



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE
FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, FINANCIERAS
Y ADMINISTRATIVAS**

**ESCUELA PROFESIONAL DE
ADMINISTRACIÓN**

**CARACTERIZACIÓN DE LA RENTABILIDAD Y LA
CAPACITACIÓN EN LAS MYPE RUBRO CONSULTORIOS
MÉDICOS DE LA URB. CLARK DE PIURA
AÑO 2017**

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

AUTORA:

ERMANDINA GRACIELA GONZAGA GONZÁLES

ASESORA:

DRA. MERCEDES RENEÉ PALACIOS DE BRICEÑO

PIURA – PERÚ

2018

JURADO EVALUADOR DE TESIS Y ASESOR

Mgtr. Víctor Hugo Vilela Vargas

Presidente

Mgtr. Víctor Helio Patiño Niño

Secretario

Lic. Maritza Zelideth Chumacero Ancajima

Miembro

Dra. Mercedes Reneé Palacios de Briceño

Asesora

AGRADECIMIENTO

A Dios por la sabiduría,
por ser mi guía en
culminar mis estudios
A las MYPE, por
brindarme la atención
adecuada.

DEDICATORIA

A mis hijos amados Aldo
H. y Mirtha G. Zapata
Gonzaga mi motor y motivo
para culminar mis estudios.

RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo: “Identificar las características que tiene la rentabilidad y la capacitación en las MYPE Consultorios Médicos de la Urbanización Clark de Piura, año 2017”. La investigación fue de tipo descriptiva, nivel cuantitativo, con un diseño no experimental transversal; la población de estudio fueron las MYPE de servicios rubro consultorios médicos de la Urb. Clark de la ciudad de Piura, en el año 2017 y la muestra estuvo conformada por 03 consultorios, con un total de 06 trabajadores. Dentro de las principales conclusiones se obtuvieron que todos los propietarios de las MYPE recibieron capacitación en créditos financieros; mientras que todos sus trabajadores recibieron capacitación formal en prestación de un mejor servicio al cliente, todos los dueños creen que es una inversión relevante para su empresa. La capacitación es formal, de orientación cuando se da en la MYPE y de aprendizaje cuando es realizada por tutores especializados, y promocional. Todas las MYPE encuestadas mejoraron la rentabilidad de la empresa gracias al crédito financiero recibido. Todas las MYPE encuestadas manifestaron que la capacitación si mejoró la rentabilidad de sus empresas. En forma global todas las MYPE de estudio mejoraron la rentabilidad económica en los últimos dos años.

Palabras clave: Rentabilidad, Capacitación, MYPE

ABSTRACT

The objective of this research was: "To identify the characteristics of profitability and training in the MYPE Medical Offices of the Clark de Piura Urbanization, 2017". The research was of descriptive type, quantitative level, with a transversal non-experimental design; The study population was the SMEs of services of medical offices of the Urb. Clark of the city of Piura, in the year 2017 and the sample consisted of 03 offices, with a total of 06 workers. Among the main conclusions were that all MSEs received training in providing better customer service, which allows them to obtain greater profitability. All workers received formal training, all owners believe that an investment is relevant to their company. The training is formal, of orientation when it occurs in the MYPE and of learning when it is carried out by specialized tutors, and promotional. All the MSEs surveyed improved the profitability of the company thanks to the training courses in providing a better service to the Cleinet. All the MSEs surveyed stated that the training did improve the profitability of their companies. In a global way, all the MYPE of study improved the economic profitability in the last two years.

Keywords: Profitability, Training, MSE

CONTENIDO

Hoja de firma de jurado y asesor.

Hija de Agradecimiento

Hoja de Dedicatoria

Resumen

Abstract

Índice de tablas

Índice de Cuadros

I.- Introducción

II.- Revisión de Literatura

2.1.- Antecedentes

2.1.1.- Variable Rentabilidad.

2.1.2.- Variable Capacitación

2.2.- Bases Teóricas

2.2.1.- Rentabilidad

2.2.2.- Capacitación

III.- Hipótesis.

IV.- Metodología

4.1.- Diseño de la investigación

4.1.1.- Tipo de investigación

4.1.2.- Nivel de investigación

4.1.3.- Diseño de la investigación

4.2.- Población y Muestra.

4.2.1.- Población.

4.2.2.- Muestra

4.3.- Definición de Operacionalización de variables

4.4.- Técnicas e instrumentos

4.5.- Plan de Análisis

4.6.- Matriz de Consistencia

4.7.- Principios éticos

V.- Resultados

5.1.- Resultados

5.2.- Análisis de resultados

Referencias Bibliográficas

Anexos

Indice de tablas

Tabla 1 El financiamiento mejora la rentabilidad

Tabla 2 La capacitación mejora la rentabilidad

Tabla 3 La rentabilidad financiera ha mejorado

Tabla 4 La empresa ha disminuido la rentabilidad

Tabla 5 Costes de financiamiento bajos

Tabla 6 Resultados beneficiosos

Tabla 7 Capacidad de generación de beneficio

Tabla 8 Atención de actividades con fondos propios

Tabla 9 Ha recibido capacitación en los últimos años

Tabla 10 Cronograma de capacitación

Tabla 11 Supervisan su desempeño

Tabla 12 Le han comunicado que su trabajo lo hace bien

Tabla 13 Lo orientan para el desarrollo de su tarea

Tabla 14 Lo entrenan cuando le asignan nuevas tareas

Tabla 15 Los supervisores contribuyen en su trabajo

Tabla 16 Lo capacitan para el desarrollo de actividades nuevas.

I. INTRODUCCIÓN

Las MYPEs en Piura se han constituido en la reserva de trabajo de mediano empleo, son las organizaciones de poca expansión, nacen por la necesidad de cubrir necesidades familiares. La investigación se basa en la línea de investigación de rentabilidad, capacitación, financiamiento, siendo el título: “Caracterización de la Rentabilidad y la Capacitación en las MYPE rubro consultorios médicos de la URB. CLARK de Piura, año 2018.

Las micro y pequeñas empresas (MYPE) se constituyen como el eje del desarrollo industrial, debido a su capacidad para crear empleos, flexibilidad en la estructura organizacional, adaptabilidad a la innovación y a los movimientos del mercado; pero a pesar de ello, las MYPE no tienen acceso al apoyo por parte de entidades formales financieras. Por otro lado, a la banca comercial, el segmento de las MYPE no le es atractivo por la baja rentabilidad, riesgo y la complejidad que representa el volumen de operaciones (Bazán, 2014).

De otra parte la SUNAT (2014), manifestó en su informe que del total de MYPES que aparecen en el mercado el 96% tienen un futuro incierto por la falta de capacidad gerencial de parte de quienes las dirigen; la competencia ayuda que los negocios pongan un mayor esfuerzo ya que buscan lograr la fidelización de sus clientes, mientras tanto la tasa de desempleo se redujo en 1.4 puntos porcentuales respecto al mismo periodo del 2011 (7%), el número de desempleados fue de 272,800 personas, 18.9% menos de lo registrado en similar trimestre del 2011(336,100) (INEI, 2014).

El INEI, ha expresado que las proyecciones macroeconómicas para el 2014 sitúan el crecimiento en 6,2%. Y como último punto los factores tecnológicos ayudan a los negocios a crear sistemas donde puedan ingresar los productos, para llevar un buen informe de cuantos productos ingresan y salen, también impulsa el desarrollo y crecimiento de los diversos sectores de la sociedad mediante el acceso al conocimiento y experiencia de los grupos de investigación, innovación y desarrollo tecnológico.

Por otro lado en lo relacionado al análisis externo en lo referido a lo político se vive una situación dura y de inconsistencia moral y ética por parte de sus entidades principales, la política fiscal del Perú busco lograr el crecimiento económico, y para ello pretende el cumplimiento de los dispositivos legales con el fin de lograr seguridad y estabilidad para los inversionistas, y de esta manera cumplir con los estándares internacionales y continuar con proyectos de alta rentabilidad.

El poder adquisitivo de la población se ha incrementado en un 18.29% como reflejo del desarrollo de la agro exportación, la minería en dicha zona y las inversiones que se vienen dando en nuestra ciudad generando fuentes de empleo y crecimiento económico, por lo tanto los consumidores adquieren más productos y servicios, según las estadísticas Piura, Trujillo, Chiclayo y Chicbote son el segundo bloque económico del país, después de Lima, que viene desarrollándose sostenidamente y presenta importantes perspectivas de expansión. (Arellano, 2014).

Considerando el ambiente interno de las MYPE rubro consultorios médicos, en el transcurso del tiempo, estos negocios enfrentan una serie de problemas como son: disminución de ventas, fuerte competencia, variedad de productos, entre otros; estas

MYPE de estudio no están libres de situación expuesta anteriormente ya que se están enfrentando a nuevos desafíos como es: falta de capital y avance acelerado de la tecnología, limitaciones, que encaminan a las MYPE a buscar nuevas estrategias para poder mejorar la competitividad del negocio.

Los propietarios tienen miedo al fracaso; por las grandes competencias, así se plantea el siguiente enunciado como problema interrogativo mediante la siguiente pregunta: ¿Cuáles son las características de la rentabilidad y la capacitación en las MYPE rubro Consultorios Médicos de la Urbanización Clark de Piura año 2017?, quedando la investigación delimitada desde la perspectiva temática por las variables rentabilidad y capacitación. Desde la perspectiva geográfica: Urb. Clark de la ciudad de Piura, perspectiva Psicográfica: MYPE de servicios rubro consultorios médicos y delimitación temporal: año 2018.

Siendo así se planteó el siguiente objetivo general: Determinar las características de la rentabilidad y la capacitación en las MYPE rubro Consultorios Médicos de la Urbanización Clark de Piura, año 2018.

Siendo necesario determinar los objetivos específicos: (a) identificar el tipo de rentabilidad que tienen las MYPE rubro Consultorios Médicos de la Urbanización Clark de Piura, año 2018; (b) Determinar el nivel de rentabilidad que tienen las MYPE rubro Consultorios Médicos de la Urbanización Clark de Piura, año 2018; (c) Determinar las necesidades de capacitación que tienen las MYPE rubro Consultorios Médicos de la Urbanización Clark de Piura, año 2018; (d) determinar el tipo de capacitación que realizan las MYPE rubro Consultorios Médicos de la Urbanización Clark de Piura, año 2018.

La presente investigación se justifica teóricamente por que brinda información respecto a características de la rentabilidad y la capacitación en las MYPE de servicio, rubro consultorios médicos de la Urb. Clark (Piura). De otro lado se justifica de manera práctica por su contribución en la solución de problemas y capacidad de respuesta. Por otra parte se justifica metodológicamente por la utilización de métodos matemáticos y estadísticos para determinar cuantitativamente los resultados.

II. REVISIÓN DE LITERATURA

2.1. Antecedentes

2.1.1 Variable rentabilidad

Véliz, (2012). En su tesis denominada Implementación del diseño de un Centro Médico de Especialidades en la provincia de Santa Elena. Presentada en la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, estudio con diseño de investigación no experimental (expost-facto) transversal, con una población de 77,466 habitantes, con una muestra determinada por aplicación matemática estadística. Siendo sus conclusiones: La atención médica en si ha sido un servicio disperso en la provincia de Santa Elena, lo cual dificulta el acceso de los pacientes a las consultas ya sea, por espacios o recorrer a tiempo disponible.

Castillo & Valarezo, (2015) en su tesis denominada Análisis de los procesos de gestión de un consultorio odontológico y su impacto en los niveles organización de las historias clínicas de los pacientes, presentada en la facultad académica ciencias de la ingeniería de la Universidad Estatal de Milagro. Tipo de investigación exploratoria, aplicada su principal objetivo se basa en resolver problemas prácticos, con aportes al conocimiento científico, la población estuvo constituida por estudiantes de la pre universitaria, personal administrativo siendo conocida finita. Llegando a las conclusiones: La creación del Sistema de Información de Gestión Odontológica para el Departamento de Bienestar Estudiantil de la Unemi será sumamente necesaria para poder llevar mejor el control de las historias clínicas; además del manejo de los insumos, Biomateriales e instrumentales que se utilizan en cada tratamiento odontológico; que un odontólogo realiza a sus pacientes.

Álvarez, Curi, Espinoza, & Guevara (2016) en su tesis denominada Planeamiento Estratégico, para optar el grado DE MAGÍSTER E ADMINISTRACIÓN ESTRATÉGICA DE EMPRESAS OTORGADO POR LA POTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL PERÚ. El sector salud en el Perú ha crecido al 18% anual desde el 2010, siendo las clínicas privadas las de mayor facturación. En el sub-sector dental, las clínicas y franquicias son las preferidas por los pacientes, debido a la imagen de servicios con valor agregado que proyectan. En torno a ello, existe una demanda insatisfecha en el servicio de la salud buco dental no solo en el Perú sino también a nivel mundial (Díaz, 2015), lo que ha generado que muchos pacientes extranjeros decidan venir al Perú para someterse a tratamientos dentales, a menor precio con la misma calidad que en su país de origen (Cóndor, 2015). Doctor Sonrisa S.A.C, es una empresa que presta servicios odontológicos en la zona norte de Lima Metropolitana, bajo la marca clínica Multident Norte, cuyo objetivo principal es expandirse, y ser reconocida a nivel nacional por brindar servicios de calidad. Esta zona de la ciudad se caracteriza por alto crecimiento demográfico e incremento de la población con un nuevo estilo de vida, lo que incluye el cambio de cultura de la salud y belleza, lo cual evidencia un alto potencial de crecimiento de mercado. Por un lado, la empresa cuenta con oportunidades de mejora gracias al avance tecnológico en tratamientos odontológicos de última generación que actualmente existe en el mercado, y por otro lado, la escasez de locales o terrenos en lugares apropiados para el funcionamiento de una clínica dental es una debilidad para la empresa que podría limitar su expansión y crecimiento. En ese sentido, el presente plan plantea las siguientes estrategias: (a) penetración en el mercado con incremento de infraestructura, (b) desarrollo de nuevos servicios dentales, (c) desarrollo del mercado de pacientes extranjeros; (d) ofrecer mayor diversidad de servicios odontológicos especializados y paquetes para dar más valor a los clientes, con precios flexibles; (e) integración vertical hacia atrás con laboratorios médicos, para lograr respuestas. Llegando a las Conclusiones Haber realizado una formulación de

estrategias considerada exitosa no asegura que su implementación y ejecución consigan el mismo resultado. Mientras que en la formulación se realiza un proceso intelectual basado en habilidades analíticas e intuitivas, enfocado en la eficacia y con la coordinación entre pocos individuos, en la etapa de implementación se requiere de la coordinación de muchas personas enfocadas en un proceso operacional eficiente, en el cual se exige que el equipo de dirección tenga habilidades de motivación y liderazgo claramente definidas que puedan contribuir a desarrollar lo planeado. Los OCP se han formulado de manera tal que sean el camino para lograr los OLP y con ello alcanzar la visión que se tiene para Dr. Sonrisa en el año 2025. Pero se requiere de la dotación de recursos y en especial de personal comprometido con la empresa. Para esto se necesita contar con: (a) un sistema de comunicación integral, claro y transparente de las metas y objetivos de cada uno; (b) un liderazgo permanente, que asegure altos niveles de motivación y excelente gestión de los recursos humanos; y (c) un monitoreo permanente de clima laboral, enfatizando en indicadores de resistencia al cambio y adaptación a nuevas formas de trabajo.

CHAVEZ, EGOICHEAGA DE LA CRUZ & OJEDA ORÉ con su tesis denominada ESTABLECIMIENTO DE SERVICIOS DE SALUD AMIGABLES PARA ADOLESCENTES Y JÓVENES Proyecto Profesional presentado para obtener el título en profesional de Licenciado en Gestión, con mención en Gestión Empresarial presentado a la FACULTAD DE GESTIÓN Y ALTA DIRECCIÓN CONFÍA SALUD, de la Universidad PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL PERÚ El presente estudio evalúa la viabilidad de un establecimiento de salud para adolescentes y jóvenes en los distritos de San Juan de Miraflores (SJM), Villa María del Triunfo (VMT) y Villa El Salvador (VES). Para ello, se realizó el estudio de mercado que buscó validar la necesidad, conocer a la población de estudio y plantear la propuesta de valor para satisfacer su necesidad. El método de investigación utilizado fue mixto; en la primera etapa se

usaron fuentes secundarias y en la segunda etapa fuentes primarias a través de las fases exploratoria y concluyente para obtener información cualitativa y cuantitativa. El principal hallazgo del proceso de investigación fue la validación de la necesidad al concluir que existe una brecha entre la oferta actual y las necesidades de la población estudiada. A razón de ello, se generó una propuesta de valor tentativa que fue mejorándose a lo largo del transcurso del estudio mediante las siguientes herramientas: Entrevistas a profundidad al público objetivo, tuvo como finalidad conocer inicialmente a la demanda; cliente oculto, cuya finalidad fue conocer de manera inicial a la oferta actual; encuesta exploratoria, permitió cuantificar características generales de la demanda y la oferta; entrevistas a profundidad a profesionales de salud, con lo que se amplió el conocimiento especializado de los servicios; encuesta concluyente, a través del cual se cuantifico los comportamientos específicos de la población estudiada y entrevistas a profundidad a expertos del sector, con lo que se validó la propuesta de valor final y se amplió el conocimiento en cuanto a cómo implementar la propuesta. Conclusiones, Los adolescentes y jóvenes no están satisfechos con la atención actual. La formación de los profesionales de la salud está diseñada para que atiendan al público en general; no tomando en cuenta las particularidades del mismo. • Existen deficiencias en el sector que limitan la cobertura y provisión de servicios de salud de calidad en establecimientos dirigidos al público objetivo. • Organismos validan que el concepto de “servicio amigable” es indispensable en la atención de personas de este público. Las iniciativas empresariales en el sector tienen un entorno favorable; no obstante, se debe estar alertas a las normativas y a la capacidad de reacción de los clientes y la sociedad en general

MECA (2016) en su tesis denominada CARACTERIZACIÓN DEL CONTROL INTERNO ADMINISTRATIVO EN LAS CLÍNICAS PRIVADAS DEL PERÚ CASO: CLINICA INTERNACIONAL SA. PIURA facultad de ciencias contables financieras y administrativas

escuela profesional de contabilidad, para optar el título de contador público, en la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. La investigación tuvo como objetivo general: Describir las principales características del Control Interno Administrativo de las Clínicas privadas del Perú y de la Clínica Internacional S.A Piura, 2015. Se ha desarrollado usando la Metodología de tipo descriptivo, diseño no experimental, descriptivo, bibliográfico, documental y de caso. Aplicando la técnica de la encuesta - entrevista y como instrumento de recolección de información las fichas bibliográficas y el cuestionario pre estructurado con preguntas relacionadas a la investigación, aplicado al gerente y/o representante legal de la empresa en estudio, obteniendo como principales resultados los siguientes: Respecto a la revisión bibliográfica: Las fuentes revisadas informan que las existen clínicas que no cuentan con Licencias de Funcionamiento, ni con el personal médico capacitado y certificado por el Colegio Médico. Así mismo nos indican que los directivos de clínicas privadas buscan implementar controles internos con el fin de detectar cualquier desviación respecto a los procesos de Atención a los Pacientes particulares y asegurados por la Compañía de Seguros. Respecto a la aplicación del caso: La Clínica Internacional S.A cuenta con un Manual de Funciones y organizaciones por cada área y que el personal que labora conoce cuáles son sus actividades a realizar. Finalmente se concluye que: El control Interno para las clínicas es importante porque a través del cumplimiento de los procedimientos establecidos se logra satisfacer las necesidades de los usuarios, brindando un atención de calidad. Además los componentes de control Interno permiten resguardar y proteger los activos, verificar la eficiencia, productividad y custodia en las operaciones, siendo las conclusiones las siguientes: existen clínicas que no cumplen con los procedimientos y políticas necesarias para atender la demanda de salud de la población, pues no cuentan con el personal idóneo y certificado para desempeñar sus funciones de manera correcta 5.1.2. Los Directivos de clínicas son los encargados de monitorear y verificar que tanto el personal administrativo y clínico cumplan de manera adecuada

con sus funciones buscando siempre lograr la satisfacción del cliente en la atención brindada, según lo manifiesta (Paz 2009). 5.1.3. La calidad del servicio dependerá de la buena disponibilidad de la mano de obra especializada, de la atención amable que reciba el paciente desde la secretaria de clínica hasta la atención directa del médico especialista. Clínica Internacional cuenta con un Manual de control Interno, Manual de Organizaciones y Funciones, que se aplican a cada área y que el personal que labora conoce cuáles son sus actividades a realizar respetando siempre lo establecido en relación a los procedimientos normativos. 5.2.2 Los controles internos administrativos aplicados inciden favorablemente en la Gestión Administrativa de la clínica, pues al aplicar el Control Interno en cada área, permite que los directivos conozcan cuales son las áreas críticas para tomar acciones correctivas y disminuir futuros riesgos. 5.2.3 La Gerencia General evalúa constantemente el cumplimiento de las políticas de trabajo coordinando estrechamente con sus diferentes Jefaturas, para lograr sus objetivos trazados. 5.2.4 El Personal del área de almacén general, supervisados por el personal de Contabilidad, realizan inventarios Físicos de los stock de suministros médicos, administrativos y de mantenimiento; tres veces al año, así como los medicamentos en farmacia, para luego realizar la conciliación con el área de contabilidad que lleva el control del kardex valorizado.

Adanaqué (2013), realizó una investigación sobre la capacitación y la rentabilidad en las MYPE servicio rubro hospedaje; trabajo presentado en la Universidad Católica Los Ángeles Chimbote – Piura y concluyó que, si existe una relación significativa entre la capacitación y la rentabilidad, en donde el 100% de los encuestados lo afirmaron. Determinando que la rentabilidad es consecuencia de la buena implementación de capacitación a los colaboradores, si este último es bien utilizado el camino para poder obtener la rentabilidad esperada está muy cerca.

Tantas Acuña (2009), realizó una investigación titulada “Caracterización del financiamiento, la capacitación y la rentabilidad de las MYPE del sector comercio- rubro distribuidora de útiles de oficina del distrito de Chimbote de la universidad ULADECH en el periodo. La metodología empleada en esta investigación fue cuantitativa descriptiva diseño no experimental de corte transversal. Concluyo que el objetivo es presentar a los empresarios son personas adultas ya que sus edades oscilan entre 26 y 60 años y un 57.1% de los representantes legales encuestados son del sexo femenino y el 42.9% de los microempresarios encuestados tiene grado de instrucción superior universitaria, 28.6% tienen grado de instrucción superior no universitaria y el 28.6% grado de instrucción secundaria. El 100% de los microempresarios encuestados dijeron que los créditos que obtuvieron mejoraron la rentabilidad de sus empresas, la que se había incrementado en 15%. Respecto a las MYPE, los empresarios y los trabajadores: El 100% de los microempresarios encuestados se dedican al rubro de distribución de útiles de oficina hace más de 3 años, el 57.1% de las MYPE encuestadas tienen entre 2 a 7 trabajadores y el 42.9% tienen 8 a 15 trabajadores y el 100% de los representantes legales de las MYPE encuestados dijeron que sus trabajadores si reciben capacitación y que es como una inversión que les permitirá incrementar la satisfacción del cliente. La cual se concluyó que el financiamiento debe de empezar a realizar estudios correlacionales entre financiamiento y rentabilidad empresarial. Así mismo, se deben hacer estudios explicativos para determinar las principales causas del reducido financiamiento que reciben las MYPE de Chimbote y otros distritos de Ancash y que los empresarios deberían implementar campañas para divulgar la importancia que tiene la capacitación a los trabajadores de las MYPE para su desarrollo, competitividad y rentabilidad. Así mismo se debería a empezar a realizar estudios explicativos para determinar

las causas del por qué las MYPE no capacitan a sus trabajadores.

2.1.2 Variable capacitation

Proaño (2014), realizó una investigación titulada “Proceso de selección y reclutamiento de personal en las microempresas y su incidencia en la rentabilidad financiera del Cantón Babahoyo - Ecuador”, en la Universidad Técnica de Babahoyo. La metodología empleada fue causal cuantitativa transversal. Se concluyó que los ciudadanos y empleados no están de acuerdo que el personal ingrese a laborar en las microempresas del Cantón Babahoyo sin haber participado en un proceso de selección para su reclutamiento, porque en muchos casos no conocen sobre el trabajo asignado, disminuyendo así su rentabilidad.

Rivera, Granados & Amaya (2009), realizaron una investigación titulada “Diseño de un plan de capacitaciones para fortalecer las competencias del recurso humano de las empresas hoteleras de la ciudad de San Miguel” de la Universidad de Oriente. En este trabajo se demostró que en ese hotel si brindan un plan de capacitación para la satisfacción de los empleados que laboran en ella y así dar un buen servicio a todos los clientes para que ninguno de ellos tenga alguna queja. La mayoría de dichos empleados demostraron que, si conocen sus funciones y aceptan con entusiasmo las nuevas responsabilidades que se deben realizar en sus puestos de trabajo, sin embargo, en un menor porcentaje dijo que las empresas hoteleras no cuentan con un reconocimiento de méritos, ni metas que incentiven a una mayor calidad en el desempeño. Las personas encuestadas en los hoteles opinaron que han recibido capacitaciones como: Trabajo en equipo, atención al cliente, liderazgo, motivación, requiriendo fortalecer temas como: cooperación de equipos, técnicas de atención al cliente, aspectos administrativos, adaptación y asimilación de cambios. En un mayor porcentaje los empleados consideran que la supervisión en el trabajo contribuye grandemente con las metas

trazadas porque les permite 66 mejorar sus resultados y les garantiza un mejor desempeño en sus actividades, sin embargo, manifestaron la falta de ética de los supervisores al momento de comunicar una acción. Se dice también que en la mayoría de los hoteles la preparación bilingüe es mínima en el área de recepción en donde solo un empleado de algunos hoteles posee ese conocimiento, en especial con el idioma inglés, para la atención del cliente extranjero.

Guevara (2011), realizó una investigación titulada “Caracterización del financiamiento, la capacitación y la rentabilidad de las micro y pequeñas empresas del sector servicios rubro pollerías del distrito de Chimbote. Periodo 2009-2010” del Departamento Académico de Metodología de Investigación, se empleó el nivel descriptivo, tipo cuantitativo, diseño no experimental transversal. En este trabajo se ha logrado analizar que la capacitación es una herramienta fundamental para la Administración de Recursos Humanos, que ofrece la posibilidad de mejorar la eficiencia del trabajo de la empresa, permitiendo a su vez que la misma se adapte a las nuevas circunstancias que se presentan tanto dentro como fuera de la organización. Proporciona a los empleados la oportunidad de adquirir mayores aptitudes, conocimientos y habilidades que aumentan sus competencias, para desempeñarse con éxito en su puesto. De esta manera, también resulta ser una importante herramienta motivadora.

Chanduvi (2010), realizó una investigación titulada “Plan de capacitación para los órganos de dirección, Apoyo y línea del Gobierno Regional Piura: Análisis y propuesta 2010” de la Universidad Nacional Piura. En este presente trabajo de investigación se pudo comprobar que existen muchas deficiencias en diversos análisis, tales como: organización, recursos humanos y operaciones, con la cual se hace necesarios diseñar un plan de capacitación para mejorar su eficiencia y eficacia. En el análisis organizacional se encontró

que existen documentos de gestión que están relacionados a la gestión general del Gobierno Regional. Sin embargo, no existen documentos de gestión de recursos humanos relacionados con planes estratégicos. En el análisis organizacional existe una ausencia de planificaciones de los planes de capacitación, dado que no se realizan diagnóstico y menos aún monitoreo de ejecución, improvisándose en la mayoría de oportunidades en desarrollar actividades de capacitación

Sagastegui (2010), en su estudio realizado en el sector servicios - rubro pollerías del distrito de Chimbote, llegó a las siguientes conclusiones: El 50% de los empresarios encuestados dijeron que sí recibieron capacitación antes del otorgamiento del crédito y el 50% dijeron que no recibieron capacitación. El 33.3% de los empresarios encuestados manifestaron que recibieron capacitación una vez, dos veces y más de cuatro veces, respectivamente. El 66.66% de los empresarios encuestados que recibieron capacitaciones, dijeron que los capacitaron en el curso de inversión del crédito financiero y el 33.33% dijeron que recibieron capacitaciones en los cursos de marketing empresarial y en atención al cliente, respectivamente. El 100% de los representantes legales de las MYPE encuestados dijeron tener más de 3 años en la actividad empresarial (rubro de pollerías). El 33.33% de los empresarios dijeron que tienen entre 1 a 10 trabajadores, el 33.33% dijeron que tienen entre 21 a 25 trabajadores. El 66.7% de los representantes legales de las MYPE encuestados dijeron que sus trabajadores sí fueron capacitados. El 50% de los representantes legales de las MYPE encuestados dijeron que sus trabajadores recibieron una capacitación y el 25% dijeron que sus trabajadores recibieron tres y más cursos de capacitación respectivamente. El 83% de los representantes legales de las MYPE encuestados dijeron que la capacitación si es una inversión y el 17% dijeron que no es una inversión. El 83% de los representantes legales

de las MYPE encuestados dijeron que la capacitación si es relevante para la empresa y el 17% dijeron que no es relevante. El 75% de los representantes legales de las MYPE encuestados dijeron que sus trabajadores fueron capacitados en atención al cliente y el 25% dijeron que se capacitaron en aspectos sanitarios.

Herrera (2006) en su investigación por su parte, se centró en la creación de un programa de capacitación para el hotel boutique "La Quinta Luna" el cual consta de seis habitaciones, ubicado en la ciudad de Cholula, Puebla, con el fin de conocer la preparación, entrenamiento y adiestramiento con la que cuentan los empleados para poder desempeñar satisfactoriamente su trabajo. Dentro del marco teórico se detalló: aprendizaje, adiestramiento, capacitación, tipos de errores en la capacitación, proceso de capacitación, entre otros. Se aplicó una entrevista que consta de diecisiete preguntas a cuatro departamentos del hotel, los cuales fueron: subgerencia, recepción, ama de llaves y anfitriones con el fin de conocer cuál es el nivel de capacitación con el que cuentan dentro de estos departamentos. El análisis de resultados le permitió al investigador observar cuáles son los puntos de vista de cada uno de los empleados entrevistados, llevando a cabo un análisis de cada una de las entrevistas. Concluyó que es importante que los empleados reciban capacitación en cuanto a idiomas, estandarización de sus check list, 8 la creación de un folleto de ventas, e puntos importantes. Quedando como propuesta de un programa de capacitación para el hotel boutique "La Quinta Luna", que da pautas para que la empresa implemente y desarrolle dicha propuesta. Quedando como propuesta de un programa de capacitación para el hotel boutique "La Quinta Luna", que da pautas para que la empresa implemente y desarrolle dicha propuesta”.

Vilca (2015), en su estudio titulado: “Caracterización del financiamiento, la

capacitación y la rentabilidad de las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro prendas de vestir del Distrito de Juliaca, provincia de San Román, PERÍODO 2013. En este trabajo se empleó la investigación de tipo descriptiva, para llevarla a cabo se tomó en cuenta una muestra poblacional de 18 microempresas, a quienes se les aplicó un cuestionario de 40 preguntas, utilizando la técnica de la encuesta, obteniéndose los siguientes resultados con respecto a la capacitación: Los empresarios encuestados manifestaron que: el 67% no recibió capacitación antes del otorgamiento de préstamos, el 11% si recibió capacitación y el 33% recibió un solo curso de capacitación. Con respecto a la rentabilidad, el 56% comenta que la capacitación mejoró la rentabilidad de las empresas y el 57% afirmó que el año 2014 fue mejor que el año anterior.

Díaz (2013), en su trabajo de investigación titulado “Caracterización del financiamiento, capacitación de las MYPEs del sector turismo -rubro hoteles del distrito Huacho - Lima, 2011 – 2012”, teniendo como objetivo Determinar y describir las principales características del financiamiento y capacitación de las Mypes del sector turismo -rubro hoteles del distrito Huacho, 2011 – 2012, llego a las siguientes conclusiones: El 33% no recibieron capacitación para el otorgamiento de los préstamo y el 67% si recibió capacitación. El 53% sí han recibido más de un curso de capacitación, y el 47% han recibido un curso de capacitación. El 87% manifestaron que su personal si ha recibido alguna capacitación y el 13% no ha recibido capacitación. El 87% consideran que la capacitación es una inversión y el 13% consideran que no lo es. El 47% considera que la capacitación es relevante para sus empresas, 53% no precisan. El 13% lo hicieron en manejo eficiente del microcrédito, el 80% en servicio al cliente y el 7% no precisan.

Reyna (2008), en un estudio sobre “La incidencia del financiamiento y la capacitación en las micro y pequeñas empresas del sector comercio estaciones de servicio de combustible en el distrito de Nuevo Chimbote”, llegó a las siguientes conclusiones: a) La edad promedio de los conductores de los micros y pequeñas empresas fue de 50 años. b) En cuanto al sexo del representante legal, el 100% está representado por el sexo masculino. c) En cuanto al grado de instrucción, el 66.7% tienen estudios secundarios, y el 33.3% tienen estudios superiores. d) En cuanto al financiamiento el monto promedio del micro crédito fue de s/ 24,111. Las entidades financieras más solicitadas fueron el sector comercial con el 100%. Puntualizando, el Banco de Crédito fue solicitado 5 veces (55.6%) y el Banco Continental 4 veces (44.4%). En relación al destino del crédito financiero, el 66.7% respondieron que era para capital de trabajo y el 33.3% para activos fijos. En lo que respecta al crédito y la rentabilidad, el 100% de MYPE que utilizaron crédito financiero tuvieron mejores utilidades. e) En lo que se refiere a la capacitación, el 66.7% sí recibió capacitación y el 33.3% no. Los tipos de cursos más solicitados sobre capacitación fueron: Sobre recursos humanos 66.7%, marketing 55.6%, seguridad 55.6%, manejo empresarial 44.4% e inversiones 11.1%.

Serrano Cisternas (2009), realizó una investigación titulada “Elaboración o diseño de un plan de negocios de capacitación a distancia orientado a las pymes Iquiqueñas de la universidad de Chile”, concluyo que el objetivo de presentar un plan de negocio y estudiar la factibilidad técnico económico para la implementación del servicio orientado a la capacitación a distancia, a través de Internet, avalado por la empresa HeadService, en base a las tecnologías emergentes, apoyando a la educación dirigida a la MYPE que se encuentran en nuestra ciudad de Iquique en el mercado de la capacitación a distancia mediante clases

virtuales, ha adquirido una relevancia que ha despertado el interés de las empresas y las personas. Existe un inmenso potencial humano que radica en las Pymes, estas empresas agrupan la mayor parte de la fuerza laboral del país, tal potencial es desaprovechado a causa del desconocimiento de los beneficios y usos de las tecnologías emergentes. Estos antecedentes y las capacidades productivas de la empresa HeadService, le han permitido visualizar en este problema una atractiva oportunidad de negocio que le facilitaría la diversificación de su campo de acción junto con un fortalecimiento de su presencia y permanencia en el mercado.

Uribe Hurtado (2010), realizó una investigación titulada “Estrategia de capacitación y desarrollo de competencias cognitivas del personal administrativo de USMP, en la universidad san Martín de Porres en el año 2010 en Lima-Perú, concluyo que la estrategia de capacitación, utilizada para desarrollar competencias en trabajadores administrativos de una universidad privada en Lima-Perú, la capacitación es un proceso cuya finalidad es transmitir conocimientos, desarrollar competencias y mejorar destrezas y capacidades. Sin embargo, la estrategia a seguir dependerá de varios factores, tales como la edad de los participantes, el tipo de trabajo, la orientación de los cursos, la cultura organizacional, la motivación de los empleados, entre otros. Con estas premisas, el presente trabajo se orientó a demostrar la relación existente entre la estrategia adoptada por la universidad y los resultados del desarrollo de las competencias cognitivas en los trabajadores.

En la parte medular del trabajo, se analiza a la Universidad interna que se constituye como la parte más visible de la estrategia, ya que, a través del concepto de universidad corporativa, se estructura toda la malla curricular de los cursos ofrecidos al personal, para el desarrollo de las competencias claves que la organización requiere.

Las evaluaciones del aprendizaje, efectuadas a través de mediciones antes y después de la capacitación y una evaluación de la satisfacción de los empleados respecto a la estrategia utilizada, son aspectos fundamentales del trabajo, con los cuales es posible determinar las acciones de mejora en un proceso tan importante como es la capacitación del personal. Por último, enfatizamos que las organizaciones exitosas están orientadas al desarrollo personal y profesional de las personas y a su plena satisfacción laboral, lo cual se logra con una estrategia de capacitación efectiva, entre otros.

Romero (2013), en su trabajo de investigación titulado “Principales características de la capacitación de las MYPEs del sector comercio- rubro compra/ venta de ropa para adultos del distrito de Huacho, 2013”, teniendo como objetivo determinar y describir las principales características de la capacitación de las MYPEs del sector comercio- rubro compra/ venta de ropa para adultos del distrito de Huacho, 2013, llegó a las siguientes conclusiones: El 33% no recibieron capacitación para el otorgamiento de los préstamos y el 67% sí recibió capacitación. El 53% sí han recibido más de un curso de capacitación, y el 47% han recibido un curso de capacitación. El 87% manifestaron que su personal sí ha recibido alguna capacitación y el 13% no ha recibido capacitación. El 87% consideran que la capacitación es una inversión y el 13% consideran que no lo es. El 47% considera que la capacitación es relevante para sus empresas, 53% no precisan. El 13% lo hicieron en manejo eficiente del microcrédito, el 80% en servicio al cliente y el 7% no precisa.

Taboada Landa (2009), realizó una investigación titulada “Nivel de conocimiento de empleados y gestión de las tecnologías de información y telecomunicaciones (TIC) en el instituto superior Santa Ángela de la ciudad de Piura en el año 2009” en la Universidad Católica Los Ángeles Chimbote. Concluyó que según las encuestas realizadas el 45.45%

aplicadas al Instituto de Educación Superior Privado “ISA SANTA ÁNGELA”. Piura tiene un nivel de bueno de alto de conocimiento acerca de las Tecnologías de la Información y Comunicación, y se ubica bueno alto de acuerdo con la variable con la cual queda demostrada la hipótesis.

2.2. MARCO TEÓRICO

En la presente sección se presentan teorías específicas y conceptos que sirven de referencia para ordenar los hechos e interpretar el problema identificado como: ¿Qué características tiene la rentabilidad y la capacitación en las MYPE rubro Consultorios Médicos de la Urbanización Clark de Piura, año 2017?

2.2.1. Variable rentabilidad

La palabra se rentabilidad se deriva de “renta” que es todo ingreso que una persona natural o jurídica recibe como base a un ingreso regular, el préstamo o inversión de su capital, por el trabajo realizado (por la misma persona o el de su empresa) e incluye el valor derivado de las posesiones que tiene.

Según Álvarez (2004) es un ratio económico que compara los beneficios obtenidos en relación con recursos propios de la empresa, es decir obtener más ganancias que pérdidas en un campo determinado. Por otro lado, es el rendimiento, ganancia que produce una empresa. Se llama gestión rentable de una empresa la que no sólo evita las pérdidas, sino que, además, permite obtener una ganancia, a un excedente por encima del conjunto de gastos de la empresa.

Lizcano (2004), considera que la rentabilidad admite diversos enfoques y proyecciones y actualmente existen diferentes perspectivas de lo que puede incluirse dentro de este término en relación con las empresas: se puede hablar así desde el punto de vista económico o financiero, que vienen a configurar los efectos positivos o negativos que una empresa puede originar en su entorno social o natural.

2.2.1.1. TIPOS DE RENTABILIDAD

Según Sánchez (2002) existen dos tipos de rentabilidad: la rentabilidad económica y financiera.

a) La rentabilidad económica

La rentabilidad económica o de la inversión es una medida, referida a un determinado periodo de tiempo, del rendimiento de los activos de una empresa con independencia de la financiación de los mismos. A la hora de definir un indicador de rentabilidad económica nos encontramos con tantas posibilidades como conceptos de resultado y conceptos de inversión relacionados entre sí. Sin embargo, sin entrar en demasiados detalles analíticos, de forma genérica suele considerarse como concepto de resultado el antes de intereses e impuestos, y como concepto de inversión el activo total a su estado medio.

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

El resultado antes de intereses e impuestos suele identificarse con el resultado

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

Desde el punto de vista económico la rentabilidad empresarial puede considerarse a nivel global, como la capacidad o aptitud de la empresa de generar un excedente a partir de un conjunto de inversiones efectuadas. Por tanto, se puede afirmar que la rentabilidad es una con creación del resultado obtenido a partir de una actividad económica de transformación, de producción y/o intercambio. El excedente aparece en la fase final del intercambio, es por ello que la mediación del resultado adquiere significación cuando se compara con los factores implicados para su obtención de recursos económicos y financieros.

Además, los recursos económicos y financieros constituyen la base fundamental sobre la que establece la correspondiente distinción entre rentabilidad económica y rentabilidad financiera. Es por ello que la rentabilidad puede definirse ya en términos concretos como la relación existente entre el resultado obtenido y los medios empleados para su consecución, debiéndose matizar que estos medios vienen referidos a los capitales económicos o financieros – empleados. Es por ello que existe una diversidad de puntos de vista de la rentabilidad dependiendo de los objetivos perseguidos. Además, Max Weber (citado Chiavenato, 2000) en su teoría

estructuralista, tenía una preocupación considerable por la racionalidad entre los medios y recursos, donde plantea que la empresa debe administrar bien sus recursos a fin de no generar pérdidas, afectando a la rentabilidad.

Según Ferruz (2000), la rentabilidad es el rendimiento de la inversión medido mediante las correspondientes ecuaciones de equivalencia financiera. Es por ello, que presenta dos teorías para el tratamiento de la rentabilidad.

b) La rentabilidad Financiera

La rentabilidad financiera o de los fondos propios, denominada en la literatura anglosajona *return on equity* (ROE), es una medida, referida a un determinado periodo de tiempo, del rendimiento obtenido por esos capitales propios, generalmente con independencia de la distribución del resultado. Para el cálculo de la rentabilidad financiera, a diferencia de la rentabilidad económica, existen menos divergencias en cuanto a la expresión de cálculo de la misma. La más habitual es la siguiente:

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

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

Es necesario mencionar que existe otro tipo de rentabilidad que debería ser

tomado en consideración dada la alta competencia que existe y que el consumidor es una persona que busca productos 3 B's (Bueno, bonito y barato) donde en la característica "Bueno" busca que no sólo le genere satisfacción al consumidor sino también evalúa a la empresa de manera social, por ello se considera este concepto como primordial que es el concepto de la rentabilidad social y otras que se detallan

La rentabilidad social su objetivo son las empresas públicas como las de los seguros y la salud. Un caso muy particular es el de los consultorios médicos, donde la rentabilidad social está por encima de la económica.

La rentabilidad y del riesgo en el modelo de Markowitz (2010) avanza con una nueva teoría, indicando que el inversor diversificará su inversión entre diferentes alternativas que ofrezcan el máximo valor de rendimiento actualizado. Para fundamentar esta nueva línea de trabajo se basa en la ley de los grandes números indicando que el rendimiento real de una cartera será un valor aproximado a la rentabilidad media esperada.

La rentabilidad y riesgo en el modelo de mercado de Sharpe, El modelo de mercado de Sharpe (1963) surge del modelo de Markowitz. Sharpe consideró que el modelo de Markowitz implicaba un dificultoso proceso de cálculo ante la necesidad de conocer de forma adecuada todas las covarianzas existentes entre cada pareja de títulos.

Rentabilidad de un Mercado Pérez & Carballo (2007) señala que lo primero que debe conocer una empresa es si el mercado en el que se encuentra participando tiene el potencial de mercado dado por el tamaño y las características de crecimiento adecuado. Las grandes corporaciones prefieren segmentos con gran volumen de ventas, desestimando o evitando a los segmentos pequeños. El crecimiento del segmento es, por lo regular una característica deseable, ya que, las empresas desean que sus ventas y utilidades aumenten;

pero al mismo tiempo, la competencia entrará rápidamente en los segmentos en crecimiento y, en consecuencia, disminuirá la rentabilidad de éstos.

Rentabilidad de la Mercadotecnia El propósito del concepto de mercadotecnia es ayudar a las organizaciones a alcanzar sus metas. En el caso de las empresas privadas, la meta principal son las utilidades; en el caso de las organizaciones públicas y no lucrativas, es sobrevivir y captar los fondos suficientes para desempeñar bien sus funciones. Ahora bien, la clave no es lograr utilidades como primer fin, sino lograrlas como consecuencia de haber realizado un buen trabajo. Como dijimos anteriormente: "Una empresa hace dinero satisfaciendo las necesidades de sus clientes mejor que la competencia".

2.2.1.2. NIVELES DE LA RENTABILIDAD EMPRESARIAL Aunque cualquier forma de entender los conceptos de resultado e inversión determinaría un indicador de rentabilidad, el estudio de la rentabilidad en la empresa lo podemos realizar en dos niveles, en función del tipo de resultado y de inversión relacionada con el mismo que se considere: Así, tenemos:

Un primer nivel conocido como rentabilidad económica o del activo, en el que se relaciona un concepto de resultado conocido o previsto, antes de intereses, con la totalidad de los capitales económicos empleados en su obtención, sin tener en cuenta la financiación u origen de los mismos, por lo que representa, desde una perspectiva económica, el rendimiento de la inversión de la empresa, y

Un segundo nivel, la rentabilidad financiera, en el que se enfrenta un concepto de resultado conocido o previsto, después de intereses, con los fondos propios de la empresa, y que

representa el rendimiento que corresponde a los mismos. La relación entre ambos tipos de rentabilidad vendrá definida por el concepto conocido como apalancamiento financiero, que, bajo el supuesto de una estructura financiera en la que existen capitales ajenos, actuará como amplificador de la rentabilidad financiera respecto a la económica siempre que esta última sea superior al coste medio de la deuda, y como reductor en caso contrario.

2.2.2. VARIABLE CAPACITACIÓN

Drucker (2001), señala acerca de la capacitación lo siguiente: "En cualquier institución importante, sea empresa, organismo estatal o cualquier otra, la capacitación y desarrollo de su potencial humano es una tarea a la cual los mejores dirigentes han de dedicar enorme tiempo y atención".

Harris, (1980) La capacitación es un proceso mediante el cual el personal adquiere habilidades que ayudan al logro de los objetivos de la organización. Debido a que este proceso está vinculado a diversos propósitos organizacionales. La capacitación proporciona a los empleados conocimientos específicos e identificables para que los apliquen en sus puestos actuales.

Chiavenato considera que "la capacitación es un proceso a corto plazo, en que se utiliza un procedimiento planeado, sistemático y organizado, que comprende un conjunto de acciones educativas y administrativas orientadas al cambio y mejoramiento de conocimientos, habilidades y actitudes del personal, a fin de propiciar mejores niveles de desempeño compatibles con las exigencias del puesto que desempeña, y por lo tanto posibilita su desarrollo personal, así como la eficacia, eficiencia y efectividad empresarial a la cual sirve."

Por otro lado los autores Álvarez, Rodríguez, Guevara & Márquez (2009) consideran que la capacitación es un proceso que permite ofrecerles a los empleados los conocimientos, para que sean capaces de desarrollar actitudes y habilidades que requieren para lograr un desempeño óptimo de las organizaciones.

2.2.2.1. Plan de Necesidades de Capacitación.

Gonzáles (2007) manifiesta que el plan de necesidades de capacitación es aquel que se elabora incluyendo los temas en los que los empleados necesitan instrucción para mejorar su desempeño y afirma que las etapas del proceso de necesidad de capacitación son las siguientes:

a) Análisis de las necesidades que comprende:

- Identificar las habilidades, conocimientos y actitudes específicas para el desempeño del trabajo con la finalidad de mejorar el rendimiento y la productividad.
- valorar a los participantes para asegurar que el programa se ajuste a sus niveles específicos de educación, experiencia y competencias, así como a sus actitudes y motivaciones personales.
- Establecer los objetivos de un programa formal de capacitación.

b) Diseño de la instrucción

- Reunir objetivos, métodos, recursos, descripción y secuencia del contenido, ejemplos ejercicios y actividades de la instrucción.
- Organizarlos en programa.
- Asegurarse de que todos los materiales como guías del instructor y cuadernos

del trabajo de los participantes se complementen entre sí, estén escritos con claridad y se combinen en una capacitación unificada que se oriente directamente a los objetivos de aprendizajes que se establecieron.

- Elaborar un programa formal de capacitación.
- c) Evaluación y seguimiento Evaluar el éxito del programa de acuerdo con:
- Reacción, documentar las reacciones inmediatas de los apéndices ante la capacitación.
 - Aprendizaje, usar tanto los recursos tanto para la retroalimentación como las pruebas previas y posteriores para medir lo que se aprendió en el proceso.
 - Comportamiento, una vez terminada la capacitación anotar las reacciones que tienen los supervisores ante el desempeño de las personas que se entrenan
 - Resultados, determinar el grado de mejoría en el desempeño laboral.

2.2.2.2. Tipos de Capacitación

Galván (2011) considera que los tipos de capacitación son muy variados y se clasifican con criterios diversos:

- a) **Por su Formalidad:** La capacitación informal que está relacionada con el conjunto de orientaciones o instrucciones que se dan en la operatividad de la empresa, por ejemplo un contador indica a un colaborador de esa área la utilización correcta de los archivos contables o enseña cómo llevar un registro de ventas o ingresos; en donde la capacitación formal es todo aquello que se programa de acuerdo a las necesidades de capacitación específica Pueden durar desde un día hasta varios meses, según el tipo de curso, seminario, taller, etc.

b) **Por su Naturaleza:** existe la capacitación de orientación que guía a nuevos colaboradores de la organización que se familiaricen con la empresa; la capacitación vestibular es un sistema simulado en el trabajo mismo; el entrenamiento de aprendices es un período formal de aprendizaje de un oficio y la capacitación de supervisores es la preparación dedicada al personal de supervisión para el logro de sus funciones gerenciales.

c) **Por su Nivel Ocupacional:** está conformada por la capacitación de operarios, la capacitación de obreros Calificados, la capacitación de supervisores, la capacitación de jefes de línea y la capacitación de gerentes.

d) **Capacitación para el trabajo:** dirigida al trabajador que va a desempeñar una nueva actividad, ya sea por ser de reciente ingreso o por haber sido promovido o reubicado dentro de la misma empresa. A su vez se divide en capacitación de pre ingreso, que se hace con fines de selección y busca brindar al nuevo personal los conocimientos, habilidades o destrezas que necesita para el desempeño de su puesto; la capacitación promocional busca otorgar al trabajador la oportunidad de alcanzar puestos de mayor nivel jerárquico.

I. HIPÓTESIS

Según Hernández, Fernández & Sampieri (2010) estos investigadores precisaron que las investigaciones descriptivas por naturaleza no llevan hipótesis, en razón que se trata de compilar las características de cada una de las variables tal igual como se encuentran. Es decir no se desnaturalizan en ningún caso.

De otra parte diferentes investigadores aportan la misma concepción respecto de las investigaciones descriptivas.

II. METODOLOGÍA

4.1. Diseño de la investigación

4.1.1.- La investigación fue de tipo descriptiva. Sampieri (1991) preciso que este tipo de investigación describe las características tal como las encuentra sin alterarlas.

4.1.2.- Seguidamente la investigación fue de nivel cuantitativo, emplea la recolección de datos con base en la medición numérica y el análisis estadístico, para establecer patrones de comportamiento y probar teorías. Arias (2012)

4.1.3.- Por otra parte la investigación fue de diseño No Experimental, porque las variables no son manipuladas por el investigador Según Palella & Martins (2010) el diseño no experimental se realiza sin manipular en forma deliberada las variables. Fue de corte transversal porque los datos se recopilaron en un período específico de tiempo en las MYPE de servicio rubro consultorios médicos de la Urbanización Clark (Piura).

4.2. Población y muestra

La unidad de análisis de la presente investigación está constituida por los 03 consultorios médicos, los que se encuentran ubicados en la Ciudad de Piura, Urb. Clark. Por lo tanto es una población finita, según Hernández citado en Castro (2003), expresa que "si la población (N) es menor a cincuenta (50) individuos, la población (N) es igual a la muestra (n)"

En estas unidades se analizarán las variables de rentabilidad y capacitación. Así para la variable rentabilidad se cuenta como fuente de información a los propietarios de dichos consultorios, mientras que para la variable capacitación

aparte de los propietarios se toma a las personas que laboran como trabajadores en cada consultorio, que totalizan dos por cada consultorio, y que responderán las preguntas derivadas a la variable capacitación y a las preguntas generales.

Las MYPE Consultadas son:

CUADRO 4.1: Ubicación, rubro y cantidad de trabajadores por consultorio

Consultorio	Ubicación	Rubro	Trabajadores
Dr. Arnaldo Morillas Justiniano	Av. Grau 1090	Traumatología - Ortopedista	02
Dr. José Eduardo Dávalos Álvarez	Av. Grau 1078	Medicina Interna	02
Dr. Luis Luna Merino	Pedro de León 200	Pediatría	02
TOTAL			06

Elaboration: investigadora

4.3.1. Muestra

Linares (2013) considera que cuando la población es menor de 50 individuos, se tiene que trabajar con toda la población, tipo censo. Así se cuenta con una población finita, donde las unidades muestrales están constituidas por el personal que labora en cada MYPE, siendo un total de 02 personas por consultorio.

4.3.2. Criterios de inclusión

Propietarios, personal y trabajadores de las MYPE del rubro consultorios médicos de la Urb. Clark de Piura año 2016 que tienen más de un año trabajando en la zona.

El cuestionario es aplicado en función de los objetivos específicos de la investigación y a la operacionalización de las variables en estudio.

4.3.3. Criterios de exclusion

Personas que no se encuentren en la capacidad de proporcionar información sobre las variables capacitación y rentabilidad.

4.4. Definición y operacionalización de las variables

CUADRO 4.2. Definición y operacionalización de las variables

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN

VARIABLE	DEFINICIÓN	DIMENSIONES	DEFINICIÓN OPERACIONAL	INDICADOR	PREGUNTAS	MEDICIÓN
RENTABILIDAD	Es un proceso sistemático y organizado, que comprende un conjunto de acciones para desarrollar planeación, estrategias y planes de mejora continua” (Hernández, 2010)	Tipos	La dimensión de tipos de rentabilidad se mide con sus indicadores económica y financiera	Económica	¿Cree que el financiamiento ha mejorado la rentabilidad de su empresa?	Nominal
					¿Cree que la capacitación mejora la rentabilidad de su empresa	Nominal
				Financiera	¿Cree ud. Que la rentabilidad de su empresa ha mejorado en los últimos dos años?	Nominal
					¿Cree ud. Que la rentabilidad de su empresa ha disminuido en los dos últimos años?	Nominal
		Niveles	La dimensión de niveles de rentabilidad se mide con sus indicadores activos y financiera	Activo	¿Cree que los costes de financiamiento de activos es bajo?	Nominal
					¿Los activos de los consultorios médicos general resultados beneficiosos?	Nominal
				Financiera	¿Considera que los consultorios médicos tienen capacidad para generar beneficios a los accionistas?	Nominal
					¿Considera que los consultorios médicos atienden sus actividades con sus finanzas?	Nominal
					¿Considera que los consultorios médicos atienden sus actividades con sus finanzas?	Nominal
					¿Considera que los consultorios médicos atienden sus actividades con sus finanzas?	Nominal
CAPACITACIÓN	Es un proceso organizado, planeado para mejorar las habilidades y actitudes del personal insertandolo al cambio continuo (Ibáñez, 2010)	Necesidades	La dimensión de necesidades de capacitación se mide con sus indicadores análisis, diseño, evaluación y seguimiento	Análisis	¿Ha tenido capacitación en los últimos dos años?	Nominal
				Diseño	¿Conoce si la empresa tiene un programa de capacitación?	Nominal
				Evaluación	¿Generalmente le supervisan su desempeño?	Nominal
				Seguimiento	¿Alguna vez le han comunicado que su trabajo lo realiza bien?	Nominal
		Tipos	La dimensión de tipos de capacitación se mide con sus indicadores formalidad, naturaleza, ocupacional y trabajo	Formalidad	¿Generalmente le dan instrucciones u orientaciones para el desarrollo de su trabajo?	Nominal
				Naturaleza	¿Por lo general le entrenan cuando realiza una tarea nueva?	Nominal
				Ocupacional	¿La empresa tiene supervisores que contribuyen en orientarle a hacer su trabajo?	Nominal
				Trabajo	¿Le capacitan cuando desarrolla actividad distinta a la que normalmente realiza?	Nominal
				¿Le capacitan cuando desarrolla actividad distinta a la que normalmente realiza?	Nominal	
				¿Le capacitan cuando desarrolla actividad distinta a la que normalmente realiza?	Nominal	

4.5. Técnicas e instrumentos

Técnicas

Para el recojo de la información se utilizó la técnica de la encuesta aplicada a los dueños y empleados de las MYPE seleccionadas en las dos variables de rentabilidad y capacitación.

Instrumentos

Para el recojo de la información se utilizó un cuestionario estructurado de 16 preguntas cerradas, de las cuales 08 son de rentabilidad y están dirigidas solo a los dueños de las MYPE, 08 son de capacitación y están dirigidas a todos los que laboran en las MYPE,

Plan de análisis

Los datos recopilados de la investigación con el instrumento del cuestionario validado con el método juicio del experto, dichos datos recopilados permitieron calcular las frecuencias y porcentajes empleándose la estadística descriptiva. Además, se empleó el programa Excel 2010, del Microsoft de Windows. Luego se realizó el análisis y la interpretación de los datos recopilados.

4.3.- MATRIZ DE CONSISTENCIA

Título	Problema	Objetivos	Hipótesis	Variable	Metodología
<p>Caracterización de la rentabilidad y la capacitación en las MYPE rubro Consultorios Médicos de la Urbanización Clark de Piura, año 2018</p>	<p>¿Qué características tiene la rentabilidad y la capacitación en las MYPE rubro Consultorios Médicos de la Urbanización Clark de Piura, año 2018?</p>	<p>Objetivo General Determinar las características que tiene la rentabilidad y la capacitación en las MYPE rubro Consultorios Médicos</p> <p>Objetivos Específicos:</p> <p>Identificar el tipo de rentabilidad que tienen las MYPE rubro Consultorios Médicos de la Urbe Clark año 2018.</p> <p>Determinar el nivel de rentabilidad en las MYPE rubro Consultorios Médicos de la Urbanización Clark de Piura, año 2018</p> <p>Determinar las necesidades de capacitación que tienen las MYPE rubro Consultorios Médicos de la Urbanización Clark de Piura, año 2018</p> <p>Determinar el tipo de capacitación que realizan las MYPE rubro Consultorios Médicos de la Urbanización Clark de Piura, año 2018</p>	<p>Debido a que la investigación es de nivel descriptivo según (Sabino, 1986) no Contiene hipótesis .</p>	<p>Rentabilidad y</p> <p>Capacitación</p>	<p>Tipo de Investigación:</p> <p>Descriptiva</p> <p>Nivel de Investigación: Cuantitativo</p> <p>Diseño: No Experimental, corte transversal</p> <p>Unidades de análisis: MYPE servicios, rubro consultorios médicos</p>

4.6. Principios éticos

Durante la ejecución de la presente investigación, se tendrá en respetará la veracidad de resultados por sobre todas las cosas. Así como el respeto por propiedad intelectual; por las convicciones políticas, religiosas y morales; por el medio ambiente y la biodiversidad; responsabilidad social, política, jurídica y ética; respeto a la privacidad. Se protegerá la identidad de los individuos que participan en el estudio. Además, se investigará con independencia de criterio, honestidad intelectual, imparcialidad, pluralismo y responsabilidad social, política, jurídica y ética.

III. RESULTADOS

5.1 Resultados

Variable: Rentabilidad

5.1.1. Respecto al objetivo específico o1 identificar los tipos de rentabilidad que tienen las MYPE rubro Consultorios Médicos de la Urb. Clark de Piura, año 2018.

Tabl+B3:D23a 1

El financiamiento mejora la rentabilidad		
CATEGORIA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	2	66%
NO	1	34%
TOTAL	3	100%

Fuente: encuesta realizada a los propietarios

Elaboración Investigadora

Tabla 2

La capacitación mejora la rentabilidad		
CATEGORIA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	2	66%
NO	1	34%
TOTAL	3	100%

Fuente: encuesta realizada a los propietarios

Elaboración Investigadora

Tabla 3

La rentabilidad financiera ha mejorado

CATEGORIA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	3	100%
NO	0	0%
TOTAL	3	100%

Fuente: encuesta realizada a los propietarios

Elaboración Investigadora

Tabla 4

La empresa ha disminuido la rentabilidad

CATEGORIA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	1	34%
NO	2	66%
TOTAL	3	100%

Fuente: encuesta realizada a los propietarios

Elaboración Investigadora

5.1.2. Respecto al objetivo específico o2 Determinar el nivel de rentabilidad que tienen las MYPE rubro Consultorios Médicos de la Urb. Clark de Piura, año 2018.

Tabla 5

Costes de financiamiento bajo

CATEGORIA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	1	34%
NO	2	66%
TOTAL	3	100%

Fuente: encuesta realizada a los propietarios

Elaboración Investigadora

Tabla 6

Resultados beneficiosos

CATEGORIA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	2	66%
NO	1	34%
TOTAL	3	100%

Fuente: encuesta realizada a los propietarios

Elaboración Investigadora

Tabla 7

Capacidad de generación de beneficios

CATEGORIA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	2	66%
NO	1	34%
TOTAL	3	100%

Fuente: encuesta realizada a los propietarios

Elaboración Investigadora

Tabla 8

Atención de actividades con fondos propios

CATEGORIA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	2	66%
NO	1	34%
TOTAL		100%

Fuente: encuesta realizada a los propietarios

Elaboración Investigadora

5.2 VARIABLE CAPACITACIÓN

5.2.1. Respecto al objetivo específico 03 sobre determinación de las necesidades de capacitación que tienen las MYPE rubro Consultorios Médicos de la Urb. Clark de Piura, año 2018.

Tabla 9

Ha recibido capacitación en los últimos años

CATEGORIA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	4	67%
NO	2	33%
TOTAL	6	100%

Fuente: encuesta realizada a los propietarios

Elaboración Investigadora

Tabla 10

Cronograma de capacitaciones

CATEGORIA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	1	17%
NO	5	83%
TOTAL	6	100%

Fuente: encuesta realizada a los propietarios

Elaboración Investigadora

Tabla 11

Supervisan su desempeño

CATEGORIA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	3	50%
NO	3	50%
TOTAL	6	100%

Fuente: encuesta realizada a los propietarios

Elaboración Investigadora

Tabla 12

Le han comunicado que su trabajo lo hace bien

CATEGORIA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	5	83%
NO	1	17%
TOTAL	6	100%

Fuente: encuesta realizada a los propietarios

Elaboración Investigadora

5.2.2. Respecto al objetivo específico 04 sobre determinación el tipo de capacitación que realizan las MYPE rubro Consultorios Médicos de la Urb. Clark de Piura, año 2018.

Tabla 13

Lo orientan para el desarrollo de su tarea

CATEGORIA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	4	67%
NO	2	33%
TOTAL		100%

Fuente: encuesta realizada a los propietarios

Elaboración Investigadora

Tabla 14

Lo entrenan cuando le asignan nuevas tareas

CATEGORIA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	4	67%
NO	2	33%
TOTAL		100%

Fuente: encuesta realizada a los propietarios

Elaboración Investigadora

Tabla 15

Los supervisores contribuyen en su trabajo

CATEGORIA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	1	17%
NO	5	83%
TOTAL	6	100%

Fuente: encuesta realizada a los propietarios

Elaboración Investigadora

Tabla 16

Lo capacitan para el desarrollo de actividades nuevas

CATEGORIA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	1	17%
NO	5	83%
TOTAL	6	100%

Fuente: encuesta realizada a los propietarios

Elaboración Investigadora

5.2. - Análisis de resultados:

5.2.1.- Respecto a la identificación de los tipos de rentabilidad que tienen las MYPE rubro consultorios médicos de la Urbanización Clark de Piura, año 2018 se tiene que:

Tabla 01 denominada El financiamiento mejora la rentabilidad, el 66% de todos los dueños encuestados respondieron que el financiamiento mejora la rentabilidad económica de los consultorios médicos. Un 34% dijeron que no.

Tabla 02 Denominada La capacitación mejora la rentabilidad, del total de encuestados de los gerentes el 100% de los encuestados respondieron que la capacitación si mejora la rentabilidad económica.

Tabla 03 Denominada La rentabilidad financiera ha mejorado, del total de empresarios encuestados, el 34% de los encuestados respondieron que si ha mejorado la rentabilidad financiera. Un 66% de los encuestados respondieron que la rentabilidad financiera no ha mejorado en los consultorios médicos de la Urb. Clark de Piura.

Tabla 04 Denominada La empresa ha disminuido la rentabilidad, del total de encuestados respondieron, el 100% de los gerentes encuestados respondieron que la rentabilidad financiera de su empresa no ha disminuido en los dos últimos años.

5.2.2.- Respecto a la determinación de los niveles de rentabilidad que tienen las MYPE rubro consultorios médicos de la Urbanización Clark de Piura, año 2018 se tiene que:

Tabla 05 Denominada: Costes de financiamiento bajos, del total de

encuestados el 66% creen que los niveles de los costes de financiamiento de activos son bajos. Un 34% dicen que los costes no son bajos.

Tabla 06 Denominada: Resultados beneficiosos, del total de encuestados el 34% respondieron que los niveles de los activos de los consultorios médicos si generan resultados beneficiosos. El 66% dijeron que los activos no generan resultados beneficiosos.

Tabla 07 Denominada: Capacidad de generación de beneficio, del total de encuestados el 66% respondieron que los consultorios médicos financieramente si tienen capacidad para generar beneficios a los accionistas. Un 34% dijeron que no tienen esa capacidad.

Tabla 08 Denominada: Atención de actividades con fondos propios, del total de encuestados el 100% respondieron que los consultorios médicos financieramente si atienden sus actividades con sus fondos propios.

5.2.3.- Respecto a la determinación de las necesidades de capacitación que tienen las MYPE rubro consultorios médicos de la Urbanización Clark de Piura, año 2018 se tiene que:

Tabla 09 Denominada: Ha recibido capacitación en los últimos años, del total de los trabajadores encuestados, el 67% respondieron que del análisis han determinado que si han tenido capacitación en los dos últimos años. El 33% dijeron que no han recibido capacitación en los dos últimos años.

Tabla 10 Denominada: Cronograma de capacitación, del total de trabajadores encuestados el 17% respondieron que si conocen que la empresa diseña un programa de capacitación. Un 83% respondieron que la empresa no diseña un programa de capacitación.

Tabla 11 Denominada: Supervisan su desempeño, del total de encuestados el 50% respondieron que la empresa si evalúa y supervisa el desempeño de los colaboradores y el otro 50% respondieron que no.

Tabla 12 Denominada: Le han comunicado que su trabajo lo hace bien, del total de encuestados el 83% respondió que en el seguimiento que realizan a las actividades si le han comunicado que su trabajo lo realiza bien. El 17% respondieron lo contrario.

5.2.4.- Respecto a la determinación el tipo de capacitación que realizan las MYPE rubro consultorios médicos de la Urbanización Clark de Piura, año 2018 se tiene que:

Tabla 13 Denominada: Lo orientan para el desarrollo de su tarea, del total de encuestados el 67% respondieron que en el marco de la formalidad generalmente le dan instrucciones para el desarrollo de su tarea. Un 33% dijeron que no.

Tabla 14 Denominada: Lo entrenan cuando le asignan nuevas tareas, del total de los encuestados el 67% respondieron que por naturaleza les entrenan cuando realizan una tarea nueva. El 33% respondió que no los entrenan.

Tabla 15 Denominada: Los supervisores contribuyen en su trabajo,

del total de trabajadores encuestados el 17% respondieron que en la parte ocupacional los supervisores si contribuyen orientando al trabajador a hacer su trabajo, Un 83 respondieron que no orientan a la gente a hacer su trabajo.

Tabla 16 Denominada: Lo capacitan para el desarrollo de actividades nuevas, del total de trabajadores encuestados el 17% respondieron que los supervisores si contribuyen a capacitar cuando desarrollan actividad distinta a la que normalmente hace, Un 83 respondieron que no capacitan al personal para realizar actividad nueva..

IV. CONCLUSIONES

Respecto a los tipos de rentabilidad que aplican las MYPEs se identificó que generalmente utilizan la rentabilidad financiera por la mejora que ha representado en los dos últimos años, además aplican el tipo de rentabilidad económica por que ayuda en el flujo del financiamiento y en la capacitación de del recurso humano ya que mejora la rentabilidad empresarial.

En lo que ha niveles de la rentabilidad aplican dos el nivel de los activos por que fortalecen la capacidad instalada de los equipos, y el nivel financiero porque genera capacidad en las diferentes actividades que desarrollan en los consultorios médicos.

Respecto a las necesidades de capacitación se determinó que efectúan seguimiento al personal en las tareas que realizan, y efectúan análisis de los contenidos que deben difundir en beneficio de los trabajadores.

En lo que respecta a los tipos de capacitación se determinó que optan por la formalidad de las orientaciones que contribuyen en el desarrollo de los trabajadores y por el entrenamiento de toda actividad que nueva.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Acuña, T. (2008-2009). *Caracterización del financiamiento y la capacitación y la rentabilidad de las MYPE del sector comercio-rubro de oficina del distrito de Chimbote, periodo 2008-2009*. Obtenido de <http://sigb.uladech.edu.pe/intranet-tmp/prog/es-ES/PDF/19342.pdf>.
- Adanaqué (2013). *Capacitación y la Rentabilidad en las MYPE servicio - rubro hospedaje de Piura*. Piura: Universidad Católica "Los Ángeles de Chimbote".
- Alva Gonzales, E. P. (2011). *América Latina Portal Europeo*. Obtenido de América Latina Portal Europeo: <http://www.red-redial.net/referencia-bibliografica-58205.html>
- Alama, D. I. (15 de Mayo de 2011). *La competitividad, investigación e innovación en las MYPE*. Perú. Obtenido de <http://udep.edu.pe/hoy/2011/MYPE-competitividad-investigacion-e-innovacion/>:<http://udep.edu.pe/hoy/2011/MYPE-competitividad-investigacion-e-innovacion/>
- Álvarez, J. (2004). *Rentabilidad Empresarial Propuesta Práctica de Análisis y evaluación*. Madrid: Universidad Autónoma de Madrid.
- Américas Puebla. *La capacitación y adiestramiento en México*: [citada 2014 Set. 15]. Disponible en: <http://www.juridicas.unam.mx/publica>

/librev/rev/revlads/ cont/5/art/art9.pdf.

Abolió, B., Meneses, A., & Roca, E. (2005.). Factores que limitan el crecimiento de las Micro y Pequeñas Empresas en el Perú (MYPES).

Banco Central de Reserva del Perú. (febrero de 2013). BCRP. Obtenido de BCRP: <http://www.bcrp.gob.pe/docs/Sucursales/Piura/2013/sintesis-piura-02-2013.pdf>

Bazán, J. (2014). La demanda de crédito en las MYPES industriales de la provincia de Leoncio Prado. Leoncio Prado, Huánuco, Perú. [2014 Set. 25]. Disponible desde: <http://www.monografias.com/trabajos42/credito-MYPES industriales/credito-mypes-industriales.shtml>

Benavides (2008) Capacitación, Conocimiento y Competitividad de las MIPES formales costarricenses

Bustamante, C. (2011). Fuentes de Financiamiento. Revista de Asesoría Especializada N° 723 - Segunda Quincena de Noviembre.

Cabrera; López y Ramírez (2011) La competitividad empresarial: un marco conceptual para su estudio. Documentos de Investigación N° 04. Universidad Central. Ediciones Fundación Universidad Central. Colombia.

Chacaltana, J. (2005). Capacitación laboral proporcionada por las empresas. [Citada 2014 Set. 25].

Disponible en :

<http://cies.org.pe/sites/default/files/investigaciones/por-que-las-empresas-no-invierten-mas-en-capacitacion-en-el-peru.pdf>

Chiavenato, I. (2010). Administración del personal (Quinta edición ed.).

Bogotá <http://www.itescam.edu.mx/principal/sylabus/fpdb/recos/r91760.PDF>

Choy, E. (2010). Competitividad de las Micro y Pequeñas Empresas (MYPES) ante el Tratado de Libre Comercio (TLC). Revista Quipucamayó, Vol. 17 N° 33 - UNMSM.

Diario Perú económico. (Noviembre de 2012).

Perúeconómico.com. Obtenido de

Perúeconómico.com:

<http://perueconomico.com/ediciones/74/articulos/1337>

Diccionario de Finanzas. (s.f.). Finanzas. Obtenido de Riesgo Financiero:

http://www.euroresidentes.com/empresa_empresas/diccionario_de_empresa_reza/finanzas/r/riesgo-financiero.htm

Dolan, S. (2004). La gestión de los recursos humanos.

Madrid. [http://www.buenastareas.com/ensayos/La-](http://www.buenastareas.com/ensayos/La-Capacitacion-De-Los-Recursos-Humanos/2840667.html)

[Capacitacion-De-Los- Recursos-Humanos/2840667.html](http://www.buenastareas.com/ensayos/La-Capacitacion-De-Los-Recursos-Humanos/2840667.html).

Enciclopedia Financiera. (s.f.). Enciclopedia Financiera. Obtenido de

Estructura de capital:

<http://www.encyclopediainanciera.com/finanzas->

corporativas/estructurade-capital.htm

Financiamiento pre inversión. (2011). [Citada 2014 Set. 25].

Financiamiento. Disponible en

<http://www.proinversion.gob.pe/RepositorioAPS/0/0/JER/>

HERRAM

IENTASPARMY PES/Capitulo4 (1).pdf.

Gaxiola, M. (2014). Detección de Necesidades de capacitación.

[Citada 2014 Set.. 20]. Disponible en:

<http://www.monografias.com/trabajos20/capacitación/capacitación.shtml>.

Gómez, G. (Octubre de 2000). GestioPolis.com. Obtenido de Enfoque

de gestión para el capital

financiero:

<http://www.gestiopolis.com/canales/financiera/articulos/no%201/capital-financiero.htm>

Gonzales, P. (2009). Seminario de Titulo-Las MYPEs un desafío Actual.

Obtenido de Recopilación de Antecedentes

Históricos.: <http://www.surpymes.cl/tesismypes.pdf>

González (2001) Como Diagnosticar Necesidades de Capacitación

Editorial Pacífico

Herrera, O. (2006). Propuesta de un programa de capacitación para el

Hotel Boutique La Quinta Luna, en Cholula, Puebla. Puebla: Tesis
Universidad de CENTRUM Católica.

Adanaqué William, 2015 Artículo publicado en el diario El Tiempo,
suplemento Semana, domingo 15 de mayo de
2011. Disponible en:
[http://udep.edu.pe/hoy/2011/MYPEs-competitividad-investigación-
e-innovación/](http://udep.edu.pe/hoy/2011/MYPEs-competitividad-investigación-e-innovación/)

Ivancevich.J. (1996). Gestión, Calidad Y Competitividad.
Madrid.

[http://www.buenastareas.com/materias/gesti%C3%B3n-calidad-
y competitividad/40](http://www.buenastareas.com/materias/gesti%C3%B3n-calidad-y-competitividad/40)

Medina (2008) "Incidencia del financiamiento y la capacitación en la
rentabilidad de

EF.gob.pe:[http://ofi.mef.gob.pe/appFD/Hoja/VisorDocs.aspx?file_na
me=2913_OPIMPPIURA_2013813_10418.pdf](http://ofi.mef.gob.pe/appFD/Hoja/VisorDocs.aspx?file_name=2913_OPIMPPIURA_2013813_10418.pdf)

Meléndez I. (2008). La globalización en el mundo financiero ayuda a
la rentabilidad [Monografía en internet]. Lambayeque:
Universidad Nacional Pedro Ruíz Gallo; 2008 [citada 2014
agosto 8].

Ministerio de Trabajo (02 de Julio de 2013). Nueva Ley MYPE 30056.
Disponible en:

<http://www.mintra.gob.pe/mostrarTemaSNIL.php?cod Tema=>

Navia, Silvia (2009) en su investigación denominada: “Empaque primario como estrategia de competitividad para las Pymes exportadoras de América Latina.

Payne, A. (1996). La Esencia de la Mercadotecnia de Servicios. México: Prentice Hall Iberoamericana, S.A.

Política, D. d. (2014). Rentabilidad. [Citada 2014 Ago. 15].

Disponible en: Portal Empresarial. (s.f.).

Obtenido de

<http://www.portalempresarialmadrid.org/dtcmportal/contenidos/contenidos.do?opcion=verContenido&categoria =296>

Porter, M. (2002). Ventaja competitiva. Barcelona: Alay Ediciones S.L.

Proaño Díaz, O. G. (2014). Proceso de selección y reclutamiento de personal en las microempresas y su incidencia en la rentabilidad financiera del Canton Babahoyo. Babahoyo - Ecuador: Universidad Técnica de Babahoyo.

Reyna, R. (2007). Incidencia del Financiamiento y la Capacitación en la Rentabilidad de las Micro y Pequeñas Empresas del Sector Comercio estaciones de servicios de combustibles del Distrito de Nuevo Chimbote. Robbins y Coulter (2005) Administración, Editorial Pearson,

Octava Edición, México, 2005, ISBN: 970-26-0555-5.

Rodríguez y Morales (2008) La CAPACITACIÓN en las

organizaciones modernas. Facultad de Contaduría y
Administración/Universidad Autónoma de Chihuahua

Sagastegui, M. (2010). Caracterización del financiamiento, la
capacitación y la rentabilidad de las MYPEs del sector comercio-
rubro pollerías del distrito de Chimbote,. Chimbote: Tesis
Universidad Católica los Ángeles de Chimbote.

Sánchez, J. (2002). Análisis de la rentabilidad de la empresa. [Citada
2014 S e t . 12]. Disponible en:
<http://ciberconta.unizar.es/leccion/anarenta/analisisR.pdf>

SUNAT. (2014). Texto Único Ordenado de la Ley de Promoción de la
Competitividad, Formalización y Desarrollo de la Micro y
Pequeña, Ley MYPE. DECRETO SUPREMO No
007-2008TR.

http://MYPE.sunat.gob.pe/index.php?option=com_content&view=category&layout=blog&id=6&Itemid=27

Sutton, C. (2001). Monografías.

Obtenido de Capacitación del Personal:

<http://www.monografias.com/trabajos16/capacitacion-personal/capacitacionpersonal.shtml>

ANEXOS

Evidencia turnitin

Acerca de esta página

Esta es la bandeja de entrada de ejercicios. Para ver un trabajo, haga clic en el título del trabajo. Para ver un Reporte de Similitud, seleccione el icono de Reporte de Similitud del trabajo en la columna de similitud. Un icono atenuado indicará que el Reporte de Similitud no se ha generado todavía.

1 ENTREGA

BANDEJA DE ENTRADA | ESTÁS VIENDO: TRABAJOS NUEVOS #

Entregar archivo Informe de calificación en línea | Editar la configuración del ejercicio | Correo electrónico sin remitentes

<input type="checkbox"/>	AUTOR	TÍTULO	SIMILITUD	NOTA	RESPUESTA	ARCHIVO	# VECES TRABAJADO	FECHA
<input type="checkbox"/>	Cunyarache Chinin ...	CUNYARACHE CHINININ	0% ■		+		987773939	05-ago.-2018
<input type="checkbox"/>	Paz Temoche Paz Temo...	PAZ TEMOCHE	0% ■		+		987787902	05-ago.-2018
<input type="checkbox"/>	Saavedra Mendoza Saa...	SAAVEDRA MENDOZA	0% ■		+		987785588	05-ago.-2018
<input type="checkbox"/>	Ayosa Chumacero Ajos...	AYOSA CHUMACERO	4% ■		+		987782885	05-ago.-2018
<input type="checkbox"/>	Mendoza Avila Mendoz...	MENDOZA AVILA	6% ■		+		987782319	05-ago.-2018
<input type="checkbox"/>	Jaramillo Valle Jara ...	JARAMILLO VALLE	7% ■		+		987775534	05-ago.-2018
<input type="checkbox"/>	Castro De Mújica Cas...	CASTRO DE MÚJICA	9% ■		+		987990169	05-ago.-2018
<input type="checkbox"/>	Medina Chunga Medina...	MEDINA CHUNGA	13% ■		+		987777570	05-ago.-2018
<input type="checkbox"/>	Montalban Ramos Mont...	MONTALBAN RAMOS	13% ■		+		987778544	05-ago.-2018
<input type="checkbox"/>	Minga Inga Minga Ing...	MINGA INGA	14% ■		+		987772891	05-ago.-2018
<input type="checkbox"/>	Gonzales Camón Gon...	GONZALES CARRIÓN	15% ■		+		987788294	05-ago.-2018
<input type="checkbox"/>	Valdiviezo Robledo V...	VALDIVIEZO ROBLEDO	17% ■		+		987788156	05-ago.-2018
<input type="checkbox"/>	Crisanto Yacola Cris...	CRISANTO YACILA	19% ■		+		987789508	05-ago.-2018
<input type="checkbox"/>	Valverde Juarez Valv...	Valverde Juarez	24% ■		+		987998282	05-ago.-2018
<input type="checkbox"/>	Delgado Nanquen Delg...	DELGADO NANQUEN	27% ■		+		987765965	05-ago.-2018
<input type="checkbox"/>	Campos Huaman4 Campo...	CAMPOS HUAMAN4	30% ■		+		990311790	15-ago.-2018
<input type="checkbox"/>	Gonzaga Gonzales Gon...	gonzaga gonzales	30% ■		+		991028226	18-ago.-2018



ENCUESTA:

UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES CHIMBOTE

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

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

**Cuestionario aplicado a los dueños o representantes legales de las MYPE del
ámbito de estudio.**

El presente cuestionario tiene por finalidad recoger información de las micro y pequeñas empresas para desarrollar el trabajo de investigación denominado **“Caracterización de la rentabilidad y la capacitación de las MYPE rubro consultorios médicos de la Urb. Clark de Piura año 2017”**

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

Encuestador (a):.....

Fecha:/...../.....

IV. PERCEPCIÓN DE LA RENTABILIDAD DE LAS MYPE:

1.- ¿Cree que el financiamiento ha mejorado la rentabilidad de su empresa?

Si (....) No (....)

2. Cree que la capacitación mejora la rentabilidad de su empresa:

3. Cree Ud. que la rentabilidad de su empresa ha mejorado en los 2 últimos años:

Si (....) No (....)

4.- Cree Ud. que la rentabilidad de su empresa ha disminuido en los 2 últimos años:

Si (....) No (....)

5.¿Cree que los costes de financiamiento de activos es bajo?

SI () NO ()

6.- ¿Los activos de los consultorios médicos generan resultados beneficiosos?

SI () NO ()

7.- ¿Considera que los consultorios médicos tienen capacidad para generar beneficios a los accionistas?

SI () NO()

8.- ¿Considera que los consultorios médicos atienden sus actividades con sus fondos?

SI() NO()

9.- ¿Ha tenido capacitación en los últimos dos años?

SI() NO()

10.-¿Conoce sí la empresa tiene un programa de capacitación?

SI () NO ()

11.- ¿Generalmente le supervisan su desempeño?

SI () NO ()

12.- ¿Alguna vez le han comunicado que su trabajo lo realiza bien

SI() NO ()

13.- ¿Generalmente le dan instrucciones u orientación para el desarrollo de su tarea?

SI () NO ()

14.- ¿Por lo general le entrenan cuando realizan una tarea nueva?

SI () NO ()

15.- ¿La empresa tiene supervisores que contribuyen en orientarle a hacer su trabajo?

SI () NO ()

16.- ¿Le capacitan cuando desarrolla actividad distinta a la que normalmente realiza?

SI () NO ()

PARA EMPLEADOS:

Encuesta \ Pregunta	Pregunta				
	1.1	1.2	1.3	1.4	1.5
1	23	2	7	1	b
2	21	2	7	1	c
3	22	2	7	1	b
4	23	2	7	1	c
5	21	2	7	1	c
6	22	2	7	1	b

Encuesta \ Pregunta	Pregunta					
	3.4	3.5	3.6	3.7	3.8	3.9
1	1	2	2	1	1	4
2	1	1	2	1	1	4
3	1	2	2	1	1	4
1	1	1	2	1	1	4
2	1	1	2	1	1	4
3	1	2	2	1	1	4
4	1	1	2	1	1	4
5	1	1	2	si	1	4
6	1	1	2	1	1	4