincia de Contralmirante villar Zorritos, 2017.								
1	¿Considera que los trabajadores están comprometidos en hacer un trabajo de calidad?	X			X		X		X
2	¿Consideras que estas apto para desempeñar tu trabajo?	X			X		X		X
3	¿Sus conocimientos le otorgan seguridad para hacer tu trabajo?	X			X		X		X
4	¿Existe una buena relación entre trabajadores y jefes?	X			X		X		X
5	¿Tienes habilidad para llegar a una decisión mutua con tus compañeros?	X			X		X		X
6	¿Crees tú que están bien definidas las acciones precisas para alcanzar los objetivos de la entidad?	X			X		X		X
7	¿Se generan alternativas de solución ante los problemas?	X			X		X		X
2OE	Conocer el desempeño laboral del personal docente en la capacitación en las MyPes, sector servicio rubro educación privada nivel primaria y secundaria de la provincia de Contralmirante villar Zorritos, 2017.								
8	¿Se siente comprometido e identificado con la institución?	X			X		X		X

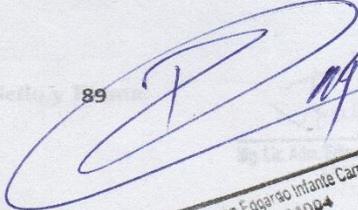

 Rubén Egozgo Infante Carr. 3
 N° 04004

9	¿La institución lo capacita?	X		X		X		X
10	¿Puedes tomar decisiones propias en tu área de trabajo?	X		X		X		X
11	¿Conoce todas las funciones de su puesto?	X		X		X		X
12	¿Ha revivido capacitaciones en relación a su trabajo?	X		X		X		X
13	¿En su puesto de trabajo puede desarrollar al máximo sus habilidades?	X		X		X		X
14	¿La comunicación interna dentro de su área funciona correctamente?	X		X		X		X
30E	Describir el trabajo en equipo en la capacitación de las MyPes, sector servicio rubro educación privada nivel primaria y secundaria de la provincia de Contralmirante villar Zorritos, 2017.							
15	¿Se siente parte de un equipo de trabajo?	X		X		X		X
16	¿Tiene una adecuada coordinación con las otras áreas de trabajo?	X		X		X		X
17	¿Se siente motivado y le gusta el trabajo que desarrolla?	X		X		X		X
18	¿Se siente participe de los éxitos y fracasos de su área de trabajo?	X		X		X		X
19	¿Considera que se cumplen con las metas?	X		X		X		X
20	¿Los miembros de su equipo de trabajo entienden la visión del equipo, de la empresa, su misión, metas valores y expectativas?	X		X		X		X
	RENTABILIDAD							
40E	Conocer la competencia económica en la rentabilidad de las MyPes, sector servicio rubro educación privada nivel primaria y secundaria de la provincia de Contralmirante villar Zorritos, 2017.							
21	¿El servicio que brinda su empresa es competente?	X		X		X		X
22	¿Cuenta su recurso humano con un alto nivel de capacitación?	X		X		X		X
23	¿Existe un buen clima laboral en la empresa?	X		X		X		X
24	¿Considera que tiene buena estrategia de marketing?	X		X		X		X
25	¿Los trabajadores ponen en práctica y amplían sus conocimientos de las técnicas e instrumentos utilizados en su trabajo?	88 X		X		X		X


 Lic. Adm. Rubén Egozgo Infante Carr. #
 C.I.D. N° 04004

¿Considera importante las estrategias de marketing para lograr los objetivos de la empresa?	X			X		X		X
¿Considera que su empresa cuenta con personal eficiente y eficaz?	X			X		X		X
Describir los objetivos organizacionales en la rentabilidad de las MyPes, sector servicio rubro educación privada nivel primaria y secundaria de la provincia de Contralmirante villar Zorritos, 2017.								
¿Todos los trabajadores tienen claros los objetivos organizacionales?	X			X		X		X
¿Realizan diferentes estrategias para cumplir los objetivos organizacionales?	X			X		X		X
¿Mide la productividad del recurso humano en la empresa?	X			X		X		X
¿Los trabajadores están cumpliendo con los objetivos de la empresa?	X			X		X		X
¿Los trabajadores cuentan con los recursos necesarios para realizar sus funciones?	X			X		X		X
¿Usted muestra interés en sus trabajadores?	X			X		X		X
¿Motiva a su personal para llegar a cumplir los objetivos de la empresa?	X			X		X		X
Conocer el nivel de Inversión en la rentabilidad de las MyPes, sector servicio rubro educación privada nivel primaria y secundaria de la provincia de Contralmirante villar Zorritos, 2017.								
¿La empresa es solvente económicamente?	X			X		X		X
¿Existe un presupuesto bien elaborado?	X			X		X		X
¿Optimizan los recursos?	X			X		X		X
¿Cree usted que la rentabilidad de su empresa ha disminuido en este último año?	X			X		X		X
¿Considera que el financiamiento adquirido ha mejorado la rentabilidad de su empresa?	X			X		X		X
¿Se aplica de manera eficiente la distribución del dinero en materiales de la institución?	X			X		X		X

89



Lic. Adm. Ruben Egozaco Infantie Carr. a
CLAD N° 64004



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. JASMIN ELIZABETH HERRERA MARQUEZ** , para efecto de su aplicación a los sujetos de la población – muestra seleccionada para el trabajo de investigación titulado: **Caracterización de la capacitación y rentabilidad de las MyPes, sector servicio rubro educación privada nivel primaria y secundaria de la provincia de Contralmirante Villar Zorritos, 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. Lic. Adm. Edita Jerid Periche Castro
CLAD-04038

UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES DE CHIMBOTE

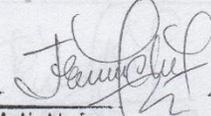
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

TULO: Caracterización de la capacitación y rentabilidad de las MyPes, sector servicio rubro educación privada del primaria y secundaria de la provincia de Contralmirante Villar Zorritos, 2017”

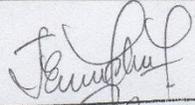
TORA: Jasmin Elizabeth Herrera Marquez.

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE JUICIO POR EXPERTOS

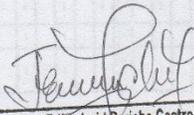
Orden	Pregunta	CRITERIOS DE EVALUACIÓN							
		¿Es pertinente con el concepto?		¿Necesita mejorar la redacción?		¿Es tendencioso aquiescente?		¿Se necesita más ítems para medir el concepto?	
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO
CAPACITACIÓN									
DE	Conocer la eficiencia del personal docente en la capacitación de las MyPes, sector servicio rubro educación privada nivel primaria y secundaria de la provincia de Contralmirante villar Zorritos, 2017.								
1	¿Considera que los trabajadores están comprometidos en hacer un trabajo de calidad?	X			X		X		X
2	¿Consideras que estas apto para desempeñar tu trabajo?	X			X		X		X
3	¿Sus conocimientos le otorgan seguridad para hacer tu trabajo?	X			X		X		X
4	¿Existe una buena relación entre trabajadores y jefes?	X			X		X		X
5	¿Tienes habilidad para llegar a una decisión mutua con tus compañeros?	X			X		X		X
6	¿Crees tú que están bien definidas las acciones precisas para alcanzar los objetivos de la entidad?	X			X		X		X
7	¿Se generan alternativas de solución ante los problemas?	X			X		X		X
DE	Conocer el desempeño laboral del personal docente en la capacitación en las MyPes, sector servicio rubro educación privada nivel primaria y secundaria de la provincia de Contralmirante villar Zorritos, 2017.								
8	¿Se siente comprometido e identificado con la institución?	X			X		X		X


 Mg. Lic. Adm. E. Jasmin
 CLAD-04038

¿La institución lo capacita?	X			X		X		X
¿Puedes tomar decisiones propias en tu área de trabajo?	X			X		X		X
¿Conoce todas las funciones de su puesto?	X			X		X		X
¿Ha revivido capacitaciones en relación a su trabajo?	X			X		X		X
¿En su puesto de trabajo puede desarrollar al máximo sus habilidades?	X			X		X		X
¿La comunicación interna dentro de su área funciona correctamente?	X			X		X		X
Describir el trabajo en equipo en la capacitación de las MyPes, sector servicio rubro educación privada nivel primaria y secundaria de la provincia de Contralmirante villar Zorritos, 2017.								
¿Se siente parte de un equipo de trabajo?	X			X		X		X
¿Tiene una adecuada coordinación con las otras áreas de trabajo?	X			X		X		X
¿Se siente motivado y le gusta el trabajo que desarrolla?	X			X		X		X
¿Se siente participe de los éxitos y fracasos de su área de trabajo?	X			X		X		X
¿Considera que se cumplen con las metas?	X			X		X		X
¿Los miembros de su equipo de trabajo entienden la visión del equipo, de la empresa, su misión, metas valores y expectativas?	X			X		X		X
RENTABILIDAD								
Conocer la competencia económica en la rentabilidad de las MyPes, sector servicio rubro educación privada nivel primaria y secundaria de la provincia de Contralmirante villar Zorritos, 2017.								
¿El servicio que brinda su empresa es competente?	X			X		X		X
¿Cuenta su recurso humano con un alto nivel de capacitación?	X			X		X		X
¿Existe un buen clima laboral en la empresa?	X			X		X		X
¿Considera que tiene buena estrategia de marketing?	X			X		X		X
¿Los trabajadores ponen en práctica y amplían sus conocimientos de las técnicas e instrumentos utilizados en su trabajo?	92 X			X		X		X


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

26	¿Considera importante las estrategias de marketing para lograr los objetivos de la empresa?	X			X		X		X
27	¿Considera que su empresa cuenta con personal eficiente y eficaz?	X			X		X		X
50E	Describir los objetivos organizacionales en la rentabilidad de las MyPes, sector servicio rubro educación privada nivel primaria y secundaria de la provincia de Contralmirante villar Zorritos, 2017.								
28	¿Todos los trabajadores tienen claros los objetivos organizacionales?	X			X		X		X
29	¿Realizan diferentes estrategias para cumplir los objetivos organizacionales?	X			X		X		X
30	¿Mide la productividad del recurso humano en la empresa?	X			X		X		X
31	¿Los trabajadores están cumpliendo con los objetivos de la empresa?	X			X		X		X
32	¿Los trabajadores cuentan con los recursos necesarios para realizar sus funciones?	X			X		X		X
33	¿Usted muestra interés en sus trabajadores?	X			X		X		X
34	¿Motiva a su personal para llegar a cumplir los objetivos de la empresa?	X			X		X		X
60E	Conocer el nivel de Inversión en la rentabilidad de las MyPes, sector servicio rubro educación privada nivel primaria y secundaria de la provincia de Contralmirante villar Zorritos, 2017.								
35	¿La empresa es solvente económicamente?	X			X		X		X
36	¿Existe un presupuesto bien elaborado?	X			X		X		X
37	¿Optimizan los recursos?	X			X		X		X
38	¿Cree usted que la rentabilidad de su empresa ha disminuido en este último año?	X			X		X		X
39	¿Considera que el financiamiento adquirido ha mejorado la rentabilidad de su empresa?	X			X		X		X
40	¿Se aplica de manera eficiente la distribución del dinero en materiales de la institución?	X			X		X		X


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

ESCALA DE VALIDACIÓN DE JUICIO POR EXPERTOS																	
TÍTULO: "Caracterización de la capacitación y rentabilidad de las MyPes, sector servicio rubro educación privada nivel primaria y secundaria de la provincia de Contralmirante Villar Zorritos, 2017"																	
AUTOR: HERRERA MARQUEZ JASMIN ELIZABETH.																	
Orden	Pregunta	CRITERIOS DE EVALUACIÓN															
		¿Es pertinente con el concepto?				¿Necesita mejorar la redacción?				¿Es tendencioso asquiescente?				¿Se necesita más ítems para medir el concepto?			
		Expert o 1	Expert o 2	Expert o 3	TOTAL	Expert o 1	Expert o 2	Expert o 3	TOTAL	Expert o 1	Expert o 2	Expert o 3	TOTAL	Expert o 1	Expert o 2	Expert o 3	TOTAL
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO
	CAPACITACIÓN																
OE01	Conocer la eficiencia del personal docente en la capacitación de las MyPes, sector servicio rubro educación privada nivel primaria y secundaria de la provincia de Contralmirante villar Zorritos, 2017.																
1	¿Considera que los trabajadores están comprometidos en hacer un trabajo de calidad?	1	1	1						1	1	1					12
2	¿Consideras que estas apto para desempeñar tu trabajo?	1	1	1						1	1	1					12
3	¿Sus conocimientos le otorgan seguridad para hacer tu trabajo?	1	1	1						1	1	1					12
4	¿Existe una buena relación entre trabajadores y jefes?	1	1	1						1	1	1					12
5	¿Tienes habilidad para llegar a una decisión mutua con tus compañeros?	1	1	1						1	1	1					12
6	¿Crees tú que están bien definidas las acciones precisas para alcanzar los objetivos de la entidad?	1	1	1						1	1	1					12
7	¿Se generan alternativas de solución ante los problemas?	1	1	1						1	1	1					12
OE02	Conocer el desempeño laboral del personal docente en la capacitación de las MyPes, sector servicio rubro educación privada del nivel primaria y secundaria de la provincia de Contralmirante villar Zorritos, 2017.																
8	¿Se siente comprometido e identificado con la institución?	1	1	1						1	1	1					12
9	¿La institución lo capacita?	1	1	1						1	1	1					12
10	¿Puedes tomar decisiones propias en tu área de trabajo?	1	1	1						1	1	1					12
11	¿Conoce todas las funciones de su puesto?	1	1	1						1	1	1					12
12	¿Ha revivido capacitaciones en relación a su trabajo?	1	1	1						1	1	1					12
13	¿En su puesto de trabajo puede desarrollar al máximo sus habilidades?	1	1	1						1	1	1					12
14	¿La comunicación interna dentro de su área funciona correctamente?	1	1	1						1	1	1					12
OE 03	Describir el trabajo en equipo en la capacitación de las MyPes, sector servicio rubro educación privada nivel primaria y secundaria de la provincia de Contralmirante villar Zorritos, 2017.																
15	¿Se siente parte de un equipo de trabajo	1	1	1						1	1	1					12
16	¿Tiene una adecuada coordinación con las otras áreas de trabajo?	1	1	1						1	1	1					12
17	¿Se siente motivado y le gusta el trabajo que desarrolla?	1	1	1						1	1	1					12
18	¿Se siente participe de los éxitos y fracasos de su área de trabajo?	1	1	1						1	1	1					12
19	¿Considera que se cumplen con las metas?	1	1	1						1	1	1					12
20	¿Los miembros de su equipo de trabajo entienden la visión del equipo, de la empresa, su misión, metas valores y expectativas?	1	1	1						1	1	1					12

ANEXO 04: LIBRO DE CODIGOS:

LIBRO DE CÓDIGOS																																						
AUTOR: HERRERA MARQUEZ JASMIN ELIZABETH																																						
CAPACITACIÓN		ENCUESTADOS																																				
Nº	ITEM'S		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	TOTAL
1	¿Considera que los trabajadores están comprometidos en hacer un trabajo de calidad?	SI	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	35
		NO																																				
2	¿Consideras que estas apto para desempeñar tu trabajo?	SI	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	20
		NO				1			1		1		1				1		1	1				1					1	1		1		1		1		1
3	¿Sus conocimientos le otorgan seguridad para hacer tu trabajo?	SI	1	1	1	1				1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	26
		NO					1	1	1																1					1	1							9
4	¿Existe una buena relación entre trabajadores y jefes?	SI	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	22
		NO																									1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
5	¿Tienes habilidad para llegar a una decisión mutua con tus compañeros?	SI							1	1	1		1	1				1		1		1	1	1	1	1	1										17	
		NO	1	1	1	1	1	1				1			1	1	1			1		1	1	1	1	1	1			1	1						18	
6	¿Crees tú que están bien definidas las acciones precisas para alcanzar los objetivos de la entidad?	SI	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	19
		NO																																				16
7	¿Se generan alternativas de solución ante los problemas?	SI		1	1	1	1					1	1	1	1				1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	25	
		NO	1			1		1	1	1	1				1	1	1	1																				10
8	¿Se siente comprometido e identificado con la institución?	SI	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	35
		NO																																				0
9	¿La institución lo capacita?	SI	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	35
		NO																																				0
10	¿Puedes tomar decisiones propias en tu área de trabajo?	SI		1				1		1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	30	
		NO	1		1	1	1	1		1																												5
11	¿Conoce todas las funciones de su puesto?	SI		1	1	1		1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	32	
		NO	1				1							1																								3
12	¿Ha revivido capacitaciones en relación a su trabajo?	SI	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	35	
		NO																																				0
13	¿En su puesto de trabajo puede desarrollar al máximo sus habilidades?	SI	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	33	
		NO																																				2
14	¿La comunicación interna dentro de su área funciona correctamente?	SI	1	1		1	1		1	1		1	1		1	1		1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	29	
		NO			1			1				1				1							1															6
15	¿Se siente parte de un equipo de trabajo?	SI					1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	30	
		NO	1	1	1	1	1																															5
16	¿Tiene una adecuada coordinación con las otras áreas de trabajo?	SI		1	1		1	1		1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	32	
		NO	1			1		1																														3
17	¿Se siente motivado y le gusta el trabajo que desarrolla?	SI		1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	33	
		NO	1								1																											2
18	¿Se siente participe de los éxitos y fracasos de su área de trabajo?	SI	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	35	
		NO																																				0
19	¿Considera que se cumplen con las metas?	SI	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	35	
		NO																																				0
20	¿Los miembros de su equipo de trabajo entienden la visión del equipo, de la empresa, su misión, metas valores y expectativas?	SI	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	35	
		NO																																				0

LIBRO DE CÓDIGOS						
AUTOR: HERRERA MARQUEZ JASMIN ELIZABETH						
RENTABILIDAD						
Nº	IIEM'S		1	2	3	TOTAL
21	¿El servicio que brinda su empresa es competente?	SI	1	1	1	3
		NO				0
22	¿Cuenta su recurso humano con un alto nivel de capacitación?	SI	1	1	1	3
		NO				0
23	¿Existe un buen clima laboral en la empresa?	SI	1	1	1	3
		NO				0
24	¿Considera que tiene buena estrategia de marketing?	SI	1	1	1	3
		NO				0
25	¿Los trabajadores ponen en práctica y amplían sus conocimientos de las técnicas e instrumentos utilizados en su trabajo?	SI	1	1	1	3
		NO				0
26	¿Considera importante las estrategias de marketing para lograr los objetivos de la empresa?	SI	1	1	1	3
		NO				0
27	¿Considera que su empresa cuenta con personal eficiente y eficaz?	SI	1	1	1	3
		NO				0
28	¿Todos los trabajadores tienen claros los objetivos organizacionales?	SI	1	1	1	3
		NO				0
29	¿Realizan diferentes estrategias para cumplir los objetivos organizacionales?	SI	1	1	1	3
		NO				0
30	¿Mide la productividad del recurso humano en la empresa?	SI	1	1	1	3
		NO				0
31	¿Los trabajadores están cumpliendo con los objetivos de la empresa?	SI	1	1	1	3
		NO				0
32	¿Los trabajadores cuentan con los recursos necesarios para realizar sus funciones?	SI	1	1	1	3
		NO				0
33	¿Usted muestra interés en sus trabajadores?	SI	1	1	1	3
		NO				0
34	¿Motiva a su personal para llegar a cumplir los objetivos de la empresa?	SI	1	1	1	3
		NO				0
35	¿La empresa es solvente económicamente?	SI	1	1	1	3
		NO				0
36	¿Existe un presupuesto bien elaborado?	SI	1	1	1	3
		NO				0
37	¿Optimizan los recursos?	SI	1	1	1	3
		NO				0
38	¿Cree usted que la rentabilidad de su empresa ha disminuido en este último año?	SI				0
		NO	1	1	1	3
39	¿Considera que el financiamiento adquirido ha mejorado la rentabilidad de su empresa?	SI	1	1	1	3
		NO				0
40	¿Se aplica de manera eficiente la distribución del dinero en materiales de la institución?	SI	1	1	1	3
		NO				0

RESUMEN LIBRO DE CÓDIGOS APLICADOS A LOS DOCENTES

AUTORA: HERRERA MARQUEZ JASMIN ELIZABETH.

CAPACITACIÓN		MEDICIÓN	1-35	Total	TOTAL	%	TOTAL%
Nº	ITEM'S						
1	¿Considera que los trabajadores están comprometidos en hacer un trabajo de calidad?	SI	35	35	35	100	100
		NO	0	0		0	
2	¿Consideras que estas apto para desempeñar tu trabajo?	SI	20	20	35	57.14285714	100
		NO	15	15		42.85714286	
3	¿Sus conocimientos le otorgan seguridad para hacer tu trabajo?	SI	25	25	35	71.42857143	100
		NO	10	10		28.57142857	
4	¿Existe una buena relación entre trabajadores y jefes?	SI	22	22	35	62.85714286	100
		NO	13	13		37.14285714	
5	¿Tienes habilidad para llegar a una decisión mutua con tus compañeros?	SI	18	18	35	51.42857143	100
		NO	17	17		48.57142857	
6	¿Crees tú que están bien definidas las acciones precisas para alcanzar los objetivos de la entidad?	SI	19	19	35	54.28571429	100
		NO	16	16		45.71428571	
7	¿Se generan alternativas de solución ante los problemas?	SI	25	25	35	71.42857143	100
		NO	10	10		28.57142857	
8	¿Se siente comprometido e identificado con la institución?	SI	35	35	35	100	100
		NO	0	0		0	
9	¿La institución lo capacita?	SI	35	35	35	100	100
		NO	0	0		0	
10	¿Puedes tomar decisiones propias en tu área de trabajo?	SI	30	30	35	85.71428571	100
		NO	5	5		14.28571429	
11	¿Conoce todas las funciones de su puesto?	SI	32	32	35	91.42857143	100
		NO	3	3		8.571428571	
12	¿Ha revivido capacitaciones en relación a su trabajo?	SI	35	35	35	100	100
		NO	0	0		0	
13	¿En su puesto de trabajo puede desarrollar al máximo sus habilidades?	SI	33	33	35	94.28571429	100
		NO	2	2		5.714285714	
14	¿La comunicación interna dentro de su área funciona correctamente?	SI	29	29	35	82.85714286	100
		NO	6	6		17.14285714	
15	¿Se siente parte de un equipo de trabajo?	SI	30	30	35	85.71428571	100
		NO	5	5		14.28571429	
16	¿Tiene una adecuada coordinación con las otras áreas de trabajo?	SI	32	32	35	91.42857143	100
		NO	3	3		8.571428571	
17	¿Se siente motivado y le gusta el trabajo que desarrolla?	SI	33	33	35	94.28571429	100
		NO	2	2		5.714285714	
18	¿Se siente participe de los éxitos y fracasos de su área de trabajo?	SI	35	35	35	100	100
		NO	0	0		0	
19	¿Considera que se cumplen con las metas?	SI	35	35	35	100	100
		NO	0	0		0	
20	¿Los miembros de su equipo de trabajo entienden la visión del equipo, de la empresa, su misión, metas valores y expectativas?	SI	35	35	35	100	100
		NO	0	0		0	

RESUMEN LIBRO DE CÓDIGOS APLICADOS A LOS DIRECTORES.

AUTORA: HERRERA MARQUEZ JASMIN ELIZABETH.

RENTABILIDAD		MEDICIÓN	1-3	Total	TOTAL	%	TOTAL%
Nº	ITEM'S						
21	¿El servicio que brinda su empresa es competente?	SI	3	3	3	100	100
		NO	0	0		0	
22	¿Cuenta su recurso humano con un alto nivel de capacitación?	SI	3	3	3	100	100
		NO	0	0		0	
23	¿Existe un buen clima laboral en la empresa?	SI	3	3	3	100	100
		NO	0	0		0	
24	¿Considera que tiene buena estrategia de marketing?	SI	3	3	3	100	100
		NO	0	0		0	
25	¿Los trabajadores ponen en práctica y amplían sus conocimientos de las técnicas e instrumentos utilizados en su trabajo?	SI	3	3	3	100	100
		NO	0	0		0	
26	¿Considera importante las estrategias de marketing para lograr los objetivos de la empresa?	SI	3	3	3	100	100
		NO	0	0		0	
27	¿Considera que su empresa cuenta con personal eficiente y eficaz?	SI	3	3	3	100	100
		NO	0	0		0	
28	¿Todos los trabajadores tienen claros los objetivos organizacionales?	SI	3	3	3	100	100
		NO	0	0		0	
29	¿Realizan diferentes estrategias para cumplir los objetivos organizacionales?	SI	3	3	3	100	100
		NO	0	0		0	
30	¿Mide la productividad del recurso humano en la empresa?	SI	3	3	3	100	100
		NO	0	0		0	
31	¿Los trabajadores están cumpliendo con los objetivos de la empresa?	SI	3	3	3	100	100
		NO	0	0		0	
32	¿Los trabajadores cuentan con los recursos necesarios para realizar sus funciones?	SI	3	3	3	100	100
		NO	0	0		0	
33	¿Usted muestra interés en sus trabajadores?	SI	3	3	3	100	100
		NO	0	0		0	
34	¿Motiva a su personal para llegar a cumplir los objetivos de la empresa?	SI	3	3	3	100	100
		NO	0	0		0	
35	¿La empresa es solvente económicamente?	SI	3	3	3	100	100
		NO	0	0		0	
36	¿Existe un presupuesto bien elaborado?	SI	3	3	3	100	100
		NO	0	0		0	
37	¿Optimizan los recursos?	SI	3	3	3	100	100
		NO	0	0		0	
38	¿Cree usted que la rentabilidad de su empresa ha disminuido en este último año?	SI	0	0	3	0	100
		NO	3	3		100	
39	¿Considera que el financiamiento adquirido ha mejorado la rentabilidad de su empresa?	SI	3	3	3	100	100
		NO	0	0		0	
40	¿Se aplica de manera eficiente la distribución del dinero en materiales de la institución?	SI	3	3	3	100	100
		NO	0	0		0	

ANEXO 05: ENCUESTA

ENCUESTA SOBRE CAPACITACIÓN

A continuación, se presentan un conjunto de opciones en las que debe ubicarse, marcando con una X aquella casilla que mejor represente su opinión en cuanto a su capacitación.

NO	SI
1	2

EFICIENCIA:

ITEM	1	2
1. ¿Considera que los trabajadores están comprometidos en hacer un trabajo de calidad?		
2. ¿Consideras que estas apto para desempeñar tu trabajo?		
3. ¿Sus conocimientos le otorgan seguridad para hacer tu trabajo?		
4. ¿Existe una buena relación entre trabajadores y jefes?		
5. ¿Tienes habilidad para llegar a una decisión mutua con tus compañeros?		
6. ¿Crees tú que están bien definidas las acciones precisas para alcanzar los objetivos de la entidad?		
7. ¿Se generan alternativas de solución ante los problemas?		

DESEMPEÑO LABORAL

ITEM	1	2
8. ¿Se siente comprometido e identificado con la institución?		
9. ¿La institución lo capacita?		
10. ¿Puedes tomar decisiones propias en tu área de trabajo?		
11. ¿Conoce todas las funciones de su puesto?		
12. ¿Ha revivido capacitaciones en relación a su trabajo?		
13. ¿En su puesto de trabajo puede desarrollar al máximo sus habilidades?		
14. ¿La comunicación interna dentro de su área funciona correctamente?		

TRABAJO EN EQUIPO

ITEM	1	2
15. ¿Se siente parte de un equipo de trabajo?		
16. ¿Tiene una adecuada coordinación con las otras áreas de trabajo?		
17. ¿Se siente motivado y le gusta el trabajo que desarrolla?		
18. ¿Se siente participe de los éxitos y fracasos de su área de trabajo?		
19. ¿Considera que se cumplen con las metas?		
20. ¿Los miembros de su equipo de trabajo entienden la visión del equipo, de la empresa, su misión, metas valores y expectativas?		

ENCUESTA SOBRE RENTABILIDAD

A continuación, se presentan opciones en las que debe ubicarse, marcando con una X aquella casilla que mejor represente su opinión en cuanto a su rentabilidad.

NO	SI
1	2

COMPETENCIA

ITEM	1	2
21. ¿El servicio que brinda su empresa es competente?		
22. ¿Cuenta su recurso humano con un alto nivel de capacitación?		
23. ¿Existe un buen clima laboral en la empresa?		
24. ¿Considera que tiene buena estrategia de marketing?		
25. ¿Los trabajadores ponen en práctica y amplían sus conocimientos de las técnicas e instrumentos utilizados en su Trabajo?		
26. ¿Considera importante las estrategias de marketing para lograr los objetivos de la empresa?		
27. ¿Considera que su empresa cuenta con personal eficiente y eficaz?		

OBJETIVOS ORGANIZACIONALES

ITEM	1	2
28. ¿Todos los trabajadores tienen claros los objetivos organizacionales?		
29. ¿Realizan diferentes estrategias para cumplir los objetivos organizacionales?		
30. ¿Mide la productividad del recurso humano en la empresa?		
31. ¿Los trabajadores están cumpliendo con los objetivos de la empresa?		
32. ¿Los trabajadores cuentan con los recursos necesarios para realizar sus funciones?		
33. ¿Usted muestra interés en sus trabajadores?		
34. ¿Motiva a su personal para llegar a cumplir los objetivos de la empresa?		

INVERSIÓN

ITEM	1	2
35. ¿La empresa es solvente económicamente?		
36. ¿Existe un presupuesto bien elaborado?		
37. ¿Optimizan los recursos?		
38. ¿Cree usted que la rentabilidad de su empresa ha disminuido en este último año?		
39. ¿Considera que el financiamiento adquirido ha mejorado la rentabilidad de su empresa?		
40. ¿Se aplica de manera eficiente la distribución del dinero en materiales de la institución?		

ANEXO 06: FOTOGRAFÍAS



**Institución Educativa Privada
“Samaritano”**



**Institución Educativa Privada
“Señor De Los Milagros”**



**Institución Educativa Privada
“Madre Teresa De Calcuta”**

ANEXO 07: EVIDENCIA TURNITIN

INFORME FINAL DE TESIS
por Jasmin Elizabeth Herrera Marquez

Fecha de entrega: 08-may-2018 12:05p.m. (UTC-0500)
Identificador de la entrega: 960883054
Nombre del archivo: HERRERA_MARQUEZ_JASMIN_ELIZABETH_-_INFORME_DE_TESIS_FINAL.docx (1.84M)
Total de palabras: 16952
Total de caracteres: 111056

INFORME FINAL DE TESIS

INFORME DE ORIGINALIDAD

13% INDICE DE SIMILITUD	12% FUENTES DE INTERNET	0% PUBLICACIONES	3% TRABAJOS DEL ESTUDIANTE
-----------------------------------	-----------------------------------	----------------------------	--------------------------------------

FUENTES PRIMARIAS

1	www.scribd.com Fuente de Internet	1%
2	Submitted to Universidad San Ignacio de Loyola Trabajo del estudiante	1%
3	repositorio.unsa.edu.pe Fuente de Internet	1%
4	es.scribd.com Fuente de Internet	1%
5	repositorio.unemi.edu.ec Fuente de Internet	1%
6	prezi.com Fuente de Internet	1%
7	www.enlacesnet.com.ar Fuente de Internet	1%
8	www.ehowenespanol.com Fuente de Internet	<1%