



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

**FACULTAD CIENCIAS CONTABLES,
FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN
CARACTERIZACIÓN DE LA CAPACITACIÓN Y
DESEMPEÑO LABORAL EN LAS MYPE RUBRO
LIBRERÍAS DEL MERCADO MODELO DE PIURA, AÑO
2015**

TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN

AUTORA:

KATHERINE DEL PILAR CRISANTO CRUZ

ASESORA:

DRA. MERCEDES PALACIOS DE BRICEÑO

PIURA – PERÚ

2017



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

**FACULTAD CIENCIAS CONTABLES,
FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN
CARACTERIZACIÓN DE LA CAPACITACIÓN Y
DESEMPEÑO LABORAL EN LAS MYPE RUBRO
LIBRERÍAS DEL MERCADO MODELO DE PIURA, AÑO
2015**

TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN

AUTORA:

KATHERINE DEL PILAR CRISANTO CRUZ

ASESORA:

DRA. MERCEDES PALACIOS DE BRICEÑO

PIURA – PERÚ

2017

JURADO EVALUADOR

Mgtr. Víctor Hugo Vilela Vargas

Presidente

Mgtr. Víctor Helio Patiño Niño

Secretario

Lic. Adm. Maritza Zelideth Chumacero Ancajima

Miembro

Dra. Mercedes Renee Palacios de Briceño

Asesora

AGRADECIMIENTO

A Dios por la sabiduría,
fortaleza y paciencia otorgada;
a las MYPE por el apoyo, y a
todos los que formaron parte de
esta investigación.

DEDICATORIA

Al amor más puro y sincero que existe;
el ser más importante que Dios me dio:
Mi hijo Dereck Jamir.

A mis padres Pilar y Edilberto
que son mi apoyo incondicional
y fortaleza.

RESUMEN

La presente investigación titulada “Caracterización de la capacitación y desempeño laboral en las MYPE rubro librerías del Mercado Modelo de Piura, año 2015”, tuvo como objetivo general determinar las características que tiene la capacitación y desempeño laboral en las MYPE rubro librerías del Mercado Modelo de Piura, año 2015 y de éste se despliegan los objetivos específicos: (a) Determinar los medios utilizados para efectuar el inventario de necesidades de capacitación en las MYPE rubro librerías del Mercado Modelo de Piura, año 2015; (b) Identificar los tipos de capacitación en las MYPE rubro librerías del Mercado Modelo de Piura, año 2015; (c) Identificar los factores que están presentes en el desempeño laboral de los colaboradores de las MYPE rubro librerías del Mercado Modelo Piura, año 2015 y (d) Determinar las técnicas utilizadas para evaluar el desempeño laboral en las MYPE rubro librerías del Mercado Modelo de Piura, año 2015. Se empleó metodología descriptiva, nivel cuantitativo, diseño no experimental, corte transversal, con una muestra de 6 propietarios y 50 colaboradores, a quienes se les aplicó un cuestionario de preguntas cerradas para el estudio de las variables. De esta investigación se pudo concluir que la capacitación es una ventaja potencial que se debe de aprovechar, pues depende de ésta la preparación y desarrollo de su recurso humano; se debe tomar como una inversión y no como un gasto. Por otro lado, el factor que prima en el desempeño laboral es el trabajo en equipo, lo que nos demuestra la importancia de encaminarse hacia un mismo objetivo.

Palabras claves: Capacitación, desempeño laboral y MYPE

ABSTRACT

The following research entitled "Characterization of the training and work performance in the MSEs known as MYPE in Peru, category bookstores of the model market of Piura, year 2015", had as general objective to determine the characteristics that the training and labor performance has in the MSEs category bookshops of the model market of Piura, in 2015 and of this one the specific objectives are deployed: (a) To determine the training needs in the MSE category bookshops of the model market of Piura, year 2015; (b) Identify the types of training in the MSE category bookstores of the model market of Piura, year 2015; (c) Identify the factors that are present in the labor performance of the collaborators of the MSE category bookstores in the Piura market, year 2015 and (d) Determine the ways to evaluate the labor performance in the MSE category bookstores in the Piura Model Market , Year 2015. A descriptive methodology, quantitative level, non-experimental design, cross-section was used, with a sample of 6 owners and 50 collaborators, who were given a closed questionnaire for the study of the variables. From this research it was possible to conclude that the training is a potential advantage that must be taken advantage of, since it depends on this the preparation and development of its human resource; should be taken as an investment and not as an expense. On the other hand, the prime factor in work performance is teamwork, which shows us the importance of getting on the same goal.

Key words: Training, job performance and MSE

CONTENIDO

JURADO EVALUADOR	iii
AGRADECIMIENTO	iv
DEDICATORIA.....	v
RESUMEN	vi
ABSTRACT.....	vii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. REVISIÓN DE LA LITERATURA	10
2.1. Antecedentes:.....	10
2.1.1. Variable capacitación.....	10
2.1.2. Variable Desempeño laboral.....	14
2.2. Bases Teóricas.....	18
2.2.1. Capacitación.....	18
2.2.1.1. Importancia de la Capacitación.....	20
2.2.1.2. Objetivos y beneficios de la capacitación:	21
2.2.1.3. Propósitos.....	22
2.2.1.4. Características de la capacitación.....	23
2.2.1.5. Principios de la Capacitación	23
2.2.1.6. Tipos de la Capacitación	26
2.2.1.7. Identificar las necesidades de capacitación.....	33
2.2.2. Desempeño laboral.....	35
2.2.2.1. Características del desempeño laboral:	36

2.2.2.2. Importancia del desempeño laboral:	38
2.2.2.3. Factores que influyen en el desempeño laboral:	38
2.2.2.4. Evaluación del desempeño laboral.....	39
2.2.2.5. Técnicas para evaluar el desempeño laboral.....	40
2.2.2.6. Objetivos de la Evaluación de Desempeño.....	42
III. METODOLOGÍA.....	44
3.1. Diseño de la investigación.....	44
3.2. Población y Muestra.....	44
3.3. Definición y operacionalización de las variables.....	47
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	51
3.5. Plan de análisis.....	51
3.6. Matriz de consistencia.....	52
3.7. Principios Éticos.....	53
IV. RESULTADOS.....	54
4.1. Resultados.....	54
4.2. Análisis de resultados.....	63
V. CONCLUSIONES.....	73
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	75
ANEXOS.....	78

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Repercusiones de la capacitación.....	54
Tabla 2: Frecuencia Per Cápita Anual de capacitación	54
Tabla 3: Universo de Capacitaciones en el año 2015	54
Tabla 4: Continuidad de las Capacitaciones	55
Tabla 5: Nivel de Adaptabilidad	55
Tabla 6: Capacitación como inversión.....	55
Tabla 7: Identificar necesidades de capacitación	56
Tabla 8: Personal especializado	56
Tabla 9: Actualizaciones en el puesto de trabajo	56
Tabla 10: Áreas que deberían mejorar	57
Tabla 11: Capacitación por cambio de área	57
Tabla 12: Entrevista de salida	57
Tabla 13: Cursos de inducción.....	58
Tabla 14: Talleres y seminarios.....	58
Tabla 15: Capacitaciones	58
Tabla 16: Tipos de Capacitaciones.....	59
Tabla 17: Personal Apto.....	59
Tabla 18: Iniciativa	59
Tabla 19: Trabajo en equipo.....	60
Tabla 20: Satisfacción del colaborador	60
Tabla 21: Factores del desempeño laboral	60

Tabla 22: Eficiencia y eficacia.....	61
Tabla 23: Logro de objetivos	61
Tabla 24: Promoción de puestos	61
Tabla 25: Evaluación del desempeño.....	62
Tabla 26: Tipo de evaluación	62

ÍNDICE DE CUADROS

Cuadro 1: Relación de MYPE	45
----------------------------------	----

I. INTRODUCCIÓN

El Perú está lleno de gente emprendedora, con ganas de superarse y generar un sustento con el que puedan sacar adelante a sus familias. Es allí, de esta gente, que nacen las MYPE (Micro y pequeñas empresas), negocios que en su mayoría son familiares con una perspectiva de vida muy corta, pero que un gran porcentaje de los casos rompen esos esquemas y demuestran que en el Perú la gente es empeñosa, dedicada y capaz de generar ingresos y ayudar a los demás con puestos de trabajo.

Según estudios realizados se sabe que las MYPE han llegado a constituir un 98% de las empresas en Perú y son pieza clave de la economía, pues la impulsan y generan miles de puestos de trabajo. Aún en este panorama, la Sociedad de Comercio Exterior, alertó que el 84.7% de estas unidades empresariales son informales, al no estar registradas como persona jurídica o empresa individual. De ese porcentaje, el 72.7% no utiliza ningún tipo de registro de ventas y un exorbitante 71.1% de trabajadores no estuvo afiliado nunca a un sistema de pensión. Todo se torna aún más preocupante porque estos negocios emplean a ocho millones de personas, es decir, un 47.4% de la población económicamente activa (PEA) del país. Con información de la Encuesta Nacional de Hogares, Comex comentó que, si bien las MYPE forman parte de sectores dinámicos en nuestra economía, no aprovechan el potencial de insertarse en el sector formal. Ello refleja, la falta de cultura institucional dentro de la mentalidad empresarial, y la complejidad para lograr la formalización (Perú21.pe, 2015)

Las MYPE son una herramienta clave para la inclusión social en el país y pensando en ellas el gobierno realizó ciertas modificaciones en la Ley MYPE, establecida desde el 2008; por la actual N° 30056, para facilitar la inversión, impulsar el desarrollo productivo y el crecimiento empresarial, la misma que entró en vigencia el 02 de Julio de 2013 (Radio Capital.pe, 2013).

Esta nueva Ley indica que ya no se definirá el tipo de empresa por su número de trabajadores sino sólo por el tamaño de sus ventas. De este modo una microempresa podrá contratar más personas que las diez a las que antes estaba limitada. Desde ahora una microempresa será la que tiene ventas anuales hasta por un máximo de 150 UIT (S/.555 mil) y una pequeña empresa la que vende entre 150 UIT (S/.555 mil) y 1.700 UIT (S/.6'290.000). Si una microempresa supera el monto de ventas que manda la ley podrá tener plazo de un año para pasar ya como pequeña empresa al régimen laboral especial que le correspondería. Las pequeñas, medianas y microempresas que capaciten a su personal podrán deducir este gasto del pago del Impuesto a la Renta por un monto máximo similar al 1% del costo de su planilla anual. (El Comercio.pe, 2014)

Situándonos en Piura se puede indicar que existe una exorbitante cifra de informalidad, ésta ha llegado al 96% de un total de 138 mil MYPE registradas, esto fue revelado por funcionarios de la Corporación Financiera de Desarrollo durante la inauguración de su nuevo Centro de Desarrollo Empresarial. Una dura batalla ante el panorama de un 4% de formalización que posee la región. Prueba de ello es la estadística de la plataforma virtual de la Oficina Nacional de Gobierno Electrónico e

Informática (ONGEI), donde solo dos empresas piuranas se formalizaron en dos años de operación. (La República Región Norte, 2014).

Las MYPE a estudiar son del rubro librerías y están ubicadas en Mercado Modelo de Piura, el cual fue construido en 1960, inaugurado el 15 de marzo de ese mismo año, contando con 606 puestos para diversos productos, en la actualidad venden más de 10000 comerciantes tanto formales como informales. Entre los principales problemas urbanos como comerciales que posee, están: Congestión en el tránsito peatonal y vehicular, obstrucción de las puertas de los diversos mercados y de los establecimientos comerciales, inseguridad, caos urbano y falta de programas de adecuación y manejo ambiental. (Bermejo, 2014)

Un reciente estudio indicó que el 48% de los empresarios, en mención, planean financiarse con un préstamo del sistema financiero. En el norte y centro, la mayor parte se financiará con capital propio. El 57% de micro y pequeños empresarios (MYPE) a nivel nacional esperan vender más que el año pasado durante esta campaña escolar, reveló un sondeo de Mibanco. El gerente de la División de Negocios de Mibanco, Gustavo Morón, informó que el mayor optimismo se da entre los empresarios de las regiones del norte y centro (66% espera un aumento en sus ventas). En Lima, el 56% espera una mejor campaña escolar este año. (RPP.pe, 2016).

Los útiles escolares son una de las principales preocupaciones de los padres de familia a inicios de año, y durante el 2016, teniendo en cuenta la coyuntura económica, fue peor. Es así que los principales implementos de la canasta escolar presentaron un

alza motivados por el comportamiento en el precio del dólar. “Los precios de los útiles se han incrementado en 5% sobre todo por el alza del dólar, ya que el 50% de la cartera de productos es importado”, explicó Óscar Pizarro, Gerente de Proyectos Estratégicos de Tai Loy. Preciso que el precio promedio de una lista escolar en sus tiendas (mayoristas y minoristas) varía entre S/300 y S/1.500. Tras un recorrido, La República pudo constatar que en las ferias escolares el producto que más aumentó su precio fueron los cuadernos en cerca de S/ 0,80 más que la anterior campaña. Mariella Cornejo, responsable de una feria escolar en Villa El Salvador, comentó que todos los útiles de papelería crecieron cerca de S/ 1 por lo que sucedió con el dólar, ya que la mayoría son importados. El precio de los cuadernos se encuentra con un mínimo de S/ 3,50 y un máximo de S/ 6,00. “Las madres suelen priorizar su gasto en cuadernos así que es el producto que afectará el presupuesto de este año”, aseveró. Para frenar ello, los comerciantes están optando por realizar paquetes escolares. (La República.pe, 2016).

Además del problema del alza de los precios de los útiles escolares, estas MYPE no solo compiten con otras en el mercado o en el centro; sino que también lo hacen con los grandes centros comerciales, quienes además de poseer características atractivas a los clientes como, su orden y limpieza, diversidad de empresas, ofertas, formas de pago, vigilancia privada, entretenimiento, etc por mencionar algunas; también invierten grandes cantidades de dinero en sus colaboradores, capacitándolos y haciéndolos cada vez más capaces de ofrecer una atención o un servicio personalizado y de alta calidad.

La gran cantidad de empresas a su alrededor ocasionan en el cliente el deseo de buscar lo mejor al mejor precio, creando en él una perspectiva de satisfacción muy alta. Lo que podría ser un arma de doble filo para las MYPE pues, si bien se esforzarán por cumplir con los requerimientos de los clientes, si no lo lograsen podrían incluso llegar a cerrar el negocio. Para poder cubrir las necesidades de los clientes las MYPE tendrán que crear buenas estrategias e invertir en su personal, pues son los colaboradores la primera cara de la empresa y por ende la llave de acceso al éxito de la misma, es aquí donde la capacitación se vuelve primordial pues, es esta la clave para preparar y reforzar los conocimientos e inquietudes de los colaboradores.

Es en estos casos cuando la capacitación se vuelve indispensable y necesaria; donde el empresario deberá elegir si invierte o no en su personal, tomando en cuenta que la naturaleza del ser humano es desarrollarse como persona y a nivel profesional, y que la superación de uno mismo crea un sentimiento de felicidad y logro; sentimientos que generan en el colaborador un deseo de alcanzar metas y generar mejoras en los procesos. Los colaboradores en la actualidad son quienes necesitan y solicitan ser capacitados, pues sienten que al estar bien entrenados e instruidos podrán generar soluciones, planes, estrategias, etc que guiaran a la MYPE al éxito.

Por otro lado, la falta de capacitación ocasiona en los colaboradores una sensación de exclusión por parte del empresario lo que se refleja en su desempeño laboral. Otro factor que influye en el desempeño es la situación laboral de estos trabajadores pues en su mayoría, son personas que trabajan más de las 8 horas

establecidas en la ley, en el mejor de los casos con un sueldo mínimo y sin beneficios. La ley de oferta y demanda de mano de obra, es un factor que influye mucho en este ciclo de explotación al trabajador, puesto que en Piura como en cualquier parte del país la necesidad de empleo es alta. Hecho del cual muchos empresarios se aprovechan, obligándolos de esta manera a laborar más horas, a no reclamar sus beneficios de acuerdo a ley, ni mucho menos tratar de crecer en la empresa.

La jornada ordinaria de trabajo para varones y mujeres mayores de edad es de ocho (8) horas diarias o cuarenta y ocho (48) horas semanales como máximo. Se puede establecer por Ley, convenio o decisión unilateral del empleador una jornada menor a las máximas ordinarias. La jornada de trabajo de los menores de edad se regula por la ley de la materia. El incumplimiento de la jornada máxima de trabajo será considerado una infracción de tercer grado, de conformidad con el Decreto Legislativo N° 910, Ley General de Inspección de Trabajo y Defensa del Trabajador, y sus normas reglamentarias. (Ley general N° 27671, artículo 1),

Si se habla del salario mínimo, el expresidente de la República, Ollanta Humala, decidió elevar el sueldo mínimo de S/750 a S/850 para los trabajadores peruanos. Este incremento se hizo efectivo desde el 1 de mayo del 2016 para los colaboradores que están en planillas o que trabajan en empresas formales. (ElComercio.pe, 2016)

El aumento del salario mínimo vital considera una mejora de la calidad de vida del colaborador y su familia, lo cual en la realidad no siempre es lo que sucede; pues una

mejora en el salario implica mayor aportación en el fondo de pensiones, lo que reduce en gran proporción la percepción del aumento.

En base a la problemática antes expuesta, la autora se formuló el siguiente problema de investigación: ¿Qué características tienen la capacitación y desempeño laboral en las MYPE rubro librerías del Mercado Modelo de Piura, año 2015?

Para analizar la problemática local, se observó y detectó que los locales de éstas, compiten directamente con empresas nacionales e internacionales que ofrecen los mismos productos pero con el valor agregado del servicio personalizado, mayores formas de pago, tecnología de vanguardia e innovación en el local que atraen al cliente que desea satisfacer sus necesidades, tales como Librería Bazar del Pacífico, Librería Bazar Universal, Librería Ubillús y por qué no también agregar los grandes centros comerciales como Real Plaza, Open Plaza y Plaza Luna, quienes hacen la competencia más exigente, es así, que ahora estas MYPE (Librerías) deben estar a la vanguardia, dándole mayor énfasis a la creación de estrategias y por ende realizar capacitaciones, para así hacerle frente a la problemática actual en la región y considerarse como competencia al nivel de éstas, generando características que deslumbren, cautiven y fidelicen al cliente; considerando cada día un nuevo reto.

Estas MYPE, en su mayoría, hacen notorio el uso excesivo de mano de obra, ya que no posee la suficiente o adecuada tecnología, que les permita conseguir una óptima calidad y rapidez en su servicio, se podría decir que esto genera una amplia desventaja en relación a las empresas antes mencionadas, por otro lado, se observó que existe una

deficiente capacitación al personal, sobre temas de suma importancia como lo son la atención al cliente y el servicio; debido a esta situación, se exige que cada MYPE no solo sea eficiente sino que también sea eficaz, ya que, ahora ésta es una pieza fundamental para su entorno, siendo el objetivo general de ésta investigación determinar las características que tiene la capacitación y desempeño laboral en las MYPE rubro librerías del Mercado Modelo de Piura, año 2015. Y los objetivos específicos: (a) Determinar los medios utilizados para efectuar el inventario de necesidades de capacitación en las MYPE rubro librerías del Mercado Modelo de Piura, año 2015; (b) Identificar los tipos de capacitación en las MYPE rubro librerías del Mercado Modelo de Piura, año 2015; (c) Identificar los factores que están presentes en el desempeño laboral de los colaboradores de las MYPE rubro librerías del Mercado Modelo Piura, año 2015 y (d) Determinar las técnicas utilizadas para evaluar el desempeño laboral en las MYPE rubro librerías del Mercado Modelo de Piura, año 2015.

De esta manera la investigación posee utilidad práctica, porque en este estudio se logrará alcanzar una visión profunda de la caracterización e importancia que existe en la acción de Capacitar al personal aun sabiendo que esto le demandará un costo que, a muchos dueños, les parecerá muy elevado pero que sin embargo a lo largo del tiempo se le retribuirá a la empresa con esfuerzo y dedicación por parte de los colaboradores.

Finalmente, la presente investigación se justifica teóricamente porque contribuye a desarrollar conocimientos de las características de las variables de capacitación y desempeño laboral en las MYPE rubro librerías del Mercado Modelo de Piura.

Además, posee justificación práctica pues desarrolla en los colaboradores actitudes y habilidades para un desempeño óptimo. Porque al no existir estudios previos sobre el tema, se contribuirá con las MYPE para que puedan contar con una estrategia sobre cómo trabajar y ser más competitivas; sabiendo también que en lo que se refiere al tamaño empresarial por número, las micro, pequeñas y medianas empresas representan el 99,5% de las empresas en Perú, por lo tanto, dado que no hay información precisa sobre las MYPE rubro librería en el Mercado Modelo de Piura, se conocerán las características de las variables. (LaRepublica.pe, 2015).

Por otro lado, se justifica metodológicamente porque utiliza técnicas y herramientas matemáticas para identificar y demostrar las características de la capacitación y desempeño laboral de las MYPE rubro librerías del Mercado Modelo de Piura; también posee justificación social, pues protege los intereses de la comunidad empresarial que ofrece sus productos a los clientes.

II. REVISIÓN DE LA LITERATURA

2.1. Antecedentes:

2.1.1. Variable capacitación

Rojas (2011), realizó una investigación titulada “Programa de capacitación y entrenamiento para el personal administrativo y obrero adscrito al núcleo de Sucre de la Universidad de Oriente, año 2009” presentada en la “Universidad de Oriente” (Venezuela), empleó la metodología descriptiva - proyectiva, siendo sus principales conclusiones que la mayoría del personal no cumple con los requisitos mínimos exigidos en el Manual Descriptivo de Cargos Administrativos y Obreros de la Oficina de Planificación del Sector Universitario (OPSU) al momento de ser reclutado, lo que pudiera dificultar la ejecución del trabajo., así como también la ausencia de políticas o estrategias que les permitan tener oportunidades de capacitación y entrenamiento dentro de la misma. Por ello se propuso aplicar el programa planteado por la autora, con la finalidad de detectar y solucionar las necesidades de capacitación del personal para alcanzar un mejor nivel de eficiencia y productividad en el personal.

Moreira (2013), realizó una investigación titulada “Necesidades de capacitación profesional del personal administrativo de la Universidad Cristiana Latinoamericana extensión Guayaquil para mejorar la calidad del servicio, propuesta de un módulo práctico” presentada en la “Universidad de Guayaquil” (Ecuador), empleó la

metodología descriptiva, siendo sus principales conclusiones que un 95% de la población encuestada está de acuerdo que la formación incide en la calidad del servicio, la mayor parte de su personal administrativo y delegado (90%) reconoce que el servicio que ofrecen no es de excelencia, el 98% docentes y estudiantes están totalmente de acuerdo que el personal tomen talleres motivacionales para mejorar el servicio de atención al cliente.

Álava (2013), realizó una investigación titulada “Programa de capacitación dirigido a la unión de asociaciones de prestadores de servicios turísticos del Cantón, playas provincia del Guayas” presentada en la “Universidad Estatal Península de Santa Elena” (Ecuador), empleó la metodología descriptiva, siendo sus principales conclusiones que la afluencia con la que las personas visitan estas playas es mucha, y por el contrario el servicio que se les da al turista es muy mediocre. El programa implementado por la autora de este estudio, estuvo orientado a la reducción de los índices de mala atención, servicio, turismo sostenible y fortalecimiento la formación profesional como dimensión para poder lograr este objetivo.

Martell & Sánchez (2013), realizaron una investigación titulada “Plan de capacitación para mejorar el desempeño de los trabajadores operativos del gimnasio Sport Club de la ciudad de Trujillo” presentada en la “Universidad Privada Antenor Orrego” (Perú), empleó la metodología cuantitativa diseño experimental, siendo sus

principales conclusiones: que en la fase inicial el gimnasio tenía una calificación, de sus clientes muy por debajo de la mitad (3.5 en base a 10), con relación al desempeño de sus trabajadores; al analizar las consecuencias positivas que traería el aplicar dicho plan de capacitación se llegó a la conclusión de que no solo beneficiaría a la empresa, sino también a los trabajadores desarrollándolos humanísticamente. Hecho que se comprobó al hacer el análisis comparativo de los resultados del diagnóstico obtenido antes y después de la implementación del plan de capacitación.

Sánchez (2014), realizó una investigación titulada “Capacitación en habilidades de atención al cliente para mejorar la calidad del servicio brindado en el Restaurant Mar Picante de la ciudad de Trujillo” presentada en la “Universidad Privada Antenor Orrego” (Perú), empleó la metodología cuantitativa diseño experimental, siendo sus principales conclusiones: que al iniciar la investigación las principales necesidades de capacitación del personal del Restaurant Mar Picante se manifestaban de la siguiente manera. En primer lugar, habilidades de atención al cliente, motivación y liderazgo, debilidades y fortalezas, trabajo en equipo y manejo personal, perjudicando indirectamente a la empresa.

Adanaque (2014) realizó una investigación titulada “Capacitación y rentabilidad en las MYPE servicio- rubro hospedaje de Piura, año 2013” presentada en la “Universidad Católica los Ángeles de Chimbote” (Piura), la cual utilizó una metodología cualitativa descriptiva, diseño no experimental. Siendo sus principales conclusiones: que

existe una relación directa entre la capacitación y la rentabilidad, los microempresarios objeto de la investigación no recibieron ningún tipo de capacitación previo a obtener créditos y/o financiamiento que les permita realizar una adecuada gestión en el uso de recurso, no teniendo capacidad para invertir en el talento humano, generando poca rentabilidad.

Bautista (2008) realizó una investigación titulada “Propuesta de un sistema de capacitación para las MYPES hoteleras en el departamento de Piura” presenta en la “Universidad César Vallejo” (Piura), donde se propone un sistema de capacitación para las MYPES hoteleras el departamento de Piura, el cual se plantea a partir del siguiente problema: ¿De qué manera un sistema de capacitación aplicado a las empresas hoteleras logran promover la eficiencia de sus operaciones y la obtención de información correcta y segura?. Se concluyó que la hotelería es un rubro muy importante en la economía del departamento de Piura, siendo un potencial alternativo de desarrollo social y económico.

Julcahuanga (2013), realizó una investigación titulada “Evaluación de las estrategias de capacitación del programa de capacitación laboral juvenil Projoven, para la inserción laboral de jóvenes entre 16 a 24 años en la ciudad de Piura” presentada en la “Pontificia Universidad Católica del Perú” (Lima), donde se busca encontrar la relación entre la calidad de capacitación que brindan y la inserción laboral de los beneficiarios.

Navarro (2014) realizó una investigación titulada “Caracterización de la capacitación y el desarrollo organizacional, en las MYPE rubro librerías Catacaos (Piura), año 2012” presentada en la “Universidad Católica los Ángeles de Chimbote” (Piura), utilizó una metodología cuantitativa descriptiva, diseño no experimental de corte transversal; siendo sus principales conclusiones que es muy escasa la capacitación que se le brinda al personal, por otro lado se identificaron dos tipos de capacitación que se brindan en las MYPE en estudio, si bien es cierto es muy escasa y deficiente pero, es un buen comienzo para próximamente implantar un buen programa de capacitación.

2.1.2. Variable Desempeño laboral

Carrera & Pernia (2010), realizaron una investigación sobre “Correlación entre las competencias evaluadas en el Assessment Center Sociopsicodramático y el desempeño laboral” (Universidad Católica Andrés Bello, Caracas Venezuela), donde se propone determinar el grado de vinculación entre el nivel de presencia de las competencias evaluadas en un grupo de individuos a través de la técnica del Assessment Center Sociopsicodramático y el Desempeño laboral, en sus dimensiones: de tarea y contextual, y las dimensiones del desempeño contextual: desempeño contextual hacia el individuo y hacia la organización. Se concluyó que los comportamientos de las competencias (Orientación al logro, Autocontrol y Adaptabilidad), son los comportamientos que los individuos ponen en práctica muy frecuentemente para el desarrollo de sus actividades, es decir, son características propias del cargo. En cuanto al

desempeño laboral se concluyó que es el desempeño de manera voluntaria y amable lo que en su mayoría los trabajadores manifiestan en el desarrollo de sus actividades laborales.

Mejía (2012), realizó una investigación sobre “Evaluación del desempeño con enfoque en las competencias laborales” (Universidad Rafael Landívar, Quetzaltenango Guatemala), donde se propone determinar la importancia de la evaluación del desempeño con enfoque en las competencias laborales en agentes de servicio telefónico. Se concluyó que la evaluación el desempeño tienen un impacto directo en el trabajo del agente de servicio telefónico; puesto que logró demostrar la importancia de la productividad de los agentes telefónicos, se logró identificar las 5 competencias fundamentales que determinan el éxito de los agentes telefónicos.

Sum (2015), realizó una investigación titulada “Motivación y desempeño laboral (estudio realizado con el personal administrativo de una empresa de alimentos de la zona 1 de Quetzaltenango)”, presentada en la “Universidad Rafael Landívar” (Guatemala), donde las principales conclusiones fueron: la investigación determinó que la motivación influye en el desempeño laboral del personal administrativo de la empresa, también que el desempeño laboral de los colaboradores se logró observar a través de la Escala de Likert los cuales en su mayoría fueron favorables para la investigación y estadísticamente los resultados se encuentran dentro de la significación y su fiabilidad.

Mayurí (2008), realizó una investigación titulada “Capacitación empresarial y desempeño laboral en el fondo de empleados del Banco de la Nación- FEBAN, Lima 2006”, presentada en la “Universidad Nacional Mayor de San Marcos” (Lima), empleó la metodología Explicativa – correlacional, siendo sus principales conclusiones: que la capacitación empresarial mejora el desempeño laboral de los participantes de manera significativa.

Yarasca, Vásquez & Chávez (2013), realizaron una investigación sobre “La motivación y el desempeño laboral de los trabajadores de la municipalidad distrital de Tinguíña Ica periodo 2013” (Universidad Nacional San Luis Gonzaga), donde se propone verificar si la motivación es un factor que incide en el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de la Tinguíña Ica, durante el año 2013. Se concluyó de acuerdo a la comprobación de la hipótesis de trabajo y análisis de los resultados la motivación es un factor que influye directamente en el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad.

Escobedo (2013), realizó una investigación sobre “La inteligencia emocional de los trabajadores de la empresa Transporte Juvier SAC y desempeño laboral” (Universidad Nacional de Trujillo Perú), donde se propone identificar si el manejo de emociones de los trabajadores influye directamente en su desempeño laboral al cumplir las metas trazadas por la empresa. Se concluyó que mediante el test aplicado al personal

de la empresa se obtuvo un resultado importante ya que un gran porcentaje posee una Inteligencia Emocional de límites normales el cual se demuestra en el día a día de sus labores, desempeñándose de una manera positiva frente a las labores encomendadas por la empresa. Esta investigación sirve para tener un panorama concreto de cómo es la influencia de nuestra vida diaria en la vida laboral.

Lam (2009), realizó una investigación sobre “Influencia de las habilidades organizacionales de los alumnos del IX y X ciclo de la EAPIC-UAP, filial Piura, durante el ciclo académico 2009- 2A, en su nivel de desempeño laboral” (Universidad Alas Peruanas), donde se propone determinar el nivel de desempeño laboral que proyectarían los alumnos de IX y X Ciclo de la EAPIC-UAP (Filial Piura) frente a las actuales exigencias organizacionales producidas por efecto de la globalización en nuestro país. Se concluyó que, desde el enfoque de habilidades organizacionales, nuestros alumnos de IX y X ciclo de la EAPICUAP Filial Piura proyectarán un adecuado nivel de desempeño laboral, de los cuales: el 14% proyectará un alto nivel de desempeño laboral y el 86% proyectará un nivel medio de desempeño laboral.

Bazán (2015) realizó una investigación titulada “Análisis y comparación del desempeño de las empresas listadas en la Bolsa de Valores de Lima familiares versus no familiares: evidencia para el caso peruano” presentada en la “Universidad de Piura” (Piura), empleó la metodología cuantitativa diseño correlacional, siendo su principal conclusión: que en Perú el desempeño en las empresas familiares no es positivo, por el

contrario es menor al desempeño alcanzado por las empresas no familiares; y esto se debe, según la investigación, a que las empresas donde los gerentes generales entrantes se relacionan con los gerentes salientes, fundadores o accionistas, presentan bajo desempeño en términos de rentabilidad operativa o valor contable del mercado, en relación con empresas que promuevan un gerente general no relacionado con ningún miembro. (González 2016)

Litano (2015) realizó una investigación titulada “Capacitación y desempeño laboral de las MYPE, rubro pesqueras de Parachique, año 2014” presentada en la “Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote” (Piura), la cual empleó una metodología cuantitativa descriptiva, diseño no experimental corte transversal, siendo sus principales conclusiones que el conocimiento del trabajo es el factor que mejor evalúa el desempeño laboral; por otro lado el factor que más influye es el desempeño es el trabajo en equipo.

2.2. Bases Teóricas

2.2.1. Capacitación

Sílceo, A (2006), la capacitación consiste en una actividad planeada y basada en necesidades reales de una empresa u organización y orientada hacia un cambio en los conocimientos, habilidades y actitudes del colaborador.

Chiavenato, I (2004), define la capacitación como un proceso educativo a corto plazo, aplicado de manera sistemática y organizada, por medio del cual las personas adquieren conocimientos, desarrollan habilidades y competencias en función de objetivos definidos. Esta orientación eminentemente hacia el desempeño del cargo ya sea actual o futura en la empresa.

El autor menciona cuatro fases de contenidos, incluidos en la capacitación:

1. Transmisión de informaciones y conocimientos que contempla información sobre el trabajo, la empresa, sus productos o servicios, sus reglas y reglamentos internos, su estructura organizacional, etc. Es la capacitación que se brinda generalmente al personal de ingresos.
2. Desarrollo de habilidades y destrezas relacionadas con el cargo actual o futuro, generalmente asociados a actividades motoras y manualmente que exigen capacitación y practica constante.
3. Desarrollo de actitudes se pretende transformar las actitudes negativas o inadecuadas en positivas o favorables.
4. Desarrollo de conceptos, la capacitación puede estar dirigida a elevar la capacidad de abstracción y la concepción de ideas y filosofías, sea para facilitar la aplicación de conceptos en la práctica de la administración, o sea para elevar el nivel de generalización para desarrollar gerentes que puedan pensar en términos globales y amplios.

2.2.1.1. Importancia de la Capacitación.

Tschohl (2007) indica que “La meta de todo negocio es, que sus clientes se sientan satisfechos y felices, y la única forma de lograrlo es conferir poder a cada empleado en cada nivel de la compañía para que haga lo necesario con el fin de satisfacer al cliente”

Valencia (2007) “La capacitación del personal es un proceso que se relaciona con el mejoramiento y el crecimiento de las aptitudes de los individuos y de los grupos dentro de la organización, es evidente que la capacitación tiene importancia durante toda una carrera, ayudando a los aprendices a desarrollarse para asumir responsabilidades futuras”.

El mismo autor explica que las capacitaciones pueden ser muy importantes porque:

- Ayuda a la organización, es decir, conduce a una mayor rentabilidad y/o actitudes hacia la orientación de los objetivos organizacionales.
- Ayuda al individuo mediante la capacitación y el desarrollo, se interiorizan y ponen en práctica las variables de motivación, realización, crecimiento y progreso.
- Ayudan a las relaciones humanas en el grupo de trabajo, fomenta la cohesión en los grupos de trabajo, mediante la mejora de las comunicaciones entre grupos e individuos.

2.2.1.2. Objetivos y beneficios de la capacitación:

Robbins (2005) plantea que establecer objetivos de la capacitación concretos y medibles es la base que debe resultar de la determinación de las necesidades de capacitación:

- Preparar al personal para la ejecución inmediata de las diversas tareas del cargo.
- Proporcionar oportunidades para el desarrollo personal continuo, no sólo en su cargo actual, sino también en otras funciones en las cuales puede ser considerada la persona.
- Cambiar la actitud de las personas, bien sea para crear un clima más satisfactorio entre los empleados, aumentar su motivación o hacerlos más receptivos a las técnicas de supervisión y gerencia.
- Proporcionar a la empresa recursos humanos altamente calificados en términos de conocimiento, habilidades y actitudes para un mejor desempeño de su trabajo.
- Desarrollar el sentido de responsabilidad hacia la empresa a través de una mayor competitividad y conocimientos apropiados.
- Mantener a los ejecutivos y empleados permanentemente actualizados frente a los cambios científicos y tecnológicos que se generen proporcionándoles información sobre la aplicación de nueva tecnología.
- Lograr cambios en su comportamiento con el propósito de mejorar las relaciones interpersonales entre todos los miembros de la empresa.

Wayne (2005) indica lo siguiente:

La capacitación beneficia a las organizaciones porque: Conduce a rentabilidad más alta y a actitudes más positivas; mejora el conocimiento del puesto a todos los niveles; crea mejor imagen para la empresa; mejora la relación jefes-colaboradores; se promueve la comunicación a toda la organización; reduce la tensión y permite el manejo de áreas de conflictos y se agiliza la toma de decisiones y la solución de problemas.

La capacitación beneficia al personal porque: Ayuda al individuo para la toma de decisiones y solución de problemas; alimenta la confianza, la posición asertiva y el desarrollo; contribuye positivamente en el manejo de conflictos y tensiones; forja líderes y mejora las aptitudes comunicativas; sube el nivel de satisfacción con el puesto; permite el logro de metas individuales y desarrolla un sentido de progreso en muchos campos.

2.2.1.3. Propósitos

Silíceo (2006) propone que son ocho los propósitos fundamentales que debe perseguir la capacitación: Crear, difundir, reforzar, mantener y actualizar la cultura y valores de la organización; clarificar, apoyar y consolidar los cambios organizacionales; elevar la calidad del desempeño; resolver problemas; habilitar para una promoción; inducción y orientación del nuevo personal en la empresa; actualizar conocimientos y habilidades y preparación integral para la jubilación.

2.2.1.4. Características de la capacitación

Siliceo, A. (2006) la capacitación es:

- Continua y perenne, abarca toda la existencia del ser humano.
- Dinámica, flexible y diversa, ya que está constantemente en cambio.
- Evolutiva, ya que se desarrolla a la par de la ciencia y la tecnología.
- Resultado del medio cultural, ya que sufrirá transformaciones producto de la cultura en que se inserta.
- Formal e informal, ya que su influencia en el individuo se debe tanto a programas de educación, capacitación o adiestramiento como el aprendizaje por curiosidad, limitación o necesidad.
- Unificadora, ya que envuelve y unifica las etapas escolares, básicas, medias y superiores y otras a que está sometido el individuo.
- Reflexiva y de amplio espectro, ya que no sólo se preocupa de aspectos técnicos y profesionales del individuo, sino que abarca su circunstancia, su pasado, presente y futuro.
- Universal, auto dirigido, no elitista, ya que es privilegio de todos los seres humanos por lo que constituye la democratización de la educación.

2.2.1.5. Principios de la Capacitación

Silíceo (2006) habla de un esquema que debemos instrumentar para enfrentar la modernización, la apertura comercial, el desendeudamiento y el incremento en los

índices de productividad requiere que la importante función educativa tome en cuenta seria y profesionalmente los siguientes diez principios:

- a) Establecer un sistema integral, a partir de las necesidades reales detectadas de capacitación y desarrollo que comprenda todos los esfuerzos y actividades educativas en un mismo plan rector de desarrollo humano y profesional en la empresa y un incremento en la productividad organizacional.
- b) Crear un ambiente en el que la capacitación y el desarrollo humano del trabajador signifiquen un reto, un interés y compromiso de crecimiento individual, grupal y organizacional.
- c) Convertir la capacitación en una filosofía y estilo de trabajo con clara dirección y significado en lugar de una actividad estéril y burocrática.
- d) Brindar a todo el personal un nuevo concepto de la productividad, así como el trabajo en equipo y los valores laborales, a través de las actividades de capacitación y desarrollo.
- e) Definir y buscar el compromiso de toda la empresa frente a las tareas educativas de cualquier nivel, creando sistemas propios de capacitación y desarrollo que respondan a la táctica y estrategia de sus necesidades convirtiendo el trabajo en tareas significativas y trascendentes, es decir, en “logros productivos”.

- f) Convertir grupos en agentes de cambio y capacitadores que mantengan y enriquezcan las tareas de capacitación y desarrollo en la organización.
- g) Creación de programas de integración humana a través del trabajo en equipo, fomentando así la creatividad y el diagnóstico de problemas para una mejor toma de decisiones y búsqueda sistemática de una forma de trabajo más productiva a través del cual la “calidad” sea un valor que se manifieste en todas las conductas y actividades laborales.
- h) Presencia directiva en los diversos eventos educativos, patentizando y enriqueciendo el liderazgo de la dirección general para motivar y reforzar las conductas de relación e integración de la productividad de todo el personal frente a la organización.
- i) Estableciendo un programa estratégico que contemple actividades inmediatas de mediano y largo plazo que, de manera sistemática y acumulativa, formen, enriquezcan y mantengan una cultura organizacional basada en la productividad.
- j) Involucrando a los directivos, jefes, técnicos y personal en general, en las tareas educativas de capacitación y desarrollo, como instructores y promotores, en donde su participación sea necesaria.

Sin duda alguna, los principios y objetivos planteados pueden entenderse como confrontación respecto de lo que se ha dejado de hacer o no como un punto de partida

para ir resolviendo problemas socioeconómicos y laborales añejos, cuya atención y solución no puede esperar más si se desea auténticamente participar en el proceso nacional de modernización.

2.2.1.6. Tipos de la Capacitación

Rodríguez, (2007) mencionó que la capacitación busca principalmente la formación integral del ser humano, la realización y la expresión total de su persona; así mismo, en lo laboral, capacitación comprende la enseñanza sobre los conocimientos técnicos e instrumentales necesarios, para el éxito de una organización, para él los siguientes tipos de capacitación de iniciación que se imparte al trabajador al recibir una nueva función o por un nuevo ingreso son:

- a) La capacitación de Pre-Ingreso: “Realizada 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”.
- b) La capacitación por Inducción: “Consiste en un conjunto de actividades para informar al trabajador sobre los planes, objetivos y las políticas de la organización para que se integre al puesto, al grupo de trabajo y/o a la organización lo más rápido posible”.
- c) Capacitación en el trabajo o de mantenimiento: es una serie de acciones encaminadas a desarrollar actividades y mejorar actitudes en los

trabajadores, logrando la realización individual, al mismo tiempo que los objetivos de la empresa; buscando así el crecimiento integral del trabajador la persona y la expansión total de sus aptitudes y habilidades; todo con una visión a largo plazo. Lo conforman diversas actividades enfocadas a desarrollar habilidades y mejorar actitudes del personal respecto a las tareas que realizan. En ellas se conjuga la realización individual con la consecución de los objetivos organizacionales; como:

- El Adiestramiento, consiste en una acción destinada al desarrollo de las habilidades y destrezas del trabajador con el propósito de incrementar la eficiencia en su puesto de trabajo.
 - La Capacitación específica humana, consiste en un proceso educativo, aplicado de manera sistemática, mediante el cual las personas adquieren conocimientos, actitudes y habilidades en función de objetivos definidos.
- d) Capacitación de perfeccionamiento: este tipo de capacitación permite adquirir o desarrollar nuevos conocimientos, capacidades y comportamientos necesarios para un buen manejo de situaciones profesionales, teniendo en cuenta la evolución de sus características y exigencias. “Asegurando la calidad de la formación y los servicios que puedan brindar.” (Kluwen, 2009-2010)

- e) Capacitación de promoción: en éste tipo de capacitación, se señalan acciones que tienden a hacer la adquisición de las aptitudes y habilidades necesarias para el desempeño de empleos que representan una promoción para las personas destinadas a desempeñarlos. Es el conjunto de acciones de capacitación que dan al trabajador la oportunidad de alcanzar puestos de mayor nivel de autoridad, responsabilidad y remuneración”. (Valencia, 2007)

De esta manera se otorga al trabajador la oportunidad de alcanzar puestos de mayor nivel jerárquico. Capacitación y adiestramiento promocional a plazas escalonarias, que comprende la enseñanza sobre procedimientos técnicos e instrumentales necesarios, así como los procedimientos, métodos y sistemas de trabajo en nuevas categorías a desempeñar.

Capacitación de reciclaje o actualización: se da a un personal destinado a adaptarse a nuevas situaciones profesionales o a nuevos empleos que no representan promociones, es decir, la mayoría de veces está relacionada a cambios de responsabilidades y roles laboral en distintas unidades administrativas del mismo nivel, se encuentran inmersos aquí, diversos sistemas y programas que le permitirán al personal avanzar en su línea de carrera.

- f) Los programas de capacitación ayudan a los empleados a desarrollar las competencias que necesitan para desempeñarse al máximo en sus puestos actuales. La inducción, la capacitación de habilidades básicas, el aprendizaje por medios electrónicos y la capacitación de equipos son todos ejemplos de programas que ayudarán, a las organizaciones a mejorar el desempeño de su fuerza laboral” (Hellriegel & Jackson, 2005)
- g) Capacitación de re-adaptación o re ubicación: se presenta cuando, en una organización, los trabajadores ocupan normalmente sus puestos de trabajo y tienen problemas de desempeño, quedando de esta manera afectada la organización, la producción y la actitud del mismo trabajador. Por eso la organización busca mantener el óptimo bienestar integral en sus trabajadores a través de esta capacitación; de manera que, estos problemas disminuyan, para que el personal tenga flexibilidad y se pueda desenvolver en otra función diferente a la que estaba desempeñando, esperando así, mejores resultados de los anteriores.

Se debe organizar a la gente para el trabajo. La Gerencia Científica como se entiende tradicionalmente, supone que la gente trabaja mejor si está organizada como las máquinas, es decir, unida en serie. La gente trabaja bien de dos maneras: individualmente o en equipo. Siempre que una tarea integrada pueda bosquejarse como tarea para una persona, será bastante fácil de organizar en forma efectiva. Siempre que una tarea sea demasiado grande, demasiado complicada o demasiado agotadora para que

la realice un individuo, debe realizarla una comunidad de individuos que trabaje en equipo, antes que una serie de individuos unidos mecánicamente. La gente que trabaja junta constituye un grupo social, en el que se establecen relaciones personales por encima de la relación del trabajo. Y cuando la organización del trabajo se cruza con la organización de los grupos o sus exigencias sociales o va contra ellas, es siempre el trabajo el que sufre.

El primer requisito de una organización de trabajo efectiva es, por lo tanto, que haga que el grupo y su cohesión social sirvan al desempeño en la tarea. Por lo menos, deben evitarse los conflictos entre ellos. Para conseguir esto, debe haber una tarea para ser realizada por el grupo. es decir, que un número de personas que trabajen en equipo deben tener una tarea que sea un todo integrado, que constituya una etapa definida del proceso y contenga algún desafío a la habilidad o al criterio. Además, los individuos deben estar organizados como un grupo verdadero, organizados para trabajar juntos antes que uno contra otro, deben estar recompensados por sus esfuerzos conjuntos o individuales, identificados para sí y para los demás como una unidad social, orgullosos de sí mismos, de sus compañeros y de su desempeño.

El trabajo debe estar organizado de manera que la capacidad y el desempeño de un hombre redunden en bendición tanto de él mismo como del grupo entero y resulten en un mejor desempeño individual y del grupo. Los movimientos individuales y su orden de sucesión, si bien están predeterminados por el análisis, deben ser movimientos del

grupo que sus integrantes arreglen entre ellos como mejor les convenga. (Irigoyen & Vargas, 2002)

Ventura (2011) indica que existen diversos criterios para clasificar la capacitación, como sigue:

a) Por su formalidad

- Capacitación informal, la cual es relacionada con instrucciones que se producen en la operatividad de las organizaciones, como es el caso de un superior o persona idónea que explica a otro de menor calificación de qué manera realizar una determinada tarea o bien les da las instrucciones para realizarla.
- Capacitación formal, es uno de los tipos y modalidades de capacitación que programa la empresa considerando las necesidades de capacitación del personal. La duración de este tipo de capacitaciones puede ser desde un día o de varios meses.

b) Por su naturaleza

- Capacitación orientada, la cual pretende familiarizar a los nuevos colaboradores de la empresa, como es el caso de que aquellos que ingresan en la organización.

- Capacitación vestibular, se refiere a un sistema de simulación realizado en el ámbito laboral.
 - Capacitación en el trabajo, es la práctica laboral que se desarrolla en el mismo ámbito laboral.
 - Entrenamiento de aprendices, se trata del período en el cual los aprendices se encuentran preparándose para la ejecución de un oficio.
 - Entrenamiento técnico, es una capacitación específica para una determinada actividad laboral.
 - Capacitación de los supervisores, es donde se prepara al personal de supervisión para el desempeño de sus funciones gerenciales.
- c) Por su nivel ocupacional
- Capacitación de operarios, capacitación de obreros calificado, capacitación de supervisores, capacitación de jefes de línea, capacitación de gerentes

Los planes de capacitación que lleven a cabo las organizaciones pueden tener otras modalidades según sean las necesidades que tenga la empresa. Como es el caso de la inducción, la capacitación en el puesto de trabajo, los cursos internos, los seminarios y talleres, los cursos de actualización, entre otros.

En la etapa de inducción el objetivo es la ambientación inicial del trabajador a la empresa, la cual será ejecutada por el mismo jefe inmediato.

En la capacitación en el puesto de trabajo, es un proceso que se lleva a cabo en el mismo puesto de trabajo en donde la persona encargada de hacerlo será el jefe inmediato, siendo la instrucción individual o grupal.

Con respecto a los cursos internos, se trata de eventos de capacitación sobre determinadas técnicas o temas de interés general que se organizan y llevan a cabo en la empresa.

Los seminarios y los talleres, son eventos que tiene corta duración, tratándose de temas puntuales.

Los cursos de actualización, son generalmente programas realizados por las universidades o escuelas especializadas en donde se les brinda conocimientos a los colaboradores de la empresa.

2.2.1.7. Identificar las necesidades de capacitación

El Ministerio de Trabajo y Desarrollo Laboral (2006) considera que el inventario de necesidades de capacitación es un diagnóstico que debe basarse en información pertinente, gran parte de la cual debe ser agrupada de modo sistemático, en tanto que otra reposa disponible en manos de ciertos administradores de línea. El inventario de necesidades de capacitación es una responsabilidad de línea y una función de staff:

corresponde al administrador de línea la responsabilidad de detectar los problemas provocados por la carencia de capacitación. A él le compete todas las decisiones referentes a la capacitación, bien sea que utilice o no los servicios de asesoría prestados por especialistas en capacitación. El mismo estudio considera que los principales medios utilizados para efectuar el inventario de necesidades de capacitación son:

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

- Cuestionarios: investigaciones mediante cuestionarios y listas de verificación (check list) que evidencien las necesidades de capacitación.

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

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

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

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

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

- Entrevistas de salida: cuando el empleado va a retirarse de la empresa, es el momento más apropiado para conocer su opinión sincera acerca de la empresa y las razones que motivaron su salida. Es posible que salgan a relucir deficiencias de la organización, susceptibles de corrección. (Palacios, 2015)

2.2.2. Desempeño laboral

Bohórquez (2002), menciona que el desempeño laboral se define como el nivel de ejecución alcanzado por el trabajador en el logro de las metas dentro de la organización en un tiempo determinado.

Stoner (2006), afirma que el desempeño laboral es la manera como los miembros de la organización trabajan eficazmente, para alcanzar metas comunes, sujeto a las reglas básicas establecidas con anterioridad. Sobre la base de esta definición se plantea que el Desempeño Laboral está referido a la ejecución de las funciones por parte de los

empleados de una organización de manera eficiente, con la finalidad de alcanzar las metas propuestas.

Chiavenato (2009) define el desempeño laboral como la eficacia del personal que trabaja dentro de las organizaciones, la cual es necesaria para la organización, funcionando el individuo con una gran labor y satisfacción laboral. En este sentido, el desempeño laboral de las personas va a depender de su comportamiento y también de los resultados obtenidos y va ligado a las características de cada persona, entre las cuales se pueden mencionar: las cualidades, necesidades y habilidades de cada individuo, que interactúan entre sí, con la naturaleza del trabajo y con la organización en general, siendo el desempeño laboral el resultado de la interacción entre todas estas variables. Además, expone que el desempeño de los trabajadores se evalúa mediante factores previamente definidos y valorados, tales como:

- Factores actitudinales: disciplina, actitud cooperativa, iniciativa, responsabilidad, habilidad de seguridad, discreción, presentación personal, interés, creatividad y capacidad de realización, resiliencia,
- Factores operativos: conocimiento del trabajo, calidad, cantidad, exactitud, trabajo en equipo y liderazgo.

2.2.2.1. Características del desempeño laboral:

Según Flores (2008), las características del desempeño laboral corresponden a los conocimientos, habilidades y capacidades que se espera que una persona aplique y

demuestre al desarrollar su trabajo, y estas son:

- Adaptabilidad, es la mantención de la efectividad en diferentes ambientes y con diferentes asignaciones, responsabilidades y personas.
- Comunicación, es la capacidad de expresar sus ideas de manera efectiva ya sea en grupo o individualmente. La capacidad de acuerdo al lenguaje o terminología a las necesidades del receptor (es). Al buen empleo de la gramática, organizacional y estructura en comunicaciones.
- Iniciativa, es la intención de influir activamente sobre los acontecimientos para alcanzar objetivos. A la habilidad de provocar situaciones en lugar de aceptarlas pasivamente. A las medidas que toma para lograr objetivos más allá de lo requerido.
- Conocimientos, es el nivel alcanzado de conocimientos técnicos y/o profesionales en áreas relacionadas con su área de trabajo. A la capacidad que tiende de mantenerse al tanto de los avances y tendencias actuales en su área de experiencia.
- Trabajo en equipo, es la capacidad de desenvolverse eficazmente en equipos/ grupos de trabajo para alcanzar las metas de la organización, contribuyendo y generando un ambiente armónico que permite el consenso.
- Desarrollo de talentos, es la capacidad de desarrollar las habilidades y competencias de los miembros de su equipo, planificando actividades de desarrollo efectivas, relacionadas con los cargos actuales y futuros.

2.2.2.2. Importancia del desempeño laboral:

Chiavenato (2007), indica que la evaluación del desempeño permite implementar nuevas políticas de compensación, mejora el desempeño, ayuda a tomar decisiones de ascensos o de ubicación, también permite evaluar si existe la necesidad de volver a capacitar, detectar errores en el diseño del puesto y ayuda a observar si existen problemas personales que afecten a la persona en el desempeño del cargo.

2.2.2.3. Factores que influyen en el desempeño laboral:

Las empresas para poder ofrecer una buena atención a sus clientes deben considerar aquellos factores que se encuentran correlacionados e inciden de manera directa en el desempeño de los trabajadores, entre los cuales se consideran para esta investigación: satisfacción de trabajador, trabajo en equipo y capacitación para el trabajador.

1. Satisfacción del trabajador:

Davis y Newstrom (2000), plantean que es el conjunto de sentimientos favorables o desfavorables con los que el empleado percibe su trabajo, que se manifiestan en determinadas actitudes laborales. La cual se encuentra relacionada con la naturaleza del trabajo y con los que conforman el contexto laboral: equipo de trabajo, supervisión, estructura organizativa, entre otros. Para ellos la satisfacción en el trabajo es un sentimiento de dolor o placer que difiere de los pensamientos, objetivos e intenciones

del comportamiento; estas actitudes ayudarán a los gerentes los efectos que tendrán las tareas en el comportamiento futuro.

2. Trabajo en equipo:

Bateman (2004), menciona que un equipo es un pequeño número de personas con habilidades complementarias que se comprometen, con un objetivo común, un conjunto de metas de desempeño y un enfoque por los cuales se consideran mutuamente responsables. Por eso es importante tomar en cuenta, que la labor realizada por los trabajadores puede mejorar si se tiene contacto directo con los clientes. Dentro de la estructura del equipo de trabajo se producen fenómenos y se desarrollan ciertos procesos como la cohesión del equipo, la uniformidad de sus miembros, el surgimiento del liderazgo, patrones de comunicación, etc.

3. Capacitación al trabajador:

Aquino (1997) define a la capacitación como toda acción organizada y evaluable que se desarrolla en una empresa para modificar, mejorar y ampliar los conocimientos, habilidades y actitudes del personal en conductas produciendo un cambio positivo en el desempeño de sus tareas. Su objetivo es perfeccionar al trabajador en su puesto de trabajo.

2.2.2.4. Evaluación del desempeño laboral

Bateman (2001), indica que existen dos categorías para evaluar el desempeño laboral de un trabajador que son: Evaluación de características, permitirá conocer la iniciativa, liderazgo, rendimiento, asistencia, actitud y compañerismo, se trata de juicios

subjetivos pero validos; Evaluación de resultados; permitirá conocer información referente al logro de metas, nivel de productividad, número de problemas resueltos, número de documentos procesados o atendidos y volumen de captación de recursos: para que esto sea posible, es necesario fijar previamente metas o estándares de producción, los cuales servirán como guía para efectuar la evaluación del desempeño de un trabajador o para medir su nivel de productividad.

Dessler (2001) lo define como una técnica que nos sirve de información base, en la cual pueden tomarse decisiones de promoción y remuneración y a su vez ofrece una oportunidad para que el supervisor y su colaborador se reúnan y revisen el comportamiento de éste relacionado con respecto a su desempeño. Así mismo, permite que ambos desarrollen un plan para corregir cualquier deficiencia que la evaluación haya descubierto y les permite reforzar las cosas que el subordinado hace correctamente. Finalmente, la evaluación puede y debe ser central en el proceso de planeación de carrera en la empresa, ya que ofrece una buena oportunidad para revisar los planes de carrera de la persona a la luz de sus fuerzas y debilidades demostradas.

2.2.2.5. Técnicas para evaluar el desempeño laboral

Gil (2007), indica que las técnicas que se apoyan en el análisis del desempeño laboral de los trabajadores, tomando como fuente de información la experiencia de trabajo real o simulada, son:

- a) Listas de verificación (check lists): Consisten en un repertorio de cualidades, conductas o comportamientos, a los que subyace una determinada competencia, sobre los cuales el evaluador debe constatar su presencia o ausencia en el trabajador evaluado.

- b) Sistemas de escalas. Frente a la valoración de todo o nada que representan las listas de verificación, los sistemas de escalas permiten valorar en qué grado se posee un determinado rasgo o se manifiesta una conducta. A través de la escala pueden reflejarse los diferentes niveles de desarrollo alcanzados en cada una de las competencias objeto de evaluación, desde el que representa un bajo nivel de competencia hasta niveles superiores en la misma. Las escalas pueden ser utilizadas para registrar los resultados de la observación y valoración del desempeño por parte de supervisores, compañeros o subordinados.

- c) Incidentes críticos. Entre las formas de registro a partir de la observación más utilizadas para la evaluación de competencias laborales se encuentran los incidentes críticos. Éstos consisten en la anotación de hechos singulares que ocurren en un determinado momento y que resultan especialmente relevantes de cara a valorar el desempeño de un individuo en su puesto de trabajo. El registro de incidentes críticos puede realizarse de manera amplia, recogiendo aquellas actuaciones positivas o

negativas realizadas por el trabajador, o bien focalizarse en los hechos o conductas que se relacionen con determinadas competencias que pretenden valorarse.

- d) Simulación y ejercicios de carácter práctico. Consiste en someter a prueba a los sujetos evaluados planteándoles situaciones o casos prácticos similares, en términos de competencias exigidas, a los que se viven en el puesto de trabajo, de tal manera que puedan demostrar el nivel de competencia que poseen. La utilización de este procedimiento está especialmente indicada cuando no es posible la observación en contextos reales, bien porque la evaluación de competencias se realice antes de la incorporación a un puesto de trabajo, enmarcada en procesos de selección de personas, o bien porque la presencia de evaluadores en el escenario laboral no sea posible.

2.2.2.6. Objetivos de la Evaluación de Desempeño

Puchol (2003), la Evaluación del Desempeño detecta los fallos en la actuación de los empleados. Parte de estos fallos pueden deberse a una carencia de formación en áreas específicas. De este modo se obtienen datos precisos sobre qué acciones de formación conviene emprender, y quiénes deberían participar en ellas. Obteniendo así los siguientes objetivos:

- Realizar un inventario de las capacidades y habilidades individuales no utilizadas por la empresa, que permitan hacer una asignación de trabajos más adecuada con la potencialidad de cada persona.
- Adoptar decisiones respecto a los planes individuales de carrera, y los planes de sucesión.
- Establecer objetivos individuales, que se deberán alcanzar en un período de tiempo determinado, revisando el grado de cumplimiento de los objetivos anteriores.
- El evaluador deberá orientar, prestar ayuda y tutelar el desarrollo profesional del evaluado.
- Conseguir mejores relaciones entre jefe y colaborador, basadas en la confianza mutua.
- Establecer sistemas de retribución más justos, basados en las diferencias de rendimiento individuales y el logro de los objetivos.

III. METODOLOGÍA

3.1. Diseño de la investigación

Es de tipo descriptiva porque las variables no se manipulan, sólo se observan las partes más relevantes de las variables en estudio (capacitación y desempeño laboral), se mencionan las características y propiedades particulares de la situación problemática y a la frecuencia con que éstos ocurren. La investigación es de nivel cuantitativo porque usa la recolección de datos para probar los objetivos, con base en la medición numérica, el análisis estadístico y para establecer patrones de comportamiento, así como para probar teorías.

Además, es de diseño no experimental porque las variables no se manipularon, sólo se observaron tal cual se encuentran; por último, es de corte transversal porque se recogieron los datos en un tiempo específico.

3.2. Población y Muestra

La unidad de investigación es la MYPE del rubro librerías del Mercado Modelo de Piura, la población está conformada por los 6 propietarios y 50 colaboradores de las MYPE en estudio.

En las investigaciones cuantitativas, el tamaño de la muestra está relacionado con la precisión de los resultados, Hernández citado en Castro (2003), expresa que "si la población es menor a cincuenta (50) individuos, la población es igual a la muestra". Por

lo tanto, se tomó como muestra y encuestaron a los 06 propietarios y 50 colaboradores, de las MYPE que podemos observar en el Cuadro 1.

Cuadro 1: Relación de MYPE

RUC	PROPIETARIO	MYPE
20356883234	Peña Guerrero Juan Francisco	Negocios Peña EIRL y sucursal Interior Mercado Modelo Puesto n° 690
20484348279	Córdova Abarca Eugenio	Negocios Córdova EIRL
20526057253	Acaro Abarca Sebastián	Negocios Córdova Two EIRL
20525651119	Córdova Abarca Eudocio	Librería Angie EIRL
10416734718.	Vera Rentería Carlos Hugo	Librería Mi Socorrito
20440878394	García Pena Ricardo y Parra Espinoza Marilú Jeny	Comercial Ricmar EIRL

Elaboración: propia

Criterios de inclusión:

- Propietarios y propietarias de MYPE del rubro librerías ubicados en el Mercado Modelo de Piura.
- En caso de los colaboradores que laboren en las librerías y cumplan con un periodo mayor o igual a 3 meses de trabajo en la empresa.

Criterios de exclusión:

- Personas (propietarios y propietarias) que no se encuentren en la capacidad de proporcionar información sobre las variables de capacitación y desempeño laboral.
- Colaboradores contratados por campaña.

3.3. Definición y operacionalización de las variables

Operacionalización de variables

Variable	Definición Conceptual	Dimensión	Indicadores	Definición Conceptual	ESCALA
Capacitación	Es una actividad sistemática, planificada y permanente cuyo propósito general es preparar, desarrollar e integrar a los recursos humanos al proceso productivo, mediante la entrega de conocimientos, desarrollo de habilidades y actitudes necesarias para el mejor desempeño de todos los trabajadores en sus actuales y	Características	Considera Ud. que la capacitación es importante y necesaria en su puesto de trabajo	Las dimensiones de cada variable (características) se medirán por medio de sus indicadores con un instrumento (cuestionario) de preguntas	NOMINAL
			¿Cada cuánto tiempo capacita a su personal?		ORDINAL
			¿Ha recibido capacitación durante este año?		NOMINAL
			¿Recibe capacitaciones continuas?		NOMINAL
			¿Cree Ud. que la capacitación le permite adaptarse a los cambios en su entorno?		NOMINAL
			¿Considera Ud. que la capacitación es una inversión?		NOMINAL

	futuros cargos y adaptarlos a las exigencias cambiantes del entorno. (Chiavenato, 2007)	Medios para efectuar el inventario de necesidades	¿Cómo identifica en su personal la necesidad de ser capacitado?	cerradas	NOMINAL
			¿Existe personal especializado para realizar capacitaciones?		NOMINAL
			¿Le brindan capacitación sobre las actualizaciones en su puesto de trabajo?		NOMINAL
			A su criterio ¿Qué área en la MYPE necesita capacitación?		NOMINAL
			Cuando un colaborador cambia de área se le realiza un previa capacitación		NOMINAL
			Si le realizaran una encuesta al culminar su periodo laboral, Ud. daría a conocer todas las deficiencia y carencias de la empresa		NOMINAL
		Tipos	. Ha recibido cursos de inducción		NOMINAL

			Ha asistido alguna vez a un taller o seminario que le ayude en su trabajo		NOMINAL
			¿En qué temas lo han capacitado?		ORDINAL
			¿Aplica alguno de estos tipos de capacitación en su empresa?		ORDINAL
Desempeño laboral	Nivel de ejecución alcanzado por el trabajador en el logro de las metas dentro de la organización en un tiempo determinado. (Bohórquez, 2002)	Características	Considera que posee personal apto para desempeñarse en más de un área		NOMINAL
			¿En ésta empresa apoyan la iniciativa propia de cada colaborador?		NOMINAL
			Considera que en esta empresa se trabaja en equipo		NOMINAL
			¿Percibe un alto grado de satisfacción en sus colaboradores?		NOMINAL

		Factores	¿Cuál de estos factores a su criterio influye en su desempeño laboral?		ORDINAL
			¿Sus colaboradores desarrollan de manera eficiente y eficaz las labores encomendadas?		NOMINAL
			¿Logra alcanzar las metas trazadas por la empresa?		NOMINAL
			¿Existen políticas de promoción de puestos en su empresa?		NOMINAL
		Tipos de evaluación	¿Existe como mínimo un programa de evaluación de desempeño laboral en la empresa?		NOMINAL
			¿Qué técnica utiliza para evaluar el desempeño laboral de sus colaboradores?		ORDINAL

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

La técnica que se utilizó para investigación fue la encuesta: Carrasco (2005) escribe que la encuesta “es una técnica de investigación social para la indagación, exploración y recolección de datos, mediante preguntas formuladas directa e indirectamente a los sujetos que constituyen la unidad de análisis del estudio investigativo”, por este motivo se utilizó para indagar los rasgos característicos de la capacitación y el desempeño laboral en las librerías del Mercado Modelo de Piura.

El instrumento utilizado en la investigación fue el cuestionario, el cual permitió medir ambas variables (capacitación y desempeño laboral). El tipo de cuestionario que se aplicó fue pre-categorizado, debido a que contó con las opciones de respuesta para cada una de las preguntas planteadas, utilizando preguntas cerradas de selección simple y de selección múltiple, de escala nominal y ordinal. Hernández (1995) establece que "el cuestionario consiste en un conjunto de preguntas respecto a una o más variables a medir".

3.5. Plan de análisis

Los datos recopilados se procesarán con la ayuda de programas como el Excel y Word 2013 de Microsoft, éstos se presentan en tablas que han sido ordenadas de acuerdo a las variables con sus respectivos gráficos (torta), para una mejor visualización de los datos procesados.

3.6. Matriz de consistencia

Matriz de consistencia

Título	Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Metodología
Caracterización de la capacitación y desempeño laboral en las MYPE rubro librerías del mercado modelo de Piura, año 2015	¿Qué características tiene la capacitación y desempeño laboral en las MYPE rubro librerías del mercado modelo de Piura, año 2015?	Determinar las características que tiene la capacitación y desempeño laboral en las MYPE rubro librerías del mercado modelo de Piura, año 2015			<p>TIPO DE LA INVESTIGACIÓN: Es de tipo descriptiva</p> <p>NIVEL DE LA INVESTIGACIÓN: Cuantitativa.</p> <p>DISEÑO: No experimental de corte transversal</p>
Específicos		<p>a) Determinar los medios utilizados para efectuar el inventario de necesidades de capacitación en las MYPE rubro librerías del Mercado Modelo de Piura, año 2015.</p> <p>b) Identificar los tipos de capacitación que se realizan en las MYPE rubro librerías del Mercado Modelo de Piura, año 2015.</p> <p>c) Identificar los factores del desempeño laboral de los colaboradores de las MYPE rubro librerías, Mercado Modelo Piura, año 2015</p> <p>d) Determinar las formas de evaluar el desempeño laboral en las MYPE rubro librerías, Mercado Modelo Piura, año 2015.</p>	Según Hernández Sampieri (2010) afirma que una investigación descriptiva no posee hipótesis	<p>Capacitación</p> <p>Desempeño laboral</p>	

3.7. Principios Éticos

La presente investigación se realizó con, transparencia en la recolección de datos, autenticidad puesto que no se modificaron ni manipularon datos para favorecer ni perjudicar a nadie, confidencialidad en las respuestas de la encuesta, ya que no se reveló la fuente, honestidad al momento de realizar el análisis de los resultados y respeto por los derechos de autor, citando a lo largo de toda la investigación. Covey (2003), considera a los principios como leyes naturales que no se pueden vulnerar, porque están unidas a la estructura de la sociedad y de aquellas instituciones que han sabido trascender en el tiempo.

IV. RESULTADOS

4.1. Resultados

*Tabla 1:
Repercusiones de la capacitación*

CATEGORÍA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Sí	45	90.00
No	5	10.00
Total	50	100.00

Fuente: Resultado de la encuesta
Elaborado: Investigador

*Tabla 2:
Frecuencia Per Cápita Anual de capacitación*

CATEGORÍA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Anual	3	50.00
Semestral	1	16.67
Trimestral	0	0.00
Nunca	2	33.33
Total	6	100.00

Fuente: Resultado de la encuesta
Elaborado: Investigador

*Tabla 3:
Universo de Capacitaciones en el año 2015*

CATEGORÍA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Sí	30	60.00
No	20	40.00
Total	50	100.00

Fuente: Resultado de la encuesta
Elaborado: Investigador

*Tabla 4:
Continuidad de las Capacitaciones*

CATEGORÍA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Sí	25	50.00
No	25	50.00
Total	50	100.00

Fuente: Resultado de la encuesta
Elaborado: Investigador

*Tabla 5:
Nivel de Adaptabilidad*

CATEGORÍA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Sí	4	66.67
No	2	33.33
Total	6	100.00

Fuente: Resultado de la encuesta
Elaborado: Investigador

*Tabla 6:
Capacitación como inversión*

CATEGORÍA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Sí	6	100.00
No	0	0.00
Total	6	100

Fuente: Resultado de la encuesta
Elaborado: Investigador

*Tabla 7:
Formas de identificar necesidades de capacitación*

CATEGORÍA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Evaluación del desempeño	2	33.33
Cuestionarios	0	0.00
Solicitud de supervisión	0	0.00
Entrevistas	0	0.00
Reuniones	2	33.33
N.A	2	33.34
Total	6	100.00

Fuente: Resultado de la encuesta
Elaborado: Investigador

*Tabla 8:
Personal especializado*

CATEGORÍA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Sí	2	33.33
No	4	66.67
Total	6	100.00

Fuente: Resultado de la encuesta
Elaborado: Investigador

*Tabla 9:
Actualizaciones en el puesto de trabajo*

CATEGORÍA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Sí	13	26.00
No	37	74.00
Total	50	100.00

Fuente: Resultado de la encuesta
Elaborado: Investigador

*Tabla 10:
Áreas que deberían mejorar*

CATEGORÍA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Atención al cliente	31	62.00
Caja	10	20.00
Despacho	9	18.00
Total	50	100.00

Fuente: Resultado de la encuesta
Elaborado: Investigador

*Tabla 11:
Capacitación por cambio de área*

CATEGORÍA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Sí	3	50.00
No	3	50.00
Total	6	100.00

Fuente: Resultado de la encuesta
Elaborado: Investigador

*Tabla 12:
Entrevista de salida*

CATEGORÍA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Sí	35	70.00
No	15	30.00
Total	50	100.00

Fuente: Resultado de la encuesta
Elaborado: Investigador

*Tabla 13:
Cursos de inducción*

CATEGORÍA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Sí	40	80.00
No	10	20.00
Total	50	100.00

Fuente: Resultado de la encuesta
Elaborado: Investigador

*Tabla 14:
Talleres y seminarios*

CATEGORÍA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Sí	15	30.00
No	35	70.00
Total	50	100.00

Fuente: Resultado de la encuesta
Elaborado: Investigador

*Tabla 15:
Capacitaciones*

CATEGORÍA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Atención al cliente	40	80.00
Tics	0	0.00
Calidad del servicio	4	8.00
Importaciones y exportaciones	0	0.00
Calidad del producto	2	4.00
N.A.	4	8.00
Total	50	100.00

Fuente: Resultado de la encuesta
Elaborado: Investigador

*Tabla 16:
Tipos de Capacitaciones*

CATEGORÍA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Pre Ingreso	2	33.33
Promoción	1	16.67
Adiestramiento	0	0.00
De perfeccionamiento	0	0.00
Inducción	3	50.00
Total	6	100.00

Fuente: Resultado de la encuesta
Elaborado: Investigador

*Tabla 17:
Personal Apto para capacitar*

CATEGORÍA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Sí	3	50.00
No	3	50.00
Total	6	100.00

Fuente: Resultado de la encuesta
Elaborado: Investigador

*Tabla 18:
Apoyo en la iniciativa de cada colaborador*

CATEGORÍA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Sí	3	50.00
No	3	50.00
Total	6	100

Fuente: Resultado de la encuesta
Elaborado: Investigador

*Tabla 19:
Trabajo en equipo dentro de la MYPE*

CATEGORÍA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Sí	47	94.00
No	3	6.00
Total	50	100

Fuente: Resultado de la encuesta
Elaborado: Investigador

*Tabla 20:
Satisfacción del colaborador*

CATEGORÍA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Sí	6	100.00
No	0	0.00
Total	6	100.00

Fuente: Resultado de la encuesta
Elaborado: Investigador

*Tabla 21:
Factores del desempeño laboral*

CATEGORÍA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Satisfacción	8	16.00
Trabajo en equipo	28	56.00
Capacitación	14	28.00
Total	50	100.00

Fuente: Resultado de la encuesta
Elaborado: Investigador

*Tabla 22:
Eficiencia y eficacia*

CATEGORÍA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Sí	4	66.67
No	2	33.33
Total	6	100.00

Fuente: Resultado de la encuesta
Elaborado: Investigador

*Tabla 23:
Logro de objetivos trazados por la MYPE*

CATEGORÍA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Sí	41	82.00
No	9	18.00
Total	50	100.00

Fuente: Resultado de la encuesta
Elaborado: Investigador

*Tabla 24:
Promoción de puestos de trabajo*

CATEGORÍA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Sí	1	16.67
No	5	83.33
Total	6	100.00

Fuente: Resultado de la encuesta
Elaborado: Investigador

*Tabla 25:
Evaluación del desempeño*

CATEGORÍA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Sí	4	66.67
No	2	33.33
Total	6	100.00

Fuente: Resultado de la encuesta
Elaborado: Investigador

*Tabla 26:
Tipo de evaluación*

CATEGORÍA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Listas de verificación	1	16.67
Sistemas de escalas	0	0.00
Incidentes críticos	3	50.00
Simulación y ejercicios de carácter práctico	0	0.00
N.A	2	33.33
Total	6	100

Fuente: Resultado de la encuesta
Elaborado: Investigador

4.2. Análisis de resultados

En la Tabla 1 denominada “Repercusiones de la capacitación” se observa que el 90% del personal encuestado indicó que consideran que la capacitación es importante y necesaria en su puesto de trabajo. Valencia (2007), afirmó que la capacitación es importante porque ayuda a la organización a obtener mayor rentabilidad, al individuo porque ponen en práctica la motivación, realización, crecimiento y progreso, y al grupo de trabajo porque fomenta la unidad, mediante la mejora de las comunicaciones. Así mismo Barrios (2012) aseguró, que en la actualidad la capacitación en las organizaciones es de vital importancia porque contribuye al desarrollo de los colaboradores tanto personal como profesional. Por lo que se puede deducir de este resultado que una de las características de la capacitación es, contribuir con el desarrollo de los colaboradores. Lo que indica que lo antes mencionado se contrasta con el objetivo general.

En la Tabla 2 denominada “Frecuencia de capacitación”, se visualiza que un 50% posee una frecuencia de capacitación anual, seguido de un 16.67% que posee una frecuencia semestral; y un preocupante 33.33% que no capacita a su personal. Hernández y Cruz (2014) citando a Chiavenato (2007) la definen como un proceso educativo a corto plazo, aplicado de manera sistemática, continua y organizada, por medio del cual las personas adquieren conocimientos, desarrollan habilidades y competencias en función de objetivos definidos. De ésta definición se puede discernir que, si bien las empresas son las que deciden cada que tiempo capacitan a su personal, debe resaltarse que ésta podría ser más frecuente. Por lo que el resultado permite identificar que una de las características de la capacitación es ser aplicada de manera

sistemática, continua y organizada, sin embargo, la frecuencia con la que la realizan es anual. Esta tabla contrasta con el objetivo general.

La Tabla 3 y 4 guardan una relación muy estrecha con la 2; la primera determina que el 60% del personal de las MYPE en estudio, recibió capacitación antes de la campaña escolar del año 2015 y la segunda ilustra a un 50% de los mismos indicando que las capacitaciones que les brindan son continuas. Este resultado concuerda con Silíceo (2006) quien indica que una de las características de la capacitación es ser Continua y perenne. Lo que permite demostrar que una de las características de la capacitación es ser continua y perenne. Lo cual contrasta con el objetivo general.

Así mismo, la Tabla 5 denominada “Nivel de Adaptabilidad”, indica que el 66.67% de los propietarios afirman, que la capacitación les permite adaptarse a los cambios del entorno, lo que concuerda con Silíceo (2006), quien determina que la capacitación es evolutiva, ya que se desarrolla a la par de la ciencia y la tecnología. Por lo que se llega a demostrar otra característica de la capacitación. Este resultado se contrasta con el objetivo general.

Con respecto a la Tabla 6, denominada “Capacitación como inversión” el 100% de los propietarios indicaron que consideran que la capacitación es una inversión a corto, mediano y largo plazo, lo que discrepa con Frías (2015), quien comenta que la capacitación es un gasto y muy pocos la consideran como una de las inversiones más importante de la empresa. Dependiendo el área en la que un empleado se desempeñe, este debe recibir al menos una capacitación en el año. Por lo que en las MYPE la capacitación se considera una inversión, pero lamentablemente solo la realizan una vez por año. Este resultado se contrasta con el objetivo general.

La Tabla 7, denominada “Forma de identificar las Necesidades de Capacitación” ilustra un 33.33% de propietarios, que utilizan la evaluación del desempeño y otro 33.33% que utilizan las reuniones para identificar las necesidades de capacitación. Lo que concuerda con Palacios, (2015) quien indican que entre los principales medios utilizados para efectuar el inventario de necesidades de capacitación se encuentran la evaluación del desempeño y las reuniones, lo que también concuerda con Moreira, (2013) quien recalca la importancia de identificar las necesidades de capacitación, indistintamente del método utilizado. Lo que se contrasta con el objetivo específico número 1.

En la Tabla 8 denominada “Personal especializado” se discute sobre la existencia de personal experto para eliminar las carencias de capacitación; a lo que un 66.67% indicó que no existe. En la gran mayoría de MYPE el encargado de brindar los cursos o programas de capacitación cuando se ha detectado una necesidad es el dueño, o en su defecto el colaborador con más tiempo en la empresa, lo que concuerda con Palacios (2015) quien indica que, al detectar necesidades de capacitación en algún área, el administrador es el responsable de detectar los problemas provocados por la carencia de capacitación. A él le compete todas las decisiones referentes a la capacitación, bien sea que utilice o no los servicios de asesoría prestados por especialistas. Por lo que se determinó que los propietarios no contratan los servicios de profesionales para disminuir las necesidades de capacitación. Lo que se contrastará con el objetivo específico número 1.

La Tabla 9 denominada “Actualizaciones en el puesto de trabajo” ilustra que un 74% de colaboradores indicó, que no recibe capacitaciones sobre actualizaciones en su puesto de trabajo. Lo que es lamentable pues, en ese ambiente es cuando más se originan las necesidades de capacitación ya que el mercado actual no es igual al de hace algunos años; la tecnología ha globalizado el mundo empresarial, por lo que es primordial brindarles las herramientas necesarias para poder realizar de la mejor manera su trabajo. Para Palacios, (2015) uno de los medios utilizados para efectuar el inventario de necesidades de capacitación es la modificación del trabajo, que consiste en capacitar al colaborador cuando se vayan a introducir modificaciones parciales o totales en las rutinas de trabajo. Este resultado indica que el medio denominado modificación del trabajo no se pone en práctica en la mayoría de las MYPE en estudio. Por lo que el resultado se contrastará con el objetivo específico número 1.

Al revisar la Tabla 10 denominada “Áreas que deberían mejorar”, se puede identificar al 62% de los colaboradores indicando que el área que necesita mejorar es atención al cliente, resultado que concuerda con la investigación realizada por Sánchez (2014) titulada “Capacitación en habilidades de atención al cliente para mejorar la calidad del servicio brindado en el Restaurant Mar Picante de la ciudad de Trujillo” quien concluye que la capacitación en atención al cliente mejora la calidad del servicio brindado y que trae beneficios no solo en el ámbito económico, sino también en el desarrollo personal de cada trabajador, quienes notan la diferencia en sus capacidades para afrontar problemas, ejecutar su trabajo y relacionarse con los clientes. Cuyo resultado se contrastará con el objetivo específico número 1.

La Tabla 11 denominada “Capacitación por cambio de área” determina que un 50.00% de los propietarios indican que cuando algún colaborador pasa de un área a otra se le orienta y/o explica de manera muy sencilla las nuevas tareas encomendadas. Lo que demuestra que los

propietarios aplican la modificación el trabajo para el inventario de necesidades de capacitación, lo que no coincide con la información recopilada de los colaboradores. Este resultado se contrasta con el objetivo específico número 1.

En la Tabla 12 denominada “Entrevista de salida” el 70% de los colaboradores afirmaron que, si les realizaran una entrevista de salida, ellos indicarían las deficiencias y carencias que posee la empresa; lo que concuerda con Palacios (2015) quien indica que las entrevistas de salida son aquellas que se realizan cuando el empleado se va a retirar de la empresa, siendo este el momento más apropiado para conocer su opinión sincera acerca de la empresa y las razones que motivaron su salida. Es posible que salgan a relucir deficiencias de la organización, susceptibles de corrección. Este resultado nos demuestra que la entrevista de salida es otro medio o técnica mediante el cual podemos determinar las necesidades de capacitación en las MYPE. Resultado que se contrastará con el objetivo específico número 1.

En la Tabla 13 denominada “Cursos de Inducción”, se puede apreciar que un 80% de los colaboradores afirman haber recibido dicho curso o capacitación al inicio de etapa laboral, lo que concuerda con Rodríguez (2007) quien indica que la Inducción consiste en un conjunto de actividades para informar al trabajador sobre los planes, objetivos y las políticas de la organización para que se integre al puesto, al grupo de trabajo y/o a la organización lo más rápido posible, este resultado también coincide con la investigación de Navarro (2014) la cual considera como una conclusión primaria el hecho de que a los colaboradores de las librerías en Catacaos se les brinda una breve inducción. Mediante este resultado se puede afirmar, que uno de los tipos de

capacitación que se imparten en las librerías del Mercado Modelo de Piura es la inducción. Resultado que se contrasta con el objetivo específico número 2.

En la Tabla 14 denominada “Talleres y seminarios” se puede visualizar que un 70% aseguró que no ha asistido a ningún taller y/o seminario que le ayude en su trabajo; lo cual es preocupante, pues demuestra que la gran mayoría de estos colaboradores son inexpertos y se guían solo por su conocimiento empírico. Dicho resultado indica que los talleres y seminario no son un tipo de capacitación impartida en las MYPE objeto de estudio. Resultado que se contrasta con el objetivo específico número 2.

Al analizar la Tabla 15 denominada “Capacitaciones”, se puede visualizar que existe un 80% de colaboradores que afirman haber recibido capacitaciones sobre atención al cliente, seguido de un minúsculo 8% que afirma contar con capacitaciones en calidad de servicio. La respuesta de la gran mayoría concuerda con Sánchez (2014) quien realizó una investigación titulada “Capacitación en habilidades de atención al cliente para mejorar la calidad del servicio brindado en el Restaurant Mar Picante de la ciudad de Trujillo”, corroborando en sus conclusiones que la principal necesidad de capacitación en el personal es de atención al cliente. Lo que indica que un gran porcentaje de negocios posee necesidades de capacitación en el área de atención al cliente. Resultado que se contrasta con el objetivo específico número 2.

En la Tabla 16 denominada “Tipos de capacitación” se aprecia que un 66.66% de los propietarios en estudio utilizan la Inducción como método para capacitar a su personal, lo que concuerda con la investigación realizada por la tesista Navarro (2014) quien indica que uno de los tipos de capacitación que logró identificar en su investigación fue la inducción; lo que concuerda también con Rodríguez (2007) quien

asegura que la Inducción es un tipo de capacitación que se utiliza para informar al colaborador sobre temas de la empresa antes de que se integre al puesto de trabajo. Esta información corrobora el resultado de la tabla 16 y demuestra que el tipo de capacitación más utilizada en las MYPE es la inducción. Resultado que se contrasta con el objetivo específico número 2.

La Tabla 17 se denominó “Personal apto para desempeñarse en más de un área”, de esa tabla se puede identificar que el 50% de los propietarios consideran que poseen personal apto para desempeñarse en cualquier área, contrarrestado por otro 50% que considera lo contrario. Este resultado ilustra una de las características del desempeño laboral que es la adaptabilidad del personal. Resultado que se contrasta con el objetivo general.

La tabla 18 denominada “Apoyo en la iniciativa de cada colaborador” revela que existe un 50% de propietarios que afirman apoyar la iniciativa propia de cada colaborador. Flores (2008) define a la iniciativa como la intención de influir activamente sobre los acontecimientos para alcanzar objetivos. A la habilidad de provocar situaciones en lugar de aceptarlas pasivamente. A las medidas que toma para lograr objetivos más allá de lo requerido. El resultado indica que la iniciativa es otra de las características que posee el 50% de la muestra. Resultado que se contrasta con el objetivo general.

En la Tabla 19 denominada “Trabajo en equipo dentro de la MYPE”, se puede visualizar que un 94% de los colaboradores afirman que en su centro de labores se trabaja en equipo, siendo esta característica muy importante, pues les dará la facilidad de solucionar problemas, encaminarse hacia un mismo objetivo y por ende obtener un

buen desempeño laboral. Flores (2008) define al trabajo en equipo como la capacidad de desenvolverse eficazmente en equipos/ grupos de trabajo para alcanzar las metas de la organización, contribuyendo y generando un ambiente armónico que permite el consenso. Éste resultado concuerda con el estudio realizado por Litano (2015) quien indica que en el desempeño laboral de las MYPE en estudio el trabajo en equipo es muy importante. Lo que enumera otra característica del desempeño laboral. Resultado que contrasta con el objetivo general.

En la Tabla 20 denominada “Satisfacción del colaborador” el 100% de los propietarios indican que la perciben, con respecto al trabajo que realizan. Este es un tema muy complejo, pues dependerá desde el punto de vista que lo observes. No existirá propietario que emplee a un colaborador que él considere que está disconforme. Davis y Newstrom (2000), definen la satisfacción como el conjunto de sentimientos favorables o desfavorables con los que el empleado percibe su trabajo, que se manifiestan en determinadas actitudes laborales. Este resultado enumera otra característica del desempeño laboral de los colaboradores de las MYPE en estudio. Resultado que se contrasta con el objetivo general.

Al analizar la Tabla 21 denominada “Factores del desempeño laboral” se puede concluir que el 56% de colaboradores indican que el factor más influyente en su desempeño es el trabajo en equipo, seguido por un 28% el cual indica que es la capacitación; lo que concuerda con Bateman (2004) que asegura que el trabajo en equipo complementa las actividades que realizan los colaboradores de una empresa, creando entre ellos unión, uniformidad, patrones de comunicación etc. Información que también concuerda con la tesista Litano (2015) quien afirma que el trabajo en equipo es

el factor que más influye en el desempeño laboral de los colaboradores de su investigación. Resultado que se contrasta con el objetivo específico número 3.

La Tabla 22 denominada “Eficiencia y eficacia” el 66.67% de los propietarios determinó que su personal labora de manera eficaz y eficiente, por lo que se puede deducir que los factores antes identificados logran permitir que el colaborador obtenga un sentimiento de pertenencia y por ende un desempeño laboral óptimo. Lo que determina la influencia de dichos factores en el personal. Resultado que se contrasta con el objetivo específico número 3.

En la Tabla 23 denominada “Logro de objetivos trazados por la MYPE” se puede visualizar que el 82% de los colaboradores afirman alcanzar metas trazadas por las MYPE, lo cual nos lleva a citar a Bohórquez (2002), quien menciona que el desempeño laboral se define como el nivel de ejecución alcanzado por el trabajador en el logro de las metas dentro de la organización en un tiempo determinado. La información obtenida no es más que el reflejo de la influencia de los factores en el desempeño de los colaboradores de las MYPE en estudio. Resultado que se contrasta con el objetivo específico número 3.

La Tabla 24 denominada “Promoción de puestos de trabajo” nos muestra a un 83.33% de propietarios afirmando que en su MYPE no existen políticas de promoción del empleo. Lo cual es muy preocupante, pues se sabe que el hombre se ha creado para superarse día con día en el aspecto personal y profesional. Chiavenato (2000), indicó que la evaluación del desempeño permite implementar nuevas políticas de compensación, mejora el desempeño, ayuda a tomar decisiones de ascensos o de ubicación, detectar errores en el diseño del puesto y ayuda a observar si existen

problemas personales que afecten a la persona en el desempeño del cargo. Lo que se contrasta con el objetivo específico número 3.

Al observar la tabla 25 denominada “Evaluación del desempeño laboral”, donde un 66,67% de los propietarios afirman que tienen como mínimo un programa de evaluación, se puede rescatar que, la gran mayoría de las MYPE en estudio consideran importante y necesario el evaluar el desempeño de los colaboradores; lo que concuerda con Mejía (2012) quien realizó una investigación denominada “Evaluación del desempeño con enfoque en las competencias laborales” la misma que buscaba determinar la importancia de la evaluación del desempeño, siendo su principal conclusión que la evaluación del desempeño tienen un impacto directo en el trabajo de los colaboradores; puesto que logró demostrar la importancia de la productividad, se logró identificar 5 competencias fundamentales que determinan el éxito. Este resultado afirma que 4 de las 6 MYPE en estudio, utilizan por lo menos una técnica para evaluar el desempeño laboral. Resultado que se contrasta con el objetivo específico número 4.

En la Tabla 26 denominada “Tipo de evaluación” se puede observar que un 50% de los propietarios utiliza el método Incidentes críticos, seguido de un 33.33% que no utiliza ningún método para evaluar el desempeño laboral de sus colaboradores. Gil (2007), plantea una serie de técnicas para evaluar el desempeño laboral, entre las cuales define a los incidentes críticos como la anotación de hechos singulares que ocurren en un determinado momento y que resultan especialmente relevantes de cara a valorar el desempeño de un individuo en su puesto de trabajo. Lo que discrepa con Mayurí (2008) quien considera que la mejor manera de evaluar el desempeño laboral es mediante la Teoría de Maslow, Herzberg, McClelland, entre otros. Resultado que se contrasta con el objetivo específico número 4.

V. CONCLUSIONES

Los medios utilizados para el inventario de necesidades de capacitación, que se pudieron determinar fueron la evaluación del desempeño, reuniones y la aplicación de entrevistas de salida; por otro lado, los colaboradores consideran que el área que más necesita capacitación es atención al cliente, lo que es preocupante pues los vendedores son la primera impresión de las MYPE y los que generan el ingreso necesario en el flujo de caja.

Los tipos de capacitación que se pueden identificar en éstas MYPE son pre-ingreso, promoción e inducción; los que se realizan principalmente para actualizar una vez al año sobre productos innovadores que ingresan al mercado y en algunos casos para enseñarle a quien asciende lo básico en referencia a su nuevo puesto de trabajo, de ahí en adelante cada colaborador se tiene que ir adaptando y aprendiendo lo que pueda por sí mismo y además acorde con un programa de capacitación consensuado con el equipo de trabajo.

Los factores del desempeño laboral que se identificaron en las MYPE son el trabajo en equipo y la capacitación, estos factores se tornan importantes puesto que cada uno de ellos influye en los colaboradores para que logren alcanzar las metas trazadas. Siendo el más relevante, en las MYPE en estudio, el trabajo en equipo el cual ayudara a la cohesión de los grupos, aumentar en los colaboradores el sentimiento de pertenencia a la empresa y por ende a querer el bienestar y el progreso de la misma.

Se concluye que las formas o tipos de evaluación del desempeño laboral que se implantan en las MYPE son incidentes críticos y listas de verificación, las cuales se realizan de manera muy simplificada y empírica, lo que limita muchas veces al propietario a la hora de identificar problemas y deficiencias primarias que en un futuro si no se tomasen en cuenta podrían generar el declive de la empresa. Estos programas son un tipo de retroalimentación.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Adanaque (2014), *Tesis Capacitación y rentabilidad en las MYPE servicio- rubro hospedaje de Piura, año 2013* - Universidad Católica los Ángeles de Chimbote – Piura.

Aquino, J. (1997). *Recursos Humanos*. Argentina: Ediciones Macchi.

Alava, A. (2013). *Programa de capacitación dirigido a la unión de asociaciones de prestador de servicios turísticos*. Obtenido de programa de capacitación dirigido a la unión de asociaciones de prestador de servicios turísticos:

Barrios (2012). *La importancia de la capacitación* – Pymempresario.
<http://www.pymempresario.com/2012/07/la-importancia-de-la-capacitacion/>

Bautista (2008). *Propuesta de un sistema de capacitación para las MYPES hoteleras en el departamento de Piura* – Universidad Cesar Vallejo – Piura.

Blake, O. (1997). *La Capacitación: un recurso dinamizador de las organizaciones*. Buenos Aires: Ediciones Macchi.

Bohlander, G., & Snell, S. (2007). *Administración de Recursos Humanos*. Brasil: Editorial Cengage Learning.

Castillo, J. (2006). *Administración de personal Un enfoque hacia la calidad*. Bogotá: ECOE ediciones.

- Chiavenato, I. (1993). *Administración de recursos humanos*. México: McGraw-Hill.
- Chiavenato, I. (2007). *Administración de recursos humanos 8va. edición*. México: Interamericana Editores S. A.
- Dessler, G. (2001). *Administración de Personal, Octava Edición*. México: Pearson Educación.
- Flores, J. (2008). *El comportamiento humano en las organizaciones*. Lima: Universidad del Pacífico.
- La República Región Norte. (22 de Mayo de 2014). *Región Norte La República.pe*.
Obtenido de <http://www.larepublica.pe/22-05-2014/mypes-informales-rebasan-el-96-en-piura-segun-senala-cofide>
- Litano (2015). *Capacitación y desempeño laboral de las MYPE, rubro pesqueras de Parachique, año 2014* - Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote - Piura.
- Luecke, R. (2007). *Gestión del desempeño: evalúe y mejore la eficiencia de sus colaboradores*. España: Deusto.
- MasTiposde, Equipo de redacción. (2016). *Definición de capacitación*. *Revista educativa* MasTiposde.com. Obtenido 01, 2017, de http://www.mastiposde.com/definicion_de_capacitacion.html.
- Navarro (2014). *Caracterización de la capacitación y el desarrollo organizacional, en las MYPE rubro librerías Catacaos* - “Universidad Católica los Ángeles de Chimbote” – Piura.

Purpura, P. (2006). *Manual de capacitación para personal de seguridad*. México: Editorial Limusa.

Proinversión. (02 de Julio de 2013). Proinversión. Obtenido de

[http://www.proinversion.gob.pe/RepositorioAPS/0/0/arc/ML_GRAL_INVERSI
ON_LEY_30056/Ley%20N%2030056.pdf](http://www.proinversion.gob.pe/RepositorioAPS/0/0/arc/ML_GRAL_INVERSI
ON_LEY_30056/Ley%20N%2030056.pdf)

Robbins, S. (1998). *Fundamentos de comportamiento organizacional*. México: Pearson Educación.

Robbins, S. (2004). *Comportamiento organizacional 10ma edición*. México: Pearson Educación.

Silíceo, A. (2006). *Capacitación y desarrollo de personal*. México: Editorial Limusa.

Tschohl, J. (2007) *Cómo conservar clientes con un buen servicio*. México: Pax México.

Ventura (2011). *Tipos y modalidades de capacitación – Gestión .org*.
[http://www.gestion.org/economia-empresa/2896/tipos-y-modalidades-de-
capacitacion/](http://www.gestion.org/economia-empresa/2896/tipos-y-modalidades-de-capacitacion/)

Zuñiga, A. E. (2006). *Consejos para un buen desempeño laboral*. Bogotá: Intermedio Editores.

ANEXOS

i.1 Validaciones

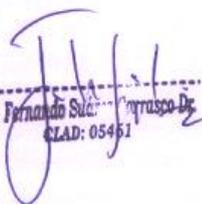
CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Fernando Suárez Carrasco, identificado con
DNI 02616283, MAGÍSTER EN Administración:

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación el instrumento de recolección de datos: Encuesta, elaborado por Katherine del Pilar Crisanto Cruz, a los efectos de su aplicación a los elementos de la población (muestra) seleccionada para el trabajo de investigación: **"CARACTERIZACIÓN DE LA CAPACITACIÓN Y DESEMPEÑO LABORAL EN LAS MYPE RUBRO LIBRERÍAS DEL MERCADO MODELO DE PIURA, AÑO 2015"**, que se encuentra realizando.

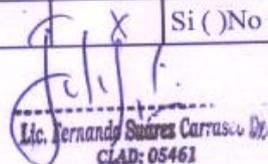
Luego de hacer la revisión correspondiente se recomienda a la estudiante tener en cuenta las observaciones hechas al instrumento con la finalidad de optimizar sus resultados.

Piura, Diciembre de 2016

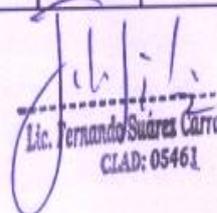

Lic. Fernando Suárez Carrasco
C.I.A.D.: 05461

Validación

Ítems relacionados con la variable capacitación	¿Es pertinente con el concepto?		¿Necesita mejorar la redacción?		¿Es tendencioso, alocuente?		¿Se necesita más ítems para medir el concepto
	Sí	No	Sí	No	Sí	No	
1) ¿Conoce el término capacitación?	X			X		X	Si () No (X)
2) ¿Cree Ud. que la capacitación es importante?	X			X		X	Si () No (X)
3) ¿Cada cuánto tiempo capacita a su personal?	X			X		X	Si () No (X)
4) ¿Ha recibido capacitación durante este año?	X			X		X	Si () No (X)
5) ¿Recibe capacitaciones continuas?	X			X		X	Si () No (X)
6) ¿Cree Ud. que la capacitación le permite adaptarse a los cambios en su entorno?	X			X		X	Si () No (X)
7) ¿Considera Ud. que la capacitación es una inversión?	X			X		X	Si () No (X)
8) ¿Cómo identifica en su personal la necesidad de ser capacitado?	X			X		X	Si () No (X)
9) ¿Existe personal especializado para realizar capacitaciones?	X			X		X	Si () No (X)
10) ¿Le brindan capacitación sobre las actualizaciones en su puesto de trabajo?	X			X		X	Si () No (X)
11) A su criterio ¿Qué área en la MYPI necesita capacitación?	X			X		X	Si () No (X)
12) ¿Cuándo un colaborador	X			X		X	Si () No (X)

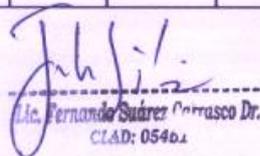

 Lic. Fernando Suárez Carrasco D.
 CLAD: 05461

cambia de área se le realiza un previa capacitación?							
13) Considera Ud. que la capacitación es importante y necesaria en su puesto de trabajo	X			X		X	Si () No (X)
14) Si le realizaran una encuesta al culminar su periodo laboral, Ud. daría a conocer todas las deficiencia y carencias de la empresa.	X			X		X	Si () No (X)
15) ¿Le brindaron capacitación cuando ingresó a la empresa?	X			X		X	Si () No (X)
16) ¿Al ingresar a laborar a esta empresa lo instruyeron sobre sus planes, objetivos y/o políticas	X			X		X	Si () No (X)
17) ¿En qué temas lo han capacitado?	X			X		X	Si () No (X)
18) ¿Aplica alguno de estos tipos de capacitación en su empresa ?	X			X		X	Si () No (X)


 Lic. Fernando Suárez Carrasco Jr.
 CIAD: 05461

Validación

Ítems relacionados con la variable desempeño laboral	¿Es pertinente con el concepto?		¿Necesita mejorar la redacción?		¿Es tendencioso, aquiescente?		¿Se necesita más ítems para medir el concepto
	Sí	No	Sí	No	Sí	No	
1) ¿Conoce el termino Desempeño Laboral?	X			X		X	Si () No (X)
2) Considera que posee personal apto para desempeñarse en mas de una área	X			X		X	Si () No (X)
3) ¿En ésta empresa apoyan la iniciativa propia de cada colaborador?	X			X		X	Si () No (X)
4) Considera que en ésta empresa se trabaja en equipo	X			X		X	X
5) ¿Percibe un alto grado de satisfacción en sus colaboradores?	X			X		X	Si () No (X)
6) ¿Cuál de estos factores a su criterio influye en su desempeño laboral?	X			X		X	Si () No (X)
7) ¿Sus colaboradores desarrollan de manera eficiente y eficaz las labores encomendadas?	X			X		X	Si () No (X)
8) ¿Logra alcanzar las metas trazadas por la empresa?	X			X		X	Si () No (X)
9) ¿Existen políticas de promoción de puestos en su empresa?	X			X		X	Si () No (X)
10) ¿Existe como mínimo un programa de evaluación de desempeño laboral en la empresa?	X			X		X	Si () No (X)
11) ¿Qué tipo de evaluación utiliza para medir el desempeño laboral de sus colaboradores?	X			X		X	Si () No (X)


 Lic. Fernando Suarez Carrasco Dr.
 CIAD: 05464

¡Muchas gracias por su colaboración!

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, MANUEL GERARDO MERINO HINOSTROZA, identificado con DNI 02659237, MAGÍSTER EN CIENCIAS POLÍTICAS:

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación el instrumento de recolección de datos: Encuesta, elaborado por Katherine del Pilar Crisanto Cruz, a los efectos de su aplicación a los elementos de la población (muestra) seleccionada para el trabajo de investigación: **“CARACTERIZACIÓN DE LA CAPACITACIÓN Y DESEMPEÑO LABORAL EN LAS MYPE RUBRO LIBRERÍAS DEL MERCADO MODELO DE PIURA, AÑO 2015”**, que se encuentra realizando.

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

Piura, Diciembre de 2016


Mg. Lic. Adm. Manuel G. Merino Hinostroza
CLAD 05862

Ítems relacionados con la variable capacitación	¿Es pertinente con el concepto?		¿Necesita mejorar la redacción?		¿Es tendencioso, aquiescente?		¿Se necesita más ítems para medir el concepto
	Sí	No	Sí	No	Sí	No	
1) ¿Conoce el término capacitación?	X			X		X	Si () No (X)
2) Considera Ud. que la capacitación es importante y necesaria en su puesto de trabajo	X			X		X	Si () No (X)
3) ¿Cada cuánto tiempo capacita a su personal?	X			X		X	Si () No (X)
4) ¿Ha recibido capacitación durante este año?	X			X		X	Si () No (X)
5) ¿Recibe capacitaciones continuas?	X			X		X	Si () No (X)
6) ¿Cree Ud. que la capacitación le permite adaptarse a los cambios en su entorno?	X			X		X	Si () No (X)
7) ¿Considera Ud. que la capacitación es una inversión?	X			X		X	Si () No (X)
8) ¿Cómo identifica en su personal la necesidad de ser capacitado?	X			X		X	Si () No (X)
9) ¿Existe personal especializado para realizar capacitaciones?	X			X		X	Si () No (X)
10) ¿Le brindan capacitación sobre las actualizaciones en su puesto de trabajo?	X			X		X	Si () No (X)
11) A su criterio ¿Qué área en la MYPI necesita capacitación?	X			X		X	Si () No (X)

12) ¿Cuándo un colaborador cambia de área se le realiza un previa capacitación?	X			X		X	Si () No (X)
13) Si le realizaran una encuesta al culminar su periodo laboral, Ud. daría a conocer todas las deficiencia y carencias de la empresa.	X			X		X	Si () No (X)
14) ¿Ha recibido cursos de inducción?	X			X		X	Si () No (X)
15) Ha asistido alguna vez a un taller o seminario que le ayude en su trabajo	X			X		X	Si () No (X)
16) ¿En qué temas lo han capacitado?	X			X		X	Si () No (X)
17) ¿Aplica alguno de estos tipos de capacitación en su empresa ?	X			X		X	Si () No (X)

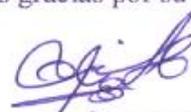
¡Muchas gracias por su colaboración!



Mg. Lic. Adm. Manuel G. Meino Hinostraza
CLAD 05862

Ítems relacionados con la variable <i>desempeño laboral</i>	¿Es pertinente con el concepto?		¿Necesita mejorar la redacción?		¿Es tendencioso, aquiescente?		¿Se necesita más ítems para medir el concepto
	Sí	No	Sí	No	Sí	No	
1) ¿Conoce el termino Desempeño Laboral?	X			X		X	Si () No (X)
2) Considera que posee personal apto para desempeñarse en más de una área	X			X		X	Si () No (X)
3) ¿En ésta empresa apoyan la iniciativa propia de cada colaborador?	X			X		X	Si () No (X)
4) Considera que en ésta empresa se trabaja en equipo	X			X		X	Si () No (X)
5) ¿Percibe un alto grado de satisfacción en sus colaboradores?	X			X		X	Si () No (X)
6) ¿Cuál de estos factores a su criterio que influye en su desempeño laboral?	X			X		X	Si () No (X)
7) ¿Sus colaboradores desarrollan de manera eficiente y eficaz las labores encomendadas?	X			X		X	Si () No (X)
8) ¿Logra alcanzar las metas trazadas por la empresa?	X			X		X	Si () No (X)
9) ¿Existen políticas de promoción de puestos en su empresa?	X			X		X	Si () No (X)
10) ¿Existió como mínimo un programa de evaluación de desempeño laboral en la empresa?	X			X		X	Si () No (X)
11) ¿Qué tipo de evaluación utiliza para medir el desempeño laboral de sus colaboradores?	X			X		X	Si () No (X)

¡Muchas gracias por su colaboración!


Mg. Lic. Adm. Manuel G. Menno Hinojosa
CLAD 05862

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, CARLOS MANUEL GINOCCHIO VEGA, identificado con
DNI 02867438, MAGÍSTER EN ADM. Y DIRECCIÓN DE EMP.:

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación el instrumento de recolección de datos: Encuesta, elaborado por Katherine del Pilar Crisanto Cruz, a los efectos de su aplicación a los elementos de la población (muestra) seleccionada para el trabajo de investigación: **“CARACTERIZACIÓN DE LA CAPACITACIÓN Y DESEMPEÑO LABORAL EN LAS MYPE RUBRO LIBRERÍAS DEL MERCADO MODELO DE PIURA, AÑO 2015”**, que se encuentra realizando.

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

Piura, Diciembre de 2016



Lic. Adm. Carlos M. Ginocchio Vega
CLAD-0000

Ítems relacionados con la variable capacitación	¿Es pertinente con el concepto?		¿Necesita mejorar la redacción?		¿Es tendencioso, aquiescente?		¿Se necesita más ítems para medir el concepto
	Sí	No	Sí	No	Sí	No	
1) ¿Conoce el término capacitación?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Si () No (/)
2) Considera Ud. que la capacitación es importante y necesaria en su puesto de trabajo	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Si () No (/)
3) ¿Cada cuánto tiempo capacita a su personal?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Si () No (/)
4) ¿Ha recibido capacitación durante este año?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Si () No (/)
5) ¿Recibe capacitaciones continuas?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Si () No (/)
6) ¿Cree Ud. que la capacitación le permite adaptarse a los cambios en su entorno?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Si () No (/)
7) ¿Considera Ud. que la capacitación es una inversión?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Si () No (/)
8) ¿Cómo identifica en su personal la necesidad de ser capacitado?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Si () No (/)
9) ¿Existe personal especializado para realizar capacitaciones?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Si () No (/)
10) ¿Le brindan capacitación sobre las actualizaciones en su puesto de trabajo?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Si () No (/)
11) A su criterio ¿Qué área en la MYPI necesita capacitación?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Si () No (/)

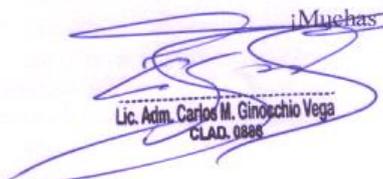
12) ¿Cuándo un colaborador cambia de área se le realiza un previa capacitación?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Si () No (<input checked="" type="checkbox"/>)
13) Si le realizaran una encuesta al culminar su periodo laboral, Ud. daría a conocer todas las deficiencia y carencias de la empresa.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Si () No (<input checked="" type="checkbox"/>)
14) ¿Ha recibido cursos de inducción?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Si () No (<input checked="" type="checkbox"/>)
15) Ha asistido alguna vez a un taller o seminario que le ayude en su trabajo	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Si () No (<input checked="" type="checkbox"/>)
16) ¿En qué temas lo han capacitado?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Si () No (<input checked="" type="checkbox"/>)
17) ¿Aplica alguno de estos tipos de capacitación en su empresa ?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Si () No (<input checked="" type="checkbox"/>)

¡Muchas gracias por su colaboración!


 Lic. Adm. Carlos M. Cinocchio Vega
 CLAD. 0688

Ítems relacionados con la variable desempeño laboral	¿Es pertinente con el concepto?		¿Necesita mejorar la redacción?		¿Es tendencioso, aquiescente?		¿Se necesita más ítems para medir el concepto
	Sí	No	Sí	No	Sí	No	
1) ¿Conoce el termino Desempeño Laboral?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Si () No (/)
2) Considera que posee personal apto para desempeñarse en más de una área	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Si () No (/)
3) ¿En ésta empresa apoyan la iniciativa propia de cada colaborador?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Si () No (/)
4) Considera que en ésta empresa se trabaja en equipo	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Si () No (/)
5) ¿Percibe un alto grado de satisfacción en sus colaboradores?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Si () No (/)
6) ¿Cuál de estos factores a su criterio que influye en su desempeño laboral?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Si () No (/)
7) ¿Sus colaboradores desarrollan de manera eficiente y eficaz las labores encomendadas?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Si () No (/)
8) ¿Logra alcanzar las metas trazadas por la empresa?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Si () No (/)
9) ¿Existen políticas de promoción de puestos en su empresa?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Si () No (/)
10) ¿Existe como mínimo un programa de evaluación de desempeño laboral en la empresa?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Si () No (/)
11) ¿Qué tipo de evaluación utiliza para medir el desempeño laboral de sus colaboradores?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Si () No (/)

¡Muchas gracias por su colaboración!


Lic. Adm. Carlos M. Ginochio Vega
CLAD, 0888

CUESTIONARIOS



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

FACULTAD CIENCIAS CONTABLES, FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Cuestionario aplicado a los colaboradores de las MYPE del ámbito de estudio

El presente cuestionario tiene por finalidad recoger información para desarrollar la investigación denominada “**Caracterización de la capacitación y desempeño laboral en las MYPE rubro librerías del mercado modelo de Piura, año 2015**”.

La información que usted proporcione será utilizada exclusivamente para fines académicos y de investigación, por lo que se le agradece su valiosa colaboración y tiempo.

Encuestador(a):.....

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

DATOS PERSONALES

1.1 Edad

1.3 Grado de instrucción:

1.4 Estado Civil:

1.2 Sexo:

a) Ninguno

a) Soltero

a) Masculino

b) Primaria

b) Casado

b) Femenino

c) Secundaria

c) Conviviente

d) Superior

d) Divorciado

DESARROLLO DE LA ENCUESTA

1. Considera Ud. que la capacitación es importante y necesaria en su puesto de trabajo
a) Si b) No
2. ¿Ha recibido capacitación durante este año?
a) Si b) No
3. ¿Recibe capacitaciones continuas?
a) Si b) No
4. ¿Le brindan capacitación sobre las actualizaciones en su puesto de trabajo?
a) Si b) No

5. A su criterio, ¿Cuál es el área que debería mejorar?
a) Atención al cliente b) Caja c) Despacho
6. Si le realizaran una encuesta al culminar su periodo laboral, Ud. daría a conocer todas las deficiencia y carencias de la empresa.
a) Si b) No
7. ¿Ha recibido cursos de inducción?
a) Si b) No
8. Ha asistido alguna vez a un taller o seminario que le ayude en su trabajo
a) Si b) No
9. ¿En qué temas lo han capacitado?
a) Atención al cliente b) TIC's c) Calidad del Servicio
d) Importaciones y exportaciones e) Calidad del producto f) N. A.
10. Considera que en ésta empresa se trabaja en equipo
a) Si b) No
11. ¿Cuál de estos factores a su criterio influye en su desempeño laboral?
a) Satisfacción b) Trabajo en equipo c) Capacitación
12. ¿Logra alcanzar las metas trazadas por la empresa?
a) Si b) No

MUCHAS GRACIAS



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE**

FACULTAD CIENCIAS CONTABLES, FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Cuestionario aplicado a los propietarios de las MYPE del ámbito de estudio

El presente cuestionario tiene por finalidad recoger información para desarrollar la investigación denominada “**Caracterización de la capacitación y desempeño laboral en las MYPE rubro librerías del mercado modelo de Piura, año 2015**”.

La información que usted proporcione será utilizada exclusivamente para fines académicos y de investigación, por lo que se le agradece su valiosa colaboración y tiempo.

Encuestador(a): Fecha:/...../.....

DATOS PERSONALES

1.1 Edad

1.3 Grado de instrucción:

1.4 Estado Civil:

1.2 Sexo:

a) Ninguno

a) Soltero

a) Masculino

b) Primaria

b) Casado

b) Femenino

c) Secundaria

c) Conviviente

d) Superior

d) Divorciado

DESARROLLO DE LA ENCUESTA

1. ¿Cada cuánto tiempo capacita a su personal?
 - a) Anual
 - b) Semestral
 - c) Trimestral
2. Cree Ud. que ¿La capacitación le permite adaptarse a los cambios de su entorno?
 - a) Si
 - b) No
3. ¿Considera Ud. que la capacitación es una inversión?
 - a) Si
 - b) No
4. ¿Cómo identifica en su personal la necesidad de ser capacitado?
 - a) Evaluación del desempeño
 - b) Entrevistas con colaboradores
 - c) Cuestionarios
 - d) Reuniones
 - e) Solicitud de supervisión
 - f) N. A.

Crisanto Katty a turniti

INFORME DE ORIGINALIDAD

4%

INDICE DE SIMILITUD

4%

FUENTES DE
INTERNET

0%

PUBLICACIONES

%

TRABAJOS DEL
ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1

repositorio.upao.edu.pe

Fuente de Internet

4%

EXCLUIR CITAS

ACTIVO

EXCLUIR
BIBLIOGRAFÍA

ACTIVO

EXCLUIR
COINCIDENCIAS

< 4%