



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES DE  
CHIMBOTE**

**FACULTAD CIENCIAS CONTABLES FINANCIERAS  
Y ADMINISTRATIVAS**

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN  
CAPACITACIÓN Y PRODUCTIVIDAD EN LAS MYPE DE  
ABARROTOS DE MORROPÓN (PIURA), PERÍODO 2014**

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

**AUTORA:**

**ANGELLA MARYLLOVI DOMÍNGUEZ NIMA**

**ASESORA:**

**MG. MERCEDES PALACIOS DE BRICEÑO**

**PIURA – PERÚ**

**2015**



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES DE  
CHIMBOTE**

**FACULTAD CIENCIAS CONTABLES FINANCIERAS  
Y ADMINISTRATIVAS**

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN  
CAPACITACIÓN Y PRODUCTIVIDAD EN LAS MYPE DE  
ABARROTES DE MORROPÓN (PIURA), PERÍODO 2014**

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

**AUTORA:**

**ANGELLA MARYLLOVI DOMÍNGUEZ NIMA**

**ASESORA:**

**MG. MERCEDES PALACIOS DE BRICEÑO**

**PIURA – PERÚ**

**2015**

## **FIRMA DEL JURADO Y ASESOR**

-----  
MG. VÍCTOR HUGO VILELA VARGAS  
PRESIDENTE

-----  
MG. ANITA RIOFRÍO JUÁREZ  
SECRETARIA

-----  
MG. VÍCTOR HELIO PATIÑO NIÑO  
MIEMBRO

-----  
MG. MERCEDES PALACIOS DE BRICEÑO  
ASESORA

## **AGRADECIMIENTO**

A Dios,  
Por darme la fortaleza y la salud para luchar por mis objetivos.

## **DEDICATORIA**

A mis padres,  
Por acompañarme de la mano en el largo camino de la vida,  
transmitiéndome sus enseñanzas y valores.

## RESUMEN

La presente investigación titulada “capacitación y productividad de las MYPE de abarrotes de Morropón (Piura), periodo 2014”, estableció como objetivo general determinar las características de la capacitación y productividad de las MYPE de abarrotes de Morropón (Piura), periodo 2014. Se empleó la metodología descriptiva, cuantitativa, diseño no experimental de corte transversal. Con respecto a: “tipo de capacitación que recibe el trabajador”, se encontró que el 40% de los encuestados no recibe ninguna clase de capacitación, el 33% de los encuestados recibió capacitación para el trabajo, el 17% de los encuestados recibió capacitación en el trabajo, mientras que el 10% recibe capacitación promocional. Con respecto a “beneficios de la capacitación” se encontró que el 30% considera el aumento de nivel de satisfacción en el puesto que desempeñan, el 21% favorece la confianza y desarrollo personal, el 18% ayuda a lograr metas individuales, el 12% ayuda a solucionar y tomar decisiones mientras que un 10% ayuda a la formación de líderes. Con respecto a “factores que influyen en la productividad” se encontró que el 40% consideran que la integración de empleados es un factor que influye en la productividad, el 33% consideran que periodos de descanso, mientras que un 8% considera que el ambiente. Con respecto a elementos que influyen en la productividad el 37% considera el factor humano, el 20% considera las tareas, el 17% considera el mercado, mientras que el 13% considera la calidad y el equipo

Palabras clave:

Capacitación, MYPE, productividad

## **ABSTRACT**

This research entitled "training and productivity of MSEs grocery Morropón (Piura), 2014 period " established as a general objective to determine the characteristics of the training and productivity of MSEs grocery Morropón (Piura), 2014 period, he used the descriptive methodology, quantitative, non experimental cross-sectional design. Regarding: "type of training received by the worker," found that 40 % of respondents did not receive any kind of training, 33% of respondents received job training, 17% of respondents received training at work, while 10 % receive promotional training. With respect to "training benefits " found that 30 % believe the increased level of job satisfaction played , 21% confidence and promotes personal development , 18% helps achieve individual goals , 12% helps solve and make decisions while 10 % support the training of leaders. With respect to " factors that influence productivity " found that 40 % believe that the integration of employees is a factor which influences productivity , 33% believe that rest periods, while 8 % believe that the environment . With regard to elements that influence productivity 37 % consider the human factor, 20% considered the tasks, 17% considered the market, while 13 % consider the quality and equipment

Keywords:

Training, MSE, productivity

## TABLA DE CONTENIDO

**FIRMA DEL JURADO Y ASESOR**

**AGRADECIMIENTO**

**DEDICATORIA**

<b>RESUMEN .....</b>	<b>vi</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>vii</b>
<b>TABLA DE CONTENIDO .....</b>	<b>viii</b>
<b>INDICE DE TABLAS .....</b>	<b>x</b>
<b>INDICE DE CUADROS .....</b>	<b>11</b>
<b>I. INTRODUCCION .....</b>	<b>1</b>
<b>II REVISIÓN DE LITERATURA .....</b>	<b>20</b>
2.1 ANTECEDENTES .....	20
2.1.1 CAPACITACIÓN .....	20
2.1.2 PRODUCTIVIDAD .....	22
2.2 BASES TEÓRICAS.....	24
2.2.1 CAPACITACION.....	24
2.2.1.1 Definiciones de Capacitación.....	26
2.2.1.2 Importancia.....	29
2.2.1.3 Objetivos de la Capacitación.....	30
2.2.1.4 ¿Dónde aplicar la capacitación?.....	31
2.2.1.5 Fases de la Capacitación .....	32
2.2.1.6.Tipos de Capacitación .....	33
2.2.1.7 Beneficios de la capacitación .....	35
2.2.2 PRODUCTIVIDAD.....	37
2.2.2.1 Antecedentes de las definiciones de Productividad .....	39
2.2.2.2 Definiciones .....	40
2.2.2.3 Factores que influyen en la Productividad .....	44

2.2.2.4 Tipos de Productividad.....	46
2.2.2.5 Elementos de la Productividad.....	47
2.2.2.6 Las 7 M de la productividad.....	47
2.2.2.7 Como medir la Productividad .....	50
2.2.2.8 ¿Cómo gestionar la productividad?.....	50
2.2.2.9 Mejora Continua de la Productividad en una Empresa.....	52
2.3 Sistema de hipótesis.....	52
2.3.1 Matriz de consistencia.....	53
2.3.1 Matriz de operacionalización de las variables.....	53
<b>III. METODOLOGÍA.....</b>	<b>56</b>
3.1. Tipo de la investigación.....	56
3.2. Nivel de investigación.....	56
3.3. Diseño de la investigación .....	56
3.4. Población y muestra.....	57
3.5. Técnicas e instrumentos.....	58
<b>IV. RESULTADOS .....</b>	<b>59</b>
4.1. Resultados.....	59
4.2. Análisis de resultados .....	64
<b>V. CONCLUSIONES.....</b>	<b>69</b>
Referencia Bibliografía.....	71
<b>ANEXOS.....</b>	<b>75</b>

## INDICE DE TABLAS

Tabla 1: ¿Ha recibido capacitación antes de iniciar sus actividades?.....	59
Tabla 2: Al año ¿Cada que tiempo recibe capacitación?.....	59
Tabla 3: ¿Qué clase de capacitación ha recibido?.....	59
Tabla 4: ¿Considera que las capacitaciones tiene beneficios para los trabajadores?.....	60
Tabla 5: ¿Qué beneficios considera que trae la capacitación?.....	60
Tabla 6: ¿Cree que la capacitación mejora su productividad?.....	60
Tabla 7: ¿Conoce el significado de productividad?.....	61
Tabla 8: ¿Es Ud. persona productiva?.....	61
Tabla 9: ¿Conoce los factores que influyen en la productividad?.....	61
Tabla 10: ¿Qué factores considera Ud. que influyen en la productividad?.....	62
Tabla 11: ¿Su sueldo refleja su productividad?.....	62
Tabla 12: ¿Conoce Ud. algún elemento de la productividad?.....	62
Tabla 13: ¿Qué elementos considera Ud. que influyen en la productividad?.....	63
Tabla 14: ¿Considera que la capacitación influye en la productividad?.....	63
Tabla 15: ¿Considera que se debería capacitar para mejorar la productividad?.....	63

## INDICE DE CUADROS

Cuadro 1: cronología de la productividad.....	43
Cuadro 2: Matriz de consistencia.....	53
Cuadro 3: Operacionalización de las variables.....	54

## I. INTRODUCCION

En un contexto de inserción a mercados globalizados, como el generado por la Alianza del Pacífico, empresarios peruanos deben potenciar sus capacidades de innovación y creatividad, señala la Corporación Financiera de Desarrollo (COFIDE), en donde más del 80% de las micro y pequeñas empresas peruanas desarrollan su actividad de modo intuitivo y carecen de los elementos necesarios para ser competitivas en un mercado globalizado como el que enfrenta el país.

Según Vela (2005), Perú y el mundo avanzan a una velocidad acelerada hacia la globalización de la economía, la cultura y todas las esferas del quehacer de la humanidad. Esta situación plantea grandes retos a los países y a las MYPE en cuanto a diversos temas como la generación de empleo, mejora de la competitividad, promoción de las exportaciones y sobre todo el crecimiento del país a tasas mayores al 7% anual. Esta tasa permitiría que en un periodo de 15 años se pueda reducir sustantivamente el 52% de pobreza, el 20% de extrema pobreza o las altas tasas de analfabetismo que actualmente tenemos. Ello quiere decir que es posible promover el desarrollo humano en nuestro país, teniendo a las MYPE como un componente clave.

Existen diversos autores los cuales dicen que dentro de las principales actividades económicas de las MYPE en Perú es el comercio, pero muchas de ellas no cuentan con una administración adecuada, ni con la formalización la cual le impide tener un crecimiento constante.

Existe un crecimiento de las MYPE en Perú lo que ha significado más del 98% de la actividad comercial, dando lugar a generar mayores puestos de trabajo que equivale el 74% de la PEA (CRECEMYPE, 2009) estos negocios que actualmente tienen un papel importante en la economía del país, sin embargo existen factores negativos en el desarrollo de estas MYPE las cuales son reflejadas en la informalidad que ostentan en su mayoría lo que conlleva a que estos negocios tengan un nivel de productividad bajo siendo un problema que se ha venido enfrentando el estado en los últimos años.

Las MYPE en los últimos años se han expandido no solo en Perú si no a nivel mundial en lo cual aproximadamente 500 millones de microempresarios a nivel mundial nacen desde la perspectiva de iniciar un negocio propio o tal vez por falta de oportunidad de trabajo como pasa en este país y son conducidas por personas que solo tienen estudios básicos como primaria lo cual ocasiona la desinformación por parte de los propietarios, en cuanto a la demanda de microcrédito, en el mundo sólo es atendido en un 5%.(Campos, 2010)

El mismo autor considera que los especialistas calculan que aproximadamente 500 millones de microempresarios en el mundo lo que conlleva a generar mayores puestos de trabajo como es el caso en Francia son el 98.8%, en Finlandia el 98.3%, en Suecia el 98.9%. En relación al empleo: en Francia son el 45.5%, en Finlandia el 40.9%, en Suecia el 47.0%, por último, en relación a su aporte al PBI: Francia aporta el 40.8%, Finlandia el 30.7%, Suecia el 38.4%. En América Latina la importancia de las empresas en algunos países son: en Colombia

el 95.9%, en Perú el 98% y en Bolivia el 99.5%; en el empleo: en Colombia es el 66.4%, en Perú el 77% y en Bolivia el 80.5%

En Estados Unidos el 40% de las MYPE muere antes de los 5 años, las 2/3 partes pasa a la segunda generación y tan solo el 12% sobrevive a la tercera generación. Además existen en EE.UU 22,1 millones de negocios que generan 129 millones de puestos de empleo y ocupa 5.8 personas por empresa pero en muchos de los casos estas MYPE son informales. En el caso de Japón existen un promedio de 9.1 millones de pequeñas empresas que generan 67.2 millones empleos pero en este caso no existe tan informalidad como en otros países (Villafuerte, 2002)

Actualmente en Perú las MYPE representan cerca del 98% de las empresas del país, nutren al empleo en un 77%, y participa con parte del PBI (42%), es momento de trabajar con ellas y aplicar políticas que permitan fortalecer sus estructuras incrementado sus capacidades y su producción, para poder insertarse óptimamente en otros mercados (Rafaga Económica, 2009)

“El empresario peruano tiene uno de los niveles de emprendimiento más altos en el mundo, pero el acceso a capacitación en el segmento MYPE es muy bajo, entre el 15% y 20%. Esto genera una gran brecha porque, actualmente, por lo que el mundo paga más es por productos con un factor de innovación y el peruano promedio de la micro y pequeña empresa no ha llegado a conceptualizar cómo calzar esos elementos dentro de su modelo de negocio”, señala Luis Terrones, gerente de Desarrollo de COFIDE. (Huaruco, 2014)

Según Pita, hay más riqueza en las empresas, pero con menos capacitación educativa. La ignorancia marginal sube más que proporcionalmente a la informalidad en el Perú. ‘Optimización’ y ‘capacitación’ suenan como unas palabras muy técnicas, pero es muy importante que las pequeñas y medianas empresas las consideren para medir su productividad como una ‘ciencia de estudio’, porque de lo contrario se generará un ‘circulo vicioso’, asegura Pita. En tanto, sostuvo que los pequeños empresarios necesitan de educación rentable y óptima, y para ello, deben investigar, buscar, y estudiar a la productividad como una ‘ciencia’. (Sánchez, 2014)

Las MYPE son las mayores generadoras de empleo, y contribuyen enormemente con un alto porcentaje del PBI en Perú. No obstante, es también uno de los sectores con menos apoyo por parte del gobierno, lo cual es reflejado en la realidad, porque prácticamente no existe un sistema nacional de capacitación dirigido a la mejora de la competitividad de las micro y pequeña empresa. (Albujar, Jananmpa, Odar, & Osorio, 2009)

Según Hunter (2009), en Perú las MYPE generan el 89% del empleo total de la economía peruana, sin embargo su aporte al PBI es de solo el 42%. Se puede decir que los empleados que laboran en las MYPE y por ende las MYPE, tienen una brecha negativa de productividad del 47%.

Un empleado de una mediana o gran empresa hace una tarea en un día, mientras que el empleado de la micro o pequeña empresa hace la misma tarea en dos días. Muy pocas veces se llega a responder con la implementación de indicadores de desempeño que permita medir la productividad. Las personas que laboran en las

MYPE han desarrollado un sexto sentido en los negocios, para quienes los indicadores formales de productividad son innecesarios, en realidad tal vez no se sabe que ni cómo medir.

Se podría incrementar la productividad estandarizando los procesos de un grupo de MYPE, para luego factorizar los procesos afines en una sola empresa, como una especie de centro de servicios compartidos (la que podría ser una MYPE o no), sin embargo para ello es necesaria la confianza. Esa confianza se podría lograr con la implementación de indicadores de desempeño de la productividad manejados por otra empresa (la que podría ser una MYPE o no).

Actualmente las micro y pequeñas empresas generan más del 70% de la mano de obra nacional, pero son las más excluidas de la economía; pues, están consideradas como empresas con infraestructura tecnológica deficiente, con una baja productividad y competitividad y, por esa razón, su participación del PBI es menos del 40% y sigue en descenso, pese a que el 99% de las empresas del Perú son MYPE, sostuvo el presidente del Comité de la Pequeña Industria (COPEI) de la Sociedad Nacional de Industrias (SNI), Jorge Sánchez Milla.

“Por una parte se exige a las MYPE que se formalicen; pero, por otra parte, la legislación laboral y tributaria es muy rígida. No hay ninguna promoción para que este sector tenga un mercado estable y pueda cumplir con las obligaciones de una empresa formal. Debemos trabajar por el desarrollo de la pequeña y micro empresa, y los gremios estamos dando un primer paso para lograr este objetivo”, declaró.(Lira, 2014)

Para Triviño (2013), muchas veces las MYPE no son productivas; esto es: ser capaz de servir mejor a los clientes tanto en calidad como en precio, y esto en relación a otras empresas más grandes; las implicancias de este hallazgo son claras si pensamos en la dinámica actual: bodega-supermercado; ferretería-grandes comercializadores de producto de mejoramiento del hogar; farmacias individuales-franquicias de farmacias; panaderías-supermercados; peluquerías de barrio-spas, entre otros. Puesto que las MYPE muchas veces suelen olvidar: la división del trabajo, la especialización y el acceso a herramientas legales, tecnológicas y financieras del que se pueden beneficiar empresas de mayor tamaño son elementos clave para el desarrollo.

Los propietarios y personal de las MYPE están siendo influenciados por factores externos e internos, así se analizará el macro y micro ambiente y el ambiente interno:

Los factores políticos legales: la Ley N° 30056 (Ley de Impulso al Desarrollo Productivo y Crecimiento Empresarial) considera que las micro y pequeñas empresas se podrán constituir en 72 horas, permitiendo su formalización y constitución. Por otro lado, el Estado debe reservar el 40% de sus compras a favor de las MYPE. Asimismo, los propietarios, trabajadores y familiares de las microempresas accederán al Sistema Integral de Salud (SIS) familiar aportando sólo el 50% de la afiliación, y el Estado apoyará con la diferencia.

En el 2014 se dieron modificaciones a la Ley 30056, en donde se espera que el panorama para las pequeñas y microempresas sea distinto este año. “La ley ataca

varios de los problemas de las MYPE, como la informalidad, la falta de capital humano capacitado, los altos costos para innovar”, dice el viceministro de Industria y MYPE, Francisco Grippa(Escalante, 2014)

Dentro de estas modificaciones esta:

- Ya no se definirá el tipo de empresa por su número de trabajadores sino solo 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).
- Durante los tres primeros años, desde su inscripción en el REMYPE, las nuevas empresas no serán sancionadas al primer error si cometen una falta laboral o tributaria, sino que tendrán la posibilidad de enmendarlo sin tener que pagar multas. Esta norma no se aplicará cuando en un lapso de 12 meses la empresa incurra en la misma infracción en dos o más oportunidades.
- 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. De igual modo, si una pequeña empresa vende más de lo establecido tendrá hasta tres años para pasar al régimen general.

- 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 REMYPE, que permanece hoy bajo la administración del Ministerio de Trabajo, pasará a la SUNAT.
- Las empresas individuales de responsabilidad limitada podrán estar en el Nuevo Régimen Único Simplificado (Nuevo Rus) que antes solo estaba dirigido a las personas naturales. Con esto tendrán algunos beneficios tributarios.
- En cuanto a las compras estatales, las instituciones tendrán a partir de la vigencia de la ley como máximo 15 días para pagarles a sus proveedores MYPE. El Estado tiene la obligación de comprarle a las MYPE al menos el 40% de lo que requiere.(Escalante, 2014)

Cabe mencionar que las MYPE son una de las fuentes de trabajo que existen en Piura, en especial de Morropon lugar netamente agrícola y de ganadería, y como se sabe las épocas de lluvia en el norte del Perú son en diciembre y los primeros meses del año, dentro de ellas la de venta de abarrotes donde se comercializa los productos de la zona y de otros lugares, las que cuentan con un promedio de tres trabajadores los mismo que no están en planillas por lo tanto no tienen un buen sueldo, no reciben los beneficios de ley como es CTS, gratificación, vacaciones, horas extras, etc.

Otro de los problemas legales que enfrentan las MYPE en Morropón es que muchas de ellas no cuentan con licencia de funcionamiento, certificado de defensa civil, certificado de saneamiento ambiental, etc.; esto surge porque las entidades encargadas no tienen el personal adecuado para que realice las inspecciones y el proceso correspondiente, y muchas veces ni se brinda la información adecuada, ante ello optan por ser informales las MYPE.

Es importante mencionar el escaso presupuesto destinado a los programas de apoyo a las MYPE, US\$ 5.7 millones en el 2010, comparado con Chile y Brasil US\$ 31 y 625 millones, respectivamente, en el 2008 señala Peñaranda (2011). Es necesario que el Ministerio de la Producción diseñe y ejecute un programa para promover la competitividad de las MYPE, para lo cual requiere más recursos, no elevando el presupuesto público sino redefiniendo prioridades.

Según estadísticas de la SUNAT, al tercer año una de cada tres empresas no logra pasar la barrera del tercer año. Las posibilidades de éxito de cada nuevo emprendedor son, entonces, reducidas, especialmente en segmentos de bajo valor agregado en los que pueden ser fácilmente desplazados por las grandes empresas (Enriquez, 2013)

Entre los factores económicos se tiene que según cifras del Banco Mundial, el 60% de la economía peruana es informal. En promedio, esta llega a 19% en los países de la OECD, señala Peñaranda (2011). Al respecto, estudios realizados a nivel mundial del porqué de la informalidad encuentran, en especial, tres aspectos que la explican: la complejidad administrativa y trabas burocráticas del sector

público; la rigidez de la política laboral y la inadecuada política y administración tributaria; más aún "convierten" al formal en informal.

El Perú a pesar de la crisis mundial está bien visto económicamente ya que se mantiene en su economía y crecimiento. Actualmente la economía del país se rige en un 98.6% de MYPE donde el 745 de la población económicamente activa (PEA) es generada por la misma repercutiendo de una manera positiva en la estabilidad tanto en el país como para las MYPE.

Un factor negativo de las MYPE es la falta de capacitación lo cual ocasiona perdida y en varios casos la extinción de los negocios por el nivel de productividad, es por ello que es necesario que los micro empresarios busquen mejoras en su capacitación y mejorar la productividad lo cual le ayudara a ser más competitivos ya que le mejorara la calidad de sus productos reduciendo costos pudiendo entregar a sus clientes un producto de calidad a un bajo costo.

Actualmente la ciudad de Piura está creciendo en sus procesos económicos en donde podemos identificar las nuevas instalaciones de centros comerciales los cuales crean nuevos y cambios de hábitos de los consumidores así como sus preferencias. En lo cual se crean nuevos estilos de vida en la población.

En las MYPE del rubro comercio de abarrotes en la ciudad de Morropón no se ha visto afectada por este crecimiento de los centros comerciales en la ciudad de Piura, en lo cual no repercute de forma negativa totalmente, pero se debe de tomar en cuenta que parte de población está realizando una migración a la ciudad de Piura buscando nuevas oportunidades para mejorar sus calidad de vida lo cual puede

repercutir en la cantidad de ventas que puedan realizar estas tiendas comerciales es por ello que se deben de tener una mejora continua para poder mejorar su competitividad frente a los nuevos centros comerciales.

La principal actividad económica de Piura es la manufactura, que representa el 20.7% del valor agregado bruto regional. Esto se debe a la refinación de petróleo, al procesamiento pesquero y, poco a poco, al procesamiento de la creciente producción frutícola y de biocombustibles. Otras actividades importantes son el comercio (17.2%), los servicios (15.9%) y la agricultura, la caza y la silvicultura (9.9% en conjunto). Además, la región cobija a tres de las principales cajas municipales a nivel nacional: las de Piura, Paita y Sullana.(Perúeconómico.com, 2010)

Con respecto a las tecnologías las empresas ya no interactúan solamente a través del espacio físico. Ahora buscan explotar entornos virtuales donde comparten procesos y se relacionan con multitud de agentes externos a través de las tecnologías de información y comunicación (TIC). Para insertar a las MYPE en este entorno virtual, es importante tener en cuenta los ejes de intervención estratégicos del Plan Nacional de Competitividad MYPE: fomento de la competitividad y la productividad de las MYPE mediante la constitución de un entorno favorable para la formalización y la calidad del empleo, y la institucionalidad público-privada de promoción de las MYPE y los nuevos emprendimientos.(Yamakawa, Del Castillo, Baldeon, Espinoza, Granda, & Vega, 2010)

Rocca (2013) en Perú, el promedio de edad de las MYPE peruanas es de siete años y solo el 21% tiene una página web, aunque ese nivel información es menor con relación a otros países. Un mayor uso de las herramientas de tecnologías de y comunicación (TIC) por parte de las micro y pequeñas empresas (MYPE) peruanas les ayudaría a reducir sus costos administrativos y promover mejor sus productos y/o servicios.

El informe MIPYME Perú 2013 señala que solo el 21% de MYPE peruanas tiene una página web, lo cual fue considerado como “positivo” por Rocca, pero ese nivel sigue siendo “bajo” con relación a otros países con mayor presencia de MYPE. “Las empresas pequeñas podrían acceder a mínimos costos (con el uso de las TIC), por llamarlo de alguna forma, y le daría mucha fluidez en la operatividad de todo lo que realicen”. Manifiesta que en la actualidad, existen actividades como pagar impuestos o realizar operaciones bancarias por internet, que ya no son exclusividad de las grandes empresas sino que también son realizadas por las MYPE en diversas partes del mundo, ya que representan un costo mínimo.

Las MYPE de abarrotes de Morropón, no implementan la tecnología en sus labores, porque sus propietarios consideran que es un costo y que el personal no sabría utilizar la tecnología ya que muchos de ellos solo tienen estudios primarios y en algunos casos secundarios, lo cual es una limitación para el propietario, es por ello se debe capacitar al personal lo cual es una inversión la cual se va reflejar en los productividad de las MYPE.

Ipanaqué (2011), las MYPE tienen un impacto singular en la economía: contribuyen con el 42% del PBI, ocupan aproximadamente el 60% de la PEA; en la región Piura también tienen un dinamismo propio. El apoyo que se les pueda proporcionar es relevante. Conocer los retos que afrontan, para mejorar su productividad y competitividad, darán una perspectiva para saber en qué se deben enfocar las políticas e iniciativas.

Trataremos en particular la importancia de apoyar a la MYPE para que incrementen su competitividad, basándose en la investigación y/o transferencia de tecnología para mejorar e innovar sus procesos o productos. Este tema está considerado en el plan estratégico institucional del Ministerio de la Producción (PEI 2011-2015), que establece como objetivo estratégico el aumento de la productividad y valor agregado de las empresas bajo el ámbito del sector MYPE e Industria. Para ello, establece como política número uno, la necesidad de promover la innovación y transferencia tecnológica. Asimismo, se establece para el marco estratégico, como uno de los “factores críticos de éxito: que la investigación científica y la innovación son claves para diversificar la oferta productiva y elevar su valor y productividad”.

Con respecto a las tecnologías según la encuesta de MYPE 2012, realizada por el Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI), solo el 14.2% de las micro y pequeñas empresas (MYPE) asistieron en el año 2011 a eventos de capacitación relacionados a la gestión empresarial, mientras que el 85.8% no lo hizo.

En Perú en los últimos años las MYPE han marcado un factor importante en la economía ya que estas son el principal factor de ingresos en el país, siendo el 97% del total de empresas en el país. Es por ello que este crecimiento conlleva a un grave problema de informalidad. Pero sin duda estas MYPE han maximizado su capacidad productora y exportadora ampliando su mercado local e internacional. Un ejemplo de este incremento de las MYPE es las mejoras de su rendimiento productivo y exportador el cual ha obtenido resultados positivos y en aumento en el 2011.

Es por ello que el aumento de las MYPE en Perú aumenta las expectativas del mercado global, lo cual hace que sea más competitiva a nivel mundial, por lo cual se le exige a las empresas emplear mejores gestiones empresariales que aseguren un crecimiento de escala que aseguren su desarrollo y permanencia en los sectores del mercado, lo cual muchas de las MYPE no cuentan con la capacitación necesaria mejorar su rendimiento y por ende su productividad, tampoco cuenta con la formalización necesaria para entrar en nuevos mercados.

Hay varios problemas que enfrentan MYPE en Perú entre las que más resaltan en los problemas de gestión son los siguientes: a) La falta de procedimientos debidamente detallados en manuales, b) La ausencia de políticas de gestión, c) La poca o nula capacitación del personal y de los promotores de los emprendimientos, d) El no planificar las actividades, e) La ineficacia de sistema de control.

Según Santiago Macías, coordinador general de Compite de México, estos problemas se acentúan y conducen a una poca productividad. "Si estuviéramos correctamente organizados, podríamos triplicar nuestra producción".(Enriquez, 2013)

El factor negativo de las MYPE en Perú 72.6% está en la informalidad, en particular las microempresas; el 73.3 y 30.7% de las micro y pequeñas empresas, respectivamente, son informales. Solo el 18% posee RUC y el 75% no tiene licencia de funcionamiento (Jota,2012). Esto conlleva a una alta mortandad, pues de aquellas que inician actividades desaparecen el 70% antes del tercer año de operación.

La encuesta de MYPE tiene por objetivo captar información estadística que permita medir en el tiempo la productividad y evolución de las MYPE. Esta investigación se ejecutó en las ciudades de Lima Metropolitana, Arequipa, Trujillo (La Libertad), Chiclayo (Lambayeque), Iquitos (Loreto), Huancayo (Junín) y Piura.

De las MYPE que fueron capacitadas, el 21.8% fue para mejorar la atención al cliente, 18.4% sobre marketing, 12.4% calidad, 10.6% formalización y 6.4% sobre planes de negocio. El 6.1% fue capacitada en exportaciones, 5.6% en gestión de recursos humanos, 5.5% en gestión financiera, 3.1% en instrumentos financieros, 3% en ventas al Estado y 7.1% en otro tipo de capacitación. Por lo que se ve, son muchas de las MYPE que se capacitación en diversos temas pero son pocas las que se capacitan en gestión empresarial. (Andina, 2013)

La clave para el progreso de la MYPE está en crecer o en capturar nichos de mercado altamente especializados. Si la MYPE desea permanecer pequeña,

entonces debe alcanzar altos niveles de especialización que les permita ubicarse en nichos de mercado con márgenes atractivos. Si, por el contrario, desea seguir en segmentos de bajo valor agregado formar alianzas, ganar escala y duplicar la calidad del servicio de los grandes negocios, es el camino a seguir. Cualquier solución intermedia no permitirá al país mejorar su productividad y arrinconará a millones de peruanos a seguir trabajando en unidades económicas estériles sin posibilidades reales de crecer y prosperar.(Triviño, 2013)

Con respecto a las características del ambiente interno se tiene que las MYPE bajo estudio cuentan con:

Personal,cuando se contrata personal para un negocio, es importante tener la información necesaria para gestionar los contratos adecuados, en beneficio del trabajador y el contratante, ya que es parte de la formalización de una empresa, es por ello que es importante tener en cuenta las leyes laborales de acuerdo al tipo de empresa.

Según Sociedad de Comercio Exterior (ComexPerú), reveló que las MYPE atienden nueve meses al año, poseen dos trabajadores y tienen más de seis años de antigüedad, operando en su mayoría en un local propio (61.4%), aunque también en el domicilio del dueño del negocio (32.9%). También se pudo apreciar que el 24.1% de los empleados labora más de 40 horas semanales y que un 4.6% supera las 60. Sin embargo, en promedio, cada empleado trabaja 24 horas por semana.(Diario Correo, 2014)

Cabe mencionar que las MYPE ubicadas en Morropón han sabido crecer empresarialmente obteniendo buenos resultados económicos, mejorando su rentabilidad progresivamente. Lo cual también han contribuido a generar mayores puestos de trabajo pero ellos no son bien remunerados ni cuentan con los beneficios básicos de todo trabajador como por ejemplo: no cuentan con un seguro, con vacaciones, no son reconocidos en planillas, etc.

Para Enriquez (2013), abrir un negocio MYPE es un acto de valentía que no tiene el éxito asegurado. Según estadísticas de la SUNAT, al tercer año una de cada tres empresas no logra pasar la barrera del tercer año. Las posibilidades de éxito de cada nuevo emprendedor son, entonces, reducidas, especialmente en segmentos de bajo valor agregado en los que pueden ser fácilmente desplazados por las grandes empresas. Lastra (2013), considera que la mayoría de las MYPE en nuestro país fracasan es porque no desarrollaron una visión estratégica de la gestión del negocio, y se dan cuenta de esto luego de uno o dos años de haber iniciado su proyecto. “La razón principal del fracaso de cualquier emprendimiento es la falta de visión estratégica del negocio. Al iniciar un negocio, casi siempre se enfoca en un solo aspecto, que puede ser el productivo, administrativo o comercial. Esta mirada con anteojeras impide ver todos los demás aspectos que están presentes en el funcionamiento de una empresa competitiva.

Las MYPE bajo estudio se dedican a la venta de abarrotes y están ubicadas en Morropón (Piura), las que se han formado básicamente por la falta de oferta laboral ya que esta es una zona netamente agrícola y la búsqueda de realizar un

negocio propio o de familia, en lo cual influye el crecimiento poblacional y la demanda de más productos de primera necesidad.

Las características de la situación problemática conlleva a enunciar el problema general a través del siguiente enunciado: ¿Qué características tiene la capacitación y productividad de las MYPE de abarrotes de Morropón (Piura), período 2014?

La investigación tiene como objetivo general determinar las características de la capacitación y productividad de las MYPE de abarrotes de Morropón (Piura), período 2014, además como objetivos específicos los siguientes: a) Identificar los tipos de capacitación MYPE de abarrotes de Morropón (Piura), período 2014. b) Conocer los beneficios de la capacitación en las MYPE de abarrotes de Morropón (Piura), período 2014 c) Determinar los factores de la productividad de las MYPE de abarrotes de Morropón (Piura), período 2014 d) Enunciar los elementos de la productividad de las MYPE de abarrotes de Morropón (Piura), período 2014.

En las MYPE, Solo el 35% de las empresas familiares peruanas logran sobrevivir y pasar a la tercera generación. Aún hay un alto porcentaje de estas unidades de negocios que no han establecido un sistema de gestión corporativa. Urge que las pequeñas empresas, que representan más del 90% del tejido empresarial del país, redefinan sus estrategias comerciales e identifiquen las ventajas competitivas de sus productos y servicios.(Gestion, 2014). Por ello, es importante la presente investigación ya que se determinará las características de la

capacitación y productividad de las MYPE de abarrotes de Morropón (Piura), año 2013.

Por otro lado, se sentarán las bases para investigaciones futuras que podrán ser empleadas por los empresarios MYPE u otro funcionario que trabaja en entornos similares. Desde el punto de vista teórico, esta investigación generará reflexión y discusión tanto sobre el conocimiento existente del área investigada, como dentro del ámbito de las ciencias administrativas, ya que de alguna manera u otra, se confrontan teorías. Por otra parte, en cuanto a su alcance, esta investigación abrirá nuevos caminos para los empresarios.

También se justifica, porque la investigación contribuirá con las MYPE, que en Perú conforman hoy en día más del 98% de la actividad comercial, dando lugar a generar mayores puestos de trabajo que equivale el 74% de la PEA (CRECEMYPE, 2009) estos negocios que actualmente tienen un papel importante en la en la economía del país, sin embargo existen factores negativos en el desarrollo de estas MYPES las cuales son reflejadas en la informalidad que ostentan en su mayoría lo que conlleva a que estos negocios tengan un nivel de productividad bajo siendo un problema que se ha venido enfrentando el estado en los últimos años.

Es por ello que gracias a la investigación se conocerán las características de las variables en la población antes mencionada. La metodología que se utilizara será descriptiva, cuantitativa, diseño no experimental de corte transversal. La población en estudio pertenece al sector abarrotes siendo la unidad muestral los trabajadores de las MYPE.

## **II REVISIÓN DE LITERATURA**

### **2.1 ANTECEDENTES**

#### **2.1.1 CAPACITACIÓN**

- Salgado (2010) realizó una investigación denominada “evaluación experimental de una metodología de capacitación en trabajo en equipo en el ámbito organizacional” en la Universidad Michoacana de San Nicolás De Hidalgo, en donde concluyó: “la implementación de una planeación, organización, dirección y control en el restaurante y de este nuevo programa de capacitación ayudara a crear una mejor imagen tanto interna como externa y mejorará administrativamente el negocio pero sobre todo el capital humano será beneficiado en la mayor parte, la oportunidad que se les brinda de conocer más al negocio y hacer que se sientan parte de ella promueven a que incrementen su productividad, permitiendo un mejor clima de trabajo y una mejor coordinación interna.”

- De otro lado, Martell & Sanchez (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 – 2013” en la Universidad Privada Antenor Orrego - Perú, en donde llegaron a concluir lo siguiente: la implementación del plan de capacitación 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.

- De otro lado Julcahuanga (2013), donde realizó una investigación titulada “evaluación de las estrategias de capacitación del programa de capacitación laboral juvenil PROJOVEN en la ciudad de Piura” en la Universidad Católica del Perú en la ciudad de Lima, en donde basados en la Teoría del capital humano, se puede afirmar que la capacitación proporciona un conjunto de habilidades necesarias para la producción de bienes y servicios y logra aumentar la productividad y, por ende, los ingresos de los individuos, se concluyó que las estrategias de capacitación del Programa Projovent, son: fase técnica y laboral, estrategias que no se cumplen en un 100%; la vinculación ECAPs empresa es otra estrategia importante para el cumplimiento de la fase laboral de los jóvenes participantes la cual no se cumple en su totalidad, los jóvenes apuestan por cursos de servicios, de nivel de supervisores, inspectores y auxiliares, sin embargo, estos cursos no tienen demanda empresarial. No se cuenta con un proceso de adaptación para que los jóvenes puedan trabajar al momento de ser insertados al mercado laboral bajo presión, y se adecuen al sistema laboral que requiere la ocupación o el puesto de trabajo. Solamente se desarrolla un taller de formación integral durante la fase técnica.

### **2.1.2 PRODUCTIVIDAD**

- Rodriguez (2008), realizó una investigación titulada “relación de los esquemas de remuneración con la productividad laboral de los empleados: empresas SUMMMA S.A de C.V” realizada en la Universidad Autónoma de Aguascalientes, en llegó a la conclusión siguiente: que guarda estrecha relación los esquemas de remuneración con la productividad laboral de los empleados de la empresa de acuerdo a su propia percepción, esta relación se observa de una mejor forma cuando entendemos que los esquemas de remuneración que ligan los elementos de productividad como son el volumen de producción, el uso de insumos y la calidad de la producción de bienes o servicios, son apreciados por los trabajadores como sistemas que permiten elevar y/o mejorar los niveles de productividad de los mismos empleados.
- De otro lado Tito (2012) en su investigación “Gestión por competencias y productividad laboral en las empresas del sector confección de calzado de Lima Metropolitana” en la Universidad Nacional Mayor de San Marcos - Perú, en donde concluye: el sector confección de calzado es clave para el crecimiento de la economía, dada la utilización intensiva de la mano de obra, el incremento lento pero sostenido en los últimos años, por elegir calzados de fabricación nacional. De allí que hay un viraje significativo que se refleja en el incremento de las ventas de calzados nacionales, fundamentalmente en el último año.

Este escenario, desde la perspectiva de la gerencia plantea un proceso de cualificación de la Gestión misma y de los colaboradores en sus diferentes niveles y grupos ocupacionales. No es iluso pensar que las empresas del sector confección sí

pueden implementar el modelo de Gerencia por Competencias, para mejorar los niveles de productividad de sus colaboradores.

Es así que en la investigación se plantea que la capacitación en una organización no debe ser vista como una obligación porque la ley así lo diga, sino como una necesidad, ya que las organizaciones van rumbo al éxito y productividad siempre y cuando su personal está bien capacitado y de esta manera puede brindar el servicio de calidad a los clientes logrando tener éxitos en la vida empresarial.

- De otro lado Burneo (2013), en su investigación “mejora de la productividad en el mantenimiento rutinario de una carretera aplicando filosofía Lean Construction” realizada en la Universidad de Piura – Perú, la investigación concluyó que la aplicación de la filosofía Lean, se ha mejorado los tiempos productivos y contributorios. Estos últimos relacionados con temas de calidad, seguridad en obra, reportes, entre otros; lo que conlleva a lograr un nivel de servicio adecuado a las necesidades de los usuarios de las vías.

Aplicando filosofía Lean Construction, se comprobó que la motivación del personal es muy importante, el sentirse involucrado y respaldado, sobre todo cuando existe un clima laboral adecuado, ayuda a que el personal se esfuerce por realizar bien su trabajo. Gracias a ello se logró vencer una de las principales barreras que se presentó a la hora de implementar las propuestas de mejora, que fue la natural resistencia al cambio de los integrantes del equipo de trabajo, algunos estaban acostumbrados a participar en el proyecto, en base a datos e información no formalizada.

## **2.2 BASES TEÓRICAS**

En la presente sección se presentan teorías específicas y conceptos que sirven de referencia para ordenar los hechos e interpretar el problema identificado como: “Capacitación y productividad de las MYPE de abarrotes de Morropón (Piura), período 2014”, se analizan las variables de investigación: capacitación y productividad. La primera se examina con las teorías propuestas por Fayol (teoría clásica), Maslow (teoría humanística), Ducker (teoría neoclásica), Weber (teoría estructuralista), Herbert (teoría del comportamiento).

La variable productividad se explica con la teoría X y la teoría Y ambas creadas por McGregor y la teoría Z creada por Ouchi. Cada una de las teorías se basa en la forma de ser y de comportarse los trabajadores en la empresa en función a lo que se les presupone, en función a lo que se considera su naturaleza humana.

Todas las teorías mencionadas se describen a continuación.

### **2.2.1 CAPACITACION**

La ventaja competitiva de las empresas en el mundo globalizado del siglo XXI, no radica en sus recursos materiales, energéticos ni financieros, y ni tan siquiera en la tecnología; esta ventaja de las empresas definitivamente estará en el nivel de capacitación, formación y gestión de sus recursos humanos, demostrando competencias laborales y desarrollo personal y social valiosos.

En la actualidad con el poder de información, la empresa debe ser más competitiva y sus productos deben optimizar su calidad, compartiendo en esta

investigación el criterio de Cuesta (1999), quien considera que los trabajadores estén mejor calificados profesionalmente y familiarizados con las diversas tecnologías, así como demostrar competencias laborales y de desarrollo personal.

Según Tablón (2004), la competencia laboral ha ido surgiendo como un marco de referencia para la administración y desarrollo del personal, es por ello que la formación, calificación y mejoramiento en general de la fuerza de trabajo desde diferentes latitudes conduce a la atención de las competencias laborales.

Se hace necesario en la investigación abordar las teorías que sustentan la capacitación de los trabajadores para una mejor comprensión, atendiendo a lo planteado por Bulnes (2007)

- **Teoría neoclásica:** plantea que el propósito del entrenamiento es lograr la eficiencia.

- **Teoría conductista:** plantea que el propósito es proporcionar a directivos, gerentes y supervisores las técnicas necesarias para dirigir y motivar a los subordinados, a fin de que éstos satisfagan sus necesidades y expectativas.

- **Teoría sistemática:** el propósito es hacer que los miembros de la organización interioricen sus obligaciones y cumplan voluntariamente sus compromisos.

- **Teoría clásica:** plantea que el propósito es incrementar los resultados de la organización a través de la planeación.

- **Teoría humanista:** plantea que el propósito es generar aprendizajes y formas de comportamiento en el individuo para organizar sus esfuerzos e integrarlo en grupos de trabajo.

- **Teoría estructuralista:** plantea que el propósito es seleccionar los problemas que obstaculizan el desarrollo de los subsistemas de la organización que impiden lograr los objetivos.

En América Latina, en siglo XXI, según Grados (2004), la capacitación pretende lograr la vinculación de las temáticas de la capacitación con las necesidades del mercado, ofreciendo un conjunto integrado conocimiento-práctica laboral, en empresas con una aplicación no únicamente pedagógica, sino también referida a información del mercado y actividades complementarias de formación de habilidades.

#### **2.2.1.1 Definiciones de Capacitación**

La capacitación es la actividad que describe el esfuerzo que realizan las organizaciones a fin de fomentar el aprendizaje entre sus miembros según Bohlander & Snell (2004), por otro lado Roman (1996) dice: la capacitación es un proceso continuo que se desarrolla en concordancia con las necesidades reales de la organización, sean estas públicas o privadas. Existen diferentes modalidades de capacitación, desde formas muy sofisticadas y caras, basados en el uso de la tecnología avanzadas, hasta procesos menos complejos pero no por ello menos efectivo.

No solo es importante que la capacitación se adecue al grupo social al que se dirige, es decir, considerar la situación cultural, económica y política en la cual los individuos se desenvuelven, sino que también se debe considerar la definición del

papel que estos grupos están llamados a jugar en el proyecto de sociedad para el que se les capacita.

Para el autor la capacitación debe fundamentarse en principios que definen un método, estos principios son:

- a) Organización: la capacitación se dirige a un grupo organizado en torno a intereses comunes, consecuentemente debe incorporarse a la dinámica de ese grupo organizado.

Ello garantiza que los conocimientos producidos serán efectivamente nuevas formas de comprender y actuar sobre la realidad, reconocidas por estos como respuestas propias a sus problemas.

- b) De otro lado Simon Dolan (EUMED) considera que la capacitación del empleado consiste en un conjunto de actividades cuyo propósito es mejorar su rendimiento presente o futuro, aumentando su capacidad a través de la mejora de sus conocimientos, habilidades y actitudes.

El programa de capacitación implica brindar conocimientos, que luego permitan al trabajador desarrollar su labor y sea capaz de resolver los problemas que se le presenten durante su desempeño. Ésta repercute en el individuo de dos diferentes maneras:

- a) Eleva su nivel de vida: La manera directa de conseguir esto es a través del mejoramiento de sus ingresos, por medio de esto tiene la oportunidad de lograr una mejor plaza de trabajo y aspirar a un mejor salario.

- b) Eleva su productividad: esto se logra cuando el beneficio es para ambos, es decir empresa y empleado.

La capacitación en la empresa, debe brindarse al individuo en la medida necesaria, haciendo énfasis en los puntos específicos y necesarios para que pueda desempeñarse eficazmente en su puesto. Una exagerada especialización puede dar como resultado un bloqueo en las posibilidades del personal y un decrecimiento en la productividad del individuo.

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

El entrenamiento para Chiavenato(2004), es un proceso educativo a corto plazo, aplicado de manera sistemática y organizada, mediante el cual las personas aprenden conocimientos, actitudes y habilidades, en función de objetivos definidos. El entrenamiento implica la transmisión de conocimientos específicos relativos al trabajo, actitudes frente a aspectos de la organización, de la tarea y del ambiente, y desarrollo de habilidades. Cualquier tarea, ya sea compleja o sencilla, implica necesariamente estos tres aspectos.

### **2.2.1.2 Importancia**

La capacitación es importante porque 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, la mitad de las compañías importantes contaban con algún tipo de programa de capacitación. A finales de los años 70, el 75% de las empresas importantes tenían departamentos independientes dedicados exclusivamente a ofrecer una gama completa de programas de capacitación.

La formación y el perfeccionamiento son áreas en las que ha aumentado el interés en los últimos años. Decidir, diseñar y poner en marcha programas de formación y perfeccionamiento de los empleados, con el objetivo de mejorar sus capacidades, aumentar su rendimiento y hacerlos crecer es una cuestión por la que cada vez hay una mayor preocupación importante por la capacitación.

Por ello la capacitación es de suma importancia para todas las empresas ya que la mejorar la productividad y el conocimiento de cada integrante de la organización estando preparados para cualquier obstáculo que se pueda presentar.

Según en centro de capacitación empresarial la capacitación empresarial es de suma importancia en el emprendimiento para poder desempeñarse con éxito en sus laborales mejorando su maximizando sus resultados empresariales. Por ello La capacitación debe estar siempre en relación con el puesto o con el plan de carreras y con los planes de la organización, su visión, misión y valores. No puede estar dissociada de las políticas generales de la empresa.

No sólo es necesario capacitar a un individuo para que realice las labores correspondientes a su cargo. Es importante también capacitarlo en algunos temas que tienen que ver con la administración de recursos humanos global en una compañía. A continuación, mostraremos hacia qué aspectos está dicha capacitación.

### **2.2.1.3 Objetivos de la Capacitación**

Según Villarreal (2008), señala que la capacitación tiene objetivos dentro de los cuales menciona los siguientes:

- 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.

- 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 su comportamiento con el propósito de mejorar las relaciones interpersonales entre todos los miembros de la empresa.

#### **2.2.1.4 ¿Dónde aplicar la capacitación?**

Para Frigo (2011), los campos de aplicación de la capacitación son muchos, pero en general entran en una de las cuatro áreas siguientes:

- a) **Inducción:** Es la información que se brinda a los empleados recién ingresados. Generalmente lo hacen los supervisores del ingresante. El departamento de RRHH establece por escrito las pautas, de modo de que la acción sea uniforme y planificada.
- b) **Entrenamiento:** Se aplica al personal operativo. En general se da en el mismo puesto de trabajo. La capacitación se hace necesaria cuando hay novedades que afectan tareas o funciones, o cuando se hace necesario elevar el nivel general de conocimientos del personal operativo. Las instrucciones para cada puesto de trabajo deberían ser puestas por escrito.
- c) **Formación básica:** Se desarrolla en organizaciones de cierta envergadura; procura personal especialmente preparado, con un conocimiento general de toda

la organización. Se toma en general profesionales jóvenes, que reciben instrucción completa sobre la empresa, y luego reciben destino. Son los "oficiales" del futuro.

- d) **Desarrollo de Jefes:** Suele ser lo más difícil, porque se trata de desarrollar más bien actitudes que conocimientos y habilidades concretas. En todas las demás acciones de capacitación, es necesario el compromiso de la gerencia. Aquí, es primordial el compromiso de la gerencia general, y de los máximos niveles de la organización. El estilo gerencial de una empresa se logra no solo trabajando en común, sino sobre todo con reflexión común sobre los problemas de la gerencia. Deberían difundirse temas como la administración del tiempo, conducción de reuniones, análisis y toma de decisiones, y otros.

En cualquiera de los casos, debe planificarse adecuadamente tanto la secuencia como el contenido de las actividades, de modo de obtener un máximo alineamiento

#### **2.2.1.5 Fases de la Capacitación**

Según Chiavenato(2004)Un proceso educativo por medio del cual las personas adquiere conocimientos, habilidades y actitudes para el desempeño de sus cargos. Es un proceso educacional porque su fin es la formación y preparación de las personas. Esta orientación eminentemente hacia el desempeño del cargo ya sea actual o futura en la empresa.

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

- a) 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.
- b) Desarrollo de habilidades y destrezas relacionadas con el cargo actual futuro, generalmente asociados a actividades motoras y manualmente que exigen capacitación y practica constante.
- c) Desarrollo de actitudes: se pretende transformar las actitudes negativas inadecuadas en positivas o favorables.

#### **2.2.1.6. Tipos de Capacitación**

Para mantener la productividad en tu organización e identificar al personal que más agrega valor, la capacitación es un elemento indispensable, pero no toda es efectiva, tienes que encontrar la que mejor se ajusta a tu empresa.

El punto básico de una capacitación efectiva es brindar verdadero conocimiento a quien la recibe, es decir que no debe existir egoísmo entre las partes por miedo a verse superado, pero tampoco entregar demasiada información que al final resulta inútil y sólo lleva a perder tiempo productivo. Según Cruz (2013) dice que Nacional Financiera enlista los siguientes tipos de capacitación:

- a) **Capacitación para el trabajo.** Dirigida al empleado que va a desempeñar una nueva actividad, ya sea por ser de reciente ingreso o por haber sido promovido o reubicado dentro de la misma empresa. Este tipo de entrenamiento se divide en:

- **Capacitación de pre-ingreso.** Se hace con fines de selección y busca brindar al nuevo personal los conocimientos, habilidades o destrezas que necesita para el desempeño de su puesto.

- **Capacitación de inducción.** Es una serie de actividades que ayudan a integrar al candidato a su puesto, a su grupo, a su jefe y a la empresa, en general.

b) **Capacitación promocional.** A través de ella se da la oportunidad de alcanzar puestos de mayor nivel jerárquico. Esta puede ser la mejor manera de detectar el talento y encontrar a la persona adecuada para ser promovida. No te dejes guiar sólo por la cadena de puestos, da la oportunidad de competir por el trabajo, pero hazlo con todas las reglas claras para que no se presenten problemas posteriores.

c) **Capacitación en el trabajo.** Encaminada a desarrollar actividades y mejorar actitudes en los trabajadores. Ya sea que aprendan habilidades en el terreno físico o intelectual tienes que buscar las áreas de oportunidad, permite que los empleados den retroalimentación sobre cómo pueden trabajar mejor y de ser necesario cambia los procesos.

De acuerdo a las áreas que buscas mejorar es que debes aplicar algunas de las opciones anteriores, pero en cualquiera de los casos se tiene que poner el foco en el crecimiento integral de la persona y la expansión total de sus aptitudes y habilidades, todo esto con una visión de largo plazo.

Un error que algunos empresarios cometen en ese sentido es considerar que si brindan capacitación un empleado buscará nuevas oportunidades por lo que resultaría en un gasto y no en una inversión, por ello la capacitación debe ir de la mano de un plan de carrera, los empleados deben saber que si buscas hacerlos crecer es con la visión de tener una mejor empresa en la cual puedan desarrollarse profesionalmente.

Reflexiona además que la capacitación te traerá beneficios como la prevención de riesgos de trabajo, producción de actitudes más positiva, mayor rentabilidad de la empresa, desarrollo de la moral del personal, mejora en el desempeño, una mejor imagen, facilita la solución de controversias e incrementa la productividad y calidad del trabajo

#### **2.2.1.7 Beneficios de la capacitación**

**a) Beneficios de la capacitación para las organizaciones:** entre los beneficios que tiene la empresa con la capacitación se pueden enumerar los siguientes:( La Web de los recursos humanos y el empleo, 2006)

- Crear mejor imagen de la empresa
- Mejora la relación jefe subordinado
- Eleva la moral de la fuerza de trabajo
- Incrementa la productividad y la calidad en el trabajo.

**b) Beneficios de la capacitación para los trabajadores:** Entre los beneficios que obtienen los colaboradores con la capacitación están:( La Web de los recursos humanos y el empleo, 2006)

- Elimina los temores de incompetencia
- Sube el nivel de satisfacción con el puesto
- Desarrolla un sentido de progreso

#### **2.2.1.8 Cómo determinar las necesidades de capacitación**

Vizacarra (2009), dice que le corresponde al empresario 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.

Los principales medios utilizados para efectuar el reconocimiento de necesidades de capacitación son:

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

**Observación:** Verificar dónde hay evidencia de trabajo ineficiente, como daño de equipo, atraso en el cronograma, pérdida excesiva de materia prima, número elevado de problemas disciplinario, alto índice de ausentismo etc.

**Cuestionarios:** Investigaciones mediante cuestionarios y listas de verificación que evidencien las necesidades de capacitación.

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

**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.

## **2.2.2 PRODUCTIVIDAD**

Las teorías X e Y han sido creadas por Douglas McGregor, mientras que la teoría Z es del japonés Ouchi. Cada una de las teorías se basa en la forma de ser y de comportarse los trabajadores en la empresa en función a lo que se les presupone, en función a lo que se considera su naturaleza humana. (Soto, 2012)

a) **Teoría X:** Se basa en que a las personas les disgusta el trabajo, que son perezosas y evitan el trabajo si les es posible. Por su pereza la gente debe estar controlada, amenazada y dirigida, esto es administrada, para conseguir un correcto desempeño de ellos. No asumen responsabilidades.

Los trabajadores sienten repugnancia y rechazo hacia el trabajo evitándolo en la medida de lo posible, por lo que la empresa debe obligarlas a trabajar por medio

del control, dirección, la fuerza y las amenazas con castigo, para que sólo así desarrollen el esfuerzo necesario para conseguir los objetivos de la empresa.

- b) **Teoría Y:** Se basa en que a las personas les gusta el trabajo, de manera que es natural para ellos como otras necesidades básicas de la vida. Las personas se sienten motivadas hacia el trabajo, buscan responsabilidades y son creativas, no escapan del trabajo porque les gusta hacerlo, por eso tienen autodirección y autocontrol.

Los trabajadores se comprometerán con los objetivos de la empresa a cambio de las compensaciones que se asocien con su logro, ya que en realidad no les disgusta trabajar, por tanto a mayor recompensa ofrecido mayor será el grado de compromiso con lo que busca la empresa.

- c) **Teoría Z:** también llamada "método japonés" esta teoría se diferencia de las dos teorías anteriores por que fue ideada por el japonés Ouchi, y afirma que la producción es un tema de la administración de la persona que se puede aplicar y aplica en cualquier empresa independientemente que sea japonesa o no y que se basa en los valores de intimidad, sutileza y confianza.

La teoría se basa en que si tenemos confianza en una persona se tiende a comportar correctamente, si se tiene confianza en un trabajador tiende a rendir lo que se espera de él. Ante ello surgen los principios fundamentales de la teoría

que son: la atención a las relaciones humanas, las relaciones sociales estrechas y la confianza.

Ouchi afirma que hay tres tipos de empresa. La del tipo A, propia de las empresas americanas. La del tipo J, propia de las empresas japonesas. Y las de tipo Z, que tienen la nueva cultura Z de la que habla en su teoría. (Lopez, 2001)

Según la teoría Z, los trabajadores son seres humanos y también son empleados, por lo que humanizar las condiciones de trabajo es a favor de la empresa, ya que aumenta la autoestima de los trabajadores y aumenta la productividad de la empresa. La productividad tiene que incidir necesariamente en mayores beneficios para la empresa, por lo que las empresas deben basarse en las relaciones humanas.

Las principales bases de las empresas que siguen esta cultura de la teoría Z son la participación, el trabajo estable de por vida, las relaciones personales estrechas, el trabajo en equipo, la toma de decisiones entre todos y la confianza, todo ello consiguiendo una mayor productividad de la empresa.

La teoría Z de Ouchi busca crear una nueva cultura empresarial en la cual la gente encuentre un ambiente laboral integral que les permita auto-superarse para su propio bien y el de la empresa

### **2.2.2.1 Antecedentes de las definiciones de Productividad**

Según Sumanth (2003), la palabra productividad comienza a utilizarse por primera vez, en un sentido científico, en el trabajo de Quesnay en el año de 1766.

En 1883, un siglo más tarde, Littré la define como la facultad de producir. Pero no fue sino hasta principios del Siglo XX que el término adquiere un significado más preciso, como una relación entre lo producido y los medios empleados para hacerlo.

La productividad es la relación entre la cantidad de productos obtenida por un sistema productivo y los recursos utilizados para obtener dicha producción. También puede ser definida como la relación entre los resultados y el tiempo utilizado para obtenerlos: cuanto menor sea el tiempo que lleve obtener el resultado deseado, más productivo es el sistema. En realidad la productividad debe ser definida como el indicador de eficiencia que relaciona la cantidad de recursos utilizados con la cantidad de producción obtenida.(Casanova, 2009)

#### **2.2.2.2 Definiciones**

La palabra productividad se ha vuelto tan popular en la actualidad que es raro que no se mencione en revistas, periódicos, boletines administrativos, informes a accionistas, conferencias, etc., de hecho aparece con frecuencia el término productividad ya que se usa para promover productos o servicios, tal como si fuera una herramienta de comercialización. Todo esto no está mal, pero parece existir una confusión sobre su significado.

Según el diccionario de la Real Academia Española (**RAE**), la productividad es un concepto que describe la capacidad o el nivel de producción por unidad de superficies de tierras cultivadas, de trabajo o de equipos industriales. De acuerdo a la perspectiva con la que se analice este término puede hacer referencia a diversas cosas, aquí presentamos algunas posibles definiciones.

En el campo de la economía, se entiende por productividad al vínculo que existe entre lo que se ha producido y los medios que se han empleado para conseguirlo (mano de obra, materiales, energía, etc.). La productividad suele estar asociada a la eficiencia y al tiempo: cuanto menos tiempo se invierta en lograr el resultado anhelado, mayor será el carácter productivo del sistema.

En el campo de la empresa, se puede decir que la productividad se pone a prueba la capacidad de una estructura para desarrollar los productos y el nivel en el cual se aprovechan los recursos disponibles. La mejor productividad supone una mayor rentabilidad en cada empresa. De esta manera, la gestión de calidad busca que toda firma logre incrementar su productividad.

En una empresa, la productividad es fundamental para crecer o aumentar la rentabilidad y para alcanzar una buena productividad deben analizarse con detenimiento los métodos utilizados, el estudio de tiempos y una sistema organizado para realizar el pago de los sueldos a los empleados.

Si se quiere buscar un sinónimo del término, se puede decir rendimiento, ya que la productividad exige un buen manejo de los recursos a fin de conseguir resultados que vuelvan eficiente todas las labores desarrolladas dentro de la compañía, no sólo en lo que respecta a la fabricación o producción del servicio, sino también en lo referente a los métodos utilizados y a la relación interna de la compañía. La forma en la que las empresas pueden medir la productividad, es a través de un cálculo en el que se realiza una comparación entre los insumos y los productos, donde la eficiencia es lo que representa el costo por unidad de cada producto.

Es fundamental definir la tendencia de nuestra empresa en lo que respecta a la producción, realizando comparaciones de los resultados del estudio de la productividad en los diferentes períodos de tiempo. De este modo, se puede realizar aquellos cambios que sean necesarios a fin de mejorar el trabajo, aumentando la eficiencia y convirtiéndonos en una compañía más rentable. Para este aumento de la productividad es necesario tener en cuenta una serie de elementos que pueden variar a lo largo del tiempo, estos son: terrenos y edificios (estado del establecimiento donde se realiza la producción), materiales (disponibilidad que se tiene), recursos humanos (cualificación del personal que se tiene) y energía, máquinas y equipo (forma en la que se realiza la producción).(Real Academia Española)

En 1950, para la Organización para la Cooperación Económica Europea (OCEE), ofreció una definición más formal:“productividad es el cociente que se obtiene de dividir la producción entre uno de sus factores de producción, de esta manera es posible hablar de productividad de capital, de la inversión, mano de obra, de la materia prima, etc. (Viloria Silva, 2011)

En este sentido, Hamburger (2008) señala que cualquier intento por mejorar la productividad debe comenzar por reconocer el valor y la importancia de las personas en la organización.

De acuerdo a Sumanth (1999), la palabra productividad apareció por primera vez en un artículo de Quesnay en el 1766, a continuación se recogen diferentes definiciones de este término.

**Cuadro 1:** Definición de cronológica de productividad

<b>SIGLO</b>	<b>AUTOR/AÑO</b>	<b>DEFINICIÓN</b>
<b>Siglo XVIII</b>	Quesnay (1766)	La palabra productividad aparece por primera vez.
<b>Siglo XIX</b>	Littre (1883),	“Facultad de producir”
<b>Siglo XX:</b>	Early (1905)	“Relación entre la producción y los medios empleados para lograrla”
	OCEE (1950)	“Cociente que se obtiene al dividir la producción por uno de los factores de producción”
	Davis (1955)	“Cambio en el producto obtenido por recursos gastados”
	Fabricant (1962)	“Siempre una razón entre la producción y los insumos”
	Kendrick y Creamer (1965)	Definiciones funcionales para la productividad parcial, de factor total y total.
	Siegel (1976)	“Una familia de razones entre la producción y los insumos”
	Sumanth (1976)	“Productividad total – Razón de producción tangible entre insumos intangibles”

Fuente: Sumanth (1999)

### 2.2.2.3 Factores que influyen en la Productividad

En la actualidad, aunque los conceptos de productividad siguen siendo relativamente iguales, a pesar de provenir de distintas épocas, lo que realmente ha cambiado son los factores que influyen para que una persona sea productiva. Es por ello que existen diferentes autores que hablan de los factores como: Garcia (2011), nos dice que existen muchos factores que aumentan la productividad, mismos que vienen desde:

- a) **Ambiente:** Hablamos del clima laboral que se vive en el trabajo, los medios o equipos con los cuales se realizan las actividades o tareas.
- b) **Períodos de descanso:** Tiempos permitidos para descansar, socializar, salir de la tensión o estrés, despejar la mente.
- c) **Integración de los empleados:** Proceso para cubrir necesidades del recurso humano de la empresa, es decir, pronosticar necesidades futuras, reclutamiento y selección de personal e inducción, en pocas palabras, contratación del personal.

Aquí, hablamos de contratar personas que se sientan identificadas con los valores de la empresa, que sientan orgullo de pertenecer en ella, por lo que es importante hacer una investigación acerca de su identidad, es decir, de su personalidad e intereses.

**Calidad:** Velocidad en la que los bienes y servicios se producen.

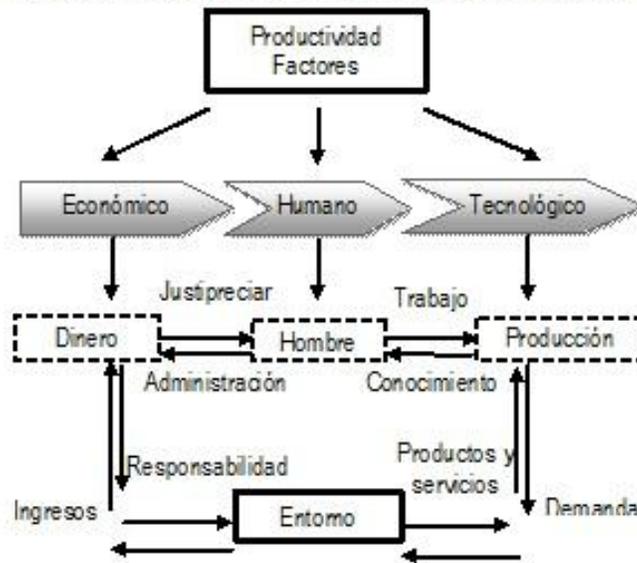
**Entradas:** Mano de obra, materia prima, maquinaria, energía y capital.

**Salidas:** Productos.

Pero para Nuñez, Velasquez, & Rodriguez (2010), los factores que integran la productividad son lo económico, lo humano y la producción, cada uno de estos relacionados entre sí. Lo económico permite justipreciar el trabajo del hombre, quien a su vez genera productos y servicios a un contexto cada día más exigente.

Mientras que el entorno crea demanda, la tecnología evoluciona repercutiendo en el conocimiento para el hombre, el cual administra lo producido para impactar en la sociedad.

Figura 1. Componentes e interrelaciones que conforman a la productividad



Fuente: (Viloria y otros, 2009 y Viloria 2010)

Para medir la productividad, respecto a los factores que la componen, Mercado (1998), Nuñez (2001), Zambrano (2006) y Viloria, Vásquez, & Nuñez, (2009), establecen que ésta se encuentra compuesta por la eficiencia, efectividad,

eficacia y relevancia. La eficiencia representa la relación entre resultados obtenidos y los insumos utilizados.

La efectividad se concibe como el logro de objetivos sociales. La eficacia definida como el logro de objetivos económicos que genera crecimiento tanto al hombre como al aspecto tecnológico y se visualiza entre los recuadros dinero, producción y entorno, en el sentido de las manecillas del reloj. En dirección contraria, se concibe la relevancia como el desempeño administrativo que causa impacto en la sociedad.(Viloria, Vásquez, & Nuñez, 2009)

#### **2.2.2.4 Tipos de Productividad**

Aunque el término productividad tiene distintos tipos de conceptos básicamente se consideran dos: como productividad laboral y como productividad total de los factores (PTF).

**Productividad laboral:** La productividad laboral o productividad por hora trabajada, se define como el aumento o disminución de los rendimientos en función del trabajo necesario para el producto final.

**Productividad total de los factores:** La productividad total de los factores (PTF) se define como el aumento o disminución de los rendimientos en la variación de cualquiera de los factores que intervienen en la producción: trabajo, capital o técnica, entre otros.

Se relaciona con el rendimiento del proceso económico medido en unidades físicas o monetarias, por relación entre factores empleados y productos obtenidos. Es uno de los términos que define el objetivo del subsistema técnico de la organización. La

productividad en las máquinas y equipos está dada como parte de sus características técnicas.

#### **2.2.2.5 Elementos de la Productividad**

Para que se logre la productividad se deben integrar una serie de elementos tales como: mercado, calidad, factor humano, equipo, tarea y enfoque sistemático, elementos básicos para conseguir una mejora en la productividad.

De nada sirve contar con estudios, apoyo técnico, nuevas tecnologías y nuevos equipos, procesos y métodos, sino se ha logrado la concientización en el trabajador; y hablar del trabajador es referirse al máximo dirigente, a todos los escalones jerárquicos, hasta el último trabajador en la escala organizacional.

Solamente con la concientización individual y grupal, en la que se brinda preferencia al trabajo en función del hombre, se podrá lograr ajustar y elevar al máximo la productividad a través de todos los criterios, teorías, modelos, métodos, procesos y mecanismos.

#### **2.2.2.6 Las 7 M de la productividad**

Según Conrado (2006), un proceso productivo, es aquel conjunto de elementos, personas y acciones, que transforman materiales y/o brindan servicio de cualquier índole. Es decir, que se agrega algún valor. Es por ello, que resulta muy importante dominar el proceso a partir de los componentes. El no hacerlo, puede significar que el resultado final no es el deseado, con el consiguiente derroche de materiales, energía, tiempo, y por sobre todo con la insatisfacción del cliente.

Cada vez más resulta imposible pensar en un arranque de proceso sin la previa validación del mismo, con la consiguiente comprobación del estado de las cosas, de manera de asegurar que el producto final sea el que se busca, optimizando recursos y disminuyendo costos innecesarios. Es por ello que a continuación se define los componentes que se conocen como las 7 M de la productividad.

**Materia Prima:** Las materias primas necesarias para el proceso, deben ser las especificadas por las hojas de operaciones correspondientes, chequeando la procedencia, el estado, la cantidad y la fecha de fabricación/ingreso. El estado de la materia es importante para obtener un buen resultado, se verifica con el control de recepción, como así también la fecha de elaboración/ ingreso, para evitar vencimientos y degradaciones en el tiempo.

**Mano de Obra:** Es posiblemente una de las M's más importantes. En general cualquier proceso, incluso los de mayor grado de automatización, tienen un componente cuantitativo / cualitativo de mano de obra más ó menos especializada. La mano de obra que trabaje en el proceso tiene que estar instruida y entrenada, sabiendo diferenciar un producto bueno de uno que no lo es. Deben conocer ante una no conformidad, y llevar los registros correspondientes a la operación.

**Método de trabajo:** Las operaciones no deben hacerse de cualquier manera, sino que debe haber una forma pautada e indicada en las hojas de operaciones, que lleve a las acciones repetitivas, de manera de asegurar la uniformidad en el resultado. El método indica la secuencia de acciones dentro de la operación, y el número de operarios involucrados.

**Máquinas:** Se deben usar las máquinas y las herramientas especificadas en la hoja de procesos. Inicialmente al arrancar el proceso, se debe hacer un chequeo rápido por parte del operario, llamado a veces "mantenimiento de 1er. nivel", donde se verifica que el equipo esté operable, que no haya ruidos ó golpeteos extraños, que no se verifiquen recalentamientos ó fugas de fluidos líquidos ó gaseosos, y la limpieza del mismo.

**Medio Ambiente:** Muchas veces descuidado, el medio ambiente se refiere al orden y a la limpieza del sector productivo, y porque no a la seguridad de los operadores, y al trabajo sostenido en un clima agradable de colaboración y respeto mutuo. La falta de orden y limpieza atenta contra la obtención de los productos, lo que conlleva a la mezcla y confusión, dificultando desplazamientos libres y aumentando ocasiones de accidentes en el trabajo.

**Medición:** Se refiere a todo tipo de medición que se hace en el sector. En una gestión ágil y moderna de un proceso, se hace cuando se conocen sus índices ó mediciones. Esto permite hacer correcciones, mejoras, es decir tomar decisiones. Eso sólo se puede hacer, cuando se conocen valores del proceso

**Managing:** Es la gestión / administración del sector. Está a cargo del encargado del sector, y lo hará a través del manejo y control de las M's anteriormente mencionadas. Así podrá informar acabadamente a la gerencia a la cual deba responder, elevando en una apretada síntesis logros y necesidades de su sector. A su vez recibirá directivas, las cuales deberá bajar y aplicar en su sector.

Por lo anterior, es de suma importancia, fomentar la comunicación horizontal entre encargados, para apoyarse mutuamente en sus labores, y compartir experiencias que ayuden a la mejora del funcionamiento de la organización.

#### **2.2.2.7 Como medir la Productividad**

En cuestión de materias primas es sencillo, pero cuando hablamos de que el producto es la atención y el servicio, para medir la productividad está debe relacionarse con la satisfacción del cliente y del empleado. En general, se puede hablar de dos formas de medir la productividad: (Garcia, 2011)

1. Unidades producidas entre insumos utilizados; Depende también de la tecnología utilizada por la empresa para poder producir.

2. Productividad en función del valor comercial de los productos; Es decir, dependiendo de la venta total que haga cada colaborador, será el salario que se le pague y así, en base a ello, se podrá medir la productividad. Un producto debe ser bien fabricado desde la primera vez y satisfacer las necesidades del cliente, un error implica un costo adicional y baja productividad, por tiempo invertido.

#### **2.2.2.8 ¿Cómo gestionar la productividad?**

La gestión total de la productividad puede definirse como el proceso de administración que sigue las cuatro fases del “ciclo de la productividad”, a efectos de incrementar la productividad total y reducir los costes totales unitarios de productos y servicios dentro del más alto nivel posible de calidad. (I Creo, 2005)

El ciclo de la productividad está conformado por las actividades de planificación, medición, evaluación, y mejora de la productividad.

- La planificación de la productividad trata sobre la determinación de los niveles de productividad a alcanzar. El primer paso es calcular el estándar de productividad mínimo que se debe cumplir para alcanzar el nivel de competitividad requerido por el mercado.

La obtención del estándar de productividad dependerá de los factores empleados. En el caso de la maquinaria, suele ser una especificación técnica de la misma. En el caso de operaciones manuales en las que intervienen un operario, es necesario realizar un estudio de métodos y tiempos para determinar la tasa de productividad mínima.

- La medición de la productividad es la primera fase crítica dentro del proceso de la productividad.
- La actividad de evaluación es una comparación de los resultados obtenidos tanto frente a los niveles planeados, como frente a los valores registrados en el pasado por la empresa y los verificados por empresas competidoras. Una vez se obtiene el valor de la productividad durante un periodo, se ha de comparar con el estándar de productividad fijado por la empresa y valorar si la productividad es menor de la esperada, mayor o igual.

Esta comparación se denomina Índice de Productividad (P), y debe controlarse a lo largo del tiempo para comprobar la evolución de la productividad y en caso necesario, aplicar medidas de mejora de la misma.

P = Productividad Medida/Estandar de Productividad

### **2.2.2.9 Mejora Continua de la Productividad en una Empresa**

Se trata de trabajar de forma inteligente, es decir, emplear conocimientos adecuados para garantizar un servicio y trabajo de calidad, así como el nivel deseado de cooperación, innovación y respaldo, también, implementar y hacer uso de tecnología adecuada para lo que produce, contar con condiciones físicas necesarias y apropiadas en el trabajo, y desarrollar métodos con los cuales puedan medir la productividad.

Después de haber realizado la investigación, puedo decir que la productividad es un tema en el cual todas las MYPE deben poner mucha atención, pues considero que cuando una MYPE presenta números rojos, mucho tiene que ver con esto, e por ello que se debe tener en cuenta para el desarrollo de las MYPE.

Cabe señalar, que el término “productividad” tiene diversos conceptos, esto, dependiendo del punto de vista en que cada persona lo vea, pues uno puede llegar a ser productivo invirtiendo menos tiempo (hacer más con menos) o bien, utilizar los mismos recursos para producir (hacer más con lo mismo), en otras palabras, productividad es el tiempo o los recursos que se utilizan en un proceso.(Garcia, 2011)

## **2.3 Sistema de hipótesis**

Según Hernández Sampieri (2006), afirma que cuando la investigación es descriptiva no se realizan hipótesis, porque los estudios descriptivos ofrecen la posibilidad de hacer predicciones aunque sean incipientes.

### 2.3.1 Matriz de consistencia

**Cuadro 2:** Matriz de consistencia

TÍTULO	PROBLEMA	OBJETIVO GENERAL	OBJETIVO ESPECÍFICOS	VARIABLES	METODOLOGÍA	
Capacitación y productividad de las MYPE de abarrotes de Morropón (Piura), período 2014	¿Qué características tiene la capacitación y productividad de las MYPE de abarrotes de Morropón (Piura), período 2014?	Determinar qué características tiene la capacitación y productividad de las MYPE del rubro abarrotes de Morropón (Piura), período 2014	Identificar los tipos de capacitación en las MYPE de abarrotes de Morropón (Piura), período 2014	Capacitación	<b>TIPO</b> Descriptiva: se miden los conceptos de las variables y se transforman mediciones en valores numéricos, para ser analizados con técnicas estadísticas.	
			Conocer los beneficios de la capacitación en las MYPE de abarrotes de Morropón (Piura), período 2014		<b>NIVEL</b> Cuantitativa: Recoge y analiza datos sobre las variables y estudia las propiedades y fenómenos de la situación problemática de manera objetiva, así los resultados se pueden generalizar	
			Determinar los factores de la productividad de las MYPE de abarrotes de Morropón (Piura), período 2014.	Productividad	Enunciar los elementos de la productividad de las MYPE de abarrotes de Morropón (Piura), período 2014	<b>DISEÑO</b> No experimental, se observan los fenómenos tal y como se dan el contexto natural; sin manipular datos; también de corte transversal porque permite estimar la magnitud y características de las variables un determinado tiempo.
			<b>POBLACIÓN:</b> formada por 20 MYPE de abarrotes de Morropón (Piura) Muestra: 100% de la población			
			<b>TÉCNICA:</b> la encuesta <b>INSTRUMENTO:</b> el cuestionario			

Elaborado por la investigadora

### 2.3.1 Matriz de operacionalización de las variables

**Cuadro 3: Operacionalización de las variables**

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL		ESCALA DE MEDICIÓN	FUENTE	INSTRUMENTO
		DIMENSIONES	INDICADORES			
¿CAPACITACIÓN	Un proceso educativo por medio del cual las personas adquieren conocimientos, habilidades y actitudes para el desempeño de sus cargos	Proceso	¿Ha recibió capacitación antes de iniciar sus actividades?	a) Si b) No	Trabajador	Cuestionario
			¿Qué clase de capacitación ha recibido?	a) Cap. Para el trabajo b) Cap. promocional c) Cap. En el trabajo	Trabajador	Cuestionario
			¿Cada que tiempo recibe capacitación?	a)Uno b)Dos c)Tres d) De tres a mas	Trabajador	Cuestionario
		Conocimiento	¿Posee los conocimientos requeridos para ejecutar su tarea?	a) Si b) No	Trabajador	Cuestionario
		Habilidades	Posee los habilidades requeridos para ejecutar su tarea	a) Si b) No	Trabajador	Cuestionario
		Desempeño	¿Considera que la capacitación tiene beneficios para los trabajadores?	a) Si b) No	Trabajador	Cuestionario
			¿Qué beneficios considera que tiene la capacitación?	a) Ayuda a solucionar problemas b) Favorece la confianza c)ayuda a formación de lideres d)aumenta satisfacción del puesto	Trabajador	Cuestionario
			¿Cree que la capacitación mejora su productividad laboral?	a) Si b) No	Trabajador	Cuestionario
			Cree que la capacitación es parte de la administración de la MYPE	a) Si b) No	Propietario	Cuestionario

<b>PRODUCTIVIDAD</b>	Resultado que obtiene la empresa al trabajar con calidad y determinar su efecto en las condiciones de la vida de su personal y del público en general.	Resultado	¿Conoce el significado de productividad?	a) Si b) No	Trabajador	Cuestionario
			¿Considera que la capacitación influye en la productividad?	a) Si b) No	Propietario	Cuestionario
		Insumos	¿Se considera Ud. una persona productiva?	a) Si b) No	Trabajador	Cuestionario
			¿Su sueldo refleja su productividad?	a) Si b) No	Trabajador	Cuestionario
			¿Conoce los elementos que influyen en la productividad?	a) Si b) No	Trabajador	Cuestionario
			¿Qué elementos considera Ud. que influyen en la productividad?	a) Mercado b) Calidad c) Factor humano d) Equipo	Trabajador	Cuestionario
		Calidad	Al capacitar al personal ¿considera que la productividad es refleja en la satisfacción del cliente?	a) Si b) No	Propietario	Cuestionario
		Determinar	¿Qué factores considera Ud. que influyen en la productividad?	a) Ambiente b) Periodos de descanso c) Integración de los empleados	Trabajador	Cuestionario
		Efecto	¿Cree que se debería capacitar para mejorar la productividad?	Si No	Trabajador	Cuestionario
			¿Cuál es el nivel de productividad de la MYPE	Alto Medio Bajo	Trabajador	Cuestionario

Elaborado por la investigadora

### **III. METODOLOGÍA**

#### **3.1. Tipo de la investigación**

El tipo de la investigación es descriptivo porque enumera e indica las características de cada variable. En el caso de esta investigación se está buscando encontrar la relación entre la capacitación y la productividad de las MYPE de abarrotes de Morropón (Piura), periodo 2014.

#### **3.2. Nivel de investigación**

El nivel de la investigación será cuantitativa: Recoge y analiza datos sobre las variables y estudia las propiedades y fenómenos de la situación problemática de manera objetiva, así los resultados se pueden generalizar.

El nivel de investigación es cuantitativa, el diseño fue no experimental transeccional.

X:Y

Dónde:

- X es la variable (capacitación)
- Y es la variable (productividad)

#### **3.3. Diseño de la investigación**

Para la elaboración del presente trabajo de investigación se utilizará el diseño no Experimental-de corte Transversal.

- No experimental, porque se realiza la investigación, observado las variables (Capacitación -Productividad) y la relación de estas en su contexto natural sin intervenir directamente en ellas.
- De corte transversal, porque permite estimar la magnitud y características de las variables un determinado tiempo.

### **3.4.Población y muestra**

La población de la investigación está conformada por 20 MYPE de abarrotes de Morropón (Piura), por lo tanto es una población finita. Así para estudiar a las variables se acudió a fuentes primarias de información como son los propietarios y propietarias de las MYPE bajo estudio.

Criterios de inclusión:

- MYPE de abarrotes ubicadas en Morropón (Piura) y que tienen mayor de 1 año en funcionamiento.
- Trabajadores de las MYPE, los mismos que tengan mayor de 6 meses laborando.

Criterios de exclusión:

- MYPE de abarrotes ubicados en Morropon (Piura) con una antigüedad menor de 1 año.
- Trabajadores que tengan tiempo de trabajo menor de 6 meses.

### **3.5.Técnicas e instrumentos**

Para el desarrollo de la presente investigación se aplicó la técnica de la encuesta, con la que se buscó recaudar datos por medio de un cuestionario prediseñado y validado, para la variable de capacitación se utilizó un cuestionario validado por Suarez, Merino & Valvieso (2015), el cual consta de 6 preguntas, este cuestionario fue resuelto por los trabajadores de las MYPE, el que adoptó la escala de medición de respuestas ordinal ó nominal.

Para el recojo de la información de la variable productividad se utilizó como instrumento un cuestionario validado por Suarez, Merino & Valvieso (2015), el cual consta de 9 preguntas las que fueron aplicadas a los trabajadores de las MYPE. Los datos se obtuvieron a partir de un conjunto de preguntas normalizadas dirigidas a la población en estudio.

La aplicación de los instrumentos antes mencionados fue realizada por la investigadora, quien se preparó especialmente para ello y se eligió un horario que no interfiera con las labores de las MYPE, así el cuestionario de capacitación fue resuelto por los propietarios, propietarias y trabajadores en sus horarios de descanso, libre de distracciones, sin límite de tiempo para la resolución; pero sí solicitándoles que trabajen con rapidez y respondiendo todas las preguntas. Con respecto al cuestionario para la variable productividad se acudió a la misma población, solicitándoles que respondan con la mayor exactitud posible sobre la productividad

Finalmente se realizó el procedimiento estadístico descriptivo, con la ayuda de Excel MS a partir del cual se procedió al análisis cuantitativo de los resultados obtenidos.

## IV. RESULTADOS

### 4.1.Resultados

*Tabla 1: ¿Ha recibido capacitación antes de iniciar sus actividades?*

<b>Alternativas</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Si	12	40%
No	18	60%
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100%</b>

Fuente: cuestionario de capacitación  
Elaborado por investigadora

*Tabla 2: Al año ¿Cada que tiempo recibe capacitación?*

<b>Alternativas</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Dos meses	0	0%
Tres meses	8	27%
Más de tres meses	12	40%
N.A	10	33%
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100%</b>

Fuente: cuestionario de capacitación  
Elaborado por investigadora

*Tabla 3: ¿Qué clase de capacitación ha recibido?*

<b>Alternativas</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Capacitación para el trabajo	10	33%
Capacitación promocional	3	10%
Capacitación en el trabajo	5	17%
N.A	12	40%
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100%</b>

Fuente: cuestionario de capacitación  
Elaborado por investigadora

*Tabla 4: ¿Considera que las capacitaciones tiene beneficios para los trabajadores?*

<b>Alternativas</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Si	21	70%
No	9	30%
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100%</b>

Fuente: cuestionario de capacitación  
Elaborado por investigadora

*Tabla 5: ¿Qué beneficios considera que trae la capacitación?*

<b>Alternativas</b>	<b>Frecuencias</b>	<b>Porcentaje</b>
Ayuda a solucionar problemas y tomar decisiones	4	12%
Favorece la confianza y desarrollo personal.	7	21%
Ayuda a la formación de líderes.	3	10%
Aumenta el nivel de satisfacción con el puesto	10	30%
ayuda a lograr metas individuales	6	18%
<b>TOTAL</b>	<b>30</b>	<b>100%</b>

Fuente: cuestionario de capacitación  
Elaborado por investigadora

*Tabla 6: ¿Cree que la capacitación mejora su productividad?*

<b>Alternativas</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Si	20	65%
No	10	35%
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100%</b>

Fuente: cuestionario de capacitación  
Elaborado por investigadora

*Tabla 7: ¿Conoce el significado de productividad?*

<b>Alternativas</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Si	12	40%
No	18	60%
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100%</b>

Fuente: cuestionario de productividad  
Elaborado por investigadora

*Tabla 8: ¿Es Ud. persona productiva?*

<b>Alternativas</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Si	20	67%
No	10	33%
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100%</b>

Fuente: cuestionario de productividad  
Elaborado por investigadora

*Tabla 9: ¿Conoce los factores que influyen en la productividad?*

<b>Alternativas</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Si	14	47%
No	16	53%
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100%</b>

Fuente: cuestionario de productividad  
Elaborado por investigadora

*Tabla 10: ¿Qué factores considera Ud. que influyen en la productividad?*

<b>Alternativas</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Ambiente	8	27%
Periodos de descanso	10	33%
Integración de empleados	12	40%
<b>Total</b>	30	100%

Fuente: cuestionario de productividad  
Elaborado por investigadora

*Tabla 11: ¿Su sueldo refleja su productividad?*

<b>Alternativas</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Si	20	67%
No	10	33%
<b>Total</b>	30	100%

Fuente: cuestionario de productividad  
Elaborado por investigadora

*Tabla 12: ¿Conoce Ud. algún elemento de la productividad?*

<b>Alternativas</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Si	20	67%
No	10	33%
<b>Total</b>	30	100%

Fuente: cuestionario de productividad  
Elaborado por investigadora

Tabla 13: ¿Qué elementos considera Ud. que influyen en la productividad?

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Mercado	5	17%
Calidad	4	13%
Factor humano	11	37%
Equipo	4	13%
Tareas	6	20%
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100%</b>

Fuente: cuestionario de productividad  
Elaborado por investigadora

Tabla 14: ¿Considera que la capacitación influye en la productividad?

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Si	19	63%
No	11	37%
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100%</b>

Fuente: cuestionario de productividad  
Elaborado por investigadora

Tabla 15: ¿Considera que se debería capacitar para mejorar la productividad?

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Si	25	83%
No	5	17%
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100%</b>

Fuente: cuestionario de productividad  
Elaborado por investigadora

## **4.2. Análisis de resultados**

En la tabla 1, denominada capacita antes de iniciar sus actividades se observa que el 60% de los trabajadores encuestados no recibió la capacitación, mientras que el 40% de los encuestados si recibió capacitación, acumulando ambas alternativas un total de 100%. Lo cual coincide con Peinare (2014), donde dice que las empresas necesitan capacitar a su personal para crear un ambiente de trabajo sano, sin embargo suelen olvidarlo, y es precisamente en ese momento cuando surgen problemas con la comunicación y desempeño de los empleados, dando como resultado la baja productividad.

En la tabla 2, denominada cada que tiempo recibe capacitación se observa que el 40% de los trabajadores encuestados recibe capacitación cada tres meses a más, el 33% de los encuestados no recibe capacitación mientras que el 27% de los encuestados cada tres meses recibe capacitación, acumulando ambas alternativas un total de 100%.

En la tabla 3, denominada tipo de capacitación que recibe el trabajador, se observa que el 40% de los encuestados no recibe ninguna clase de capacitación, el 33% de los encuestados recibió capacitación para el trabajo, el 17% de los encuestados recibió capacitación en el trabajo, mientras que el 10% recibe capacitación promocional, acumulando ambas alternativas un total de 100%. Según Emprende PYME se clasifica en 3 grupos los tipos de capacitación: capacitación para el trabajo, capacitación en el trabajo y capacitación promocional, siendo la que más

se practica la capacitación para el trabajo porque va dirigida al trabajador que va a desempeñar una nueva actividad, ya sea por ser de reciente ingreso o por haber sido promovido o reubicado dentro de la misma empresa.

En la tabla 4, denominada la capacitación tiene beneficios para los trabajadores, se observa que el 70% de los trabajadores encuestados considera que la capacitación si tiene beneficios, el 30% de los encuestados considera que la capacitación no tiene beneficios para los trabajadores, acumulando ambas alternativas un total de 100%. Según *Emprende Pyme* (2012), dice que la capacitación constituye una de las mejores inversiones en recursos humanos y una de las principales fuentes de bienestar para el personal y la organización.

En la tabla 5, denominada beneficios de la capacitación, se observa que el 30% de los encuestados considera que como beneficio el aumento de nivel de satisfacción en el puesto que desempeñan, el 21% favorece la confianza y desarrollo personal, el 18% ayuda a lograr metas individuales, el 12% ayuda a solucionar y tomar decisiones mientras que un 10% ayuda a la formación de líderes. Lo que coincide con lo que señala *Emprende Pyme* (2012), donde señala que la capacitación si tiene beneficios señalando los beneficios anteriores como parte de ellos.

En la tabla 6, denominada la capacitación mejora su productividad se observa que el 65% de los trabajadores encuestados considera que la capacitación si mejora la productividad, mientras que el 35% de los encuestados considera que la capacitación no mejora en la productividad, acumulando ambas alternativas un total

de 100%. Lo que coincide con Virtual (2013), donde señala que la capacitación es la respuesta a la necesidad que tienen las empresas o instituciones de contar con un personal calificado y productivo, es el desarrollo de tareas con el fin de mejorar el rendimiento productivo, al elevar la capacidad de los trabajadores mediante la mejora de las habilidades, actitudes y conocimientos

En la Tabla 7, denominada conoce el significado de productividad se observa que el 60% de los encuestados conoce el significado de productividad, mientras que el 40% de los encuestados no conoce el significado de productividad, acumulando ambas alternativas un total de 100%. Lo cual coincide con lo que dice Jobandtalent, (2013) que la productividad es algo con lo que la mayoría de trabajadores debe estar familiarizado si quiere que la empresa sea más competitiva dentro del ámbito laboral. Sin embargo, a pesar de intentar que la productividad aumente, no todos los empresarios lo consiguen.

En la tabla 8, denominada es Ud. una persona productividad se observa que el 67% de los trabajadores encuestados se considera una persona productiva, mientras que el 10% de los encuestados se consideran que no son productivos, acumulando ambas alternativas un total de 100%.

En la tabla 9, denominada conoce los factores que influyen en la productividad se observa que el 53% de los encuestados conocen los factores que influyen en la productividad, mientras que el 47% de los encuestados no conocen los factores que influyen en la productividad, acumulando ambas alternativas un total de 100%.

En la tabla 10, denominada factores que influyen en la productividad se observa que el 40% de los encuestados consideran que la integración de empleados es un factor que influye en la productividad, el 33% de los encuestados consideran que periodos de descanso es un factor que influye en la productividad, mientras que un 8% considera que el ambiente es un factor que influye en la productividad, acumulando ambas alternativas un total de 100%. Lo que coincide con lo que dice García (2011) donde dice que los factores que influyen en la productividad son ambiente (clima laboral), periodos de descanso y la integración de empleados.

En la tabla 11, denominada su sueldo refleja su productividad se observa que el 67% de los encuestados consideran que su sueldo refleja su productividad, mientras que el 33% de los encuestados consideran que su sueldo no refleja su productividad, acumulando ambas alternativas un total de 100%. Lo que coincide con lo que dice Jobandtalent (2013), donde dice que al conseguir que aumente la productividad de la empresa supone una mejoría en el nivel de vida de la organización. Se traduce en mayores salarios, más empleo y más rentabilidad para el capital invertido.

En la tabla 12, conoce Ud. algún elemento de la productividad se observa que el 67% de los encuestados si conocen algún elemento de productividad, mientras que el 33% de los encuestados no conocen algún elemento de productividad, acumulando ambas alternativas un total de 100%.

En la tabla 13, que elementos considera Ud. que influyen en la

productividad se observa que el 37% de los encuestados considera el factor humano como un elemento que influye en la productividad, el 20% considera las tareas como un elemento de la productividad, el 17% considera el mercado como un elemento de la productividad, mientras que el 13% considera la calidad y el equipo como un elemento en la productividad, acumulando ambas alternativas un total de 100%.

En la tabla 14, denominada influencia de la capacitación en la productividad se observa que el 63% de los encuestados si consideran que la capacitación influye en la productividad, mientras que el 37% de los encuestados no consideran que la capacitación influya en la productividad, acumulando ambas alternativas un total de 100%.

En la Tabla 15, cree que se debería capacitar para mejorar la productividad se observa que el 83% de los encuestados consideran que si se debería capacitar para mejorar la productividad, mientras que el 17% de los encuestados consideran que no se debería capacitar para mejorar la productividad, acumulando ambas alternativas un total de 100%

## V. CONCLUSIONES

La capacitación de las MYPE de abarrotes, periodo 2014 se caracteriza porque el 60% de los trabajadores no se capacitan antes de iniciar sus actividades, el 40% lo hace con una frecuencia de mayor a tres meses al año, la capacitación en las MYPE si se realiza pero de manera escasa, dentro de ello el tipo de capacitación que más se utiliza es capacitación para el trabajo porque es cuando recién se ingresa o es reubicado de puesto el mismo que según los datos obtenidos es del 33% quien recibe este tipo de capacitación, mientras que un 17% recibe capacitación para el trabajo, y en un 10% promocional.

De acuerdo a la vida actual del mundo empresarial la capacitación contribuye en todos los niveles, es por ello que el 65% de los trabajadores considera que trae beneficios de capacitación, dentro de ellos el 30% de los trabajadores considera el aumento del nivel de satisfacción con el puesto que desempeña, seguida de la alternativa favorece la confianza y desarrollo personal, ayuda a lograr metas individuales, ayuda a solucionar problemas y tomar decisiones mientras que un 10% ayuda a la formación de líderes.

Con respecto a la productividad de las MYPE de abarrotes, período 2014 se logró determinar que el 40% de los trabajadores conocen el significado de productividad lo cual es algo con lo que la mayoría de trabajadores debe estar familiarizado si quiere que la empresa sea más competitiva dentro del ámbito laboral, es por ello que el 67% de los trabajadores se consideran productivos.

Para que se logre la productividad se deben integrar una serie de elementos dentro de los cuales el 67% de los trabajadores conocen algún elemento de la productividad, es por ello que el 37% consideran el factor humano como elemento fundamental de la productividad, seguida de las tareas, el mercado mientras que en un 13% el equipo y calidad, pues de nada sirve contar con estudios, apoyo técnico, nuevas tecnologías y equipos sino se conoce los elementos que hacen posible la productividad.

De otro lado los factores que influyen en la productividad, según García (2011) existen muchos factores los que aumentan la productividad, dentro de los cuales el 40% de los trabajadores considera la integración de empleados es decir proceso para cubrir necesidades del recurso humano de la empresa, el 33% considera periodos de descanso mientras que un 27% considera el ambiente (clima laboral).

## Referencia Bibliografía

- La Web de los recursos humanos y el empleo. (2006). *rr.hh-web.com*. Recuperado el 2 de Diciembre de 2014, de rr.hh-web.com: <http://www.rrhh-web.com/capacitacion.html>
- Perúeconómico.com*. (2010). Recuperado el 2 de Diciembre de 2014, de Perúeconómico.com: <http://perueconomico.com/ediciones/42/articulos/538>
- Albujar, H., Jananmpa, L., Odar, R., & Osorio, M. (10 de Octubre de 2009). *ESAN, Ediciones*. Recuperado el 2 de Diciembre de 2014, de ESAN, Ediciones: <http://www.esan.edu.pe/conexion/publicaciones/2009/10/capacitacion-para-la-mype-en-el-peru/>
- Allende, & Manuel, A. (2011). *Detección de necesidades*. México.
- Andina. (15 de Febrero de 2013). *Pymex, la comunidad de emprendedores*. Recuperado el 2 de Diciembre de 2014, de Pymex, la comunidad de emprendedores: <http://pymex.pe/pymes/estrategias-de-crecimiento/mypes-necesitan-asistir-a-eventos-de-capacitacion-de-gestion-empresarial>
- Arrascue Llaque, M. A. (2010). *Mejora de la productividad por identificación de cuellos de botella y mejora de métodos en gráfica real*. Piura.
- Bohlander, G., & Snell, S. (2004). Administración de Recursos Humanos . En *Administración de Recursos Humanos (14 ed.)* (pág. 294). El Oso Panda.
- Bohlander, G., & Snell, S. (2004). Administración de Recursos Humanos. En *Administración de Recursos Humanos (14 ed.)* (pág. 294). El Oso Panda.
- Bulnes, F. (2007). *Capital Humano. Ponencia presentada en el encuentro Internacional hacia una nueva dimensión del capital humano*. Gecyt.
- Burneo Panta, L. C. (2013). *Mejora de la productividad en el mantenimiento rutinario de una carretera aplicando filosofía Lean Construction*. Piura: Pirhua.
- Campos, S. (26 de Mayo de 2010). *Rafaga Economica*. Obtenido de [http://rafageconomica.blogspot.com/2010\\_05\\_01\\_archive.html](http://rafageconomica.blogspot.com/2010_05_01_archive.html)
- Casanova, F. (14 de Octubre de 2009). *Cinterfor.org*. Recuperado el 2 de Diciembre de 2014, de Cinterfor.org: <http://www.cinterfor.org.uy/public/spanish/region/ampro/cinterfor/publ/boletin/153/pdf/casnov.pdf>
- Chiavenato, I. (2000). *Introducción a la Teoría General de la Administración*. En M. G. Hil.. Bogotá, Colombia.

- CHIAVENATO, I. (2004). *Iniciación a la Administración del Personal*.
- Cloninger, S. C. (2003). *“Teorías de la Personalidad” (Tercera ed.)*. México : Pearson Educación.
- Conrado Cappellini, A. (2 de Enero de 2006). *mailxmail.com*. Obtenido de mailxmail.com: <http://www.mailxmail.com/cursosPdf.cfm?gfnameCurso=7-m-todo-proceso-productivo>
- CRECEMYPE. (Junio de 2009). *CRECEMYPE*. Obtenido de [http://www.crecemype.pe/portal/images/stories/files/MYPE\\_CALIDAD.pdf](http://www.crecemype.pe/portal/images/stories/files/MYPE_CALIDAD.pdf)
- Cuesta, A. (1999). *Tecnología de gestión de recursos humanos*. Habana: Academia.
- Diario Correo. (15 de Julio de 2014). *diariocorreo.pe*. Recuperado el 2 de Diciembre de 2014, de [diariocorreo.pe: http://diariocorreo.pe/economia/13-5-aportaron-las-mype-al-pbi-en-2013-19055/](http://diariocorreo.pe/economia/13-5-aportaron-las-mype-al-pbi-en-2013-19055/)
- Emprende PYME. (s.f.). *EMPRENDE PYME*. Obtenido de <http://www.emprendepyme.net/tipos-de-capacitacion.html>
- Emprende Pyme. (2012). *emprendepyme.net*. Obtenido de [emprendepyme.net: http://www.emprendepyme.net/beneficios-de-la-capacitacion-para-los-empleados.html](http://www.emprendepyme.net/beneficios-de-la-capacitacion-para-los-empleados.html)
- encuestafacil.com. (s.f.). *encuestafacil.com*. Recuperado el 2 de Diciembre de 2014, de <http://www.encuestafacil.com/RespWeb/Cuestionarios.aspx?EID=388953&MSJ=NO#Inicio>
- Escalante, J. (23 de Enero de 2014). *Elcomercio.pe*. Recuperado el 2 de Diciembre de 2014, de [Elcomercio.pe: http://elcomercio.pe/economia/peru/estos-son-puntos-claves-nueva-ley-mypes-noticia-1704562](http://elcomercio.pe/economia/peru/estos-son-puntos-claves-nueva-ley-mypes-noticia-1704562)
- Estupiñan, O. (26 de Mayo de 2009). *Overblog*. Recuperado el 2 de diciembre de 2014, de <http://oscar9166.over-blog.es/article-31868291.html>
- EUMED. (s.f.). *EUMED*. Obtenido de <http://www.eumed.net/libros-gratis/2010a/638/IMPORTANCIA%20DE%20LA%20CAPACITACION%20PARA%20LA%20PRESTACION%20DE%20UN%20OPTIMO%20SERVICIO.htm>
- Fayol, H. (1916). *Administración Industrielle et Generale*. París.
- Frigo, E. (Julio de 2011). *Forodeseguridad.com*. Obtenido de [Forodeseguridad.com: http://www.forodeseguridad.com/artic/rrhh/7011.htm](http://www.forodeseguridad.com/artic/rrhh/7011.htm)
- García Santos, M. E. (4 de Mayo de 2011). *Gestiopolis.com*. Recuperado el 2 de Diciembre de 2014, de [Gestiopolis.com: http://www.gestiopolis.com/administracion-estrategia-2/sistemas-medida-productividad-bajo-enfoque-teoria-identidad.htm](http://www.gestiopolis.com/administracion-estrategia-2/sistemas-medida-productividad-bajo-enfoque-teoria-identidad.htm)

- Gestion. (4 de Septiembre de 2014). *Gestión.pe*. Recuperado el 2 de Diciembre de 2014, de Gestión.pe: <http://gestion.pe/economia/mypes-peruanas-necesitan-fomentar-innovacion0-comercial-2107651>
- Grados, E. (2004). La alfabetización en la antigüedad. En soporte Digital.
- Hamburger, Y. (2008). Microfinance in northeast thailand: who benefits and how much? . Manila, Filipinas: ERD Working Paper Series N° 9.
- I Creo, R. d. (5 de Setiembre de 2005). *Idea consultores*. Recuperado el 2 de Diciembre de 2014, de Idea consultores: [http://www.bideaconsultores.com/files/23-7672-document/2\\_2005\\_09\\_01\\_productividad\\_y\\_sostenibilidad\\_td.pdf?go=3d7fa7fcaa728fb8c7fe4c3eaa7b09f564cb37f5c365f75e79a7bb6e87ae45e19c7933e50f63f398cd8677672a3de21fb6b721fcd29202d7](http://www.bideaconsultores.com/files/23-7672-document/2_2005_09_01_productividad_y_sostenibilidad_td.pdf?go=3d7fa7fcaa728fb8c7fe4c3eaa7b09f564cb37f5c365f75e79a7bb6e87ae45e19c7933e50f63f398cd8677672a3de21fb6b721fcd29202d7)
- Jobandtalent. (12 de Julio de 2013). *blog.jobandtalent.com*. Obtenido de [blog.jobandtalent.com](http://blog.jobandtalent.com/como-mejorar-la-productividad-laboral/): <http://blog.jobandtalent.com/como-mejorar-la-productividad-laboral/>
- Julcahuanga Domínguez, J. A. (2013). Evaluación de las estrategias de capacitación del programa de capacitación laboral juvenil PROJOVEN en la ciudad de Piura. Lima.
- Lopez, C. (10 de Octubre de 2001). *Gestiopolis.com*. Recuperado el 2 de Diciembre de 2014, de Gestiopolis.com: <http://www.gestiopolis.com/canales/gerencial/articulos/26/teoriaz.htm>
- Rafaga Económica. (09 de Diciembre de 2009). *Panorama Cajamarquino*. Obtenido de <http://www.panoramacajamarquino.com/noticia/las-mypes-micro-y-pequenas-empresas/>
- Real Academia Española. (s.f.). Obtenido de <http://definicion.de/productividad/>
- Soto, B. (12 de Mayo de 2012). *Gestion.org*. Recuperado el 2 de Diciembre de 2014, de Gestion.org: <http://www.gestion.org/economia-empresa/gestion-administrativa/30044/las-teorias-x-y-y-z-en-administracion-de-empresas/>
- Suarez Carrasco, F., Merino Hinostraza, M., & Valvieso, J. (2015). *Cuestionario de capacitación y productividad*. Piura.
- Sumanth, D. (1999). Administración para la productividad total. Mexico: Continental.
- Tablón, S. (2004). Formación basadas en la competencias. Bogotá: Ecoe.
- Triviño, L. (1 de Mayo de 2013). *Blogs.gestion*. Recuperado el 2 de Diciembre de 2014, de Blogs.gestion: <http://blogs.gestion.pe/cartasalaspymes/2010/04/la-productividad-el-talon-de-a.html>.
- Villarreal Rosas, L. (10 de Septiembre de 2008). *Gerencie.com*. Obtenido de Gerencie.com: <http://www.gerencie.com/capacitacion-del-personal.html>

- Viloria Silva, A. (24 de Enero de 2011). *Infocalser*. Recuperado el 2 de Diciembre de 2014, de Infocalser: <http://infocalser.blogspot.com/2011/01/la-productividad-y-sus-componentes.html>
- Viloria, A., Vásquez, C., & Nuñez, M. (2009). Propuesta de un mecanismo de medición para el conjunto de vicios que afectan la productividad de la gestión pública. Universidad, Ciencia y Tecnología (UCT), . Puerto Ordaz, Venezuela.
- Vizacarra Reyna, N. (16 de Noviembre de 2009). *mundomype.com*. Obtenido de mundomype.com: <http://www.mundomype.com/pages/articulo.php?id=167>
- Yamakawa, P., Del Castillo, C., Baldeon, J., Espinoza, L. M., Granda, J. C., & Vega, L. (2010). *Esan Business*. Recuperado el 2 de Diciembre de 2014, de Esan Business: <http://www.esan.edu.pe/publicaciones/serie-gerencia-para-el-desarrollo/2010/modelo-tecnologico-de-integracion-de-servicios-para-la-mype-peruana/>

## ANEXOS

### MATRIZ DE CONSISTENCIA

TÍTULO	PROBLEMA	OBJETIVO GENERAL	OBJETIVO ESPECÍFICOS	VARIABLES	METODOLOGÍA
Capacitación y productividad de las MYPE de abarotes de Morropón (Piura), período 2014	¿Qué características tiene la capacitación y productividad de las MYPE de abarotes de Morropón (Piura), período 2014?	Determinar qué características tiene la capacitación y productividad de las MYPE del rubro abarotes de Morropón (Piura), período 2014	Identificar los tipos de capacitación en las MYPE de abarotes de Morropón (Piura), período 2014	Capacitación	<b>TIPO</b> Descriptiva: se miden los conceptos de las variables y se transforman mediciones en valores numéricos, para ser analizados con técnicas estadísticas.
			Conocer los beneficios de la capacitación en las MYPE de abarotes de Morropón (Piura), período 2014		<b>NIVEL</b> Cuantitativa: Recoge y analiza datos sobre las variables y estudia las propiedades y fenómenos de la situación problemática de manera objetiva, así los resultados se pueden generalizar
			Determinar los factores de la productividad de las MYPE de abarotes de Morropón (Piura), período 2014.	Productividad	<b>DISEÑO</b> No experimental, se observan los fenómenos tal y como se dan en el contexto natural; sin manipular datos; también de corte transversal porque permite estimar la magnitud y características de las variables un determinado tiempo.
			Enunciar los elementos de la productividad de las MYPE de abarotes de Morropón (Piura), período 2014		<b>POBLACIÓN:</b> formada por 20 MYPE de abarotes de Morropón (Piura) <b>Muestra:</b> 100% de la población
					<b>TÉCNICA:</b> la encuesta <b>INSTRUMENTO:</b> el cuestionario

Elaborado por investigadora

## ENCUESTA VALIDADA



UNIVERSIDAD CATOLICA LOS ANGELES DE CHIMBOTE  
FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS  
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACION

### CUESTIONARIO

- Estimado colaborador, solicitamos su colaboración, respondiendo con sinceridad el presente cuestionario. La prueba es anónima.
- Lea comprensivamente y conteste a las preguntas marcando con x en una sola alternativa.

1. ¿Ha recibido capacitación antes de iniciar sus actividades?
  - a) Si
  - b) No
2. ¿Cada que tiempo recibe la capacitación?
  - a) Dos meses
  - b) Tres meses
  - c) Más de tres meses
  - d) N.A
3. ¿Qué clase de capacitación ha recibido?
  - a) Cap Para el trabajo
  - b) Cap promocional
  - c) Cap En el trabajo
  - d) N.A
4. ¿Considera que la capacitación tiene beneficios para los trabajadores?
  - a) Si
  - b) No
5. ¿Qué beneficios considera que tiene la capacitación?
  - a) Ayuda a solucionar problemas y tomar decisiones
  - b) Favorece la confianza y desarrollo personal
  - c) Ayuda a la formación de líderes
  - d) Aumenta el nivel de satisfacción con el puesto
  - e) ayuda a lograr metas individuales
6. ¿Cree que la capacitación mejora su productividad laboral?
  - a) Si
  - b) No

Fernando Sáenz Carrillo  
62616283  
CLPD 05461



UNIVERSIDAD CATOLICA LOS ANGELES DE CHIMBOTE  
FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS  
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACION

CUESTIONARIO

Estimado colaborador, solicitamos su colaboración, respondiendo con sinceridad el presente cuestionario.  
La prueba es anónima.

Lea comprensivamente y conteste a las preguntas marcando con x en una sola alternativa.

1. ¿Conoce el significado de productividad?
  - a. Si
  - b. No
2. ¿Se considera ud. Persona productiva?
  - a. Si
  - b. No
3. ¿Conoce los factores que influyen en la productividad?
  - a. Si
  - b. No
4. ¿Qué factores considera Ud. que influyen en la productividad?
  - a. Ambiente
  - b. Periodos de descanso
  - c. Integración de los empleados
5. ¿Su sueldo refleja su productividad?
  - a. Si
  - b. No
6. ¿Conoce Ud. algún elemento de la productividad?
  - a. Si
  - b. No
7. ¿Qué elementos considera Ud. que influyen en la productividad?
  - a. Mercado
  - b. Calidad
  - c. Factor humano
  - d. Equipo
  - e. Tareas
8. ¿Considera que la capacitación influye en la productividad?
  - a. Si
  - b. No
9. ¿Considera que se debería capacitar para mejorar la productividad?
  - a. Si
  - b. No

Julio  
Fernando Saizet Corra  
02616783  
CCAD 05461



**UNIVERSIDAD CATOLICA LOS ANGELES DE CHIMBOTE**  
**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACION**

**CUESTIONARIO**

- Estimado colaborador, solicitamos su colaboración, respondiendo con sinceridad el presente cuestionario. La prueba es anónima.
- Lea comprensivamente y conteste a las preguntas marcando con x en una sola alternativa.

1. ¿Ha recibido capacitación antes de iniciar sus actividades?
  - a) Si
  - b) No
2. ¿Cada que tiempo recibe la capacitación?
  - a) Dos meses
  - b) Tres meses
  - c) Más de tres meses
  - d) N.A
3. ¿Qué clase de capacitación ha recibido?
  - a) Cap. Para el trabajo
  - b) Cap. promocional
  - c) Cap. En el trabajo
  - d) N.A
4. ¿Considera que la capacitación tiene beneficios para los trabajadores?
  - a) Si
  - b) No
5. ¿Qué beneficios considera que tiene la capacitación?
  - a) Ayuda a solucionar problemas y tomar decisiones
  - b) Favorece la confianza y desarrollo personal.
  - c) Ayuda a la formación de líderes.
  - d) Aumenta el nivel de satisfacción con el puesto
  - e) ayuda a lograr metas individuales
6. ¿Cree que la capacitación mejora su productividad laboral?
  - a) Si
  - b) No

  
Nº 1883  
Fecha de llenado.



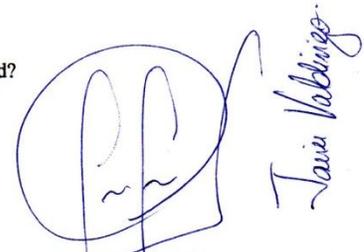
**UNIVERSIDAD CATOLICA LOS ANGELES DE CHIMBOTE**  
**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACION**

**CUESTIONARIO**

Estimado colaborador, solicitamos su colaboración, respondiendo con sinceridad el presente cuestionario. La prueba es anónima.

Lea comprensivamente y conteste a las preguntas marcando con x en una sola alternativa.

1. ¿Conoce el significado de productividad?
  - a. Si
  - b. No
2. ¿Se considera ud. Persona productiva?
  - a. Si
  - b. No
3. ¿Conoce los factores que influyen en la productividad?
  - a. Si
  - b. No
4. ¿Qué factores considera Ud. que influyen en la productividad?
  - a. Ambiente
  - b. Periodos de descanso
  - c. Integración de los empleados
5. ¿Su sueldo refleja su productividad?
  - a. Si
  - b. No
6. ¿Conoce Ud. algún elemento de la productividad?
  - a. Si
  - b. No
7. ¿Qué elementos considera Ud. que influyen en la productividad?
  - a. Mercado
  - b. Calidad
  - c. Factor humano
  - d. Equipo
  - e. Tareas
8. ¿Considera que la capacitación influye en la productividad?
  - a. Si
  - b. No
9. ¿Considera que se debería capacitar para mejorar la productividad?
  - a. Si
  - b. No

  
No 883  
Colegio Financiero  
Administración



UNIVERSIDAD CATOLICA LOS ANGELES DE CHIMBOTE  
FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS  
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACION

CUESTIONARIO

- Estimado colaborador, solicitamos su colaboración, respondiendo con sinceridad el presente cuestionario. La prueba es anónima.
- Lea comprensivamente y conteste a las preguntas marcando con x en una sola alternativa.

1. ¿Ha recibido capacitación antes de iniciar sus actividades?
  - a) Si
  - b) No
2. ¿Cada que tiempo recibe la capacitación?
  - a) Dos meses
  - b) Tres meses
  - c) Más de tres meses
  - d) N.A
3. ¿Qué clase de capacitación ha recibido?
  - a) Cap. Para el trabajo
  - b) Cap. promocional
  - c) Cap. En el trabajo
  - d) N.A
4. ¿Considera que la capacitación tiene beneficios para los trabajadores?
  - a) Si
  - b) No
5. ¿Qué beneficios considera que tiene la capacitación?
  - a) Ayuda a solucionar problemas y tomar decisiones
  - b) Favorece la confianza y desarrollo personal
  - c) Ayuda a la formación de líderes
  - d) Aumenta el nivel de satisfacción con el puesto
  - e) ayuda a lograr metas individuales
6. ¿Cree que la capacitación mejora su productividad laboral?
  - a) Si
  - b) No

  
Lc. Adm. Manuel G. Merino Minostroza  
CLAP 172 - I



UNIVERSIDAD CATOLICA LOS ANGELES DE CHIMBOTE  
FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS  
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACION

CUESTIONARIO

Estimado colaborador, solicitamos su colaboración, respondiendo con sinceridad el presente cuestionario. La prueba es anónima.

Lea comprensivamente y conteste a las preguntas marcando con x en una sola alternativa.

1. ¿Conoce el significado de productividad?
  - a. Si
  - b. No
2. ¿Se considera ud. Persona productiva?
  - a. Si
  - b. No
3. ¿Conoce los factores que influyen en la productividad?
  - a. Si
  - b. No
4. ¿Qué factores considera Ud. que influyen en la productividad?
  - a. Ambiente
  - b. Periodos de descanso
  - c. Integración de los empleados
5. ¿Su sueldo refleja su productividad?
  - a. Si
  - b. No
6. ¿Conoce Ud. algún elemento de la productividad?
  - a. Si
  - b. No
7. ¿Qué elementos considera Ud que influyen en la productividad?
  - a. Mercado
  - b. Calidad
  - c. Factor humano
  - d. Equipo
  - e. Tareas
8. ¿Considera que la capacitación influye en la productividad?
  - a. Si
  - b. No
9. ¿Considera que se debería capacitar para mejorar la productividad?
  - a. Si
  - b. No

Lic. Adm. Manuel G. Merino Hinojosa  
CLAP 172 - I