



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE

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

CARACTERIZACIÓN DE LA CAPACITACIÓN DEL  
PERSONAL EN LA MYPE DE COMERCIALIZACIÓN  
RUBRO PESCA DE LA LOCALIDAD DE PAITA, AÑO  
2016

TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE  
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

AUTOR:

Bach. HILDEMARO JOEL CHANAVA CORDOVA

ASESORA:

DRA. MERCEDES PALACIOS DE BRICEÑO

PIURA – PERÚ

2016



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE

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

CARACTERIZACIÓN DE LA CAPACITACIÓN DEL  
PERSONAL EN LA MYPE DE COMERCIALIZACIÓN RUBRO  
PESCA DE LA LOCALIDAD DE PAITA, AÑO  
2016

TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE  
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

AUTOR:

Bach. HILDEMARO JOEL CHANAVA CORDOVA

ASESORA:

DRA. MERCEDES PALACIOS DE BRICEÑO

PIURA – PERÚ

2016

**JURADO EVALUADOR DE TESIS**

LIC.ADM. VÍCTOR HUGO VILELA VARGAS

PRESIDENTE

MGTR. VÍCTOR HELIO PATIÑO NIÑO

SECRETARIO

LIC. ADM. MARITZA CHUMACERO ANCAJIMA

MIEMBRO

### **AGRADECIMIENTO**

A la Universidad Católica Los Ángeles de  
Chimbote, por darme la oportunidad de  
encontrar el horizonte de mi vida profesional.

**DEDICATORIA**

A mis padres, por darme la vida, fortaleza, fe,  
la confianza y el apoyo decidido.

## **RESUMEN**

En esta investigación se pretende identificar si la capacitación de personal tiene una caracterización positivo para así mejorar e implementan las MYPE el sector pesca, y las estrategia de capacitación del personal , que acompañadas el mejoramiento continuo , incrementar la aumentar la eficiencia y rapidez con la capacitación de las medianas y pequeñas empresas, así como también identificar la muchas limitaciones en el uso de las que retrasa el desarrollo e identificación de nuevos métodos de la capacitación del personal.

El objetivo de la presente investigación la caracterización de la capacitación del personal tiene un efecto positivo en las MYPE comercial rubro pesca localidad de Paita, año 2016.

## **ABSTRACT**

In this investigation one tries to identify if the training personnel has the positive effect this way improve and the MYPES implement the fishing sector, and the strategic of training of the personnel, besides the fact that strategies training of the personnel, that accompanied on the , increase the profitability, and increase the efficiency and rapidity with the training of the medians and small enterprises, as well as also identify many limitations in the use of the T.I.C's that delays the development and identification of new methods of the training of the personnel.

The aim of the present investigation is to determine if the training of the personnel has a positive effect in the productivity in they her fall that they offer the MYPE of the fishing sector in Paita locality in the year 2016.

## CONTENIDO

JURADO EVALUADOR DE TESIS .....	3
AGRADECIMIENTO .....	ii
DEDICATORIA .....	iii
RESUMEN .....	iv
ABSTRACT .....	v
<b>I. INTRODUCCIÓN .....</b>	<b>1</b>
<b>II. REVISIÓN DE LA LITERATURA .....</b>	<b>12</b>
2.1 Antecedentes.....	12
2.1.1 Variable: Capacitación de personal.....	12
2.2.1 Capacitación del personal .....	16
Tipo de capacitación .....	17
Por su formalidad.....	17
La capacitación formal.....	17
Por su naturaleza .....	17
Objetivos y funciones de la capacitación .....	18
La capacitación como inversión .....	20
Beneficios de capacitar .....	20
Importancia de la capacitación del personal.....	21
Análisis y valuación de puestos .....	22
Inventario de recursos humanos .....	22
Efectos de la capacitación .....	22
Los efectos "secundarios" favorables que aporta a las personas, la capacitación .....	23
Ahorrar tiempo y costes .....	25
Los costos de la rotación .....	25



Factores de capacitación.....	26
Satisfacción de los empleados .....	26
Estrategia de la capacitación del personal .....	26
<b>III METODOLOGÍA .....</b>	<b>28</b>
3.1. Diseño de la investigación .....	28
3.2. Poblacion y muestra.....	28
3.3. Definición y operacionalización de las variables e indicadores.....	- 30 -
3.4. Técnicas e instrumentos .....	31
3.5. Plan de análisis .....	31
3.6. Matriz de consistencia .....	32
<b>3.7. Principios éticos .....</b>	<b>33</b>
<b>IV. RESULTADOS .....</b>	<b>34</b>
4.1 Resultados .....	34
4.2 Análisis de resultados .....	38
<b>V.- CONCLUSIONES .....</b>	<b>43</b>
<b>VI.- REFERENCIA BIBLIOGRAFICA.....</b>	<b>44</b>
<b>ANEXOS .....</b>	<b>46</b>

## I. INTRODUCCIÓN

El presente trabajo de investigación se basa la caracterización de la capacitación del personal de las MYPE comerciales rubro pesca de la localidad de Paita, año 2016 con respecto a las normas de manejo, refrigeración, manejo de residuos e inocuidad del producto. Busca descubrir la caracterización la capacitación en el personal, ya que este es un factor en lo cual están sujetas con todas las empresas. Para la presente investigación se piensa profundizar en la variable planteadas como es la capacitación del personal dentro de la cual se encuentra algunos factores que inciden en el comportamiento o desenvolvimiento de los trabajadores en sus actividades, esto garantiza un alto índice de éxito en el alcance de sus objetivos; como la satisfacción y motivación en ellos aumenta, se estudiará de qué forma la variable se presenta en la MYPE de las cuales no se ha investigado sobre el tema, se estudiará distintos factores como en el nivel de trabajo en las MYPE de rubro pesca.

Hoy en día la problemática que enfrentan las MYPE pesqueras están vinculadas directamente a la capacitación del personal en las MYPE en lo cual forma como una desventaja ya que no están actualizado en cuanto técnicas que permita competir con mercado comercial y que les permita tener un mejor rendimiento, se necesita la capacitación del personal para obtener una mayor eficacia en la calidad del producto.

Las MYPE hoy en día son el centro de atracción dentro la económica, especialmente para el sector financiero, debido que genera oportunidades de empleo e ingresos a la población y dinamiza la economía local ya que es fundamental para el mercado internacional, nacional o local.

La MYPE es una pequeña unidad de producción, comercio o prestación de servicios. Según la legislación peruana, una MYPE es una unidad económica constituida

por una persona natural o jurídica bajo cualquier forma de organización o gestión empresarial, que tiene como objeto desarrollar actividades de extracción, transformación, producción, comercialización de bienes o prestación de servicios

En lo internacional las MYPE también se encuentran en Japón, Taiwán entre otros países, por lo que la competencia es fuerte tanto en el plano nacional como internacional, por ello es indispensable la capacitación del personal lo que está llamando la atención por parte de los empresarios ya que en el largo plazo se van dando cuenta los grandes frutos de tal manera que marca la diferencia en la calidad del producto.

Hoy en día las actividades de comercialización del pescado incluyen técnicas de gestión y de manejo, lo que hace que el comerciante se preocupe por la forma correcta del manejo del pescado así como de los desechos, con el fin de que dicho producto llegue en óptimas condiciones al consumidor final.

Con respecto a los trabajadores se tiene que son empíricos así como tienen confianza y la asertividad en uno mismo, lo que permite la mejora de la comunicación con los subordinados en lo cual es de gran ayuda a los trabajadores para que los logros sigan mejorando cada día más junto con la MYPE.

Los estándares de la calidad de la MYPE es que busca a los proveedores de materia prima, productos terminados, o si su compañía requiere de nuevos proveedores que tengan mejor calidad, por ello las MYPE bajo estudio se deben preocupar no solo por la calidad del producto sino también por su manejo.

En los trabajadores se debe generar una mejor comunicación entre comerciante a los trabajadores en uno mismo, en lo cual es de gran ayuda a los trabajadores para los logros obtenidos y así se note la mejora continua cada día junto con la MYPE lo que es fundamental. En el clima laboral tiene que ser buena la

relación de los trabajadores e comerciante, y el ambiente de trabajo hay gestión de conocimiento innovación por parte de la MYPE, motivación a los trabajadores eso es en lo aspecto interno.

En lo nacional las MYPE se está viendo que el personal no están haciendo capacitado, es decir no aplican la técnica moderna de manejo para tener un mayor rendimiento y esto generando un grave problema que tratando buscando soluciones dándole capacitación del personal que mejore en cuanto la calidad.

En local en la ciudad de Paita este caso se está viendo que la capacitación del personal es importante ya que veremos problema que se asume en el trabajo y los mismo personal si no está capacitado le no encontraran soluciones al problema ya que estar capacitados o entrenados es darle solución a nuestro problema y esto en un largo plazo va ser esencial en general para llegar a una mayor productividad en la MYPE. (Caracalla, 2012)

Los comercializadores de pescado vienen siendo asesorados por Produce para ello el gobierno ha realizado la entrega del moderno desembarcadero pesquero en Paita para impulsar el consumo humano directo, en Piura, el 24 de abril de 2015.- El Gobierno entregó totalmente modernizado el Desembarcadero Pesquero Artesanal (DPA) de Paita (Piura), obra que beneficiará a más de mil pescadores artesanales y sus respectivas familias, además de incrementar de 6 mil a 17 mil toneladas anuales el desembarque de productos hidrobiológicos, principalmente, pota y merluza. “El ministro de la Producción Piero Ghezzi, indicó que se entrega hoy a la región una obra con características del primer mundo, totalmente adecuado a las normas sanitarias, con zonas de frío” (Citado por Cámara Chileno Peruana de Comercio, s.f), áreas de procesamiento, zonas de descarga, etc. “Todo ello, permitirá el desarrollo de la pesca artesanal y el impulso a la diversificación productiva en la pesca”. (Ghezzi, 2015)

Los Paiteños comercializadores de pescado precisan: - Antes teníamos un viejo muelle con casi 30 años de antigüedad, con un espigón, algunas columnas y su techo. Ahora tenemos una moderna infraestructura, con zonas más amplias de desembarque, área de procesamiento primario, zona completa de frío, productoras de hielo en bloque y en escamas, así como baños y vestuario. - resaltó “el ministro de la Producción, Piero Ghezzi” (Citado por Cámara Chileno Peruana de Comercio, s.f), al resumir las características de este nuevo DPA de Paita, lo cual contribuye a la permanente pesca y la posibilidad de mayor trabajo a familias de la ciudad de Paita, que contribuye con el mejor desarrollo de la persona y mejo la calidad de vida.

La existencia de embarcaciones informales generan la distorsión y la competencia desleal en la ciudad de Paita, es el caso que se extrae especies marinas de corte muy pequeño perjudicando la reproducción a los tamaños debidamente autorizados, es así como se ve la permanente intervención de la “Dirección General de Supervisión y Fiscalización del Ministerio de la Producción” (Citado por Cámara Chileno Peruana de Comercio, s.f), en la Provincia de Paita. La repercusión es a las familias que se dedican a la comercialización al menudeo para llevar al consumo final de las familias. (D.G.F.M.P-2016)

La “provincia de Paita está localizada en el departamento de Piura y es una de las 10 provincias que constituyen la Región Grau. La bahía de Paita se constituye en uno de los principales ecosistemas que soporta actividades productivas como la extracción y procesamiento industrial de recursos hidrobiológicos, transporte, actividades de defensa, entre otras; está ubicada entre las Puntas Colán y Telégrafo en la provincia de Paita, departamento de Piura (Latitud 05° 04′ 45″ y Longitud 81° 06′ 21″. Ver carta de ubicación). En el área de Paita se hallan emplazadas 3 principales formaciones; la Formación Chira Verdum, Mirador y rocas del Paleozoico Indiviso. La Formación Chira Verdum está constituida por lutitas, areniscas y limolitas. La Formación Mirador lo

constituyen los conglomerados, areniscas y lutitas". (Citado por la Revista del Instituto de Investigación FIGMMG V. 8 N° 15, 2005). El Paleozoico está conformado por pizarras esquistosas, finaliza la secuencia con depósitos cuaternarios que se encuentran como depósitos de playa. Paita cuenta con una población total de 48 978 habitantes, proyectada en base al método de PARSONS-CESEL, para el año 2025 de 72 328 habitantes. Se caracteriza por ser una zona árida, esto origina un gradiente térmico significativo entre el continente y océano colindante (Revista del Instituto de Investigación FIGMMG Vol. 8, 2005)

De otro lado la investigación en el área de la comercialización de la pesca a nivel de consumo interno y externo conduce a la profundización de la caracterización de los mercados comerciales que aborda la Provincia de Paita, por ello para mejor detalle se entra en la investigación de la caracterización del entorno interno y externo de la pesca. Siendo los factores a tratar en el entorno interno: la administración, el financiamiento, los recursos humanos, la investigación y desarrollo. Asimismo de los factores externos referidos a : factores políticos y legales, factores económicos, factores socio culturales, factores tecnológicos, factores de la fuerza competitiva de Porter.

### **Financiamiento**

Se considera a Javier M. Iguíñiz Echeverría. (2008) en su condición de Jefe del Departamento de Economía de la PUCP, quien estima que disminuir los costos de los empresario formales resulta una motivación hacia la inclinación de la formalidad de las MYPE, basándose en la Ley 28015, ha evaluado con dureza; relativamente que pocas Micro y Pequeñas Empresas (MYPE) se acogieron a sus normas. En la medida en que la inmensa mayoría de las MYPE viven al día tienen un horizonte de poca vida y su presencia es generalmente de corto plazo, lo que determina que sus decisiones son los costos de la legalidad. Legalizarse es pagar más. Simplificando, el dilema de un informal no es, como tantas veces se insiste. En la lucha contra la informalidad De otro lado observando a los tres segmentos, dos formales y uno informal, parece que la

propuesta del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo (MTPE) tiene más elementos en la dirección de engrosar el número de participantes en alguna de las dos formalidades y, además, cuida más de la calidad del empleo que aporta poco a la formalización y contribuye a deteriorar esa calidad. Por eso es una ley Pyme. La del MTPE es incorporar a los actuales informales, sobre todo MYPE.

Iguíñiz Echeverría. (2008) habla desde lo que denomina Justicia y competencia. Desde un punto de vista exclusivamente empresarial, una ley Pyme tiene una pretensión de universalidad. Esa propuesta puede entenderse como la extensión de las ventajas de la informalidad para los empresarios formales con el fin de caminar hacia una legislación única. Primero se rebaja la formalidad a su mínima expresión para que así se acerque lo más posible a la actual informalidad en lo relativo a la escasa seguridad y protección que provee a los trabajadores y, segundo, se la universaliza.

Produce presentará oportunidades de financiamiento a emprendedores innovadores en la libertad. En “el marco del Plan Nacional de Diversificación Productiva (PNDP), el Ministerio de la Producción presentará en La Libertad” (Citado por Cámara Chileno Peruana de Comercio, s.f), INNÓVATE PERÚ, la plataforma que centraliza las acciones, programas, fondos e instrumentos de innovación productiva que cofinancian proyectos de innovación empresarial a nivel nacional. Produce viene trabajando arduamente en la implementación de las principales líneas de acción que propone el PNDP para el impulso de la Diversificación Productiva a través de la innovación, entre ellos, los fondos concursables para la innovación productiva en la MYPE

.En este contexto, en marzo de este año el gobierno promulgó la “Ley de Promoción de la Investigación Científica, Desarrollo Tecnológico e Innovación Tecnológica (Ley 30309)”(Citado por Cámara Chileno Peruana de Comercio, s.f), cuyo reglamento fue publicado el pasado 12 de julio. El objeto de esta ley es promover que las empresas incrementen su inversión en investigación científica, desarrollo e innovación tecnológica.

## **Norma y ley**

“Con esta norma los gastos que inviertan las empresas de todo tamaño serán reconocidos en un 175% como deducción del Impuesto a la Renta, es decir, pagarán un menor impuesto, constituyéndose en el más poderoso incentivo dado hasta la fecha en el Perú en materia de investigación y desarrollo (I+D)”, señaló Alejandro Bernaola, “Director General de Innovación, Transferencia Tecnológica y Servicios Empresariales del PRODUCE” (Citado por Cámara Chileno Peruana de Comercio, s.f).

## **Economía**

DOMINGO HERNANDEZ CELIS , (2009) precisa que las MYPES no disponen de una adecuada estructura que les permita mantener capital financiero, es decir del pasivo y patrimonio; lo que hace que no disponga de los recursos financieros necesarios para financiar las inversiones que necesitan para concretar el desarrollo empresarial. En ocasiones la empresa tiene deficiencias en el capital de trabajo financiero, es decir en el activo corriente, ya sea por la falta de disponibilidad de ingresos de efectivo o equivalentes de efectivo, de mercaderías para atender a los clientes y otras deficiencias en este rubro del balance general. Iniciativa del Produce se enmarca en el Plan Nacional de Diversificación Productiva (PNDP). Beneficia a las industrias, MYPE, y empresas dedicadas a la pesca y acuicultura.

“Con el fin de generar un impacto positivo en los niveles de competitividad de las empresas, el Ministerio de la Producción (Produce) dispuso la Simplificación Administrativa de 34 procedimientos consignados en su Texto Único de Procedimiento Administrativo (TUPA), medida que ha derivado en la reducción de los pagos por derecho de trámite. Dichos procedimientos están relacionados a la actividad pesquera y acuicultura, así como a las medianas y pequeñas Empresas (MYPE) e industria. La medida del Produce, puesta en marcha desde una perspectiva centrada en los ciudadanos y empresas,



está contenida en la Resolución Ministerial N° 340-2015-Produce, publicada en la víspera el diario oficial El Peruano”. (Citado por Cámara Chileno Peruana de Comercio, s.f).

“Como primer paso, el Ministerio dispuso la revisión del marco legal que regula los procedimientos, para luego aplicar la estrategia de simplificación con un enfoque sistémico, lo cual permitió eliminar trabas burocráticas y reducir los costos para los usuarios”. (Citado por Cámara Chileno Peruana de Comercio, s.f). (Produce dispuso simplificación administrativa en más de 30 procedimientos, 2015).

### **Diversificación**

La iniciativa se enmarca “en el Plan Nacional de Diversificación Productiva (PNDP) que es impulsado por el Ministerio de la Producción, la cual está contemplada en uno de sus ejes estratégicos como la Adecuación de Regulaciones y Simplificación Administrativa. Además de aliviar de los sobrecostos de algunas grandes, medianas y pequeñas empresas, esta disminución de los pagos por derecho de trámite incentiva la formalización de las MYPE”. (Citado por Cámara Chileno Peruana de Comercio, s.f). (Produce dispuso simplificación administrativa en más de 30 procedimientos, 2015)

“Según la Resolución Ministerial, se disminuyen los derechos de tramitación para -por ejemplo- los permisos de pesca, cambio de titular de derechos de pesca, permisos de pesca para embarcaciones pequeñas y reserva de área acuática para acuicultura. De igual manera, para el certificado de impacto ambiental, autorización y oficialización de ferias, plan de producción, adquisición y consumo de explosivos de uso civil, entre otros.

En el marco de los esfuerzos de simplificación administrativa, se ha considerado que los derechos de trámite se cobren en función al costo real de los servicios que presta el Ministerio de la Producción. (Produce dispuso simplificación administrativa en más de 30 procedimientos”. (Citado por Cámara Chileno Peruana de Comercio, s.f).

**“Beneficios**

Por ejemplo, el Certificado de Procedencia de Recursos o Productos Hidrobiológicos cuyo costo era S/. 562.20, actualmente es S/. 198.50; mientras que la Certificación de Procedencia y Acreditación de Origen Legal de Recursos o Productos Hidrobiológicos de la Pesca o Producción Industrial para Consumo Humano Directo de S/. 1,336.90 disminuyó a S/. 876.60.

Así también, el costo de la Certificación o Actualización de Instrumentos de Gestión Ambiental para las Actividades de Consumo Humano Director fue reducido de S/. 3,715.70 a S/. 1,465.20.

Entre tanto, el procedimiento del Cambio de Titular de Permiso de Pesca de Embarcación Artesanal del Ámbito Marítimo y Continental y de Mayor Escala en el Ámbito Continental, disminuyó de S/. 946.30 a S/. 350.00”. (Citado por Cámara Chileno Peruana de Comercio, s.f). (Produce dispuso simplificación administrativa en más de 30 procedimientos, 2015)

**Medio ambiente**

Paita es considerada como un potencial puerto que concentra uno de los mayores y variados complejos industriales del país con usos industriales pesqueros, industria química, usos navales, sitios de exportaciones, todas ellas, muchas veces, con actividades contrapuestas, pero funcionando en forma superpuesta y compitiendo por los espacios, con un resultado de alta contaminación (IPEMIN, 2000). CPPS-PNUMA (1995), en un trabajo realizado, identifica las fuentes de contaminación a nivel global, determinando que son las actividades pesqueras e industriales las que generan un gran deterioro de las aguas costeras de Paita. El Instituto del Mar del Perú (2001) da a conocer las condiciones oceanográficas frente a Paita, donde se destaca la urgencia de la isolínea de oxígeno de 3.0 ml/l frente a Paita, muestra el fortalecimiento del afloramiento en esta zona, lo que no se observó en el

MOPAS, Paita 0003. Esto ratifica la variabilidad ambiental y el potencial de recursos hidrobiológicos que cuenta el área marina frente a Paita. (Marcos, 2006) ISSN: 1561-0888 (impreso) / 1628-8097 (electrónico).

### **Competencia.**

Es conocido por la noticia bajo el título (China y Noruega compiten por pesquera peruana , 2013) de fecha 12 de abril del 2013. La empresa China Fishery Group entró a competir con la noruega Cermaq por la compra de la pesquera peruana Copeinca. Según se conoció ayer, la compañía china igualó la propuesta de su rival Cermaq. La oferta de la empresa asiática, de 59.70 coronas noruegas por acción, marca un incremento de casi seis coronas respecto de la propuesta anterior. Su rival Cermaq, con sede en Noruega, señaló previamente que había firmado acuerdos para aumentar su participación en Copeinca a más del 50%. Dicha compañía europea también presentó una oferta de 59.70 coronas noruegas por título para todas las acciones que no posee de Copeinca, el segundo mayor exportador de harina de pescado de Perú.

Así, la situación antes descrita permite enunciar el problema de investigación como: ¿Qué características tiene la capacitación del personal en las MYPE comerciales rubro pesca de la localidad de Paita, año 2016?, y como objetivo **general**: “Identificar las características que tiene la capacitación del personal en las MYPE comerciales rubro pesca de la localidad de Paita, año 2016”. Además, los objetivos específicos: (a) Identificar el tipo de la capacitación del personal en la MYPE comerciales rubro pesca de la localidad de Paita, año 2016”; (b) determinar las necesidades de la capacitación del personal en la MYPE comerciales rubro pesca de la localidad de Paita, año 2016”; (c) describir los objetivos de capacitación en las MYPE comerciales rubro pesca de la

localidad de Paita, año 2016”; (d) especificar los efectos de la capacitación en la MYPE comerciales rubro pesca de la localidad de Paita, año 2016”.

Así, la presente investigación se justifica porque busca estar acorde con los estándares de normas curriculares de la Universidad los Ángeles de Chimbote y a su vez encaminar a las MYPE bajo estudio en la productividad y competitividad, además es justificable la investigación porque se trata de un producto alimenticio que directamente o indirectamente está relacionado con las personas. Hoy en día existen muchas empresas que buscan profesionales que sepan manejar todo tipo de situaciones y sepan emplear los recursos importantes como lo es en este caso: **“EL TRABAJADOR”**.

Es por ello que el presente trabajo se justifica en la medida que existe la necesidad de saber si realmente los trabajadores se involucran en las actividades de las MYPE. Además se estudiará capacitación del personal con el fin de conocer la atmósfera de trabajo de las MYPE” del sector comercial- rubro pesquero y diagnosticar los factores que influyen en ésta para un buena productividad.

## II. REVISIÓN DE LA LITERATURA

### 2.1 Antecedentes

#### 2.1.1 Variable: Capacitación de personal

(Moreira, 2013) Realizo una investigación titulada con el nombre de la investigación “Necesidades de capacitación profesional del personal administrativo de la universidad cristiana latinoamericana extensión Guayaquil para mejorar la calidad de servicio. Propuesta de un módulo práctico”. Se presentó la Universidad De Guayaquil (Ecuador). Dicha investigación empleo la metodología descriptiva. Porque describe, registra analiza e interpreta la naturaleza actual, la composición y los procesos de los fenómenos para presentar una interpretación correcta, se pregunta cómo se manifiesta el objeto bajo estudio. **Conclusiones:** El 91% del personal administrativo manifiestan que al recibir un módulo práctico de capacitación en atención al cliente sería un factor importante para mejorar la calidad de servicio. Docentes y estudiantes con el 93% considera que el personal administrativo de la UCL no ha sido debidamente capacitado, ni ha recibido el entrenamiento adecuado y de manera oportuna, manifiesta que no responde a los requerimientos de los usuarios oportunamente.

(Sosa, 2014) Realizo una investigación titulada con el nombre de la investigación “Propuesta de un programa de capacitación y desarrollo para el personal docente del instituto tecnológico del nororiente (itecnor), ubicado en los llanos de la fragua, zacapa”. se presentó en la Universidad Rafael Landívar (Guatemala). La presente investigación es de tipo Mixto, según Sampieri (2006), define la investigación mixto como: la representación un conjunto de procesos sistemáticos, empíricas y críticos de investigación e implican la recolección y el análisis de datos cuantitativos y cualitativos,

así como su integración y discusión conjunta, para realizar indiferencia producto de toda la información recabada y logran un mayor entendimiento del fenómeno bajo estudio. , llegándose a la conclusión. Se presentan a continuación las conclusiones más relevantes de la investigación referente a los docentes del Instituto Tecnológico del Nor- Oriente: los datos lograron determinar los elementos que debe contener el programa de capacitación para el personal docente. Según las necesidades se hace evidente reforzar la actitud en los docentes debido a que no se brinda un servicio de calidad y no se trabaja en equipo. También se hace indiscutible que se debe actualizar las estrategias de enseñanza y crear un mismo plan de trabajo debido a que no existen lineamientos para llevar un mismo formato por parte de dirección académica. Por otro lado, señala que con respecto a las habilidades, los docentes muestran dominio sobre la facilitación y didáctica, teniendo como concepto realizar material didáctico para los alumnos. Por lo tanto se alude que es un área de reforzamiento en los docentes para desarrollar de manera adecuada la didacta en el proceso enseñanza y aprendizaje.

(Barron, 2006) Realizo una investigación titulada: “capacitación empresarial y desempeño laboral en el fondo de empleados del banco de la nación - Feban, Lima (PERÚ) 2006”. **Se empleó la** metodología de la investigación cuyo diseño es Experimental. Es decir, la investigación ha tratado de analizar variables que existen en forma natural debidos a las Variables Independientes (VI) pueden ser manipuladas y controladas por el investigador para ver su efecto sobre otras variables. Llegó a las siguientes. **Conclusiones:** como el valor  $p = 0.000 < 0.05$ , se puede afirmar con un 95% que un Programa de Capacitación Empresarial dirigido al Grupo C se relaciona con el Desempeño Laboral del Grupo Control de los Trabajadores del Fondo de Empleados del Banco de la Nación durante el 2006. Como resultado del trabajo de investigación se ha demostrado con el diseño de 4 grupos que los cursos de capacitación mejoran el desempeño laboral de los

participantes de manera significativa, los participantes del curso de capacitación consideran que una mejor medición de los resultados de esta capacitación es el promedio de notas final que releja el conocimiento y practica de los conocimientos alcanzados.

Martell y Sánchez (2013) realizó una investigación titulada “Plan de capacitación para mejorar el desempeño de los trabajadores operativos del gimnasio “sport club” de la ciudad de Trujillo – 2013” (Perú) .Utilizaron el diseño en sucesión o en línea donde se usó un solo grupo que sirve como grupo experimental y testigo de sí mismo:

Esquema del diseño: O1----x----O2

Al grupo experimental de clientes se le aplicó una encuesta previa para conocer su apreciación acerca del desempeño laboral de los trabajadores operativos (O1).

Luego se implementó el plan de capacitación (variable independiente = X) .Conclusiones:

Al diagnosticar la situación del desempeño laboral de los trabajadores operativos del gimnasio Sport Club antes de la implementación del plan de capacitación, encontramos que este era calificado por los clientes con un puntaje promedio de 3.39 en una escala de 0 a 10 donde 0 representaba lo más cercano al pésimo desempeño y 10 el óptimo desempeño, concluyendo que el enunciado del problema planteado para la presente investigación tuvo fundamento real, ya que el desempeño laboral no estaba bien visto por los clientes y tuvo que plantearse una medida para revertir la situación, que en este caso fue la implementación de un plan de capacitación.

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

(HERRERA, 2010) Realizo una investigación titulada “efectos de un programa de capacitación para mejorar la atención al cliente del personal de área de ventas del CAC “claro” de Piura-2010” de la Universidad Cesar Vallejo de Piura (Perú) se empleó la metodología la investigación es de tipo Sustantiva Explicativa, es decir Cuasi Experimental, ya que el trabajo consistirá en administrar un tratamiento a un grupo y después aplicar una medición de una o más variables para observar cual es el nivel del grupo en estas variables. Asimismo la investigación a realizarse es un diseño de pre prueba–pos prueba con un solo grupo, en el cual se evaluará a los colaboradores del Área de ventas en el mostrador, antes del Programa de Capacitación en atención y servicio al cliente se realiza la capacitación y finalmente se le aplicará una prueba posterior al dicho programa. **Conclusiones:** Se determinó los efectos de la aplicación del Programa de Capacitación para mejorar la atención al cliente del personal del área de ventas del CAC “Claro” de Piura- 2010. Se identificó un nivel alto de competencia en atención al cliente del personal del Área de ventas del CAC “Claro” de Piura. Se determinó un nivel de competencias bajo en el personal del Área de Ventas de CAC “Claro” antes de la aplicación del Programa de Capacitación; y un nivel de competencias alto después de la aplicación del programa de Capacitación.

(Chira, 2012) Realizo una investigación titulada “propuesta de un programa de capacitación para mejorar la productividad laboral de los colaboradores del área de Housekeeping del hostel Piura-Piura. 2012” de la Universidad Cesar Vallejo de Piura (Perú). Se empleó la metodología la investigación es no experimental, debido a que no se realizaron manipulación de variables y transversal, pues se aplicaron en un solo momento los instrumentos de recolección de datos. Conclusión: Respecto al nivel de calidad percibida por los clientes respecto al servicio ofrecido en el área de Housekeeping del Hostal Piura, el nivel de percepción que tiene un cliente sobre el



servicio brindado es primordial para que se realice uno de los marketing más efectivos en la industria hotelera como es “boca a boca”, pues en el Hostal Piura se reflejó por medio de las encuestas realizadas que el nivel de calidad que perciben los clientes es negativo con respecto al servicio ofrecido en el área de Housekeeping, los clientes no se encuentran satisfechos con lo ofrecido, no llegando a cumplir con sus expectativas, por esa razón la propuesta de este programa de capacitación ayudará de la mejor manera alcanzar un mejor desarrollo en el campo hotelero. Finalmente, un programa de capacitación elaborado en base al análisis de la calidad percibida por los clientes y las necesidades de capacitación del personal, permitirá considerar acciones que potencien sus conocimientos y habilidades, contribuyendo a mejorar la productividad del Hostal Piura, pues se plantean procedimientos para la evaluación de las capacitaciones llevadas a cabo, otorgando a la dirección del Hostal herramientas que permitan verificar los conocimientos adquiridos y el incremento de la productividad en sus puestos de trabajo

### **Capacitación del personal**

La capacitación es “un proceso de actividades de estudio y trabajo permanente, sistemático y planificado, que se basa en necesidades reales y perspectivas de una entidad, grupo o individuo y orientado hacia un cambio en los conocimientos, habilidades y actitudes del capacitado, posibilitando su desarrollo integral que permita elevar la efectividad del trabajo profesional y de dirección”. Nos dice que la capacitación es un proceso intermedio que, en la forma más o menos directa, apunta a lograr a que quienes trabajan con la excelencia que el sistema requiere; es un servicio interno de la organización que se cumplirá bajo cualquier forma cada vez que alguien deba conocer una tarea, desarrollar una habilidad o asumir una actitud. También se puede definir a la capacitación como un complemento en la educación académica de las personas y

prepararlos para emprender trabajos de más responsabilidad. Así también otras teorías manifiestan que la capacitación es el conjunto de conocimientos sobre el puesto que se debe desempeñar de manera eficiente y eficaz. (Gomez, 2007)

## **TIPO DE CAPACITACIÓN**

### **Por su formalidad**

#### **Capacitación informal**

Está relacionada con orientaciones o 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**

Son los que se han programado de acuerdo a necesidades de capacitación específica Pueden durar desde un día hasta varios meses, según el tipo de curso, seminario, taller, etc. 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.

### **Por su naturaleza**

Podemos mencionar la 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. La capacitación vestibular, se refiere a un sistema de simulación realizado en el ámbito laboral. Los planes de capacitación que lleven a cabo las organizaciones.

## **Necesidades de la capacitación del personal**

La capacitación evita la obsolescencia de los conocimientos del personal, que ocurre generalmente entre los empleados más antiguos si no han sido reentrenados. También permite adaptarse a los rápidos cambios sociales, como la situación de las mujeres que trabajan, el aumento de la población con títulos universitarios, la mayor esperanza de vida, los continuos cambios de productos y servicios, el avance de la informática en todas las áreas, y las crecientes y diversas demandas del mercado. Disminuye la tasa de rotación de personal, y permite entrenar sustitutos que puedan ocupar nuevas funciones rápidas y eficazmente. Las necesidades de los empleados. Las empresas tienen más posibilidades de retener a los empleados que ven su formación como importante para su trabajo y que, subsecuentemente, adquieren un compromiso positivo para su empresa. Un programa de entrenamiento exitoso consiste en proporcionarles a los empleados la información adecuada y la comunicación sobre la formación, así como un programa que les asegure que la formación es relevante para sus puestos de trabajo. Las necesidades se dan de acuerdo en el caso de la inducción, la capacitación en el puesto de trabajo, los cursos internos, 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. (Ventura, 2015)

## **Objetivos y “funciones de la capacitación**

Para Martínez, (2009), el objetivo general de la capacitación es lograr la adaptación de personal para el ejercicio de determinada función o ejecución de una tarea específica, en una organización. Entre los objetivos principales de la Capacitación se encuentran los siguientes: Incrementar la productividad, promover un ambiente de mayor seguridad en el empleo, facilitar la supervisión del personal ,proporcionar a la empresa recursos humanos altamente calificados en términos de conocimiento, habilidades y actitudes para el eficiente desempeño del trabajador, desarrollar el sentido de responsabilidad hacia la empresa a través de una mayor competitividad y conocimientos apropiados.

Lograr que se perfeccionen los ejecutivos y empleados en el desempeño de sus puestos tanto actuales como futuros.

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 el comportamiento del empleado con el propósito de mejorar las relaciones interpersonales entre todos los miembros de la empresa, logrando condiciones de trabajo más satisfactorias. La función de la capacitación se inserta como parte integrante del acontecer cotidiano de las empresas y para cumplir con sus objetivos toma información del medio ambiente y del mismo centro de trabajo. Si bien es cierto que la capacitación no es el único camino por medio del cual se garantiza el correcto cumplimiento de tareas y actividades, si se manifiesta como un instrumento que enseña, desarrolla sistemáticamente y coloca en circunstancias de competencia a cualquier persona. Bajo este marco, la función de la capacitación es: Promover el desarrollo integral del personal, y como consecuencia el desarrollo de la organización. Propiciar y fortalecer el conocimiento técnico necesario para el mejor desempeño de las actividades laborales. Perfeccionar al colaborador en su puesto de trabajo”. (Citado por Hernández, 2011). (Martinez, 2009)

### **La capacitación como inversión**

La organización invierte recursos con cada colaborador al seleccionarlo, incorporarlo, y capacitarlo. Para proteger esta inversión, la organización debería conocer el potencial de sus hombres. Esto permite saber si cada persona ha llegado a su techo laboral, o puede alcanzar posiciones más elevadas. También permite ver si hay otras tareas de nivel similar que puede realizar, desarrollando sus aptitudes y mejorando el desempeño de la empresa. Otra forma importante en que la organización protege su inversión en recursos humanos es por medio del planeamiento de carrera. Estimula las posibilidades de crecimiento personal de cada colaborador, y permite contar con cuadros de reemplazo.

### **Beneficios de capacitar**

La capacitación permite evitar la obsolescencia de los conocimientos del personal, que ocurre generalmente entre los empleados más antiguos si no han sido reentrenados. También permite adaptarse a los rápidos cambios sociales, como la situación de las mujeres que trabajan, el aumento de la población con títulos universitarios, la mayor esperanza de vida, los continuos cambios de productos y servicios, el avance de la informática en todas las áreas, y las crecientes y diversas demandas del mercado. Disminuye la tasa de rotación de personal, y permite entrenar sustitutos que puedan ocupar nuevas funciones rápidas y eficazmente. Por ello, las inversiones en capacitación redundan en beneficios tanto para la persona entrenada como para la empresa que la entrena. Y las empresas que mayores esfuerzos realizan en este sentido, son las que más se beneficiarán en los mercados hipercompetitivos que llegaron para quedarse.

### **Importancia de la capacitación del personal**

En las empresas sucede igual; la gran motivadora es la CAPACITACION. El colaborador que recibe capacitación siente que la empresa lo estima y, por lo tanto, le está asignando un salario espiritual y considera que están invirtiendo en su talento para mejorar su rendimiento, la calidad de su trabajo, elevar su productividad y, consecuentemente, piensa que puede estar próximo a un ascenso.

Se puede mencionar que la capacitación es importante porque:

- a) Ayuda a la organización. Conduce a mayor rentabilidad y/o actitudes hacia la orientación de los objetivos organizacionales.
- b) Ayuda al individuo. Mediante la capacitación y el desarrollo, se interiorizan y ponen en práctica las variables de motivación, realización, crecimiento y progreso.
- c) Productividad: Las actividades de capacitación no solo deberían aplicarse a los empleados nuevos sino también a los trabajadores con experiencia. Ya que capacitar a los empleados consiste en darles los conocimientos, Proyecto de investigación actitudes y habilidades que requieren para lograr un desempeño óptimo. Las organizaciones en general deben dar las bases para que sus colaboradores tengan la preparación necesaria y especializada que les permitan enfrentarse en las mejores condiciones a sus tareas diarias.
- d) Calidad: Los programas de capacitación y desarrollo apropiadamente diseñados e implantados, también contribuyen a elevar la calidad de la producción de la fuerza de trabajo. Cuando los trabajadores están mejor informados acerca de los deberes y responsabilidades de sus trabajos, cuando tienen los conocimientos y habilidades labores necesarios, son menos propensos a cometer errores costosos en el trabajo.

e) Planeación de los recursos humanos: Las necesidades futuras de personal dependerán en gran medida de La capacitación y desarrollo del empleado

### **Análisis y valuación de puestos**

Con el objeto de determinar los requerimientos que debe satisfacer la persona para ocupar el puesto eficientemente, así como el salario a pagársele es necesario conocer las tareas y responsabilidades del puesto de trabajo, por ello, en caso de no existir dicho análisis y evaluación, deberá procederse a su elaboración para poder precisar que se necesita en conocimientos, habilidades, destrezas, cuánto se pagará, las necesidades de capacitación.

### **Inventario de recursos humanos**

Es necesario conocer la localización de los talentos humanos con respecto a los conocimientos, habilidades y actitudes, lo que se describe en el inventario de recursos humanos, de las personas que, prestando actualmente sus servicios en la organización, reúnen los requisitos establecidos, lo cual permitirá proporcionar los elementos que conocen la organización, y de los cuales se conocen la actuación que han tenido en el tiempo que tienen que prestar sus servicios. Esto disminuirá el periodo de entrenamiento y, lo más importante, contribuirá a mantener alta la moral del personal que ya trabaja en la organización, al permitir que cada vacante signifique la oportunidad de uno o varios ascensos

### **Efectos de la capacitación**

Las empresas pueden recibir los beneficios de la capacitación de sus empleados, ya que los trabajadores bien capacitados ayudan a aumentar la productividad y las ganancias. Invertir en la formación de los empleados debe mejorar las tasas de retención

de los trabajadores, la satisfacción del cliente y la creatividad para ideas de nuevos productos. El efecto de la capacitación es efectiva ahorra trabajo al reducir el tiempo dedicado a la resolución de problemas y ahorra dinero en el largo plazo mediante la producción de una mejor fuerza de trabajo.

#### **“Los efectos secundarios favorables que aporta a las personas, la capacitación**

Los Empresarios visualizan sus inversiones en materia de Capacitación con beneficios inmediatos, donde de modo casi mágico se incrementarán los niveles de productividad, integración, etc. que cubriendo así el primer nivel y gran objetivo a cumplir cuantificando logros, incrementos en las ventas, mayor generación de recursos financieros; no obstante en la cotidianidad laboral surgen de modo paralelo debilidades de orden particular en el ejercicio mismo de la actividad, manifestándose comportamientos que derivan en estados emocionales de orden patológicos que como decíamos en nuestra parte introductoria se conocen actualmente como el síndrome del quemado o BURN-OUT, al cual daremos un espacio para puntualizar el papel que juegan los procesos de Capacitación en su connotación favorable”.(Citado por Zúñiga, s.f).

#### **“Se conceptualiza el Burn-Out**

Sin pretender desarrollar de modo extenso el tema, enfocaremos sobre los efectos que genera este síndrome en los diversos ámbitos laborales que no sólo afectan a la productividad, sino más aún a la personalidad y consecuentemente al clima organizacional. Partiremos de la definición del Psiquiatra Herbet Freudenberger, quien en la década de los años 70's desarrollo y conceptualizó a éste tipo de síndrome, señalándolo como una "Sensación de fracaso y una existencia agotada o gastada que resulta de una



sobrecarga por exigencias de energías, recursos personales y *fuera* espiritual del Trabajador".(Citado por Zúñiga, s.f).

“No obstante que inicialmente se abordó desde el análisis de una patología que fundamentalmente se exploró en los ámbitos del quehacer del sector salud, paulatinamente se fue estableciendo una asociación clara y bien definida en el entorno laboral de modo más integral. y el hecho de enlazarlo con los fundamentos de las metodologías de los procesos de enseñanza-aprendizaje apuntala una alternativa de propiciar un paralelismo de apoyo directo al Capital Humano de una Organización en la medida que se introduzcan elementos que diriman y reduzcan los efectos de ansiedad, depresión, agotamiento y pérdida de energía en el trabajo. En nuestro enfoque asumimos que Entrenar-Enseñar debe inducir hacia la Formación de Personas más útiles, en el sentido de armonizar al conocimiento con la generación de una inteligencia emocional, que derive en el fortalecimiento de las personas desde los diferentes aspectos laborales que se suscitan día a día en los esquemas de productividad, mismos que no deben perder su aspecto humano. Producir no sólo en el plano material es el reto que debe comprometer a los empresarios, proyectando concatenadamente la producción de una cultura y clima laboral que muestre la importancia de las personas, ya que tener dentro de las organizaciones, personas "estresadas", disminuirá paulatinamente una condición de crecimiento. En este sentido se debe enfocar la aplicación de variables metodológicas y técnicas que actualmente están a la disposición de los FORMADORES y especialistas de ATRACCIÓN DEL TALENTO, por lo que daremos paso a revisar algunas de ellas, aclarando que en la mayoría de los casos se considera su denominación sajona, simplemente con efectos de manejo en el lenguaje actual de las Áreas de Recursos Humanos".(Citado por Zúñiga, s.f).

**Ahorrar tiempo y costes**

La inversión en capacitación puede mejorar la situación financiera de una empresa. El bajo rendimiento a menudo se produce cuando los empleados no saben exactamente lo que tienen que hacer, cómo hacer su trabajo o por qué tienen que trabajar de cierta manera. La formación puede ayudar a resolver estos problemas de rendimiento, explicándoles a los empleados los detalles del trabajo. Esto debería reducir la duplicación de esfuerzos en el lugar de trabajo, el tiempo dedicado a la corrección de errores y la resolución de problemas necesarios para corregir los malos desempeños. Mejorar el rendimiento a partir del entrenamiento de los empleados puede reducir la rotación de personal, reducir costos de mantenimiento al reducir las averías de equipos y dar lugar a un menor número de quejas de los clientes. El mejor rendimiento de los empleados normalmente crea una menor necesidad de supervisión y aumenta los ingresos del trabajador.

**Los costos de la rotación**

Mantener a los empleados bien entrenados es de un valor significativo para las empresas debido a que el costo de la rotación de los empleados puede ser alto. Los costos incluyen el valor de la separación, tales como las entrevistas de salida, las funciones administrativas relacionadas con el término, el pago de la indemnización y la compensación por desempleo. Los costos de reposición están compuestos por las tareas de atraer a los candidatos, realizar entrevistas, hacer pruebas de ingreso, pagar viajes y gastos de mudanza, hacer gastos administrativos de pre-empleo, tomar exámenes médicos y entregar la información de empleo. Un estudio de la Universidad de Wisconsin encontró que el 75 por ciento de la demanda de nuevos empleados estaba relacionado con reemplazar a trabajadores que dejaron la empresa.

### **Factores de capacitación**

Hay muchos factores que determinan si un programa de entrenamiento será eficaz para una compañía que ha perdido empleados, dependiendo de cuántos trabajadores se hayan ido. Por ejemplo, usar trabajadores temporales para reemplazar a los antiguos empleados de vez en cuando en realidad puede ahorrar costes. La gerencia puede determinar si un programa de entrenamiento funcionará observando las cargas de trabajo para los empleados causadas por las vacantes, el estrés y la tensión desde la rotación, lo que declina la moral de los empleados y disminuye la productividad resultando en una pérdida alta de trabajadores. (Shaw, 2010)

### **Satisfacción de los empleados**

La satisfacción en el trabajo general aumenta y mejora la autoestima ya que los empleados comprenden mejor el funcionamiento de la empresa. La capacitación también puede mejorar la moral en el trabajo y la lealtad hacia la empresa. Los trabajadores que creen que su compañía ofrece excelentes oportunidades de capacitación son, generalmente, menos propensos a abandonar sus empresas dentro de un año de capacitación que los empleados que tienen pocas oportunidades de formación, según indica el Community College de Maryland, a partir de una encuesta de empleados de Louis Harris & Associates. (Howard, 2010)

### **Estrategia de la capacitación del personal**

Mediante esta estrategia los colaboradores aprenden cosas nuevas, crecen individualmente, establecen relaciones con otros individuos, coordinan el trabajo a realizar, se ponen de acuerdo para introducir mejoras, etc., en otras palabras les conviene tanto al colaborador como empresa, por cuánto los colaboradores satisfacen sus propias necesidades y por otra parte ayudan a las organizaciones alcanzar sus metas; Como podrá

apreciarse la capacitación y desarrollo comienza con una inversión que las empresas deberán poner atención, e invertir más para lograr con eficiencia y rentabilidad mejores logros.

La capacitación ha demostrado ser un medio muy eficaz para hacer productivas a las personas, su eficacia se ha demostrado en más del 80% de todos los programas de capacitación. No obstante, los gerentes no deben dar por hecho que exista una relación causal entre el conocimiento impartido o las destrezas enseñadas y el aumento significativo de la productividad.

Se deben impartir programas diseñados para transmitir información y contenidos relacionados específicamente al puesto de trabajo o para imitar patrones de procedimientos. Los futuristas afirman que el personal requerirá capacitación muchas veces durante toda su vida laboral. La mayoría de las personas disfrutan la capacitación y la consideran útil para su carrera.

La capacitación no sólo es buena para la empresa, sino que también es un buen negocio. Ya a mediados de los años 50. En conclusión la capacitación es importante, porque permite: Consolidación en la integración de los miembros de la organización, mayor identificación con la cultura organizacional. (Maggi, 2011)

### **Hipótesis general**

Según Fernández Sampieri (2012), las investigaciones de tipo descriptivas enumeran las propiedades de los fenómenos estudiados, por lo tanto no es necesario establecer hipótesis, dado que se trata solo de mencionar las características de la situación problemática.

### III. METODOLOGÍA

#### 3.1. Diseño de la investigación

**El tipo de la investigación es descriptivo**, según Hernández, Fernández, Sampiere, (2008) precisa que una investigación descriptiva se basa fundamentalmente en la obtención de las características en el estado que se encuentran en el momento.

**Es de Nivel Cuantitativo** según Hernández, Fernández, Sampiere, (2008), es de nivel cuantitativo por que la obtención de datos sirve de base para el desarrollo del conocimiento.

Así mismo el autor Hernández Fernández y Baptista dice que una investigación es de **diseño será no experimental**, ya que se observan los fenómenos tal y como se dan el contexto natural. Y También será de corte transversal porque que se medirá a la vez la prevalencia de la exposición y del efecto

#### 3.2. Población y muestra

##### **Población**

Respecto de la única variable de capacitación las unidades MYPE de investigación estará conformada por 25 MYPE de la localidad de Paita, conteniendo 4 trabajadores cada una siendo 100 personas las que definen una población conocida finita, según lo dijo Levin & Rubin, (1996) donde la población es un conjunto de todos los elementos en estudio acerca de los cuales se debe obtener conclusiones.

##### **Muestra**

Viene a ser la representación significativa, con las cuales se conocerán las características de la población Levin & Rubin, (1996),

Para obtener la representación significativa se aplica la fórmula matemática – estadística que se indica a continuación:

**Formula**

$$n = \frac{Z^2 * p * q * N}{e^2(N - 1) + Z^2 * p * q}$$

Z=NIVEL DE CONFIANZA

N=POBLACION

P=PROBABILIDAD A FAVOR

q=PROBABILIDAD EN CONTRA

e=ERROR DE ESTIMACIÓN

n=¿muestra?

Dónde:

El valor de confianza de la investigación es considerado el 95%, representado estadísticamente en  $Z = 1,96$ .

Nivel de error se determina de  $e = 1 - z$ , entonces  $e = 1 - 95$  se tiene que  $E = 0.05\%$

Los valores de probabilidad + y – se reflejan en p y q se obtuvieron luego de aplicar una encuesta piloto a 10 trabajadores de los cuales siete respondieron por el gran interés de capacitarse.

De ello se tiene que:

$P = .070$

$q = 1 - p$  donde  $q = 1 - .70$  entonces  $q = .30$

$$n = \frac{Z^2 * p * q * N}{e^2(N - 1) + Z^2 * p * q}$$

$$n = \frac{(1.96)^2 * 0.70 * 0.30 * 100}{(0.05)^2(100-1) + (1.96)^2 * 0.70 * 0.30} =$$

$$n = 52$$

### 3.3. Definición y operacionalización de las variables e indicadores

**Tabla 1: Operacionalización de las variables**

Variables	Definición conceptual	Dimensiones	Definición operacional	indicadores	Pregunta	Escala
Capacitación	Es toda actividad realizada en una organización, respondiendo a sus necesidades, que busca mejorar la actitud, conocimiento, habilidades o conductas de su personal (Gómez, 2007)	Características	Las dimensiones de cada variable (características) se medirán por medio de sus indicadores con un instrumento (cuestionario) de preguntas cerradas	MYPE comercial rubro pesca		ordinal
		Tipos	Las dimensiones de cada variable (tipos) se medirán por medio de sus indicadores con un instrumento (cuestionario) de preguntas cerradas	Entrenamiento ,capacitación	<p>¿Qué tipo de capacitación es más frecuente en la organización?</p> <p>¿Es aplicable la capacitación por orientación al personal?</p> <p>¿Se verifican los resultados de los entrenamientos que realizan al personal?</p>	
		Necesidades	Las dimensiones de cada variable (necesidades) se medirán por medio de sus indicadores con un instrumento(cuestionario) de preguntas cerradas	Políticas y procedimientos, uso tecnología ,conocimiento del puesto,responsabilidades deberes	<p>¿Qué objetivo de capacitación tiene planteados en la organización donde trabajas?</p> <p>¿Cuenta con planes para lograr objetivos en la organización?</p> <p>¿Participa el personal en la planeación?</p>	
		Objetivos	Las dimensiones de cada variable (objetivos) se medirán por medio de sus indicadores con un instrumento (cuestionario) de preguntas cerradas	Conocimientos de visión misión	<p>¿Qué necesidades de capacitación existen en su organización?</p> <p>¿Están determinadas las competencias laborales que se requieren en cada puesto?</p> <p>¿Cuenta con un programa organizacional de capacitación?</p>	
		Efectos	Las dimensiones de cada variable (efectos) se medirán por medio de sus indicadores con un instrumento (cuestionario) de preguntas cerradas	Mayores ventas	<p>¿Si hubiese capacitación puede generar mayor ganancia?</p> <p>¿La capacitación contempla las competencias laborales que se requieren en los puestos?</p> <p>¿Qué efecto te produce la capacitación dentro en la organización?</p>	

Elaboración: Propia

### **3.4. Técnicas e instrumentos**

Para el desarrollo de la presente investigación se aplicará la técnica de la encuesta, que busca recaudar datos por medio de un cuestionario prediseñado, y no modificará el entorno ni controlará el proceso que está en observación. Los datos se obtienen a partir de la realización de un conjunto de preguntas normalizadas dirigidas a una muestra representativa, con el fin de conocer estados de opinión, características o hechos específicos.

El cuestionario se ha obtenido a partir de la operacionalización de las variables, utiliza un listado de preguntas escritas que se entregarán a los sujetos, a fin de que las contesten igualmente por escrito.

### **3.5. Plan de análisis**

Una vez recopilados los datos, se tabulan y grafican ordenándolos de acuerdo a cada variable y sus dimensiones. Se empleará estadística descriptiva, calculando las frecuencias y porcentajes, se empleará el programa Excel 2013. Luego se realiza el análisis y la interpretación de los datos recopilados por medio del instrumento de recojo de datos (cuestionario) que será validado con el método de experto.



## 3.6. Matriz de consistencia

Tabla 2 Matriz de consistencia

Enunciados	Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Metodología
<b>General</b>	¿Qué característica tiene la capacitación del personal de las MYPE comerciales rubro pesca de la localidad de Paita, año 2016?	Identificar las características que tiene la capacitación del personal de las MYPE comerciales rubro pesca de la localidad de Paita, año 2016	Según Hernández Sampieri (2012), la investigación no registra hipótesis	Capacitación	<b>TIPO DE INVESTIGACIÓN</b> Descriptiva  <b>NIVEL DE INVESTIGACIÓN:</b> Cuantitativa  <b>DISEÑO:</b> No experimental, corte transversal
<b>Específicos</b>		a) Identificar tipo de capacitación del personal en la MYPE comerciales rubro pesca de la localidad de Paita, año 2016". b) Determinar las necesidades de la capacitación del personal en la MYPE comerciales rubro pesca de la localidad de Paita, año 2016". c) Describir los objetivos de la capacitación en las MYPE comerciales rubro pesca de la localidad de Paita, año 2016". d) Especificar los efectos de la capacitación en la MYPE comerciales rubro pesca de la localidad de Paita, año 2016"			UNIVERSO O POBLACIÓN 25 MYPE de Paita

Elaboración: Propia

### **3.7. Principios éticos**

En la investigación se consideró la veracidad de resultados por sobre todas las cosas, en cualquier espacio, circunstancia, así se acudió al mayor número posible de fuentes, para un mejor conocimiento de los hechos. Se respetó la propiedad intelectual, la privacidad, protegiéndose la identidad de los individuos que participan en el estudio.

Además, se rechazaron las conclusiones prejuiciosas, manipuladas y alienantes. Por otro lado la investigación se realizó con independencia de criterio, honestidad intelectual, imparcialidad, pluralismo y responsabilidad social.

## IV. RESULTADOS

### 4.1 Resultados

**Tabla 3:** Qué tipo de capacitación es más frecuente en la organización

CATEGORIA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Capacitación informal	48	92.31 %
Capacitación formal	4	7.69 %
Total	52	100 %

Elaboración: Encuesta

**Tabla 4:** Es aplicable la capacitación por orientación al personal

CATEGORIA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	46	88.46 %
No	6	11.54 %
Total	52	100 %

Elaboración: Encuesta

**Tabla 5:** se verifican los resultados de los entrenamientos que realizan al personal

CATEGORIA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	42	80.77 %
No	10	10.23 %
Total	52	100 %

Elaboración: Encuesta

**Tabla 6:** Que necesidades de capacitación existen en su organización

<b>CATEGORIA</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
Inducción	42	80.77 %
Capacitación en el puesto de trabajo	7	14.46 %
Curso internos	3	5.77 %
Total	52	100 %

Elaboración: Encuesta

**Tabla 7:** Están determinadas las competencias laborales que se requieren en cada puesto

<b>CATEGORIA</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
Si	6	11.54 %
No	46	88.46 %
Total	52	100 %

Elaboración: Encuesta

**Tabla 8:** Cuenta con un programa organizacional de capacitación

<b>CATEGORIA</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
Si	5	9.62%
No	47	90.38%
Total	52	100%

Elaboración: Encuesta

**Tabla 9:** Que objetivo de capacitación tiene planteados en la organización que trabajas

<b>CATEGORIA</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
Habilidades	29	55.77 %
Actitudes	23	44.23 %
Total	52	100 %

Elaboración: Encuesta

**Tabla 10:** Cuenta con planes para lograr objetivos en la organización

<b>CATEGORIA</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
Si	3	5.77 %
No	49	94.23 %
Total	52	100 %

Elaboración: Encuesta

**Tabla 11:** Participa el personal en la planeación

<b>CATEGORIA</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
Si	4	7.69%
No	48	92.31%
Total	52	100 %

Elaboración: Encuesta

**Tabla 12:** Si hubiese capacitación puede generar mayor ganancia

CATEGORIA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	45	86.54%
No	7	13.46%
Total	52	100%

Elaboración: Encuesta

**Tabla 13:** que efecto de capacitación tiene a la hora de utilizar el tiempo y solucionar un problema.

CATEGORIA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	5	9.62%
No	47	90.38%
Total	52	100%

Elaboración: Encuesta

**Tabla 14:** que efecto te produce la capacitación dentro en la organización

CATEGORIA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Mayor productividad	47	90.38 %
Menos productividad	4	7.69%
Nada de productividad	1	1.92 %
Total	52	100 %

Elaboración: Encuesta

## 4.2 Análisis de resultados

Respecto a la tabla 3, de los 52 encuestado, el 92.31 % dice que su tipo de capacitación es manera informal y el 7.69 % dicen que su tipo de capacitación es de manera formal. Según VENTURA la Capacitación informal: Está relacionada con orientaciones o 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. La capacitación formal: Son los que se han programado de acuerdo a necesidades de capacitación específica Pueden durar desde un día hasta varios meses, según el tipo de curso, seminario, taller, etc. 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. MOREIRA su información es coherente respecto a sus antecedentes.

Respecto a la tabla 4, los 52 encuestado, el 88.46 % si le dan normalmente siguen el procedimiento de orientación y el 11.54 % dice que no se da procedimiento respectivo por orientación en lo cual podemos determinar que su capacitación es de manera informal. Según VENTURA la Capacitación informal, Está relacionada con orientaciones o 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. HERRERA su información de manera coherente y clara respecto a su antecedentes.

Respecto a la tabla 5, los 52 encuestado el 80.77 % si verifican los resultados de los entrenamientos que realizan al personal, el 10.23 % dice que no se verifican los resultados de los entrenamientos que realizan al personal en lo cual se determina que su

entrenamiento es Capacitación informal, según VENTURA. Dice que está relacionada con orientaciones o 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. . BARRÓN nos habla de manera coherente y claro sobre el tema.

Respecto a la tabla 6, los 52 encuestado el, 80.77 % dice que su necesidades de capacitación se da manera de inducción, el 13.46 % dice que su necesidades de capacitación es de manera de puesto de trabajo y el 5.77 % dice que su necesidades de capacitación es de manera a los curso internos. Según VENTURA Las necesidades se dan de acuerdo en el caso de la orientación, la capacitación en el puesto de trabajo, los cursos internos, 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. SOSA nos habla de manera coherente y claro sobre el tema.

Respecto a la tabla 7, los 52 encuestado el 11.54 % dice que si determinada las competencias laborales que se requieren en cada puesto, el 88.46 % dice que no determinadas las competencias laborales que se requieren. Según VENTURA en cada puesto lo que dice es que la capacitación evita la obsolescencia de los conocimientos del personal, que ocurre generalmente entre los empleados más antiguos si no han sido



reentrenados. CHIRA nos habla de manera coherente y claro sobre el tema.

Respecto a la tabla 8, los 52 encuestado el 9.62 % dice que si cuenta programa organizacional de capacitación y el 90.38 % dice que no cuenta con programa organizacional de capacitación .según VENTURA esto no quiere decir que evita obsolescencia de conocimiento del personal y tratar de retroalimentar con los trabajadores antiguos para reentrenando a su colaborares. MARTELL Y SÁNCHEZ nos habla de manera coherente y claro sobre el tema.

Respecto a la tabla 9, los 52 encuestado, el 55.77 % dice que utilizan más las habilidades como objetivo de capacitación y el 44.23 % dice que utilizan más la actitud El objetivo general .Según MARTINEZ la capacitación es lograr la adaptación de personal para el ejercicio de determinada función o ejecución de una tarea específica, en una organización. Entre los objetivos principales de la Capitación se encuentran los siguientes: Incrementar la productividad, promover un ambiente de mayor seguridad en el empleo, facilitar la supervisión del personal ,proporcionar a la empresa recursos humanos altamente calificados en términos de conocimiento, habilidades y actitudes para el eficiente desempeño del trabajador. SOSA nos habla de manera coherente y claro sobre el tema.

Respecto a la tabla 10, los 52 encuestado, el 5.77 % dice que si cuenta con planes para lograr objetivos en la organización 94.23 % dice que no cuenta con planes para lograr objetivos en la organización es necesario desarrollar el sentido de planes ,responsabilidad hacia la empresa a través de una mayor competitividad y conocimientos apropiados lograr que se perfeccionen en el tema de los ejecutivos y empleados en el desempeño de sus puestos tanto actuales como futuros. BARRÓN nos habla de manera coherente y claro

sobre el tema.

Respecto a la tabla 11, los 52 encuestado, el 7.69 % dice que si participa en la planeación de objetivos y el 92.31 % dice que no participa en la planeación de objetivos. Según MARTÍNEZ. Es necesario tener una planificación para sí inserta objetivo claras como acontecer empresas y para cumplir con sus objetivos toma información del medio ambiente laboral y del mismo centro de trabajo. Si bien es cierto que la capacitación no es el único camino por medio del cual se garantiza el correcto cumplimiento de tareas y actividades, si se manifiesta como un instrumento que enseña, desarrolla sistemáticamente y coloca en circunstancias de competencia a cualquier persona. MARTELL Y SÁNCHEZ nos habla de manera coherente y claro sobre el tema.

Respecto a la tabla 12, los 52 encuestado, 86.54 % dice que si hubiera capacitación va ver ganancia y el 13.46 % dice si hubiera capacitación no va ver ganancia. Según Shaw dice Las empresas pueden recibir los beneficios de la capacitación de sus empleados, ya que los trabajadores bien capacitados ayudan a aumentar la productividad y las ganancias. Invertir en la formación de los empleados debe mejorar las tasas de retención de los trabajadores, la satisfacción del cliente y la creatividad. .MARTELL Y SÁNCHEZ nos habla de manera coherente y claro sobre el tema.

Respecto a la tabla 13, los 52 encuestado, 9.62 % dice que si hay efecto de capacitación a la hora de utilizar el tiempo y solucionar un problema, el 90.38 % dice que si hay efecto de capacitación a la hora de tiempo dedicado a la resolución de problemas .según Shaw dice que el efecto de la capacitación es efectiva ahorra trabajo reduce tiempo dedicado a la resolución de problemas y ahorra dinero en el largo plazo mediante la producción de una mejor fuerza de trabajo. MARTELL Y SÁNCHEZ nos habla de manera

coherente y claro sobre el tema.

Respecto a la tabla 14, los 52 encuestado, 90.38 % dice que hay mayor productividad por medio de capacitación, el 7.69 % dice que hay menos productividad y el 1.92 % dice que hay nada de productividad. Las empresas pueden recibir los beneficios de la capacitación de sus empleados, ya que los trabajadores bien capacitados ayudan a aumentar la productividad y las ganancias. Invertir en la formación de los empleados debe mejorar las tasas de retención de los trabajadores, la satisfacción del cliente y la creatividad para ideas de nuevos productos. El efecto de la capacitación es efectiva ahorra trabajo al reducir el tiempo dedicado a la resolución de problemas y ahorra dinero en el largo plazo mediante la producción de una mejor fuerza de trabajo. Barrón nos habla de manera coherente y claro sobre el tema. SOSA nos habla de manera coherente y claro sobre el tema.

## V.- CONCLUSIONES

El tipo de la capacitación que comúnmente es utilizada en la MYPE comercial rubro de pesca en la localidad de Paita es de manera informal, por que está relacionada con orientaciones o instrucciones que se producen en la operatividad de las organizaciones.

La necesidad de capacitación que mayormente es utilizada en la MYPE comercial rubro de pesca en la localidad de Paita es la inducción, es la ambientación inicial del trabajador a la empresa.

El objetivo de capacitación que mayormente es utilizada en la MYPE comercial rubro de pesca en la localidad de Paita es la habilidad, debido al hacer una cosa correctamente y con facilidad.

Los efectos de la capacitación que comúnmente es utilizada en la MYPE comercial rubro de pesca en la localidad de Paita sus efectos es mayor productividad, Las empresas pueden recibir los beneficios de la capacitación de sus empleados, ya que los trabajadores bien capacitados ayudan a aumentar la productividad y las ganancias.

Las MYPE comercial rubro pesca de Paita tiene establecido por las siguientes características: la capacitación informal, necesidad de inducción, habilidad y una mayor productividad.

## VI.- REFERENCIA BIBLIOGRAFICA

- Barron. (2006). Capacitacion empresarial y desempeño laboral en el de empleados del banco de la nacion - feban , lima (peru). Lima.
- Bernaola. (2015). Norma y ley. Lima.
- Caracalla. (2012). Caracterizacion de las mype. Lima.
- (2013). China y noruega compiten por pesquera peruana . Diario el correo.
- Chira. (2012). “propuesta de un programa de capacitación para mejorar la productividad laboral de los colaboradores del área de housekeeping del hostel piura-piura. 2012”. Piura.
- Friego. (2011). Capacitacion de personal . Lima.
- Ghezzi. (2015). Comercializadores de pescado . Paita.
- Gomez. (2007). Capacitacion del personal.
- Helberth. (2006). Capacitacion de personal. Lima.
- Herbert. (2006). Capacitacion de personal.
- Herrera, f. (2010). Titulada “efectos de un programa de capacitacion para mejorar la atencion al cliente del personal de area de ventas del cac “claro” de piura-2010” . Piura.
- Howard. (2010). Sastisfacion a los coloboradores. Community college de marylang.
- Maggi. (2011). Estrategia de la capacitación del personal. Lima.
- Marcos, u. N. (2006). Muestra de fortalcimiento. Instituto de investigación, figmmg vol. 8, n.º 15, 14-18.
- Martell, s. (2013). Plan de capacitación para mejorar el desempeño de los trabajadores operativos del gimnasio “sport club” de la ciudad de trujillo. Trujillo.
- Martinez. (2009). Objetivos y funciones de la capacitación. Lima: analytics.com.
- Moreira. (2013). Necesidades de capacitación profesional del personal administrativo de la

universidad cristiana latinoamericana extensión guayaquil para mejorar la calidad de servicio. Propuesta de un módulo práctico. Guayaquil.

Produce dispuso simplificación administrativa en más de 30 procedimientos. (21 de noviembre de 2015). El diario de economía y negocios de peru , págs.

[Http://gestion.pe/economia/produce-dispuso-simplificacion-administrativa-mas-30-procedimientos-2149059](http://gestion.pe/economia/produce-dispuso-simplificacion-administrativa-mas-30-procedimientos-2149059).

Revista del instituto de investigación figmmg vol. 8, n. 1.-1. (2005). Actividades productivas. Investigacion de produce, n figmmg vol. 8, n.º 15, 14-.

Shaw. (2010). Efecto de la capacitacion. La voz de houston.

Sosa. (2014). Propuesta de un programa de capacitacion y desarrollo para el personal docente del instituto tecnologico del nororiente. Guatemala.

Ventura, s. (2015). Tipos y modalidades de capacitación. Gestion.org.

# ANEXOS

## MATRIZ DE CONSISTENCIA

Enunciados	Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Metodología
<b>General</b>	¿Qué característica tiene la capacitación del personal de las MYPE comerciales rubro pesca de la localidad de Paita, año 2016?	Identificar las características que tiene la capacitación del personal de las MYPE comerciales rubro pesca de la localidad de Paita, año 2016	Según Hernández Sampieri (2012), la investigación no registra hipótesis	Capacitación	<b>TIPO DE INVESTIGACIÓN</b> Descriptiva <b>NIVEL DE INVESTIGACIÓN:</b> Cuantitativa <b>DISEÑO:</b> No experimental, corte transversal
<b>Específicos</b>		a) Identificar tipo de capacitación del personal en la MYPE comerciales rubro pesca de la localidad de Paita, año 2016". a) Determinar las necesidades de la capacitación del personal en la MYPE comerciales rubro pesca de la localidad de Paita, año 2016". c) Describir los objetivos de la capacitación en las MYPE comerciales rubro pesca de la localidad de Paita, año 2016". d) Especificar los efectos de la capacitación en la MYPE comerciales rubro pesca de la localidad de Paita, año 2016"			



## Cuestionario



¡Buen día!, me encuentro realizando una investigación con el fin de conocer las características de las MYPE de Piura con respecto a capacitación, rentabilidad, financiamiento, competitividad, gestión de calidad y formalización, por ello acudo a Ud con el fin de que responda a unas preguntas sencillas marcando un aspa (X) en la respuesta que Ud considere más conveniente. Su participación es muy valiosa y se le agradece por ello.

### Capacitación

1 ¿Qué tipo de capacitación es más frecuente en la organización?

- a) Capacitación informal    b) Capacitación formal

2 ¿Es aplicable la capacitación por orientación al personal?

- a) Si                      b) No

3 ¿Se verifican los resultados de los entrenamientos que realizan al personal?

- a) Si                      b) No

4 ¿Que necesidades de capacitación existen en su organización?

- a) Inducción            b) Capacitación en el puesto de trabajo    c) cursos internos

5 ¿Están determinadas las competencias laborales que se requieren en cada puesto?

- a) Si                      b) No

6 ¿Cuenta con un programa organizacional de capacitación?

- a) Si                      b) No

7 ¿Qué objetivo de capacitación tiene planteados en la organización que trabajas?

- a) Habilidades    b) actitudes

8 ¿Cuenta con planes para lograr objetivos en la organización?

- a) Si                      b) No

9 ¿Participa el personal en la planeación?

- a) Si                      b) No

10 ¿Si hubiese capacitación puede generar mayor ganancia?

- a) Si                      b) No

11 ¿Que efecto de capacitación tiene a la hora de utilizar el tiempo y solucionar un problema?

- a) Si                      b) No

12 ¿Que efecto te produce la capacitación dentro en la organización?

- a) Mayor productividad    b) Menos productividad    c) Nada de productividad

