



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE**

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

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

**CARACTERIZACIÓN DE CALIDAD Y
CAPACITACIÓN DE MYPES EN COLEGIOS
PRIVADOS, TUMBES DEL DISTRITO DE
ZARUMILLA, 2016**

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

AUTORA

VILELA CRUZ, XYADIRA XYOMARA

ASESOR

SOSA ORELLANA, CRISTIHAN

TUMBES – PERÚ

2016

JURADO EVALUADOR

LIC. VICTOR HUGO VILELA VARGAS.
PRESIDENTE

LIC. VICTOR HELIO PATIÑO NIÑO.
SECRETARIO

LIC. MARITZA ZALIDETH CHUMACERO ANCAJIMA.
MIEMBRO

LIC. CRISTHIAN SOSA ORELLANA
ASESOR

AGRADECIMIENTO

Hoy celebro el fin de una etapa especial en mi vida, me despedido de grandes amigos y maestros, a quienes agradezco su acompañamiento durante todos estos años, que me permitieron el estar aquí, a punto de salir de la universidad.

Agradezco a Dios por protegerme durante todo mi camino y darme fuerzas para superar obstáculos y dificultades a lo largo de mi vida.

A Dios mi mamá y Papá, por la paciencia, dedicación y sacrificio en los inicios de mi carrera que me empujaron para salir adelante.

Gracias a todas las personas que ayudaron directa e indirectamente en la realización de este proyecto; en especial a mi director de Tesis Lic. Cristhian Sosa Orellana, por brindarme su apoyo durante toda la realización de mi tesis.

Autora:

Vilela Cruz, Xyadira

DEDICATORIA

Con todo mi cariño y amor para las personas que hicieron todo en la vida para que yo pudiera lograr mi sueños, por motivarme y darme la mano cuando sentía que el camino se terminaba, a ustedes por siempre mi corazón y agradecimiento.

Papá y mamá

Las Autora

RESUMEN

El presente trabajo de investigación lleva por título principal “CARACTERIZACIÓN DE CALIDAD Y CAPACITACIÓN DE MYPES EN COLEGIOS PRIVADOS, TUMBES DEL DISTRITO DE ZARUMILLA, 2016”, se estableció como objetivo principal determinar las características de la capacitación y la calidad en las MYPES que brindan el servicio educativo en el distrito de Zarumilla. Para esta investigación se empleó la metodología de tipo descriptiva ya que esto nos permite hacer un diagnóstico de las variables en estudio: independiente: Capacitación y dependiente: Calidad, el diseño de investigación es no experimental ya que se observan los fenómenos tal y como se dan el contexto natural, también será de corte transversal y el nivel es cuantitativo porque se evaluara de manera cuantitativa, empleando cuadros y gráficos, para ello se utilizó un instrumento fundamental como lo es la encuesta, que nos permitió obtener resultados de los puntos más resaltantes a evaluar. Se considera necesario que uno de los proyectos inmediatos que se debe realizar en las MYPES en estudio, es la implementación de cursos y/o programas de capacitación donde se detalle los procesos y pautas a seguir para efectuar de manera eficiente las actividades encomendadas a cada uno de los Docentes y Personal Administrativo para poder brindar un buen servicio a los clientes.

Palabras claves: Calidad, Capacitación, y MYPES.

La Autora

ABSTRACT

This research carried by main title "CHARACTERIZATION OF QUALITY AND TRAINING MYPES IN PRIVATE SCHOOLS, TUMBES DISTRICT ZARUMILLA, 2016", was established as main objective to determine the characteristics of training and quality in MSEs providing the educational services in the district of Zarumilla. For this research methodology descriptive was used as this allows us to make a diagnosis of the study variables: Independent: Training and dependent: Quality, design research is not experimental because the phenomena that are observed and as given the natural context, will also be cross-section and level is quantitative because it is evaluated quantitatively, using charts and graphs, for it a fundamental instrument such as the survey, which allowed us to obtain results of the highlights to be used evaluate. One of the immediate projects to be performed in MSEs study is the implementation of courses and / or training programs where processes and guidelines to follow to perform efficiently the activities entrusted detailing deemed necessary to each Teachers and administrative staff to provide good service to customers.

Keywords: Quality, Training, and MSBs.

Las Autora

CONTENIDO

Carátula	
Contra carátula	
Hoja de firma del jurado y asesor	ii
Hoja de agradecimiento y/o dedicatoria... ..	iii
Resumen.....	v
Abstract.....	vi
Tabla de contenido.....	vii
Índice de gráficos, tablas y cuadros.....	xi
I. INTRODUCCIÓN	1
II. REVISIÓN DE LITERATURA	
2.1 Antecedentes	
2.1.1 Internacional	8
2.1.2 Nacional	11
2.1.3 Local	12
2.2 Bases Teóricas	
2.2.1 Variable Independiente: Calidad	13
2.2.2 Variable Dependiente: Capacitación	37
III. METODOLOGÍA	
3.1 Tipo de la investigación	60
3.2 Nivel de la investigación.....	60
3.3 Diseño de la investigación	60
3.4 Población y muestra.....	61
3.5 Definición y Operacionalización de las variables.....	65
3.6 Técnicas e Instrumento de recolección de datos.....	67

3.7 Plan de Análisis.....	68
3.8 Matriz de Consistencia.....	70
3.9 Principios Éticos	71
IV. RESULTADOS	
4.1 Resultados	72
4.2 Análisis de resultados	86
V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	87
Aspectos complementarios... ..	88
Referencias bibliográficas... ..	94
Anexos... ..	97

INDICE DE TABLA

CALIDAD

TABLA N° 01: La empresa cuenta con equipos modernos. para un mejor desempeño	Pág. 72
TABLA N° 02: Las instalaciones físicas de la I.E son adecuadas, en relación a la tecnología en el proceso continuo organizativo.....	Pág. 73
TABLA N° 03 La I.E en el marco de sus objetivos, logra cumplir las metas para atención individualizada.....	Pág. 74
TABLA N° 04: La plana docente aplica técnicas de aprendizaje.....	Pág. 75
TABLA N° 05 Los empleados tienen conocimientos suficientes para responder a las exigencias de los clientes con equidad.....	Pág. 76
TABLA N° 06: Los docentes aplican estrategias para asegurar la comprensión del estudiante.....	Pág. 77
TABLA N° 07: Los docentes cuentan con material de calidad y la capacidad de reestructurar su planificación para responder a las necesidades de los estudiantes.....	Pág. 78
TABLA N° 08 El comportamiento de los recursos personales de la I.E transmite confianza a sus clientes.....	Pág. 79
TABLA N° 09: La plana administrativa cuenta con capacitación sobre Atención al Cliente.....	Pág. 80
TABLA N° 10: La plana docente y administrativa de la I.E. cuenta con vestimenta adecuada para brindar el servicio	Pág. 81

CAPACITACIÓN

TABLA N° 01: ¿se encuentra con un plan anual de capacitación?.....	Pág. 82
TABLA N° 02: ¿Se busca aliados estratégicos de acuerdo con los objetivos de la capacitación?.....	Pág. 83
TABLA N° 03: ¿La capacitación es diferenciada de acuerdo a las necesidades del área curricular?.....	Pág. 84
TABLA N° 04: ¿Se reconoce los esfuerzos de los docentes por capacitarse?.....	Pág. 85

INDICE DE FIGURAS

CALIDAD

FIGURA N° 01: La empresa cuenta con equipos modernos. para un mejor desempeño	Pág. 72
FIGURA N° 02 Las instalaciones físicas de la I.E son adecuadas, en relación a la tecnología en el proceso continuo organizativo.....	Pág. 73
FIGURA N° 03 La I.E en el marco de sus objetivos, logra cumplir las metas para atención individualizada.....	Pág. 74
FIGURA N° 04: La plana docente aplica técnicas de aprendizaje.....	Pág. 75
FIGURA N° 05: Los empleados tienen conocimientos suficientes para responder a las exigencias de los clientes con equidad.....	Pág. 76
FIGURA N° 06: Los docentes aplican estrategias para asegurar la comprensión del estudiante.....	Pág. 77
FIGURA N° 07: Los docentes cuentan con material de calidad y la capacidad de reestructurar su planificación para responder a las necesidades de los estudiantes.....	Pág. 78
FIGURA N° 08: El comportamiento de los recursos personales de la I.E transmite confianza a sus clientes.....	Pág. 79

FIGURA N° 09: La plana administrativa cuenta con capacitación sobre Atención al Cliente..... **Pág. 80**

FIGURA N° 10: La plana docente y administrativa de la I.E. cuenta con vestimenta adecuada para brindar el servicio..... **Pág. 81**

CAPACITACIÓN

FIGURA N° 01: ¿Se encuentra con un plan anual de capacitación?..... **Pág. 82**

FIGURA N° 02: ¿Se busca aliados estratégicos de acuerdo con los objetivos de la capacitación?..... **Pág. 83**

FIGURA N° 03: ¿La capacitación es diferenciada de acuerdo a las necesidades del área curricular?..... **Pág. 84**

FIGURA N° 04: ¿Se reconoce los esfuerzos de los docentes por capacitarse?..... **Pág. 85**

I. INTRODUCCIÓN

Según el Ministerio de la Producción en su edición de diciembre 2012 (Estadísticas de la Micro y Pequeña Empresa, MYPE 2011), muestran que la participación de las MYPEs en Tumbes el PBI ha sido el 0.5% y han representado el 9877 empresas y el 0.8% aproximadamente de la población económicamente activa, se aprecia que desde el inicio de los negocios de los empresarios y en el transcurrir de los años, las MYPEs perciben que la competencia los obliga a desarrollar estrategias que les permitan permanecer en el mercado. Estas están relacionadas con mejoras en la calidad del producto, estrategias de diferenciación, segmentación de mercado y políticas de precio, aspectos que constituyen los principales retos para su desarrollo. De otro lado, según algunos datos presentados por el Ministerio de Trabajo y Promoción Social, la informalidad en el sector de las micro y pequeñas empresas (MYPEs), representa el 81.4% del total de MYPEs, sumado a ello, está el hecho de que según datos del Comité de la Pequeña Industria de la Sociedad Nacional de Industria; en nuestro país, cada año se crean 300 mil pequeñas y microempresas (MYPEs), pero paralelamente a este hecho desaparecen 200 mil MYPEs al año; es decir existe un crecimiento del sector de 100 mil empresas aproximadamente. (MTPE 2011 Pag. 22)

A través de la Ley N° 30056, ley que modifica diversas leyes para facilitar la inversión, impulsar el desarrollo productivo y el crecimiento empresarial publicada el (MYPEs), representa el 81.4% del total de MYPEs,

sumado a ello, está el hecho de que según datos del Comité de la Pequeña Industria de la Sociedad Nacional de Industria; en nuestro país, cada año se crean 300 mil pequeñas y microempresas (MYPEs), pero paralelamente a este hecho desaparecen 200 mil MYPEs al año; es decir existe un crecimiento del sector de 100 mil empresas aproximadamente. (MTPE 2011 Pag. 22)

02 de julio de 2013, se han introducido importantes modificaciones en el régimen laboral especial de las micros y pequeñas empresas. Se ha eliminado el número máximo de trabajadores como elementos para categorizar a las empresas, quedando solo el volumen de ventas como criterio de categorización, además se ha creado un nuevo nivel de empresas:

- ✓ **Microempresas:** ventas anuales hasta el monto máximo de 150 UIT.
- ✓ **Pequeñas Empresas:** ventas anuales superiores a 150 UIT y hasta el monto máximo de 1700 UIT.

Dentro del desarrollo productivo y el desarrollo empresarial dentro de las MYPEs, los trabajadores que se encuentren bajo la ley N° 28015, Ley de Promoción y Formalización de la micro y pequeña empresa, hasta el 30 de septiembre de 2008, se mantienen bajo dicho régimen, hasta el 4 de julio de 2016; con fecha posterior, ingresarán al régimen general laboral de la actividad privada. Su acogimiento del régimen laboral regulado en el decreto legislativo N° 1086, permanecerá al régimen especial de la microempresa sin límite temporal actualmente la labor que llevan a cabo las Micro y Pequeñas Empresas (MYPES)

es de indiscutible relevancia, no solo teniendo en cuenta su contribución a la generación de empleo, sino también considerando su participación en el desarrollo socioeconómico de las zonas en donde se ubican.

Okpara y Wynn (2007) afirman que los pequeños negocios son considerados como la fuerza impulsora del crecimiento económico, la generación de empleo y la reducción de la pobreza en los países en desarrollo. En términos económicos, cuando un empresario de la micro o pequeña empresa crece, genera más empleo, porque demanda mayor mano de obra. Además, sus ventas se incrementan, y logra con esto mayores beneficios, lo cual contribuye, en mayor medida, a la formación del producto bruto interno.

En Perú, las estadísticas de la Dirección Nacional del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo (MTPE), referidas a las micro y pequeñas empresas, muestran que la participación de las MYPE en el PBI ha sido del 42% y han representado el 98% del total de empresas en el Perú (MTPE, 2007) y el 80.96% de la población económicamente activa (MTPE, 2005).

Según Siliceo Aguilar Alfonso público su libro titulado “Capacitación y desarrollo de personal” en la editorial Limusa 4º edición 2004 nos da a conocer que es de gran importancia el llevar a cabo la capacitación en toda empresa para efecto y beneficio de las mismas y personal que ahí labora. Quizá algunas organizaciones lo tomen o vean como un gasto innecesario para ellos, por los gastos que se generan para y durante el proceso de capacitación, en cambio otras si notan que es necesario y beneficioso para todos el que se lleve a cabo ya que

genera mayor productividad. El mundo laboral cambia constantemente en cuanto a implantación de nuevas tecnologías, a las competencias que surgen conforme al crecimiento de nuevas empresas ya sea se dediquen al mismo o distinto rubro. Esta capacitación debe ser sin importar nivel jerárquico dentro de la empresa y acorde al puesto ya sea desde el gerente, subordinados y operativos, demás empleados o colaboradores. Primeramente para que se lleve a cabo una capacitación de personal en las empresas, es necesario realizar una detección de necesidades de capacitación al puesto a capacitar detectando los problemas actuales y desafíos que deberá enfrentar en un futuro. Una vez teniendo esta información se dará pie a realizar el programa de capacitación que incluyen los temas y actividades a realizar durante el proceso así como la utilización de técnicas de enseñanza-aprendizaje y apoyos didácticos. Por último llevar a cabo la evaluación y seguimiento de la capacitación. En la actualidad la situación de la capacitación en las MYPEs de Tumbes, es preocupante, dado el poco el interés que muestran. La capacitación no se debe dar por cumplir con disposiciones legales, por estar de moda, por pretender obtener alguna certificación, o simplemente por dar capacitación y aparentar que se llevan a cabo programas de formación a los empleados, sin tener la certeza de que realmente sea efectiva dicha capacitación. (Julio, A. 2008).

El rubro educación es uno de los que más ha crecido en los últimos años en Zarumilla, llegando a identificarse cuatro instituciones educativas privadas que ofertan sus servicios en el nivel inicial, primaria y secundario, para lo cual

solo e establecido trabajar con los del nivel secundario de las cuatro instituciones educativas privadas del departamento de Tumbes, Distrito de Zarumilla. La población está constituida por los 52 profesores y 22 administrativos de MYPES en colegios privados, Tumbes del Distrito de Zarumilla 2016, de los cuales se ha elegido a 34 como muestra para los profesores y 18 para los administrativos de MYPES en colegios privados, Tumbes del Distrito de Zarumilla 2016, en las cuales es importante reconocer el nivel de capacitación que han alcanzado los docentes y la Calidad que han logrado cada una de las instituciones educativas. Por este motivo, el siguiente enunciado quedó redactado en la siguiente pregunta: ¿Cuáles son las características de la calidad y Capacitación de MYPES en Colegios privados, Tumbes del distrito de Zarumilla,2016?, para dar respuesta al problema, se ha planteado el siguiente **objetivo general**: Determinar las características de la calidad y capacitación de MYPES en Colegios privados, Tumbes del distrito de Zarumilla,2016; para poder conseguir el objetivo general, se ha planteado los siguientes **objetivos específicos**: **Determinar** las características de los estándares de calidad de aprendizaje de MYPES en colegios privados, Tumbes del Distrito de Zarumilla 2016, **Conocer** las características de los recursos personales, Organizativos y materiales de la calidad en MYPES en colegios privados, Tumbes del Distrito de Zarumilla, 2016, **Describir** las características de los niveles de capacitación en MYPES en colegios privados, Tumbes del Distrito de Zarumilla, 2016.La investigación de las unidades del rubro de educación básica regular de nivel secundario, se justifica de manera práctica, por las implicancias que nos permiten acudir a resolver temas de

carácter educativo, con miras a la mejora para un futuro cambiante en el estudiante. De la misma manera la presente investigación se justifica por qué en la complejidad de la información que se acopia permite ampliar el conocimiento sobre técnicas, métodos y herramientas para la enseñanza del educando.

Por otro lado se determina que se justifica metodológicamente, porque ayuda a crear un nuevo instrumento para la recolección o análisis. En la presente Investigación, se procede a definir POR QUÉ y PARA QUÉ o lo QUE SE BUSCA y PARA QUÉ, se desarrolla el tema de estudio considerado. Además de ello, debe formularse y responderse las interrogantes mediante la aplicación de medios matemáticos y estadísticos que permiten conocer los resultados y la viabilidad del instrumento para conocer las características de las variables objeto de estudio.

La investigación planteada es de nivel cuantitativo, de tipo descriptivo (Hernández, Fernández, Baptista 2006), Para el desarrollo de la investigación se ha utilizado el diseño no experimental. De corte No experimental porque la investigación se realiza sin manipular deliberadamente la variable, transaccional porque se recolectaron los datos en un sólo momento y en un tiempo único (Hernández, Fernández, Baptista 2006) y descriptivo porque se buscó identificar y describir las características de las variables: calidad y capacitación.

En la presente investigación, las unidades de estudio se delimitan, las variables como: CALIDAD y CAPACITACIÓN; siendo la zona de ubicación en

el Distrito de Zarumilla, Provincia y Departamento de Tumbes, las unidades de investigación son cuatro Mypes de educación secundaria, correspondientes a Instituciones Educativas Privadas.

Autora:

Vilela Cruz, Xyadira

II. REVISIÓN DE LITERATURA.

2.1. Antecedentes.

2.1.1 Internacional

En la actualidad las investigaciones han tomado un nuevo rumbo; por lo cual se considera pertinente mencionar estudios que han abordado la variable que se ha planteado en la presente investigación.

Nava Marbelis, (2003), realizó su trabajo de investigación denominado "Un modelo de gestión de la calidad para empresas de servicios de la industria petrolera en el área de cementación de pozos". La investigación es de tipo aplicada, transversal, el método de la investigación es descriptivo de campo, según el diseño de la investigación es de tipo no experimental y por su dimensión temporal es una investigación no experimental transeccional descriptiva. Se analizó una muestra de 30 empleados pertenecientes a la línea de cementación de pozos de la empresa Tucker Energy Services de Venezuela S.A. Se analizaron los resultados obtenidos por cada variable y éstos fueron tabulados y graficados, indicando que la empresa posee un sistema de calidad que necesita ser mejorado para cumplir con los requerimientos de la norma ISO 9001:2000. Por tal motivo se diseñó un modelo de gestión de la calidad que cumpla con éstos requisitos, con un enfoque sistémico, que tiene 4 macro procesos básicos, éstos son Compromiso de la dirección, gestión de los recursos, procesos para la realización del servicio y la medición, análisis y

mejora. Conteniendo cada uno de ellos una serie de procesos necesarios para que el modelo garantice la satisfacción de los requisitos del cliente.

Este diseño de modelo de gestión de calidad es de utilidad como antecedente para apoyar los resultados del presente trabajo de investigación.

Gutierrez P., Jose, (2003), realizó un trabajo de investigación llamado “Diseño de un sistema de la calidad en su fase conceptual para la empresa consultora siguiendo el enfoque de la norma Convenin Iso 9001:2000, base de referencia Iso 9004-2”. Esta investigación tuvo como propósito diseñar un sistema de la calidad, para la Empresa SQE CONSULTORES, siguiendo el enfoque de la Norma COVENIN ISO 9001: 2000, base de referencia la ISO 9004 -2. La tesis hizo su basamento teórico en autores como como Juran (1990), Berlinches (1998), Horovitz (1991), Rosander (1992), Albrecht y Bradford (1998), entre otros.

La metodología empleada fue de tipo, aplicada, descriptiva, de campo, transversal con un diseño no experimental. La población estuvo constituida por el gerente general de la empresa, diez clientes internos de la misma organización, así como cincuenta empresas, las cuales constituyen sus clientes externos. Como instrumentos de recolección de datos se utilizaron una entrevista conformada por treinta y un ítems abiertos dirigidos a la gerencia, un cuestionario de veintiséis ítems cerrados dirigidos a los clientes internos y un cuestionario de once ítems cerrados dirigidos a los clientes externos. Todos

los instrumentos fueron validados por cinco expertos en calidad, en tanto, los cuestionarios fueron sometidos a una prueba piloto de la cual se obtuvo un coeficiente de confiabilidad de 0,90 para ambos instrumentos, utilizando el método de estabilidad.

Carrasquero Gienny,(2000) realizó una investigación titulada “Auditoría Interna de Calidad para las empresas contratistas petroleras del sector fluido basada en la Norma de Sistemas de la Calidad ISO 9001:2000”.

Según el estudio desarrollado por Carolina Sutton en la universidad de Belgrano, (Argentina) (2007), para obtener su grado de Lic. En Ciencias Administrativas y Recurso humano que lleva por título “Capacitación de Personal para el desarrollo de las MYPEs”, el objetivo de este trabajo fue realizar una investigación que permitiera distinguir y precisar la eficiencia y eficacia, los beneficios, logros alcanzados y la importancia de la función de la educación que imparten las organizaciones a su personal, conocida como “capacitación”, enfocándose particularmente en el personal que interactúa con los clientes de una empresa. Asimismo, se pretendió medir la influencia de esta actividad dentro de las organizaciones. Para ello se realizó un estudio descriptivo del proceso de capacitación en las empresas y se investigó en qué consiste la capacitación, cómo se manifiesta, qué características tiene, dónde se manifiesta, y todo aquello relacionado con la misma. Permitió comprender que día a día las empresas verifican que los recursos humanos son el activo

más importante y la base cierta de la ventaja competitiva en un plan de desarrollo estratégico, por lo tanto, urge que el personal siempre se encuentre capacitado.

2.1.2 Nacional

Tesis de Benítez y Ramos (2000): Nivel de satisfacción con respecto a la calidad del servicio que brinda la empresa de transportes Ave Fénix SAC en los clientes del servicio Trujillo – Chiclayo, de la Universidad Privada Antenor Orrego, llega a las siguientes conclusiones: Los clientes de la empresa de transportes Ave Fénix SAC se encuentran satisfechos con el servicio que reciben en la ruta Trujillo Chiclayo, calificándolo como bueno. • Con respecto a la confiabilidad, su opinión es favorable por la puntualidad de las salidas y llegadas de los buses y la frecuencia de la utilización del servicio de la empresa. • La percepción sobre la capacidad de respuesta de la empresa de Transportes Ave Fénix SAC, es favorable, lo que se ve determinado por la rapidez en la atención de venta de pasajes y en la entrega de equipajes

Según Quispe López, Y (2012). En su trabajo de investigación para optar el grado de Lic. Administración denominado: “Caracterización de la capacitación y la competitividad de la microempresa en el sector de Santa Cruz distrito de Paracas en el 2012”; tuvo como objetivo determinar la Influencia de la competitividad en la capacitación de la microempresa en el

sector de Santa Cruz distrito de Paracas en el 2012; Respecto al tipo de investigación a utilizar se eligió la investigación cuantitativa porque se utilizó métodos estadísticos para llegar al objetivo; además Se eligió la investigación no experimental transversal porque se va investigó en un tiempo determinado; Se eligió el nivel explicativo porque se explica el fenómeno del problema donde se llega al conocimiento de las causas y así poder establecer las relaciones causa-efecto; respecto a la muestra se evaluó las microempresas en el sector santa cruz que compone de 20 muestras, de ellos 16 mujeres y 4 hombres trabajadores que laboran en dichas microempresas; se eligió aleatoriamente de forma probabilística para determinar dichos resultados. Llegando a las siguientes conclusiones:

Muchos de los colaboradores de las microempresas se sienten satisfechos por pertenecer en ellos, aunque solo un mínimo de personas no están de acuerdo; y esto se debe a que no se sienten cómodos ya que existe una falta de comunicación entre los empleadores y sus colaboradores.

2.1.3 Local.

En su tesis de investigación realizada por Edison Ortiz C. (2013) para optar el grado de Licenciado en Administración titulada “Plan de capacitación para mejorar el desempeño de los trabajadores operativos del gimnasio Feijóo de la ciudad de Tumbes” en la Universidad Nacional de Tumbes, en el cual concluyeron lo siguiente: Al analizar los principales beneficios de la

implementación del plan de capacitación concluimos en que no solo impactan en el ámbito económico, al mejorar la satisfacción del cliente con el desempeño de los trabajadores y fidelizarlos con la empresa, sino que también tienen impacto en el desarrollo personal de cada trabajador quienes notan la diferencia en sus capacidades para afrontar diversos problemas, para ejecutar su trabajo y relacionarse con los clientes.

22 Bases Teóricas.

2.2.1 Variable Independiente: CALIDAD:

Es el conjunto de actividades de la función empresaria que determina la política de la calidad, los objetivos y las responsabilidades y las implementa por medios tales como la planificación de la calidad, el control de la calidad, el aseguramiento de la calidad y el mejoramiento de la calidad, en el marco del sistema de la calidad. Son las actividades que establecen los objetivos y los requisitos para la calidad así como los requisitos para la aplicación de los elementos del sistema de la calidad. Esto abarca: **A). Planificación del Producto:** identificación, clasificación y ponderación de las características relativas a la calidad así como el establecimiento de los objetivos, de los requisitos para la calidad y de las restricciones. **B). Planificación Administrativa y Operativa:** preparación de la aplicación del sistema de la calidad, incluyendo la organización y la planificación. **C). Preparación de**

planes de la calidad y el establecimiento de disposiciones para el mejoramiento de la calidad.

El modelo de imagen de Grönroos (1983, 1994), plantea que la calidad de servicio es el resultado de integrar la calidad total en tres tipos de dimensiones: calidad técnica (qué se da), calidad funcional (cómo se da) e imagen corporativa; en las que quedarán incluidos los atributos que pueden influir o condicionar la percepción que un sujeto tiene de un objeto, sea producto o servicio, siendo la imagen un elemento básico para medir la calidad percibida. Relaciona la calidad con la imagen corporativa, de allí que la imagen sea un elemento básico para medir la calidad percibida. El modelo propuesto por Grönroos (1988) define y explica la calidad de servicio a la vez que asocia su gestión con las actividades propias del marketing y la relación de intercambio con un mercado de consumidores.

Grönroos (1988) indica que la calidad total percibida se produce cuando la calidad experimentada satisface la calidad esperada; o cuando lo recibido y lo experimentado se corresponde con las expectativas generadas alrededor del servicio en cuestión (Pascual, 2004). En resumen, el cliente está influido por el resultado del servicio, pero también por la forma en que lo recibe y la imagen corporativa. Todo ello estudia transversalmente las diferencias entre servicio esperado y percepción del servicio (Duque, 2005). El modelo planteado por Grönroos toma elementos de un trabajo previo no publicado de Eiglier y

Langeard en 1976. Define y explica la calidad del servicio percibida a través de las experiencias evaluadas a través de las dimensiones de la calidad. Paralelamente conecta las experiencias con las actividades del marketing tradicional esbozando la calidad.

Modelo de Calidad de Grönroos (1988)

El punto principal de este modelo está constituido por el concepto de servicio. Éste constituye las intenciones básicas de la organización que lo presta, es la base sobre la que se apoya el diseño y desarrollo de la oferta en sí. Cuando centramos la atención en el desarrollo del paquete básico de servicios, encontramos tres tipos de servicio. El primero es el servicio esencial que se refiere y representa la razón de ser de la organización que lo presta. El segundo se refiere a los servicios que facilitan el uso del servicio esencial. Mientras que los terceros, los servicios de apoyo, son de carácter auxiliar y su principal utilidad se hace patente a la hora de aumentar el valor y diferenciar el servicio de los principales competidores que actúan en el mismo mercado.

En lo referente a la oferta de servicios incrementada, el autor destaca tres elementos básicos que combinados conforman dicha oferta. En primer lugar se encuentra la accesibilidad que está relacionada con la localización y diseño del establecimiento, el número de empleados, su preparación, el horario de atención al público, etc.

Oferta de servicios incrementada (Grönroos, 1994). El último elemento fundamental del modelo es el que se ha identificado como gestión de la imagen y de la comunicación. Es importante destacar que a partir de este modelo se establece que la comunicación de marketing influye tanto en las expectativas, pero también ejercen un efecto directo sobre las percepciones de ejecución del servicio.

Teoría de Crosby

El lema de Crosby es "conformidad con las necesidades y la Calidad es libre". Crosby desarrolló lo que él llamó los cinco absolutos de la calidad. Estos son: Conformidad con las necesidades.

- No existe otra cosa como un problema de calidad.
- No existe otra cosa como la economía de la calidad. Es siempre más hacer bien el trabajo a la primera vez.
- La única medida de actuación es el costo de calidad.
- La única actuación estándar es la de cero defectos.
- La filosofía fundamental de fondo de estos absolutos es una mentalidad de conformidad, y queda interrumpida si el diseño del producto o servicio es incorrecto o no sirve con eficacia las necesidades cliente. Ya que el lenguaje de la dirección es sobre todo el dinero, tiene sentido poner los de no conformidad en estos términos. Ilustra claramente el efecto de la no conformidad y enfoca la atención en temas de prevención.

Ésta es la tesis básica de Crosby detrás del lema de la calidad es libre. el plan de calidad de catorce puntos de Crosby, trata sobre todo temas de aplicación. Los catorce pasos de Crosby son:

- **Compromiso de la dirección.** Fija que la postura de la dirección sobre la calidad y el desarrollo de una política de calidad podrían hacer que la dirección se la tomase en serio.
- **Equipo de mejora de Calidad.** Crosby sugiere que todos los miembros, excepto el presidente, lo sean a tiempo parcial, debido al compromiso horario. Se podría decir que el equipo de mejoramiento de la calidad (EMC), como el resto de la organización, está mentalmente armonizado con la calidad las 24 horas del día. También indica que las responsabilidades de los miembros del equipo, que incluyen:
 - a) Desarrollar y accionar los programas de mejora de la calidad.
 - b) Representar enteramente sus departamentos en el equipo.
 - c) Coordinar y ejecutar las decisiones sobre la calidad, tomadas por el equipo que afecten a sus departamentos.
 - d) Contribuir creativamente al programa de calidad.

Medida de la calidad. De acuerdo con Crosby eso significa generar datos sobre disconformidades corrientes y potenciales, y desarrollar las acciones correctoras adecuadas. Los datos de medición deben ser corrientes y preferiblemente on line. el uso de la mayoría de la información actualizada

asegurará decisiones efectivas sobre la calidad. Para salvar los rechazos de los diferentes procesos, fabricación o servicios, Crosby sugiere tres cosas: reconocimiento de los problemas, medición del estado actual y desarrollo de un programa de calidad para reducir los rechazos.

El costo de la Calidad. Crosby indica que el coste de la calidad incluye chatarra, repetir un trabajo, garantía, labores de inspección, y control de calidad, diseño y/o cambios en la ingeniería, y auditorías. Sugiere que el coste de la calidad es "un catalizador que brinda al equipo de mejora de la calidad una conciencia plena de lo que está ocurriendo" (Crosby, 1979).

Conciencia de la calidad. Ofrecer el tipo de apoyo necesario para aumentar el nivel de preocupación e interés por la calidad en todo el personal para que comprenda, reconozca y apoye las razones de un programa de calidad. Crosby afirma que es necesario llevar la conciencia para elevar, para conformar con las necesidades del proceso para su aceptación y prepararlos para un programa cero defectos.

El programa de concienciación consiste en dos importantes actividades: reuniones regulares orientadas a la calidad y la comunicación sobre el progreso y extensión del programa e iniciativas relacionadas.

La conciencia de la calidad debe tender a ser baja de tono pero con una constante atención.

❖ **Acción correctora.** Crosby afirma que existe la necesidad de desarrollar métodos sistemáticos para resolver los problemas antes expuestos. Esto, sugiere él, debe ser llevado a cabo a través de cuatro niveles de constante actividad: reuniones diarias, semanales y mensuales y equipos encargados que trabajen y se reúnan diariamente hasta que el problema esté resuelto.

❖ **Planificación Cero Defectos (CD).** Para Crosby (1979) los puntos principales de la planeación CD son:

- a. Desarrollar y accionar los programas de mejora de la calidad
- b. Presentar enteramente sus departamentos en el equipo.
- c. Coordinar y ejecutar las decisiones sobre la calidad, tomadas por el equipo que afecte a sus departamentos.
- d. Contribuir creativamente al programa de calidad.

Formación del supervisor. Crosby sugiere que es necesario para poder asegurar que los supervisores son capaces de llevar a cabo las tareas y responsabilidades del programa de mejora de calidad. Indica que la formación del supervisor está dividida en tres partes:

- e. Formación del supervisor que cubra las técnicas de medición de la calidad, coste de las implicaciones de la calidad, métodos de acciones correctivas y la acción concientizadora de la calidad.
- f. Resumen del programa cero defectos.
- g. Hacerlo otra vez.

El día CD. Significa hacer en un día determinado, una conexión visible entre la retórica de la calidad y las promesas hechas los meses pasados y el futuro compromiso y comprensión de todos los involucrados, desde ese momento en adelante.

El punto esencial es que la dirección se comprometa públicamente con la calidad y que los trabajadores lo hagan también.

❖ **Establecer un objetivo.** Es una necesidad que crea motivación y el impulso para triunfar, pero necesita todo el apoyo de la dirección para desarrollar el sistema adecuado para que la calidad y los objetivos encuentren de una forma eficaz. **Eliminación de la causa del terror.** Éste es un método sistemático de asegurar que el empleado puede comunicar a la dirección los problemas de calidad que les afectan cuando hacen su trabajo. Crosby anota que cada una de las respuestas debe tomarse con seriedad.

Los problemas pueden ser muy simples o muy complejos; pero ambos tipos necesitan el compromiso de la dirección.

- **Reconocimiento.** De acuerdo con Crosby, la gente no sólo trabaja por dinero. En consecuencia, Crosby determina que en el entorno de la calidad, existen otras formas más apropiadas de reconocimiento.

- **Consejo de la Calidad.** Crosby (1979) dice que sirven para "reunir regularmente a los profesionales de la calidad para una comunicación planificada". Esto está muy bien si por profesionales de la calidad se refiere a toda la gente que trabaja para la calidad, pero si se refiere solamente a individuos formados profesionalmente, entonces es engañoso. El consejo de la calidad es una parte muy importante del desarrollo de la calidad en una organización y debe contener una balanza de profesionales y personas trabajando en el corazón de la calidad: la planta.

- **Repítalo.** Enfatiza que la calidad es una mejora continua. Estos para ayudar al desarrollo de un programa sobre calidad.

La aproximación de Crosby es, por lo tanto, una gestión de calidad de arriba hacia abajo, con educación en calidad para todo el personal, con independencia de su posición en su compañía.

- **Calidad del servicio**

Para entender el concepto de calidad de servicio se deben conocer primero los conceptos de calidad, servicio y cliente por separado. se define calidad como la totalidad de funciones, características o comportamientos de un bien o servicio. No hay calidad que se pueda medir por su apreciación o el análisis de las partes constitutivas de un servicio recibido. Por tanto, la clasificación se hace con carácter integral, es decir, evaluando todas las características, funciones o comportamientos.

La calidad debe entenderse como un proceso o modo de hacer, de satisfacer al cliente, de disfrutar con el trabajo y ofrecer lo mejor de uno mismo. Además, consiste en reducir costos inútiles, en evitar fallas y en ser más eficaz, eficiente y productivo.

Para Pérez (2006), la calidad es sinónimo de eficacia y eficiencia en la asimilación de unos contenidos arbitrariamente seleccionados; es la adquisición de una serie de destrezas, orientadas a la obtención de resultados académicos. Todo ello acompañado de un criterio economicista en la gestión de las instituciones educativas. Sostiene que, no obstante, existen otras formas de entender la calidad educativa. Para este autor, la calidad es básicamente una cuestión de justicia social, que consiste en que las instituciones públicas ofrezcan un periodo largo de oportunidades para el alumno y la configuración de una estructura educativa que lo posibilite. La educación ha de convertirse en una prioridad presupuestaria, regida por un principio de equidad, que nos aproxime a igualar las diferencias sociales de origen.

Se entiende por servicio a cualquier actividad o beneficio que una parte ofrece a otra; son esencialmente intangibles y no dan lugar a la propiedad de ninguna cosa. En otras palabras, el servicio es una actividad realizada para brindar un beneficio o satisfacer una necesidad. Su producción puede estar vinculada o no con un producto físico.

Profundizando en el tema servicios se observa que poseen las siguientes características:

- **Intangibilidad:** los servicios no se pueden ver, sentir ni oler antes de comprarlos;
- **Inseparabilidad:** la creación de un servicio puede tener lugar mientras se consume, examen de la vista, un viaje, un masaje, un corte de cabello, entre otros;
- **Variabilidad:** la calidad de los servicios depende de quienes los proporcionan, así como de cuándo, en dónde y cómo se proporcionan; Carácter perecedero: los servicios no se pueden almacenar para su venta o su utilización posterior; y Ausencia de propiedad: los compradores de un servicio adquieren un derecho, pero no la propiedad del soporte tangible del servicio, es decir, el consumidor paga por un servicio más no por la propiedad.

Se puede clasificar a los servicios en los siguientes tipos: servicios genéricos: son los que la mayoría de los consumidores necesitan, como ser: alimentos, ropa y la vivienda, descanso, limpieza, transporte, entrenamiento o asesoramiento; servicios básicos: servicios mínimos que buscan los consumidores, un ejemplo puede ser cuando una persona solicita el servicio médico a domicilio; servicios aumentados: son servicios adicionales que se le da al consumidor; servicios globales: se le llama a la oferta conjunta de servicios; y servicios potenciales: son los que los consumidores imaginan que

podrán encontrar dentro del mercado. Por último, para poder definir el concepto de calidad de servicio se deberá destacar la importancia del cliente (persona con necesidades y preocupaciones, que no siempre tiene la razón, pero que siempre tiene que estar en primer lugar en la visión del negocio). Tomando en cuenta estos tres conceptos ahora sí se pueden definir la calidad de servicio que consiste en cumplir con las expectativas que tiene el cliente sobre que tan bien un servicio satisface sus necesidades.

Con respecto a la calidad del servicio se conocen los enfoques de la calidad, privilegiando el enfoque de la Calidad Total y el de SERVQUAL; estos enfoques de localidad se dividen: en enfoques orientados a medir la calidad de los procesos a través de expertos y la calidad medida en términos de percepciones. Una forma de medir la calidad a través de las percepciones es medir la satisfacción del cliente. Cortada, J. y Word, J. (1995), afirma que la “satisfacción del cliente se refiere a la entrega de un producto o servicio que cumple o supera las expectativas o necesidades del cliente, y a los indicadores que determinan los niveles de satisfacción sobre el producto entregado o el servicio brindado”. Para entender la aplicación del concepto “satisfacción del cliente”, en el ámbito de la educación superior, es necesario contextualizar el concepto en términos de los agentes implicados. Un nuevo enfoque, influido por la filosofía universitaria de mejora de la calidad del servicio, confiere nuevas designaciones a los agentes involucrados del proceso educativo. Tradicionalmente las nominaciones de los agentes eran: profesor, alumno. Hoy

para referirnos a ellos se puede utilizar el concepto de usuario interno y externo de los servicios académicos y administrativos.

Al respecto Fernández, J. (2001), utilizando el mismo enfoque, pero desde otra perspectiva, utiliza nominaciones como gestor para identificar al profesor como organizador de las actuaciones Para nominar al alumno, propone diferentes términos asociados a las diferentes funciones del alumno: (a) consumidor o cliente, alumnado como usuario de un servicio donde él no interviene (este papel puede asimilarse al que adopta el alumnado en la enseñanza centrada en el profesorado); (b) producto, alumno como materia prima que es manejada según las necesidades del mercado laboral (similar al papel de una enseñanza centrada en el currículum), y (c) productor, alumno como participante activo y responsable de su aprendizaje que es el producto (papel similar al que toma la enseñanza centrada en el alumno).

Parasuraman, B. (1999), explica que las principales características Diferenciadoras entre los productos y los servicios, son su intangibilidad, heterogeneidad y la inseparabilidad de la producción y el consumo. Estas características diferenciadoras hacen que la calidad del servicio no se evalúe del mismo modo que los productos. Por intangibilidad del servicio, se entiende que éstos no son objetos, son resultados.

Por ello, un usuario puede verificar la calidad del servicio antes de su compra, ni tampoco se pueden ofrecer especificaciones uniformes de calidad propias de los bienes. Todo esto ocasiona que las empresas de servicios tengan dificultades para comprender la percepción de los clientes sobre la calidad de los servicios.

La característica de la Heterogeneidad, hace referencia a que los resultados de la prestación pueden variar de cliente a cliente, de día a día. Por tanto es difícil asegurar una calidad uniforme, ocasionando percepciones diferentes, entre lo que cree la empresa y lo que el cliente realmente percibe, sobre el servicio

La Inseparabilidad, hace referencia a la dificultad de separar los conceptos de producción y consumo. La interacción entre el cliente y la persona de contacto de la empresa es permanente lo cual puede afectar la calidad y su percepción por parte del cliente. Estas características intrínsecas de los servicios permite concluir que:

- a) La calidad de los servicios es más difícil de evaluar que la calidad de los bienes. La propia naturaleza de los servicios conduce a una mayor variabilidad de su calidad y, consecuentemente, a una variabilidad más alta de la percepción que la mayoría de bienes.
- b) Evaluar la calidad del servicio implica evaluar tanto los

resultados como a los procesos de prestación del servicio.

Estas características diferenciadoras de los servicios hacen necesario conocer los criterios que utilizan los clientes para evaluar el servicio y cuál es la percepción que tienen sobre los mismos Gronroos (1994b). El enfoque de la satisfacción para medir la calidad parte de asumir que la calidad en los servicios se mide básicamente por las percepciones que tiene los clientes sobre el servicio (Gronroos, C. 1994; Parasuraman et al, 1999).

Dimensiones y/o Componentes de la Calidad del Servicio

Druker (1990) observó que "La calidad no es lo que se pone dentro de un servicio, es lo que el cliente obtiene de él y por lo que está dispuesto a pagar". Por lo general, el cliente evalúa el desempeño de su organización de acuerdo con el nivel de satisfacción que obtuvo al compararlo con sus expectativas. La mayoría de los clientes utilizan cinco dimensiones para llevar a cabo dicha evaluación:

Fiabilidad: Es la capacidad que debe tener la empresa que presta el servicio para ofrecerlo de manera confiable, segura y cuidadora. Dentro del concepto de fiabilidad se encuentra incluido la puntualidad y todos los elementos que permiten al cliente detectar la capacidad y conocimientos profesionales de su empresa, es decir, fiabilidad significa brindar el servicio de forma correcta desde el primer momento.

Seguridad: Es el sentimiento que tiene el cliente cuando pone sus problemas en manos de una organización y confiar que serán resueltos de la mejor manera posible. Seguridad implica credibilidad, que a su vez incluye integridad, confiabilidad y honestidad. Esto significa que no sólo es importante el cuidado de los intereses del cliente, sino que también la organización debe demostrar su preocupación en este sentido para dar al cliente una mayor satisfacción.

Capacidad de Respuesta: Se refiere a la actitud que se muestra para ayudar a los clientes y para suministrar el servicio rápido; también es considerado parte de este punto el cumplimiento a tiempo de los compromisos contraídos, así como también lo accesible que puede ser la organización para el cliente, es decir, las posibilidades de entrar en contacto con la misma y la factibilidad con que pueda lograrlo.

Empatía: Significa la disposición de la empresa para ofrecer a los clientes cuidado y atención personalizada. No es solamente ser cortés con el cliente, aunque la cortesía es parte importante de la empatía, como también es parte de la seguridad, requiere un fuerte compromiso e implicación con el cliente, conociendo a fondo de sus características y necesidades personales de sus requerimientos específicos.

Intangibilidad: A pesar de que existe intangibilidad en el servicio, en sí es intangible, es importante considerar algunos aspectos que se derivan de la intangibilidad del servicio:

Los servicios no pueden ser mantenidos en inventario, si usted no los utiliza, su capacidad de producción de servicio en su totalidad, ésta se pierde para siempre. Interacción humana, para suministrar servicio es necesario establecer un contacto entre la organización y el cliente. Es una relación en la que el cliente participa en la elaboración del servicio.

La Calidad del Servicio en la visión de la empresa

La calidad de servicio juega un papel fundamental en aquellas organizaciones que quieren fijar su visión y obtener una posición reconocida y continuada en el tiempo.

Una visión es una situación que vemos en nuestra mente. Se imaginan los resultados que se desean obtener a largo plazo en la organización.

En la actualidad, se puede observar que el atributo que contribuye a que una organización se posicione en el largo plazo es la opinión de los clientes sobre el servicio que reciben. De esta manera, se hace obvio que la organización deberá satisfacer todas las necesidades y expectativas del cliente para que éste se forme una opinión positiva; eso es lo que se llama Calidad de Servicio.

Por lo tanto, para satisfacer dichas expectativas, que por otro lado son subjetivas, es necesario disponer de información adecuada sobre los clientes, que contenga aspectos relacionados con sus necesidades y los atributos que se fijan para evaluar la calidad de un servicio.

Es importante destacar que cuando en una organización se plantea la visión tomando en cuenta la calidad del servicio que ofrece, debe, antes que nada, entender que un servicio se considera de calidad cuando logra su fin: satisfacer las necesidades de los clientes, en el presente y en el futuro.

Cuando el cliente elige un servicio en el presente y lo encuentra satisfactorio, es decir, de calidad, la mayoría de las veces volverá a elegirlo tantas veces como lo precise en el transcurso de su vida, por lo que el tener una calidad en el presente influye en la visión que se forja de la organización en el futuro, sobre todo en el área de servicios, donde lo que se ofrece es un bien intangible, en consecuencia lo que influye es la idea que nuestros clientes y potenciales clientes tengan del servicio ofrecido.

ESTANDARES DE CALIDAD DE APRENDIZAJE

Sistema Nacional de Evaluación Acreditación y Certificación de la Calidad Educativa-SINEACE. Qué son los estándares de aprendizaje, Son metas de aprendizaje claras que se espera que alcancen todos los estudiantes del país a lo largo de su escolaridad básica. Los estándares son una de las herramientas que

contribuirán a lograr la ansiada calidad y equidad del sistema educativo peruano, el cual debe asegurar que todos los niños, niñas y jóvenes del país, de cualquier contexto socioeconómico o cultural, logren los aprendizajes fundamentales.

Los estándares nacionales de aprendizaje han sido elaborados como mapas de progreso debido a que estos permiten describir claramente la secuencia en que progresan los aprendizajes fundamentales a lo largo de la trayectoria escolar. Esto permite contar con criterios claros y comunes para monitorear y evaluar dichos aprendizajes. Los Mapas de Progreso describen con precisión lo que los estudiantes deben saber, saber hacer y valorar, de manera graduada en cada ciclo de la educación básica, y ofrecen criterios claros y comunes para monitorear y evaluar dichos aprendizajes. Las Rutas del Aprendizaje apoyan la labor de los docentes y orientan sus estrategias específicas de enseñanza con el fin de favorecer el aprendizaje. Considerando que el aprendizaje es un proceso continuo, que se desarrolla a lo largo de la vida, los Mapas de Progreso posibilitan apreciar el avance progresivo de tal aprendizaje, facilitando la articulación de los niveles y etapas del sistema educativo pero, sobre todo, el acompañamiento de los logros de los estudiantes, para que todos puedan aprender y nadie se quede atrás.

La elaboración de los Mapas de Progreso se realiza en un equipo integrado por especialistas del programa de Estándares de Aprendizaje del SINEACE y del Ministerio de Educación, que son asesorados por expertos

nacionales e internacionales. Este proceso comprende el recojo de información a través de pruebas a estudiantes de diferentes regiones del país, así como consultas a docentes, formadores y acompañantes de docentes, y a especialistas de Direcciones Regionales de Educación y Unidades de Gestión Educativa Local. Además, se trabaja sobre la base de una amplia revisión bibliográfica de experiencias internacionales y la revisión y análisis de los resultados de las evaluaciones nacionales e internacionales aplicadas a estudiantes peruanos. Finalmente, los Mapas de Progreso son validados por una comisión de expertos, constituida por profesionales de gran prestigio académico y amplia experiencia y conocimiento de las distintas competencias que deben desarrollar los estudiantes.

Banco Internacional de Reconstrucción y Fomento –Banco Mundial (2006) en su informe DC20433 Por Una Educación de Calidad para el Perú, siteresources.worldbank.org/INTPERU/INTSPANISH/.../Educacion_de_calidad_2007.p... contenido en titulado. Estándares Se necesitan estándares en tres áreas cruciales: aprendizaje (estándares de resultado), servicio a las comunidades y a los centros educativos (estándares de «proceso»), y asignación de recursos. Sin estándares, la rendición de cuentas es o bien imposible, o bien consume demasiada energía social en costos de transacción; los estándares son la moneda o los «pesos y medidas» de la rendición de cuentas, y ayudan a economizar en los costos de transacción. De igual modo, es solo la aplicación de estándares lo que da significado a la noción de derecho a la educación cuando existe la matrícula masiva. Así, los estándares son la clave no solo de la eficiencia, sino

también de un enfoque orientado a los derechos a la calidad y a la equidad de la calidad.

El término «estándares» se refiere en general a tres tipos de cosas: (i) formas estandarizadas, simplificadas y transparentes de hacer las cosas, de modo tal que reduzcan los costos de discreción y transacción, como la asignación de recursos mediante fórmulas basadas en la matrícula (o la asistencia) y la pobreza; (ii) fijar una métrica de desempeño —como el desempeño en la lectura, medido por una prueba o por estándares de servicio para que las UGEL brinden servicios a los centros educativos— que no establezca objetivos reales para un nivel 147 E 148 Por una educación de calidad para el Perú en dicha prueba, y (iii) fijar los objetivos, como por ejemplo alcanzar cierto nivel en una prueba de lectura. El Perú necesita estándares de aprendizaje mucho más claros, en particular en los primeros grados, y requiere concentrarse en los logros de lectura. Dichos estándares deben ser desarrollados y difundidos.

El enfoque actual es demasiado vago. La necesidad de una adaptación local y regional viene usándose como una excusa para la mediocridad. Es posible desarrollar estándares que se encuentren localmente adaptados y, sin embargo, proporcionen tanto la ambición como una métrica para la rendición de cuentas. Debe resistirse el deseo de desarrollar simultáneamente estándares para todo el sistema. El Perú necesita comenzar con estándares de lectura (y tal vez de escritura) y con los primeros grados. Deben ser simples, concentrarse en las

capacidades y ser particularmente significativos para docentes y padres de familia. En lo que respecta a la lectura, el Perú debería desarrollar primero una métrica simple y universal aplicable a todo niño en cada centro educativo (y publicitar los logros en los colegios a partir de esta métrica), con miras a alcanzar una meta (por ejemplo, sesenta palabras leídas correctamente por minuto para finales de 2° grado) en cinco años. Los estándares deberían concentrarse en la comprensión como objetivo, y en la fluidez de la lectura como un instrumento de medición importante. Estos deberían ser específicos a los grados, o tal vez incluso a los semestres dentro del año escolar. Los estándares más simples de los primeros grados deberían desarrollarse primero, y el resto del sistema —es decir, los grados posteriores— podría tratarse después. La idea es no fijar el sistema en la alfabetización en los grados iniciales, sino comenzar allí cronológicamente y en términos de prioridad, como la base de todas las capacidades posteriores. Si los estándares para los grados iniciales no pueden ser establecidos y cumplidos, entonces la prognosis para los grados más avanzados no será buena.

Los estándares deben tener en cuenta la diversidad cultural y regional, y seguir siendo estándares. Esto se puede hacer en diversas formas a las cuales el Perú aún no ha dedicado suficiente atención. Podrían, por ejemplo, desarrollarse sistemas de transferencias fiscales compartidas que requieren de un esfuerzo local, para estimular estándares aplicables a regiones particulares, o su adaptación a la educación bilingüe intercultural (EBI). Una concentración en los estándares de aprendizaje que el Perú podría considerar es un examen al terminar

secundaria. Sería posible generar este proceso gradualmente y con menos conflicto si, por ejemplo, se creara un premio nacional para aquellos alumnos que aprobaran un examen que inicialmente sería voluntario (solo los que desearan el premio lo tomarían, aunque sería deseable que lo tomaran centros educativos antes que personas, por las razones examinadas en el capítulo sobre la deserción). De encontrar este proceso aceptación social, y a medida que lleva a un refinamiento del examen de egreso, este podría hacerse obligatorio. Este tipo de examen tiende a impulsar la presión de los padres de familia y los alumnos para que los centros educativos rindan cuentas, y esta presión a su vez tiende a chorrear a las escuelas de primaria (como centros educativos alimentadores), aunque eso toma mucho tiempo. Sería posible crear sistemas de premios sensibles a las condiciones de partida diferenciales, por ejemplo otorgando premios en los centros educativos (p. e., si todo Capítulo 10. Recomendaciones de política 149 un colegio se ofrece a participar en el sistema), premiando a los que obtienen las notas más altas en cualquier escuela dada, reconociendo el progreso antes que el logro real, o empleando controles estadísticos que creen grupos de pares (como en el Sistema Nacional de Evaluación de Docentes de Chile [SNED]). Los estándares de servicio o de proceso deberían desarrollarse a lo largo del tiempo mediante la observación de prácticas exitosas bajo condiciones difíciles o promedio. Podría estudiarse a los centros educativos que tengan un mejor desempeño que los demás bajo condiciones similares, y las buenas prácticas que realizan deberían eventualmente conducir a las normas y estándares procesales.

La práctica actual en el Perú es que estas normas procesales estén basadas en teorías vagas y en necesidades burocráticas, antes que en la práctica y la necesidad del centro educativo. La siguiente generación de investigaciones educativas peruanas debería concentrarse en esto. También deberían crearse estándares para la selección de docentes, plasmados en los exámenes que tendrían que aprobar antes de que se conviertan en docentes, y estos se deberían coordinar con los estándares de la capacitación de docentes pre servicio.

El Perú viene considerando estas cuestiones en la redacción de la nueva ley de la carrera pública magisterial y en los debates sobre la acreditación de las instituciones de formación de docentes. Una nueva escala de la carrera, que prometa mejor paga a los docentes más eficientes, ayudaría a retener y atraer a los mejores. También se requieren mejores estándares de financiamiento, en particular a medida que el país se descentraliza y se incrementa la autonomía de los centros educativos con la nueva legislación. Esto debería tomar la forma de una transferencia de fondos y de recursos físicos basada en una fórmula: de la escala nacional a las regiones, y de estas a los centros educativos. Las fórmulas reducirán los costos de transacción e incrementarán la transparencia y la confianza. Además, permitirán orientar el gasto donde más se necesita, tanto en términos de equidad como de resultados.

Por último, pueden permitir que surja un sentido de «derechos», pues los centros educativos y los padres tendrían una idea más clara del financiamiento

mínimo al cual tienen derecho. Se podría crear un financiamiento mínimo por alumno, por ejemplo financiando un paquete mínimo básico de artículos que incluya papelería, suministros para el aula, materiales de limpieza y así por el estilo. El paquete podría ser más generoso en las regiones más pobres. Finalmente, las UGEL o la unidad administrativa situada por encima del centro educativo deberían también fijar estándares de servicio a los colegios, y estos debieran fijarlos para los padres de familia y las comunidades. Estas dos últimas instancias, a su vez, deberían calificar a los centros educativos, que deberían, por su parte, calificar a las UGEL. Sería recomendable publicar datos comparativos. Los objetivos de estos estándares deberían definirse después de unos cuantos años.

2.2.2 Variable Dependiente Capacitación:

- **Teoría de la Capacitación**

Dolan (2008), manifiesta que la capacitación del empleado consiste en un conjunto de actividades cuyo propósito es mejorar su rendimiento presente o futuro, aumentando su capacidad a través de la mejora de sus conocimientos, habilidades y actitudes. Así mismo el programa de capacitación implica brindar conocimientos, que luego permitan al trabajador desarrollar su labor y sea capaz de resolver los problemas que se le presenten durante su desempeño.

La capacitación consiste en proporcionar a los empleados, nuevos o actuales, las habilidades necesarias para desempeñar su trabajo. La capacitación,

por tanto, podría Implicar mostrar a un operador de máquina cómo funciona su equipo, a un nuevo vendedor el producto de la empresa, o inclusive a un nuevo supervisor cómo entrevistar y evaluar a sus empleados. (Desler, 2001).

Nacional Financiera (2002). La capacitación consiste en una serie de actividades planeadas y basadas en las necesidades de la empresa que se orientan hacia un cambio en los conocimientos, habilidades y aptitudes de los empleados que les permitan desarrollar sus actividades de manera eficiente.

Capacitar implica proporcionar al trabajador las habilidades y conocimientos que lo hagan más apto y diestro en la ejecución de su propio trabajo.

Esos conocimientos pueden ser de varios tipos y pueden enfocarse a diversos fines individuales y organizacionales. Una palabra muy utilizada cuando se habla de capacitación es "adiestramiento". Por adiestramiento entenderemos lo siguiente: “busca desarrollar habilidades y destrezas de carácter preponderantemente físico, es decir, de la esfera psicomotriz”.

Para poder tener un concepto claro sobre la capacitación, es necesario diferenciarlo del entrenamiento y el adiestramiento. El entrenamiento es la preparación que se sigue para desempeñar una función. Mientras que el adiestramiento es el proceso mediante el cual se estimula al trabajador a incrementar sus conocimientos, destreza y habilidad.

En cambio, capacitación es la adquisición de conocimientos técnicos, teóricos y prácticos que van a contribuir al desarrollo del individuos en el desempeño de una actividad. Se puede señalar, entonces, que el concepto capacitación es mucho más abarcado.

La capacitación en la actualidad representa para las unidades productivas uno de los medios más efectivos para asegurar la formación permanente de sus recursos humanos respecto a las funciones laborales que y deben desempeñar en el puesto de trabajo que ocupan. Si bien es cierto que la capacitación no es el único camino por medio del cual se garantiza el correcto cumplimiento de tareas y actividades, si se manifiesta como un instrumento que enseña, desarrolla sistemáticamente y coloca en circunstancias de competencia a cualquier persona. Bajo este marco, la capacitación busca básicamente: Según Cisneros (2011).

- a) Promover el desarrollo integral del personal, y como consecuencia el desarrollo de la organización.
- b) Propiciar y fortalecer el conocimiento técnico necesario para el mejor
- c) desempeño de las actividades laborales. Con la finalidad de que los centros de trabajo identifiquen y apliquen los aspectos mínimos necesarios que deben ser considerados para emprender un proceso de capacitación organizado, que involucre como actividad natural del mismo el dar cumplimiento a las disposiciones legales que se establecen en la materia, las fases sugeridas son las siguientes:

Beneficios de la capacitación para las organizaciones Entre los beneficios que tiene la empresa con la capacitación se pueden enumerar los siguientes:

1. Crear mejor imagen de la empresa,
2. Mejora la relación jefe subordinado,
3. Eleva la moral de la fuerza de trabajo,
4. Incrementa la productividad y la calidad en el trabajo.

Beneficios de la capacitación para los trabajadores entre los beneficios que obtienen los colaboradores con la capacitación están:

- a) Elimina los tiempos de incompetencia,
- b) Sube el nivel de satisfacción con el puesto
- c) Desarrolla un sentido de progreso

La capacitación es una de las funciones clave de la administración y desarrollo del personal en las organizaciones y, por consiguiente, debe operar de manera integrada con el resto de las funciones de este sistema. Lo anterior significa que la administración y el desarrollo del personal debe entenderse como un todo, en que las distintas funciones incluida la capacitación- interactúan para mejorar el desempeño de las personas y la eficiencia de la organización. (Guglielmetti, P. 1998).

La capacitación es una herramienta fundamental para la Administración de Recursos Humanos, es un proceso planificado, sistemático y organizado que busca modificar, mejorar y ampliar los conocimientos, habilidades y actitudes del personal

nuevo o actual, como consecuencia de su natural proceso de cambio, crecimiento y adaptación a nuevas circunstancias internas y externas. Mejora los niveles de desempeño y es considerada como un factor de competitividad en el mercado actual. La capacitación proporciona a los empleados, nuevos o actuales, las habilidades necesarias para desempeñar su trabajo. Es un proceso de enseñanza de las aptitudes básicas que los nuevos empleados necesitan para realizar su trabajo, (Helbherth, 2006). También se entiende por capacitación el conjunto de procesos organizados, relativos tanto a la educación no formal como a la informal de acuerdo con lo establecido por la ley general de educación, dirigidos a prolongar y a complementar la educación inicial mediante la generación de conocimientos, el desarrollo de habilidades y el cambio de actitudes, con el fin de incrementar la capacidad individual y colectiva para contribuir al cumplimiento de la misión institucional, a la mejor prestación de servicios a la comunidad, al eficaz desempeño del cargo y al desarrollo personal integral. Esta definición comprende los procesos de formación, entendidos como aquellos que tienen por objeto específico desarrollar y fortalecer una ética del servicio público basada en los principios que rigen la función administrativa, (Asodefensa.com, 30)

Existe un conjunto de herramientas básicas que se emplean en la administración y el desarrollo del personal de las organizaciones modernas, las cuales también pueden ser provechosamente utilizadas para la gestión de la capacitación; entre ellas, las principales son:

- a. las descripciones y especificaciones de los cargos;

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

La Pontificia Universidad Católica Argentina (2011) considera que la capacitación de los trabajadores es un instrumento con altas potencialidades para elevar los niveles de productividad y competitividad de las empresas. Sin embargo, hay diversos estudios que sugieren que tiene un impacto muy limitado en mejorar las perspectivas de empleo e ingresos de la población con limitaciones estructurales. En este sentido, ella no sustituye a la necesidad de mejorar la calidad de la educación básica. Para asegurar la pertinencia y calidad de la capacitación es fundamental que exista una estrecha articulación entre las empresas y el Estado. Además hay que establecer mecanismos efectivos para que los capacitados se inserten en el mercado laboral formal, para lo cual es necesario dar incentivos apropiados a las empresas y promover la incorporación a la formalidad de las pequeñas empresas.

La capacitación para el trabajo sin mecanismos eficaces para la inserción laboral muestra muy baja efectividad. Además, considera que la formación de los recursos humanos para el trabajo tiene dos grandes vertientes. Una es la educación formal, que se imparte en las escuelas, los colegios y las universidades, y cuya característica es la de ser sistematizada y organizada cronológicamente con el objetivo de obtener grados académicos.

La otra es la educación no formal, que generalmente se desarrolla en las instituciones de capacitación –frecuentemente dependientes de cámaras empresarias y/o sindicatos- o dentro de las empresas y ejecutadas por el mismo personal o por instructores contratados. Tienen la particularidad de ser experiencias formativas puntuales, menos sistematizadas y sin organización cronológica. Además, sus objetivos son específicos, apuntando al entrenamiento y generación de habilidades de aplicación inmediata.

Simón D. (2008), considera que la capacitación del empleado consiste en un conjunto de Actividades cuyo propósito es mejorar su rendimiento presente o futuro, aumentando su capacidad a través de la mejora de sus conocimientos, habilidades y actitudes.

Según Dessler G. (2009), la capacitación consiste en proporcionar a los empleados, nuevos o actuales, las habilidades necesarias para desempeñar su trabajo. La capacitación, por tanto, podría implicar mostrar a un operador de máquina cómo funciona su equipo, a un nuevo vendedor cómo vender el producto de la empresa, o inclusive a un nuevo supervisor cómo entrevistar y evaluar a los empleados. (Thompson Amores, 2009).

Billikopf E. (2006) considera que el tiempo requerido para la capacitación puede reducirse drásticamente con una cuidadosa selección del personal. Pero aun en este caso, los supervisores agrícolas pueden tener que actuar como entrenadores. La

mayoría de los trabajadores prefieren un trabajo que les permita ampliar sus conocimientos y experiencia. La necesidad de capacitación puede manifestarse en:

- 1) Datos de selección de personal;
- 2) evaluaciones de desempeño; capacidad, conocimientos y experiencia de los trabajadores; introducción de nuevos métodos de trabajo, maquinaria o equipos; planificación para vacantes o ascensos en un futuro y 6 leyes y reglamentos que requieran entrenamiento.

El mismo autor, dice que al establecer un programa de capacitación, el primer paso consiste en coordinar las necesidades (introducción de un nuevo equipo o maquinaria agrícola) con objetivos de aprendizaje específicos (al finalizar su capacitación, los trabajadores entrenados sabrán mantener y manejar el equipo sin peligro). Algunos objetivos pueden cuantificarse mejor, tal como "el 95% de la fruta cosechada deberá ser apta para ser exportada".

Los elementos para evaluar el cumplimiento de los objetivos deben establecerse desde el principio. Es necesario determinar las diferencias entre los conocimientos de los trabajadores y los objetivos propuestos para evitar la repetición de datos conocidos o la suposición de conocimientos inexistentes. Dice que cuando se les pregunta a los trabajadores si tienen los conocimientos necesarios para el puesto, no siempre se obtiene una respuesta veraz. Algunos trabajadores creen que si no responden afirmativamente, no obtendrán las oportunidades que desean. Otros pueden ocultar su falta de conocimientos o comprensión por timidez o temor. Es

necesario evaluar la competencia de cada trabajador para que pueda desempeñarse en forma independiente.

El personal debe tener la oportunidad de demostrar sus conocimientos prácticos sin humillaciones ni riesgos personales.

Billikopf, G. (1982) considera que la Transmisión de conocimientos consiste en:

- 1) explicar y demostrar la forma correcta de realizar la tarea;
- 2) ayudar al personal a desempeñarse primero bajo supervisión;
- 3) luego permitir que el personal se desempeñe solo;
- 4) evaluar el desempeño laboral y capacitar a los trabajadores según los

resultados de la evaluación.

Es posible que haya que repetir estos pasos Varias veces antes de que un trabajador capte correctamente lo que debe hacer, También dice que existe una gran diferencia entre explicarles a los trabajadores cómo se hace una tarea y transmitir conocimientos teóricos y prácticos con éxito. Aun después de una demostración, los trabajadores pueden quitarle una gran parte de la madera frutal durante la poda o destruir una docena de hileras de plantas de tomate con la cultivadora. Algunos conceptos son difíciles de aprender; otros exigen mucha práctica.

Durante la capacitación del personal, es necesario: evaluar constantemente el nivel de comprensión;

1. adecuar el nivel de capacitación a los participantes;
2. presentar un número limitado de conceptos por vez;
3. separar las tareas de aprendizaje en varios conceptos simples;
4. involucrar a todos los trabajadores (para que todos participen activamente, no sólo observar la demostración de un individuo);
5. usar material visual (como muestras de fruta defectuosa) y
6. estimular a los participantes para que hagan preguntas sobre el tema.

Como en cualquier circunstancia relacionada con el aprendizaje, los trabajadores van a sentirse mejor si el supervisor o entrenador es amable y muestra paciencia. Los elogios honestos y merecidos también ayudan.

El mismo autor considera que, durante la capacitación, las explicaciones y demostraciones son muy importantes, pero los trabajadores recuerdan mejor la información cuando la aplican. Lamentablemente, este paso se elimina a menudo porque ocupa tiempo. Y también porque el observar a un trabajador que hace la tarea con dificultad requiere paciencia.

En las primeras etapas, los métodos prácticos rinden mejores resultados que los teóricos. Las explicaciones deben ser breves y simples. Al mostrar un video, es necesario animar a los trabajadores a hacer y contestar preguntas. De este modo se comprueba la comprensión del material expuesto. A medida que los conocimientos vayan mejorando, aumenta la importancia de la teoría.

También considera que, la ayuda que se prestan los trabajadores entre sí afianza sus conocimientos y acorta el período necesario para la capacitación de todos ellos. De este modo, el supervisor puede dedicarse a otras tareas. Muchos trabajadores aprecian y disfrutan de la responsabilidad y prestigio de capacitar a sus compañeros. Considera que en ciertas ocasiones, los agricultores prefieren contratar a una empresa para que capacite a sus trabajadores en el predio o en otro lugar. Los agricultores deben conocer a fondo el material de las sesiones de capacitación ofrecidas por empresas profesionales. Y aún más, se recomienda que un administrador asista a dichas sesiones. Esto demuestra a los trabajadores que el tema es importante y permite examinar problemas surgidos durante la capacitación. En caso contrario, un empleado entrenado puede descubrir que no está autorizado para poner en práctica los conceptos aprendidos o que las ideas expuestas contradicen la política de sus patrones.

Objetivos de la capacitación

Productividad: Las actividades de capacitación de desarrollo no solo deberían aplicarse a los empleados nuevos sino también a los trabajadores con experiencia. La instrucción puede ayudarle a los empleados a incrementar su rendimiento y desempeño en sus asignaciones laborales actuales, (Mondy, 2006).

Calidad: Los programas de capacitación y desarrollo apropiadamente diseñados e implantados también contribuyen a elevar la calidad de la producción de la fuerza de trabajo. Cuando los trabajadores están mejor informados acerca de los deberes y responsabilidades de sus trabajos y cuando tienen los conocimientos y

habilidades laborales necesarios son menos propensas a cometer errores costosos en el trabajo. (Chiavenato, 2008).

Planeación de los Recurso Humanos: la capacitación y desarrollo del empleado puede ayudar a la compañía y a sus necesidades futuras del personal.

Prestaciones Indirectas: Muchos trabajadores, especialmente los gerentes consideran que las oportunidades educativas son parte del paquete total de remuneraciones del empleado. Esperan que la compañía pague los programas que aumenten los conocimientos y habilidades necesarias.

Salud y Seguridad: La salud mental y la seguridad física de un empleado suelen estar directamente relacionados con los esfuerzos de capacitación y desarrollo de una organización, la capacitación adecuada puede ayudar a prevenir accidentes industriales, mientras que en un ambiente laboral seguro puede conducir actividades más estables por parte del empleado. (Aquino, 1996)

Prevención de la obsolescencia: Los esfuerzos continuos de capacitación del empleado son necesarios para mantener actualizados a los trabajadores de los avances actuales en sus campos laborales respectivos. La obsolescencia del empleado puede definirse como la discrepancia existente entre la destreza de un trabajador y la exigencia de su trabajo. La obsolescencia puede controlarse mediante una atención constante al pronóstico de las necesidades recursos humanos, el control de cambios tecnológicos y la adaptación de los individuos a las oportunidades así como los peligros del cambio tecnológico. (Dessler, 2007)

Desarrollo Personal: No todos los beneficios de capacitación se reflejan en esta misma. En el ámbito personal los empleados también se benefician de los programas de desarrollo administrativos, les dan a los participantes una gama más amplia de conocimientos, una mayor sensación de competencia y un sentido de conciencia, un repertorio más grande de habilidades y otras consideraciones, son indicativas del mayor desarrollo personal.(Wayne, 2009)

Beneficios para las empresas

Dessler (2008), considera que la capacitación no debe verse simplemente como una obligación que hay que cumplir porque lo manda la ley. La capacitación es una inversión que trae beneficios a la persona y a la empresa. Así los beneficios para la empresa son: ayuda a prevenir riesgos de trabajo, produce actitudes más positivas, aumenta la rentabilidad de la empresa, eleva la moral del personal, mejora el conocimiento de los diferentes puestos y, por lo tanto, el desempeño, crea una mejor imagen de la empresa, facilita que el personal se identifique con la empresa, mejora la relación jefe-subordinados, facilita la comprensión de las políticas de la empresa, proporciona información sobre necesidades futuras de personal a todo nivel, ayuda a solucionar problemas, facilita la promoción de los empleados, incrementa la productividad y calidad del trabajo, promueve la comunicación en la organización.

Para el personal: Entre los beneficios para los empleados en la capacitación están los siguientes: ayuda a la persona a solucionar problemas y tomar decisiones,

favorece la confianza y desarrollo personal, ayuda a la formación de líderes, mejora las habilidades de comunicación y de manejo de conflictos, aumenta el nivel de satisfacción con el puesto, ayuda a lograr las metas individuales, favorece un sentido de progreso en el trabajo y como persona, disminuye temores de incompetencia o ignorancia, favorece la promoción hacia puestos de mayor responsabilidad, hacer sentir más útil al trabajador mediante la mejora del desempeño.

Ventajas de capacitación

Werther (1995) considera que la capacitación genera ventajas:

- Mejora el conocimiento de tareas, procesos y funciones en todos los niveles de la organización.
- promueve el desarrollo profesional y personal de los empleados.
Incrementa la productividad, rendimiento y la calidad del trabajo realizado.
- Mejora el clima y aumenta la satisfacción del personal.
- Ayuda al personal a identificarse con los objetivos organizacionales.
Proporciona información respecto de las necesidades futuras de la organización

Limitación de la capacitación

Pueden acceder diversas limitaciones en el proceso de capacitación, que dependen de la organización, del interés y de la dirección superior, de las calificaciones del responsable de la capacitación y del clima organizacional. Sin embargo, bajo las más favorables condiciones, la capacitación no puede:

- Solucionar los problemas de una organización defectuosa.
- servir como reemplazo de una selección o de nuevos empleados.
- Aumentar el potencial de aprendizaje. La capacitación puede estimular el uso posterior de aptitudes innatas, pero no puede crear potencial. Asegurar una mejor ejecución o eficiencia. Debe ser una transferencia de conocimientos adquiridos, habilidades o actitudes mejoradas, en una determinada situación de trabajo.

Tipos de capacitación

Nivel organizacional: Se centra principalmente en la planificación y definición de los objetivos estratégicos y organizacionales en un sentido amplio. Este nivel incluye actividades propias del ámbito de acción del desarrollo de recursos humanos como también, intervenciones de desarrollo organizacional y se focaliza principalmente en objetivos a largo plazo en un plano corporativo se relaciona con el entrenamiento a empleados claves de la organización, en aquellas competencias críticas para el éxito de la organización.

En general se relaciona con generar capacidades y destrezas para que los miembros de la empresa puedan crear nuevos productos/servicios, desarrollar nuevos procesos y estándares de trabajo, adquirir nuevas tecnologías, implementar cambios culturales a gran escala, definir nuevos mercados y clientes.

Nivel Ocupacional: Se centra principalmente en las necesidades de la empresa y desarrollo a nivel de área de trabajo; y de esta forma, se focaliza en el entrenamiento del día a día acorde los requerimientos actuales y a corto plazo.

Consiste en analizar la fuerza laboral de la empresa; es decir, su nivel de idoneidad en lo que respecta sus habilidades, conocimientos y actitudes en relación a las necesidades de la empresa y del entorno, pero con un énfasis en el presente.

Nivel Individual: Se centra en la identificación de la brecha que existe entre las competencias (conocimientos, habilidades y actitudes) actuales de un empleado, y los requisitos exigidos del cargo que actualmente ocupa.

Desarrollo de capital humano El éxito depende cada vez más de la capacidad de la organización para administrar el capital humano, las organizaciones compiten a través de las personas.

El capital humano describe el valor del conocimiento, habilidades y capacidades que poseen las personal y su relación directa con el desempeño de la empresa.

Para integrar capital humano en las organizaciones, los gerentes deben comenzar por desarrollar estrategias a fin de asegurar conocimiento, habilidades y experiencia superiores en su fuerza de trabajo. Los programas para definir puestos se centran en identificar, reclutar y contratar el mejor y más brillante talento disponible. Los programas de capacitación complementan estas prácticas de definición de puestos para mejorar las habilidades.

El proceso administrativo de la capacitación

Las actividades de capacitación deben ser planificadas, organizadas, ejecutadas y evaluadas. Durante la planeación, se debe: determinar el procedimiento a seguir, elaborar el reglamento de capacitación, determinar las necesidades de capacitación, establecer los objetivos del programa de capacitación, elaborar los planes y programas de capacitación, solicitar autorización por las entidades correspondientes, elaborar un presupuesto de los recursos financieros a utilizar en dicho proceso, elaborar el plan de adquisición de equipo y materiales. En la etapa de organización de los cursos, se debe: determinar la estructura del área que administrará la capacitación, seleccionar y contratar al personal que administrará la capacitación y quienes ejecutaran los programas, buscar los recursos financieros para realizar las actividades, adquirir los materiales y espacios en los que se desarrollará la capacitación, iniciar la invitación e inscripción a las actividades de capacitación.

Capacitación para emprendedores se considera:

Administración de un Emprendimiento. Se contempla iniciar a los emprendedores en el entendimiento de su emprendimiento como un sistema social abierto, incorporando herramientas de recursos humanos, gestión, procedimientos administrativos, dirección, planificación y control, Comercialización y Costo. Se contempla orientar al emprendedor en las distintas estrategias de comercialización aplicables a cada una de las actividades productivas, permitiendo desarrollar un plan de marketing que posibilite una planificación a corto, mediano y largo plazo. Otro de los pilares de este módulo es la utilización de análisis de costos de los emprendimientos, posibilitando al emprendedor a identificar costos, ingresos y rentabilidad de su actividad. Registración Contable. 53

Tiene como objetivo satisfacer la necesidad de información de los emprendedores respecto a las leyes, normas y resquicios impositivos, y a entender las ventajas y beneficios de estar inscriptos; quienes por desconocimiento temen inscribirse, o se inscriben en categorías que no corresponden a sus ingresos, endeudándose con el tiempo. Dentro de la temática se contempla, llenado de formularios, requisitos, tramites, alícuotas, etc.

Atención al Público. Surge de la necesidad de interrelación del emprendedor con los clientes, quien en muchos casos son turistas nacionales e internacionales. Interrelación que se ve altamente perjudicada por variables culturales, debido a que los emprendedores en su mayoría son tímidos e introvertidos. Dentro de la temática

se contempla técnicas de comunicación, técnicas para escuchar mejor, fidelización de cliente, manejo de clientes difíciles, etc. (Figuroa Caballero, 2011)

Capacitación y competencias individuales

Hay que encontrar la manera de definir competencias individuales de tal manera que quede claro cuál es la capacidad que nos interesa y cuál el ámbito específico en el que debería manifestarse esa capacidad. (Gore, 2009). Posibilita un cambio de foco: Del foco en el aprendizaje para la tarea lleva al aprendizaje transferible: desarrollo de habilidades no directamente vinculadas a una tarea en particular del foco en el tema al tema contextualizado: es decir al problema.

Rol del departamento de capacitación

- Ayudar a la organización a gestionar sus competencias clave.
- Ayudar a las personas a desarrollar habilidades que contribuya las competencias de la organización. Ayudar a relacionar e integrar las capacidades individuales.

Importancia de la capacitación

Ezponda (2009), considera que ya no es requisito para entrar a determinada institución de sólo un título universitario y un postgrado, sino también que el trabajador esté constantemente capacitándose para que tenga un eficaz rendimiento laboral.

La capacitación del personal es un proceso que se relaciona con el mejoramiento y crecimiento de las aptitudes de los individuos y de los grupos dentro de la organización. Es evidente que la capacitación puede tener una importancia dentro de la carrera, ayudando a los aprendices a desarrollarse, para responsabilidades futuras.

Es importante porque:

Ayuda a la organización. Conduce a una mayor rentabilidad y/o actitudes hacia la orientación de los objetivos organizacionales.

Ayuda al individuo. Mediante la capacitación y el desarrollo, se interiorizan y ponen en práctica las variables de motivación, realización, crecimiento y progreso.

Ayuda a las relaciones humanas en el grupo de trabajo. Fomenta la cohesión en los grupos de trabajo, mediante la mejora de las comunicaciones entre grupos e individuos.

Cómo determinar las necesidades de capacitación.

El Ministerio de Trabajo y Desarrollo Laboral (2006), considera que el inventario de necesidades de capacitación es un diagnóstico que debe basarse en información pertinente, gran parte de la cual debe ser agrupada de modo

sistemático, en tanto que otra reposa disponible en manos de ciertos administradores de línea.

El inventario de necesidades de capacitación es una responsabilidad de línea y una función de staff: corresponde al administrador de línea la responsabilidad de detectar los problemas provocados por la caren 53 capacitación. A él le compete todas las decisiones referentes a la capacitación, bien sea que utilice o no los servicios de asesoría prestados por especialistas en capacitación.

El mismo estudio considera que los principales medios utilizados para efectuar el inventario de necesidades de capacitación son:

Evaluación del desempeño: Mediante ésta, no sólo es posible descubrir a los empleados que vienen ejecutando sus tareas por debajo de un nivel satisfactorio, sino averiguar también qué sectores de la empresa reclaman una atención inmediata de los responsables de la capacitación.

Cuestionarios: Investigaciones mediante cuestionarios y listas de verificación (checklist) que evidencien las necesidades de capacitación.

Solicitudes de supervisores y gerentes: Cuando la necesidad de capacitación apunta a un nivel más alto, los propios gerentes y supervisores son propensos a solicitar la capacitación para su personal.

Entrevistas con supervisores y gerentes: Contactos directos con supervisores y gerentes respecto de problemas solucionables mediante capacitación, que se descubren en las entrevistas con los responsables de los diversos sectores.

Reuniones ínter departamental: Discusiones acerca de asuntos concernientes a objetivos organizacionales, problemas operativos, planes para determinados objetivos y otros asuntos administrativos.

Examen de empleados: Resultados de los exámenes de selección de empleados que ejecutan determinadas funciones o tareas.

Modificación del trabajo: Cuando se introduzcan modificaciones parciales o totales en las rutinas de trabajo, es necesario capacitar previamente a los empleados en los nuevos métodos y procesos de trabajo.

Entrevistas de salida: Cuando el empleado va a retirarse de la empresa, es el momento más apropiado para conocer su opinión sincera acerca de la

empresa y las razones que motivaron su salida. Es posible que salgan a relucir deficiencias de la organización, susceptibles de corrección.

Capacitación y desarrollo organizacional

Chacaltana (2001), considera que los cambios que se han sucedido en el contexto de las empresas y organizaciones han tenido fuerte impacto en relación con el arreglo organizacional que las mismas han de adoptar, y ya no es posible determinar una única mejor forma de organizarse y menos aún por mucho tiempo 55

Los procesos de reclutamiento y selección de personal que realizan las organizaciones en su necesidad de ajustar la persona al rol y al puesto resultan de esta manera insuficientes con el transcurso del tiempo.

También la misma tecnología informática puede llegar a transformar el negocio dentro del cual se encuentra la empresa. Con el propósito de conseguir cumplimiento del personal y adaptación y persistencia tanto de actitudes y comportamientos de estos miembros organizacionales, las empresas han acudido cada vez con mayor fuerza a jornadas de capacitación que cobraron cada vez más fuerza a partir de la segunda mitad del siglo pasado.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo de la investigación.

La investigación de acuerdo a la técnica de contrastación es de tipo descriptiva, porque contamos con la variable: capacitación y la variable calidad. (Hernández, Fernández, Baptista 2006) y Morales (2012) menciona que las investigaciones de tipo descriptiva, llamadas también investigaciones diagnósticas. Consiste, fundamentalmente, en caracterizar un fenómeno o situación concreta indicando sus rasgos más peculiares o diferenciadores. El objetivo de la investigación descriptiva consiste en llegar a conocer las situaciones, costumbres y actitudes predominantes a través de la descripción exacta de las actividades, objetos, procesos y personas.

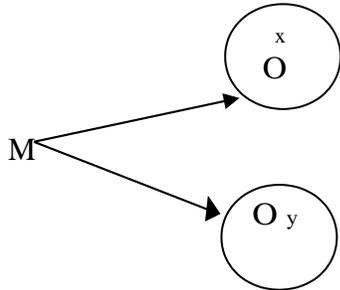
3.2. Nivel de la investigación.

El nivel es cuantitativo porque se evaluara de manera cuantitativa, mediante gráficos y estadísticas, lo cual nos permitirá obtener resultados de los puntos más resaltantes a evaluar, es por ello que las unidades de investigación son 4 MYPEs siendo el rubro instituciones educativas particulares del departamento de Tumbes, distrito de Zarumilla.

3.3. Diseño de la investigación.

El diseño no experimental. Porque la investigación se realiza sin manipular deliberadamente la variable, transeccional porque se recolectaron los

datos en un sólo momento y en un tiempo único (Hernández, Fernández, Baptista 2006) y descriptivo porque se buscó identificar y describir las características de las variables: calidad y capacitación. Para el desarrollo de la investigación se ha utilizado



Dónde:

M: Representa la muestra.

OX: Variable Calidad

OY: Variable Capacitación

3.4 Población y muestra

3.4.1 Área geográfica de la investigación.

La provincia de Zarumilla se ubica en el extremo Nor Occidental del Perú, limitada por el Norte y Nor Este con la República del Ecuador, al Sur con la ciudad de Tumbes y al Oeste con el Océano Pacífico. La capital de la provincia lleva el mismo nombre, Zarumilla, esta provincia crece demográficamente en forma considerable. Zarumilla está situada en la línea

de frontera de Tumbes, hoy los caseríos y poblados de esta línea que se hallan a lo largo de 85 kilómetros cuentan con un importante tramo de carretera asfaltada que llega a Papayal, facilitando el transporte hacia muchos lugares y; más aun promoviéndose la visita a lugares de interés turístico. En el año 1,995 la provincia en su totalidad tenía una población de 26,806 habitantes, siendo la población del distrito de Zarumilla de 13,410 habitantes. El distrito de Papayal contaba con 4,530 habitantes. Los distritos de Aguas Verdes y Matapalo con 7,875 y 991 habitantes respectivamente. Para el año 2,000 se estimaba una población a nivel de 36,737 habitantes.

El distrito de Zarumilla se halla ubicado en la margen izquierda del irregular río Zarumilla, a unos pocos kilómetros de su desembocadura.

Su posición geográfica es la siguiente:

Longitud Oeste : 80° 16' 24"

Latitud Sur : 3° 29' 55"

Altitud : 11 msnm.

3.4.2 Población:

Está determinada por las 4 MYPEs, en instituciones educativas particulares del departamento de Tumbes, distrito de Zarumilla, antes mencionadas siendo esta 52 y para la variable Capacitación y 22 para la variable calidad.

INSTITUCIÓN EDUCATIVA	CANTIDAD DE DOCENTES	CANTIDAD DE ADMINISTRATIVOS
I.E.P JUAN PABLO II	19	4
I.E.P SAN JUAN BOSCO	6	3
I.E.P EBEN EZER	9	7
I.E.P THALES DE MILETO	18	8
TOTAL	52	22

➤ **Muestra**

Para identificar el tamaño de la muestra se aplicó la fórmula del muestreo, al 95% de confiabilidad, y se obtuvo una muestra de 34 docentes, es decir de la variable capacitación.

$$n = \frac{z^2 \times P \times Q \times N}{e^2(N - 1) + z^2 \times P \times Q}$$

TAMAÑOS DE LA MUESTRA APLICADO A LOS DOCENTES

n= valor que vamos a encontrar

N= el universo = 52

Z= nivel de confianza 95%= 1.960

$P = \text{proporción} = 0.93\%$

$q = (1-P) = 0.07\%$

$e = \text{margen de error} = 0.05\% = 0.0025$

$n = 34$

TAMAÑOS DE LA MUESTRA APLICADO AL PERSONAL ADMINISTRATIVO

$n = \text{valor que vamos a encontrar}$

$N = \text{el universo} = 22$

Fernández, Hernández y Baptista Sampiere, 2006, precisan que las poblaciones menores de 50 unidades de personas; el investigador puede considerar la población total como muestra. Siendo de su libre elección estimar la muestra por conveniencia. Para la presente investigación determino la muestra por conveniencia, tomando para la muestra un número de 18.

3.5 Definición y Operacionalización de las variables.

VARIABLE	DEFICIÓN CONCEPTUAL	DIMENCIONES	INDICADORES
ESTANDARES DE CALIDAD	.Procesos y sistemas orientados en la búsqueda de desempeño de trabajadores de forma eficaz, para el logro de objetivos y metas, sustentados en el aprendizaje, la comprensión de las diferentes actividades, dentro de una organización, respondiendo con equidad, compromiso, identificación, y la calidad del educador en la necesidad de garantizar un excelente producto ante la sociedad. (BM 2006, Drucker. 1990; Fernández J. 2001 y Pérez 2006)	Desempeño Objetivos Aprendizaje Comprensión Cultura Proceso continuó Equidad Eficacia	¿La plana administrativa cuenta con alguna capacitación sobre atención al cliente? ¿El personal docente y administrativo cuenta de la I.E, cuenta con algún conocimiento sobre primeros auxilios? ¿La I.E, da a sus clientes una atención individualizada?

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLE CAPACITACIÓN

ESTANDARES DE CAPACITACIÓN

Conjunto de actividades cuyo propósito es mejorar su rendimiento presente o futuro, aumentando su capacidad a través de la mejora de sus conocimientos, habilidades y actitudes. Así mismo el programa de capacitación implica brindar conocimientos, que luego permitan al trabajador desarrollar su labor y sea capaz de resolver los problemas que se le presenten durante su desempeño. Dolan (2008)

Necesidades

Plan anual

Aliados

estratégicos

Esfuerzo

¿Cuenta con un plan anual de capacitación?

¿Se busca aliados estratégicos de acuerdo con los objetivos de la capacitación?

¿La capacitación es diferenciada de acuerdo a las necesidades del área curricular?

Se reconoce el esfuerzo de los docentes por capacitarse.

3.6 Técnicas e Instrumentos de la Recolección de Datos

Se utilizó la técnica de la encuesta, considerando su idoneidad para el recojo de información cuantitativa y relevante de las variables en estudio.

Esta se aplicó mediante dos cuestionarios: uno con 4 ítems de capacitación de personal y el otro con 10 ítems de la variable de calidad; el primer instrumento fue aplicado a los docentes en las instituciones educativas privadas de Zarumilla en el año 2016 y el segundo a los administrativos.

Una vez recolectada la información a través de los instrumentos, se procedió a realizar el análisis cuantitativo, cuyos datos de la encuesta aplicada, fueron sistematizados y ordenados en tablas y gráficos diseñados según los criterios en estudio, en el programa Microsoft Excel y Word, el cual presenta una interfaz intuitiva y versátil, permitiendo hacer tabulaciones y fórmulas de manera rápida, para el tratamiento de los resultados. Así mismo Se determinó también la distribución de frecuencias por cada indicador perteneciente a la variable en estudio.

Tamayo (2000), indica que la elaboración del cuestionario requiere del investigador un conocimiento previo del fenómeno objeto de investigación, lo cual debe realizarse en la primera etapa del trabajo.

La recolección de información, se hará a través de tres formas:

- Cuadro de tabulación que nos ha permitido identificar la problemática que presentan las MYPEs en estudio. Cronograma de actividades donde detallo paso a paso las actividades programadas del trabajo de investigación.

- Asimismo la aplicación de una encuesta diseñada para lograr este propósito en la forma de cuestionario escrito a través de preguntas cerradas.

Obtenida la información aplicando las encuestas, en la forma de cuestionario se procedió al análisis y consolidación de los aspectos más relevantes de la información.

Tamayo (2000), indica que la elaboración del cuestionario requiere del investigador un conocimiento previo del fenómeno objeto de investigación, lo cual debe realizarse en la primera etapa del trabajo.

3.7 Plan de Análisis.

Se realizó por medio del análisis estadístico descriptivo, usando tablas de distribución de frecuencias y porcentuales; así como la prueba de correlación de Pearson para examinar la significancia estadística en el análisis relacional de las variables; el nivel de significancia establecido fue: $p < 0.01$ lo cual significó trabajar con un 95% de confianza y 1% de error. El procesamiento de la información se realizó utilizando y el programa informático Microsoft Office Excel 2010 y el SPSS versión 21

Investigación a presentar, utilizando por último el programa Power Point, para ordenar las ideas y realizar la ponencia deseada.

3.8 MATRIZ DE CONSISTENCIA

TITULO DE LA INVESTIGACION	ENUNCIADO DEL PROBLEMA	OBJETIVO GENERAL	OBJETIVOS ESPECIFICOS	METODOLOGÍA
<p>“Caracterización De Calidad Y Capacitación De Mypes En Colegios Privados, Del Departamento de Tumbes Distrito De Zarumilla, 2016”</p>	<p>¿Cuáles Son Las Características De Calidad Y Capacitación En Las Mypes En Colegios Privados, Del Distrito De Zarumilla, 2016.</p>	<p>Objetivo general: DETERMINAR LAS CARACTERÍSTICAS DE CALIDAD Y CAPACITACIÓN EN LAS MYPES EN COLEGIOS PRIVADOS, DEL DISTRITO DE ZARUMILLA, 2016</p>	<p><i>Determinar</i> las características de los estándares de calidad de aprendizaje de MYPEs en colegios privados, Tumbes del Distrito de Zarumilla, 2016.</p> <p><i>Conocer</i> las características de los recursos personales, Organizativos y materiales de la calidad en MYPEs en colegios privados, Tumbes del Distrito de Zarumilla, 2016,</p> <p><i>Describir</i> las características de los niveles de capacitación en MYPES en colegios privados, Tumbes del Distrito de Zarumilla, 2016,</p>	<p>Tipo: Descriptiva</p> <p>Nivel: Cuantitativo.</p> <p>Diseño: No experimental</p> <p>Técnicas: Encuesta. Observación</p> <p>Instrumento. Cuadro de resultados de tabulación. Cronograma de actividades. Cuestionario. Fichas Bibliográficas.</p>

3.9 Principios Éticos.

El presente trabajo tiene como finalidad demostrar los efectos que produce la propuesta en determinar las características de calidad y capacitación en las MYPs en colegios privados, del distrito de Zarumilla, 2016el estudio se realizó con total transparencia al momento de realizar la recolección de datos de la población en estudio; además se puso énfasis en la autenticidad de los resultados obtenidos, la confidencialidad de las encuestas aplicadas fue de estricto carácter y honestidad al momento de realizar los análisis. Además se respetaron los derechos del autor.

4 RESULTADOS

4.1 Resultados.

INTERPRETACION DE LOS RESULTADOS.

CALIDAD

TABLA N° 01

DESEMPEÑO

ITEM	ESCALA VALORATIVA	DESCRIPCION	CANTIDAD
La empresa cuenta con equipos modernos. para un mejor desempeño	1	PÉSIMA	0
	2	MALA	0
	3	REGULAR	7
	4	BUENA	4
	5	EXCELENTE	7
TOTAL			18

FUENTE: Elaboración propia.



Figura 01: Diagrama circular que representa al desempeño.

INTERPRETACIÓN: En la tabla N° 01 y en la figura N° 01 se observa que de los 18 trabajadores administrativos de las instituciones educativas particulares encuestadas de la provincia de Zarumilla el 39% manifiestan que las I.E. donde laboran se desempeñan por brindar excelentes equipos modernos, el 22% manifestaron que son buenas y el 39% manifestaron que son regulares.

TABLA N° 02.

PROCESO CONTINUO

ITEM	ESCALA VALORATIVA	DESCRIPCION	CANTIDAD
Las instalaciones físicas de la I.E son adecuadas, en relación a la tecnología en el proceso continuo organizativo	1	PÉSIMA	
	2	MALA	
	3	REGULAR	5
	4	BUENA	13
	5	EXCELENTE	
TOTAL			18

FUENTE: Elaboración propia.

FIGURA 2



02: Diagrama circular que representa proceso continuo

INTERPRETACIÓN: En la tabla N° 02 y en la figura N° 02 se observa que de los 18 trabajadores administrativos de las instituciones educativas particulares encuestadas de la provincia de Zarumilla el 72% manifiestan que las instalaciones físicas de la I.E son buenas, en relación a la tecnología en el proceso continuo organizativo y el 28% manifestaron que son regulares.

TABLA N° 03.

OBJETIVO

ITEM	ESCALA VALORATIVA	DESCRIPCION	CANTIDAD
La I.E en el marco de sus objetivos, logra cumplir las metas para atención individualizada.	1	PÉSIMA	
	2	MALA	
	3	REGULAR	
	4	BUENA	12
	5	EXCELENTE	6
TOTAL			18

FUENTE: Elaboración propia.

FIGURA N° 3



Figura 3: Diagrama circular que representa a los objetivos.

INTERPRETACIÓN: En la tabla N° 03 y en la figura N° 03 se observa que de los 18 trabajadores administrativos de las instituciones educativas particulares encuestadas de la provincia de Zarumilla el 67% manifiestan que en las I.E en el marco de sus objetivos son buenas y logra cumplir las metas para atención individualizada y el 33% manifestaron que es excelentes.

TABLA N° 04

APRENDIZAJE

ITEM	ESCALA VALORATIVA	DESCRIPCION	CANTIDAD
La plana docente aplica técnicas de aprendizaje.	1	PÉSIMA	
	2	MALA	
	3	REGULAR	1
	4	BUENA	10
	5	EXCELENTE	7
TOTAL			18

FUENTE: Elaboración propia.

FIGURA N° 4

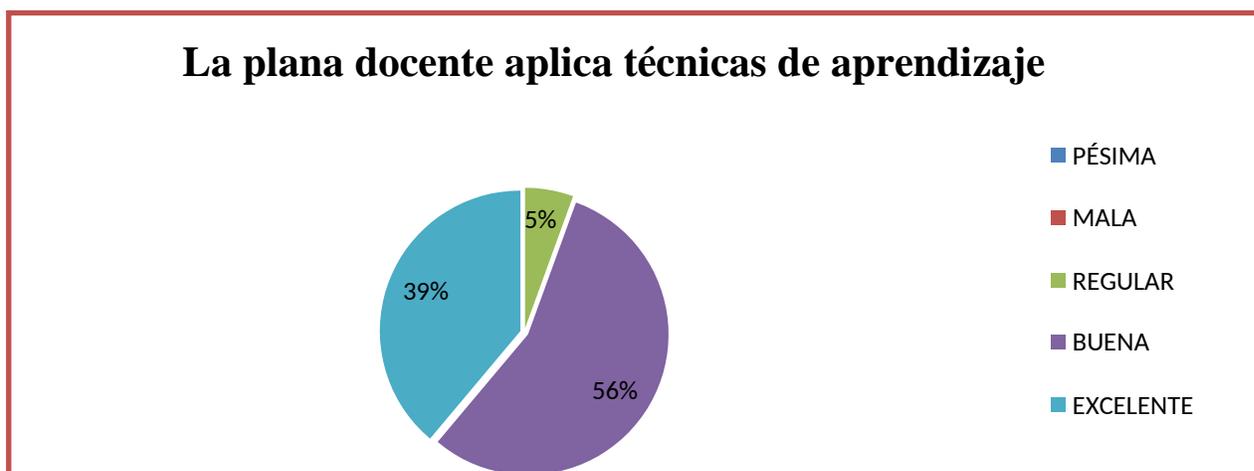


Figura 04: Diagrama circular que representa al aprendizaje.

INTERPRETACIÓN: En la tabla N° 04 y en la figura N° 04 se observa que de los 18 trabajadores administrativos de las instituciones educativas particulares encuestadas de la provincia de Zarumilla el 56% manifiestan que la plana docente aplica técnicas de aprendizaje muy buenas, que el 39% manifiestan que son excelentes y el 5% manifiestan que son regulares.

TABLA N° 05.

EQUIDAD

ITEM	ESCALA VALORATIVA	DESCRIPCION	CANTIDAD
Los empleados tienen conocimientos suficientes para responder a las exigencias de los clientes con equidad.	1	PÉSIMA	0
	2	MALA	0
	3	REGULAR	17
	4	BUENA	1
	5	EXCELENTE	0
TOTAL			18

FUENTE: Elaboración propia.

FIGURA N° 05



Figura 05: Diagrama circular que representa a la equidad.

INTERPRETACIÓN: En la tabla N° 05 y en la figura N° 05 se observa que de los 18 trabajadores administrativos de las instituciones educativas particulares encuestadas de la provincia de Zarumilla el 94% de los empleados manifiestan que regularmente tienen conocimientos suficientes para responder a las exigencias de los clientes con equidad y que el 6% manifestaron que es buena..

TABLA N° 06.

ESTRATEGIAS

ITEM	ESCALA VALORATIVA	DESCRIPCION	CANTIDAD
Los docentes aplican estrategias para asegurar la comprensión del estudiante.	1	PÉSIMA	
	2	MALA	
	3	REGULAR	
	4	BUENA	17
	5	EXCELENTE	1
TOTAL			18

FUENTE: Elaboración propia.

FIGURA N° 6

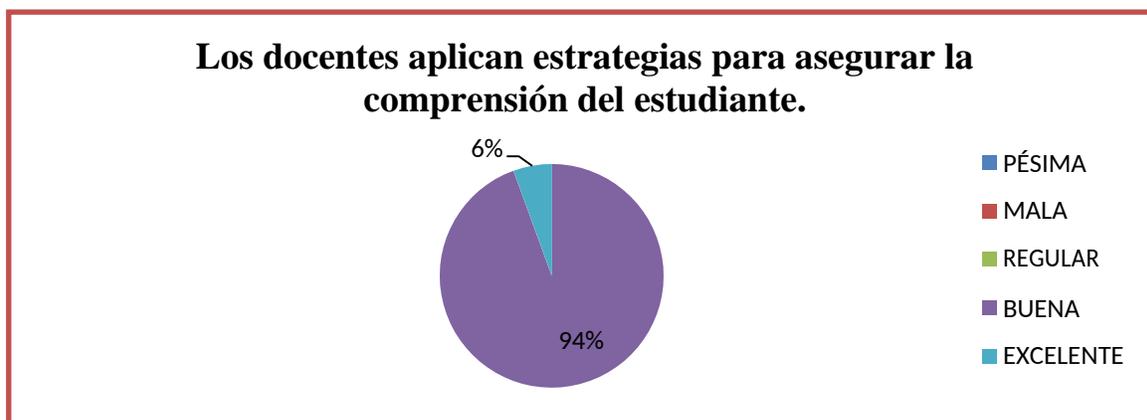


Figura 06: Diagrama circular que representa a las estrategias

INTERPRETACIÓN: En la tabla N° 06 y en la figura N° 06 se observa que de los 18 trabajadores administrativos de las instituciones educativas particulares encuestadas de la provincia de Zarumilla el 94% manifiesta que es buena aplicando estrategias para asegurar la comprensión del estudiante y que el 6% manifestaron que son excelente..

TABLA N° 07.

NECESIDADES

ITEM	ESCALA VALORATIVA	DESCRIPCION	CANTIDAD
Los docentes cuentan con material de calidad y la capacidad de reestructurar su planificación para responder a las necesidades de los estudiantes.	1	PÉSIMA	0
	2	MALA	0
	3	REGULAR	3
	4	BUENA	15
	5	EXCELENTE	0
TOTAL			18

FUENTE: Elaboración propia.

FIGURA N° 7

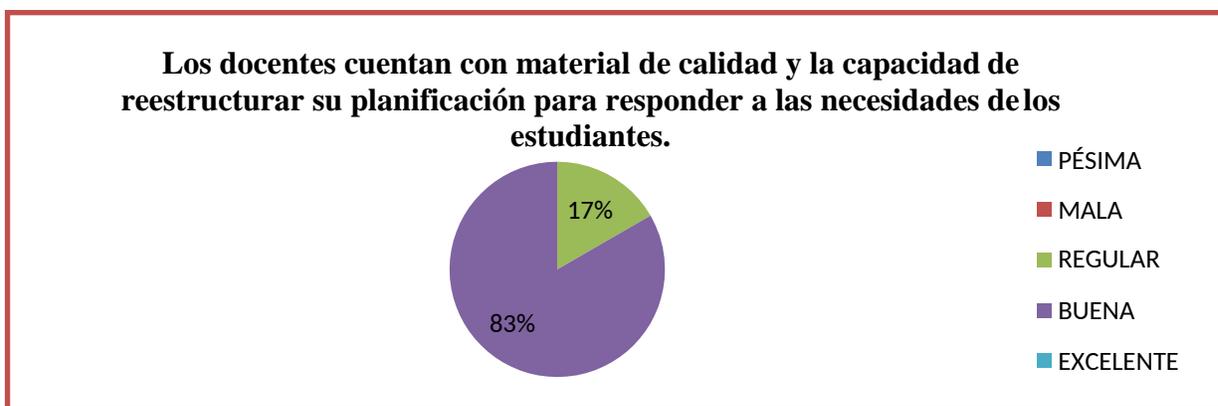


Figura 07: Diagrama circular que representa a las necesidades

INTERPRETACIÓN: En la tabla N° 07 y en la figura N° 07 se observa que de los 18 trabajadores administrativos de las instituciones educativas particulares encuestadas de la provincia de Zarumilla el 83% manifiesta que los docentes son buenos ya que cuentan con material de calidad y la capacidad de reestructurar su planificación para responder a las necesidades de los estudiantes y que el 17% manifestaron que son regulares.

TABLA N° 08.

RECURSOS PERSONALES

ITEM	ESCALA VALORATIVA	DESCRIPCION	CANTIDAD
El comportamiento de los recursos personales de la I.E transmite confianza a sus clientes	1	PÉSIMA	0
	2	MALA	0
	3	REGULAR	0
	4	BUENA	18
	5	EXCELENTE	0
TOTAL			18

FUENTE: Elaboración propia.

FIGURA N° 8

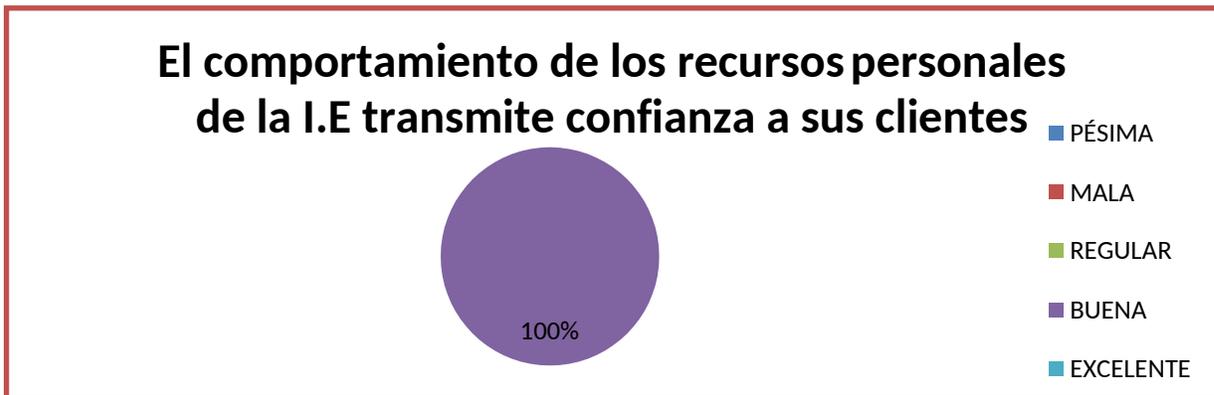


Figura 08: Diagrama circular que representa a Recursos personales

INTERPRETACIÓN: En la tabla N° 08 y en la figura N° 08 se observa que de los 18 trabajadores administrativos de las instituciones educativas particulares encuestadas de la provincia de Zarumilla el 100% de las I.E manifestaron ser buena en el comportamiento de los recursos personales de las I.E, trasmite confianza a sus clientes

TABLA N° 09.

ATENCIÓN AL CLIENTE

ITEM	ESCALA VALORATIVA	DESCRIPCION	CANTIDAD
La plana administrativa cuenta con capacitación sobre Atención al Cliente	1	PÉSIMA	
	2	MALA	
	3	REGULAR	4
	4	BUENA	14
	5	EXCELENTE	
TOTAL			18

FUENTE: Elaboración propia.

FIGURA N° 9

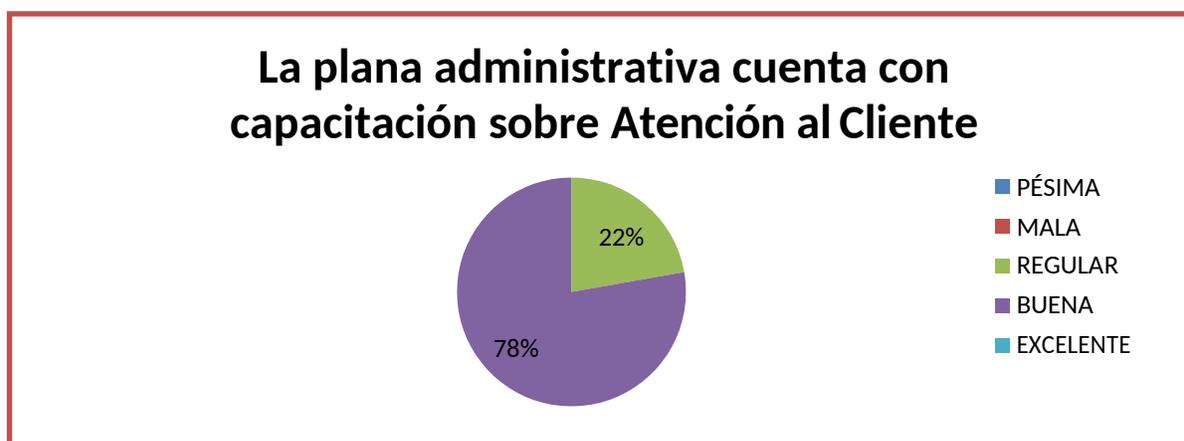


Figura 09: Diagrama circular que representa a la atención al cliente.

INTERPRETACIÓN: En la tabla N° 09 y en la figura N° 09 se observa que de los 18 trabajadores administrativos de las instituciones educativas particulares encuestadas de la provincia de Zarumilla el 78% manifiesta que la plana administrativa es buena ya que cuenta con capacitación sobre atención al cliente y que el 22% manifestaron que es regulares.

TABLA N° 10.

IDENTIFICACIÓN

ITEM	ESCALA VALORATIVA	DESCRIPCION	CANTIDAD
La plana docente y administrativa de la I.E. cuenta con vestimenta adecuada para brindar el servicio.	1	PÉSIMA	0
	2	MALA	0
	3	REGULAR	4
	4	BUENA	14
	5	EXCELENTE	0
TOTAL			18

FUENTE: Elaboración propia.

FIGURA N° 10



Figura 10: Diagrama circular que representa a la Atención al cliente.

INTERPRETACIÓN: En la tabla N° 10 y en la figura N° 10 se observa que de los 18 trabajadores administrativos de las instituciones educativas particulares encuestadas de la provincia de Zarumilla el 78% de la plana y administrativa de la I.E es buena ya que cuenta con vestimenta adecuada para brindar el servicio y que el 22% manifestaron que son Regulares.

CAPACITACIÓN.

TABLA N° 1

PLAN ANUAL

ITEM	ESCALA VALORATIVA	DESCRIPCION	CANTIDAD
¿SE ENCUENTRA CON UN PLAN ANUAL DE CAPACITACIÓN?	1	PÉSIMA	0
	2	MALA	0
	3	REGULAR	0
	4	BUENA	21
	5	EXCELENTE	13
TOTAL			34

FUENTE: Elaboración propia.

FIGURA N° 1

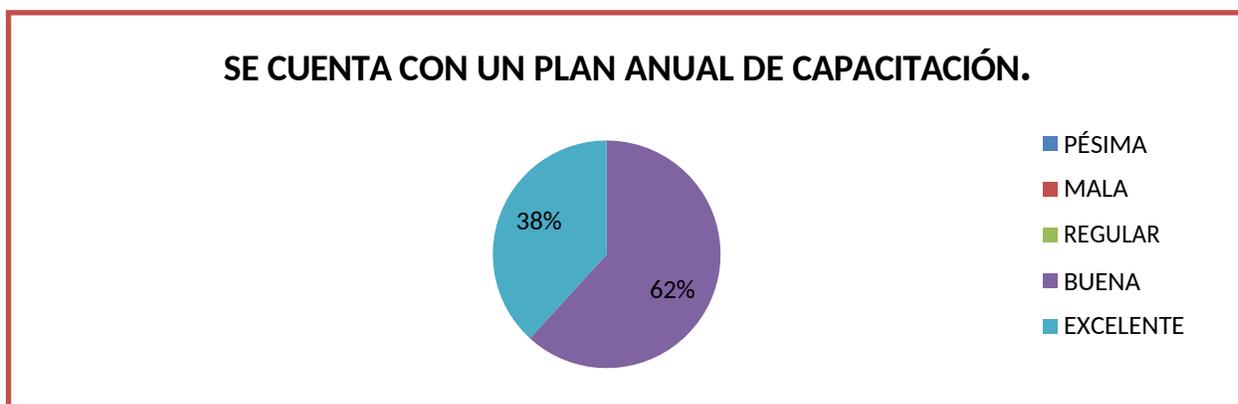


Figura 01: Diagrama circular que representa al Plan Anual.

INTERPRETACIÓN: En la tabla N° 01 y en la figura N° 01 se observa que de los 18 trabajadores administrativos de las instituciones educativas particulares encuestadas de la provincia de Zarumilla el 62% manifiestan que son buenas ya que cuentan con un plan anual de capacitación y que el 38% manifestaron que son excelentes.

TABLA N° 02.

ALIADOS ESTRATEGICOS

ITEM	ESCALA VALORATIVA	DESCRIPCION	CANTIDAD
¿Se busca aliados estratégicos de acuerdo con los objetivos de la capacitación?	1	PÉSIMA	0
	2	MALA	0
	3	REGULAR	4
	4	BUENA	30
	5	EXCELENTE	0
TOTAL			34

FUENTE: Elaboración propia.

Figura N° 2

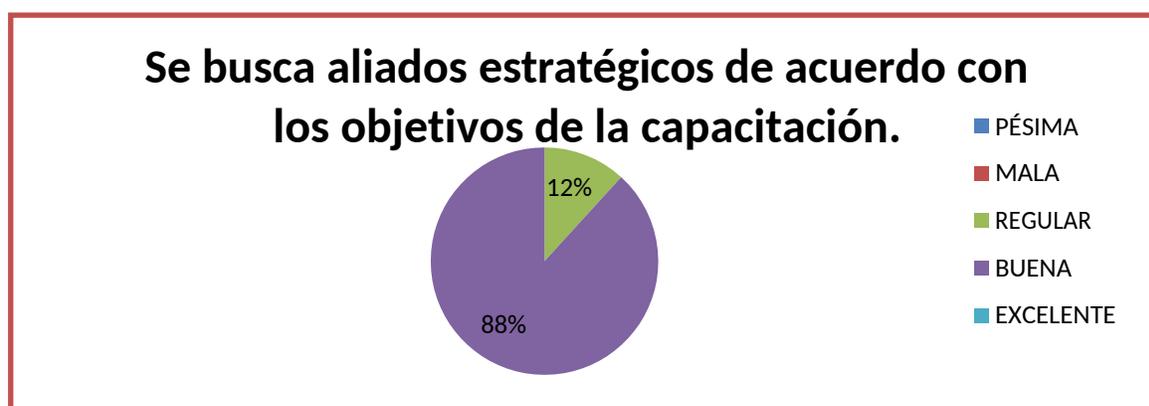


Figura 02: Diagrama circular que representa a la atención brindada al cliente.

INTERPRETACIÓN: En la tabla N° 02 y en la figura N° 02 se observa que de los 18 trabajadores administrativos de las instituciones educativas particulares encuestadas de la provincia de Zarumilla el 88% manifiestan que son buenas ya que busca aliados estratégicos de acuerdo con los objetivos de la capacitación y que el 12% manifestaron que son regulares

TABLA N° 03.

NECESIDADES

ITEM	ESCALA VALORATIVA	DESCRIPCION	CANTIDAD
¿La capacitación es diferenciada de acuerdo a las necesidades del área curricular?	1	PÉSIMA	0
	2	MALA	0
	3	REGULAR	23
	4	BUENA	11
	5	EXCELENTE	0
TOTAL			34

FUENTE: Elaboración propia.

Figura N° 03

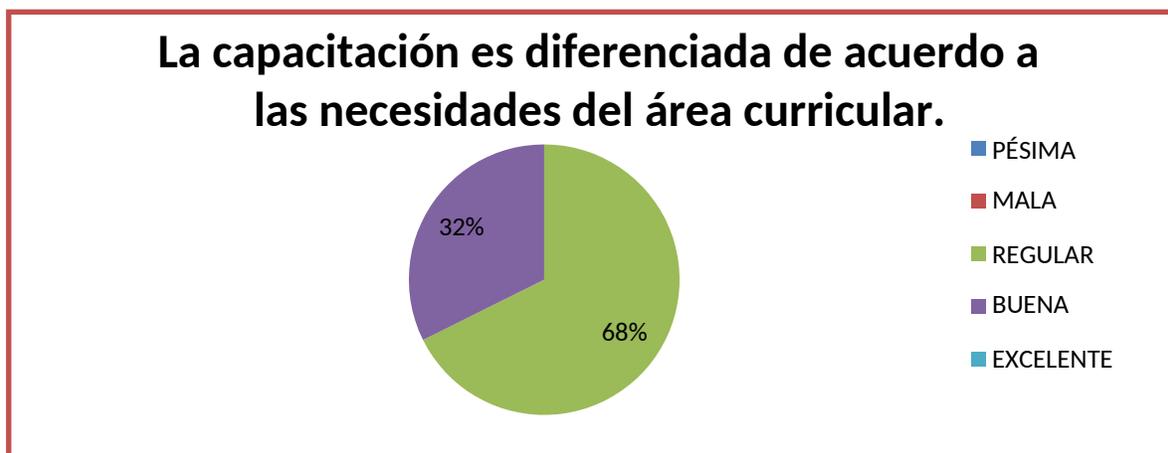


Figura 03: Diagrama circular que representa a las necesidades.

INTERPRETACIÓN: En la tabla N° 03 y en la figura N° 03 se observa que de los 18 trabajadores administrativos de las instituciones educativas particulares encuestadas de la provincia de Zarumilla el 68% manifiestan que son regulares ya que la capacitación es diferenciada de acuerdo a las necesidades del área curricular y que el 32% manifestaron que son buenos.

TABLA N° 04

ESFUERZO

ITEM	ESCALA VALORATIVA	DESCRIPCION	CANTIDAD
¿Se reconoce los esfuerzos de los docentes por capacitarse?	1	PÉSIMA	0
	2	MALA	0
	3	REGULAR	10
	4	BUENA	24
	5	EXCELENTE	7
TOTAL			41

FUENTE: Elaboración propia.

FIGURA N° 4

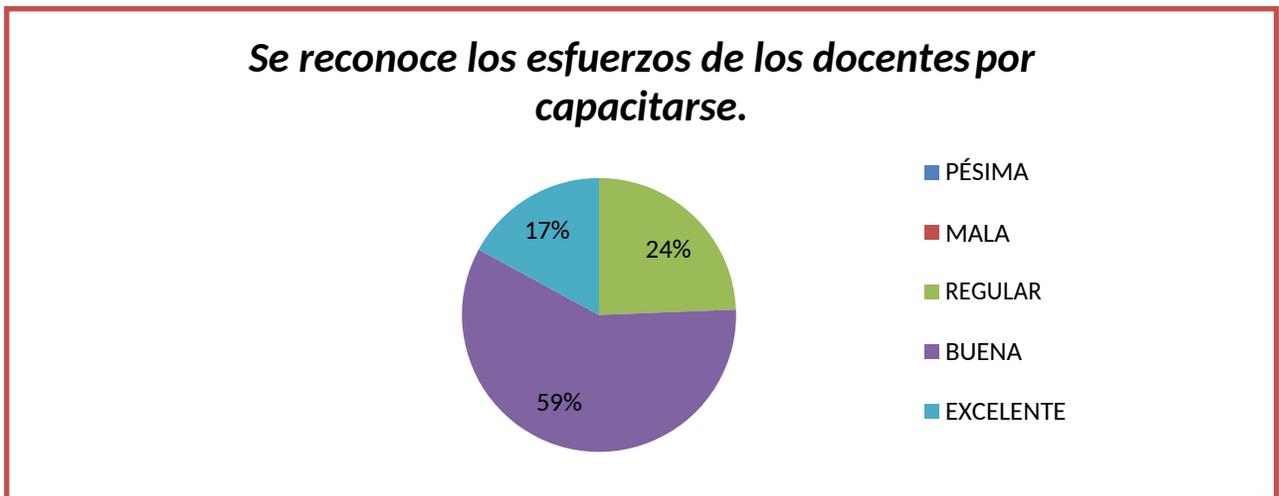


Figura 04: Diagrama circular que representa al esfuerzo.

INTERPRETACIÓN: En la tabla N° 04 y en la figura N° 04 se observa que de los 18 trabajadores administrativos de las instituciones educativas particulares encuestadas de la provincia de Zarumilla el 59% manifiestan que son buenas ya que se reconoce los esfuerzos de los docentes por capacitarse que el 24% manifestaron que son regulares y el 17% son excelentes. Manifestó que si reciben promociones en las tiendas de electrodomésticos que acuden o frecuentan.

4.2 Análisis de resultados.

Análisis de resultados.

Tal como se definieron en el marco teórico de este trabajo, las variables Capacitación y Calidad de MYPES en colegios privados, la ciudad de Tumbes, he planteado el objetivo determinar cuáles son las características de calidad y capacitación de MYPES en colegios privados, del distrito de Zarumilla, 2016, es por ello que se formuló a los trabajadores y clientes de dichas MYPES donde se concluyó lo siguiente:

Se ha podido determinar que los trabajadores encuestados no reciben capacitaciones constantes por parte del gerente de cada una de las MYPES antes mencionadas solo los capacitan de manera anual los impulsores de las marcas que ofrecen, generando en ellos un grado de insatisfacción ya que sienten que solo los gerentes quieren ver las ventas mensualmente y no se preocupan por el recurso humano en mantenerlos motivados para alcanzar dicho objetivo.

También se pudo determinar que la MYPE más competitiva es la Institución Educativa Particular Thales de Mileto ya que cuenta con una aceptación de buena a excelente.

V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.

5.1 CONCLUSIONES

La presente investigación en su primer objetivo se concluye que las MYPEs en Colegios privados, del distrito de Zarumilla, 2016, aplican estándares de calidad para el aprendizaje tales como: desempeño, proceso continuo, metas individualizadas, técnicas, equidad, y estrategias de comprensión.

En relación al segundo objetivo se concluye que las Mypes, utilizan recursos materiales de calidad y con adecuada planificación, buenos recursos humanos generadores de confianza, se dotan de capacitación permanente para una mejor atención al público.

Con relación a la capacitación en lo que respecta a niveles, manejan planes anuales de capacitación, alianzas estratégicas, identificación de necesidades.

5.2 RECOMENDACIONES

Se recomienda a las MYPEs en estudio una retroalimentación en todas las áreas, fortaleciéndolas con una adecuada capacitación, para obtener un mayor grado de eficiencia, logrando así ser competitivos en el mercado alcanzando los objetivos y/o metas que se han planteado.

Se recomienda a los gerentes de las MYPEs con menor grado de aceptación, que tomen en cuenta la importancia de la capacitación y motivación de su recurso humano ya que si se trabaja en equipo ellos se sentirán parte importante de la empresa, realizando sus actividades de manera eficiente alcanzando el objetivo común que se han propuesto.

También se recomienda evaluar de manera continua el desempeño de los docentes y trabajadores administrativos, brindándoles la motivación adecuada para que puedan alcanzar los objetivos propuestos.

5.3 Aspectos complementarios.

La problemática en estudio de esta investigación es: ¿De qué manera se determinan las características de la calidad y capacitación de Mypes en colegios privados, del distrito de Zarumilla?

En el competitivo mundo empresarial de hoy en día, el éxito depende cada vez más de una gestión eficaz de los trabajadores. La calidad de los empleados de la empresa, el entusiasmo y la satisfacción que tengan con sus trabajos, y el que consideren que el trato que reciben es justo; ayudará de manera importante en la productividad de una empresa, es por ello que una adecuada capacitación influirá de manera directa en la competitividad de las empresas, permitiéndoles así brindar una adecuada calidad del servicio que proporciona a sus clientes y la supervivencia de esta misma.

Para que las MYPEs, puedan ser competitivas en el mercado es importante que evalúen el desempeño de sus trabajadores. La evaluación del desempeño es un instrumento que se utiliza para comprobar el grado de cumplimiento de los objetivos propuestos a nivel individual. Esta estrategia es útil para determinar la existencia de problemas en cuanto se refiere a la integración de un empleado/a en la organización, es por ello que se recomiendan tomar en cuenta los siguientes factores:

Factores que intervienen en el desempeño laboral

Adecuación / ambiente de trabajo: es muy importante sentirse cómodo en el lugar

de trabajo ya que esto nos da mayores posibilidades de desempeñar nuestras labores correctamente. La adecuación del trabajador al puesto de trabajo consiste en incorporar en un puesto de trabajo concreto a aquella persona que tenga los conocimientos, habilidades y experiencia suficientes para desarrollar con garantías el puesto de trabajo y que además, esté motivada e interesada por las características del mismo.

Establecimiento de objetivos: el establecimiento de objetivos es una buena técnica para motivar a los empleados, ya que se establecen objetivos que se deben desarrollar en un período de tiempo, tras el cual el trabajador se sentirá satisfecho de haber cumplido estos objetivos y retos. Deben ser objetivos medibles, que ofrezcan un desafío al trabajador pero también viables.

Reconocimiento del trabajo: el reconocimiento del trabajo efectuado es una de las técnicas más importantes. Los empleados suelen quejarse frecuentemente de que cuando hacen un trabajo especialmente bien, el jefe no lo reconoce, esta situación puede desmotivar inmediatamente incluso al mejor de los trabajadores. Decir a un trabajador que está realizando bien su trabajo o mostrarle su satisfacción por ello no sólo no cuesta nada sino que además lo motiva en su puesto ya que se siente útil y valorado.

La participación del empleado: si el empleado participa en el control y planificación de sus tareas podrá sentirse con más confianza y también se encuentra que forma parte de la empresa. Además quien mejor que el trabajador para planificarlo ya que es quien realiza el trabajo y por lo tanto quien puede proponer mejoras o modificaciones más eficaces.

La formación y desarrollo profesional: los trabajadores se sienten más motivados por su crecimiento personal y profesional, de manera que favorecer la formación es bueno para su rendimiento. Las ventajas son la autoestima, la

satisfacción laboral, mejor desempeño del puesto.

Según los resultados obtenidos, se puede revelar que las MYPEs tengan éxito y puedan ser competitivas es necesario que motiven a su personal, es por ello que se recomienda implementar diferentes formas de motivar a sus trabajadores observando las necesidades y habilidades de cada uno de ellos para desempeñarse con éxito en su puesto de trabajo.

¿Cómo motivar al personal?

Utiliza un programa de compensación como incentivo para empleados. En lugar de aumentar los salarios (lo que ningún jefe quiere oír), inicia un programa de compensación como incentivo para empleados, como un "plan de propiedad de acciones para empleados". De esta forma, cuando a la compañía le vaya bien, todos los empleados se beneficiarán, desde el director ejecutivo hasta los trabajadores del almacén. Ellos querrán obtener beneficios; por lo tanto, estarán motivados para hacer su trabajo y lograr dicho objetivo. En ese momento, pensarán en el pago sin importar si a la compañía le fue mejor o no; de este modo, su éxito también los afectará.

Ayúdalos a comprender por qué su trabajo es importante. Se supone que la compañía fue creada por una razón más importante que solo obtener un pago. Tal vez los cargos más altos consideren esto, pero para los empleados, es la rutina de todos los días.; es decir, trabajo, trabajo y más trabajo. Asegúrate de que comprendan cómo su trabajo ayuda a la compañía a alcanzar sus objetivos finales y cuán valioso es.

Mantén el ambiente laboral feliz, limpio y divertido. Imagina a un grupo de personas que trabajan en una oficina llena de cubículos grises sin cuadros en

las paredes, en donde las fotocopadoras no tienen tinta y la cafetera lleva semanas sin funcionar. ¿Cuán felices estarán? No mucho. Asegúrate de que asistir al trabajo sea divertido para mantenerlos motivados, aquí te daremos algunas ideas:

- Dale color a las paredes colocando cuadros y afiches motivacionales.
- Organiza días en los que deban asistir con ropa relacionada a un tema.
- Crea una rutina de traer un desayuno especial a la oficina un día a la semana.
- Asegúrate de que todo el equipo funcione para que sea fácil culminar el trabajo.
- Organiza actividades internas, como juegos y actividades que les permitan conocerse para mantenerlos animados.

Empieza el día con una charla en equipo. Todo equipo deportivo se reúne en los vestidores para recibir una charla motivacional, ya que los ayuda a enfocarse y centrarse en lo que necesitan hacer. Tomarte 10 o 15 minutos todas las mañanas para decirle a tu equipo lo bien que lo están haciendo y lo que deben hacer hoy para que les vaya incluso “mejor” no solo los motivará en su trabajo, sino que también se sentirán apreciados.

Hazlos participar en la toma de decisiones. Las compañías toman muchas decisiones cada día. Por lo general, estas se toman sin siquiera conversar con los empleados y, en ocasiones, sin siquiera comunicarles los cambios. Esto hace que se sientan increíblemente apartados y menospreciados, así que evita esto haciendo que participen en el proceso. Ellos pueden ofrecer ideas y brindar posibles soluciones (y algunas podrían ser “muy” buenas), y puedes aceptarlas o rechazarlas.

Capacita a cada persona para que cumpla su trabajo. Cuando un miembro del equipo se siente incompetente o inseguro en relación a su rendimiento en el trabajo, este último se ve perjudicado. Ellos ya no se esfuerzan tanto ya que no están felices. Evítalo asegurándote de que estén capacitados para realizar su trabajo. Organízales talleres, seminarios y capacitaciones para mantenerlos en el camino correcto.

Aprovecha sus motivaciones personales. Si escuchas a una persona por unos minutos, será fácil determinar lo que la mantiene más animada. Siéntate a conversar con cada empleado sobre su trabajo y la compañía. ¿Qué les molesta? ¿Qué ven en el futuro? ¿Qué les emociona?

Respétalos como personas individuales y reales. Existen muchas personas que abusan de su poder. No puedes faltarle el respeto a tu personal solo porque ocupan un cargo “menor”. Si estuvieras en sus zapatos, ¿cómo te gustaría que te traten? No respetar a tus empleados como personas que tratan de hacer un buen trabajo es una de las cosas más desmotivadoras que puedes hacerles.

Si en algún momento estuviste en su cargo, recuerda cómo era. ¿Qué tipo de jefe deseabas tener? ¿Qué tipo de jefe haría que sientas ganas de trabajar?

Elógielos. Todos desean saber cómo lo están haciendo y todos “realmente” desean que los elogien. Toma un minuto de su día (de forma regular) para decirles “¡Sigan así!”. Esto hace que los empleados sepan que estás consciente del trabajo que hacen (dándoles un sentido de responsabilidad) y hace que se sientan orgullosos de sí mismos (manteniéndolos motivados).

Hazlo en frente de todos. Esto tiene diversos efectos: hace que la persona se sienta el mejor, que los demás deseen el mismo elogio, y que aquellos que ya

recibieron ese elogio recuerden ese momento y se sientan más animados.

Continúa brindándoles una retroalimentación. Ya sea positiva o negativa, los empleados necesitan saber cómo están haciendo su trabajo y si van en buen camino. Una estructura les permite estar tranquilos. Gracias a la retroalimentación, ellos saben exactamente lo que se espera de ellos y en qué áreas pueden mejorar. Esto también hace que tú estés más feliz, ¡ya que permite que tu visión se difunda!

Asegúrate de que la retroalimentación sea personal. No digas cuán grandioso es un empleado en frente de aquellos a los que no has elogiado, y lo opuesto es incluso más importante: no reproches a nadie en frente de los demás. De lo contrario, tus empleados estarán desanimados, desmotivados y se sentirán terrible.

Referencias Bibliográficas:

1. Arias G, Espinosa V. (1.999). Administración de Recursos Humanos. Ediciones Trilla. México. Quinta Edición.
2. Camarillo Elioug, (2002) Diseño de Estrategias para la Implantación de un Sistema de Gestión de la Calidad en Empresas de Consultaría. Tesis no publicada, Venezuela.
3. Carrasquero Gienny (2000) Auditoría Interna de Calidad para las empresas contratistas petroleras del sector fluido basada en la Norma de Sistemas de Gestión de la Calidad ISO 9001:2000. Venezuela.
4. Chiavenato, I. (1989). Introducción a la Teoría General de la Administración. México.
5. Dessler (1993). Las Organizaciones. Comportamiento, estructura, procesos. Bogotá: McGraw-Hill / Irwin.
6. Grönroos, C. (1988). Service Quality: The Six Criteria of Good Service Quality. Review of Business, 3, New York: St. John's University Press.
7. Grönroos, C. (2007). Marketing y Gestión de Servicios: La gestión de los momentos de la verdad y la competencia en los servicios. España: Ediciones Díaz de Santos (pp. 27).
8. Gutierrez P., Jose, (2003) Diseño de un sistema de gestión de la calidad en su fase conceptual para la empresa consultora siguiendo el enfoque de la norma

Convenin Iso 9001:2000, base de referencia Iso 9004-2. Tesis no publicada, Venezuela.

9. Herrera (2006) Cultura organizacional en las instituciones de educación básica. Tesis no publicada, Universidad de Zulia, Venezuela.

10. <http://www.gestionyadministracion.com/empresas/definicion-de-gestion.html> es.wikipedia.org/wiki/Calidad educativa: Muñoz (2003). “Calidad Educativa”.

11. Hunt, J (1993). La Dirección de Personal en la Empresa. España: Mc Graw – Hill Interamericana de España, S.A.

12. Likert, R. (1967) El factor humano en la empresa, su dirección y valoración. Bilbao: Ediciones Deusto.

13. Likert, R. (1969) El factor humano en la empresa, su dirección y valoración. Bilbao: Ediciones Deusto.

14. Manzanero (2006) Gestión Gerencial y Cultura Organizacional en Educación Media y Diversificada, San Francisco del Estado Zulia, Venezuela.

15. Nava, Marbelis, (2003) Un modelo de gestión de la calidad para empresas de servicios de la industria petrolera en el área de cementación de pozos. Tesis no publicada, Venezuela.

16. Pacheco (2007) Cultura organizacional y el cambio tecnológico en las instituciones de educación superior. Universidad Experimental Rafael Maria Baralt.

17. Sanders y Suls, J. (2008) *Administración de Personal*. México D.F. Prentice May Hispanoamericana.

18. Stoner, J. Freeman E, (1.992). Administración. Prentice Hall. México. Quinta Edición.
19. Stoner, J. Freeman E, (1.992). Administración. Prentice Hall. México, Quinta Edición.
20. Viacava Rocca, Ernesto (2003), Administración de la Educación. Facultad de Teología Pontificia y Civil de Lima.
21. Pontificia Universidad Católica Argentina. (2011). Una eficaz capacitación laboral requiere estrecha articulación entre las empresas y el Estado. Informes de la economía real: Empleo y desarrollo social, 1.
22. Ministerio de Trabajo y Desarrollo Laboral. (2006). Metodología para detectar necesidades de capacitación y determinar prioridades. *SERPE OML*,
- 21.80 Pontificia Universidad Católica Argentina. (2011). Una eficaz capacitación laboral requiere estrecha articulación entre las empresas y el Estado. Informes de la economía real: Empleo y desarrollo social, 1.
23. Banco Central de Reserva de Perú. (13 de junio de 2013). *Gestión*. Obtenido de Gestión: <http://gestion.pe/economia/bcr-mantuvo-su-tasa-interes-425-2068587>
24. Instituto Nacional de Estadística e Informática. (01 de julio de 2013). *Gestión*. Obtenido de Gestión: <http://gestion.pe/economia/inflacion-mas-alta-junio-se-registro-cuatro-ciudades-provincias-2069990>
25. Instituto Nacional de Estadística e Informática. (01 de julio de 2013). *Gestión*. Obtenido de Gestión: <http://gestion.pe/economia/inflacion-mas-alta-junio-se-registro-cuatro-ciudades-provincias-2069990>

Anexos.

Anexo N° 02

➤ Presupuesto

PRESUPUESTO DE GASTOS GENERALES			
BIENES			
DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	PRECIO UNITARIO	TOTAL
Resaltador	1	3,00	3,00
Lapicero	2	1,00	2,00
Corrector	1	1,00	1,00
SERVICIOS			
Movilidad	6	1.50	9,00
Fotocopias	30	0.10	3,00
Impresiones (encuesta)	30	0.05	1,50
Asesoramiento		200,00	200,00
Impresiones (Copias Tesis)	292	0,30	87,60
Empastado de la tesis	1	35,00	35,00
CD'S	1	3.00	3.00
TOTAL			345.10

FUENTE: Elaboración propia.

Anexo N° 03

➤ **Modelo de Encuesta aplicada a los Administrativos de MYPES en Colegios privados, Tumbes del distrito de Zarumilla, 2016.**

CUESTIONARIO DE CALIDAD

Estimado trabajador administrativo, el presente instrumento tiene la finalidad de recoger tu percepción sobre la calidad en las MYPES de Colegios privados, Tumbes del distrito de Zarumilla, 2016. Tiene carácter de anónimo, por lo que te pedimos la mayor veracidad en tus respuestas.

1. Pésima, 2. Mala 3. Regular 4. Buena 4. Excelente

N°	DIMENSIONES/ INDICADORES	1	2	3	4	5
1	La empresa cuenta con equipos modernos para un mejor desempeño					
2	Las instalaciones físicas de la IE son adecuadas, en relación a la tecnología en el proceso continuo organizativo					
3	La IE en el marco de sus objetivos, logra cumplir las metas para atención individualizada.					
4	La plana docente aplica técnicas de aprendizaje.					
5	Los empleados tienen conocimientos suficientes para responder a las exigencias de los clientes con equidad.					
6	Los docentes aplican estrategias para asegurar la comprensión del estudiante.					
7	Los docentes cuentan con material de calidad y la capacidad de reestructurar su planificación para responder a las necesidades de los estudiantes.					
8	El comportamiento de los recursos personales de la IE transmite confianza a sus clientes					
9	La plana administrativa cuenta con capacitación sobre Atención al Cliente					
10	La plana docente y administrativa de la I.E. cuenta con vestimenta adecuada para brindar el servicio.					


CPC Marco A. Alva Garcia
MAT. N° 1180


Pablo Santiago Becerra Ortiz
Licenciado en Administración
LAO 02628


Jacobó
LAO 04628

Anexo N° 04

➤ Modelo de Encuesta aplicada a los profesores de MYPES en Colegios privados, Tumbes del distrito de Zarumilla, 2016.

CUESTIONARIO

Estimado docente, el presente instrumento ha sido elaborado para recoger información sobre la capacitación en las MYPES MYPES en Colegios privados, Tumbes del distrito de Zarumilla, 2016; tiene carácter de anónimo, por lo que pedimos lo respondas con la mayor veracidad. Tienes 10 minutos para resolverlo; de antemano, estamos muy agradecidos.

1. Pésima, 2. Mala 3. Regular 4. Buena 4. Excelente

DIMENSIÓN	N°	ÍTEMS	ESCALA				
			1	2	3	4	5
Capacitación	1	Se cuenta con un plan anual de capacitación.					
	2	Se busca aliados estratégicos de acuerdo con los objetivos de la capacitación.					
	3	La capacitación es diferenciada de acuerdo a las necesidades del área curricular.					
	4	Se reconoce los esfuerzos de los docentes por capacitarse.					

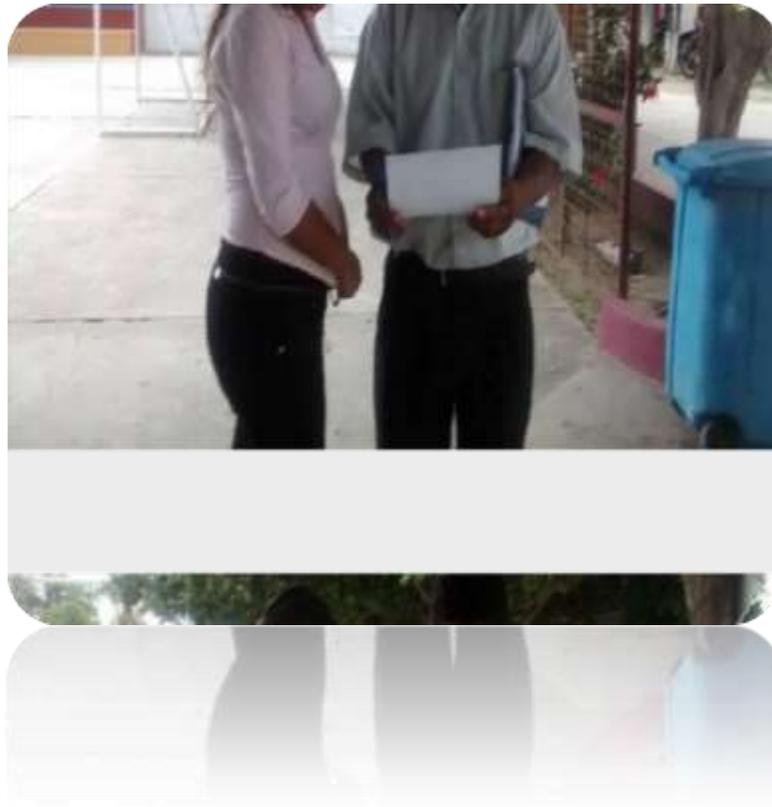

CPC. Mario J. Ato Garcia
MAT. N° 1160


Pablo Santiago Becerra Ortiz
Licenciado en Administración
CIAD 02622



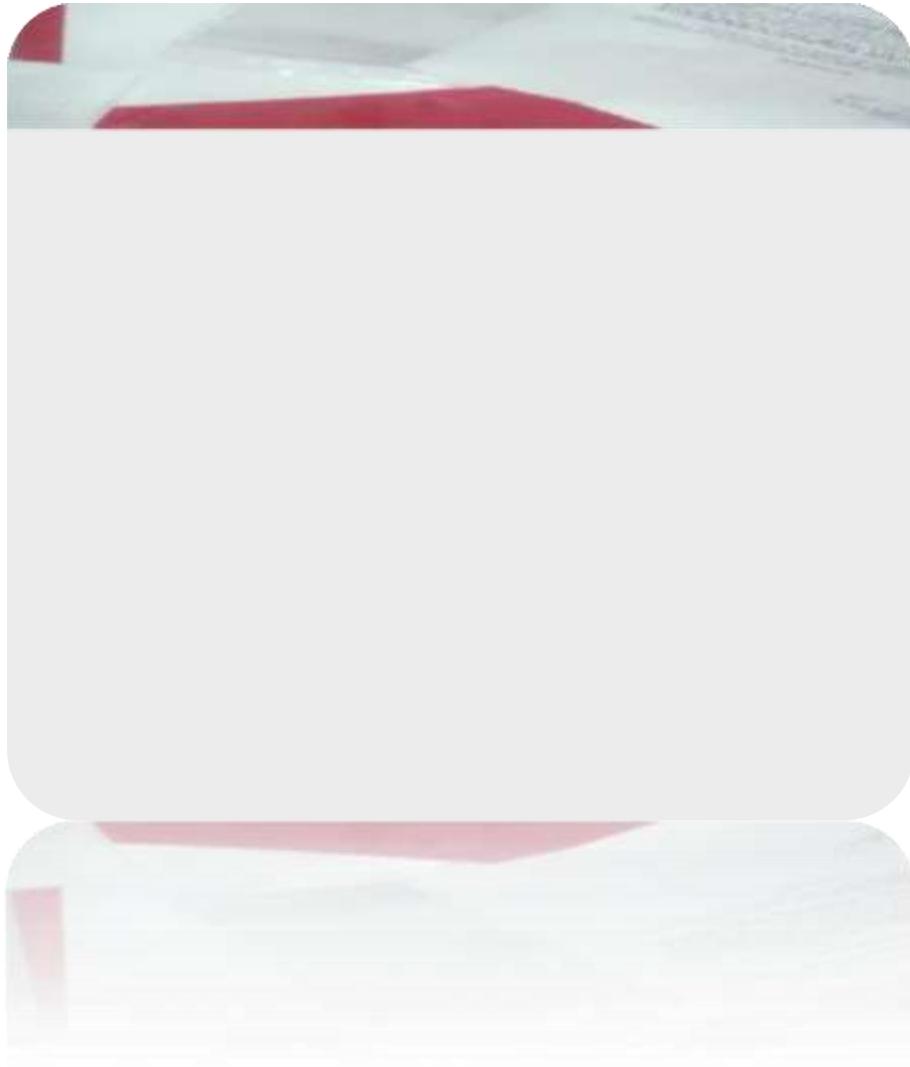
Anexo N° 05

- **Fotografías aplicando el instrumento a los Profesores de MYPES en Colegios privados, Tumbes del distrito de Zarumilla, 2016.**



Anexo N° 06

- **Fotografías aplicando el instrumento a los administrativo de MYPES en Colegios privados, Tumbes del distrito de Zarumilla, 2016.**



Anexo N° 07

Cartas Emitidas a las MYPES comerciales rubro electrodomésticos de la ciudad de Tumbes.



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

FILIAL TUMBES

"AÑO DE LA CONSOLIDACIÓN DEL MAR DE GRAU"

Tumbes, 05 de Abril del 2016

OFICIO N°054-2016-COORD.ESC.ADM.CSO-ULADECH CATÓLICA

Señor,
Director de la Institución Educativa Particular "EBEN EZER"
Presente.-

Asunto: Solicito Brindar Facilidades

De mi mayor consideración:

Tengo el honor de dirigirme a su digno despacho para expresarle mi cordial saludo y a la vez solicitarle se le brinde el apoyo y las facilidades a la alumna Egresada **XYADIRA XYOMARA VILELA CRUZ**, de la Facultad de Ciencias Contables, Financieras y Administrativas de la Escuela Profesional de Administración de Taller Co Curricular I de nuestra Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote Filial Tumbes, para que realice su investigación: los instrumentos a utilizar en la muestra son: Escala de Capacitación y Calidad estas son actividades que forman parte de la Evaluación del Taller, Titulada: "**CARACTERIZACIÓN DE CALIDAD Y CAPACITACIÓN DE MYPES EN COLEGIOS PRIVADOS, TUMBES DEL DISTRITO DE ZARUMILLA, 2016**"

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

Atentamente,



UNIVERSIDAD CATÓLICA
LOS ÁNGELES DE CHIMBOTE
Lic. Cristóbal José Orrillano
COORDINADOR ESC. ADMINISTRACIÓN

EBEN EZER ICH
ZARUMILLA E.I.R.L.
05.04.2016
RECIBIDO

Malecón Benavides N° 100 Tumbes - Perú
Teléfono: (072)524085
Cel.: 972850873 RPM: #390696
Web Site: www.uladech.edu.pe

Anexo N° 08



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

FILIAL TUMBES

"AÑO DE LA CONSOLIDACIÓN DEL MAR DE GRAU"

Tumbes, 05 de Abril del 2016

OFICIO N°056-2016-COORD. ESC. ADM. CSO-ULADECH CATÓLICA

Señor (a)
Director de la Institución Educativa Particular "THALES DE MILETO"
Presente.-

Asunto: Solicito Brindar Facilidades

De mi mayor consideración:

Tengo el honor de dirigirme a su digno despacho para expresarle mi cordial saludo y a la vez solicitarle se le brinde el apoyo y las facilidades a la alumna Egresada **XYADIRA XYOMARA VILELA CRUZ**, de la Facultad de Ciencias Contables, Financieras y Administrativas de la Escuela Profesional de Administración de Taller Co Curricular I de nuestra Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote Filial Tumbes, para que realice su investigación: los instrumentos a utilizar en la muestra son: Escala de Capacitación y Calidad estas son actividades que forman parte de la Evaluación del Taller, Titulada: **"CARACTERIZACIÓN DE CALIDAD Y CAPACITACIÓN DE MYPES EN COLEGIOS PRIVADOS, TUMBES DEL DISTRITO DE ZARUMILLA, 2016"**

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

Atentamente,

Recibido
06-04-2016
H: 4:00 P.M.



UNIVERSIDAD CATÓLICA
LOS ÁNGELES DE CHIMBOTE
Lic. Cristian José Orellana
COORDINADOR ESC. ADMINISTRACIÓN

Malecón Benavides N° 100 Tumbes - Perú
Teléfono: (072)524085
Cel.: 972850873 RPM: #390696
Web Site: www.uladech.edu.pe

Anexo N° 09



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

FILIAL TUMBES

"AÑO DE LA CONSOLIDACIÓN DEL MAR DE GRAU"

Tumbes, 05 de Abril del 2016

OFICIO N°056-2016-COORD. ESC. ADM. CSO-ULADECH CATÓLICA

Señor (a)
Director de la Institución Educativa Particular "THALES DE MILETO"
Presente.-

Asunto: Solicito Brindar Facilidades

De mi mayor consideración:

Tengo el honor de dirigirme a su digno despacho para expresarle mi cordial saludo y a la vez solicitarle se le brinde el apoyo y las facilidades a la alumna Egresada **XYADIRA XYOMARA VILELA CRUZ**, de la Facultad de Ciencias Contables, Financieras y Administrativas de la Escuela Profesional de Administración de Taller Co Curricular I de nuestra Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote Filial Tumbes, para que realice su investigación: los instrumentos a utilizar en la muestra son: Escala de Capacitación y Calidad estas son actividades que forman parte de la Evaluación del Taller. Titulada: "**CARACTERIZACIÓN DE CALIDAD Y CAPACITACIÓN DE MYPES EN COLEGIOS PRIVADOS, TUMBES DEL DISTRITO DE ZARUMILLA, 2016**"

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

Atentamente,

Recibido
06-04-2016
11:42:00 PM



UNIVERSIDAD CATÓLICA
LOS ÁNGELES DE CHIMBOTE
Lc. Cristian José Orillano
COORDINADOR ESC. ADMINISTRACIÓN

Malecón Benavides N° 100 Tumbes - Perú
Teléfono: (072)524085
Cel.: 972850873 RPM: #390696
Web Site: www.uladech.edu.pe

Anexo N° 10



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

FILIAL TUMBES

"AÑO DE LA CONSOLIDACIÓN DEL MAR DE GRAU"

Tumbes, 05 de Abril del 2016

OFICIO N°055-2016-COORD.ESC.ADM.CSQ-ULADECH CATÓLICA

Señor (a)
Director de la Institución Educativa Particular "JUAN PABLO II"
Presente.-

Asunto: Solicitud Brindar Facilidades

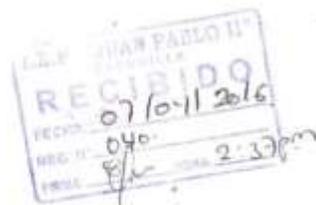
De mi mayor consideración:

Tengo el honor de dirigirme a su digno despacho para expresarle mi cordial saludo y a la vez solicitarle se le brinde el apoyo y las facilidades a la alumna Egresada XYADIRA XYOMARA VILELA CRUZ, de la Facultad de Ciencias Contables, Financieras y Administrativas de la Escuela Profesional de Administración de Taller Co Curricular I de nuestra Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote Filial Tumbes, para que realice su investigación: los instrumentos a utilizar en la muestra son: Escala de Capacitación y Calidad estas son actividades que forman parte de la Evaluación del Taller, Titulada: "CARACTERIZACIÓN DE CALIDAD Y CAPACITACIÓN DE MYPES EN COLEGIOS PRIVADOS, TUMBES DEL DISTRITO DE ZARUMILLA, 2016"

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

Atentamente,


Lic. Crisóstenes José Orrellana
COORDINADOR ESC. ADMINISTRACIÓN



Malecón Benavides N° 100 Tumbes - Perú
Teléfono: (072)524085
Cel.: 972850873 RPM: #390696
Web Site: www.uladech.edu.pe

Anexo N° 11

 **INSTITUCIÓN EDUCATIVA PRIVADA
JUAN PABLO II - Zarumilla
Dios, Patria y Valores**

"AÑO DE LA CONSOLIDACIÓN DEL MAR DE GRAU"

Zarumilla, 11 de abril del 2016.

Oficio N° 014-16-GRT-DRET-UGELZ-D"JPPII"-D.

SEÑOR : Lic. CRISTIAN SOSA ORELLANA.
COORDINADOR ESC. ADMINISTRACIÓN.

ASUNTO : Alcanza lo solicitado.

Es grato dirigirme al despacho de su digno cargo con la finalidad de hacerle llegar lo solicitado.

- ✓ **DOCENTES DEL NIVEL INICIAL.**
- ✓ **DOCENTES DEL NIVEL PRIMARIA.**
- ✓ **DOCENTES DEL NIVEL SECUNDARIA.**

Aprovecho la oportunidad para reiterar a Ud., las muestras de mi especial consideración.

Atentamente,

 **DIRECCIÓN**
I.E.P. "JUAN PABLO II"
[Signature]
Prof. [Nombre] DIRECTORA

Tumbes N° 983 Teléfono: 0995735725 0979262899 Fijo 072 - 561374 Calle
Facebook: Juanpablozarumilla 

Anexo N° 12



**INSTITUCIÓN EDUCATIVA PRIVADA
"JUAN PABLO II - ZARUMILLA"
DIOS, PATRIA Y VALORES**

Nº	APELLIDOS Y NOMBRES	N. INICIAL	CANTIDAD
1	IMAN CARRILLO ISOLINA	INICIAL	5
2	CHUNGA HUAMAN NOELIA MALVINA	INICIAL	
3	BARRIENTOS JARAMILLO WENDY NATALY	INICIAL	
4	GARCIA SOSA FELISCAR FIORELLA	INICIAL	
5	VASQUEZ LEÓN BETTY EDITH	INICIAL	



**INSTITUCIÓN EDUCATIVA PRIVADA
"JUAN PABLO II - ZARUMILLA"
DIOS, PATRIA Y VALORES**

Nº	APELLIDOS Y NOMBRES	N. PRIMARIA	CANTIDAD
1	PEÑA TOCTO YULIANA	PRIMARIA	5
2	SALDARRIAGA OYOLA GLADIS	PRIMARIA	
3	DIOSES CABRERA GIULIANA CAROLA	PRIMARIA	
4	ORTIZ MEDINA JORGE	PRIMARIA	
5	DIOSES JURADO MARIA DEL CARMEN	PRIMARIA	



Anexo N° 13



**INSTITUCIÓN EDUCATIVA PARTICULAR
"JUAN PABLO II"
DIOS, PATRIA Y VALORES**

Nº	APELLIDOS Y NOMBRES	CARGO
1	HERNANDEZ GONZAGA JOSEFINA NARCY	DIRECTORA
2	MORÁN CARRASCO MELISA CAROLI	SECRETARIA
3	PEÑA YANGUA RODRIGO	PORTERO
4	CORDOVA CURAY JUAN VICTOR	GUARDIAN



Anexo N° 14

I.E.P SAN JUAN BOSCO

DOCENTES DEL NIVEL INICIAL	03
DOCENTES DEL NIVEL PRIMARIO	06
DOCENTES DEL NIVEL SECUNDARIO	06
PERSONAL ADMINISTRATIVO	07



Dr. *[Signature]* Dioses Espinoza
DIRECTOR
I.E.P. SAN JUAN BOSCO