



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE**

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

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

**CARACTERIZACIÓN DE LA CAPACITACIÓN Y LA
INNOVACIÓN EN LAS MYPES-RUBRO PANADERÍAS
AA.HH TÁCALA – CASTILLA, AÑO 2017**

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

AUTOR:

LUIS ALBERTO VILELA HERRERA

ASESORA:

Dra. MERCEDES RENEÉ PALACIOS DE BRICEÑO

PIURA – PERÚ

2019



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE**

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

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

**CARACTERIZACIÓN DE LA CAPACITACIÓN Y LA
INNOVACIÓN EN LAS MYPES-RUBRO PANADERÍAS
AA.HH TÁCALA – CASTILLA, AÑO 2017**

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

AUTOR:

LUIS ALBERTO VILELA HERRERA

ASESORA:

Dra. MERCEDES RENEÉ PALACIOS DE BRICEÑO

PIURA – PERÚ

2019

JURADO EVALUADOR DE TESIS Y ASESORA

Mgtr. Víctor Hugo Vilela Vargas

Presidente

Mgtr. Iván Arturo Guzmán Castro

Secretario

Lic. Maritza Zelideth Chumacero Ancajima

Miembro

Dra. Mercedes Reneé Palacios de Briceño

Asesora

Agradecimiento

A Dios el creador de todas las cosas.

A mis padres por el apoyo incondicional.

A los propietarios de las MYPE por su apoyo desinteresado y haber aceptado que se realice mi investigación en sus empresas.

A los docentes por sus enseñanzas y el apoyo brindado durante mi carrera profesional.

Dedicatoria

Gracias a dios por la salud y las fuerzas para continuar en vida profesional.

De manera especial a mis padres quienes me han apoyado de manera moral económica en el proceso de mi carrera profesional.

RESUMEN

El presente estudio estableció como objetivo general identificar las características de la capacitación y la innovación en las MYPE – rubro panaderías AA. HH Tácala – Castilla, Año 2017 y como objetivos específicos tenemos: **(a)** Identificar la importancia de capacitación; **(b)** Identificar los tipos de capacitación; **(c)** Conocer las características de la innovación; **(d)** Describir las fuentes de innovación, asimismo la metodología empleada es descriptiva, de nivel cuantitativo, de diseño no experimental y corte transversal, en la cual se obtuvo como resultados que la capacitación para el trabajo es esencial para personal que recién ingresa a una empresa para que este tenga conocimiento de las funciones que debe desempeñar, así también se obtuvo un alto porcentaje respecto a que es importante resaltar que la innovación afecta la competitividad de manera positiva además el valor del conocimiento en las organizaciones es uno de los factores principales, por otro lado la influencia que tiene la innovación en las MYPE es que esta genera ventajas competitivas y nos permite hacer frente a los diversos riesgos que se puedan ocasionar .

Palabras clave: Capacitación, conocimiento, innovación, trabajo en equipo, MYPE.

ABSTRACT

The present study established as a general objective to identify the characteristics of the training and innovation in the MYPE - bakery sector AA. HH TÁcala - Castilla, 2017 and as specific objectives we have: (a) Identify the importance of training; (b) Identify the types of training; (c) Know the characteristics of the innovation; (d) Describe the sources of innovation, also the methodology used is descriptive, quantitative level, non-experimental design and cross-section, in which results were obtained that training for work is essential for personnel who recently entered a company so that it has knowledge of the functions it must perform, so a high percentage was obtained regarding the importance of emphasizing that innovation affects competitiveness in a positive way, and the value of knowledge in organizations is one of the main factors, On the other hand, the influence of innovation in MSEs is that it generates competitive advantages and allows us to face the various risks that may be caused.

Keywords: Training, knowledge, innovation, teamwork, MSE.

Contenido

JURADO EVALUADOR DE TESIS Y ASESORA	3
Agradecimiento	iii
Dedicatoria	iv
RESUMEN.....	v
ABSTRACT	vi
INDICE DE TABLAS.....	viii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. REVISION DE LA LITERATURA.....	9
2.1 Antecedentes	9
2.1.1 Variable Capacitación.....	9
2.1.2 Variable innovación	13
2.2 Marco Teórico.....	18
2.2.1 Variable capacitación.....	18
2.2.2 Variable innovación	22
III. HIPÓTESIS GENERAL	25
IV. METODOLOGÍA	26
4.1 Diseño de la investigación	26
4.2 Población y muestra	27
4.3 Definición y operacionalización de las variables.....	31
4.4 Técnica e Instrumentos.....	33
4.5 Plan de análisis.....	33
4.6 Matriz de consistencia	34
4.7 Principios éticos	36
V. RESULTADOS	37
5.1 Resultados	37
5.1.1 variable capacitación	37
5.2 Análisis del resultado.....	57
5.2.2 Objetivo específico 1: Identificar la importancia de la capacitación	57
VI. CONCLUSIONES	77
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	80
ANEXOS.....	83

INDICE DE TABLAS

Tabla 1: Sistema de evaluación de desempeño	37
Tabla 2:El valor del conocimiento para su organización.	38
Tabla 3:La capacitación mejora las habilidades de los trabajadores.....	39
Tabla 4: Actitudes positivas frente a diversos problema.	40
Tabla 5: La productividad y la eficiencia.	41
Tabla 6:Cree que la calidad de trabajo mejora las relaciones entre colaboradores....	42
Tabla 7: Desarrollo organizacional para mejorar las habilidades en la empresa.	43
Tabla 8 La capacitación para el trabajo	44
Tabla 9: capacitación pre ingreso.....	45
Tabla 10:capacitacion promocional	46
Tabla 11: Capacitación en el trabajo	47
Tabla 12: Capacitación científica y humana.....	48
Tabla 13:La innovación es un garante de la calidad	49
Tabla 14:La innovación afecta la competitividad en la empresa.	50
Tabla 15: La innovación tecnológica y las nuevas oportunidades de negocio	51
Tabla 16: Objetivos claros, medibles y cuantificables	52
Tabla 17: Implementación de nuevas tecnologías para lograr el éxito inesperado....	53
Tabla 18: Evitar discrepancias con los clientes mediante recursos tecnológicos.	54
Tabla 19: Nuevos conocimientos para solucionar las necesidades del proceso productivo.	55
Tabla 20: Cambios en las estructuras del mercado	56

I. INTRODUCCIÓN

La presente investigación tiene como principal estudio conocer cómo las micro y pequeñas empresas (MYPE) del rubro panaderías del AH. Táchala – Castilla, año 2017 se desarrollan en un ambiente caracterizado por la capacitación y la innovación para lograr un mejor desarrollo y hacer frente a la competencia. Asimismo, esta investigación va analizar el crecimiento de las MYPE mediante estas variables y la relevancia para hacer frente a las diversas situaciones que se les presenta. En estas dos variables se empleará el instrumento encuesta con el fin de obtener datos confiables en las MYPE rubro panaderías del AAHH. Táchala – Castilla – año 2017, buscando que dicha MYPE logre desarrollar sus actividades con mayor eficacia y eficiencia y de esta manera obtener resultados muchos más rentables.

En años recientes hemos sido testigos de que las MYPE en el Perú representan un alto porcentaje del total de las empresas en el Perú, 99.6% (INEI,2015). Las MYPE cuentan con personal que tienen potencial pero no son adecuadamente capacitados y además no cuentan con las herramientas necesarias para innovar. Estas representan el 70% del empleo en el país, aportando aproximadamente el 40% del producto bruto interno (PBI) por lo que están en las mayores impulsadoras del crecimiento de nuestro país. Es así que las MYPE cumplen un rol esencial debido a su aporte ya sea produciendo u ofertando bienes y servicios dándoles un valor agregado en la actividad económica y la generación de empleo.

Según resultados del ministerio de la producción a finales del año 2017 1 millón 270 000 MYPE son lideradas por mujeres, y del total de estas MYPE el 79,5%

están ubicadas en las regiones del interior del país como son Puno, Piura, la Libertad, Cusco y Junín y el 20,5% se encuentran en nuestra capital

Según el diario (Perú21, 2018) el 50% de las MYPE corren el riesgo de desaparecer del mercado durante los tres primeros años, explica que esto se debe a la usencia de clientes; problema generado por la falta de adaptación al entorno digital al tiempo y conocimiento. Es por ello que se deben aplicar nuevas estrategias realizando programas de capacitación e innovación debido a que estudios previos señalan que la pequeña empresa involucra un nivel de riesgo y su probabilidad de perdurar es de 5 años y menos. Este es un desafío para nuestros nuevos héroes y para el Estado, pero también es una oportunidad para mirar la responsabilidad social (RS) en el Perú, de una manera más realista. **(a) Caracterización del problema:** En la actualidad las MYPE de bienes y servicios en el Perú juegan un rol muy importante en la economía nacional pero como no se logra otorgarles el apoyo necesario esta están repercutiendo de manera deficiente, pero a pesar de ello las MYPE están logrando cambios que han incrementado la actividad comercial del país utilizando nuevas ideas y/o estrategias tanto para el empleado como para la misma organización pues Cada empresa se preocupa por conocer a sus clientes y, es en esto en donde radica el éxito o el fracaso de las empresas es por eso que cada una de ellas hace lo posible por conocer sus actitudes y preferencias para procurar mantenerlos satisfechos; de lo contrario quebrarían.

De las 2255 empresas que dejaron de exportar el en octubre del año pasado el 97.5% fueron MYPE en donde los sectores que más fueron afectados son la metalmecánica, agroindustrias y la cadena textil – confecciones según el diario (El comercio, 2018). Las empresas invierten en innovación, diversificación de mercados,

en la capacitación de sus trabajadores, en maquinaria y equipo entre otros, pero el gobierno también debe crear un ambiente que facilite la actividad exportadora según (Varilias, 2018)

Las empresas tienen como misión brindar la mejor atención y satisfacción a sus clientes y para ello deben evaluar qué tan satisfechos se encuentran sus colaboradores al recibir capacitaciones que les permita desempeñarse de la mejor manera, asimismo poder innovar y de esta manera identificar claramente aquellos puntos donde se requiera mayor atención, y así poder tomar decisiones adecuadas para el mejoramiento de su MYPE. La capacitación y la innovación permite que las MYPE del rubro panaderías luchen por ser cada día más competitivas y esto se refleja en una mejor, publicidad, introducción de nuevos productos y aumento de servicios y garantías a los clientes. Es así que la vida empresarial está cambiando las formas de trabajo, buscan una manera más fácil de solucionar problemas que se les presenta por lo tanto la capacitación es una variable importante para la innovación de las MYPE de panaderías del AA. HH Táchala - Castilla.

En este entorno de intensa competencia global las ventajas competitivas son y seguirán siendo las personas, y mientras las empresas confrontan estos retos competitivos con cambios drásticos a sus estrategias, estructuras y procesos deberían complementar esto con la capacitación y la innovación debido a que ambas variables son de vital importancia para el crecimiento de la empresa y de cada persona permitiendo mejorar su trabajo, además contribuye a que las personas tengan un comportamiento más adecuado logrando una interacción más sólida dentro y fuera de la empresa.

Mediante esta investigación se ha logrado identificar la importancia de la capacitación dentro de las empresas ya sean públicas o privadas, grandes o pequeñas empresas lo relevante es que este factor no es más que una estrategia empleada por muchos para tener preparado y dotado a su personal para que este cumpla sus funciones de manera eficaz y eficiente, adema se describe las clases de innovación y como estas generan mayores beneficios tanto para las empresas como para los clientes y empleados.

Una muestra evidente de que la innovación es un papel crucial en las empresas es el ejemplo de las empresas que permanecen en el tiempo con un alto rendimiento y cada vez más dispuestos al cambio, es por ello que en este estudio se ha logrado identificar cada factor necesario y los problemas que se están originando en las MYPE para darles una solución inmediata y de esta manera seguir contribuyendo a la economía nacional.

La capacitación se utiliza con mucha frecuencia; son conocimientos teóricos y prácticos que incrementan el desempeño de las actividades de un colaborador dentro de una organización. En la actualidad la capacitación en las organizaciones es de vital importancia porque contribuye al desarrollo de los colaboradores tanto personal como profesional. Barios (2012).

En la actualidad la capacitación de los recursos humanos es la respuesta a la necesidad que tienen las empresas de contar con un personal calificado y productivo. Con la capacitación, no solo se contribuye al desarrollo personal y profesional de los individuos; sino que también, redunda en beneficios para la empresa. La capacitación es sin duda una de las mejores inversiones en Recursos Humanos y una de las

principales fuentes de bienestar para el personal y la organización debido a que constituye un proceso educativo por medio del cual se instruye al trabajador para un adecuado desempeño en el cargo correspondiente dentro de la empresa.

Respecto al ambiente interno de la MYPE no cuentan con una excelente atención, porque los colaboradores no cuentan con la capacitación ideal para poder innovar, y ofrecer una buena atención y calidad de productos que distribuyen diariamente a sus consumidores y de esta manera se logra la satisfacción al cliente ya que es el factor principal de toda empresa, otro factor que está influyendo es el deterioro de las maquinas las cuales no están cumpliendo su función correctamente y retrasa la producción de esta.

Dentro del ambiente externo tenemos los factores políticos legales encargado de regular leyes, ordenanzas y reglamentos establecidos por órganos como: ministerio de trabajo y promoción del empleo(MTPE), superintendencia nacional de administración tributaria (SUNAT), superintendencia nacional de registros públicos (SUNARP) Factor Económico esto se viene incrementando debido a las inversiones que se están dando, generando empleo y mayores ingresos tanto para los dueños como para sus colaboradores generando una estabilidad económica, Factor Tecnológico: Es un factor determinante de la capacidad competitiva de la empresa. Por lo tanto, las MYPE bajo estos estudios realizados y toda la información recolectada y no cumplen con muchos de los factores ya antes mencionados y requieren en gran medida del factor tecnología para poder producir correctamente.

Esta investigación está centrada en introducir un programa de capacitación y centrarse en la innovación permitiendo cubrir los vacíos identificados dentro de las

MYPE del rubro panaderías Asentamiento Humano tácala – primera etapa Piura 2016 y con ello iniciar el proceso de transformación, en el núcleo de la cultura organizacional, a fin de que los cambios introducidos se consoliden y se eleve el rendimiento del sistema empresarial. La presente tesis, detalla la aproximación al problema a investigar, los fines que se pretenden cumplir, las hipótesis sostenidas y la relación de variables involucradas que son desarrolladas en los cuadros de operacionalización correspondientes y matriz de consistencia y las técnicas a utilizar ara el recojo de datos.

En el contexto actual, dominado por el constante y rápido cambio tecnológico, la capacitación en la empresa como una forma de generación del capital humano, así como la innovación tiene un papel muy importante en el fortalecimiento de la competitividad. Por una parte, es un complemento a la educación formal que ofrece al trabajador conocimientos y habilidades necesarios para hacer uso de tecnología, adaptarla y eventualmente mejorarla y asimismo ofrecer lo mejor de lo mejor al consumidor.

Estos nuevos negocios, refleja que, aunque existe casos de éxito en donde la implementación de algunos de esos instrumentos ha logrado su cometido, también existe casos, y talvez en mayor número que sirve de ejemplo de como el uso superficial e irresponsable de dichas herramientas no logra más que un impacto negativo en las organizaciones y las sociedades mismas es por ello que todo siempre de un adecuado estudio de estar informado constantemente y de realizar una adecuada planificación de lo que se quiere hacer para lograr una mayor satisfacción de los clientes.

Esta investigación va a analizar el problema planteado el cual se denomina ¿Qué características tiene la capacitación y la innovación de las MYPE – rubro panaderías AA. HH Táchala Castilla, Año 2017? **El objetivo general** de este trabajo es identificar las características de la capacitación y la innovación en las MYPE – rubro panaderías AA. HH Táchala – Castilla, Año 2017.

Los objetivos específicos son los siguientes: **(a)** Identificar la importancia de capacitación en las MYPE – rubro panaderías AA. HH Táchala – Castilla, Año 2017; **(b)** Identificar los tipos de capacitación en las MYPE– rubro panaderías AA. HH Táchala – Castilla, Año 2017; **(c)** Conocer las características de la innovación en las MYPE – rubro panaderías AA. HH Táchala – Castilla, Año 2017; **(d)** Describir las fuentes de innovación aplicadas en las panaderías del AA. HH Táchala – Castilla, año 2017.

Por otro lado, la presente investigación se justifica con la finalidad de lograr determinar cuáles son las características de la capacitación y la innovación en las MYPE rubro panaderías, AA. HH Táchala – Castilla - Piura 2017. Además, cumple con los requisitos establecidos de la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote permitiendo la obtención del título profesional de licenciado en administración.

Por lo tanto, esta investigación ayudará a un grupo de empresas que no tienen la capacitación necesaria para poder innovar en sus MYPE, porque presentan una gestión empírica, por eso la mayoría de microempresas piuranas presentan limitaciones en su desempeño como consecuencia de la baja calificación del empresario y de los trabajadores, por eso no pueden hacer que sus empresas se desarrollen de manera eficaz y tengan una sostenibilidad en el tiempo.

Esta investigación se justifica teóricamente basándose en los enunciados de: García (2015) define, la capacitación y la innovación es una necesidad absoluta en las empresas para sobrevivir donde las compañías que no invierten en innovación ponen en riesgo su futuro. “Si no buscan soluciones innovadoras a los problemas que emergen en la sociedad o en sus clientes continuamente, su negocio no prosperará, tendrán poca probabilidad de competir y eventualmente será desplazada por otras.

Metodológicamente el estudio aportara las características de capacitación y la innovación para que las MYPE puedan diseñar estrategias competitivas mejorando la producción de las MYPE, panaderías, AA. HH Tácala – Castilla – Piura; brindándoles ayuda al momento de elaborar un adecuado plan de producción, optimizando el uso de sus recursos. Esta investigación es de nivel cuantitativa transversal, porque se resalta los aspectos más importantes de la investigación y se analizaran, además el diseño es no experimental porque está basada en la observación de los hechos los cuales no son manipulables.

II. REVISION DE LA LITERATURA

2.1 Antecedentes

2.1.1 Variable Capacitación

Hernández (2014), realizo una investigación titulada “Capacitación Al Personal Administrativo De La Clínica N°. 23 del IMSS: propuestas pedagógicas respecto al cuidado de sí mismo y como mejora para las relaciones interpersonales” trabajo presentado en la Universidad Nacional Autónoma De México. Se empleó la metodología descriptiva, no experimental, siendo las conclusiones: En el contexto socioeconómico previo la revolución industrial, La capacitación constituyo más que un hecho educativo, una fórmula para controlar los “secretos” de los diferentes oficios con el propósito básico de proteger intereses económicos de estatus sociales y artesanos y comerciantes. Del auge de la revolución industrial, los empresarios fueron entrenando a los trabajadores no solo en la tarea que tenían que realizar, sino también en otro tipo de actividad de relativos de su crecimiento y desarrollo.

Villalonga (2015) se realizó una investigación titulada “Plan de Capacitación para el personal del Servicio de Policía comunal del cuerpo de Policía del Estado Carabobo” Trabajo Presentado En la Universidad de Carabobo - Venezuela. El diseño de la investigación es cuantitativa, descriptiva teniendo como Conclusión: Luego del análisis realizado al marco institucional venezolano, específicamente en el contexto de la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (1999), la Ley Orgánica del Servicio de Policía y Cuerpo de Policía Nacional Bolivariana (2008),se desprenden cuatro (4) objetivos fundamentales, distinguidos de la siguiente manera: 1.- Diagnosticar las funciones de la policía comunal, 2.- Identificar los factores que se consideran en la realización de actas de resolución de conflictos, 3.- Diseñar plan de

capacitación para el cuerpo de policía del estado Carabobo, 4.- Estudiar la factibilidad técnica y humana del plan de capacitación. En respuesta de estos cuatro objetivos, se evidencio, que los cambios acontecidos en el Estado venezolano a partir de 1999, generaron nuevos retos en lo que a seguridad ciudadana se refiere, debido a que ésta es una de las principales inquietudes del pueblo venezolano, el Estado queda comprometido totalmente con la materia, otorgándole competencias al poder central, regional y local al respecto, trayendo nuevos valores, objetivos y estrategias en cuanto a la gestión de la seguridad.

Murcia (2017) realizo una investigación titulada “Medición Del Impacto De La Capacitación Al Personal Administrativo De Ser industriales Y Mercadeo” en la universidad libre de Bogotá. Esta investigación se empleó la metodología de tipo descriptiva, correlacional, explicativa, cuantitativa, de campo y transversal, concluyendo La investigación logro establecer que el impacto que tiene la capacitación en el personal administrativo es bajo, evidenciado mediante la aplicación de los instrumentos como evaluación de competencias y grupo focal en los cuales se estableció que: No existe un plan de capacitación que incluya habilidades técnicas acordes a las necesidades del desarrollo de las funciones del personal administrativo, es evidente que la capacitación en esta organización no es constante y no está establecidas de acuerdo a las necesidades de cada área.

Por su parte Delgado S. (2014) realizo un estudio sobre la propuesta de un modelo de capacitación para los trabajadores de las MYPE asociadas dedicadas a la fabricación de muebles de madera de Villa El Salvador bajo un esquema de la EFQM trabajo presentado en la Universidad Peruana De Ciencias Aplicadas – UPC – Lima, en la cual se desarrolló usando la metodología en el nivel, descriptivo no experimental.

Se describió la importancia de las PYME a nivel nacional y cómo afecta el crecimiento económico de la población, en los resultados obtenidos de las encuestas realizadas a las 99 PYME madereras de Villa El Salvador, se ha elaborado un modelo general de procesos que brinden solución a estos principales problemas, además se obtuvo que la capacitación se considera un problema principal; sin embargo, la gran mayoría de estas empresas no realizan capacitación a su personal. Actualmente existe un centro de capacitación especializado para las MYPE madereras de Villa El Salvador llamado cite madera.

Aguilar (2016), se realizó una investigación titulada “Plan de capacitación para mejorar el desempeño laboral de los trabajadores del hospital regional de Lambayeque 2015” trabajo presentado en la Universidad Señor De Sipán esta investigación es de tipo descriptiva Se utilizará un diseño experimental transversal llegando a la conclusión: Las necesidades de capacitación del personal del Hospital Regional Lambayeque, detectadas a través de la encuesta son: relaciones interpersonales, comunicación, motivación, clima organizacional, trabajo en equipo, atención al paciente.

Gallozo (2017) se realizó una investigación titulada “Caracterización del financiamiento, la capacitación y la rentabilidad de las MYPE sector servicio rubro restaurantes en el mercado central de Huaraz, periodo 2016.” Trabajo Presentado En La Universidad los Ángeles Chimbote – Huaraz. El diseño de la investigación es cuantitativa, descriptiva de diseño no experimental teniendo como Conclusión: Se han descrito las características del financiamiento en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro restaurantes en el mercado central de Huaraz, periodo 2016; con el 76% de los representantes utilizan financiamiento propio; el 55% de los

representantes indica que el financiamiento adquirido fue para la capacitación de sus trabajadores, el 55% fue para capacitación de los trabajadores y el 74% respondieron que si les otorgo el crédito la entidades bancarias, con lo que se puede verificar que las Micro y Pequeña empresas para que pueda crecer en forma sostenida, deben utilizar sus ahorros personales ya que les va ayudar a formar más capital, para que así puedan cumplir su real función y obtener su principal resultado que vendría a ser generar el crecimiento de su negocio.

Paredes y Reátegui (2017) realizo un estudio titulado “Capacitación Empresarial Y Su Incidencia En La Gestión Administrativa De La Empresa American Metal S.A.C. Del Distrito De Calleria- Pucallpa, Perú, trabajo presentado en la universidad privada de Pucallpa. Esta investigación es descriptivo correlacional de diseño no experimental, llegando a la conclusión que la implementación de la capacitación empresarial en la gestión administrativa en el personal que laboran en la empresa American Metal S.A.C influye significativamente en el desarrollo del fortalecimiento de las habilidades gerenciales: manejo de liderazgo, manejo de dirección, manejo de personal, buenas relaciones laborales: mejora competencias profesionales, mejor clima laboral, empresa competitiva, reducción del estrés laboral, menos ausentismo laboral, y satisfacción de los usuarios.

Rengifo (2018) realizo una investigación titulada “Proceso de capacitación y el desempeño laboral del personal administrativo del organismo de evaluación y fiscalización ambiental, Lima 2017” trabajo presentado en La Universidad cesar vallejo, La investigación es descriptiva cuantitativa no experimental, transversal y correlacional. siendo las conclusiones: Sobre el primer objetivo específico, se concluye que, existe relación positiva y altamente significativa entre el proceso de

capacitación y la capacidad cognitiva del personal administrativo del Organismo de Evaluación y Fiscalización Ambiental, Lima 2017.

Román (2016), se realizó una investigación titulada “caracterización de la capacitación y competitividad en las MYPE de servicio rubro pizzería en el centro de Piura, año 2016” trabajo presentado en la Universidad católica los Ángeles Chimbote en donde se empleó diseño descriptivo, cuantitativo, no experimental y transversal, teniendo como conclusión que en las MYPE del centro de Piura rubro pizzería se determinaron las siguientes características de la capacitación, existe una preocupación e interés por parte de los trabajadores de las MYPE rubro pizzería con respecto a las capacitaciones laborales, ellos manifiestan que es muy importante para su desarrollo laboral, por ello es necesario que los empresarios de estas organizaciones siempre capaciten no solo al ingreso y aprovechen las oportunidades brindadas por los organismos del gobierno como el ministerio de trabajo, municipalidad, ministerio de producción, cámara de comercio. Las MYPE necesitan mejorar con respecto a la capacitación y preocuparse más por el desarrollo de los trabajadores, para tener a su personal más comprometido y por lo tanto harán más competitiva a la pizzería.

2.1.2 Variable innovación

Penagos (2016), realizó la investigación titulada “desarrollo e innovación tecnológica y sus efectos frente al desempleo en la ciudad de Bogotá, 2000-2015” trabajo presentado en la Universidad de Lasalle – Colombia; el marco metodológico de esta investigación es que se desarrolló un modelo probabilístico para determinar las variables que incidieron, siendo las conclusiones: Frente al comportamiento de la tasa de desempleo en la ciudad de Bogotá, durante el periodo de estudio es evidente que

las cifras han disminuido presentando una leve recuperación, sin embargo -según la investigación realizada- la innovación tecnológica no se ha traducido en cambios significativos dentro de la estructura de los empleos, es decir, directamente no tiene una evidencia significativa dentro del comportamiento de la variable estudiada. Por lo tanto, con base en los resultados obtenidos a partir de modelo se observa que existe un efecto contrario a la hipótesis planteada.

Bachmann (2016) realizó una investigación denominada “los determinantes de la innovación: un aporte para la industria Argentina” trabajo que se presentó en la Universidad Nacional de Mar del Plata - Argentina. Se empleó una metodología de análisis para evaluar las hipótesis previamente planteadas; siendo las conclusiones: Existe una prolífica literatura que aborda el fenómeno de la innovación y que postula una relación positiva entre esfuerzos innovadores, obtención de innovaciones y productividad (modelos CDM). Partiendo de esta base, es posible extender este círculo virtuoso hacia mejoras de competitividad, aumento de salarios, incluso crecimiento económico si se lo toma desde una perspectiva macroeconómica. Estas ideas encierran una concepción de desenvolvimiento económico que data de los trabajos fundacionales de Schumpeter (1935, 1942). En este esquema, es el empresario (o emprendedor) quien mediante la introducción de innovaciones da impulso a cambios en la estructura productiva y gana espacios en el mercado. Este marco analítico resulta igualmente válido para agregados productivos (localidades, regiones, países), es por eso que el estudio de las actividades innovadoras toma relevancia a la hora de hablar de crecimiento o avance tecnológico.

Esparza (2014), realizó una investigación titulada “factores que influyen en la innovación del producto de diseño” trabajo presentado en la Universidad Autónoma

De León – México. El diseño del presente estudio tiene como características ser una investigación descriptiva correlacional de corte cuantitativo, llegando a las conclusiones que la actividad hacia la innovación es una cualidad entre otras que se espera por parte del estudiante de la disciplina del diseño, dado que la disciplina requiere de un perfil creativo, proactivo, reflexivo en el profesional, capaz de proponer soluciones objetuales nuevas ante los cambios del entorno

Tostes M. (2015) realizó un estudio sobre “El Rol De Los Fondos Concursables En La Gestión Del Sistema Nacional De Inversión: El Caso De INCAGRO 2000 – 2010” trabajo presentado en la Universidad Pontificia Universidad Católica Del Perú, Lima – Perú, la cual se desarrolló utilizando la investigación descriptiva teniendo como conclusiones: La participación INCAGRO en la gestión y constitución de sistema nacional de innovación agraria desde el año 2000 – 2010, como fondo concursable, introdujo cuatro elementos. En primer lugar, la gestión de conocimiento promovida por inca agro ha sido un elemento crucial para la sostenibilidad y replicabilidad de las actividades realizadas en cada una de las cadenas productivas: el 48% de los encuestados afirman que los productores ofrecen servicios en otras comunidades como especialistas. Además, se centra en el hecho u el avance tecnológico es otro de los elementos introducidos mediante el desarrollo y la generación de las innovaciones concebidas en los sub proyectos implementados en el norte del Perú mediante estos últimos cuatro años. A fin replicar y sostener tales innovaciones, el 48% de los encuestados afirman de haber establecido un mecanismo de reinversión para el proceso productivo. De la misma manera, a nivel de cadenas existen algunas innovaciones que han sido replicadas, como el café, cacao, la panela, el banano, los cuyes y las artesanías.

Benedetti (2018) se realizó una investigación titulada “Innovación Tecnológica y Productividad en la Empresa Farmagro Los Olivos-2017” trabajo presentado en Universidad César Vallejo – Lima, la investigación de tipo de estudio es descriptivo correlacional, cuantitativa, no experimental y de corte transversal, teniendo como conclusiones: De los hallazgos obtenidos y del análisis de los resultados, con respecto al objetivo general, Según el coeficiente Rho de Spearman, la innovación tecnológica y la productividad tienen una correlación positiva. Si existe una relación significativa entre la Innovación tecnológica y la productividad en la Farmagro. Respecto “al intercambio de experiencias e informaciones para mejorar las buenas prácticas” el 100% afirma que en estas MYPE se promueve el intercambio para el desarrollo de las buenas prácticas.

Valenzuela (2016), realizó una investigación denominada “La innovación en el sector de elaboración de cacao y chocolate y productos de confitería peruano: estudio de casos” el cual fue presentado en pontificia universidad católica del Perú – Lima. El tipo de investigación es descriptiva cualitativa, teniendo como conclusión principal es que se necesita realizar un trabajo conjunto entre las empresas, el estado y las universidades, en el desarrollo de los subíndices de innovación referentes a la capacidad de innovación, la calidad de las instituciones de investigación científica, el gasto de la empresa gasto en investigación y desarrollo, la colaboración entre la universidad y la industria, la adquisición de productos de avanzada tecnología por parte del Gobierno, la disponibilidad de científicos e ingenieros y la propiedad intelectual; con la finalidad de impulsar el desarrollo de la innovación en el Perú.

Vera (2017) Realizo un estudio denominado “Innovación institucional en el gobierno municipal de la provincia de Jaén, para la gestión del desarrollo económico

local, Jaén - Cajamarca, 2015 -2016.” el cual fue presentado en la Universidad Cesar Vallejo – Lima. La investigación es de tipo descriptivo, correlacional y propositivo, teniendo como conclusiones: Según el abordaje integral por dimensiones (Tabla 15), la gestión del desarrollo económico local es regular (50.2%) pero con tendencia a deficiente (40.0%), evidenciada en que, el promedio de los encuestados (50.6%) refieren que nunca se ha desarrollado procesos de desarrollo económico local adecuados, sin embargo a veces, se han desarrollado procesos urbano - ambientales (55.7%), socioculturales (51.9%) y políticos (50.6%).

Urcia (2014) investigación titulada “Capacidad de innovación empresarial de las micro y pequeñas empresas de calzado del distrito El Porvenir, Trujillo, Perú” trabajo presentado en Universidad Católica de Trujillo, La metodología utilizada fue la propuesta por la Organización de Cooperación y Desarrollo Económico y la Oficina de Estadísticas de las Comunidades Europeas compiladas en el Manual de Oslo (OECD-EUROSTAT, 2005), conclusiones Los resultados indican que Las MYPES de calzado se organizan mayoritariamente bajo la modalidad de vivienda-taller (58%) desde hace más de 45 años de actividad empresarial. Solamente el 7% de las MYPES realizan actividades de capacitación y el 98% tienen un volumen de comercialización menor a 30 pares semanales. La metodología Oslo permitió caracterizar a las MYPES como “empresas parcialmente innovadoras” (índice de innovación tecnológica empresarial igual a 2,168). Los mayores logros alcanzados se obtuvieron en los rubros de modernización de los procesos organizacionales, investigación de nuevos mercados y mejora de los sistemas de producción.

Vallejos (2018) realizo un estudio titulado “Análisis costo beneficio de la innovación tecnológica en la agricultura: Caso mango en el departamento de Piura”,

trabajo que se presentó en la universidad santo Toribio de Mogrovejo. El tipo y nivel de investigación es de nivel descripto con un enfoque mixto, de diseño no experimental – transversal, obteniendo como conclusión: Se determinó que la implementación de nuevas tecnologías agrarias, puede mejorar la sostenibilidad determinada por el análisis costo beneficio, de los agricultores de mango de la región de Piura, siendo el valor actual del análisis costo beneficio de s/. 32,434, y con una tasa interna de retorno de 17.68%. Así mismo el análisis es de 2.77, concluyendo así, que la implementación de una nueva tecnología agraria, tiene impacto positivo, ya que es un proyecto con alta rentabilidad, y con periodo de recupero de capital corto, el cual es menos de un año

2.2 Marco Teórico

2.2.1 Variable capacitación

2.1.1.1 Definición

Según Gardey (2017), se considera capacitación a la acción y el resultado de formar, instruir, guiar, entrenar y educar al recurso humano para que este se desempeñe de manera correcta. Asimismo, la capacitación busca que la persona que se instruye adquiera capacidades o habilidades para el desarrollo de diversas actividades que le asigne, colaborado así en el crecimiento de la empresa. Es por ello que la capacitación debe estar orientada al puesto actual para mejorar las habilidades y competencias de los colaboradores respecto con el desempeño laboral, por lo tanto, se resalta la importancia y cuál de los tipos de capacitación debe ser empleada en cada área de trabajo.

2.2.1.2 Importancia

Peirane (2015), explica que la capacitación es de suma importancia para todas las empresas y esta debe realizarse de manera continua ya que esto contribuye al desempeño de los trabajadores de manera personal como profesional. Las organizaciones deben estar en busca de diversos mecanismos o sistemas que les permitan a sus colaboradores adquirir nuevos conocimientos, habilidades y actitudes para aplicarlos en sus puestos de trabajo y de esta manera lograr mejores resultados y el cumplimiento de los objetivos organizacionales, logrando una mayor productividad en la empresa.

Las empresas deben encontrar mecanismos o instrumentos que den a sus colaboradores los conocimientos, habilidades y actitudes que se requiere para lograr un desempeño óptimo. En la capacitación se diseñan programas que permiten transmitir la información vinculada a las actividades de cada organización. Mediante este proceso los colaboradores tienen la oportunidad aprender cosas nuevas, actualizar sus conocimientos, relacionarse con otras personas, es otras palabras, satisfacen sus propias necesidades, mediante técnicas y métodos nuevos que ayudan a aumentar sus competencias, para desempeñarse con éxito en su puesto. (Barios, 2016).

Muchas organizaciones consideran que la capacitación es un gasto innecesario, sin tener en cuenta que ello permite el logro de mejores resultados y el aumento de la productividad y la calidad en el trabajo, es la mejor inversión que una organización puede realizar porque permite: Incremento de la productividad y calidad de trabajo, mayor rentabilidad en la organización, desarrolla una alta moral en los empleados, ayuda a solucionar problemas, reduce la necesidad de supervisión, ayuda a

prevenir accidentes de trabajo, mejora la estabilidad de la organización y su flexibilidad y facilita que el personal se identifique con la empresa.

Romero (2016), comenta que actualmente para algunos colaboradores la capacitación representa una falta de confianza hacia ellos considerándola como una obligación que deben cumplir y no la ven como una oportunidad para desempeñarse en diferentes ámbitos de la empresa, de igual forma muchas empresas consideran esto como un gasto innecesario debido a que ellos esperan obtener resultados a corto plazo. Es por ello que importante cambiar estos puntos de vista ya que la capacitación es una herramienta fundamental para el crecimiento y desarrollo organizacional.

Es importante considerar que el recurso humano es el pilar esencial de cualquier empresa, es por ello que es necesario mantenerlo actualizado, además esta constituye una fuente de bienestar para las mismas, es por eso se logra obtener personal más capacitado y comprometido, también es necesario contar con una educación de calidad para contar con profesionales mejor preparados.

2.2.1.3 Tipos de capacitación

Galvan (2015), señala que la capacitación constituye un proceso educativo por medio del cual se instruye al trabajador para un adecuado desempeño en el cargo correspondiente dentro de la empresa. Pero para su eficacia existen diferentes tipos de capacitación las cuales dependen de la naturaleza, necesidades y los requisitos en cuanto a las diversas áreas que integran la empresa.

- a. capacitación para el trabajo:** Se capacita al trabajador que va a desarrollar una nueva función por ser de nuevo en la empresa, por promoción o por reubicación dentro de la misma empresa.
- b. capacitación de pre ingreso :** Se realiza con fines de selección, por lo que se enfoca en proporcionar al nuevo personal los conocimientos necesarios y desarrollar las habilidades y/o destrezas que necesita para desempeñar las actividades del puesto a esto le llamamos Inducción el cual consiste en un conjunto de actividades para informar al trabajador sobre los planes, los objetivos y las políticas de la empresa para que se integre al puesto, al grupo de trabajo, y a la organización lo más rápido posible.
- c. Capacitación promocional:** conjunto de acciones que ofrecen al trabajador la oportunidad de alcanzar un puesto de mayor nivel de autoridad, responsabilidad y remuneración.
- d. Capacitación en el trabajo:** Conformada por diversas actividades enfocadas a desarrollar habilidades y mejorar actitudes del personal respecto a la tarea que realizan. En ellas se conjuga la realización individual con la consecución de los objetivos organizacionales.
- e. Adiestramiento:** Es una acción destinada al desarrollo de las habilidades y destrezas del trabajador con el propósito de incrementar la eficiencia en su puesto de trabajo.
- f. Capacitación específica y humana:** Consiste en un proceso educativo, aplicado de manera coherente, mediante el cual las personas adquieren conocimientos, actitudes y habilidades en función de objetivos definidos.

2.2.2 Variable innovación

2.2.2.1 Definición

Según Oslo (2014) define a la innovación como: La concepción e implantación de cambios significativos en el producto, el proceso, el marketing o la organización de la empresa con el fin de obtener mejores los resultados, y los cambios innovadores que se realizan mediante el empleo de nuevos conocimientos y tecnología que pueden ser desarrollados internamente, en colaboración externa o conseguirlos mediante servicios de asesoramiento o por compra de tecnología.

Por su parte Carballo (2017) la define como un esfuerzo que acaba llevándolo a efecto cuya base es la ciencia y los métodos de investigación acción científicos, utilizados en las empresas, en las personas y en los grupos en donde los sistemas de mejora continua, de aproximaciones sucesivas, de prueba y error son un suceso de intentos los cuales siempre fracasan debido a que la mayoría no son pensados, analizados, planificados; es por ello que se debe aprovechar esos momentos de creatividad que tiene la innovación.

2.2.2.2 Características de la innovación

A lo largo de todo este tiempo, hemos tenido la oportunidad de analizar cuáles son las principales características de la innovación y hemos encontrado que las podemos agrupar en las siguientes:(Rivero, 2016)

- a. Incertidumbre:** Es necesario que tener en cuenta que la incertidumbre es algo inherente a la actividad innovadora, debido a que no se conoce los resultados.
- b. Estructura organizativa:** Es la forma en la que una empresa esté organizada y estructurada, la manera como esta se adapta a los cambios, la capacidad de asimilar

una nueva tecnología e incluso la manera en cómo se realizan procesos formativos, todo ello influye en su capacidad de innovación.

- c. Inversión:** La innovación implica inversión, ya sea en tiempo por parte de nuestros empleados, en compras de equipos necesarios para llevarlo a cabo, en la contratación de servicios de terceras empresas que nos ayuden en su desarrollo, etc.
- d. Conocimiento y tecnología:** Ahora que estamos dentro de la sociedad de la información, es importante tener en cuenta que la utilización del conocimiento, ya empleando el nuevo o utilizando el ya existente, ya sea por primera vez en nuestra organización o dándole un nuevo uso al ya existente, es de suma importancia su uso para poner andar la innovación.
- e. Ventaja competitiva:** A pesar de saber que nos van a copiar o a imitar, el objetivo de que una empresa innove es hacer frente a sus competidores mediante su mayor fortaleza.

Fernández (2016), la innovación está muy ligada a la mejora continua y a la satisfacción de las necesidades, es por ello que esta influye en las siguientes características:

- Garante de la calidad de los productos y servicios al disponer de las herramientas que facilita el cumplimiento de las metas.
- Mejora la competitividad implementando cambios en las estructuras para dar paso a procesos más innovadores
- Permite identificar impunidades de negocio, evitando que un tipo de negocio se estanque y deje de avanzar.

- Se desarrollan objetivos empresariales medibles y cuantificables orientados a la mejora de procesos.

2.2.2.3 Fuentes de innovación

Según Madrid (2015) tenemos las siguientes fuentes de innovación:

- Éxito inesperado:** Suele iniciarse por reacciones de clientes a productos considerados normales o incluso inferiores según los empleados en el sector, lo cuales a los ojos de los clientes son superiores.
- Discrepancias:** Es el desacuerdo entre la realidad de un sector y las presunciones de cómo opera dicho sector. También se trata de la discrepancia que se da en un sector que realiza su mayor esfuerzo su operación y las expectativas de sus consumidores.
- Innovación basada en necesidades del proceso productivo:** Este tipo de innovación se basa en el rediseño de procesos antiguos o busca mejor el proceso productivo mediante nuevos conocimientos provocado por necesidades, bien sean necesidades de falta de recursos o necesidades de mercados.
- Cambios por sorpresa en las estructuras del sector o las estructuras del mercado:** Las estructuras de mercado y de los sectores industriales parecen fuertes, pero en realidad son bastante frágiles. Cuando las estructuras del mercado o la industria cambian, los actores tienen que cambiar rápido si no quieren perder su posición de liderazgo. Estos cambios son también una oportunidad para emplear la innovación es por ello que la empresa debe estar a la vanguardia para hacer frente a las necesidades de los consumidores.

III. HIPÓTESIS GENERAL

Morales (2015), define la hipótesis como aquello que muestra lo que estamos buscando o tratando de probar y pueden definirse como explicaciones tentativas del fenómeno investigativo, formuladas a manera de proposición, además dice que las investigaciones descriptivas se encargan de enumerar elementos, caracterizar un fenómeno o situación señalando sus aspectos particulares o diferenciadores. Por lo tanto, esta investigación no lleva hipótesis debido a que se recolectarán datos sobre diferentes aspectos de las MYPE a estudiar y se realizara un análisis y medición de los mismos.

IV. METODOLOGÍA

4.1 Diseño de la investigación

Quijada (2017) menciona que una investigación descriptiva consiste únicamente en acumular y procesar datos, caracterizar situaciones, eventos, personas, grupos o comunidades que se pretendan analizar, además menciona que la investigación descriptiva “comprende el registro, análisis e interpretación de la naturaleza actual, y la composición o proceso de los fenómenos. El enfoque se hace sobre conclusiones dominantes o sobre grupo de personas, grupos o cosas, se conduce o funciona en presente”. En este estudio el nivel de investigación es descriptiva, transversal porque se especifica los aspectos más relevantes de las variables objeto de estudio en las MYPE rubro panaderías, Asentamiento Humano tácala, Castilla, Piura año 2017.

Hernández, Fernández y Baptista (2014) La investigación cuantitativa considera que el conocimiento debe ser objetivo, y que este se genera a partir de un proceso deductivo en el que, a través de la medición numérica y el análisis estadístico inferencial, se prueban hipótesis previamente formuladas. Esta investigación es de nivel cuantitativa, porque examina los datos de manera científica, recoge y analiza los resultados de las encuestas que se aplicaran al personal de las MYPE rubro panaderías, AA. HH Tácala – Castilla - Piura, año 2017

Por su parte según el diseño de la investigación Hernández; Fernández, y Baptista, (2014) El diseño no experimental “es observar fenómenos tal como se dan en su contexto natural, para después analizarlos”. Hurtado, (2015) dice “en el diseño

transaccional el investigador estudia el evento en un único momento de tiempo”. Por lo tanto, esta investigación es no experimental porque no se pueden manipular las variables, los datos a reunir se obtendrán del personal administrativo de las MYPE ya que se recolección de datos se realizará en un solo tiempo.

4.2 Población y muestra

Según Tamayo (2015) señala que la población es la totalidad de un fenómeno de estudio, incluye la totalidad de unidades de análisis que integran dicho fenómeno y que debe cuantificarse para un determinado estudio integrando un conjunto N de entidades que participan de una determinada característica, y se le denomina la población por constituir la totalidad del fenómeno adscrito a una investigación. El universo a estudiar está constituido por las empresas y los consumidores del rubro panaderías Asentamiento Humano Táchala – primera etapa Piura, la población sin embargo está constituida por los individuos:

- Trabajadores de las MYPE dedicadas solo al rubro de panaderías del AAHH. Táchala- primera etapa Piura.
- Los clientes o consumidores que acudan a las panaderías de Táchala

Por lo tanto, para el caso de los trabajadores de las MYPE estos forman parte de una población finita debido a que se conoce el número de elementos y se trabajó con la totalidad ($N=n$). Respecto a los clientes tenemos una población infinita debido a que no se puede contabilizar sus elementos pues su número es ilimitado. Así se calculará la muestra de acuerdo a dicha característica.

NOMBRE Y DIRECCIÓN	Nº DE TRABAJADORES
1. Panadería “Santa Elena” RUC. 10028434575 (Mz. D4 Lte. 21 P.J. Tacala-Castilla-Piura)	4
2. Panadería “MORETO” RUC. 10026724746 (Mz D2 Lte 9 A.H TACALA- Castilla-Piura)	6
3. Panadería “Juanita” (Mz F)	5
4. Panadería “La Espiga Dorada” RUC. 1042975974 (Mz K1 Lote 22)	5

Aplicando la fórmula:

Capacitación

Trabajadores: $X: 4 (5) = 20$

$N < 50$

$N = n$

Innovación

$$n = \frac{Z^2 \times p \times q}{i^2}$$

Fuente: Robles (2015)

Donde,

n: número de elementos de la muestra

P: proporción desconocida de los individuos con las mismas características en la población

q: $1 - p$

Z: valor crítico correspondiente al nivel de confianza elegido

i: es el valor crítico correspondiente al nivel de confianza elegido

$$n = \frac{(1.96)^2(0.95)(0.05)}{(0.05)^2}$$

$$n = 72.99$$

$$n = 73$$

4.2.1 criterios de inclusión:

capacitación

- Mayores de 18 años.
- Más de tres eses laborando
- Género masculino y femenino

Innovación

- Género masculino y femenino
- Mayores de 18 años
- Clientes frecuentes

4.2.2 criterios de exclusión:

capacitación

- dueño de la MYPE
- mayores de 60 años

innovación

- clientes no frecuentes
- personas que no viven en el AA. HH Tácala

4.3 Definición y operacionalización de las variables

Variable	Definición conceptual	Dimensión	Indicadores	Definición operacional	Fuente	Escala	Metodología
Capacitación	López (2015) define que la capacitación consiste en el proceso de cualidades en el recurso humano, entrenándolos para que sean más productivos contribuyendo al cumplimiento de los objetivos de la organización	Importancia	Desempeño	La dimensión “importancia” se medirá con sus indicadores (conocimiento, organización y habilidades) con el método de la encuesta y el instrumento que es el cuestionario con escala Nominal y Ordinal.	Trabajadores	Ordinal	Tipo: descriptivo Nivel: cuantitativo Diseño: no experimental transversal Técnica: encuesta Instrumento: cuestionario
			Conocimientos			Ordinal	
			Habilidades			Ordinal	
			Actitudes			Ordinal	
			Productividad			Ordinal	
			Calidad de trabajo			Ordinal	
			Desarrollo organizacional			Ordinal	
		Tipos	Capacitación para el trabajo	La dimensión “competencias” se medirá con sus indicadores (capacitación promocional, capacidades para el trabajo y adiestramiento) con el método de la encuesta y el instrumento que es el cuestionario con escala Nominal y Ordinal	Trabajadores	Ordinal	
			Capacitación para trabajo			Ordinal	
			Capacitación pre ingreso			Ordinal	
			Capacitación promocional			Ordinal	
			Capacitación en el trabajo			Ordinal	
			Adiestramiento			Ordinal	
Capacitación específica y humana	Ordinal						

Innovación	Carballo (2017) la define como un esfuerzo que acaba llevándolo a efecto cuya base es la ciencia y los métodos de investigación utilizados en las empresas, en las personas y en los grupos en donde los sistemas de mejora continua, de aproximaciones sucesivas, de prueba y error son un suceso de intentos los cuales siempre fracasan debido a que la mayoría no son pensados, analizados, planificados	Características	Garante de calidad	La dimensión “influencia” se medirá con sus indicadores (interacción, organización y prácticas de gestión) con el método de la encuesta y el instrumento que es el cuestionario con escala Nominal y Ordinal	Clientes	Ordinal	
			Competitividad			Nominal	
			Oportunidades de negocio			Nominal	
			Objetivos medibles y cuantificables			Ordinal	
		Fuentes	Éxito inesperado	La dimensión “fuentes” se medirá con sus indicadores (procesos, éxito y cambios en las estructuras) con el método de la encuesta y el instrumento que es el cuestionario con escala Nominal y Ordinal.	Clientes	Nominal	
			Discrepancias			Nominal	
			Necesidades del proceso productivo			Ordinal	
			Cambios por sorpresa en las estructuras del mercado			Ordinal	

Fuente : Elaboración propia

4.4 Técnica e Instrumentos

Son las distintas maneras, formas o procedimientos utilizados por el investigador para recopilar u obtener los datos o la información que requiere. Constituyen el camino hacia el logro de los objetivos planteados para resolver el problema que se investiga. Arias (2014). Para el desarrollo de la investigación se utilizó la técnica de la encuesta la cual consiste en la recopilación de datos acerca de hechos, objetivos, opiniones, conocimientos, etc. Permitió obtener los datos a partir de que se realizó un conjunto de preguntas normalizadas, estas dirigidas a una muestra representativa formada en esta investigación por los trabajadores y clientes de las MYPE del rubro panaderías Asentamiento Humano Tácala – primera etapa Piura 2017.

Respeto a la validación del cuestionario una de las preguntas de la variable capacitación fue observada por lo que esta se reemplazó. La pregunta es: ¿Se promueve y desarrolla la cooperación y el intercambio de experiencias e información especialmente de metodologías y buenas practicas? Y se reemplazó por ¿En su organización se practica la capacitación específica y humana?

4.5 Plan de análisis

Debido a que la investigación es descriptiva se aplicará una estadística descriptiva en la que se calcularan; frecuencias, porcentajes, medias; se hará uso de Excel los datos se representaran en tablas y gráficos.

4.6 Matriz de consistencia

Titulo	Problema	Objetivos	Hipótesis	Variable	Dimensiones	Indicadores	Metodología
Caracterización de la capacitación y la innovación en las MYPES - rubro panaderías AA. HH Táchala – Castilla – 2017.	¿Qué Características tiene la capacitación e innovación de las MYPES – rubro panaderías AA. HH táchala – castilla, año 2017?	a. Identificar la importancia de capacitación en las MYPE – rubro panaderías AA. HH Táchala – Castilla, Año 2017.	Morales (2015), nos dice que las investigaciones descriptivas se encargan de enumerar elementos, caracterizar un fenómeno o situación señalando sus aspectos particulares. Por lo tanto, esta investigación no lleva hipótesis debido a que se recolectarán datos sobre diferentes aspectos de las MYPE a estudiar y se realizara un análisis y medición de los mismos.	Capacitación	Importancia	Desempeño	Tipo: descriptivo Nivel: cuantitativo Diseño: no experimental transversal Técnica: encuesta Instrumento: cuestionario
						Conocimientos	
						Habilidades	
						Actitudes	
						Productividad	
						Calidad de trabajo	
						Desarrollo organizacional	
					Tipos	Capacitación para el trabajo	
						Capacitación para trabajo	
						Capacitación pre ingreso	
						Capacitación promocional	
						Capacitación en el trabajo	
						Adiestramiento	
Capacitación específica y humana							

		b. Identificar los tipos de capacitación en las MYPE– rubro panaderías AA. HH Táchala – Castilla, Año 2017.		Innovación	Características	Garante de calidad	
						Competitividad	
						Oportunidades de negocio	
		c. conocer las características de la innovación en las MYPE – rubro panaderías AA. HH Táchala – Castilla, Año 2017.			Objetivos medibles y cuantificables		
		d. Describir las clases de innovación aplicadas en las panaderías del AA. HH Táchala – Castilla, año 2017			Fuentes	Éxito inesperado	
						Discrepancias	
				Necesidades del proceso productivo			
					Cambios por sorpresa en las estructuras del mercado		

Fuente: Elaboración propia

4.7 Principios éticos

En esta investigación se acudió al mayor número de fuentes, para un mejor conocimiento de los hechos, respetando siempre la propiedad intelectual, protegiendo la identidad de los autores que participan en este estudio. Esta investigación fue realizada con transparencia, responsabilidad y manteniendo los datos recolectados por la fuente.

V. RESULTADOS

5.1 Resultados

5.1.1 variable capacitación

5.1.1.1 Objetivo específico 1: Identificar la importancia de la capacitación en las MYPE rubro panaderías AA. HH TÁCALA – Castilla, Año 2017.

Tabla 1: Sistema de evaluación de desempeño

CATEGORIA	FRECUENCIA	PORCERNTAJE
SI	15	75%
NO	5	25%
TOTAL	20	100%

Fuente: Encuestas realizadas al trabajador

Elaboración: Propia del investigador

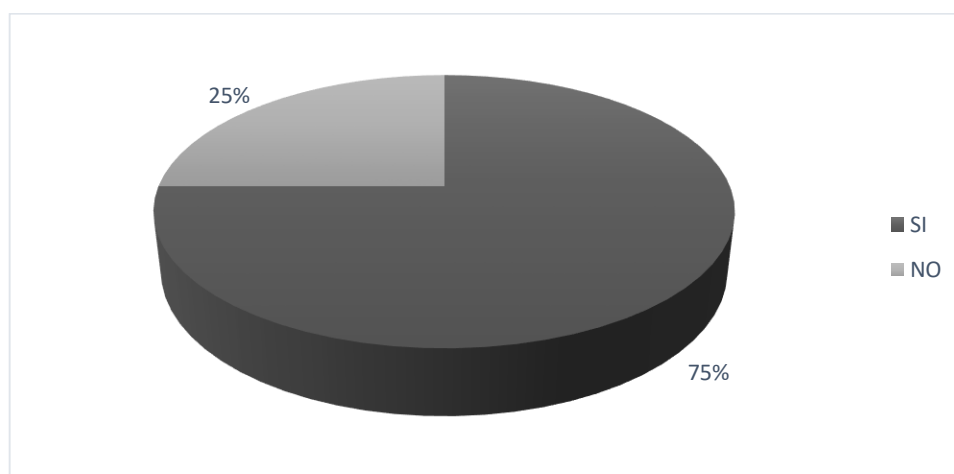


Figura 1: Diagrama circular que representa el “Sistema de evaluación de desempeño”

Fuente: Trabajador

Elaboracion : Propia

En la tabla 1 denominada “*sistema de evaluación de desempeño*”, el 75 % de los encuestados respondieron que si es necesario aplicar un sistema de evaluación de desempeño y el 25 % respondió que no es necesario dicho sistema.

Tabla 2: El valor del conocimiento para su organización.

CATEGORIA	FRECUENCIA	PORCERNTAJE
Alto	11	55%
Medio	4	20%
Bajo	5	25%
TOTAL	20	100%

Fuente: Encuestas realizadas al trabajador
Elaboración: Propia del investigador

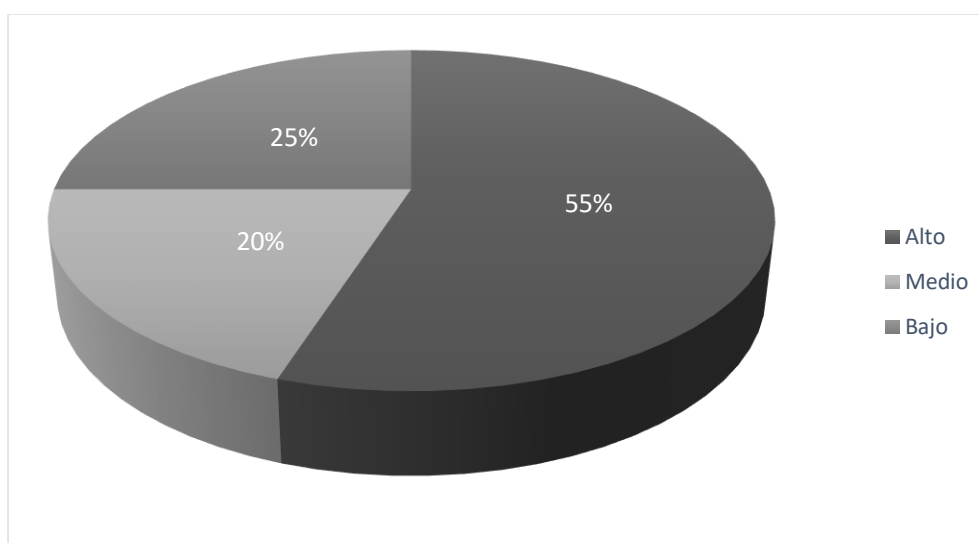


Figura 2: Diagrama circular que representa el “valor del conocimiento para la organización”

Fuente: Trabajador

Elaboracion : Propia

En la tabla 2 denominada “*valor del conocimiento para su organización*” Se determina que el 55 % de los encuestados respondieron que el conociendo tiene un valor alto en su organización; el 20 % respondió que tiene un valor medio y el 25 % respondió que el valor que tiene el conocimiento en su organización es bajo.

Tabla 3: La capacitación mejora las habilidades de los trabajadores

CATEGORIA	FRECUENCIA	PORCERNTAJE
SI	13	65%
NO	7	35%
TOTAL	20	100%

Fuente: Encuestas realizadas al trabajador
Elaboración: Propia del investigador

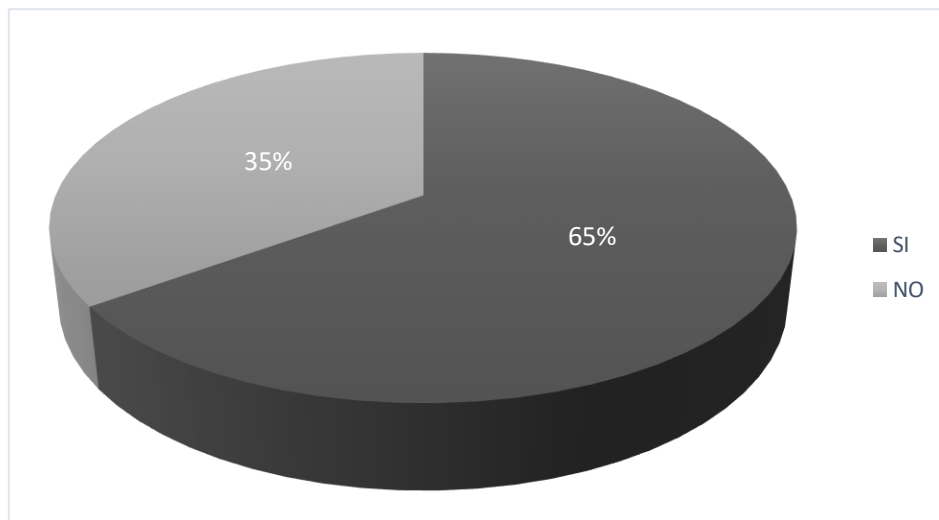


Figura 3: Diagrama circular que representa la “capacitación mejora las habilidades de los colaboradores”

Fuente: Trabajador

Elaboracion : Propia

En la tabla 3 denominada “*La capacitación mejora las habilidades de los colaboradores*” el 65% de los encuestados respondieron que la capacitación si mejora las habilidades de los colaboradores y el 35% dijeron que no mejoran las habilidades de sus colaboradores.

Tabla 4: Actitudes positivas frente a diversos problema.

CATEGORIA	FRECUENCIA	PORCERNTAJE
SI	18	90%
NO	2	10%
TOTAL	20	100%

Fuente: Encuestas realizadas al trabajador
Elaboración: Propia del investigador

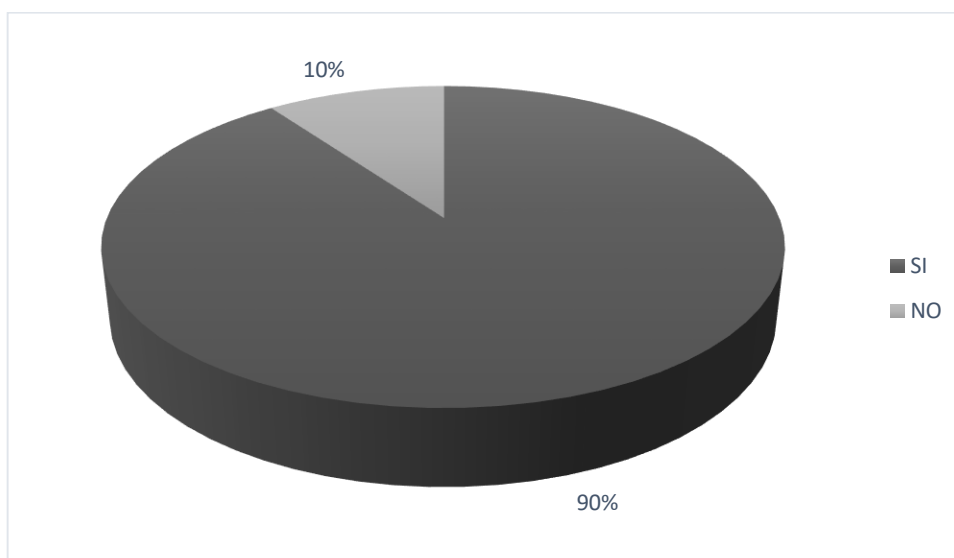


Figura 4: Diagrama circular que representa las actitudes positivas frente a diversos problema
Fuente: Trabajador
Elaboracion : Propia

En la tabla 4 “Denominada actitudes positivas frente a diversos problemas” el 90% de los encuestados respondieron que la organización su asume actitudes positivas frente a diversos problemas y el 10 % afirma que no asumen actitudes positivas frente a diversos problemas.

Tabla 5: La productividad y la eficiencia.

CATEGORIA	FRECUENCIA	PORCERNTAJE
SI	5	10%
NO	15	90%
TOTAL	20	100%

Fuente: Encuestas realizadas al trabajador

Elaboración: Propia del investigador

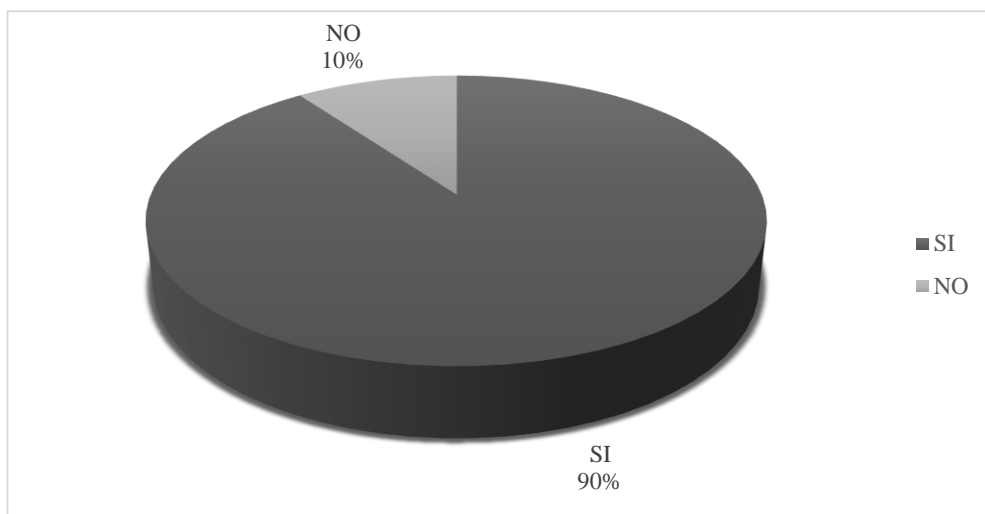


Figura 5: Diagrama circular que representa la “productividad y la eficiencia”

Fuente: Trabajador

Elaboracion : Propia

En la tabla 5 denominada “La productividad y la eficiencia” el 90% de los trabajadores considera que la productividad si permite medir la eficiencia en la empresa y el 10 % responde que no permite medir la eficiencia.

Tabla 6: Cree que la calidad de trabajo mejora las relaciones entre colaboradores

CATEGORIA	FRECUENCIA	PORCERNTAJE
SI	5	25%
NO	15	75%
TOTAL	20	100%

Fuente: Encuestas realizadas al trabajador

Elaboración: Propia del investigador

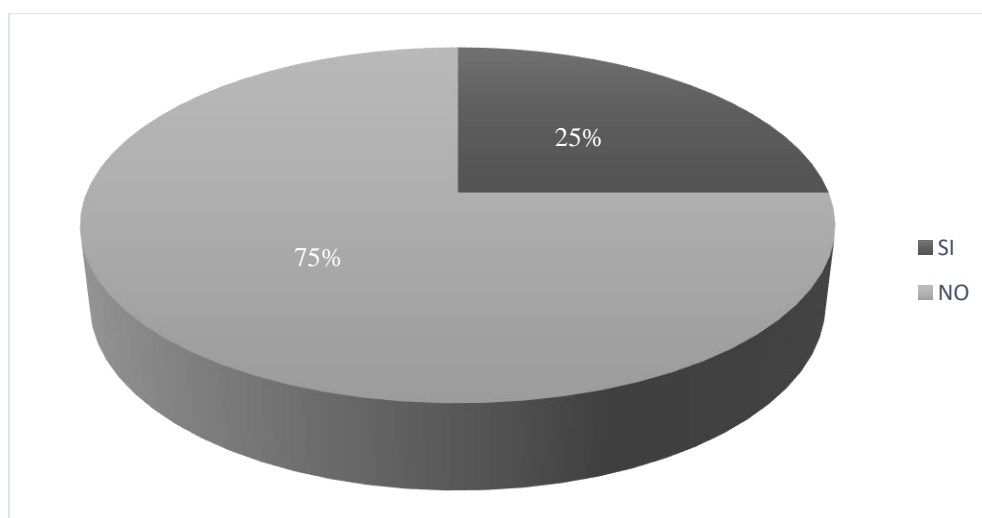


Figura 6: Diagrama circular que representa la “calidad de trabajo mejora las relaciones en los colaboradores”

Fuente: Trabajador

Elaboracion : Propia

En la tabla 6 denominada “*la calidad de trabajo mejora las relaciones en los colaboradores*” Del total encuestados el 25 % consideran que la calidad de trabajo si mejora las relaciones entre los colaboradores y el 75 % considera que no mejora las relaciones entre colaboradores.

Tabla 7: Desarrollo organizacional para mejorar las habilidades en la empresa.

CATEGORIA	FRECUENCIA	PORCERNTAJE
SI	10	50%
NO	10	50%
TOTAL	20	100%

Fuente: Encuestas realizadas al trabajado
Elaboración: Propia del investigador

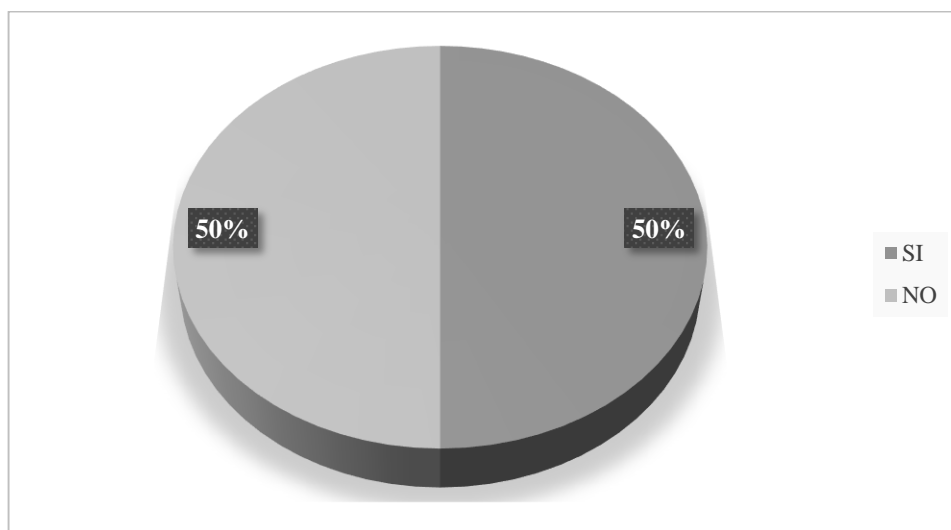


Figura 7: Diagrama circular que representa el desarrollo organizacional.
Fuente: Trabajador
Elaboracion : Propia

En la tabla 7 denominada “Desarrollo organizacional para mejorar las habilidades en la empresa” el 50 % de los encuestados afirman que el desarrollo organizacional si puede mejorar las habilidades, el conocimiento y la efectividad dela empresa y el 50 % restante afirma que no puede mejorar las habilidades, conocimiento y la efectividad de la empresa.

5.1.1.2 Objetivo específico: Describir los tipos de capacitación en las MYPE rubro panaderías AA. HH TÁCALA – Castilla, Año 2017.

Tabla 8 La capacitación para el trabajo

CATEGORIA	FRECUENCIA	PORCERNTAJE
SI	20	100%
NO	0	0%
TOTAL	20	100%

Fuente: Encuestas realizadas al trabajador

Elaboración: Propia del investigador

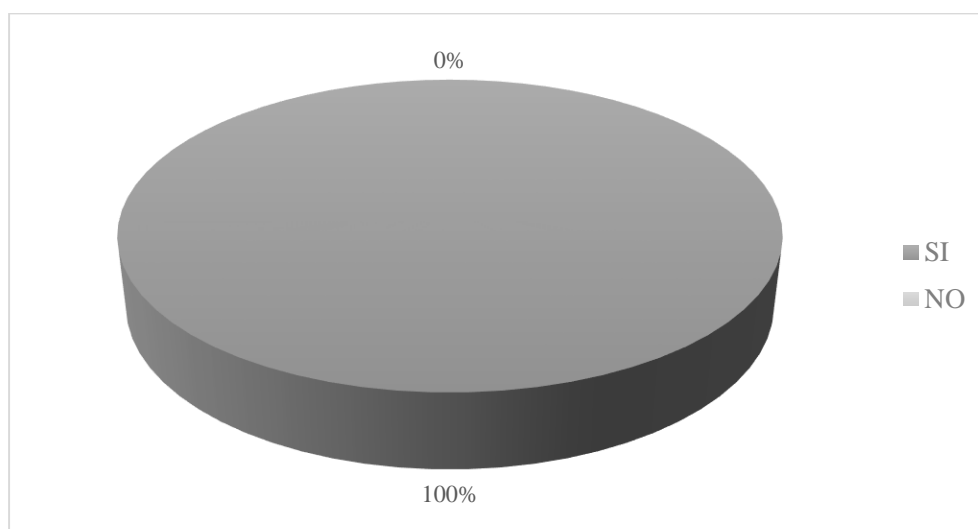


Figura 8: Diagrama circular que representa la “capacitación para el trabajo”

Fuente: Trabajador

Elaboracion : Propia

En la tabla denominada “Capacitación para el trabajo” el 100 % de los encuestados afirman que la capacitación para el trabajo es importante para la empresa.

Tabla 9: capacitación pre ingreso

CATEGORIA	FRECUENCIA	PORCERNTAJE
SI	15	68%
NO	5	32%
TOTAL	20	100%

Fuente: Encuestas realizadas al trabajador

Elaboración: Propia del investigador

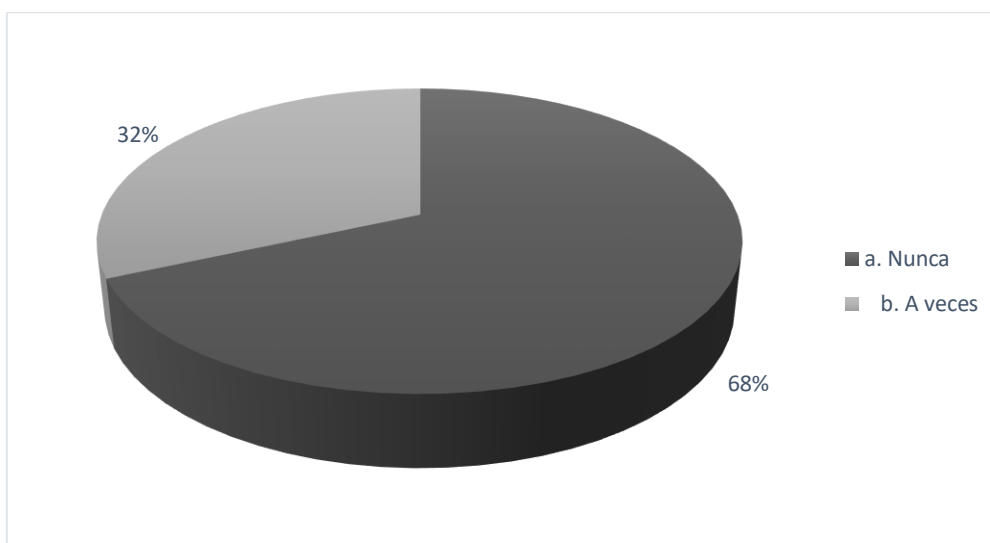


Figura 9: Diagrama circular que representa la “capacitación pre ingreso”

Fuente: Trabajador

Elaboracion : Propia

En la tabla 9 denominada “Capacitación pre ingreso” el total de los encuestados el 75 % responde que la capacitación pre ingreso si influye de manera positiva en el trabajador y el 25 % responde que no influye en el trabajador.

Tabla 10: Capacitación promocional

CATEGORIA	FRECUENCIA	PORCERNTAJE
a. Nunca	14	67%
b. A veces	6	28%
c. Siempre	1	5%
TOTAL	20	100%

Fuente: Encuestas realizadas al trabajador
Elaboración: Propia del investigador

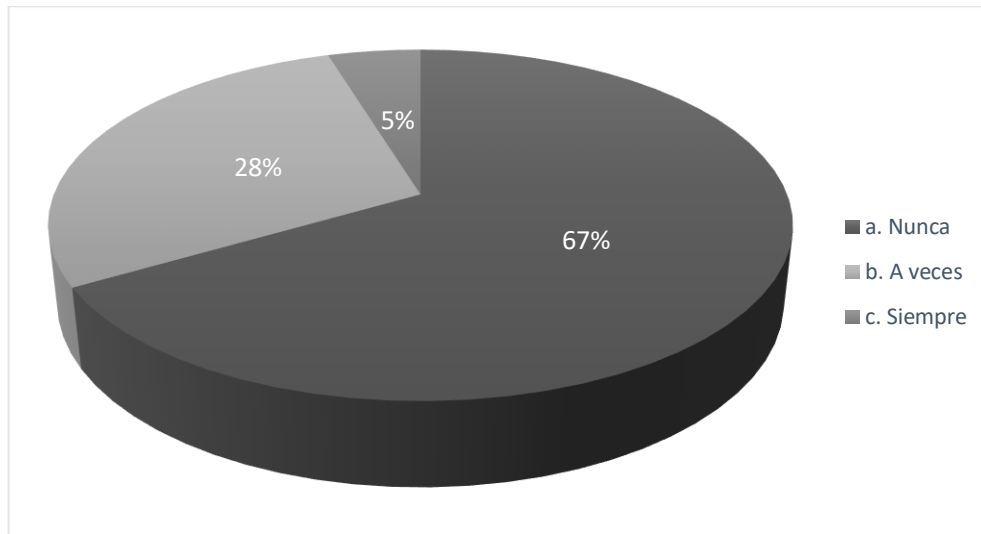


Figura 10: Diagrama circular que representa la “capacitación promocional”

Fuente: Trabajador

Elaboracion : Propia

En la tabla 10 denominada “*capacitación promocional*” el 67 % de los encuestados respondieron que nunca se realiza la capacitación promocional para obtener un puesto de mayor nivel y el 28 % respondió que a veces se realiza la capacitación promocional y el 5% dice que si se realiza capacitación promocional.

Tabla 11: Capacitación en el trabajo

CATEGORIA	FRECUENCIA	PORCERNTAJE
SI	17	85%
NO	3	15%
TOTAL	73	100%

Fuente: Encuestas realizadas al trabajador
Elaboración: Propia del investigador

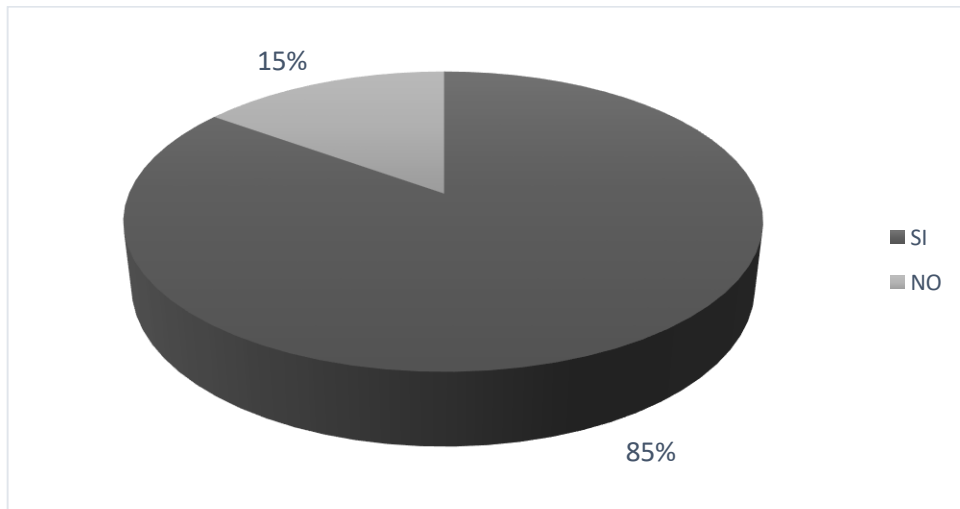


Figura 11: Diagrama circular que representa la “capacitación en el trabajo”

Fuente: Trabajador

Elaboracion : Propia

La tabla 11 denominada “*Capacitación en el trabajo*” el 85 % de los encuestados respondió que, si es importante realizar una capacitación continua en el trabajo para, mejorar las actitudes del personal y el 15 % respondió que no es importante realizar una continua capacitación en el trabajo.

Tabla 12: Capacitación científica y humana

CATEGORIA	FRECUENCIA	PORCERNTAJE
SI	6	30%
NO	14	70%
TOTAL	73	100%

Fuente: Encuestas realizadas al trabajador
Elaboración: Propia del investigador

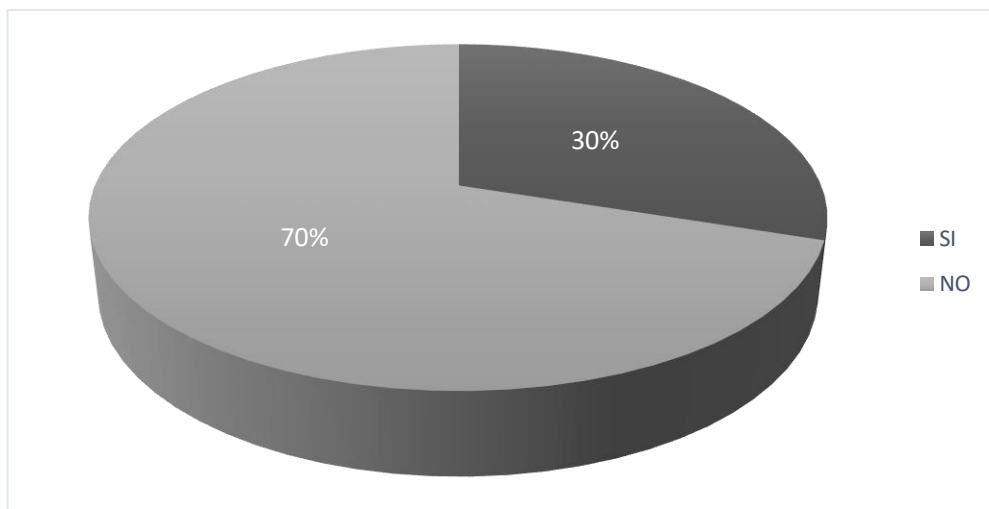


Figura 12: Diagrama circular que representa la “capacitación específica y humana”

Fuente: Trabajador

Elaboracion : Propia

La tabla 12 denominada “*capacitación específica y humana*” el 30 % de, los encuestados respondes que en su organización si se aplica la capacitación específica y humana y el 70 % respondió que no se aplica este tipo de capacitación.

5.1.2 variable innovación

5.1.3 Objetivo específico: Conoce las características de la innovación en las MYPE rubro panaderías AA. HH Tácala – Castilla, Año 2017.

Tabla 13: La innovación es un garante de la calidad

CATEGORIA	FRECUENCIA	PORCERNTAJE
SI	61	84%
NO	12	16%
TOTAL	73	100%

Fuente: Encuestas realizadas al cliente
Elaboración: Propia del investigador

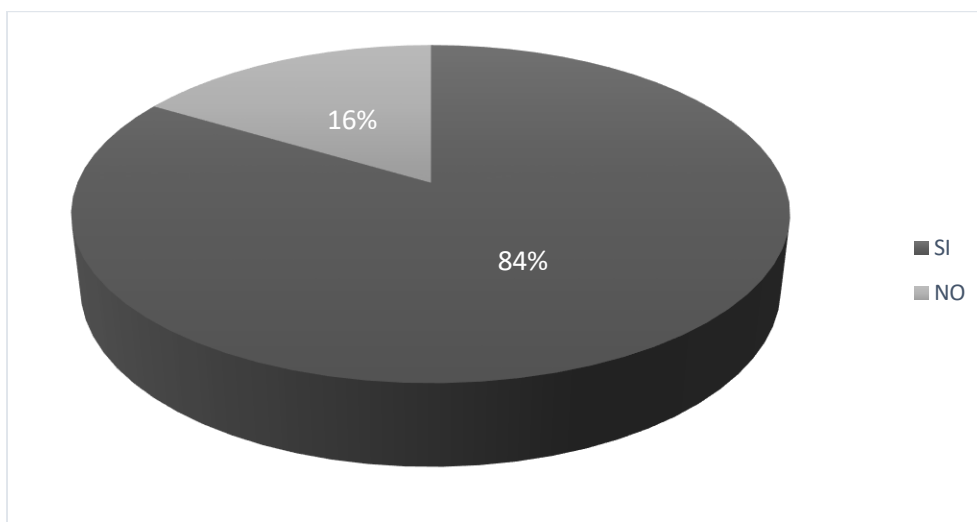


Figura 13: Diagrama circular que representa “la innovación es un garante de la calidad”

Fuente: Trabajador

Elaboracion : Propia

En la tabla 13 denominada “*La innovación es un garante de la calidad*” el 84 % de los encuestados afirman que efectivamente la innovación es un granate de la calidad y el 16 % afirma que la innovación no es un garante de la calidad.

Tabla 14: La innovación afecta la competitividad en la empresa.

CATEGORIA	FRECUENCIA	PORCERNTAJE
SI	70	96%
NO	3	4%
TOTAL	73	100%

Fuente: Encuestas realizadas al cliente
Elaboración: Propia del investigador

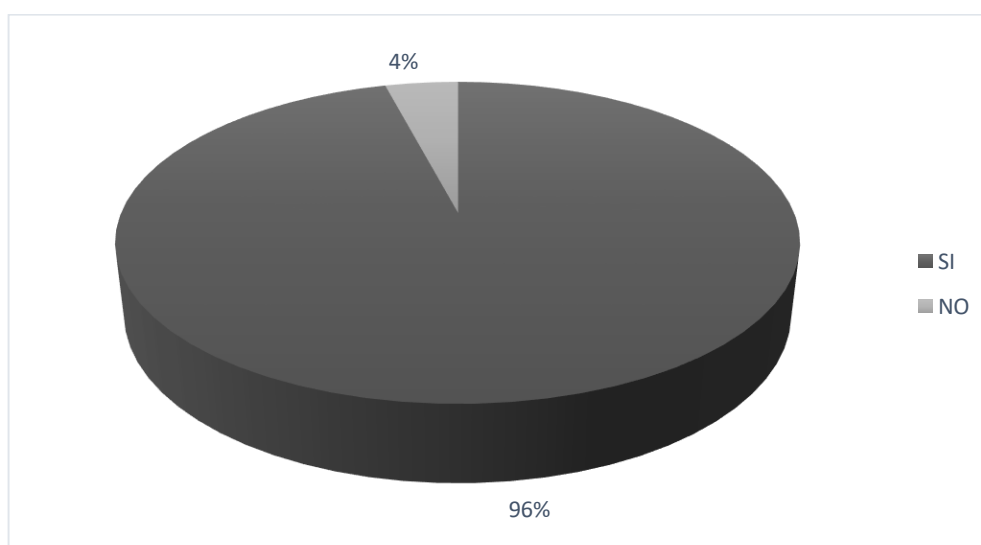


Figura 14: Diagrama circular que representa “la innovación afecta la competitividad de la empresa”

Fuente: Trabajador

Elaboracion : Propia

En la tabla 14 denominada “La innovación afecta la competitividad de la empresa” el 96% de los encuestados respondieron que la innovación si afecta de manera positiva la competitividad de la empresa y el 4% responde que no afecta de manera positiva a la competitividad de la empresa.

Tabla 15: La innovación tecnológica y las nuevas oportunidades de negocio

CATEGORIA	FRECUENCIA	PORCERNTAJE
a. Siempre	64	88%
b. A veces	6	8%
c. Nunca	3	4%
TOTAL	73	100%

Fuente: Encuestas realizadas al cliente
Elaboración: Propia del investigador

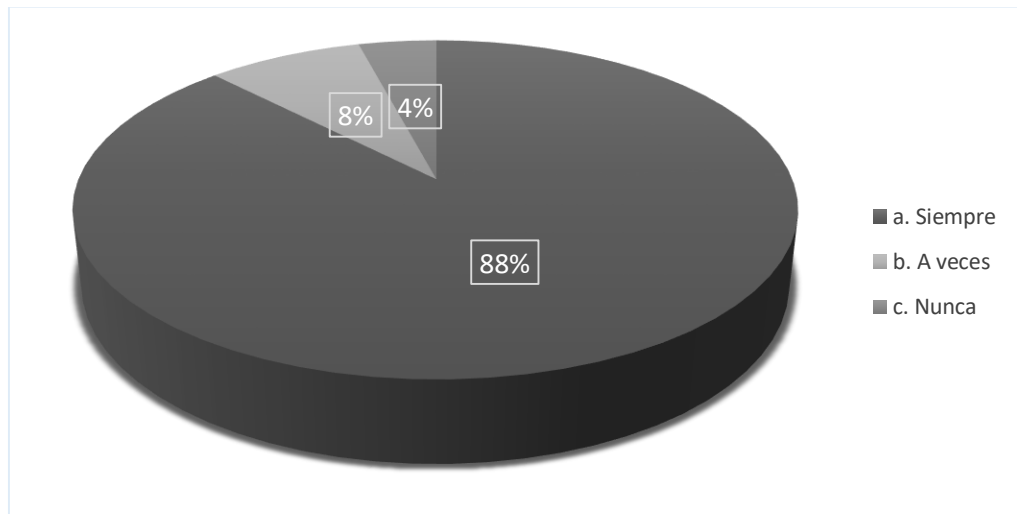


Figura 14: Diagrama circular que representa “la innovación tecnológica y las nuevas oportunidades de negocio”

Fuente: Trabajador

Elaboracion : Propia

En la tabla 15 denominada “La innovación tecnológica y las nuevas oportunidades de negocio” se observa que 88% de los encuestados afirman que mediante la innovación tecnológica las empresas siempre tienen nuevas oportunidades de negocio; el 8% responden que a veces se tiene oportunidades de negocio mediante la innovación tecnológica y el 4% que nunca tienen oportunidades de negocio.

Tabla 16: *Objetivos claros, medibles y cuantificables*

CATEGORIA	FRECUENCIA	PORCERNTAJE
SI	63	86%
NO	10	14%
TOTAL	73	100%

Fuente: Encuestas realizadas al cliente
Elaboración: Propia del investigador

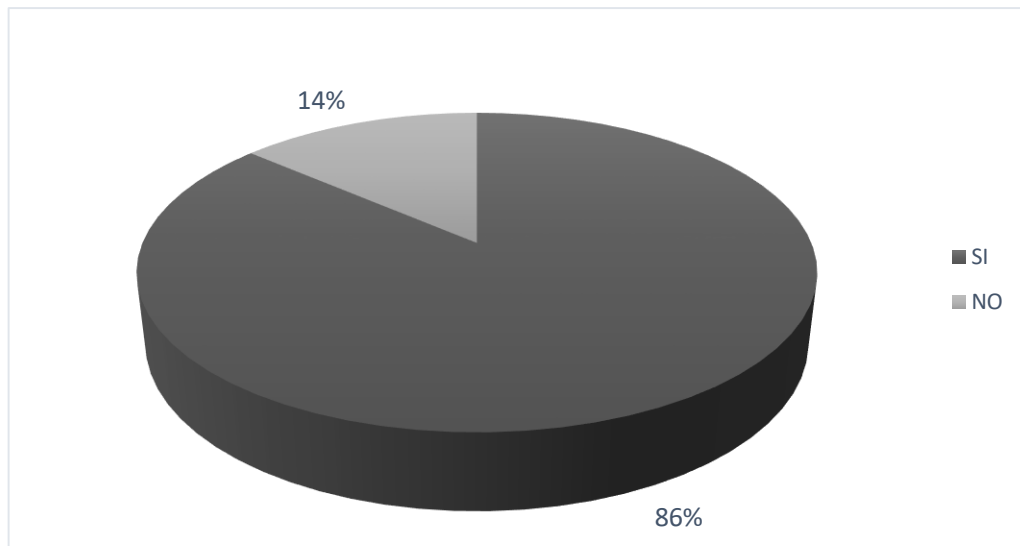


Figura 16: Diagrama circular que representa “objetivos claros, medibles y cuantificables”

Fuente: Trabajador

Elaboración : Propia

Respecto a la tabla 16 denominada “*Objetivos claros, medibles y cuantificables*” el 86% de los encuestados responden que las empresas si tienen objetivos claros, medibles y cuantificables y el 14 % respondieron que la empresa no tiene claro sus objetivos.

5.1.4 Objetivo específico: Describir las clases de innovación en las MYPE rubro panaderías AA. HH Tácala – Castilla, Año 2017.

Tabla 17: Implementación de nuevas tecnologías para lograr el éxito inesperado.

CATEGORIA	FRECUENCIA	PORCERNTAJE
SI	58	79%
NO	15	21%
TOTAL	73	100%

Fuente: Encuestas realizadas al cliente
Elaboración: Propia del investigador

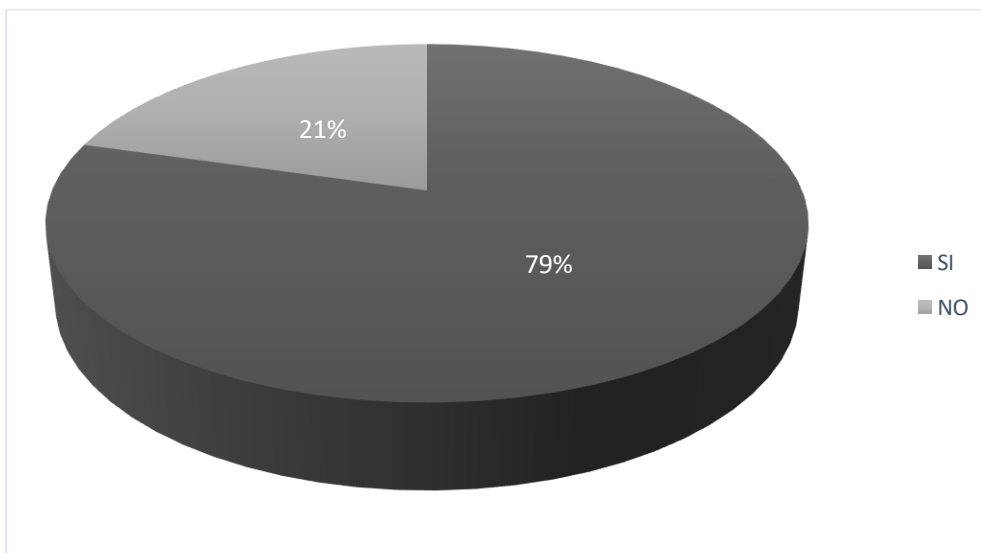


Figura 17: Diagrama circular que representa la “implementación de nuevas tecnologías para logara el éxito inesperado”

Fuente: Trabajador

Elaboracion : Propia

La tabla 17 denominada “*Implementación de nuevas tecnologías para logara el éxito inesperado*” el 79 % afirman que mediante la implementación de nuevas tecnologías si se lograría el éxito inesperado y el 21 % afirma que no se lograría.

Tabla 18: Evitar discrepancias con los clientes mediante recursos tecnológicos.

CATEGORIA	FRECUENCIA	PORCERNTAJE
SI	70	96%
NO	3	4%
TOTAL	73	100%

Fuente: Encuestas realizadas al cliente

Elaboración: Propia del investigador

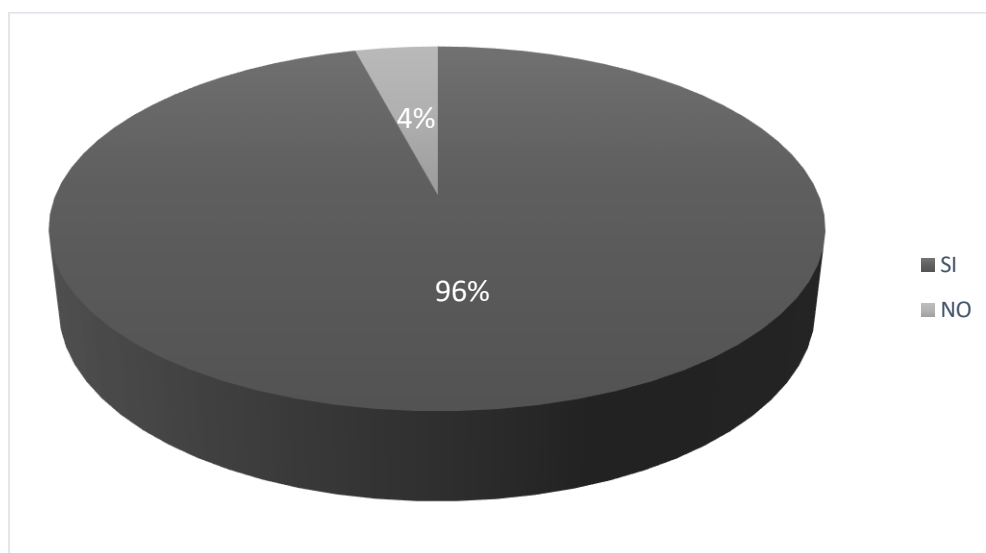


Figura 18: Diagrama circular que representa “Evitar discrepancias con los clientes mediante recursos tecnológicos”

Fuente: Trabajador

Elaboracion : Propia

En la tabla 18 denominada “Evitar discrepancias con los clientes mediante recursos tecnológicos” el 96 % de los encuestados respondieron que para evitar discrepancias si es necesario contar con recursos tecnológicos para conocer las expectativas de los consumidores y el 4 % respondió que no es necesario contar con dicho recurso tecnológico.

Tabla 19: Nuevos conocimientos para solucionar las necesidades del proceso productivo.

CATEGORIA	FRECUENCIA	PORCERNTAJE
SI	59	81%
NO	14	19%
TOTAL	73	100%

Fuente: Encuestas realizadas al cliente
Elaboración: Propia del investigador

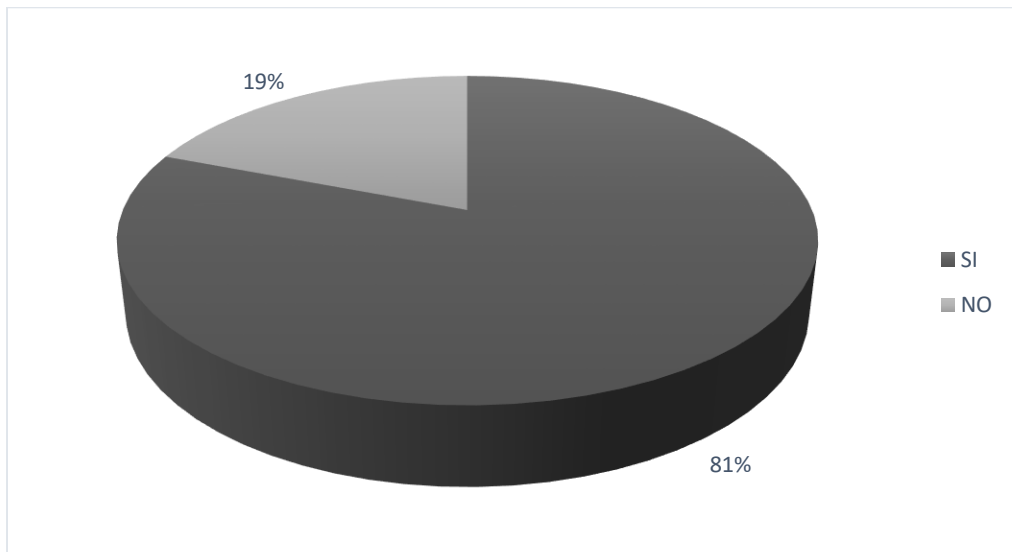


Figura 19: Diagrama circular que representa “nuevos conocimientos para solucionar las necesidades del proceso productivo

Fuente: Trabajador

Elaboracion : Propia

La tabla 19 denominada “*Nuevos conocimientos para solucionar las necesidades del proceso productivo*” se observa que el 81% de los encuestados consideran que con nuevos conocimientos si se puede solucionar necesidades el proceso productivo y el 19% responde que no es necesario.

Tabla 20: Cambios en las estructuras del mercado

CATEGORIA	FRECUENCIA	PORCERNTAJE
SI	53	81%
NO	20	19%
TOTAL	73	100%

Fuente: Encuestas realizadas al cliente
Elaboración: Propia del investigador

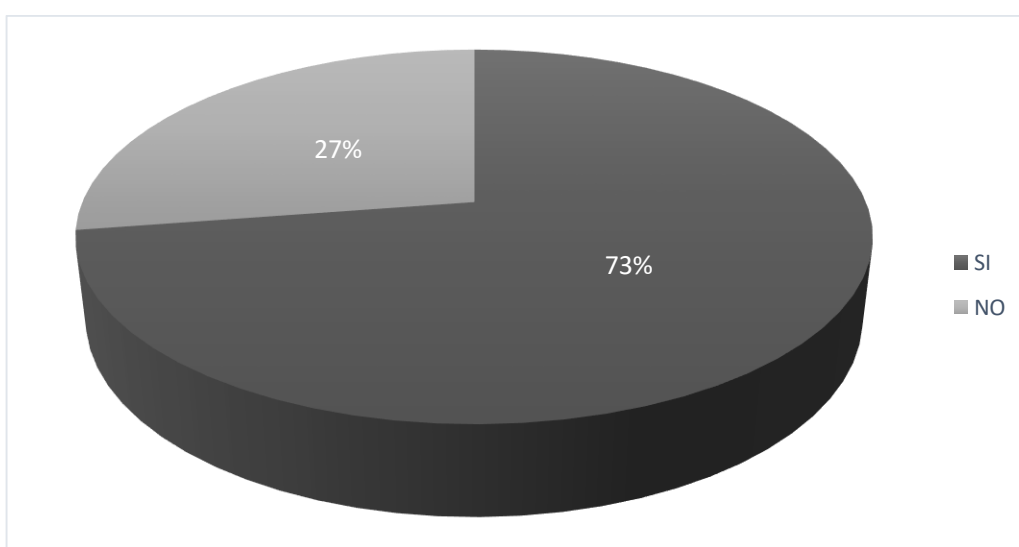


Figura 20: Diagrama circular que representa los “cambios en las estructuras del mercado”

Fuente: Trabajador

Elaboracion : Propia

En la tabla 20 denominada “Cambios en las estructuras del mercado” el 73 % de los encuestados responde que los cambios en la estructura del mercado si son una oportunidad para emplear la innovación en las empresas y el 27 % responde que no son una oportunidad.

5.2 Análisis del resultado

5.2.2 Objetivo específico 1: Identificar la importancia de la capacitación

En la tabla 1 denominada “*sistema de evaluación de desempeño*”, el 75 % de los encuestados respondieron que si es necesario aplicar un sistema de evaluación de desempeño y el 25 % respondió que no es necesario dicho sistema.

Según el estudio (Aguilar, 2016) “Plan de capacitación para mejorar el desempeño laboral de los trabajadores del hospital regional de Lambayeque muestra que las necesidades de capacitación del personal del Hospital Regional Lambayeque, detectadas a través de la encuesta son: relaciones interpersonales, comunicación, motivación, clima organizacional, trabajo en equipo, atención al paciente factores que permitirán el mejor servicio al consumidor.

Según Morales (2016), dice que es un proceso continuo y periódico de evaluación a todos los trabajadores del cumplimiento de la idoneidad demostrada, las competencias y los resultados de trabajo para lograr los objetivos de la empresa, realizado por el jefe inmediato, partiendo de la autoevaluación del trabajador y los criterios de los compañeros que laboran en el área.

Por lo tanto, es necesario medir el desempeño de los colaboradores para saber si están realizando sus tareas de manera correcta y como están creciendo en base al conocimiento y según los estudios los resultados son favorables por lo que es importante que las MYPE rubro panaderías del AA. HH Táchala tengan en cuenta que en factor capacitación es esencial.

En la tabla 2 denominada “*valor del conocimiento para su organización*” Se determina que el 55 % de los encuestados respondieron que el conociendo tiene un valor alto en su organización; el 20 % respondió que tiene un valor medio y el 25 % respondió que el valor que tiene el conocimiento en su organización es bajo.

Según la investigación realizada por Hernández (2014) denominada capacitación al personal administrativo en sus resultados se obtuvo que la capacitación constituyo más que un hecho educativo, es una fórmula para controlar los “secretos” de los diferentes oficios con el propósito básico de proteger intereses económicos de estatus sociales y artesanos y comerciantes, además se entrenó al personal con el fin de estar aptos para cubrir cualquier puesto de trabajo logrando así su crecimiento y desarrollo.

Según Guzmán (2016) señala que la gestión del conocimiento en la actualidad tiene un gran impacto en las empresas llegando a ser un factor determinante para su crecimiento y desarrollo permitiendo la integración de sus activos intangibles logrando una relación entre procesos, tecnologías y personas logrando una mejor producción, además se considera como ventaja competitiva

Por lo tanto, en base a los estudios realizados por Hernández y Guzmán se puede decir que el conocimiento es de gran importancia en las organizaciones y que se deben tener en cuenta para el crecimiento de las MYPE panaderías del AA. HH Tácala y que surgen buenos resultados como se aprecia en otras investigaciones realizadas.

En la tabla 3 denominada “*La capacitación mejora las habilidades de los colaboradores*” el 65% de los encuestados respondieron que la capacitación si mejora las habilidades de los colaboradores y el 35% dijeron que no mejoran las habilidades de sus colaboradores.

Según el estudio realizado por Murcia (2017), obtuvo como resultado que la capacitación en el personal administrativo es bajo el cual se evidencio mediante la aplicación del instrumento de evaluación en donde se encontró que no existe un plan de capacitación que incluya habilidades técnicas acorde a las necesidades del personal, asimismo es evidente que no existe una capacitación constante lo cual impide el desarrollo de la organización.

Según López (2014) dice que la mejor forma de preservar el capital intelectual al interior de las organizaciones, se debe hacer orientando a los empleados a emprender planes identificando sus fortalezas con el fin de que puedan lograr cumplir lo establecido por la empresa en el menor tiempo posible.

Por lo tanto, según los estudios de Murcia y López más los resultados obtenidos de la encuesta realizada se concluye que efectivamente la capacitación mejora las habilidades de los colaboradores y que además les permite lograr cumplir con los objetivos establecidos en el menor tiempo y lo más importante es que ofrecerán una atención de calidad a sus clientes.

En la tabla 4 “*Denominada actitudes positivas frente a diversos problemas*” el 90% de los encuestados respondieron que la organización si asume actitudes positivas frente a diversos problemas y el 10 % afirma que no asumen actitudes positivas frente a diversos problemas.

El estudio realizado por Paredes y Reátegui (2017), muestra que la capacitación realizada a su personal influye significativamente en el desarrollo del fortalecimiento de habilidades gerenciales como es: Manejo de liderazgo. Manejo de dirección, manejo de personal, buenas relaciones lo cual contribuye a la reducción del estrés laboral, mejora las competencias profesionales y por ende la satisfacción de los usuarios.

López (2011), describe la importancia de tomar conciencia de la ineficiencia para poder establecer pautas y compromisos que las corrijan, es por ello que se debe visualizar los problemas como un reto, es decir ver una oportunidad para nuevas experiencias, pensar que se tiene el control y enfocarse en aquellos obstáculos que son superables.

Por lo tanto, con el respaldo de ambos autores y los resultados de las encuestas la mayoría afirma que, si asumen actitudes positivas en la organización, por lo que se aconseja seguir así viendo los problemas como oportunidades y retos que pueden y deben vencer por que esto ayudara a que el cliente sepa que ante cualquier dificultad la empresa siempre buscara darle soluciones pensando siempre en el beneficio de los consumidores.

En la tabla 5 denominada “*La productividad en la empresa*” el 90% de los trabajadores considera que la productividad si permite medir la eficiencia en la empresa y el 10 % responde que no permite medir la eficiencia.

En la investigación realizada por Hernández (2014), señala que la investigación constituye más que un hecho educativo para controlar los secretos con el fin de proteger intereses económicos, la capacitación busca entrenar a los trabajadores para que se desempeñen en diversas áreas buscando el crecimiento y desarrollo de la empresa, mejorando la atención al cliente quien es el factor principal para lograr la productividad de la empresa.

Según Carmagro (2018) dice que la productividad es la capacidad de lograr los objetivos y de generar respuesta de máxima calidad mediante el menor esfuerzo humano, físico y financiero logrando desarrollar el máximo potencial.

Según los resultados se aprecia que si es importante medir la productividad de la empresa para saber si se está logrando cumplir con las metas trazadas optimizando el uso de los recursos, es así que una de las actividades más frecuentes de las empresas es medir la productividad como lo afirma la gran mayoría de los encuestados.

En la tabla 6 denominada “*la calidad de trabajo mejora las relaciones en los colaboradores*” Del total encuestados el 25 % consideran que la calidad de trabajo si mejora las relaciones entre los colaboradores y el 75 % considera que no mejora las relaciones entre colaboradores.

Según el estudio realizado por Aguilar (2016), se detectó las necesidades del personal las están enfocadas en las relaciones interpersonales, la comunicación, motivación, clima organizacional, trabajo en equipo y atención al cliente, por lo que es necesario que dicho personal sea capacitado con urgencia para detener estas necesidades las cuales más que afectarle a la misma organización están afectando al personal que requiere de sus servicios y al personal el cual al no estar capacitado para dicha función y al no sentirse bien en su trabajo se siente frustrado y desmotivado.

Fernández (2015), señala que es importante prestar atención a la calidad laboral lo cual consiste en trabajar en un entorno agradable lo cual contribuye a la productividad. Es importante incluir hábitos que eviten el estrés y la sobrecarga de trabajo, asimismo no deben exceder las horas de trabajo por de lo contrario esto repercute en la salud de trabajador y en la motivación.

Por lo tanto, las MYPE en estudio deben tener en cuenta la calidad de trabajo ya que esto mejora las relaciones laborales ya que según los resultados no le están dando el valor que le corresponde y con el apoyo de ambos autores se puede resaltar la importancia de la capacitación la cual se refleja en la calidad del trabajo.

En la tabla 7 denominada “*Desarrollo organizacional para mejorar las habilidades en la empresa*” el 50 % de los encuestados afirman que el desarrollo organizacional si puede mejorar las habilidades, el conocimiento y la efectividad dela empresa y el 50 % restante afirma que no puede mejorar las habilidades, conocimiento y la efectividad de la empresa.

Paredes y Reátegui (2017), en su estudio muestran que la capacitación influye de manera significativa en el desarrollo del fortalecimiento de las habilidades gerenciales por lo que ayuda a un manejo de liderazgo, mejor manejo del personal genera buenas relaciones logrando así que la empresa sea más competitiva con personal calificado para cualquier tipo de situaciones o cambios.

Gerens (2017), define el desarrollo organizacional como el proceso de conocer y cambiar la salud, cultura y desempeño de la organización, es así que el desarrollo organizacional está diseñado para mejorar las habilidades, el conocimiento y la efectividad de la empresa en relación a todos sus objetivos y quizá los resultados no sean inmediatos es por eso que es considerado un esfuerzo a largo plazo que está diseñado para mejorar la solución de los problemas.

Es así que con el respaldo de Reategui y Gerens el desarrollo organizacional es esencial ya que permite mejorar las habilidades, conocimientos y la efectividad de la empresa por lo que se recomienda a las MYPE que le den la importancia respectiva ya que puede realizar grandes cambios positivos para la empresa.

5.2.3 Objetivo específico 2: Describir los tipos de capacitación.

En la tabla 8 denominada “*Capacitación para el trabajo*” el 100 % de los encuestados afirman que la capacitación para el trabajo es importante para la empresa.

En su estudio Román (2016), obtuvo como resultado que existe una gran preocupación en los trabajadores de las pizzerías de Piura quienes afirman que no se realiza ningún tipo de capacitación lo cual es importante para para su desarrollo y desempeño laboral, por lo que señala este autor que la empresa debe preocuparse por sus colaboradores si es que quiere logran una pizzería más competitiva con personal calificado para desempeñar sus funciones

Galván (2015, señala que la capacitación para el trabajo es una etapa educativa para preparar al personal recién contratado y es importante porque permite que el capacitado desarrolle una nueva función por ser nuevo en el trabajo requiere lo pongan al tanto del desarrollo de las actividades que va a desarrollar.

Por lo tanto, los datos obtenidos se respaldan en el estudio el Román y la opinión de Galván obteniendo como resultado que este tipo de capacitación es esencial para personal que recién ingresa a una empresa para que este tenga conocimiento de las funciones que debe desempeñar.

En la tabla 9 denominada “*Capacitación pre ingreso*” el total de los encuestados el 75 % responde que la capacitación pre ingreso si influye de manera positiva en el trabajador y el 25 % responde que no influye en el trabajador.

Según el estudio realizado por Aguilar (2016), se detectó las necesidades de capacitación del personal del Hospital Regional Lambayeque, a través de la encuesta obteniendo resultados negativos respecto a: Relaciones interpersonales, comunicación, motivación, clima organizacional, trabajo en equipo, atención al paciente, por lo que se puede observar que nunca se realizó ningún tipo de capacitación a este personal.

Para Sartillo (2016), la capacitación pre ingreso se realiza con fines de selección y busca brindar al nuevo personal los conocimientos, habilidades o destrezas que necesita para cumplir con las funciones de su puesto, además durante la capacitación se le informa sobre los conceptos generales de la doctrina del funcionamiento y organización de la empresa.

Por lo tanto, este tipo de capacitación también es necesario y está demostrado en los resultados obtenidos mediante la encuesta en donde el mayor porcentaje respondió que la capacitación de pre ingreso influye de manera positiva en el trabajador por lo que se recomienda que las MYPE en estudio la practiquen.

En la tabla 10 denominada “*capacitación promocional*” el 67 % de los encuestados respondieron que nunca se realiza la capacitación promocional para obtener un puesto de mayor nivel y el 28 % respondió que a veces se realiza la capacitación promocional y el 5% dice que si se realiza capacitación promocional.

En la investigación de Gallozo (2017), la cual está enfocada en el financiamiento, la capacitación y la rentabilidad se puede apreciar el interés de las MYPE, mediante adquisición de un financiamiento el cual es empleado para capacitar a sus trabajadores para que estén preparados para ofrecer un buen servicio al cliente, además se resalta que mediante la capacitación los colaboradores están más preparados y pueden postular a nuevos cargos o se les puede dar mayores responsabilidades.

Galván (2016), define la capacitación promocional es el conjunto de acciones que se encargan de ofrecer al trabajador alcanzar un puesto de mayor nivel, de mayores responsabilidades y por ende una mayor remuneración.

Según los resultados de la encuesta este tipo de capacitación es el menos empleado en las MYPE en estudio, en donde una reducida parte responde que, si se realiza este tipo de capacitación, es por ello que basándome en las opiniones de los dos autores antes mencionados este tipo de capacitación lograría una gran motivación en el personal.

La tabla 11 denominada “*Capacitación en el trabajo*” el 85 % de los encuestados respondió que, si es importante realizar una capacitación continua en el trabajo para, mejorar las actitudes del personal y el 15 % respondió que no es importante realizar una continua capacitación en el trabajo.

Según el estudio de Román (2016) señala que es importante que se capacite al personal no solo al ingreso a la empresa sino de manera constante con el fin de que adquiera nuevos conocimientos, destrezas o habilidades que le permitan desempeñarse mejor y estar más comprometido con la organización de tal forma ser más competitivo en el mercado.

Galván (2015) señala que la capacitación en el trabajo se enfoca en desarrollar habilidades y mejorar actitudes del personal respecto a la tarea que realizan. En ellas se conjuga la realización individual con la consecución de los objetivos organizacionales.

Es por ello que es necesaria la capacitación en toda organización porque incrementa el conocimiento y desempeño de los colaboradores haciendo un complemento de saber y hacer, asimismo con una adecuada planificación y control de todos los recursos.

La tabla 12 denominada “*capacitación específica y humana*” el 30 % de, los encuestados respondes que en su organización si se aplica la capacitación específica y humana y el 70 % respondió que no se aplica este tipo de capacitación.

En el estudio realizado por Paredes y Reátegui (2017), la capacitación influye significativamente en el desarrollo del fortalecimiento de las habilidades gerenciales: manejo de liderazgo, manejo de dirección, manejo de personal, buenas relaciones laborales: mejora competencias profesionales, mejor clima laboral, empresa competitiva, reducción del estrés laboral, menos ausentismo laboral, y satisfacción de los usuarios.

Según señala Galván (2015), la capacitación específica y humana se basa en un proceso educativo el cual es aplicado de manera coherente en donde los capacitados adquieren conocimientos, actitudes y habilidades las cuales están dirigidas a los objetivos establecidos por la organización.

Por lo tanto, este tipo recapacitación es necesario aplicarla para el cumplimiento de metas y objetivos planteados en las MYPE y según los datos obtenidos este tipo de capacitación no es muy empleadas en las empresas.

5.2.4 Objetivo específico 3: Conocer las características de la innovación

En la tabla 13 denominada “*La innovación es un garante de la calidad*” el 84 % de los encuestados afirman que efectivamente la innovación es un garante de la calidad y el 16 % afirma que la innovación no es un garante de la calidad.

Según el estudio realizado por Urcía (2014) señala que las empresas innovadoras sus mayores logros los obtuvieron en los rubros de modernización de los procesos organizacionales, investigación de nuevos mercados y mejora de los sistemas de producción los cuales permiten que se pueda ofrecer un producto basado en altos estándares de calidad.

Fernández (2016), señala que la innovación es un garante de la calidad porque sus productos y servicios disponen de herramientas que facilitan el cumplimiento de las metas. Asimismo, mediante la innovación estos productos y servicios contienen valor agregado que las hacen más atractivas a los consumidores además se basan en estándares de calidad lo cual permite que el consumidor tenga la confianza de adquirir dicho producto o servicio.

Por lo tanto, según los resultados obtenidos se resalta que la innovación es efectivamente un garante de la calidad y esto es confirmado por Urcía y Fernández quienes en sus estudios resaltan la influencia de la innovación en las MYPE.

En la tabla 14 denominada “*La innovación afecta la competitividad de la empresa*” el 96% de los encuestados respondieron que la innovación si afecta de manera positiva la competitividad de la empresa y el 4% responde que no afecta de manera positiva a la competitividad de la empresa.

Según señala vallejos (2018), en su estudio denominado análisis de la innovación tecnológica en la agricultura obtuvo como resultados que la implementación de nuevas tecnologías agrarias puede mejorar la sostenibilidad ya que tiene un impacto positivo y una alta rentabilidad con un periodo de recupero de capital corto de menos de un año.

Riquelme (2016) define la competitividad como la capacidad de la empresa para ofrecer un producto o servicio cumpliendo con las expectativas del cliente a través del manejo más eficiente de sus recursos.

Por lo tanto, es importante resaltar que la innovación afecta la competitividad de manera positiva y esto se observa en los resultados en donde la mayoría afirma la importancia de ello en donde se recomienda a las MYPE innovara para ser más competitivas.

En la tabla 15 denominada “*La innovación tecnológica y las nuevas oportunidades de negocio*” se observa que 88% de los encuestados afirman que mediante la innovación tecnológica las empresas siempre tienen nuevas oportunidades de negocio; el 8% responden que a veces se tiene oportunidades de negocio mediante la innovación tecnológica y el 4% que nunca tienen oportunidades de negocio.

En el estudio realizado por Bachmann (2016), obtuvo como resultados que la introducción de innovaciones da impulso a cambios en la estructura productiva y gana espacios en el mercado por lo que en el estudio de las actividades innovadoras toman relevancia a la hora de hablar de crecimiento o avance tecnología lo cual contribuye a adquirir nuevas oportunidades de negocio.

Villalonga (2017), La innovación tecnológica es el conjunto de actividades científicas, tecnológicas, financieras y comerciales la cual permite introducir nuevos o mejorados productos aprovechando las oportunidades del mercado, asimismo ayuda a implantar nuevos o mejorados procesos.

Por lo tanto, es importante que las MYPE realicen innovación tecnológica porque mediante ello adquieren oportunidades de negocio que les ayuden al crecimiento de su organización y esto se afirma con las respuestas de los encuestados.

Respecto a la tabla 16 denominada “*Objetivos claros, medibles y cuantificables*” el 86% de los encuestados responden que las empresas si tienen objetivos claros, medibles y cuantificables y el 14 % respondieron que la empresa no tiene claro sus objetivos.

Benedetti (2018), en su investigación resalta los hallazgos encontrados con respecto a los objetivos en donde se resalta que la innovación tecnológica y la productividad tienen una relación positiva, así también se desarrolla el intercambio de experiencias e informaciones para mejorar las buenas prácticas, por lo que se resalta que en dichas empresas sus objetivos son claros y saben a dónde quieren llegar.

Un objetivo organizacional es una situación que la empresa intenta lograr, es la imagen que la organización pretende para el futuro. Al alcanzar dicho objetivo, esa imagen deja de ser ideal y pasa a ser real, por lo tanto, el objetivo debe ser deseado y se establece un nuevo objetivo para ser alcanzado. (López, 2016)

Por lo tanto, según los resultados se determina que las empresas si tienen los objetivos claros, medibles y cuantificables lo cual permite que toda la organización siga una misma dirección para alcanzar los objetivos deseados.

5.2.5 Objetivo específico 4. Describir las clases de innovación

La tabla 17 denominada “*Implementación de nuevas tecnologías para logara el éxito inesperado*” el 79 % afirman que mediante la implementación de nuevas tecnologías si se lograría el éxito inesperado y el 21 % afirma que no se lograría.

Según el estudio realizado por Urcía (2014), los resultados que obtuvo es que los mayores logros alcanzados se obtuvieron en los rubros de modernización de los procesos organizacionales, investigación de nuevos mercados y mejora de los sistemas de producción, es así que existe un alto índice de innovación tecnológica empresarial.

Taboada (2015), dice que las nuevas tecnologías han afectado las empresas trayendo consigo ventajas y desventajas una de ellas es el cambio en la tecnología de información lo que ha permitido que las empresas puedan transmitir un mensaje de un lugar a otro. Una empresa con un buen uso de las tecnologías puede llegar a ser una empresa muy exitosa.

Por lo tanto, es importante considerar un buen uso de las nuevas tecnologías y no dejar de lado el factor humano por más bueno que sea un producto este puede tender al fracaso en un cierto tiempo, por lo que si se lleva un adecuado uso de las tecnologías el éxito será mayor.

En la tabla 18 denominada “*Evitar discrepancias con los clientes mediante recursos tecnológicos*” el 96 % de los encuestados respondieron que para evitar discrepancias si es necesario contar con recursos tecnológicos para conocer las expectativas de los consumidores y el 4 % respondió que no es necesario contar con dicho recurso tecnológico.

Según señala Benedetti (2018) en su estudio determino que si existe una relación significativa entre la Innovación tecnológica y la productividad en la Farmagro. Respecto “al intercambio de experiencias e informaciones para mejorar las buenas prácticas” el 100% afirma que en estas MYPE se promueve el intercambio para el desarrollo de las buenas prácticas permitiendo ofrecer un producto basado en la calidad.

Asimismo, Madrid (2015) señala que una de las fuentes de la innovación se denomina discrepancias en la realidad de un sector y lo que se piensa de cómo opera dicho sector, también consiste en el desacuerdo que se da cuando se trabaja con mucho esfuerzo y los resultados no son los que esperabas.

Por lo tanto, debe existir una innovación constante y un buen uso de los recursos tecnológicos lo cual contribuye a lograr los resultados esperados evitando discrepancias en el contexto interno y externo de la organización.

La tabla 19 denominada “*Nuevos conocimientos para solucionar las necesidades del proceso productivo*” se observa que el 81% de los encuestados consideran que con nuevos conocimientos si se puede solucionar necesidades el proceso productivo y el 19% responde que no es necesario.

Según el estudio realizado por Tostes (2015), resalta en conocimiento que tiene esta que a sido promovido por inca agro el cual ha sido crucial para la sostenibilidad y replicabilidad de las actividades en cada uno de las cadenas productivas las cuales se generaron mediante innovaciones concebidas.

Según Guzmán (2016) señala que la gestión del conocimiento en la actualidad tiene un gran impacto en las empresas llegando a ser un factor determinante para su crecimiento y desarrollo permitiendo la integración de sus activos intangibles logrando una relación entre procesos, tecnologías y personas logrando una mejor producción, además se considera como ventaja competitiva

Es así que el conocimiento ofrece resultados inmediatos y favorables para las MYPE, además permite que los colaboradores puedan dar soluciones a diversas situaciones que puede pasar una empresa.

En la tabla 20 denominada “*Cambios en las estructuras del mercado*” el 73 % de los encuestados responde que los cambios en la estructura del mercado si son una oportunidad para emplear la innovación en las empresas y el 27 % responden que no son una oportunidad.

Según Esparza (2014) en su investigación señala que la actividad hacia la innovación es una cualidad entre otras que se espera por parte del estudiante de la disciplina del diseño, dado que la disciplina requiere de un perfil creativo, proactivo, reflexivo en el profesional, capaz de proponer soluciones objetuales nuevas ante los cambios del entorno

Según Madrid (2015) las estructuras del mercado parecen fuertes, pero en realidad son bastantes frágiles por lo que es importante que las empresas estén a la expectativa de dichos cambios para actuar rápido y aprovechar las oportunidades que se les presenta para emplear la innovación no perder su posición de liderazgo.

Por lo tanto, según los datos obtenido se concluye que los cambios en las estructuras del mercado son una oportunidad que las empresas no deben desaprovechar por lo que es necesario que estén a la vanguardia para innovar y mantener una ventaja competitiva.

VI. CONCLUSIONES

En el objetivo Identificar la importancia de la capacitación, , las MYPE deben asumir actitudes positivas en la organización, por lo que se aconseja seguir viendo los problemas como oportunidades y retos que pueden y deben vencer por que esto ayudara a que el cliente sepa que ante cualquier dificultad la empresa siempre buscara darle soluciones pensando siempre en los consumidores, asimismo es importante medir la productividad de la empresa para saber si se está logrando cumplir con las metas trazadas optimizando el uso de los recursos, es así que una de las actividades más frecuentes de las empresas es medir la productividad, se debe medir el desempeño de los colaboradores para saber si están realizando sus tareas de manera correcta y saber si están creciendo en base a conocimiento que obtienen mediante la capacitación, se debe tener en cuenta la calidad de trabajo ya que esto mejora las relaciones laborales y así mismo se resalta que la capacitación mejora las habilidades de los colaboradores y ayuda a cumplir con objetivos establecidos Por lo que se recomienda a las MYPE capacitar a su personal para para que este asuma actitudes positivas en la organización y que midan la productividad de la empresa para saber si se está cumpliendo con lo establecido.

Respecto al objetivo identificar los tipos de capacitación la capacitación para el trabajo se logró identificar que es esencial para el personal que recién ingresa a una empresa para que este tenga conocimiento de las funciones que debe desempeñar, la capacitación en el trabajo también es necesaria en toda organización porque incrementa el conocimiento y desempeño de los colaboradores haciendo un complemento de saber y hacer, asimismo con una adecuada planificación y control de

todos los recursos, la capacitación pre ingreso también es necesaria porque afecta de manera positiva en el trabajador y la capacitación promocional también se debe considerar dentro de la empresa para que los colaboradores tengan oportunidad a un puesto con mayor responsabilidades y por ende mejor salario. Por lo que se recomienda a las MYPE emplear estos dos tipos de capacitación para mejorar el desempeño de sus colaboradores.

En objetivo Conocer las características de la innovación, es importante resaltar que esta afecta a la competitividad de manera, además es importante que se realice la innovación tecnológica por que mediante ello se adquieren oportunidades de negocio que nos ayudan en el crecimiento de la organización, así también es necesario tener objetivos claros medibles y cuantificables lo que permite que toda la organización siga una misma dirección, y se debe tener en cuenta que la innovación efectivamente es un garante de la calidad ya que si se ofrecen productos con alto nivel de calidad el cliente va a sentir la seguridad de adquirir el producto. Por lo tanto, se recomienda a las MYPE que se mantengan en constante innovación para mantenerse en el mercado y hacer frente a la competencia.

Con respecto al objetivo describir las clases de innovación esta debe ser constante se debe hacer un buen uso de los recursos, además se describe las discrepancias en el contexto interno y externo de la organización, por otro lado, el conocimiento ofrece resultados inmediatos y favorables, el buen uso de las nuevas tecnologías y no dejar de lado el factor humano por más bueno que sea un producto este puede tender al fracaso en un cierto tiempo, por lo que si se lleva un adecuado uso de las tecnologías el éxito será mayor. Asimismo, se resalta que el conocimiento ofrece resultados inmediatos y favorables para las MYPE, además permite que los

colaboradores puedan dar soluciones a diversas situaciones que puede pasar una empresa. Por lo que se recomienda a las MYPE llevar un adecuado uso de las tecnologías para lograr los mejores resultados en la empresa y así dar soluciones a las diversas situaciones.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Aguilar, J. (2016). *plan de capacitacion para mejorar el desempeño laboral de los trabajadores del hospital regional Lambayeque*. Chiclayo : Universidad señor de sipan.
- Álvarez, B. (2017). *Capacitación y su impacto en la productividad laboral de las empresas chilenas*. Chile: Universidad de Concepción.
- Anzil, F. (20 de septiembre de 2006). *¿porque innovar es importante?* Obtenido de <http://www.zonaeconomica.com/innovar>
- Ariza, Y. (24 de Agosto de 2013). *Consultaria Empresarial*. Obtenido de <http://yesidariza.blogspot.pe/2013/08/tipos-de-innovacion.html>
- Bachmann, F. (2016). *Los determinates de la innovación: Un aporte para la industria argentina*. Argentina : Universidad Nacional de Mar Del Plata.
- Barios. (2012). *pyme empresario*. Obtenido de importancia de la capacitacion: <http://www.pymempresario.com/2012/07/la-importancia-de-la-capacitacion/>
- Benedetti, E. d. (2018). *Innovación tecnológica y productividad en la empresa farmagro los olivos - 2017*. Lima - Peú: Universidad César Vallejo.
- chiavenato. (2007). *Club. ensayos*. Obtenido de Capacitación de personas y otros : <https://www.clubensayos.com/Negocios/CAPACITACI%C3%93N-DE-PERSONAL-Y-OTROS/585832.html>
- Cols, G. y. (2007). Obtenido de http://www.articulosinformativos.com.mx/Programa_de_Crecimiento_Personal_en_las_Empresas-a1147587.html
- Cortijo, J. (15 de Diciembre de 2009). *Calidad en el trabajo*. Obtenido de <http://www.mailxmail.com/curso-calidad-trabajo/que-es-calidad-producto-servicio-calidad-organizacion>
- Delgado, S. (2014). *Propuesta de un Modelo de Capacitación para los trabajadores de las Mype asociadas dedicadas a la fabricación de muebles de madera de Villa El Salvador bajo un esquema de EFQM*. Lima - PERÚ: UNIVERSIDAD PERUANA DE CIENCIAS APLICADAS.
- Diaz, A. C. (s.f.). *diagnostico de las necesidades de capacitación* . Obtenido de <https://www.google.com.pe/webhp?sourceid=chrome-instant&ion=1&espv=2&ie=UTF-8#q=+Detectar+o+diagnosticar+las+necesidade>
- Esparza, J. (2014). *Factores que influyen en la innovación del producto de diseño*. México: Universidad Autónoma de Nuevo León.

- Eumed. (2008). *Enciclopedia*. Obtenido de Enciclopedia virtual: <http://www.eumed.net/librosgratis/2008b/406/Definicion%20de%20los%20terminos%20capacitacion%20y%20desarrollo.htm>
- F, A. (2016). Obtenido de Metodología de la investigación : <http://mscomairametodologiadelainvestigacion.blogspot.pe/2013/04/tecnicas-e-instrumentos-de.html>
- Galvan, B. (20 de Noviembre de 2015). *Tipos de capacitación*. Obtenido de <https://teoriasorganizacionales.wordpress.com/tipos-de-capacitacion/>
- Garcia. (2012). *conceptos de innovación pdf*. Obtenido de Wp - content: http://www.acofi.edu.co/wp-content/uploads/2013/08/DOC_PE_Conceptos_Innovacion.pdf
- Gardey, J. P. (2017). Obtenido de Definición de capacitación: (<https://definicion.de/capacitacion/>)
- Hernández, L. (2014). *CAPACITACIÓN AL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA CLINICA N° 23 DEL IMSS: PROPUESTA PEDAGOGICA RESPECTO AL CUIDADO DE SI MISMO Y COMO MEJORA PARA LAS RELACIONES INTERPERSONALES*. MÉXICO: UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO.
- Herrero, J. (2 de Enero de 2018). *LOS RECURSOS HUMANOS.com*. Obtenido de Características de la capacitación: <https://www.losrecursoshumanos.com/caracteristicas-de-la-capacitacion/>
- López, C. N. (2015). *Capacitación Y Servicio Al Cliente*. Guatemala: Universidad Rafael Landívar.
- Molina, A. d. (19 de Septiembre de 2016). *CONEXIONESAN*. Obtenido de La capacitación y el desarrollo de competencias: <https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2016/09/la-capacitacion-y-el-desarrollo-de-competencias/>
- MTSS. (2006). *Lbros gratis.definicion,terminos,capacitacion*. Obtenido de <http://www.eumed.net/librosgratis/2008b/406/Definicion%20de%20los%20terminos%20capacitacion%20y%20desarrollo.htm>
- Murcia, S. (2017). *MEDICIÓN DEL IMPACTO DE LA CAPACITACIÓN AL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE SERVINDUSTRIALES Y MERCADEO*. Bogotá - Colombia: Universidad de Montemorelos.
- Nieto, A. (7 de Abril de 2016). *EL VALOR DE LA CREATIVIDAD*. Obtenido de <https://www.angelesearch.com/arte/el-valor-de-la-creatividad/>
- Oslo. (2013). *Conceptos de innovación*. Obtenido de http://www.acofi.edu.co/wp-content/uploads/2013/08/DOC_PE_Conceptos_Innovacion.pdf

- Peirane, R. (17 de Marzo de 2015). *Gestiopolis*. Obtenido de La importancia de la capacitación y motivación dentro de la empresa: <https://www.gestiopolis.com/la-importancia-de-la-capacitacion-y-motivacion-dentro-de-la-empresa/>
- Ramos, M. A. (2010). *GARANTIA DE CALIDAD*. Obtenido de <http://www.studiosolution.net/marmidence.com/GARANTIACALIDAD.pdf>
- Rengifo. (2011). *Caracterización del financiamiento, capacitación y la rentabilidad de la micro y pequeña empresa*. Pucallpa: UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES DE CHIMBOTE PU.
- Rodriguez. (6 de marzo de 2013). *capacitacion del personal y otros*. Obtenido de <https://www.clubensayos.com/Negocios/CAPACITACION-DE-PERSONAL-Y-OTROS/585832.html>
- Román, M. (2016). *Caracterización de la capacitación y competitividad en las MYPE de servicio rubro pizzería en el centro de Piura, año 2016*. Piura-perú: Universidad Católica los Ángeles Chimbote.
- Romero, V. (21 de Enero de 2016). *Economía y Finanzas*. Obtenido de La importancia de la Capacitación en el desarrollo de las Organizaciones: <https://www.ruizhealytimes.com/economia-y-negocios/la-importancia-de-la-capacitacion-en-el-desarrollo-de-las-organizaciones>
- Tostes, M. (2015). *EL ROL DE LOS FONDOS CONCURSABLES EN LA GESTIÓN DEL SISTEMA NACIONAL DE INNOVACIÓN: EL CASO DE INCAGRO 2000 – 2010*. Lima - Perú: Pontificia Universidad Católica del Perú.
- Urcia, M. (2014). *Cultura de la innovación y su influencia en la competitividad en las industrias del calzado del distrito del porvenir, trujillo*. Trujillo - Perú: Universidad nacional de Trujillo.
- Valenzuela, K. (2016). *“LA INNOVACIÓN EN EL SECTOR DE ELABORACIÓN DE CACAO Y CHOCOLATE Y PRODUCTOS DE CONFITERÍA PERUANO: ESTUDIO DE CASOS”*. Lima: PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATOLICA DEL PERU.
- Vallejos, M. (2018). *Análisis costo beneficios de la innovación tecnológica en la agricultura: caso mango en la UHD en el departamento de Piura*. Chiclayo-Perú: Universidad Católica santo Toribio de Mogrovejo.
- Vera, E. (2017). *Innovación institucional en el gobierno municipal de la provincia de Jaén, para la gestión del desarrollo económico local, Jaen - cajamarca, 2015-2016*. Chiclayo - Perú: Universidad César Vallejo.
- YENI. (6 de marzo de 2013). *Monografías - busque mas de 2 352 + documentos*. Obtenido de trabajos documentales : <https://www.clubensayos.com/Tecnolog%C3%ADa/CAPACITACION-SE-USUARIOS/190833.html>

ANEXOS

MATRICES

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN

Variable	Definición conceptual	Dimensión	Indicadores	Definición operacional	Fuente	Escala	Metodología
Capacitación	López (2015) define que la capacitación consiste en el proceso de cualidades en el recurso humano, entrenándolos para que sean más productivos contribuyendo al cumplimiento de los objetivos de la organización	Importancia	Desempeño	La dimensión “importancia” se medirá con sus indicadores (conocimiento, organización y habilidades) con el método de la encuesta y el instrumento que es el cuestionario con escala Nominal y Ordinal.	Trabajadores	Ordinal	Tipo: descriptivo Nivel: cuantitativo Diseño: no experimental transversal Técnica: encuesta Instrumento: cuestionario
			Conocimientos			Ordinal	
			Habilidades			Ordinal	
			Actitudes			Ordinal	
			Productividad			Ordinal	
			Calidad de trabajo			Ordinal	
			Desarrollo organizacional			Ordinal	
		Tipos	Capacitación para el trabajo	La dimensión “competencias” se medirá con sus indicadores (capacitación promocional, capacidades para el trabajo y adiestramiento) con el método de la encuesta y el instrumento que es el cuestionario con escala Nominal y Ordinal	Trabajadores	Ordinal	
			Capacitación para trabajo			Ordinal	
			Capacitación pre ingreso			Ordinal	
			Capacitación promocional			Ordinal	
			Capacitación en el trabajo			Ordinal	
			Adiestramiento			Ordinal	
			Capacitación específica y humana			Ordinal	

Innovación	Carballo (2017) la define como un esfuerzo que acaba llevándolo a efecto cuya base es la ciencia y los métodos de investigación utilizados en las empresas, en las personas y en los grupos en donde los sistemas de mejora continua, de aproximaciones sucesivas, de prueba y error son un suceso de intentos los cuales siempre fracasan debido a que la mayoría no son pensados, analizados, planificados	Características	Garante de calidad	La dimensión “influencia” se medirá con sus indicadores (interacción, organización y prácticas de gestión) con el método de la encuesta y el instrumento que es el cuestionario con escala Nominal y Ordinal	Clientes	Ordinal	
			Competitividad			Nominal	
			Oportunidades de negocio			Nominal	
			Objetivos medibles y cuantificables			Ordinal	
		Fuentes	Éxito inesperado	La dimensión “fuentes” se medirá con sus indicadores (procesos, éxito y cambios en las estructuras) con el método de la encuesta y el instrumento que es el cuestionario con escala Nominal y Ordinal.	Clientes	Nominal	
			Discrepancias			Nominal	
			Necesidades del proceso productivo			Ordinal	
			Cambios por sorpresa en las estructuras del mercado			Ordinal	

Fuente: Elaboración propia

MATRIZ DE CONSISTENCIA

Título	Problema	Objetivos	Hipótesis	Variable	Dimensiones	Indicadores	Metodología
Caracterización de la capacitación y la innovación en las MYPES - rubro panaderías AA. HH Tácala – Castilla – 2017.	¿Qué Características tiene la capacitación e innovación de las MYPES – rubro panaderías AA. HH tácala – castilla, año 2017?	Identificar las características de capacitación y la innovación en las MYPES – rubro panaderías AA. HH tácala – castilla, año 2017.	Morales (2015), nos dice que las investigaciones descriptivas se encargan de enumerar elementos, caracterizar un fenómeno o situación señalando sus aspectos particulares. Por lo tanto, esta investigación no lleva hipótesis debido a que se recolectarán datos sobre diferentes aspectos de las MYPE a estudiar y se realizara un análisis y medición de los mismos.	Capacitación	Importancia	Desempeño	Tipo: descriptivo Nivel: cuantitativo Diseño: no experimental transversal Técnica: encuesta Instrumento: cuestionario
		Conocimientos					
		Habilidades					
		Actitudes					
		Productividad					
		Calidad de trabajo					
		Tipos			Desarrollo organizacional		
					Capacitación para el trabajo		
					Capacitación para trabajo		
					Capacitación pre ingreso		
					Capacitación promocional		
					Capacitación en el trabajo		
					Adiestramiento		
Capacitación específica y humana							

		b. Identificar los tipos de capacitación en las MYPE– rubro panaderías AA. HH Tácala – Castilla, Año 2017.		Innovación	Características	Garante de calidad	
		c. Conocer las características innovación en las MYPE – rubro panaderías AA. HH Tácala – Castilla, Año 2017.				Competitividad	
		d. Describir las clases de innovación aplicadas en las panaderías del AA. HH Tácala – Castilla, año 2017				Oportunidades de negocio	
					Objetivos medibles y cuantificables		
					Fuentes	Éxito inesperado	
						Discrepancias	
						Necesidades del proceso productivo	
				Cambios por sorpresa en las estructuras del mercado			

Fuente: Elaboración propia

MATRIZ DE PREGUNTAS

Objetivo	Variable	Dimensiones	Indicadores	Preguntas
a. Identificar la importancia de capacitación en las MYPE – rubro panaderías AA. HH Táchala – Castilla, Año 2017.	Capacitación	Importancia	Desempeño	¿Cree que es necesario aplicar un sistema de evaluación de desempeño?
			Conocimientos	¿Qué valor tiene el conocimiento para su organización?
			Habilidades	¿Cree que la capacitación mejora las habilidades de sus colaboradores?
			Actitudes	¿La organización asume actitudes positivas frente a los diversos problemas?
			Productividad	¿Cree usted que la productividad permite medir la eficiencia en la empresa?
			Calidad de trabajo	¿Cree usted que la calidad de trabajo mejora las relaciones entre los colaboradores?
			desarrollo organizacional	¿Cree usted que el desarrollo organizacional puede mejorar las habilidades, el conocimiento y la efectividad de la empresa?
b. Identificar los tipos de capacitación en las MYPE – rubro panaderías AA. HH Táchala – Castilla, Año 2017.	Capacitación	Tipos	Capacitación para el trabajo	¿Cree que es importante la capacitación para el trabajo en una empresa?
			Capacitación pre ingreso	¿Cree que la capacitación pre ingreso influye de manera positiva en el trabajador?
			Capacitación promocional	¿Se brinda capacitación promocional a los colaboradores para que obtengan un puesto de mayor nivel?
			Capacitación en el trabajo	¿Cree que es importante realizar una continua capacitación en el trabajo para mejorar las actitudes del personal?
			Capacitación específica y humana	¿En su organización se practica la capacitación específica y humana?

c. Conocer las características de la innovación en las MYPE – rubro panaderías AA. HH Tácala – Castilla, Año 2017.	Innovación	Características	Garante de calidad	¿Cree usted que la innovación es un garante de la calidad?
			Competitividad	¿Cree usted que la innovación afecta de manera positiva la competitividad de la empresa?
			Oportunidades de negocio	¿Cree usted que mediante la innovación tecnológica las empresas tienen nuevas oportunidades de negocio?
			Objetivos medibles y cuantificables	¿Cree usted que las empresas tienen objetivos claros, medibles y cuantificables?
d. Describir las clases de innovación aplicadas en las panaderías del AA. HH Tácala – Castilla, año 2017		Fuentes	Éxito inesperado	¿Cree usted que mediante la implementación de nuevas tecnologías se lograría el éxito inesperado?
			Discrepancias	¿Cree usted que para evitar discrepancias es necesario contar con recursos tecnológicos para conocer las expectativas de los consumidores?
			Necesidades del proceso productivo	¿Considera que si se adquiere nuevos conocimientos se puede solucionar las necesidades del proceso productivo?
			Cambios por sorpresa en las estructuras del mercado	¿Cree que los cambios en las estructuras del mercado son una oportunidad para emplear la innovación en las empresas?

Fuente: Elaboración propia

CUESTIONARIOS

CUESTIONARIO APLICADO A LOS TRABAJADORES.

Se ha diseñado el presente cuestionario con el objetivo de recabar información de las MYPE la misma que serviría para desarrollar el trabajo de investigación denominado **CARACTERIZACIÓN DE LA CAPACITACIÓN Y LA INNOVACIÓN EN LAS MYPES-RUBRO PANADERÍAS AA. HH TÁCALA – CASTILLA** para llevar a cabo el proceso de recabar información, necesitamos de su colaboración durante unos minutos respondiendo todas las siguientes preguntas.

Objetivo específico 1: Identificar la importancia de la capacitación

1. ¿Cree que es necesario aplicar un sistema de evaluación de desempeño?

Sí No

2. ¿Qué valor tiene el conocimiento para su organización?

Alto medio bajo

3. ¿Cree que la capacitación mejora las habilidades de sus colaboradores?

Sí No

4. ¿la organización asume actitudes positivas frente a los diversos problemas?

Si no

5. ¿Cree usted que la productividad permite medir la eficiencia en la empresa?

Si no

6. ¿Cree usted que la calidad de trabajo mejora las relaciones entre los colaboradores?

Sí No

7. ¿Cree usted que el desarrollo organizacional puede mejorar las habilidades, el conocimiento y la efectividad de la empresa?

Sí No

Objetivo específico 2: Analizar los tipos de capacitación.

8. ¿Cree que es importante la capacitación para el trabajo en una empresa?

Sí No

9. ¿Cree que la capacitación pre ingreso influye de manera positiva en el trabajador?

Sí No

10. ¿Se brinda capacitación promocional a los colaboradores para que obtengan un puesto de mayor nivel?

a. Nunca b. A veces c. Siempre

11. ¿Cree que es importante realizar una continua capacitación en el trabajo para mejorar las actitudes del personal?

Sí No

12. ¿En su organización se practica la capacitación específica y humana?

Sí No

CUESTIONARIO PARA CLIENTES

Se ha diseñado el presente cuestionario con el objetivo de recabar información de las MYPE la misma que serviría para desarrollar el trabajo de investigación denominado Caracterización De La Capacitación Y La Innovación En Las MYPE-Rubro Panaderías Aa. HH TÁCALA – Castilla para llevar a cabo el proceso de recabar información, necesitamos de su colaboración durante unos minutos respondiendo todas las siguientes preguntas.

Objetivo específico 3: Conocer cómo influye la innovación

1. ¿Cree usted que mediante la implementación de nuevas tecnologías se lograría el éxito inesperado?

Sí No

2. ¿Cree usted que para evitar discrepancias es necesario contar con recursos tecnológicos para conocer las expectativas de los consumidores?

Sí No

3. ¿Considera que si se adquiere nuevos conocimientos se puede solucionar las necesidades del proceso productivo?

Si no

4. ¿Cree que los cambios en las estructuras del mercado son una oportunidad para emplear la innovación en las empresas?

Si no

5. ¿Cree usted que la innovación es un garante de la calidad?

Si no

6. ¿Cree usted que la innovación afecta de manera positiva la competitividad de la empresa?

Si no

5.2.6 Objetivo específico 4. Describir las clases de innovación

7. ¿Cree usted que mediante la innovación tecnológica las empresas tienen nuevas oportunidades de negocio?

a. Siempre **b.** a veces **c.** nunca

8. ¿Cree usted que las empresas tienen objetivos claros, medibles y cuantificables?

Si no

VALIDACIÓN


CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Edith Lovanny Cruz Bautista, identificado con DNI 02847742, MAGISTER EN Dirección y Gestión Empresarial

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación el instrumento de recolección de datos: Cuestionario, elaborado por Luis Alberto Vilela Herrera, a los efectos de su aplicación a los elementos de la población seleccionada para el trabajo de investigación: "CARACTERIZACIÓN DE LA CAPACITACIÓN Y LA INNOVACIÓN EN LAS MYPE - RUBRO PANADERÍAS AA. HH TÁCALA - CASTILLA, AÑO 2016", que se encuentra realizando.

Luego de hacer la revisión correspondiente se recomienda al estudiante tener en cuenta las observaciones hechas al instrumento con la finalidad de optimizar sus resultados.

Piura, 10 de Setiembre 2016



Lic. Edith Cruz Bautista
CLAP 6007
Firma

Cuadro de validación

Ítems relacionados con capacitación	¿Es pertinente con el concepto?		¿Necesita mejorar la redacción?		¿Es tendencioso, aquiescente?		¿Se necesita más ítems para medir el concepto?
	Si	No	Si	No	Si	No	
¿Cree que es necesario aplicar un sistema de evaluación de desempeño?	X			X		X	Si () No ()
¿Qué valor tiene el conocimiento para su organización?	X			X		X	Si () No ()
¿Cree que la capacitación mejora las habilidades de sus colaboradores?	X			X		X	Si () No ()
¿la organización asume actitudes positivas frente a los diversos problemas?	X			X		X	Si () No ()
¿Cree usted que la productividad permite medir la eficiencia en la empresa?	X			X		X	Si () No ()
¿Cree usted que la calidad de trabajo mejora las relaciones entre los colaboradores?	X			X		X	Si () No ()
¿Cree usted que el desarrollo organizacional puede mejorar las habilidades, el conocimiento y la efectividad de la empresa?	X			X		X	Si () No ()
¿Cree que es importante la capacitación para el trabajo en una empresa?	X			X		X	Si () No ()
Cree que la capacitación pre ingreso influye de manera positiva en el trabajador?	X		X			X	Si () No ()

¿Se anticipa la empresa ante las preocupaciones de la sociedad?	X			X	X	Si () No (X)
¿La eficiencia es un indicador aceptable para la evaluación de una empresa?	X			X	X	Si (X) No ()
¿Se promueve y desarrolla la cooperación y el intercambio de experiencias e información, especialmente de metodologías y buenas prácticas?	X			X	X	Si () No (X)

¡Muchas gracias por su colaboración!


 Faith Cruz Bautista
 CLAD 6007

Cuadro de validación

Ítems relacionados con capacitación	¿Es pertinente con el concepto?		¿Necesita mejorar la redacción?		¿Es tendencioso, equívoco?		¿Se necesita más ítems para medir el concepto?
	Si	No	Si	No	Si	No	
¿Cree que es necesario aplicar un sistema de evaluación de desempeño?	X			X		X	Si (4) No (1)
¿Qué valor tiene el conocimiento para su organización?	X			X		X	Si (1) No (4)
¿Cree que la capacitación mejora las habilidades de sus colaboradores?	X			X		X	Si (1) No (4)
¿La organización asume actitudes positivas frente a los diversos problemas?	X			X		X	Si (1) No (4)
¿Cree usted que la productividad permite medir la eficiencia en la empresa?	X			X		X	Si (1) No (4)
¿Cree usted que la calidad de trabajo mejora las relaciones entre los colaboradores?	X			X		X	Si (1) No (4)
¿Cree usted que el desarrollo organizacional puede mejorar las habilidades, el conocimiento y la efectividad de la empresa?	X			X		X	Si (1) No (4)
¿Cree que es importante la capacitación para el trabajo en una empresa?	X			X		X	Si (1) No (4)
Cree que la capacitación pre ingreso influye de manera positiva en el trabajador?	X			X		X	Si (1) No (4)

¡Muchas gracias por su colaboración!

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Carlos Manuel Ginocchio Vega, identificado con DNI 02867433, MAGÍSTER EN Adm. y Educación de BPM

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación el instrumento de recolección de datos: Cuestionario, elaborado por Alberto Vitela Herrera, a los efectos de su aplicación a los elementos de la población seleccionada para el trabajo de investigación: "CARACTERIZACIÓN DE LA CAPACITACIÓN Y LA INNOVACIÓN EN LAS MYPE - RUBRO PANADERÍAS AA. HH TÁCALA - CASTILLA, AÑO 2016", que se encuentra realizando.

Luego de hacer la revisión correspondiente se recomienda al estudiante tener en cuenta las observaciones hechas al instrumento con la finalidad de optimizar sus resultados.

Piura, 10 de septiembre 2016


C. Adm. Carlos M. Ginocchio Vega
CLAD, 0000

Firma

Cuadro de validación

Ítems relacionados con capacitación	¿Es pertinente con el concepto?		¿Necesita mejorar la redacción?		¿Es tendencioso, aquiescente?		¿Se necesita más ítems para medir el concepto?
	Si	No	Si	No	Si	No	
¿Cree que es necesario aplicar un sistema de evaluación de desempeño?	<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	Si () No (x)
¿Qué valor tiene el conocimiento para su organización?	<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	Si () No (x)
¿Cree que la capacitación mejora las habilidades de sus colaboradores?	<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	Si () No (x)
¿la organización asume actitudes positivas frente a los diversos problemas?	<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	Si () No (x)
¿Cree usted que la productividad permite medir la eficiencia en la empresa?	<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	Si () No (x)
¿Cree usted que la calidad de trabajo mejora las relaciones entre los colaboradores?	<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	Si () No (x)
¿Cree usted que el desarrollo organizacional puede mejorar las habilidades, el conocimiento y la efectividad de la empresa?	<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	Si () No (x)
¿Cree que es importante la capacitación para el trabajo en una empresa?	<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	Si () No (x)
Cree que la capacitación pre ingreso influye de manera positiva en el trabajador?	<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	Si () No (x)

Cuadro de validación

Ítems relacionados con innovación	¿Es pertinente con el concepto?		¿Necesita mejorar la redacción?		¿Es tendencioso, aquiescente?		¿Se necesita más ítems para medir el concepto?
	Si	No	Si	No	Si	No	
¿Cree usted que la innovación es un garante de la calidad?	<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	Si () No (X)
¿Cree usted que la innovación afecta de manera positiva la competitividad de la empresa?	<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	Si () No (X)
¿Cree usted que mediante la innovación tecnológica las empresas tienen nuevas oportunidades de negocio?	<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	Si () No (X)
¿Cree usted que las empresas tienen objetivos claros, medibles y cuantificables?	<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	Si () No (X)
¿Cree usted que mediante la implementación de nuevas tecnologías se lograría el éxito inesperado?	<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	Si () No (X)
¿Cree usted que para evitar discrepancias es necesario contar con recursos tecnológicos para conocer las expectativas de los consumidores?	<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	Si () No (X)
¿Considera que si se adquiere nuevos conocimientos se puede solucionar las necesidades del proceso productivo?	<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	Si () No (X)
¿Cree que los cambios en las estructuras del mercado son una oportunidad para emplear la innovación en las empresas?	<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	Si () No (X)
¿Cree que la capacitación pre ingreso influye de manera positiva en el trabajador?	<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	Si () No (X)

empresas es importante para la atención al cliente?	<input checked="" type="checkbox"/>									No <input checked="" type="checkbox"/>
¿Cree usted que el crecimiento depende del conocimiento de sus colaboradores	<input checked="" type="checkbox"/>									Si <input type="checkbox"/> No <input checked="" type="checkbox"/>
¿La diferenciación de productos es una de las metas más importantes de cualquier estrategia de producto?	<input checked="" type="checkbox"/>									Si <input type="checkbox"/> No <input checked="" type="checkbox"/>

¡Muchas gracias por su colaboración!


 Jic. Adm. Carlos M. Chiracchio Vega
 C.I. 14.01.0888

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, IVAN GUZMAN CASTRO, identificado con DNI 07227308, MAGÍSTER EN Docencia, Curriculum e Investigación

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación el instrumento de recolección de datos: Uilela, elaborado por Henara Luis Alberto, a los efectos de su aplicación a los elementos de la población seleccionada para el trabajo de investigación: "CARACTERIZACIÓN DE LA GESTIÓN DE CALIDAD Y LA INNOVACION EN LAS MYPE - RUBRO BOTICAS AA.HH CLAVELES - VEINTISÉIS DE OCTUBRE, AÑO 2016", que se encuentra realizando.

Luego de hacer la revisión correspondiente se recomienda al estudiante tener en cuenta las observaciones hechas al instrumento con la finalidad de optimizar sus resultados.

Piura, 12 de setiembre 2016



Mg. IVAN GUZMAN CASTRO
CLAD N° 5107

Firma

Cuadro de validación

Ítems relacionados con capacitación	¿Es pertinente con el concepto?		¿Necesita mejorar la redacción?		¿Es redundante, equívoco?		¿Se necesita más ítems para medir el concepto?
	Si	No	Si	No	Si	No	
¿Cree que es necesario aplicar un sistema de evaluación de desempeño?	X			X		X	Si () No ()
¿Qué valor tiene el conocimiento para su organización?	X			X		X	Si () No ()
¿Cree que la capacitación mejora las habilidades de sus colaboradores?	X			X		X	Si () No ()
¿La organización asume actitudes positivas frente a los diversos problemas?	X			X		X	Si () No ()
¿Cree usted que la productividad permite medir la eficiencia en la empresa?	X			X		X	Si () No ()
¿Cree usted que la calidad de trabajo mejora las relaciones entre los colaboradores?	X			X		X	Si () No ()
¿Cree usted que el desarrollo organizacional puede mejorar las habilidades, el conocimiento y la efectividad de la empresa?	X			X		X	Si () No ()
¿Cree que es importante la capacitación para el trabajo en una empresa?	X			X		X	Si () No ()
Cree que la capacitación pre ingreso influye de manera positiva en el trabajador?	X			X		X	Si () No ()

¡Muchas gracias por su colaboración!

¿Se anticipa la empresa ante las preocupaciones de la sociedad?	<input checked="" type="checkbox"/>					<input checked="" type="checkbox"/>	Si () No <input checked="" type="checkbox"/>
¿La eficiencia es un indicador aceptable para la evaluación de una empresa?	<input checked="" type="checkbox"/>				<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Si () No <input checked="" type="checkbox"/>
¿Se promueve y desarrolla la cooperación y el intercambio de experiencias e información, especialmente de metodologías y buenas prácticas?	<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	Si () No <input checked="" type="checkbox"/>

¡Muchas gracias por su colaboración!




M.G. IVAN GUZMAN CASTRO
CLAD N° 5107

Cuadro de validación

Ítems relacionados con innovación	¿Es pertinente con el concepto?		¿Necesita mejorar la redacción?		¿Es tendencioso, aquiescente?		¿Se necesita más ítems para medir el concepto?
	Si	No	Si	No	Si	No	
¿Cree usted que la innovación es un garante de la calidad?	X						Si () No (X)
¿Cree usted que la innovación afecta de manera positiva la competitividad de la empresa?	X			X		X	Si () No (X)
¿Cree usted que mediante la innovación tecnológica las empresas tienen nuevas oportunidades de negocio?	X			X		X	Si () No (X)
¿Cree usted que las empresas tienen objetivos claros, medibles y cuantificables?	X			X		X	Si () No (X)
¿Cree usted que mediante la implementación de nuevas tecnologías se lograría el éxito inesperado?	X			X		X	Si () No (X)
¿Cree usted que para evitar discrepancias es necesario contar con recursos tecnológicos para conocer las expectativas de los consumidores?	X			X		X	Si () No (X)
¿Considera que si se adquiere nuevos conocimientos se puede solucionar las necesidades del proceso productivo?	X			X		X	Si () No (X)
¿Cree que los cambios en las estructuras del mercado son una oportunidad para emplear la innovación en las empresas?	X			X		X	Si () No (X)
¿Cree que la capacitación pre ingreso influye de manera positiva en el trabajador?	X			X		X	Si () No (X)

empresas es importante para la atención al cliente?										No <input checked="" type="checkbox"/>
¿Cree usted que el crecimiento depende del conocimiento de sus colaboradores	<input checked="" type="checkbox"/>									Si <input type="checkbox"/>
¿La diferenciación de productos es una de las metas más importantes de cualquier estrategia de producto?	<input checked="" type="checkbox"/>									No <input checked="" type="checkbox"/>
										Si <input type="checkbox"/>
										No <input checked="" type="checkbox"/>

¡Muchas gracias por su colaboración!


 Mg. IVAN / GUZMAN CASTRO
 CLAD N° 5107

LIBRO DE CODIGOS

LIBRO DE CÓDIGO PARA TRABAJADORES

CUESTIONARIOS	PREGUNTAS											
	PRE G 1	PRE G 2	PRE G 3	PRE G 4	PRE G 5	PRE G 6	PRE G 7	PRE G 8	PRE G 9	PRE G 10	PRE G 11	PREG 12
CUES 1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1
CUES 2	1	2	2	1	2	2	2	1	1	1	1	2
CUES 3	1	1	1	1	2	1	1	1	2	2	1	2
CUES 4	2	2	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1
CUES 5	1	1	2	1	1	2	2	1	1	1	2	2
CUES 6	2	1	2	1	2	2	2	1	1	2	1	1
CUES 7	1	3	1	1	2	2	2	1	2	1	1	2
CUES 8	2	1	1	1	2	2	2	1	1	2	1	1
CUES 9	1	1	2	1	2	2	1	1	1	1	1	2
CUES 10	1	3	1	1	1	2	1	1	2	1	1	2
CUES 11	2	1	2	1	2	1	2	1	1	2	1	2
CUES 12	1	2	2	1	1	2	2	1	1	1	1	2
CUES 13	1	1	2	1	1	1	2	1	1	3	1	2
CUES 14	1	2	1	1	2	1	1	1	2	1	1	2
CUES 15	1	1	1	1	2	2	1	1	1	2	2	2
CUES 16	1	3	1	2	2	2	2	1	1	1	1	2
CUES 17	1	1	1	2	1	2	1	1	2	1	2	1
CUES 18	2	3	1	1	2	2	1	1	1	1	1	2
CUES 19	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	2
CUES 20	1	3	1	1	2	2	2	1	1	2	1	1

RESULTADOS DEL LIBRO DE CODIGO PARA TRABAJADORES

PREGUNTAS	PRE G: 1	PRE G: 2	PRE G: 3	PRE G: 4	PRE G: 5	PRE G: 6	PRE G: 7	PRE G: 8	PRE G: 9	PRE G: 10	PRE G: 11	PRE G: 12
	#1: 15	#1: 11	#1: 13	#1: 18	#1: 5	#1: 5	#1: 10	#1: 20	#1: 15	#1: 13	#1: 13	#1: 6
	#2: 5	#2: 4	#2: 7	#2: 2	#2: 15	#2: 15	#2: 10	#2: 0	#2: 5	#2: 6	#2: 7	#2: 14
		#3: 5								#3: 1		
TOTAL	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20

LA VALORACIÓN DE CADA PREGUNTA SERÁ:

SI (1) NO (2)

ALTO (1) MEDIO (2) BAJO (3)

NUNCA (1) A VECES (2) SIEMPRE (3)

LIBRO DE CODIGOS PARA CLIENTES

CUESTIONARIOS	PREGUNTAS							
	PREG: 1	PREG: 2	PREG: 3	PREG: 4	PREG: 5	PREG: 6	PREG: 7	PREG: 8
CUEST 1	1	1	1	1	1	1	1	3
CUEST 2	1	1	1	2	1	1	2	1
CUEST 3	1	1	1	1	1	1	1	1
CUEST 4	1	1	2	1	1	1	2	1
CUEST 5	1	1	1	1	1	1	1	1
CUEST 6	1	1	1	1	1	1	1	2
CUEST 7	1	1	1	2	1	1	2	1
CUEST 8	1	1	1	1	1	1	1	1
CUEST 9	1	1	1	1	1	1	1	2
CUEST 10	1	1	1	1	1	1	1	1
CUEST 11	1	1	2	1	1	1	1	1
CUEST 12	2	1	1	2	1	1	2	2
CUEST 13	1	1	1	1	1	1	1	1
CUEST 14	1	1	2	1	1	1	2	1
CUEST 15	1	2	1	1	1	1	1	1
CUEST 16	1	1	1	1	1	1	2	1
CUEST 17	1	1	1	1	1	1	1	1
CUEST 18	1	1	1	1	1	1	1	2
CUEST 19	1	1	1	1	1	1	1	1
CUEST 20	1	1	1	1	1	1	1	2
CUEST 21	1	1	1	1	1	1	2	1
CUEST 22	1	1	1	1	1	1	1	1
CUEST 23	1	1	1	1	1	1	1	1
CUEST 24	1	1	1	1	1	1	1	1
CUEST 25	1	1	1	1	1	1	1	2
CUEST 26	2	1	2	1	1	1	1	1
CUEST 27	1	1	1	2	1	1	2	1
CUEST 28	1	2	1	1	1	1	1	2
CUEST 29	1	1	1	1	1	1	1	1
CUEST 30	1	1	1	1	1	1	1	1
CUEST 31	1	1	1	2	1	1	1	2
CUEST 32	2	1	1	1	1	1	1	1
CUEST 33	1	1	1	2	1	1	1	1
CUEST 34	2	1	1	1	1	1	2	2
CUEST 35	1	1	1	2	1	1	1	1
CUEST 36	1	1	1	1	1	1	1	1
CUEST 37	2	1	1	1	1	1	1	1
CUEST 38	1	1	1	1	1	1	1	2
CUEST 39	2	1	1	1	1	1	1	1

CUEST 40	2	1	1	1	1	1	1	2
CUEST 41	1	1	1	1	1	2	1	1
CUEST 42	1	1	1	1	1	1	1	1
CUEST 43	1	1	1	1	1	1	1	1
CUEST 44	2	2	1	1	1	1	1	1
CUEST 45	1	1	1	2	1	1	1	1
CUEST 46	1	1	1	1	1	1	2	1
CUEST 47	1	1	1	1	1	1	1	1
CUEST 48	2	1	1	1	1	2	1	2
CUEST 49	1	1	2	1	1	1	1	1
CUEST 50	2	1	1	1	1	1	1	1
CUEST 51	1	1	1	1	1	1	1	1
CUEST 52	1	1	2	1	1	1	2	2
CUEST 53	1	1	1	1	1	1	1	1
CUEST 54	1	1	3	1	1	1	1	1
CUEST 55	1	1	1	1	1	1	1	1
CUEST 56	1	1	1	1	1	1	1	1
CUEST 57	2	1	1	1	1	1	1	1
CUEST 58	1	1	1	1	1	1	1	1
CUEST 59	1	1	1	1	1	2	2	2
CUEST 60	1	1	3	1	1	1	1	1
CUEST 61	2	1	1	2	1	1	1	1
CUEST 62	1	1	1	2	1	1	1	2
CUEST 63	1	1	1	1	1	1	1	2
CUEST 64	1	1	1	1	1	1	1	1
CUEST 65	1	1	1	1	1	1	1	1
CUEST 66	1	1	3	1	1	1	1	1
CUEST 67	1	1	1	1	1	1	1	1
CUEST 68	1	1	1	1	1	1	2	2
CUEST 69	1	1	1	1	1	1	1	2
CUEST 70	1	1	1	1	1	1	1	1
CUEST 71	1	1	1	1	1	1	1	1
CUEST 72	1	1	1	1	1	1	1	1
CUEST 73	1	1	1	1	1	1	2	2

RESULTADOS DEL LIBRO DE CODIGO PARA CLIENTES

PREGUNTAS	PREG: 1	PREG: 2	PREG: 3	PREG: 4	PREG: 5	PREG: 6	PREG: 7	PREG: 8
	#1: 61	#1: 70	#1: 64	#1: 63	#1: 58	#1: 70	#1: 59	#1: 53
	#2: 12	#2: 3	#2: 6	#2: 10	#2: 15	#2: 3	#2: 14	#2: 20
			#3: 3					
TOTAL	73	73	73	73	73	73	73	73

LA VALORACIÓN DE CADA PREGUNTA SERÁ:































SI (1) NO (2)

SIEMPRE (3) A VECES (2) NUNCA (1)

RESULTADOS DEL TURNITIN

Entregar archivo

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

<input type="checkbox"/>	AUTOR	TITULO	SIMILITUD	NOTA	RESPUESTA	ARCHIVO	Nº DEL TRABAJO	FECHA
<input type="checkbox"/>	Aguilar Aguilar Agul...	Aguilar Aguilar	0% 	--	--		1077268220	12-feb.-2019
<input type="checkbox"/>	Querevalu Rumiche Qu...	Querevalu Rumiche	0% 	--	--		1077568560	13-feb.-2019
<input type="checkbox"/>	Castro Ayosa Castro ...	CASTRO AYOSA	4% 	--	--		1078230756	14-feb.-2019
<input type="checkbox"/>	Ramos Castillo Ramos...	Ramos Castillo	4% 	--	--		1077856169	13-feb.-2019
<input type="checkbox"/>	Castillo Julcahuanca...	Castillo Julcahuanca	5% 	--	--		1077854682	13-feb.-2019
<input type="checkbox"/>	Vilela Herrera Vilel...	 Vilela Herrera	5% 	--	--		1077860888	13-feb.-2019
<input type="checkbox"/>	Castillo Cano Castil...	CASTILLO CANO	6% 	--	--		1078246543	14-feb.-2019
<input type="checkbox"/>	Sanjinez Agurto Sanj...	 Sanjinez Agurto	6% 	--	--		1077859283	13-feb.-2019
<input type="checkbox"/>	Castro Choquehuanca ...	Castro Choquehuanca 2	10% 	--	--		1078234964	14-feb.-2019
<input type="checkbox"/>	Idrogo Ortiz Idrogo ...	IDROGO ORTIZ	10% 	--	--		1077207948	12-feb.-2019
<input type="checkbox"/>	Chulli_zapata 2 Chul...	CHULLI_ZAPATA 2	11% 	--	--		1078239393	14-feb.-2019
<input type="checkbox"/>	Villalta Palacios Vi...	VILLALTA PALACIOS	11% 	--	--		1077199167	12-feb.-2019
<input type="checkbox"/>	Camacho Berru Camach...	CAMACHO BERRU	40% 	--	--		1077886950	13-feb.-2019
<input type="checkbox"/>	Huamán Córdova Huamá...	HUAMÁN CÓRDOVA	45% 	--	--		1077202952	12-feb.-2019

Activar Windows

ES Ve a Configuración para activar Windows
13:06
14/02/2019

