



---

**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
DE CHIMBOTE**

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

**CARACTERIZACIÓN DE CAPACITACIÓN Y  
MOTIVACIÓN LABORAL EN LAS MYPE  
COMERCIALES, RUBRO ÓPTICAS CENTRO DE PIURA,  
AÑO 2019**

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

**AUTOR:  
MERCEDES LILIANA APARICIO PUPUCHE  
ORCID: 0000-0002-2944-3951**

**ASESOR:  
PALACIOS DE BRICEÑO, MERCEDES RENEÉ  
ORCID: 0000-0001-8823-2655**

**PIURA – PERÚ**

**2019**

## **EQUIPO DE TRABAJO**

### **AUTOR**

Aparicio Pupuche, Mercedes Liliana

ORCID: 0000-0002-2944-3951

Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Estudiante de Pregrado,

Piura, Perú

### **ASESOR**

Palacios de Briceño, Mercedes Reneé

ORCID: 0000-0001-8823-2655

Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Facultad de Ciencias

Contables, Financiera y Administrativas, Escuela Profesional de

Administración, Piura, Perú

### **JURADO**

Vilela Vargas, Víctor Hugo

ORCID: 0000-0003-2027-6920

Guzmán Castro, Iván Arturo

ORCID: 0000-0002-4650-4322

Chumacero Ancajima, Maritza Zelideth

ORCID: 0000-0001-7372-741X

## **JURADO EVALUADOR Y ASESOR**

Mgtr. Víctor Hugo Vilela Vargas

**Presidente**

Mgtr. Iván Arturo Guzmán Castro

**Secretario**

Lic. Maritza Zelideth Chumacero Ancajima

**Miembro**

Dra. Mercedes Reneé Palacios de Briceño

**Asesora**

## AGRADECIMIENTO

A Dios por la fortaleza que me brinda día a día para seguir adelante y la sabiduría que me da para enfrentar los obstáculos y lograr alcanzar mis metas.

A mis padres por el apoyo incondicional y que siempre me brindaron su comprensión para poder cumplir con este proyecto.

A la Asesora Dra. Mercedes Reneé Palacios de Briceño por la comprensión y el tiempo que me brinda para poder culminar mi Tesis.

## **DEDICATORIA**

A mis padres por su inmenso cariño,  
por el apoyo que me brindan  
incondicionalmente y por todo lo que  
hacen por mí, para que logre ser una  
excelente profesional.

A mi esposo Robert Smith por apoyarme  
constantemente en este camino hacia la  
consecución de mis objetivos  
profesionales, por su amistad y por todo el  
amor que nos tenemos.

## RESUMEN

La presente investigación titulada “caracterización de capacitación y motivación laboral en las MYPE comerciales, rubro ópticas centro de Piura, año 2019”, estableció como objetivo general: determinar las características que tiene la capacitación y la motivación laboral en las MYPE comerciales, rubro ópticas centro Piura, año 2019, por lo cual se empleó la metodología de tipo cuantitativo, nivel descriptivo, diseño no experimental, corte transversal, asimismo el tamaño de la población está conformado por 31 trabajadores en 8 ópticas, siendo finita conocida para las dos variables y una muestra de 31 trabajadores, se empleó la técnica de la encuesta cuyo instrumento es el cuestionario, conteniendo preguntas cerradas de escala nominal, obteniéndose las siguientes conclusiones: que los resultados de esta investigación en cuanto a las capacitaciones el 100% el personal a partir de la capacitación se siente cómodo en el puesto que desempeñan, ya que al momento de ingresar obtuvieron una previa capacitación, mientras que el 84% el personal no considera tener capacitaciones constantes, por otro lado el 100% cree necesaria la capacitación porque a la vez es importante porque las capacitaciones ayudan a mejorar a un ascenso, mientras que el 100% consideran que no han recibido capacitaciones fuera de la empresa. En cuanto a la motivación laboral el 100% del personal si creen que las condiciones ambientales influyen en la forma que desempeñan su trabajo y a la vez es positiva la comunicación entre empleados, mientras que el 77% el personal no es motivado por incentivos, por otro lado el personal se siente cómodo en el ambiente donde labora lo cual se sienten motivados para laborar, mientras que el 100% no se sienten tranquilos y seguros en el puesto ya que no les ofrecen desempeñarse en otras áreas.

**Palabras clave:** capacitación, motivación laboral, MYPE.

## **ABSTRACT**

This research entitled "Characterization of training and work motivation in commercial MSEs, optical center of Piura, year 2019", for the general objective: determine the characteristics of training and work motivation in the commercial MSE, item Piura center, 2019, in terms of the function of quantitative type, descriptive level, non-experimental design, cross section, also the size of the population is made up of 31 workers in 8 optics, being known finite for both variables and a sample of 31 workers, the survey technique is shown, whose instrument is the questionnaire, it contains questions of nominal escalation, obtaining the following advantages: in terms of capabilities, 100% personnel from the training feel comfortable in you got a previous training For example, while 84% is personal, it does not matter if you have constant constant shares, on the other hand 100% is not necessary. They have received training outside the company. In the work motivation 100% personal and environmental conditions influence the way we perform their work in life is positive communication between employees, while 77% staff is not motivated by incentives, on the other The staff feels comfortable in the environment where you are in the place where you are motivated to work, while 100% do not feel calm and safe in the position that has not been played in other areas.

**Keyword:** training, work motivation, MYPE.

## CONTENIDO

EQUIPO DE TRABAJO.....	ii
JURADO EVALUADOR Y ASESOR.....	iii
AGRADECIMIENTO.....	iv
DEDICATORIA.....	v
RESUMEN.....	vi
ABSTRACT.....	vii
CONTENIDO.....	viii
CONTENIDO DE TABLAS.....	x
ÍNDICE DE GRÁFICOS.....	xii
ÍNDICE DE CUADROS.....	xiv
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. REVISIÓN DE LA LITERATURA.....	13
2.1 ANTECEDENTES.....	13
2.1.1 Variable Capacitación.....	13
2.1.2 Variable Motivación Laboral.....	18
2.2 BASES TEÓRICAS.....	26
2.2.1 Capacitación.....	26
2.2.2 Motivación Laboral.....	30
III. HIPÓTESIS.....	35
IV. METODOLOGÍA.....	36
4.1 DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN.....	36
4.2 POBLACIÓN Y MUESTRA.....	37
4.3 MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES.....	39
4.4 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS.....	41
4.5 PLAN DE ANÁLISIS.....	42
4.6 MATRIZ DE CONSISTENCIA.....	43
4.7 PRINCIPIOS ÉTICOS.....	45

V. RESULTADOS .....	46
5.1 RESULTADOS .....	46
5.1.1 Capacitación .....	46
5.1.2 Motivación Laboral .....	59
5.2 ANÁLISIS DE RESULTADOS .....	69
5.2.1 Capacitación .....	69
5.2.2 Motivación Laboral .....	74
VI. CONCLUSIONES .....	79
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....	81
ANEXOS .....	84

## CONTENIDO DE TABLAS

Tabla 1: A partir de la capacitación que ha recibido se siente cómodo en el puesto que desempeña.....	46
Tabla 2: Considera que la capacitación mejora su eficiencia. ....	47
Tabla 3: Considera que el personal tiene una constante capacitación. ....	48
Tabla 4: Se siente capacitado para ofrecer nuevos productos. ....	49
Tabla 5: Obtuvo una orientación previa cuando ingresó a laborar. ....	50
Tabla 6: Considera que la capacitación es un beneficio para el logro de metas. ....	51
Tabla 7: A partir de la capacitación cree usted que tendrá una mejora económica. ...	52
Tabla 8: Considera que la capacitación le permite tener confianza en su desempeño. .....	53
Tabla 9: Cree necesaria la capacitación en su área de trabajo. ....	54
Tabla 10: Cree usted que siempre debe de impartirse la capacitación. ....	55
Tabla 11: Ha recibido algún curso de capacitación fuera de la empresa .....	56
Tabla 12: Considera que el personal tiene una adecuada capacitación. ....	57
Tabla 13: Cree usted que las capacitaciones pueden mejorar a un ascenso.....	58
Tabla 14: Las condiciones salariales para usted son buenas. ....	59
Tabla 15: Ha recibido usted algún incentivo. ....	60
Tabla 16: Cree que las condiciones ambientales influyen en la forma que desempeña su trabajo.....	61
Tabla 17: La comunicación entre empleados es positiva.....	62
Tabla 18: Se siente cómodo en el ambiente donde labora. ....	63
Tabla 19: Está de acuerdo con su horario establecido por la empresa.....	64
Tabla 20: El ambiente de trabajo le motiva para laborar.....	65

Tabla 21: En su ambiente de trabajo le brinda la oportunidad de rotar en diferentes áreas. ....	66
Tabla 22: Se siente tranquilo y seguro en el puesto que ocupa. ....	67
Tabla 23: Ha recibido usted algún reconocimiento durante el último año que viene laborando en la empresa. ....	68

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

Figura 1: Gráfico circular que representa la tabla “A partir de la capacitación que ha recibido se siente cómodo en el puesto que desempeña”. .....	46
Figura 2: Gráfico circular que representa la tabla “Considera que la capacitación mejora su eficiencia”. .....	47
Figura 3: Gráfico circular que representa la tabla “Considera que el personal tiene una constante capacitación”.....	48
Figura 4: Gráfico circular que representa la tabla “Se siente capacitado para ofrecer nuevos productos”.....	49
Figura 5: Gráfico circular que representa la tabla “Obtuvo una orientación previa cuando ingresó a laborar”. .....	50
Figura 6: Gráfico circular que representa la tabla “Considera que la capacitación es un beneficio para el logro de metas”. .....	51
Figura 7: Gráfico circular que representa la tabla “A partir de la capacitación cree usted que tendrá una mejora económica”.....	52
Figura 8: Grafico circular que representa la tabla “Considera que la capacitación le permite tener confianza en su desempeño”.....	53
Figura 9: Grafico circular que representa la tabla “Cree necesaria la capacitación en su área de trabajo”. .....	54
Figura 10: Gráfico circular que representa la tabla “Cree usted que siempre debe impartirse la capacitación”.....	55
Figura 11: Grafico circular que representa la tabla “Ha recibido algún curso de capacitación fuera de la empresa”.....	56

Figura 12: Gráfico circular que representa la tabla “Considera que el personal tiene una adecuada capacitación”.....	57
Figura 13: Gráfico circular que representa la tabla “Cree usted que las capacitaciones pueden mejorar a un ascenso”.....	58
Figura 14: Gráfico circular que representa la tabla “Las condiciones salariales para usted son buenas”.....	59
Figura 15: Gráfico circular que representa la tabla “Ha recibido usted algún incentivo”.....	60
Figura 16: Gráfico circular que representa la tabla “Cree que las condiciones ambientales influyen en la forma que desempeña su trabajo”.....	61
Figura 17: Gráfico circular que representa la tabla “La comunicación entre empleados es positiva”.....	62
Figura 18: Gráfico circular que representa la tabla “Se siente cómodo en el ambiente donde labora”.....	63
Figura 19: Gráfico circular que representa la tabla “Está de acuerdo con su horario establecido por la empresa”.....	64
Figura 20: Gráfico circular que representa la tabla “El ambiente de trabajo le motiva para laborar”.....	65
Figura 21: Gráfico circular que representa la tabla “En su ambiente de trabajo le brindan la oportunidad de rotar en diferentes áreas”.....	66
Figura 22: Gráfico circular que representa la tabla “Se siente tranquilo y seguro en el puesto que ocupa”.....	67
Figura 23: Gráfico circular que representa la tabla “Ha recibido usted algún reconocimiento durante el último año que viene laborando en la empresa”.....	68

## ÍNDICE DE CUADROS

		<b>Pág.</b>
Cuadro 01	Relación de MYPE	38
Cuadro 02	Matriz de Operacionalización de las variables	39
Cuadro 03	Matriz de consistencia	42

## I. INTRODUCCIÓN

La presente investigación tiene en cuenta la variable capacitación y motivación laboral en las MYPE comerciales, rubro ópticas centro de Piura, dado que en la actualidad se ha expandido de manera evolutiva, es decir el tradicional servicio de venta de lentes e insumos para la visión. La evaluación de las características de capacitación y motivación laboral que se ha mostrado en cada una de las ópticas en la ciudad de Piura que se encuentra situado en la provincia de Piura, se localiza en la costa occidental norte y cuenta con una superficie de 6211,16 Km<sup>2</sup>. Municipalidad de Piura, 2013 se determinará la calidad que está dispuesta a brindar cada MYPE con respecto a su competencia y que finalmente se verá reflejado en la razón de ser de cada empresa, la atracción del usuario consumidor.

Por otra parte, en la ciudad de Piura donde se desarrolla la investigación, existe gran necesidad de búsqueda de empleo, lo cual tratan de ver la manera de poder generar sus propias fuentes de ingresos. En la micro y pequeña empresa juega un papel importante en el desarrollo social y económico de un país ya que al ser una fuente de empleo como también un importante agente del mercado y siendo las MYPE un poder de negociación el microempresario cumple con los requisitos exigidos por el proveedor.

El poder que tiene cada grupo de compradores ha dependido de su situación que tiene en el mercado y de la importancia de sus compras comparando con el total de ventas del mercado. En Piura como en el resto del país no tienen gran endeudamiento debido a que la capacidad adquisitiva de las MYPE no es tan grande, pero a pesar de eso los microempresarios han tratado de hacer frente a la competencia con la estrategia

de la diferenciación del producto diversificado por variables como la medición de la vista de manera computarizada, la innumerable diversidad de colores, formas, marcas, tamaños, y hasta los actuales lentes de contacto, son principalmente lo que el cliente busca para la adquisición de un producto del rubro de estas MYPE comerciales. Esta estrategia permite que las MYPE del rubro de Ópticas, hayan luchado por ser cada día más competitiva al mercado y mejorar la distribución del ingreso y mediante esto se refleja en una mejor, publicidad, introducción de nuevos productos y aumento de servicios y garantías a los clientes.

Muchos de estos microempresarios piuranos tuvieron una idea de negocio, pero no contaban con la experiencia y capacitación suficiente para formarla, por ello que en nuestra región Piura el microempresario Piurano es emprendedor, innovador y siempre ve la posibilidad de progresar, ser competente, ejercer en su crecimiento, en recibir capacitaciones y obtener ganancias de ello. Con respecto al comercio y administración, se ha establecido precedente de la experiencia y capacidad de su propietario, poseen una limitada especialización en el trabajo, no emplean técnicas de gestión, en gran medida dependen de la mano de obra familiar aunque no cuenten con algo fijo o estable, su actividad en capital no es profunda, pero sí en mano de obra, tienen acceso reducido a la tecnología, no separan las finanzas del hogar y las de los negocios.

Los empresarios de las MYPE que desarrollan capacitaciones en sus centros laborales, aceptan su importancia que tiene para mejorar la calidad del trabajo y aumentar la rentabilidad de los negocios.

Es fundamental atender la especialización, actualización y perfeccionamiento de todos y cada uno de los trabajadores de las diferentes áreas sin descuidar el fortalecimiento de los valores corporativos, donde los recursos destinados a la capacitación de los trabajadores siempre serán la mejor inversión para luchar contra la obsolescencia y mejorar la calidad de vida de las empresas, las familias y la sociedad. Asimismo en la motivación laboral dependerá de cómo el trabajador se auto estimule y de cómo la organización de una manera equitativa y de acuerdo a las actividades propias que la persona desempeña consigan motivarlo, teniendo presente su respectiva realidad problemática, costumbres, usos y otras que se puedan enmarcar que favorezcan al desarrollo de su actividad laboral y por lo cual deberá contar con la comodidad propia que le pueda brindar su organización laboral.

Con respecto a las características del ambiente interno de las MYPE estudiadas se tiene que en cuanto al FINANCIAMIENTO pueden acceder a pequeños préstamos por parte de algunos bancos privados, los que son onerosos en el cobro de los intereses. La banca privada consigue los créditos, vía COFIDE, a 8% o 10% de interés y les presta a las MYPE cobrándoles intereses que se elevan hasta el 30%. Las MYPE en estudio se caracterizan por tener poco personal ya que el capital es reducido y los ingresos no son muy grandes, además se puede apreciar que los dueños de las MYPE se encargan de realizar todas las funciones. (COFIDE, 2013).

Las MYPE rubro óptica cuentan con licencia de funcionamiento otorgado por la municipalidad de Piura con la certificación de defensa civil ni zonas de evacuación en casos de sismo (Municipalidad de Piura, 2016). Por otro lado con respecto a la tributación, se eligió el Régimen más conveniente entre el Nuevo RUS (Régimen Único Simplificado), Régimen Especial del Impuesto a la Renta (RER) y el Régimen

General. En cuanto al beneficio del Régimen Especial, se tiene que la microempresa que se acoge se cumplió con: respecto al pago de los trabajadores y sabemos que aquellos que están sujetos al Régimen Laboral Especial se les debe pagar la Remuneración Mínima Vital en la medida que laboren más de cuatro horas diarias, sin embargo existen MYPE informales, que les pagan por debajo del sueldo mínimo vital, y a veces realizan jornadas de 12 horas sin una remuneración adicional, cuando lo establecido son 8 horas diarias de trabajo. (SUNAT, 2010).

Asimismo para confortar a las micro y pequeñas empresas, debe haber una adecuada administración de la cadena de suministros (*supply chain management*), porque esto nos va a permitir mejorar la atención al cliente, porque aunque sean pequeñas empresas debe haber buenas prácticas para que sean más productivas haciéndola más rápida y oportuna.

El fortalecimiento de las MYPE depende principalmente de quien la dirige y toma la decisión, por ende el microempresario debe conocer su oficio y realizar una buena gestión, iniciándose en la negociación con sus proveedores, donde se debe decretar la cantidad al comprar, el plazo y lugar de entrega, la forma de pago, el transporte de mercadería; ya que es muy importante porque forma parte de sus costos.

Por lo tanto también debe conocer el proceso de distribución y almacenamiento, la ubicación de los productos para tener un acceso más rápido y el control para mantener un orden, donde esto conlleva a mejorar la atención al cliente. Asimismo, debe conocer los costos y gastos de operación para verificar si el precio del producto conlleva un margen de ganancia; saber qué productos son más rotativos y cuáles son más los más rentables para disponer alguna promoción dentro de la empresa.

Respecto a lo macroeconómico las MYPE acceden a la técnica del PESTEL sobre lo cual no tiene injerencia alguna o competencias, pero es el mercado que les brinda oportunidades de poder acceder a algunos de ellos y utilizarlos para fortalecer la competitividad del negocio. Esta técnica se desarrolla en las fases políticas, económicas, socio culturales, tecnológicos, ecosistema y legales.

Estas MYPE de estudio, en el ambiente externo, se enfrentan a diversos factores como: condiciones económicas, la demográfica, las fuerzas políticas y legales, la competencia y la tecnología. Por lo tanto en el factor político y legal, constituido por el conjunto de leyes, ordenanzas y reglamentos establecidos por los órganos gubernamentales como Ministerio de Trabajo, Superintendencia de Administración Tributaria, Superintendencia Nacional de Registros Públicos, Ministerio de Salud; así como los órganos locales, en este caso las Municipalidades de cada jurisdicción, quienes emiten normas y regulaciones, para que las cumplan todas las empresas entre ellas las MYPE.

Con respecto al factor económico la empresa se inserta a la sociedad y la producción y distribución de los bienes y servicios. Así se considerará la evolución de los sueldos y salarios que actúa sobre la capacidad de consumo; la tasa de inflación y su evolución, que suele presionar a la baja sobre las utilidades de las empresas y sobre el poder adquisitivo de las personas; el hecho de que la economía esté en un ciclo de expansión, crecimiento o recesión incide considerablemente en las expectativas de las empresas y en sus proyectos de inversión. Según el Banco Central de Reserva de Perú, la tasa de inflación fue de 2.8% y la variación porcentual del Índice de Precios al Consumidor en Piura es de 0.24 igual al promedio nacional INEI, 2013 otro factor influyente es el tamaño del mercado, el nivel de desarrollo, las telecomunicaciones, el

estado de la red vial, las disponibilidades de factores físicos y financieros, la tasa de interés. Al contar las MYPE con un capital pequeño esto influye a que los créditos sean reducidos y que la tasa de interés oscile en un 4.25% según datos del Banco Central de Reserva del Perú, porcentaje que se ha mantenido a un mismo ritmo desde el 2011.

Las MYPE desempeñan un papel fundamental en la economía peruana que contribuyen a la creación del empleo, disminuyen la pobreza e incrementan el Producto Bruto Interno. En lo que se refiere al tamaño empresarial por número de empresas, las micro, pequeñas y medianas empresas representan el 99,5% y la gran empresa el 0,5% del total. El crecimiento del PBI peruano, desde el 2010 hasta el 2014 ha sido del 5,8% y la tasa de crecimiento de las MYPE para el mismo periodo fue del 6,68%. (Zuñiga, 2015).

Ha habido poca interacción del Estado con las MYPE en lo que a créditos se refiere, donde los bancos no manifiestan tener interés por las MYPE debido a que existe la idea que no van a poder cancelar los pagos establecidos por el banco debido a sus bajos ingresos económicos. Esto incurrió que las MYPE recurran a casas de préstamos que permitan hacer surgir el negocio. Asimismo según el Fondo Monetario Internacional, la corrupción es el mayor problema para hacer negocios en el Perú. Ante esto los reportes de sostenibilidad surgen como una solución para los inversionistas, debido a la transparencia que transmite y a su capacidad para detectar las malas prácticas empresariales.

Las MYPE deben realizar estos estudios especialmente en estos tiempos, porque les permitirá mostrar su compromiso en la lucha contra la corrupción y lavado de activos o sobornos. Además, ayuda a evaluar cómo se encuentra tu empresa en

materia anticorrupción dentro y fuera del país, lo cual es un beneficio, porque mejora tu reputación, fortalece lazos con grupos de interés y promueve la mejora continua Vargas, (2018).

Con respecto a los factores socioculturales, se incluyó las pautas culturales dominantes, el nivel educativo, la tasa de crecimiento de la población, la distribución por edades, la movilidad; el nivel de formación general y específica; los sistemas de valores y creencias, las normas de conducta que influyen en la demanda de ciertos sectores. Los valores ecológicos fue otro aspecto de importancia creciente, reflejo del nivel de desarrollo y de educación de la sociedad actual. Muchas MYPE del rubro de Ópticas del centro de Piura están comprometidos con la Responsabilidad Social es por eso que han lanzado productos que respete las condiciones físico-ambientales, bioclimáticas, los recursos naturales en general, es hoy fundamental para gran número de actividades y empresas. Los estilos de vida, gustos, costumbres y comportamientos distintos a los del resto. Esto ha hecho que la segmentación del mercado juegue un papel muy importante y que los diferentes gustos y preferencias este dirigido al momento de comercializar los productos.

Con respecto al factor tecnología que en sentido amplio significó empleo de la ciencia y la técnica en relación con el campo de la producción procesos productivos y/o nuevos productos; métodos de gestión; sistemas de información. La tecnología fue un factor determinante de la capacidad competitiva de la empresa, dado que posibilita aumentos de la productividad, lo que se refleja en disminución del costo unitario del bien o servicio. La mayoría de las MYPE de Piura del rubro de ópticas, solo se encargaron de ofrecer el producto más no de producirlo. La globalización de los mercados y la fuerte competencia tecnológica, posibilitó la mejora en la infraestructura

de las redes de telecomunicación del país, permitiendo ahorros en costos y tiempo. No obstante, la industria en general aún no alcanzada un nivel adecuado de industrialización, la misma que se encuentra concentrada en la capital y algunas ciudades principales. La mejora en la infraestructura tecnológica se ha beneficiado además por la incursión del capital extranjero a raíz de las privatizaciones, siendo el campo más importante el de las telecomunicaciones. (BCRP, 2015).

Sin embargo, en nuestra industria, si bien existió mejora tecnológica, ésta es difícil de implementar en las MYPE dado los altos costos para dichos empresarios y su bajo poder adquisitivo. Dado lo anterior, se considerará necesario el estudio y análisis de esta problemática con la finalidad de ofrecer a las MYPE del rubro de ópticas, una estrategia que les permita crear, mantener y desarrollar personas capacitadas y competentes, con la finalidad de alcanzar los objetivos de la organización.

En los factores político legales, las MYPE están reguladas por un régimen laboral especial, instaurado a partir del 01 de octubre de 2008 que entró en vigencia el Decreto Legislativo N° 1086, Ley de Promoción de la Competitividad, Formalización y Desarrollo de la Micro y Pequeña Empresa y de acceso al empleo decente. Esta norma y sus modificaciones recopiladas en el Decreto Supremo N° 007-2008-TR “Texto Único Ordenado de la Ley de Promoción de la Competitividad, Formalización y Desarrollo de la Micro y Pequeña Empresa y del Acceso al Empleo Decente”, son las que están vigentes a la fecha, y que han sido modificadas por la Ley N° 30056.

En esta investigación se analiza las cinco fuerzas de Porter para identificar las fortalezas y debilidades que tienen las MYPE comerciales, rubro ópticas centro de Piura, frente a los que se han identificado contra varios de sus competidores directos

ya que están en el mismo sector, sus tamaños y características son similares. De esta forma se quiere establecer las variables competitivas que pueden influir de forma positiva o negativa en la permanencia y evolución de las empresas.

Poder de negociación de los compradores o clientes en las MYPE comerciales rubro ópticas viene hacer alto y resulta siendo una amenaza, ya que debido a la gran cantidad de opciones que hay en el mercado, los clientes tienen la libertad de investigar y escoger diferentes opciones donde ofrezcan precios más rentables y que cumpla con los estándares de calidad.

Poder de negociación de los proveedores en las MYPE comerciales rubro ópticas, donde este punto se identifica una clara amenaza ya que analizando la naturaleza de los competidores, estos son todos mayoristas, por lo tanto pueden obtener mejores precios y mayor poder de negociación con los proveedores, que se verán atraídos por el mayor volumen que puedan conseguir con éstos.

Amenaza de nuevos competidores, es una gran amenaza ya que actualmente en este mercado no hay barreras de entrada, por lo cual se encuentra creciendo y evolucionando rápidamente. Los nuevos competidores vienen con propuestas innovadoras para el mercado y especialmente en medios de comunicación, como lo es la televisión y en mayor proporción, el internet.

Amenaza de productos sustitutos en las MYPE comerciales rubro ópticas, ya que se aprecia baja la amenaza en lo que se ha investigado, no se encontró productos sustitutos como tal. Para este caso, la amenaza se enfoca en las cirugías, con las cuales los pacientes ya no tienen que volver a usar algún producto del portafolio.

Rivalidad entre los competidores en las MYPE comerciales rubro ópticas, donde se identifica este punto como una alta amenaza debido a la rivalidad que existe entre

los competidores. Está claro que los productos que se ofrecen en las ópticas son el mismo tipo de producto que se ofrecen en las demás, además de la cercanía de los mismos; estas amenazas se deberían pensar en una diferenciación de productos.

La presente investigación proviene de la línea de investigación denominada: caracterización de la capacitación, competitividad, financiamiento y la rentabilidad de las MYPE, línea que ha sido asignada para la escuela de administración en ULADECH Católica.

El problema que se ha identificado es: ¿Qué características tiene la capacitación y motivación laboral en las MYPE rubro ópticas centro de Piura, año 2019?. Así, este problema permite señalar como objetivo general: determinar las características que tiene la capacitación y la motivación laboral en las MYPE rubro ópticas centro de Piura año 2019. Además, los objetivos específicos establecidos son: (a) identificar los beneficios que tiene la capacitación en las MYPE rubro ópticas centro de Piura, año 2019; (b) identificar los tipos que tiene la capacitación en las MYPE rubro ópticas centro de Piura, año 2019; (c) identificar los factores de la motivación laboral de las MYPE comerciales, rubro ópticas centro de Piura, año 2019; (d) identificar las técnicas de la motivación laboral en las MYPE comerciales, rubro ópticas centro de Piura, año 2019.

Teniendo en cuenta estos datos se puede afirmar que las MYPE son el motor de la economía del país, la investigación en referencia ha sido realizada con la finalidad de conocer las características de la capacitación y la motivación laboral de las MYPE del sector comercio ópticas, ubicadas en el centro de Piura. Asimismo la presente justificación se realiza porque la Superintendencia Nacional de Educación Superior

Universitaria (SUNEDU) lo exige a través de la Nueva Ley Universitaria 30220 – 2014 para la obtención del título universitario, se presenta y sustenta un trabajo de investigación donde permitirá cumplir con lo requerido por la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote para la obtención del título profesional. En lo teórico, se justifica porque brinda mayor conocimiento sobre los temas donde permite ampliar los conocimientos de los microempresarios y aquellas personas que se interesen por el rubro óptica con respecto a la capacitación y motivación laboral, aportando una guía que permita constatar los diferentes conceptos y la realización de proyectos o trabajos destinados a otros intereses del público en general.

El concepto de proceso de innovación se compone de ciertas actividades que van desde la generación y adquisición del conocimiento, la preparación para la producción y la preparación para la comercialización COTEC, (2001). Estos datos se implicaron que los rendimientos y/o productividad de las MYPE son bajos, en contraposición a las medianas y grandes empresas, ya que sólo el 1.6% (que representan dichas empresas) estarían generando el 58% de la producción nacional. Por lo tanto, sería importante conocer las causas de la baja rentabilidad de las MYPE. Metodológica: La investigación aplicó la metodología científica, se emplean fuentes primarias y secundarias para la obtención de los datos, además se ha determinado el tamaño de la población y de la muestra, y se ha diseñado un cuestionario para el recojo de información Para su desarrollo se empleará la investigación de tipo cuantitativo, nivel descriptivo. Se recurrirá la utilización de técnicas de recojo de datos como entrevistas, y encuestas, siendo su instrumento el cuestionario estructurado que contiene preguntas de escala nominal para la variable capacitación y motivación laboral.

La investigación queda delimitada desde la perspectiva:

- Temática: la variable capacitación y motivación laboral;
- Psicorgánica: Microempresa rubro Ópticas;
- Geográfica: Región Piura;
- Temporal: año 2019.

## **II. REVISIÓN DE LA LITERATURA**

### **2.1 Antecedentes**

#### **2.1.1 Variable Capacitación**

Medina, (2015) realizó una investigación titulada “Diagnóstico para la creación de un plan de capacitación que permita la implementación de estrategias para mejorar la calidad en el servicio al cliente en el sector de restaurantes de primera categoría” en la Universidad de El Salvador ( El Salvador) como objetivo general es realizar un diagnóstico para la creación de un plan de capacitación que permita la implementación de mejora en la calidad en el servicio al cliente en el sector de restaurantes de primera categoría en la ciudad de San Miguel.

La investigación fue descriptiva, de tipo correlacional que consta de un diseño no experimental y las técnicas empleadas fueron la encuesta y observación directa. Llegando a la conclusión de que el sector de restaurantes de primera categoría no cuenta con procesos de capacitación planificados, solamente se realizan capacitaciones de manera eventuales para mejorar algunas deficiencias que se presentan en el trato con los clientes, las cuales son impartidas por los mismos encargados, pero éstas se realizan de manera espontánea.

Rodríguez, (2015) desarrolló una investigación titulada “Diseño de un programa de capacitación y desarrollo para un personal del departamento de operaciones y tecnología de la empresa Engineered Security Solutions, C.A”, tesis presentada en la universidad de Caracas (Venezuela). La investigación se orientó bajo el modo de un proyecto factible de realización, apoyado en un estudio de campo y documental con un diseño investigativo de tipo descriptivo. La muestra poblacional se conformó con 12 trabajadores pertenecientes al departamento operativo de dicha empresa. La

relación de datos estuvo pautada por las técnicas de observación directa, la entrevista y la encuesta. Como conclusión más importante del desarrollo de ésta investigación, se pudo observar la vital importancia que puede tener la capacitación dentro de la empresa Engineered Security Solutions, toda vez que puede contribuir en mejorar el desempeño de las diversas funciones que tienen los trabajadores así como elevar la eficiencia y calidad en los puestos de trabajo en el departamento operativo de dicha empresa. Se comparte con la autora del estudio, en cuanto se plantea una investigación para formular un plan de capacitación para la mejora del personal operativo, estableciendo su importancia para el fortalecimiento de la organización y su eficiencia en la calidad de prestación del servicio a los clientes.

Ramírez, (2015) realizó una investigación denominada “Capacitación y desempeño laboral de los empleados” de la Universidad Lista Vista de la Unión Mexicana de Chiapas (México). Corresponde a una investigación de tipo cuantitativa, descriptiva, explicativa, de campo y transversal. Comprendió una población de 137 trabajadores de la citada Universidad, contando para la muestra con 106 de ellos, que representa un número significativo para el estudio. Para el recojo de datos se emplearon dos instrumentos: el primero para medir la autoevaluación del nivel de capacitación; y el segundo para medir la autoevaluación del desempeño laboral. Se empleó la técnica de estadística de regresión simple para la realización de la prueba de la hipótesis, que se utiliza para buscar relacionar la aproximación de las variables.

Concluyó que la edad de los empleados y la antigüedad en el puesto de trabajo no tuvieron la influencia significativa que se esperaba con respecto la variable desempeño laboral. En cambio, la capacitación si resultó predictiva del desempeño laboral de los empleados, lo que denota que a mayor nivel de capacitación mayor es el nivel de

desempeño laboral, tendiendo una incidencia considerada positiva y relevante. La importancia de este estudio, es que permite reforzar lo que se sostiene en la investigación al señalarse que de las variables empleadas, la capacitación es la que más influencia tiene en el desempeño laboral, y que la prueba estadística ha establecido una relación lineal positiva y significativa que pueda ser aplicable al objeto de nuestro estudio por la similitud de las variables empleadas.

Quispe, (2015) realizó una investigación denominada: “La capacitación en las micro y pequeñas empresas del sector servicio – rubro restaurantes de la Av. Libertadores, del distrito de San Vicente (Lima – Cañete). Se planteó el objetivo general en determinar las principales características de la capacitación en las Micro y pequeñas empresas del sector servicios. La investigación fue de tipo cuantitativo, nivel descriptivo y de diseño no experimental/trasversal, para el recojo de información se escogió en forma dirigida una población de muestra de 06 MYPE, a quienes se aplicó un cuestionario estructurado de 15 preguntas.

Respecto a la capacitación, el autor llegó a la conclusión que la mayoría de los representantes legales de la micro y pequeña empresa no tiene conocimiento sobre la importancia de la capacitación; la mayoría indican que la capacitación no está relacionada con el incremento de la productividad y satisfacción laboral de su personal, de la misma forma la mayoría indica que no se capacitaron, tampoco capacitan al personal y consideran que la capacitación es un gasto.

Burgos, (2015) realizó una investigación denominada “Caracterización del financiamiento, la capacitación y la rentabilidad de las micro y pequeñas empresas del sector comercio - rubro venta de artículos de ferretería en general del distrito la esperanza, provincia de Trujillo, año 2014”, presentada en la Universidad Católica Los

Ángeles de Chimbote de Trujillo, tuvo como objetivo general, describir las principales características del financiamiento, la capacitación y la rentabilidad de las micro y pequeñas empresas del sector comercio – rubro compra/venta de artículos de ferretería en general, del Distrito La Esperanza, Provincia de Trujillo, año 2014. La investigación fue descriptiva, El diseño utilizado fue no experimental, para el recojo de la información se escogió una muestra poblacional de 30 microempresas, a quienes se les aplicó un cuestionario de 32 preguntas, utilizando la técnica de la encuesta.

Asimismo concluyó que la mayoría de los emprendedores o representantes de las MYPE no recibieron capacitación, siguen una gestión basada en la prueba y error. Solo poseen conocimientos básicos en los temas de comercialización, finanzas, organización, etc. No dan relevancia a la formación o capacitación en otros temas.

Sucapuca, (2016) en su investigación “Caracterización del financiamiento y capacitación de MYPE, sector comercio rubro ferreterías (intersección Av. Guardia civil y Av. Huaylas) en el distrito de chorrillos, provincia y departamento de Lima, 22 período 2014-2015”, realizada en la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote (Lima), la investigación fue descriptiva y no experimental, se escogió una muestra de 16 microempresas y se les aplicó un cuestionario de 22 preguntas.

Finalmente se concluye que las ferreterías del área de estudio han recibido financiamiento y han recibido capacitación mayormente en el 2015; la totalidad de las MYPE ha capacitado a su personal y fue en temas de conocimiento del producto y mejor servicio al cliente y la totalidad considera a la capacitación como una inversión.

Peña, (2016) realizó una investigación en la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote (Piura), denominada “Caracterización de la capacitación y competitividad en la MYPE, rubro restaurantes vegetarianos del centro de Piura”. El trabajo de

investigación tuvo como objetivo general, determinar las características que tienen la capacitación y la competitividad en la MYPE siendo las variables seleccionadas capacitación y competitividad.

Así mismo el diseño de la investigación es de tipo descriptivo, nivel cuantitativo y la técnica que se aplicó es el cuestionario con diez preguntas cerradas de escala ordinal, tanto para los colaboradores como para los clientes, dirigidas a una muestra representativa, con el fin de conocer los estados de opinión, características o hechos específicos; así mismo como una guía de entrevista prediseñada para ser aplicado a los dueños o empresarios, para lo cual se concertó una cita y se realizó la grabación respectiva, que se utilizó para el análisis de la investigación.

El autor en conclusión con el primer objetivo, respecto a los criterios de evaluación para medir el nivel de la capacitación que utilizan las MYPE de estudio, resultaron que los más representativos son: la preparación y autoevaluación, así como las competencias y habilidades de los colaboradores.

Silva, (2015) realizó una investigación titulada “caracterización de la capacitación, el financiamiento y la rentabilidad de las micro y pequeñas empresas del sector comercio rubro venta de artículos de ferretería del distrito Sullana, presentada en la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote -Sullana, tuvo como objetivo general: Determinar las principales características de la capacitación, el financiamiento y la rentabilidad de las MYPE antes mencionadas. La investigación fue de tipo descriptiva y de nivel cuantitativo, se escogió una muestra de 40 MYPE y se le aplicó un cuestionario de 29 preguntas.

Finalmente se concluye que a pesar de que los dueños de las MYPE estudiadas consideran importante a la capacitación, no hacen nada por 23 implementarla; además

se ven en la necesidad de solicitar financiamiento y su rentabilidad en la mayoría de ellas si incrementó.

### **2.1.2 Variable Motivación Laboral**

Pont, (2015) realizó la investigación titulada como "grado de motivación y satisfacción laboral en el hotel La Sana María" en la Universidad de les Illes Balears (España) tuvo como objetivo principal analizar el clima organizacional proponiendo recomendaciones que contribuyó a mejorar el clima laboral de su área de trabajo.

El trabajo de investigación es de nivel descriptiva apoyado en un diseño no experimental, los instrumentos de recolección de datos que se emplearon fueron cuestionarios. En dicha investigación se concluyó que la empresa atraviesa por problemas de liderazgo no solo en el grado de mando, sino en la dirección, por ello se dedujo que se generan los problemas de comunicación entre los mandos superiores e inferiores, del mismo modo entre compañeros de trabajo en temporadas altas, debido a falta de personal y al mal sistema de trabajo. Por otro lado, se detectó también la resistencia al cambio, por lo cual se recomendó realizarse cambios, estos deberían estar enfocados en mejorar la comunicación, reforzamiento de la confianza y sistema de recompensa orientado al crecimiento laboral.

Sum, (2015), realizó la investigación titulada "motivación y desempeño laboral al personal administrativo de una empresa de alimentos de la zona 1 de Quetzaltenango", en la Universidad Rafael Landívar (Guatemala). Su objetivo general fue: Establecer la influencia de la motivación en el desempeño laboral del personal administrativo en la empresa de alimentos de la zona 1 de Quetzaltenango y los objetivos específicos determinar el nivel de motivación de los empleados establecer el grado del desempeño

laboral que posee los colaboradores administrativos de la empresa de la zona 1 de Quetzaltenango elaborar propuesta sobre la motivación y desempeño laboral de los colaboradores, la metodología utilizada es de tipo descriptivo llegó a las siguientes conclusiones: Según los resultados obtenidos de la presente investigación determina que la motivación influye en el desempeño laboral del personal administrativo de la empresa de alimentos de la zona 1 de Quetzaltenango la prueba estandarizada escala de motivaciones psicosociales aplicada a los colaboradores para medir el nivel de motivación evalúa diferentes factores como lo son aceptación e integración social reconocimiento social, autoestima/ auto concepto, autodesarrollo, poder, seguridad, tuvieron diferentes puntuaciones en su mayoría altas las cuales se tomaron dos aspectos a calificar y fueron incentivo y satisfacción.

Bedodo, (2016) la presente investigación tiene como título “Motivación laboral y compensaciones: una investigación de orientación teórica” y se realizó en la universidad de Chile en la ciudad de Santiago de Chile (Chile). La presente investigación, plantea como problemática central investigar acerca del modo en que la motivación en el trabajo se relaciona con las compensaciones y de qué manera la organización aborda dicha relación.

En este estudio se llevó a cabo una investigación de orientación teórica, que se desarrolló considerando los diferentes conceptos y construcciones teóricas inscritas en textos, ensayos e investigaciones, tanto académicas como profesionales, que conformaron el material bibliográfico que permitió la elaboración de una visión amplia acerca del tema de estudio.

Se concluyó que las compensaciones entendidas en su concepción integral, se relacionan con la motivación en el trabajo, de manera que correctamente diseñadas, logran influir en la motivación de los empleados a mostrar mejores desempeños. La compensación integral influirá en la motivación, tanto extrínsecos como intrínsecos; extrínsecos en el caso del componente monetario, e intrínsecos en su componente intangible asociado a la actividad misma y su contexto laboral.

Toro, (2015) en la presente investigación tiene como título “La importancia del trabajo en equipo en las organizaciones actuales” presentado en la Universidad Militar de Nueva Granada, de la Ciudad de Bogotá (Colombia). Concluye que el trabajo en equipo establece espacios de creatividad e innovación, permite a la persona participación dinámica, siendo generadores de un ambiente laboral de escucha mutua.

Mori y Orosco, (2015) investigación titulada “Propuesta de mejora del nivel motivacional, basado en la Teoría de McClelland, para los colaboradores de McDonald’s - Chiclayo para el año 2015” (Chiclayo). Como objetivo generar una propuesta de mejora del nivel motivacional, basado en la Teoría de McClelland, para los colaboradores de McDonald's en Chiclayo. Los autores analizaron la situación de la empresa y esto brindó la oportunidad de saber el nivel motivacional. La investigación fue de enfoque mixto de corte transversal, de diseño descriptivo, su población estaba constituida por 45 colaboradores por lo que no se hizo muestra, se tomó como referencia a toda la población. se hizo entrevistas a los gerentes de turno y colaboradores, asimismo, se realizó una encuesta denominada escala motivacionales bajo la técnica de likert conformado por 15 items, donde La principal conclusión fue

que el nivel motivacional para los colaboradores de McDonald's en Chiclayo, se encontró en un nivel alto y la propuesta generada, fue orientada a mejorar los indicadores que se ubicaron en un nivel regular e inclusive bajo, con la finalidad de llevar la motivación total de los colaboradores de McDonald's en Chiclayo, a un estado óptimo.

Bisetti, (2015) realizó una investigación “Motivación y desempeño laboral en el personal subalterno de una institución armada del Perú, 2015”, realizada en una Institución Armada del Perú (Lima). La investigación fue de enfoque cuantitativo, de diseño no experimental transversal correlacional. Su población estuvo conformada por 250 efectivos que laboran en la institución, donde se eligió como muestra a 151 personas entre mujeres y hombres. La técnica utilizada fue la encuesta, se utilizaron dos instrumentos de escala de likert uno para medir la variable motivación integrado por 15 ítems y la otra variable desempeño laboral formado por 25 ítems. Finalmente se concluyó que existe una relación baja entre la motivación y el desempeño laboral en el personal subalterno de la Institución Armada del Perú.

Fernández y Anticona (2015), en su tesis El coaching y las estrategias motivacionales en el desempeño laboral del recurso humano del área de recepción en los hoteles de 4 y 5 estrellas del destino turístico Trujillo, tuvo como objetivo general determinar cómo se desarrolla el coaching y las estrategias motivacionales en el desempeño laboral del recurso humano del área de recepción. Para el desarrollo de este trabajo se plantearon tres hipótesis específicas, la primera hipótesis dio a conocer que el coaching y las estrategias motivacionales sí se evidencian en el rendimiento de los

colaboradores del área de recepción en los hoteles de 4 y 5 estrellas del destino turístico Trujillo. Con respecto a la segunda hipótesis planteada, se afirmó que las estrategias motivacionales como los incentivos, la toma de decisiones y el diseño de puestos son los principales motivadores aplicados en el área, pues permite tener colaboradores comprometidos que el desempeño del recurso humano del área de recepción es el adecuado, manifestado a través de la correcta aplicación del coaching y las estrategias motivacionales. El diseño del estudio fue no experimental, transversal y descriptivo correlacional y se consideró como población para la aplicación de entrevistas, a cada uno de los jefes de recepción de los 4 hoteles estudiados, siendo procesadas sus respuestas en cuadros cualitativos. Asimismo, se aplicó la observación; la cual fue procesada a través de fichas técnicas de hoteles. Finalmente para la aplicación de la 24 encuesta se usó una muestra no probabilística, siendo un total de 30 encuestados; quiénes son los colaboradores del área, procesándose a través de gráficos y cuadros estadísticos.

Se concluyó que el coaching y las estrategias motivacionales si se manifiestan en el desempeño laboral del recurso humano del área de recepción en los hoteles 4 y 5 estrellas del destino turístico Trujillo, por lo tanto las estrategias motivacionales les permite tener empleados motivados en el área de recepción en los hoteles antes mencionados y da conocer el desempeño laboral del recurso humano del área porque manifiesta a través de la correcta aplicación del coaching y las estrategias motivacionales.

Chirito y Raymundo, (2015) realiza la investigación titulada "la motivación y su incidencia en el desempeño laboral del banco Interbank tiendas en Huacho periodo 2014" en la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión (Huacho).

Teniendo como objetivo general determinar de qué manera la motivación incide en el desempeño laboral del Banco Interbank tiendas en Huacho periodo 2014, la metodología que utilizó fue de tipo descriptivo correlacional y se tomó como población a todo el personal que integra el banco Interbank, está conformada por 43 empleados que laboran en las tiendas de la ciudad de Huacho, la técnica utilizada en la presente investigación es la encuesta mediante el instrumento del cuestionario y la técnica estadística para el ordenamiento de datos es mediante cuadros y presentación de gráficos, por lo tanto llegó a las siguientes conclusiones: la motivación incide significativamente de manera positiva en el desempeño laboral del Banco Interbank tiendas en huacho periodo 2014; es decir en esta institución financiera se comprobó que el ambiente laboral políticas de la organización, salario, seguridad en el puesto y comunicación conllevan a que los trabajadores se desempeñen de manera eficiente y eficaz brindando el mejor servicio a los clientes; los factores motivacionales inciden significativamente de manera positiva en el desempeño laboral del Banco Interbank tiendas en Huacho periodo 2014, es importante que los trabajadores se sientan realizados, crezcan profesionalmente y tengan reconocimientos por parte de la institución y que siempre encuentren la satisfacción, que logre que la institución cumplan sus metas y objetivos, los factores higiénicos inciden significativamente de manera positiva en el desempeño laboral del Banco Interbank tiendas en Huacho período 2014; por lo tanto nos referimos al entorno laboral de un trabajador y que se toma en cuenta el empleo, salario, beneficios sociales, políticas de la empresa, tipos

de supervisión, clima de las relaciones entre dirección y empleados, reglamentos internos y oportunidades logrando que el trabajador tenga una capacidad de satisfacción para cumplir sus tareas encomendadas.

Salazar, (2015) realizó una investigación titulada “Clima organizacional y desempeño laboral en los trabajadores de la empresa constructora galilea de la ciudad de Piura” en la Universidad Señor de SIPAN (Piura). Su objetivo general es proponer un plan de satisfacción laboral para fortalecer el desempeño de los trabajadores de la empresa constructora Galilea de la ciudad de Piura. El tipo de la Investigación es Descriptiva, Explicativa y con Propuesta porque se describe el clima organizacional de la empresa, llegando a la conclusión que se debe implementar un sistema de evaluación de personal basado en la motivación, evaluación y compromiso de expectativas y así mejorar el desempeño laboral.

Nevado, (2015) realizó una investigación titulada “Motivación y satisfacción laboral del personal de salud. Julio - agosto, el Faique – 2015” en la universidad Cesar Vallejo (Piura). Su objetivo general determinar la relación entre motivación y satisfacción laboral en un establecimiento de salud.

El estudio siguió una metodología descriptiva Correlacional con diseño, no experimental, la población de estudio la conformaron 47 trabajadores de salud que laboran en los diferentes establecimientos de El Faique; para recoger la información fue encuestados el personal de salud, dicha encuesta consta de cuenta con 23 enunciados sobre motivación y 36 enunciados sobre satisfacción laboral que se explicará más adelante y se puede ver en los anexos. Los resultados fueron procesados

con la versión Excel 97-2010 y el programa SPSS v-20, presentado en estadísticos descriptivos, además para la comprobación de la hipótesis se trabajó con el coeficiente de correlación de Spearman, llegando a la conclusión de establecer que la motivación se relaciona positivamente con satisfacción laboral.

Navarro, (2015) elaboró una tesis denominada “caracterización de la motivación y la competitividad del talento humano en las MYPE bananera rubro exportador APBOSMAM, Mallaritos – Sullana”, trabajo presentado en la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote (Piura), dicha investigación empleó la metodología de tipo cuantitativo y nivel descriptivo, llegando a la siguiente conclusión: desde el punto de vista de detallar los beneficios que brinda la motivación extrínseca en la productividad del talento humano de las MYPE de banano orgánico. Se afirma que son poco suficientes, debido a que no se cuenta con herramientas valiosas de aprendizaje organizacional, como son el reconocimiento, la línea de carrera y el desarrollo de sueldos a fines a la responsabilidad del colaborador y retribución efectiva.

Como conclusión global, describe que los elementos determinantes de la motivación y al competitividad del talento humano en las MYPE bananera, relativamente suficientes en la dirección de APBOSMAM, y eso debido a que no están integradas las áreas de las MYPE y generan poco valor agregado para la misma, con lo cual se aconseja implementar un Sistema Integrado de Gestión de Personal, que genere valor agregado al colaborador, a los procesos y productos; basándose en sistemas de comunicación efectiva, feedback constantes, utilizando la herramienta Cuadro Integral de Mando (Balanced Scorecard) como eje central, haciendo hincapié en la perspectiva de Innovación y Aprendizaje del personal.

## **2.2 Bases Teóricas**

### **2.2.1 Capacitación**

La capacitación en la micro y pequeñas empresas son de suma importancia, pues este contribuirá a mejorar la productividad, es por ello que es necesario conocer sus significado. Frigo, (2016) explica que:

La capacitación es el movimiento realizado en una organización, que reacciona a sus necesidades, que busca mejorar la actitud, el aprendizaje, las habilidades o la conducta de su personal. La necesidad de la preparación surge cuando existe una distinción entre lo que un trabajador debe saber para realizar un trabajo y lo que realmente saben (Frigo, 2016).

Se puede definir que la capacitación es un proceso continuo, porque cuando la empresa requiera nuevo personal se debe de instruir y dar una adecuada inducción, estos deben de ser entrenados o capacitarlos en las labores para las que fueron contratados y/o proporcionales nuevos conocimientos necesarios para el desempeño de un puesto, al igual que los empleados con experiencia que son ubicados en nuevos puestos, pueden requerir capacitación para desempeñar adecuadamente su trabajo. Es posible que aún los candidatos internos no posean las habilidades o que también tengan hábitos incorrectos que requieran corregirse. También, siempre será necesario mantener un equilibrio entre las aptitudes y actitudes de los trabajadores y los requerimientos del puesto. En este esquema entran en juego la orientación y la capacitación para poder aumentar la productividad. La capacitación es muy importante y juega un rol importante en la vida de las organizaciones y del personal que las integra (Frigo, 2016).

### **2.2.1.1 Beneficios de la capacitación**

Según Riquelme, (2017) fundamenta que la capacitación es un instrumento esencial para aumentar la eficiencia del trabajo y lograr una mejora continua de la gestión de una empresa, se otorgan beneficios de capacitación por lo que los empresarios deben ver como una inversión que mejora el rendimiento y desempeño del recurso humano.

- Facilitando la adecuación al puesto de trabajo, a la vez ayuda a sentir mayor confianza en el área, donde el trabajador es la fuerza que mueve las bases de una organización y por lo tanto debe exigir a ésta un espacio de trabajo adecuado para el funcionamiento de su labor.
- Aumentar la eficiencia y eficacia en la productividad del trabajo, gracias al aumento de habilidades y utilidades, donde una de las principales ventajas de la capacitación es saber llevar a cabo las tareas y metodología del equipo y es que trabajar en equipo puede ser muy gratificante.
- Incrementa la productividad y mejora la calidad de trabajo.

Es más probable que un trabajador sea productivo cuando entiende qué se espera de él y se le da la capacitación para realizar las tareas encomendadas, los trabajadores ven de buena manera que la empresa invierta en ayudar a su crecimiento profesional y personal, esto ayuda a que estos, se sientan identificados con la empresa y tengan disposición de colaborar en todo sentido al crecimiento empresarial asimismo se hace más productiva y competitiva.

- Promueve el mejoramiento de sistemas y procedimientos empresariales para elevar la satisfacción con el puesto de trabajo, permitiendo a la vez la obtención de metas individuales o personales.

- Ayudar a la orientación de nuevos empleados.

Según Martínez y Acosta, (2012) afirman que el personal requerirá capacitación muchas veces durante toda su vida laboral, donde la mayoría de las personas disfrutan de la capacitación y la consideran útil para su carrera, donde la capacitación trae consigo beneficios como:

- Líderes con manejo de la eficiencia
- Desarrollo de la productividad
- Mejora el puesto de trabajo.

Ibáñez, (2011) definió que la capacitación es el conjunto de información de educación y de gestión hacia la mejora de los conocimientos y la optimización de las habilidades y por consecuencia garantizar un desempeño laboral con efectividad, por lo tanto consideró que los trabajadores logran beneficios con la capacitación como:

- Logra un buen puesto de trabajo
- Mejora la competitividad y productividad
- Aumenta la confianza de nuevos empleados
- Ayuda en el logro de metas
- Permite el acceso a una mejor retribución económica.

Cota y Rivera, (2016)

- Favorece la confianza
- Aumenta el nivel de satisfacción en el puesto de trabajo
- Favorece ascenso hacia un mejor puestos de trabajo
- Mejora la orientación de los empleados.

### 2.2.1.2 Tipos de la Capacitación

Galvan (2015), señala que la capacitación constituye un proceso educativo por medio del cual se instruye al trabajador para un adecuado desempeño en el cargo correspondiente dentro de la empresa. Es por ello que la capacitación es de suma importancia porque favorece al trabajador un mejor desempeño y ser más eficiente en su puesto.

Según Smith, (2010) nos menciona y argumenta sobre la capacitación y el desarrollo profesional herramientas necesarias para cualquier organización. Entre ellas habla de que sobre todo en momentos de dificultad o cuando se experimentan cambios de cualquier tipo, la capacitación puede ser utilizada para mantener a los empleados concentrados.

Explica que la capacitación y el desarrollo profesional son dos elementos que no deben ser vistos como un lujo, sino como una inversión necesaria y estratégica que sirve para motivar a los empleados y para obtener mejores resultados en la organización. Nos habla de tres tipos de capacitación básicos que nunca deben faltar:

1. **Capacitación para el desarrollo de los empleados:** Aquí explica que este punto es importante en cualquier empresa y que no debería de ignorarse por cuestiones de presupuesto, ya que los empleados necesitan sentir que la empresa invierte en cada uno de ellos, y que su contribución profesional es importante y que sus habilidades se desarrollan de acuerdo con los objetivos globales de la organización.
2. **Capacitación para el desarrollo de las habilidades del trabajo:** En esta parte dice que en organizaciones que incluyen crecimiento, productividad, calidad y satisfacción de los empleados, este tipo de capacitación trata de una estrategia

en la que se irá mejorando las habilidades de los empleados permitiendo medir los cambios que no se intenten solucionar las necesidades de los clientes, sino con empleados que están siendo capacitados para ello.

3. **Capacitación para nuevos supervisores:** Las empresas no ofrecen ningún tipo de capacitación que ayude a aquellos empleados que son ascendidos a supervisores, es por ello que se debe capacitar al personal para incrementar más efectivamente la calidad y la productividad, así como motivar a los trabajadores otorgándoles oportunidades para crecer y ascender dentro del cuadro jerárquico.

### **2.2.2 Motivación Laboral**

Newstrom, (2011) manifiesta que la motivación laboral es la fuerza que tienen los colaboradores para lograr metas u objetivos, pero la motivación es provocada por diferentes factores tanto externos o en la organización. Los colaboradores tienen diferentes preferencias en tres elementos de la motivación los que son la dirección y enfoque de la conducta, el nivel del esfuerzo aportado y la persistencia de la conducta.

Los factores internos son las necesidades aptitudes, intereses, valores y habilidades de las personas. Estos motivos individualizan a cada persona y hacen que todas sean diferentes unas con otras. Cada individuo es capaz de realizar tareas específicas. Los factores externos son estímulos o incentivos que la empresa ofrece. Estos pueden satisfacer necesidades, despertar sentimientos de interés o representar recompensas deseadas.

Son motivos externos todas las recompensas que ofrece la compañía, desde el salario y los beneficios hasta el ambiente de trabajo.

Así mismo Furnham (2011) indica que las personas laboran por diferentes razones entre las cuales las más importantes son el crecimiento propio, remuneraciones, realización laboral y el reconocimiento.

Los trabajadores toman las decisiones de prestar sus servicios por las recompensas que les puede ofrecer una organización, en ese proceso experimentan distintos acontecimientos que le permiten estar motivado o desmotivado Katariina & Jukka, (2012).

### **2.2.2.1 Factores de la motivación laboral**

La motivación es una mediación entre la personalidad del individuo y la forma de la realización de sus actividades, es por ello que requiere también esclarecer el de su eficiencia lo que dirige hacia el logro de dichas actividades de manera que tenga éxitos en su empeño González, (2008).

La motivación es un aspecto intrínseco del ser, el cual está basado en el interés del individuo, quien solo se motiva cuando recibe un beneficio. Así mismo menciona que las acciones del bien común están basadas en el propio interés de la persona Maslow, (1992).

- **Salarios**

Son las remuneraciones que se realiza por los servicios prestados a una organización. Los trabajadores tienen un compromiso formal estipulado, donde se indica las funciones como trabajador y el salario que van a recibir. Las labores pueden ser para crear un producto o prestar un servicio.

- **Remuneración**

La remuneración es monetaria de manera obligatoria, dependiente del periodo en que se brinda la remuneración puede llamarse “jornal” es decir diariamente, se le

puede añadir a la remuneración otro tipo de pagos como por ejemplo, movilidad, hora extra, alimentación, entre otros.

- **Condiciones Ambientales**

Las condiciones ambientales de una organización deben prever la salud, seguridad y comodidad de los colaboradores, la temperatura y el olor debe ser el adecuado, de la misma manera la iluminación y la ventilación.

En los lugares de trabajo al aire libre y en los locales de trabajo que por la actividad desarrollada, no puedan quedar cerrados, deberán tomarse medidas para que los trabajadores puedan protegerse, en la medida de lo posible de las inclemencias del tiempo.

Las condiciones ambientales de los locales de descanso, de los locales para el personal de guardia, de los servicios higiénicos, de los comedores y de los locales de primeros auxilios deberán responder al uso específico de estos locales y ajustarse.

- **Compromiso**

El compromiso es la predisposición que tienen los trabajadores en una organización para poder desarrollar las tareas asignadas, además tiene que ver con la lealtad que puede tener el trabajador respecto a la organización donde labora. Un trabajador comprometido suele involucrarse a gran escala en sus funciones, además desempeñarlas adecuadamente, lo hace con bastante entusiasmo y se satisface al hacerlo, es decir el trabajador se siente satisfecho de prestar sus servicios en la organización Orozco, (2013).

#### **2.2.2.2 Técnicas de la Motivación Laboral**

Ruiz, (2012) define estas técnicas como la manera en que pueden ser utilizadas en las empresas con el propósito de motivar a los trabajadores, ya que esto ayuda a que

los empleados de una organización realicen con mayor productividad sus actividades laborales realizadas diariamente.

Aamodt (2010) define que una de las técnicas para motivar a los trabajadores es brindándoles oportunidades de mejora que les ayude a superarse dentro de la organización.

- **Políticas de conciliación**

Unas de las técnicas para motivar al personal, y éstas son formadas por medidas para conciliar la vida personal, laboral y familiar de los individuos, algunos ejemplos pueden ser, horario flexible, trabajo a tiempo parcial, permiso de maternidad y paternidad, servicios de guardería, permiso a excelencia para cuidar familiares, y otros.

- **Mejora de las condiciones laborales**

Dentro de las condiciones de mejora pueden ser el salario, las condiciones físicas del entorno, como la iluminación, la temperatura, la decoración o equipos de trabajo adecuados, y la seguridad que le brindará la organización al colaborador, ya que de esta manera el podrá efectuar las tareas asignadas con mayor productividad y eficacia.

- **Enriquecimiento del trabajo**

Una de las técnicas para motivar a los trabajadores es brindándoles oportunidades de mejora; es por ello que para evaluar el desempeño consiste en determinar que empleados serán ascendidos puesto que son los propios trabajadores quienes conocen como realizar el trabajo en la organización.

- **Adecuación de la persona al puesto de trabajo**

Se seleccionan para cada puesto concreto las personas correctas que llenen los objetivos y tengan las competencias idóneas para desempeñar de manera excelente

dicho puesto. Ya que esto hará que el trabajador este motivado e interesado en su trabajo.

- **El reconocimiento del trabajo**

Es importante reconocer y felicitar al trabajador por el trabajo realizado de buena manera y si han mejorado su rendimiento. El reconocimiento puede darse simplemente en unas palabras de agradecimiento, una felicitación por correo electrónico una carta un informe favorable para el jefe inmediato superior o una propuesta de ascenso. También el reconocimiento puede darse a los colaboradores como regalos canastas.

### **III. HIPÓTESIS**

Según Hernández, Fernández y Baptista, (2014) sostienen que las investigaciones de tipo descriptiva miden o evalúan diversos aspectos, dimensiones o componentes del fenómeno o fenómenos a investigar, por lo tanto no es necesario establecer hipótesis, dado que se trata solo de mencionar las características de cada situación problemática.

Dado que en esta investigación se está buscando las características de la capacitación y motivación laboral de las MYPE comerciales, rubro ópticas centro de Piura, año 2019, cuyo nivel es cuantitativo porque permite examinar los datos de la unidad científica, por ende esta investigación descriptiva no registra hipótesis, porque se limitan a enumerar propiedades de cada variable.

## **IV. METODOLOGÍA**

### **4.1 Diseño de la investigación**

#### **Nivel de Investigación**

El nivel de investigación fue descriptiva porque busca especificar las características del problema y evalúa los hechos que se dan en un contexto determinado de las MYPE comerciales, rubro ópticas centro de Piura, año 2019, donde las características de las variables capacitación y motivación laboral han sido observadas en su ambiente natural. Según Vara (2012) la investigación descriptiva busca especificar las propiedades, características y los perfiles de personas grupos, comunidades, o fenómenos empresariales.

#### **Tipo de la Investigación**

Esta investigación es tipo cuantitativo porque se examinarán datos, el cual posteriormente serán procesado donde nos permitirá examinarlos de manera numérica, haciendo uso de la estadística simple a través de datos obtenidos en las encuestas Fernández y Baptista, (2014).

#### **Diseño de la Investigación**

Para la presente investigación se utilizará el diseño no experimental porque las variables de estudio no serán manipuladas, se observará el fenómeno tal como se encuentra dentro de su contexto y de corte transversal porque se compilará información de las variables capacitación y motivación laboral, describiendo cada una de su contexto natural sin intervenir directamente en ellas en un solo momento Fernández y Baptista, (2014).

## **4.2 Población y muestra**

### **Población:**

Según Sánchez, (2013) dice que la población de una investigación está compuesta por todos los elementos, personas, objetos que participan del fenómeno que fue definido y delimitado en el análisis del problema de investigación.

La población para ambas variables capacitación y motivación laboral son los trabajadores de las MYPE comerciales rubro ópticas, centro de Piura. Se utilizarán datos proporcionados por la SUNAT, (2019) del cual se determinó a los 8 establecimientos de ópticas a los cuales se les consultó sobre la cantidad de vendedores, acto seguido se totalizó las cantidades proporcionadas por los establecimientos determinando una población de 31 trabajadores.

### **Muestra:**

Según Castro, (2003) expresa que "si la población es menor a cincuenta (50) individuos, la población es igual a la muestra", por lo tanto en esta investigación ambas variables capacitación y motivación laboral, mi población no conlleva a la aplicación de fórmula estadística de lo que se resuelve que  $N = n$ , por lo que la muestra es:  $n = 31$  trabajadores por ser una cantidad menor.

**Cuadro 1: Relación de MYPE**

ITEMS	RAZON SOCIAL	NUMERO DE TRABAJADORES	RUC	DIRECCION
1	Óptica Full Visión	2	20600177312	Av. Sánchez Cerro 682-A
2	Óptica D' Lima	7	10026188755	Av. Sánchez Cerro 682-Int. 9
3	Óptica Express	3	10028362728	Av. Sánchez Cerro 682-8
4	Óptica Importaciones Villanueva	7	20477293434	Av. Sánchez Cerro 682
5	Óptica Luz Visual	3	20526478941	Av. Sánchez Cerro 644
6	Óptica Mogollón SAC.	3	20525311954	Av. Sánchez Cerro 640
7	Óptica Vilen's	3	20525307841	Av. Sánchez Cerro 634
8	Óptica LENS	3	20547681500	Jr. Cusco 366
<b>TOTAL</b>		<b>31</b>		

Fuente: SUNAT.

Para ambas variables capacitación y motivación laboral en las MYPE comerciales, rubro ópticas centro de Piura, se acudirá a los trabajadores que son 31, quienes constituyen una población finita conocida porque se conoce la cantidad del número de trabajadores.

#### **4.2.1 Criterio de Inclusión**

Para la variable 1: Capacitaciones

- Trabajadores de 18 años a más.
- Trabajadores con amplia experiencia.

Para la variable 2: Motivación Laboral

- Trabajadores con amplia experiencia
- Trabajadores con más de un año de trabajo.

#### **4.2.2 Criterio de Exclusión**

Para la variable 1: Capacitación

- No se excluye a ningún trabajador.

Para la variable 2: Motivación Laboral

- Trabajadores con menos de un año de trabajo.

### 4.3 Matriz de Operacionalización de las variables

Variable	Definición Conceptual	Dimensiones	Indicadores	Definición Operacional	Fuente	Escala	Metodología
<b>Capacitación</b>	Es el movimiento realizado en una organización, que reacciona a sus necesidades, que busca mejorar la actitud, el aprendizaje, las habilidades o la conducta de su personal. Frigo, (2016).	Beneficios	Puesto de trabajo.	La dimensión en este caso sería “beneficios” se medirá con sus indicadores “puesto de trabajo, eficiencia y eficacia, productividad y mejora la calidad, mejoramiento de sistemas, orientación de nuevos empleados” y con la técnica de la encuesta y sus instrumento cuestionario de escala nominal.	Trabajadores	Nominal	Tipo: cuantitativo Nivel: descriptivo Diseño: no experimental Corte: transversal Técnica: encuesta Instrumento: Cuestionario. Población: para capacitación y motivación laboral 31 trabajadores Muestra: n = 31 para las 2 variables Plan de análisis: SPSS Versión 22 Excel 2010 Word 2010.
			Eficiencia y eficacia				
			Productividad y mejora la calidad.				
			Mejoramiento de sistemas.				
			Orientación de nuevos empleados.				
			Logro de metas				
			Retribución económica				
		Favorece la confianza					
		Tipos	Desarrollo de los empleados.	La dimensión en este caso sería “tipos” se medirá con sus indicadores “desarrollo de los empleados, habilidades del trabajo, nuevos supervisores” y con la técnica de la encuesta y			
			Habilidades del trabajo.				
Nuevos supervisores							

				sus instrumento cuestionario de escala nominal.			
<b>Motivación Laboral</b>	La motivación laboral es la fuerza que tienen los colaboradores para lograr metas u objetivos, pero la motivación es provocada por diferentes factores tanto externos o en la organización. Newstrom, (2011).	Factores	Salario	La dimensión en este caso sería “factores”, se medirá con sus indicadores “salario, remuneración, condiciones ambientales, compromiso” y con la técnica de la encuesta y su instrumento cuestionario de escala nominal.	Trabajadores	Nominal	Tipo: cuantitativo Nivel: descriptivo Diseño: no experimental Corte: transversal Técnica: encuesta Instrumento: Cuestionario. Población: para capacitación y motivación laboral 31 trabajadores Muestra: n = 31 para las 2 variables Plan de análisis: SPSS Versión 22 Excel 2010 Word 2010.
			Remuneración				
			Condiciones ambientales				
			Compromiso				
		Técnicas	Políticas de conciliación.	La dimensión en este caso sería “técnicas” se medirá con sus indicadores “políticas de conciliación, condiciones laborales, enriquecimiento del trabajo, adecuación al puesto de trabajo, reconocimiento del trabajo” y con la técnica de la encuesta y su instrumento cuestionario de escala nominal.			
			Condiciones laborales.				
			Enriquecimiento del trabajo.				
			Adecuación al puesto de trabajo.				
			Reconocimiento del trabajo.				

#### **4.4 Técnicas e instrumentos**

Según López y Fachelli (2015), menciona que la encuesta se considera en primera instancia como una técnica de recojo de datos a través de la interrogación de los sujetos cuya finalidad es la de obtener de manera sistemática medidas sobre los conceptos que se derivan de una problemática de investigación previamente construida.

Para el desarrollo de la presente investigación se aplicará la técnica de la encuesta, con la que se buscan datos por medio del instrumento de un cuestionario para poder obtener la información necesaria y pueda ser analizada adecuadamente, no se modificará el entorno ni controlará el proceso que está en observación, los datos se obtienen a partir de un conjunto de preguntas dirigidas a una muestra representativa,

En la variable 1 capacitación y variable 2 motivación laboral, el cuestionario se ha obtenido a partir de la operacionalización de las variables, consta de un total de 23 preguntas, con escala nominal donde se hace uso de un listado de preguntas y respuestas cerradas por escrito que permitirán su rápido procesamiento y se entregarán a los sujetos, a fin de que las contesten igualmente por escrito. Asimismo después de haber formulado mi cuestionario con mis preguntas, procedí a llevar mi cuestionario y hacerlos validar acorde a la estructura de las normas de la Universidad por 3 docentes profesionales como Fernando Suárez, Héctor Arica y Víctor Patiño Niño. Por lo tanto según a sus criterios fueron modificadas algunas de las preguntas mencionadas en el cuestionario, lo cual se hizo las correcciones respectivas. Posteriormente después de validar los cuestionarios se realizó las encuestas dadas a los trabajadores de las MYPE de rubro ópticas.

#### **4.5 Plan de análisis**

Los datos recopilados se presentarán en tablas y gráficos y se procesarán con el Programa Excel de Microsoft Office 2010 – Windows 10, luego se realiza el análisis y la interpretación de los datos recopilados por medio del instrumento de recojo de datos el cuestionario que será validado con el método juicio del experto.

#### 4.6 Matriz de consistencia

Titulo	Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Dimensiones	Indicadores	Fuente	Metodología
Caracterización de capacitación y motivación laboral en las MYPE comerciales, rubro ópticas centro de Piura, año 2019.	¿Qué características tiene la capacitación y motivación laboral en las MYPE rubro ópticas centro de Piura, año 2019?.	<p><b>Objetivo general:</b></p> <p>Determinar las características que tiene la capacitación y motivación laboral en las MYPE comerciales, rubro ópticas centro de Piura, año 2019.</p>	<p>Según Hernández, Fernández y Baptista, (2014) sostienen que las investigaciones de tipo descriptiva miden o evalúan diversos aspectos, dimensiones o componentes del fenómeno a investigar, por lo tanto no es necesario establecer hipótesis, dado que se trata solo de mencionar las características de cada situación problemática.</p> <p>Dado que en esta investigación se está buscando encontrar las características de la capacitación y motivación laboral de las MYPE comerciales, rubro ópticas centro de Piura, año 2019, cuyo</p>	Capacitación	Beneficios	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Puesto de trabajo.</li> <li>✓ Eficiencia y eficacia</li> <li>✓ Productividad y mejora la calidad.</li> <li>✓ Mejoramiento de sistemas.</li> <li>✓ Orientación de nuevos empleados.</li> <li>✓ Logro de metas.</li> <li>✓ Retribución económica.</li> <li>✓ Favorece la confianza.</li> </ul>	Trabajadores	<p>Tipo: cuantitativo</p> <p>Nivel: descriptivo</p> <p>Diseño: no experimental</p> <p>Corte: transversal</p> <p>Técnica: encuesta</p> <p>Instrumento: Cuestionario</p> <p>Población: para capacitación y motivación laboral 31 trabajadores</p> <p>Muestra: n = 31 para las 2 variables</p> <p>Plan de análisis: SPSS Versión 22</p> <p>Excel 2010</p> <p>Word 2010.</p>
		Tipos			<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Desarrollo de los empleados.</li> <li>✓ Habilidades del trabajo.</li> </ul>			

		<p>b) Identificar los tipos que tiene la capacitación en las MYPE comerciales, rubro ópticas centro de Piura, año 2019.</p> <p>c) Identificar los factores de la motivación laboral de las MYPE comerciales, rubro ópticas centro de Piura, año 2019.</p> <p>d) Identificar las técnicas de la motivación laboral en las MYPE comerciales, rubro ópticas centro de Piura, año 2019.</p>	<p>nivel es cuantitativo porque permite examinar los datos de la unidad científica, por ende esta investigación descriptiva no registra hipótesis, porque se limitan a enumerar propiedades de cada variable.</p>			<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Nuevos supervisores</li> </ul>		
				Motivación Laboral	Factores	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Salario</li> <li>✓ Remuneración</li> <li>✓ Condiciones ambientales</li> <li>✓ Compromiso</li> </ul>	Trabajadores	
					Técnicas	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Políticas de conciliación.</li> <li>✓ Condiciones laborales.</li> <li>✓ Enriquecimiento del trabajo.</li> <li>✓ Adecuación al puesto de trabajo.</li> <li>✓ Reconocimiento del trabajo.</li> </ul>	Trabajadores	

#### **4.7 Principios éticos**

La presente investigación se realiza con transparencia y autenticidad en la recolección de datos, autenticidad en los resultados obtenidos, independencia de criterio, honestidad intelectual, imparcialidad, pluralismo y responsabilidad social. Además se respeta la propiedad intelectual, la privacidad, protegiéndose la identidad de los individuos que participan en el estudio, se rechazarán las conclusiones prejuiciosas, manipuladas y alienantes.

La investigación se realizaría con total transparencia, se acepta la propiedad intelectual por ello se utiliza la norma APA – 6° edición.

También se indicarán que lo datos no serán manipulados en conveniencia y se guardará en absoluta reserva con la información recopilada.

## V. RESULTADOS

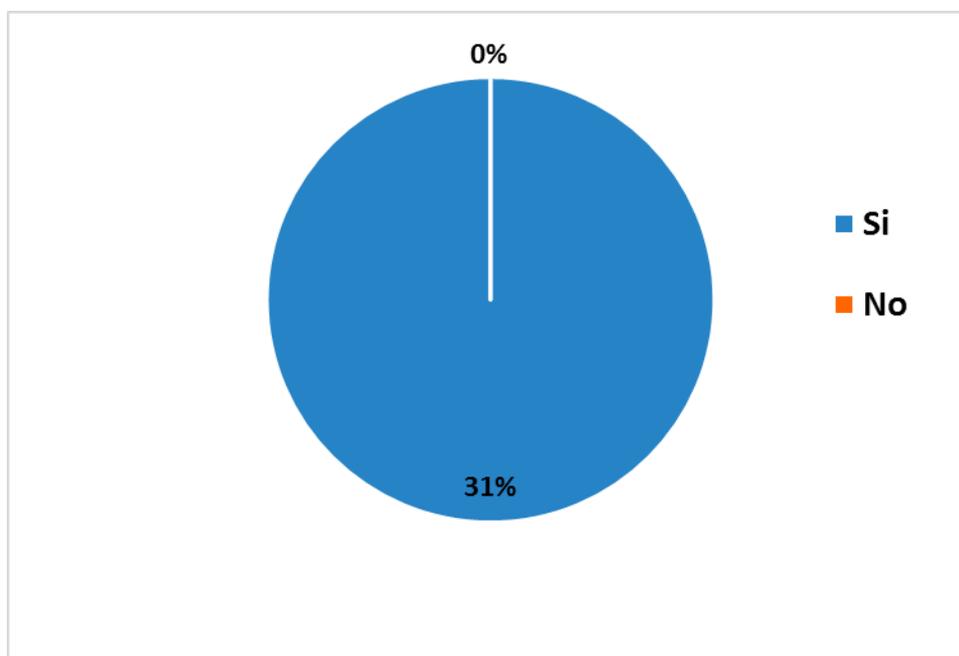
### 5.1 Resultados

#### 5.1.1 Capacitación

Tabla 1

CATEGORIA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	31	100%
No	0	0%
<b>Total</b>	31	100%

Fuente: resultados de la encuesta aplicadas a los trabajadores de las ópticas centro de Piura.  
Elaboración: propia.



*Figura 1: Gráfico circular que representa la tabla “A partir de la capacitación que ha recibido se siente cómodo en el puesto que desempeña”.*

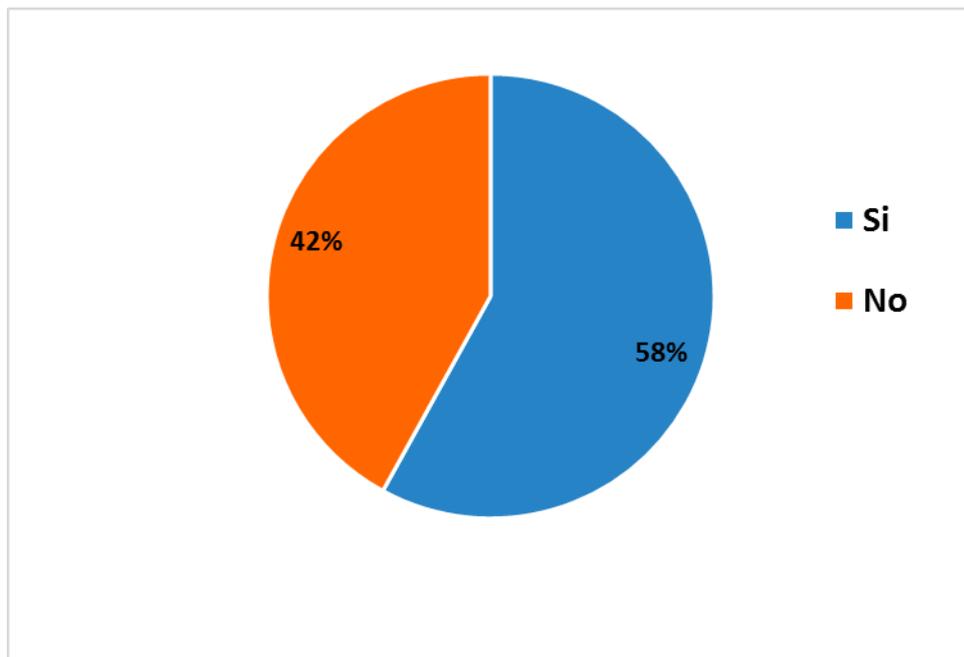
En la tabla 1 y figura 1, el 100% de los trabajadores de las ópticas del centro de Piura mencionan que a partir de la capacitación si se sienten cómodos en el puesto que desempeñan.

**Tabla 2**

<b>CATEGORIA</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
<b>Si</b>	18	58%
<b>No</b>	13	42%
<b>Total</b>	31	100%

Fuente: resultados de la encuesta aplicadas a los trabajadores de las ópticas centro de Piura.

Elaboración: propia.



**Figura 2: Gráfico circular que representa la tabla "Considera que la capacitación mejora su eficiencia".**

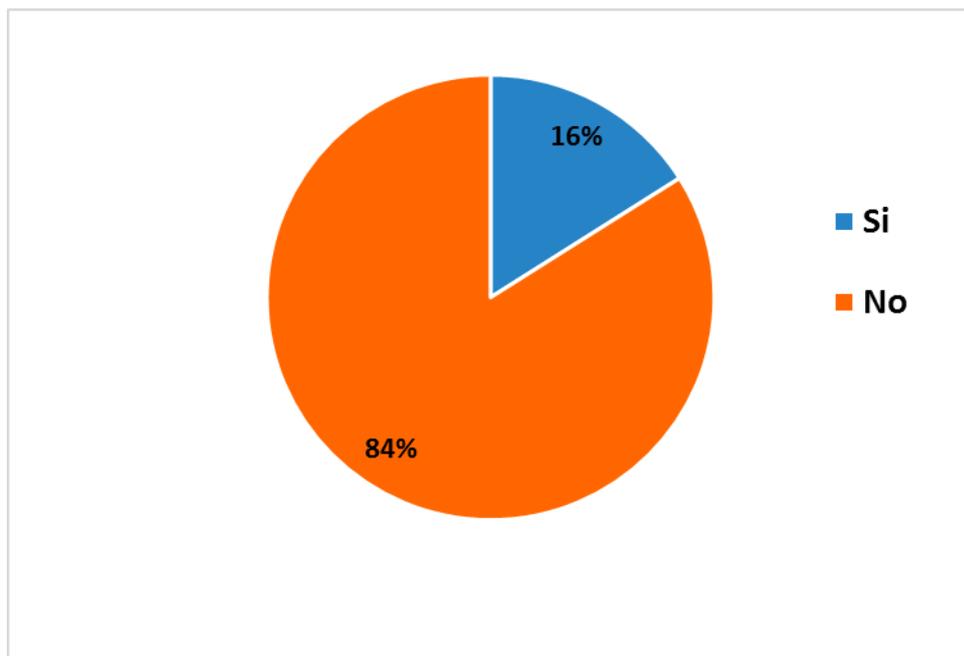
En la tabla 2 y figura 2, el 58% de los trabajadores de las ópticas del centro de Piura mencionan que si sienten más eficientes después de recibir la capacitación mientras que el 42% dicen lo contrario.

**Tabla 3**

<b>CATEGORIA</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
<b>Si</b>	5	16%
<b>No</b>	26	84%
<b>Total</b>	31	100%

Fuente: resultados de la encuesta aplicadas a los trabajadores de las ópticas centro de Piura.

Elaboración: propia.



**Figura 3: Gráfico circular que representa la tabla "Considera que el personal tiene una constante capacitación".**

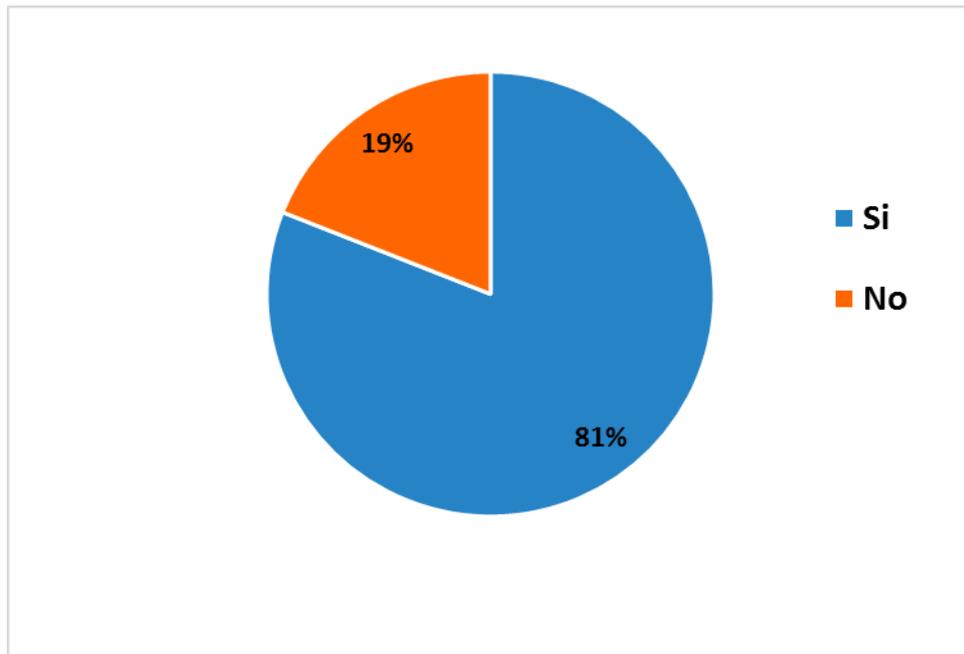
En la tabla 3 y figura 3, el 16% de los trabajadores de las ópticas del centro de Piura mencionan que si consideran que el personal tiene una constante capacitación mientras que el 84% dicen lo contrario.

**Tabla 4**

<b>CATEGORIA</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
<b>Si</b>	25	81%
<b>No</b>	6	19%
<b>Total</b>	31	100%

Fuente: resultados de la encuesta aplicadas a los trabajadores de las ópticas centro de Piura.

Elaboración: propia



**Figura 4: Gráfico circular que representa la tabla “Se siente capacitado para ofrecer nuevos productos”.**

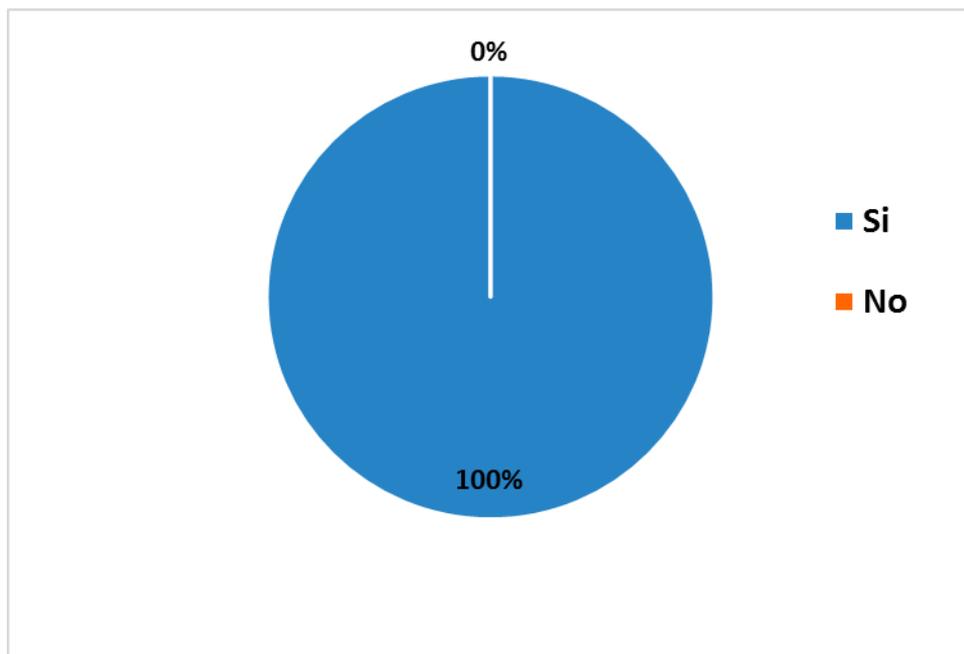
En la tabla 4 y figura 4, el 81% de los trabajadores de las ópticas del centro de Piura mencionan que si se sienten capacitados en ofrecer nuevos productos mientras que el 19% dicen lo contrario.

**Tabla 5**

<b>CATEGORIA</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
<b>Si</b>	31	100%
<b>No</b>	0	0%
<b>Total</b>	31	100%

Fuente: resultados de la encuesta aplicadas a los trabajadores de las ópticas centro de Piura.

Elaboración: propia.



**Figura 5: Gráfico circular que representa la tabla “Obtuvo una orientación previa cuando ingresó a laborar”.**

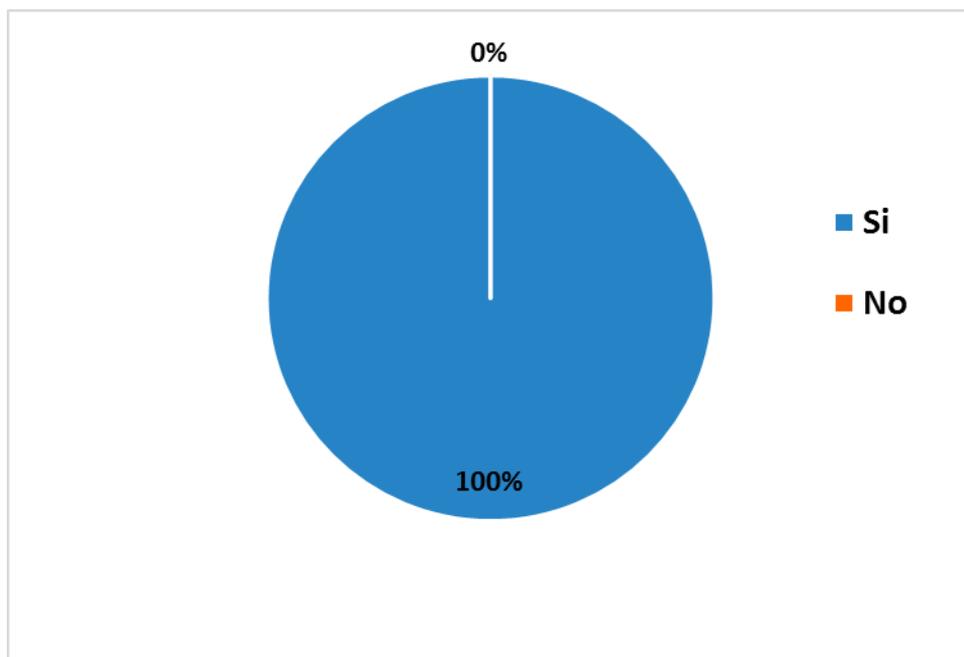
En la tabla 5 y figura 5, el 100% de los trabajadores de las ópticas del centro de Piura mencionan que si obtuvieron una orientación previa cuando ingresaron a laborar.

**Tabla 6**

<b>CATEGORIA</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
<b>Si</b>	31	100%
<b>No</b>	0	0%
<b>Total</b>	31	100%

Fuente: resultados de la encuesta aplicadas a los trabajadores de las ópticas centro de Piura.

Elaboración: propia.



**Figura 6: Gráfico circular que representa la tabla “Considera que la capacitación es un beneficio para el logro de metas”.**

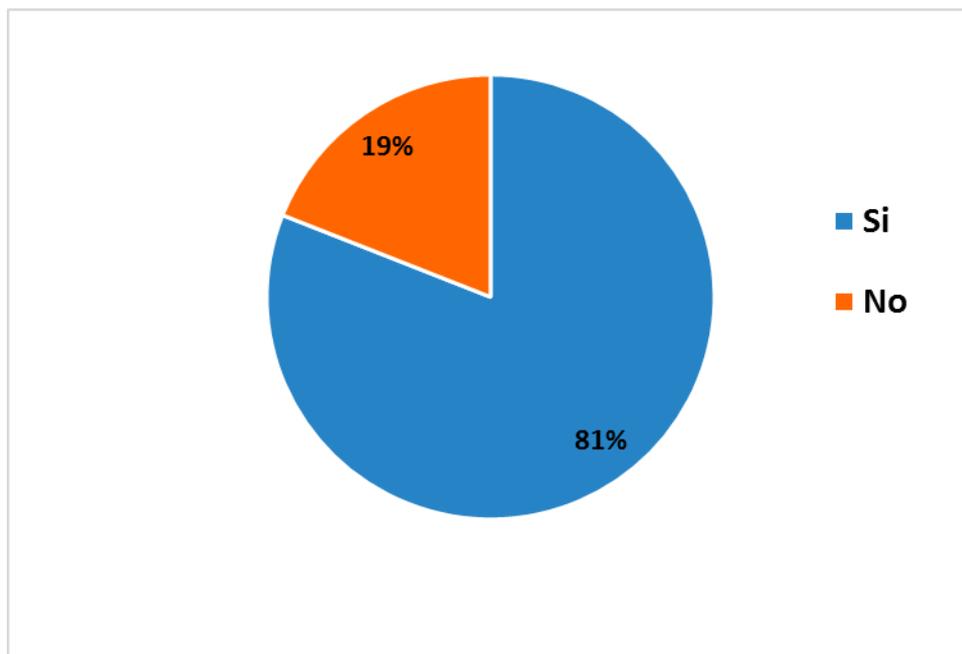
En la tabla 6 y figura 6, el 100% de los trabajadores de las ópticas del centro de Piura mencionan que la capacitación es un beneficio para el logro de sus metas.

**Tabla 7**

<b>CATEGORIA</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
<b>Si</b>	25	81%
<b>No</b>	6	19%
<b>Total</b>	31	100%

Fuente: resultados de la encuesta aplicadas a los trabajadores de las ópticas centro de Piura.

Elaboración: propia



**Figura 7: Gráfico circular que representa la tabla “A partir de la capacitación cree usted que tendrá una mejora económica”.**

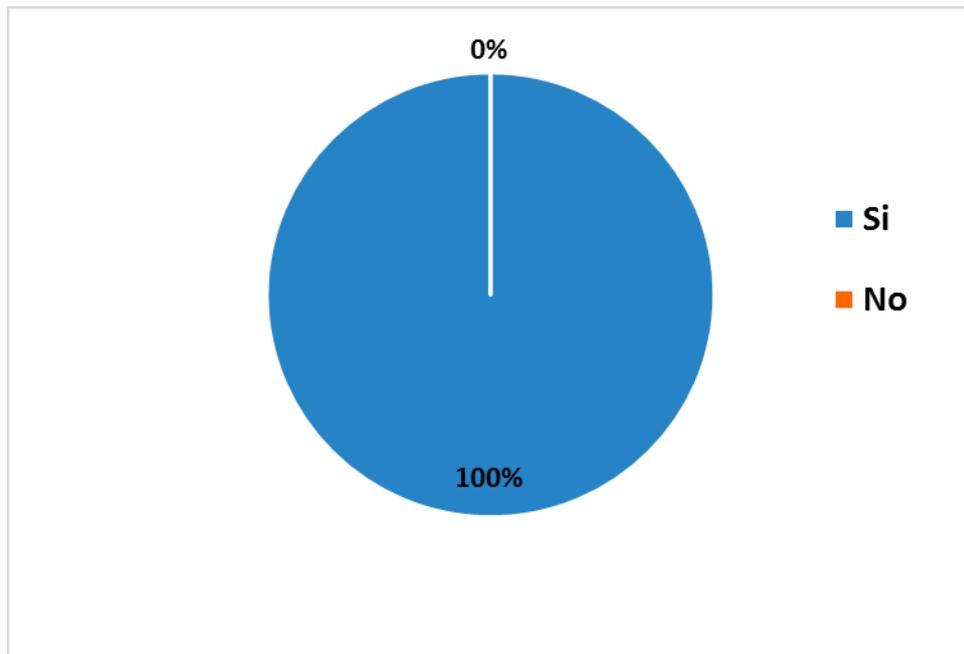
En la tabla 7 y figura 7, el 81% de los trabajadores de las ópticas del centro de Piura consideran que por medio de la capacitación tendrá mejoras económicas mientras que el 19% manifiestan lo contrario.

**Tabla 8**

<b>CATEGORIA</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
<b>Si</b>	31	100%
<b>No</b>	0	0%
<b>Total</b>	31	100%

Fuente: resultados de la encuesta aplicadas a los trabajadores de las ópticas centro de Piura.

Elaboración: propia



**Figura 8: Gráfico circular que representa la tabla "Considera que la capacitación le permite tener confianza en su desempeño".**

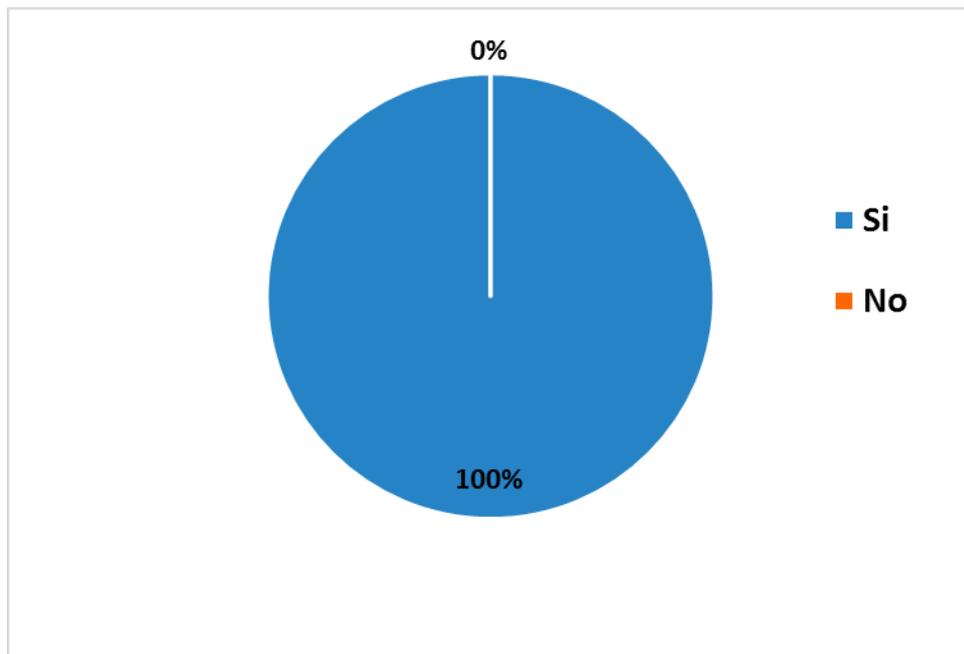
En la tabla 8 y figura 8, el 100% de los trabajadores de las ópticas del centro de Piura mencionan que al recibir capacitación permite tener confianza en su desempeño laboral.

**Tabla 9**

<b>CATEGORIA</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
<b>Si</b>	31	100%
<b>No</b>	0	0%
<b>Total</b>	31	100%

Fuente: resultados de la encuesta aplicadas a los trabajadores de las ópticas centro de Piura.

Elaboración: propia



**Figura 9: Gráfico circular que representa la tabla “Cree necesaria la capacitación en su área de trabajo”.**

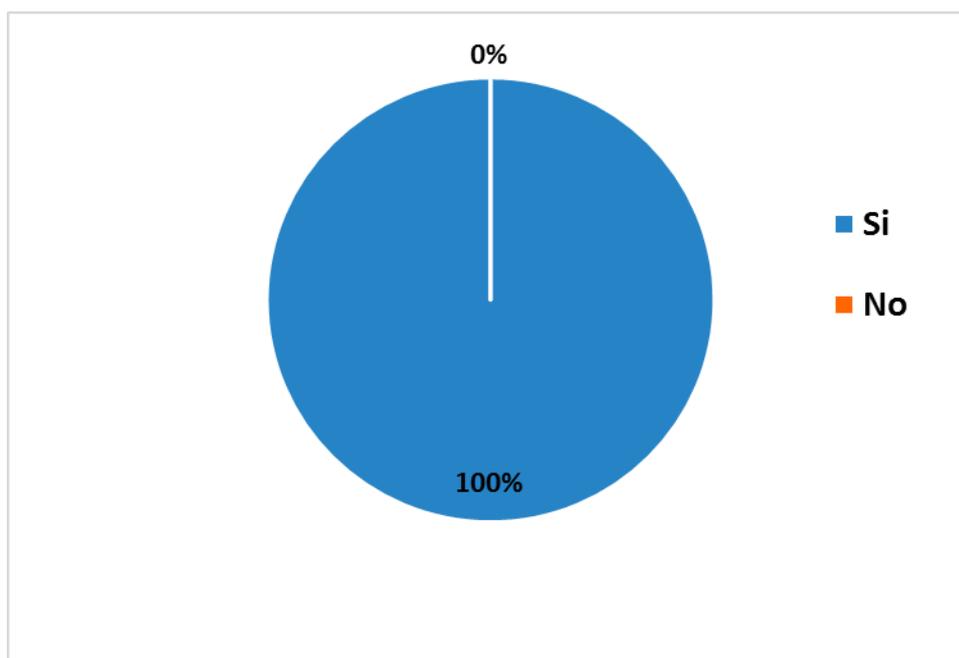
En la tabla 9 y figura 9, el 100% de los trabajadores de las ópticas del centro de Piura mencionan que si creen necesaria la capacitación en su área de trabajo.

**Tabla 10**

<b>CATEGORIA</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
<b>Si</b>	31	100%
<b>No</b>	0	0%
<b>Total</b>	31	100%

Fuente : resultados de la encuesta aplicadas a los trabajadores de las ópticas centro de Piura.

Elaboración: propia.



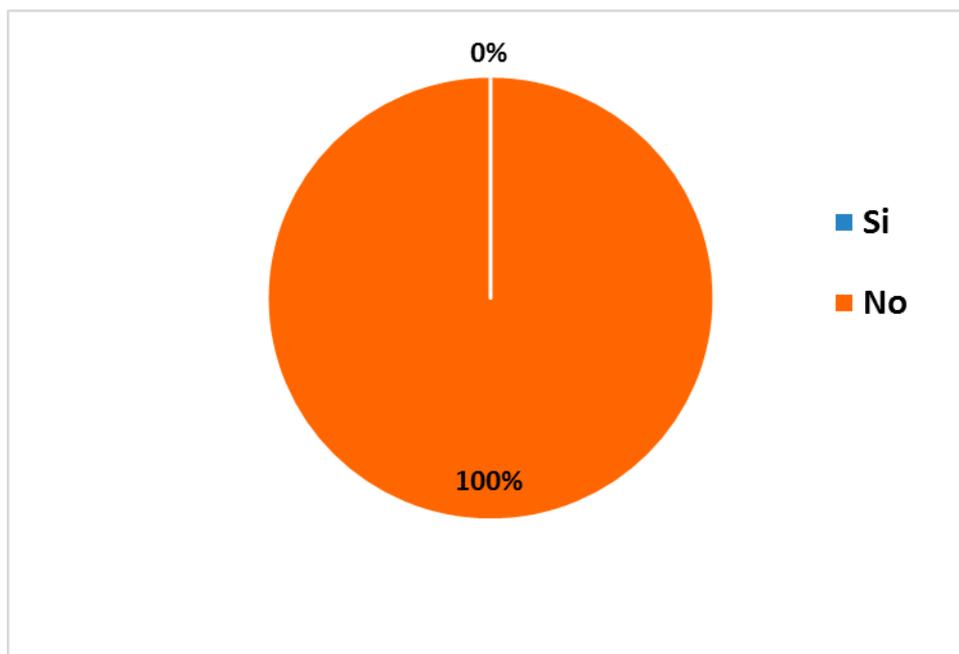
**Figura 10: Gráfico circular que representa la tabla “Cree usted que siempre debe impartirse la capacitación”.**

En la tabla 10 y figura 10, el 100% de los trabajadores de las ópticas del centro de Piura mencionan que si creen importante la capacitación.

**Tabla 11**

<b>CATEGORIA</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
<b>Si</b>	0	0%
<b>No</b>	31	100%
<b>Total</b>	31	100%

Fuente : resultados de la encuesta aplicadas a los trabajadores de las ópticas centro de Piura.  
Elaboración: propia



*Figura 11: Gráfico circular que representa la tabla "Ha recibido algún curso de capacitación fuera de la empresa".*

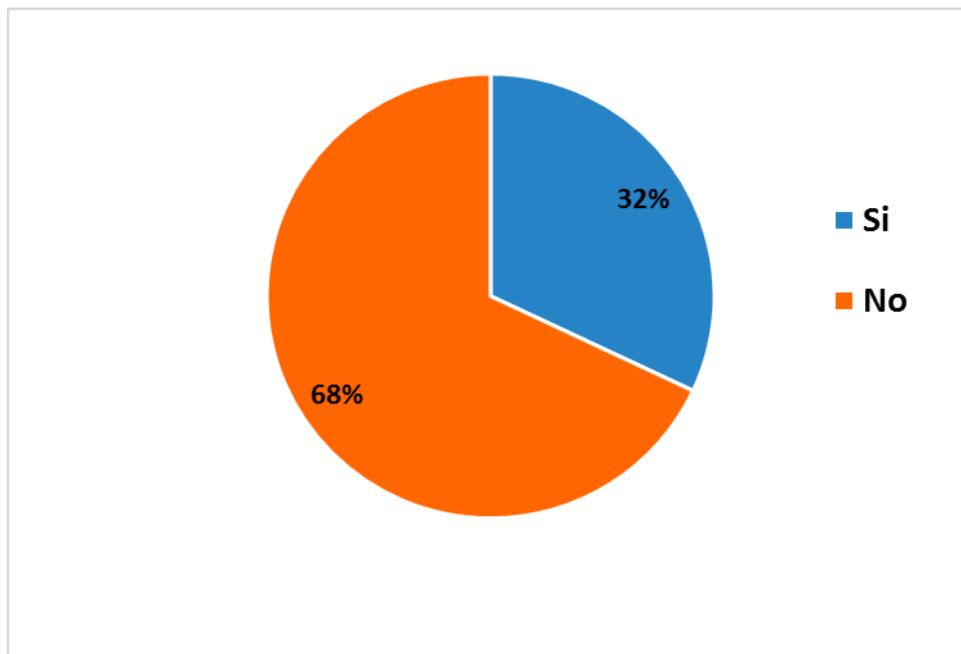
En la tabla 11 y figura 11, el 100% de los trabajadores de las ópticas del centro de Piura mencionan que no han recibido algún curso de capacitación fuera de la empresa.

**Tabla 12**

<b>CATEGORIA</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
<b>Si</b>	10	32%
<b>No</b>	21	68%
<b>Total</b>	31	100%

Fuente: resultados de la encuesta aplicadas a los trabajadores de las ópticas centro de Piura.

Elaboración: propia.



**Figura 12: Gráfico circular que representa la tabla “Considera que el personal tiene una adecuada capacitación”.**

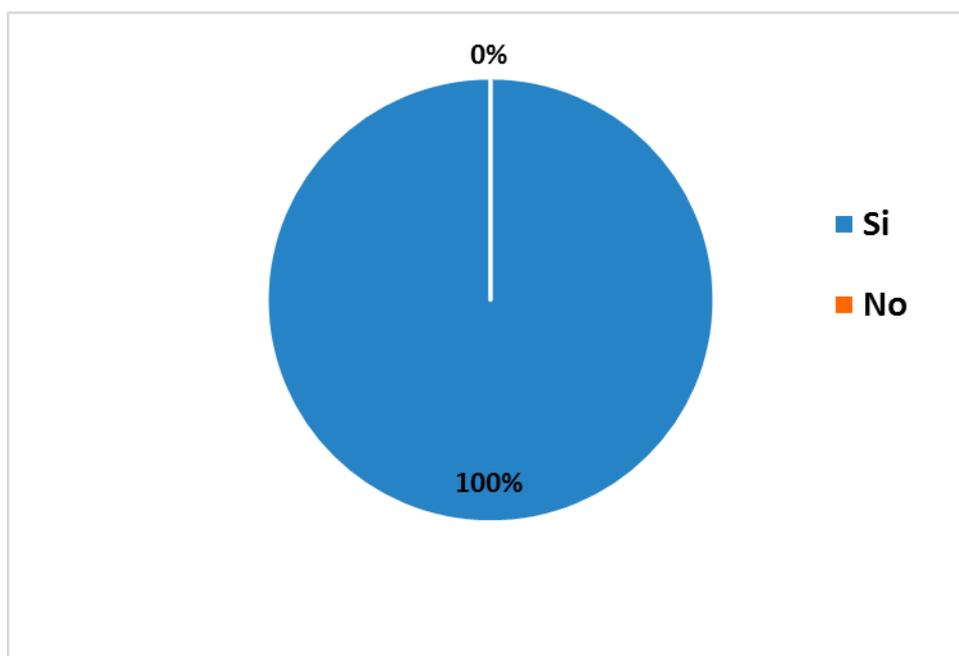
En la tabla 12 y figura 12, el 32% de los trabajadores de las ópticas del centro de Piura mencionan que si consideran que el personal tiene una adecuada capacitación, mientras el 68% dicen lo contrario.

**Tabla 13**

<b>CATEGORIA</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
<b>Si</b>	31	100%
<b>No</b>	0	0%
<b>Total</b>	31	100%

Fuente: resultados de la encuesta aplicadas a los trabajadores de las ópticas centro de Piura.

Elaboración: propia



**Figura 13: Gráfico circular que representa la tabla “Cree usted que las capacitaciones pueden mejorar a un ascenso”.**

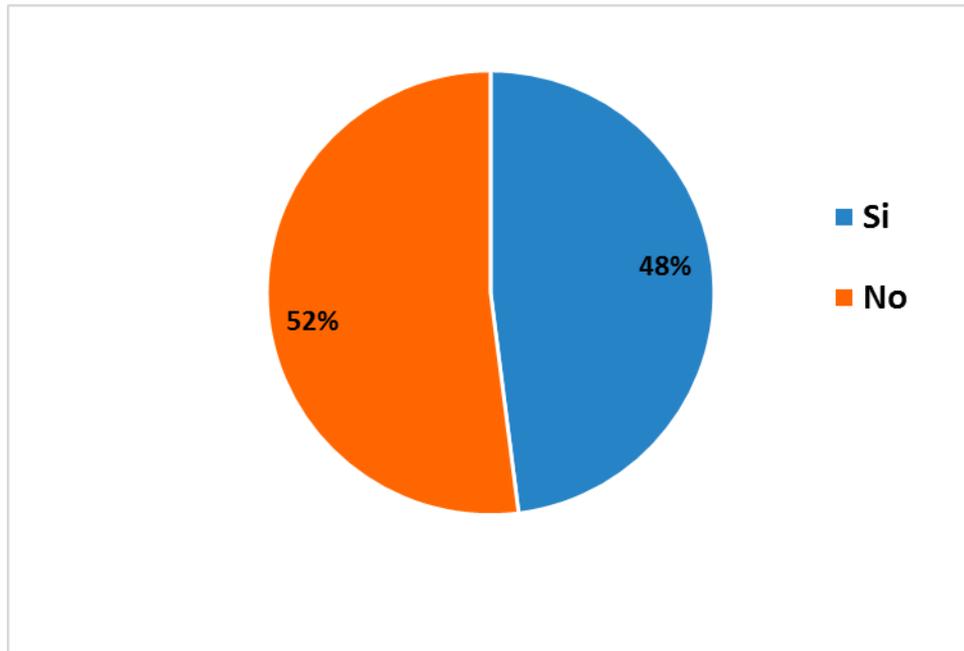
En la tabla 13 y figura 13, el 100% de los trabajadores de las ópticas del centro de Piura mencionan que si consideran que las capacitaciones pueden mejorar a un ascenso o aumento laboral.

### 5.1.2 Motivación Laboral

**Tabla 14**

CATEGORIA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	15	48%
No	16	52%
<b>Total</b>	<b>31</b>	<b>100%</b>

Fuente: resultados de la encuesta aplicadas a los trabajadores de las ópticas centro de Piura.  
Elaboración: propia.



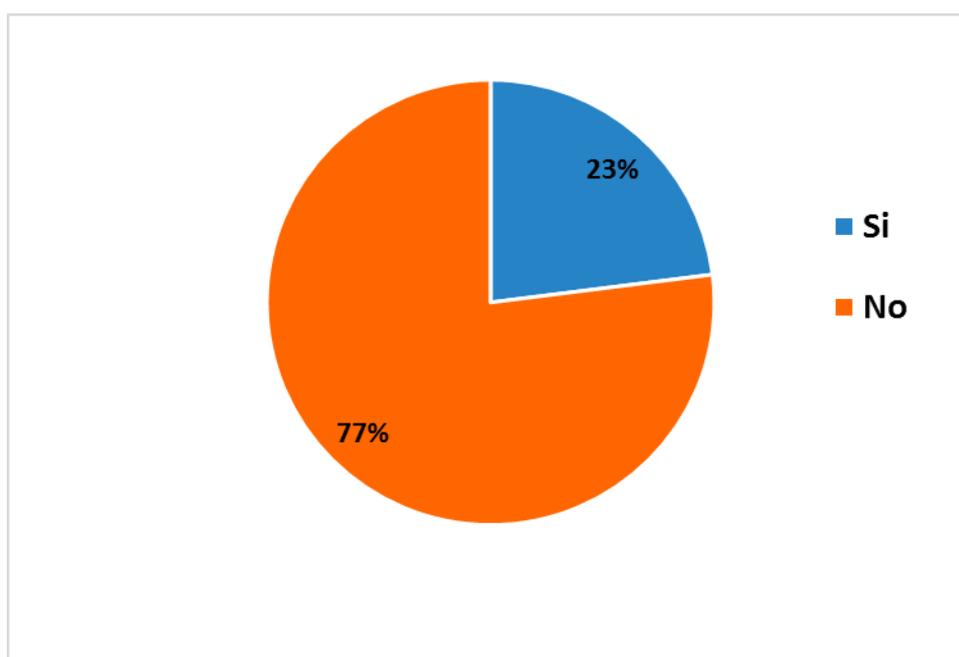
*Figura 14: Gráfico circular que representa la tabla “Las condiciones salariales para usted son buenas”.*

En la tabla 14 y figura 14, el 48% de los trabajadores de las ópticas del centro de Piura mencionan que las condiciones salariales son buenas mientras que el 52% dicen lo contrario.

**Tabla 15**

<b>CATEEGORIA</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
<b>Si</b>	7	23%
<b>No</b>	24	77%
<b>Total</b>	31	100%

Fuente: resultados de la encuesta aplicadas a los trabajadores de las ópticas centro de Piura.  
Elaboración: propia.



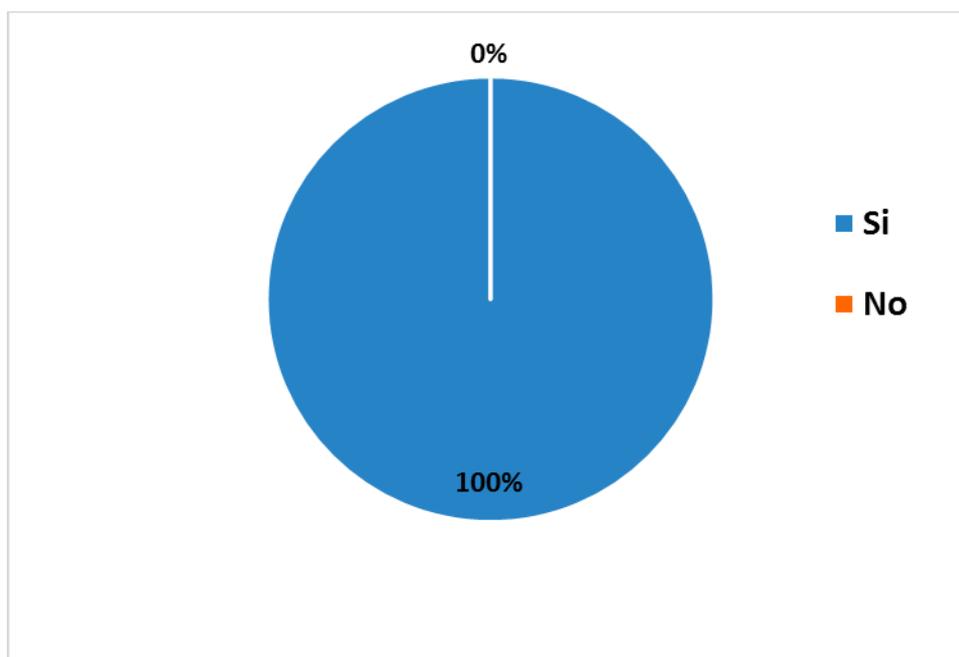
**Figura 15: Gráfico circular que representa la tabla “Ha recibido usted algún incentivo”.**

En la tabla 15 y figura 15, el 23% de los trabajadores de las ópticas del centro de Piura menciona que han recibido algún incentivo, mientras que el 77% dicen lo contrario.

**Tabla 16**

<b>CATEGORIA</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
<b>Si</b>	31	100%
<b>No</b>	0	0%
<b>Total</b>	31	100%

Fuente: resultados de la encuesta aplicadas a los trabajadores de las ópticas centro de Piura.  
Elaboración: propia.



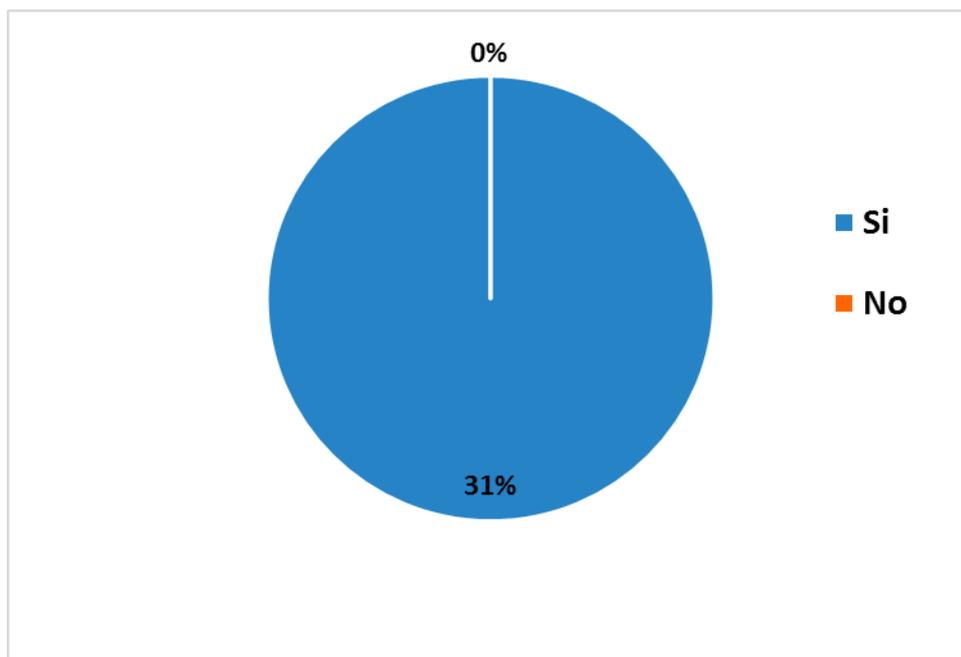
**Figura 16: Gráfico circular que representa la tabla “Cree que las condiciones ambientales influyen en la forma que desempeña su trabajo”.**

En la tabla 16 y figura 16, el 100% de los trabajadores de las ópticas del centro de Piura menciona que si creen que las condiciones ambientales influyen en la forma que desempeña su trabajo.

**Tabla 17**

<b>CATEGORIA</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
<b>Si</b>	31	100%
<b>No</b>	0	0%
<b>Total</b>	31	100%

Fuente: resultados de la encuesta aplicadas a los trabajadores de las ópticas centro de Piura.  
Elaboración: propia.



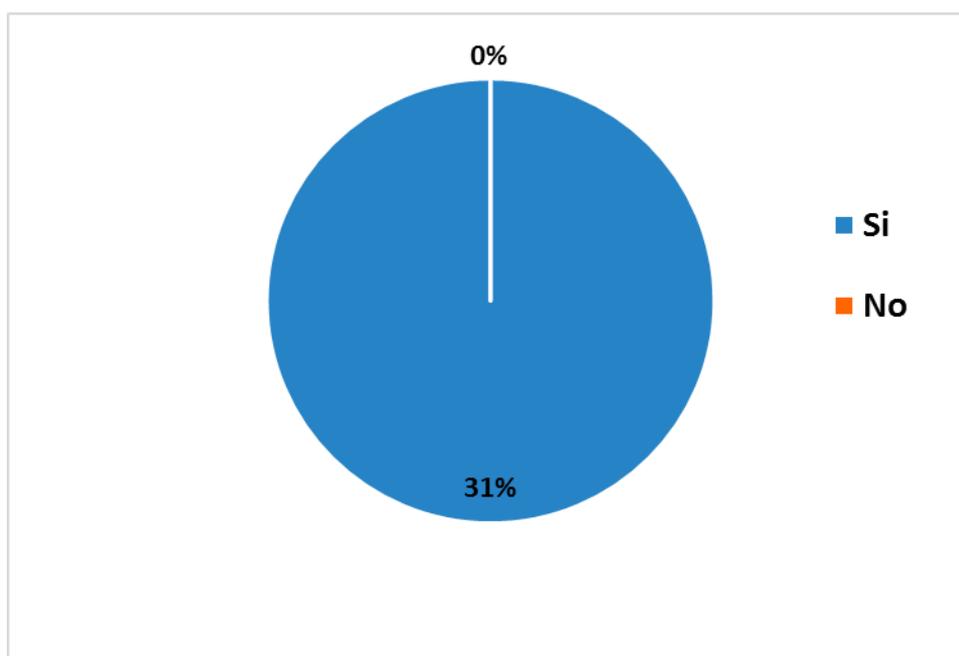
**Figura 17: Gráfico circular que representa la tabla “La comunicación entre empleados es positiva”.**

En la tabla 17 y figura 17, el 100% de los trabajadores de las ópticas del centro de Piura menciona que la comunicación entre empleados es positiva.

**Tabla 18**

<b>CATEGORIA</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
<b>Si</b>	31	100%
<b>No</b>	0	0%
<b>Total</b>	31	100%

Fuente: resultados de la encuesta aplicadas a los trabajadores de las ópticas centro de Piura.  
Elaboración: propia



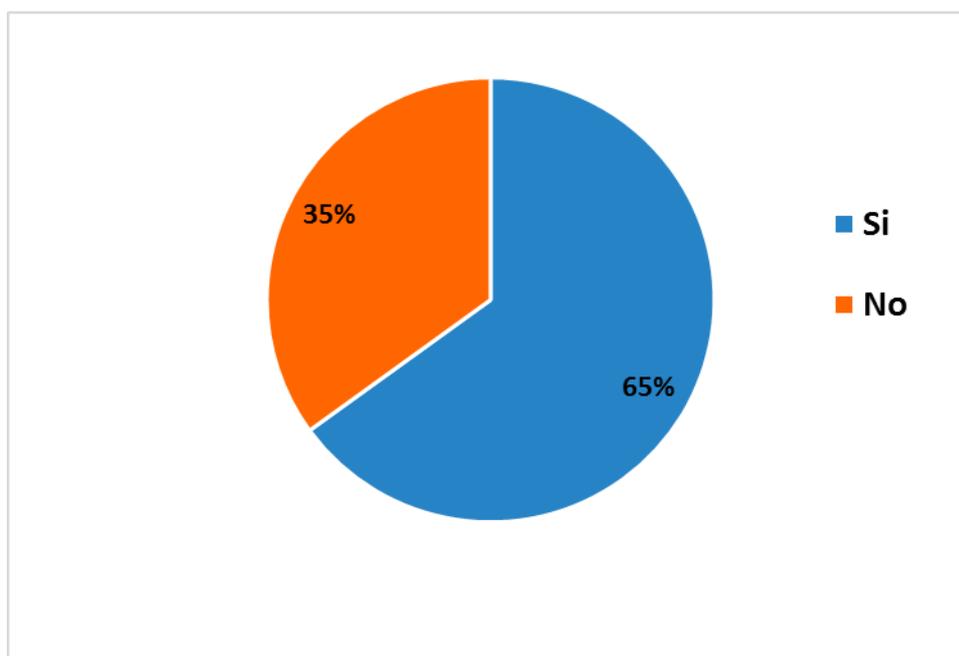
**Figura 18: Gráfico circular que representa la tabla "Se siente cómodo en el ambiente donde labora".**

En la tabla 18 y figura 18, el 100% de los trabajadores de las ópticas del centro de Piura menciona que se siente cómodos en el ambiente donde labora.

**Tabla 19**

<b>CATEGORIA</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
<b>Si</b>	20	65%
<b>No</b>	11	35%
<b>Total</b>	31	100%

Fuente: resultados de la encuesta aplicadas a los trabajadores de las ópticas centro de Piura.  
Elaboración: propia.



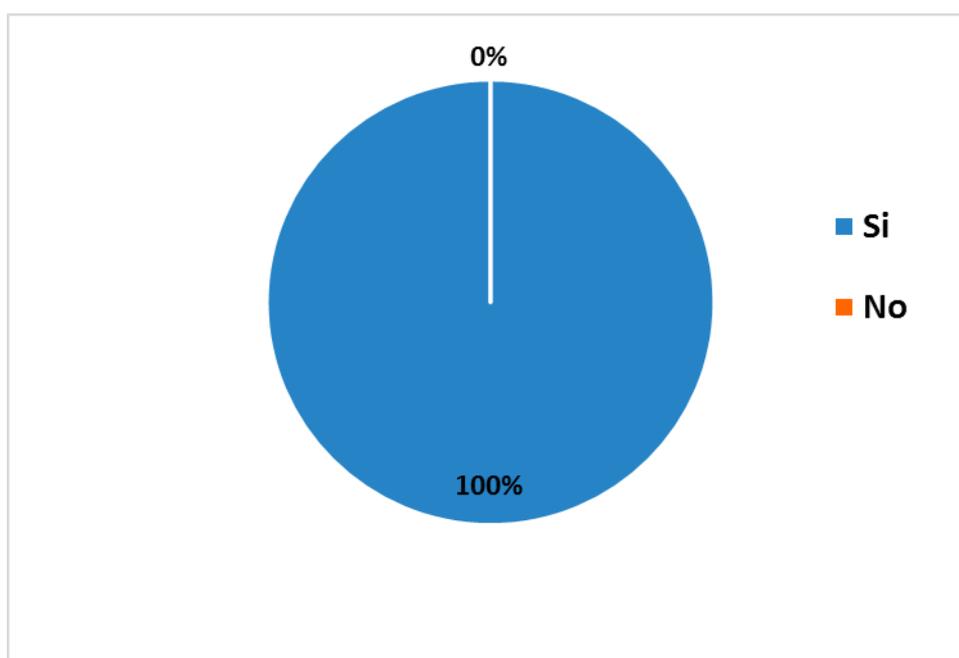
**Figura 19: Gráfico circular que representa la tabla “Está de acuerdo con su horario establecido por la empresa”.**

En la tabla 19 y figura 19, el 65% de los trabajadores de las ópticas del centro de Piura menciona que están de acuerdo con su horario establecido por la empresa, mientras que el 35% dicen lo contrario.

**Tabla 20**

<b>CATEGORIA</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
<b>Si</b>	31	100%
<b>No</b>	0	0%
<b>Total</b>	31	100%

Fuente: resultados de la encuesta aplicadas a los trabajadores de las ópticas centro de Piura.  
Elaboración: propia



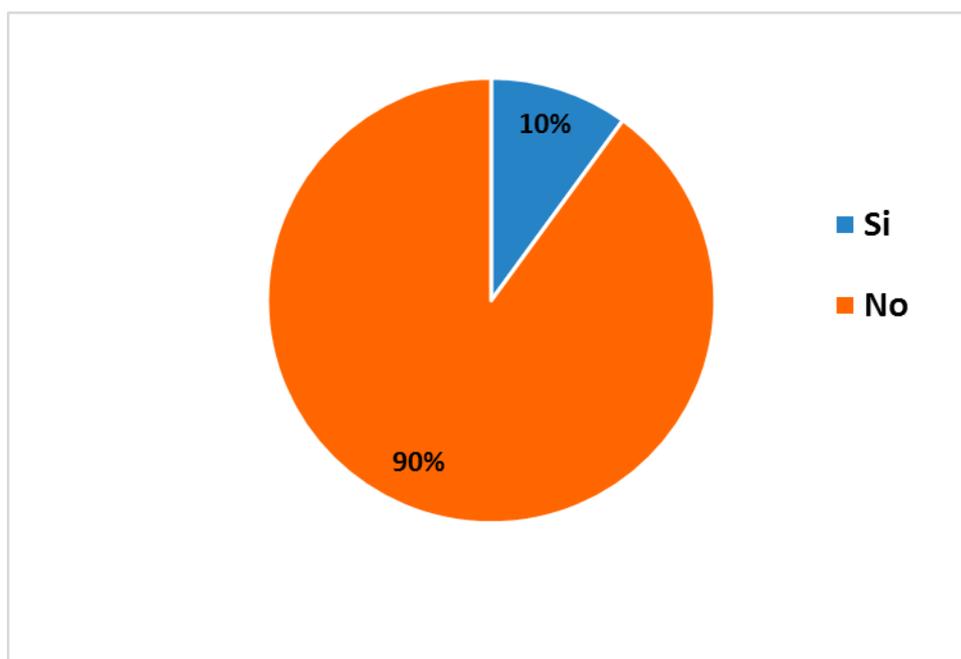
**Figura 20: Gráfico circular que representa la tabla “El ambiente de trabajo le motiva para laborar”.**

En la tabla 20 y figura 20, el 100% de los trabajadores de las ópticas del centro de Piura menciona que el ambiente de trabajo les motiva para laborar.

**Tabla 21**

<b>CATEGORIA</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
<b>Si</b>	3	10%
<b>No</b>	28	90%
<b>Total</b>	31	100%

Fuente : resultados de la encuesta aplicadas a los trabajadores de las ópticas centro de Piura.  
Elaboración: propia.



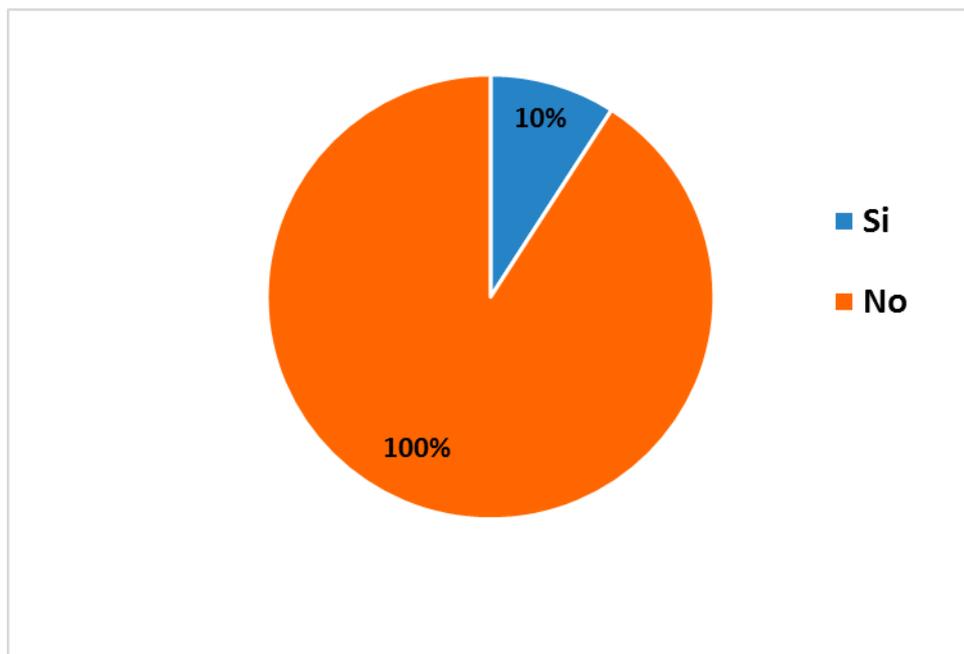
**Figura 21: Gráfico circular que representa la tabla “En su ambiente de trabajo le brindan la oportunidad de rotar en diferentes áreas”.**

En la tabla 21 y figura 21, el 10% de los trabajadores de las ópticas del centro de Piura menciona que si le ofrecen desempeñarse en otras áreas, mientras que el 90% dicen lo contrario.

**Tabla 22**

<b>CATEGORIA</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
<b>Si</b>	0	0%
<b>No</b>	31	100%
<b>Total</b>	31	100%

Fuente : resultados de la encuesta aplicadas a los trabajadores de las ópticas centro de Piura.  
Elaboración: propia



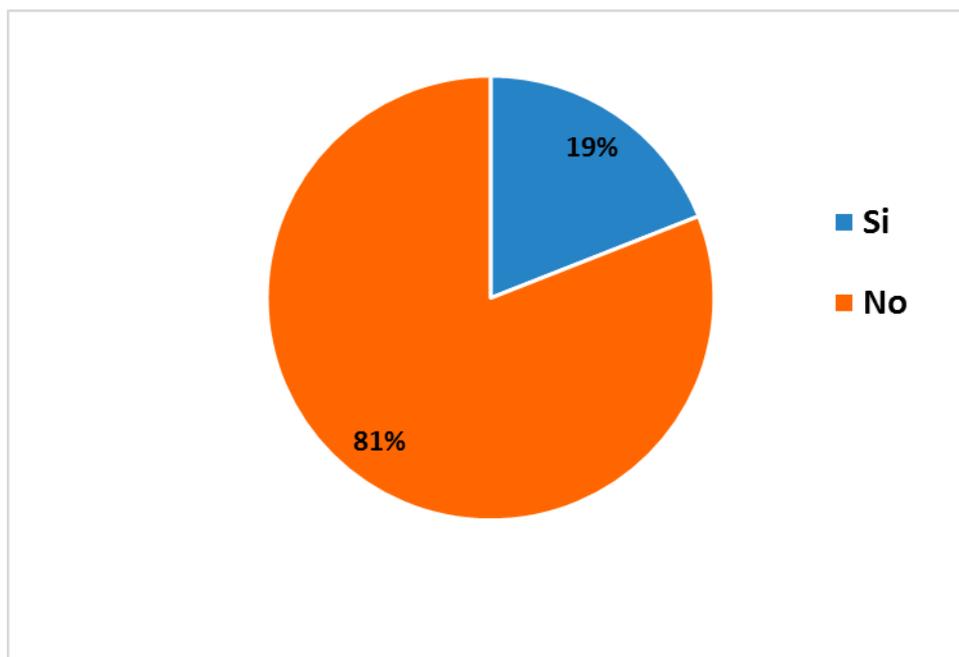
**Figura 22: Gráfico circular que representa la tabla "Se siente tranquilo y seguro en el puesto que ocupa".**

En la tabla 22 y figura 22, el 100% de los trabajadores de las ópticas del centro de Piura menciona que no se sienten tranquilo y seguros en el puesto que ocupa.

**Tabla 23**

<b>CATEGORIA</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
<b>Si</b>	6	19%
<b>No</b>	25	81%
<b>Total</b>	31	100%

Fuente : resultados de la encuesta aplicadas a los trabajadores de las ópticas centro de Piura.  
Elaboración: propia.



*Figura 23: Gráfico circular que representa la tabla “Ha recibido usted algún reconocimiento durante el último año que viene laborando en la empresa”.*

En la tabla 23 y figura 23, el 19% de los trabajadores de las ópticas del centro de Piura menciona que han recibido algún reconocimiento durante el último año que viene laborando en la empresa, mientras que el 81% dicen lo contrario.

## **5.2 Análisis de Resultados**

### **5.2.1 Capacitación**

En la tabla 1 figura 1: “A partir de la capacitación que ha recibido se siente cómodo en el puesto que desempeña”, se observa que el 100% de los trabajadores si se sienten cómodo en el puesto. Según García, (2015) concluyó que la realización de procesos de capacitación va permitir desempeñarse mejor, lo que recomienda realizar procesos que permita mejorar la calidad en el servicio a los clientes De otra parte Riquelme, (2017) que habla de los beneficios de la capacitación en el puesto de trabajo, ya que ayuda al trabajador a desempeñarse mejor y así proporcionarles nuevos conocimientos para el desempeño de su puesto.

Por lo tanto se recomienda que se continúe realizando capacitaciones a los trabajadores ya que es un beneficio que ayuda a facilitarlos en su crecimiento en el puesto de trabajo que desempeñan.

En la tabla 2 figura 2: “Considera que la capacitación mejora su eficiencia”, se observa que el 58% manifestaron que si se sienten más eficientes después de recibir capacitaciones mientras que el 42% expresaron lo contrario. Según Medina, (2015) constata que las capacitaciones ayudan a mejorar las deficiencias que se puedan presentar con los clientes, mientras que en otra parte Riquelme, (2017) sustenta como la capacitación aumenta la eficiencia y eficacia en la productividad del trabajo, gracias al aumento de habilidades y utilidades.

Por lo tanto las organizaciones deben de planificar y escoger adecuadas capacitaciones, a fin de que éste pueda ayudar a que los trabajadores sean más eficiente y eficaz.

En la figura 3 tabla 3: “Considera que el personal tiene una constante capacitación”, se observa que el 16 % si consideran tener una constante capacitación, mientras que el 84% manifestaron lo contrario. Según Rodríguez, (2015) observa la vital importancia que puede tener la capacitación dentro de una empresa y contribuye a mejorar el desempeño que tienen los trabajadores, asimismo Martínez y Acosta, (2012) considera que la capacitación ayuda a incrementar la productividad y mejorar la calidad y productividad del trabajo.

Por lo tanto se recomienda que la organización invierta en sus trabajadores capacitándolos constantemente porque así aumentará la productividad y mejorará la calidad del servicio.

En la figura 4 tabla 4: “Se siente capacitado para ofrecer nuevos productos”, se observa que el 81% si se siente capacitado para ofrecer nuevos productos y sólo el 19% indicaron lo contrario. Según Ramírez, (2015) manifiesta que al mayor nivel de capacitación, mayor es el nivel de desempeño laboral, teniendo una incidencia considerada positiva y relevante, asimismo Riquelme, (2017) manifiesta que los trabajadores ven de buena manera que la empresa invierta en ayudar a su crecimiento profesional y personal.

Por lo tanto se llega a considerar que dichas capacitaciones ayudan a que los trabajadores se sientan identificados con la empresa y tengan disposición en colaborar en todo sentido al crecimiento empresarial.

En la tabla 5 figura 5: “Obtuvo una orientación previa cuándo ingresó a laborar”, se observa que el 100% si obtuvieron orientación previa al momento de ingresar a laborar.

Según Sucapuca, (2016) considera a la capacitación como una inversión, asimismo Riquelme (2017) la capacitación aumenta la calidad de los trabajadores x ende la del trabajo en sí, haciendo a la empresa más productiva y competitiva.

Por lo tanto obtener una previa capacitación ayudará en la rentabilidad y ganancias.

En la tabla 6 figura 6: “Considera que la capacitación es un beneficio para el logro de metas”, el 100% indica que la capacitación si es un beneficio para el logro de sus metas, asimismo Ibáñez manifiesta que la mejora de conocimientos y habilidades trae como consecuencia garantizar un desempeño laboral con efectividad y ayudando al logro de metas propuestas.

En la tabla 7 figura 7: “A partir de la capacitación cree usted que tendrá una mejora económica” se observa que el 81% de los encuestados manifestaron que la capacitación es útil para una mejora económica mientras que el 19% manifestaron lo contrario, esta realidad se adjunta a lo que Ibáñez (2011) afirma que los trabajadores logren beneficios por medio de la capacitación que les permita acceder a una mejor retribución económica, ya que a mayor compensaciones mayor será su desarrollo y mayor la tranquilidad del trabajador para poder rendir mejor.

En la tabla 8 figura 8: “Considera que la capacitación le permita tener confianza en su desempeño”, puedo observar que el 100% de los encuestados señalan que al tener capacitación se sentirán más en confianza en su desempeño, asimismo Cota y Rivera (2016) afirma que la capacitación fortalece la confianza, asimismo es un instrumento

muy importante con altas potencialidades para elevar los niveles de la productividad y competitividad de las empresas.

En la tabla 9 figura 9: “Cree necesaria la capacitación en su área de trabajo”, se observa que el 100% manifestaron que si es necesaria la capacitación en su área de trabajo. Burgos, (2015) manifiesta que se debe invertir en capacitaciones en temas de gestión, esto posibilita la mejora en el manejo del negocio; mientras que Riquelme, (2017) manifiesta que aumentando la calidad de los trabajadores ayudará a que la empresa sea más competitiva y rentable.

Por lo tanto la empresa debe continuar capacitando a los trabajadores por áreas y así los empleados puedan desarrollarse de manera productiva y competitiva.

En la tabla 10 figura 10: “Cree usted que siempre debe impartirse la capacitación”, se observa que el 100% de los encuestados manifestaron que sí. Según Galván, (2015) considera que la competitividad puede mejorar si se invierte en la capacitación, asimismo Smith, (2010) argumenta sobre la importancia de la capacitación y herramienta necesaria para cualquier organización.

Por lo tanto en una organización se debe contribuir al desarrollo del personal brindándoles una adecuada capacitación que contribuya en lo personal y profesional.

En la tabla 11 figura 11: “Ha recibido algún curso de capacitación fuera de la empresa”, aquí se observa que el 100% no ha recibido capacitación fuera de la empresa. Por lo tanto Silva, (2015) manifiesta que el poder invertir una capacitación aumentará la rentabilidad, asimismo Smith, (2010) manifiesta que la capacitación no debe de ser

visto como un lujo sino como inversión necesaria y estratégica que sirve para motivar a los empleados y obtener nuevos resultados en la organización.

Por lo tanto la empresa debe de incrementar las habilidades del trabajador invirtiendo en capacitaciones.

En la tabla 12 figura 12: “Considera que el personal tiene una adecuada capacitación” donde el 68% manifestaron que no tienen una adecuada capacitación y el 32% manifestaron lo contrario. En la investigación de Peña, (2016) manifiesta que la capacitación conlleva a una preparación y autoevaluación resaltando las competencias y habilidades de los trabajadores, de igual manera Smith, (2010) considera que las organizaciones que incluyen crecimiento, productividad y satisfacción de los empleados puede considerar cambios considerables para el beneficio de la organización.

Por lo tanto se exhorta en la empresa a capacitar adecuadamente al personal, ya que los empleados necesitan sentir que invierten en ellos y que su contribución profesional es importante.

En la tabla 13 figura 13: “Cree usted que las capacitaciones pueden mejorar a un ascenso”, donde se observa que el 100% si consideran que las capacitaciones pueden contribuir a un ascenso, donde Ramírez, (2015) manifiesta a la capacitación como una influencia significativa en el desempeño laboral, de igual manera Smith, (2010) considera que se motiva a los trabajadores otorgando oportunidades para crecer y ascender dentro del cuadro jerárquico.

Por lo tanto las empresas deben de dar oportunidades de crecimiento a los trabajadores.

### **5.2.2 Motivación Laboral**

En la tabla 14 figura 14: “Las condiciones salariales para usted son buenas”, donde se observa que el 52% manifestaron que no son buenas las condiciones salariales, mientras que el 48% dijeron lo contrario. Según Sum, (2015) manifiesta que la motivación en las condiciones salariales deben de ser óptimas en el sentido de incentivo y satisfacción; de igual Orozco, (2015) manifiesta que los trabajadores tienen un compromiso formal donde se indica las funciones del trabajador del salario que van a recibir.

Por lo tanto las organizaciones deben de ofrecer salarios de acorde al mercado.

En la tabla 15 figura 15: “Ha recibido usted algún incentivo”, donde se observa que el 77% manifestaron que no lo han recibido y el 23% manifestaron lo contrario. Según Bedodo, (2016) manifestó que la motivación combinada con estímulos tanto extrínsecos como intrínsecos ayuda a influir a motivar a los empleados, asimismo Orozco, (2015) manifiesta que se deben remunerar a cada empleado con incentivos.

Por lo tanto la empresa puede añadir con programas de remuneración.

En la tabla 16 figura 16: “Cree que las condiciones ambientales influyen en la forma que desempeña su trabajo”, donde se observa que el 100% manifestaron que si influye las condiciones ambientales en la forma que desempeña su trabajo. Donde según Toro, (2015) constata establecer espacios de creatividad e innovación, donde el trabajador sea dinámico y esto conlleve a un ambiente laboral saludable y ameno, mientras que Orozco, (2015) nos dice que las condiciones ambientales deben de prever la salud, seguridad y comodidad de los trabajadores.

Por lo tanto, las organizaciones deben de fortalecer siempre sus ambientes en buen estado, que sean saludables para que sus trabajadores se sientan cómodos, ya que esto influye a que el personal se desempeñe bien en un ambiente saludable.

En la tabla 17 figura 17: “La comunicación entre empleados es positiva”, donde se observa que el 100% manifestaron que la comunicación entre empleados si es positiva. Según Chirito y Raymundo, (2015) manifiesta que el ambiente laboral, políticas de la organización, salario, seguridad en el puesto y mayor comunicación conlleva a que sea eficiente el desempeño laboral y sea de manera positiva; mientras que Orozco, (2013) nos dice que el compromiso tiene que ver con la lealtad que puede tener el trabajador respecto a la organización donde labora y esto involucra a gran escala sus funciones y se desempeñe adecuadamente.

Por lo tanto uno de los compromisos de los trabajadores independientemente de la lealtad y la comunicación que debe existir porque es esencial y primordial, no hay lealtad sino hay comunicación, el compromiso tiene que ver con la lealtad que pueda tener el trabajador, donde esto permite que la comunicación sea constante y se hace positiva en la organización y esto induce a que el personal se sienta motivado en realizar bien su trabajo.

En la tabla 18 figura 18: “Se siente cómodo en el ambiente donde labora”, donde se observa que el 100% del personal si se siente cómodo en el ambiente donde laboran. Donde Chirito y Raymundo, (2015) constata el entorno laboral de un trabajador se toma en cuenta los beneficios sociales, clima de relación entre dirección y empleado, políticas de la empresa, reglamentos internos y oportunidades donde el trabajador logra

tener una capacidad de satisfacción, mientras que Ruiz, (2012) nos dice que una de las técnicas para motivar al personal, están formadas por medidas para conciliar la vida personal, laboral y familiar de los individuos.

Por lo tanto las organizaciones deben de tener en cuenta en otorgar los beneficios sociales, las políticas y reglamentos de la empresa a sus trabajadores a que sientan el apoyo de la organización y así el personal se sienta motivado en realizar sus actividades laborales.

En la tabla 19 figura 19: “Está de acuerdo con su horario establecido por la empresa”, donde se observa que el 65% si están de acuerdo con su horario mientras que el 35% opinan lo contrario. Según Bicetti, (2015) concluyó que existe una relación entre motivación y desempeño laboral en el ambiente donde labora, asimismo Ruiz, (2012) comenta que una de las técnicas para motivar al personal es formar las medidas para conciliar la vida personal, laboral y familiar estableciendo un horario flexible, trabajo a tiempo parcial, etc.

Por lo tanto las empresas deberían de ver técnicas para motivar al personal a fin de que se sientan cómodos con los horarios establecidos que rige la organización.

En la tabla 20 figura 20: “El ambiente de trabajo le motiva para laborar”, donde se observa que el 100% opinan que el ambiente de trabajo si les motiva para laborar, por lo cual Mori y Orozco, (2015) constata que el trabajo en equipo y el ambiente laboral permite una participación dinámica siendo generadores de un ambiente laboral adecuado, al mismo modo Ruiz, (2010) sustenta que las condiciones físicas del entorno

como la iluminación y la temperatura, decoración, seguridad ayudará a realizar asignaciones con mayor productividad y eficacia.

Por lo tanto la empresa debe invertir en un ambiente óptimo hacia los trabajadores, mejorando las condiciones laborales.

En la tabla 21 figura 21: “En su ambiente de trabajo le brinda la oportunidad de rotar en diferentes áreas”, donde se observa que el 90% opinan que no le ofrecen desempeñarse en otras áreas, mientras que el 10% opinan lo contrario. Salazar, (2015) opina que se debe de implementar un sistema de evaluación de personal basado en la motivación, evaluación y compromiso de expectativas, asimismo Ruiz, (2012) menciona que se le puede dar autonomía al trabajador para que participe en las decisiones que afecten en su trabajo, ayudándolo a crecer profesionalmente.

Por lo tanto la empresa debe confiar en los trabajadores ayudando a que participen en diferentes áreas enriqueciendo así sus conocimientos.

En la tabla 22 figura 22: “Se siente tranquilo y seguro en el puesto que ocupa”, donde se observa que el 100% opinan que no se sienten tranquilos y seguros en el puesto que ocupan. Donde Nevado, (2015) sustenta que en su investigación establece que la motivación se relaciona positivamente con satisfacción laboral del mismo modo Ruiz, (2012) menciona que el trabajador es motivado cuando tiene un puesto establecido e idóneo para desempeñarse de manera excelente en dicho puesto.

Por lo tanto las empresas tienen que tener en cuenta las competencias idóneas de cada trabajador para que así las personas calificadas puedan llegar a un puesto concreto y así obtener un excelente desempeño.

En la tabla 23 figura 23: “¿A recibido usted algún reconocimiento durante el último año que viene laborando en la empresa?”, donde se observa que el 81% opinan que no han recibido algún reconocimiento durante el último año, mientras que 19% opinan lo contrario. Dónde Bedodo, (2016) sustenta que las compensaciones se relacionan con la motivación en el trabajo, diseñadas para mostrar mejores desempeños, asimismo Ruiz, (2012) sugiere que es importante reconocer y felicitar al trabajador por el trabajo realizado de buena manera y al mismo modo por mejoras en el rendimiento laboral. Por lo tanto la empresa debe establecer un proyecto de reconocimiento al trabajador y así motivarlos a que continúen con un rendimiento eficaz.

## VI. CONCLUSIONES

De la presente investigación de acuerdo a los objetivos establecidos y a los resultados encontrados revelan que los beneficios que brinda la capacitación en las MYPE comerciales del rubro de ópticas del centro de Piura, año 2019, se identificó que el personal se siente cómodo en el puesto que desempeña, ya que obtuvo una orientación previa al momento que ingresó a laborar, ayudándole así a lograr metas propuestas por parte de la empresa y al mismo modo permitiéndole tener confianza en su desempeño laboral; una de las deficiencias es que el personal no tiene una capacitación constante que será de ayuda para la actualización y mejora, sintiéndose así capacitado y eficiente para ofrecer nuevos productos.

Con respecto a los tipos que brinda la capacitación en las MYPE comerciales del rubro de ópticas del centro de Piura, año 2019, se identificó que para los trabajadores es importante y necesario la capacitación en su área respectiva, ya que por ello mejorarán sus habilidades encontrándose con miras hacia un ascenso, por otro lado no sienten interés en poder recibir una capacitación fuera de la empresa por sus propios medios ya que ni en el mismo centro de trabajo no se les otorga capacitaciones constantes. Es por ello que la capacitación es de suma importancia porque beneficiará el crecimiento de la empresa.

Con respecto a los factores que brinda la motivación laboral se identificó que el personal cree que las condiciones ambientales inciden en la forma que desempeñan su trabajo, porque las empresas deben prever la salud, seguridad y la comodidad de su personal, asimismo también el compromiso donde la comunicación entre empleado es

positiva, donde cada trabajador suele involucrarse en sus funciones y desempeñarse adecuadamente; de igual modo se reflejó que los trabajadores no reciben ningún incentivo, del mismo modo las condiciones salariales no son buenas, es por ello que se recomienda tomar en cuenta para las mejoras del mismo.

Con respecto a las técnicas de la motivación laboral en las MYPE comerciales del rubro de ópticas del centro de Piura, año 2019, se identificó que los trabajadores manifiestan comodidad en el ambiente donde vienen laborando lo cual les motiva, en cuanto al reconocimiento de trabajo manifiestan que la empresa no ha otorgado reconocimientos salariales o de agradecimiento a sus trabajadores, siendo algo importante para su motivación asimismo no se les da oportunidades en desempeñarse en otras áreas por lo tanto ellos no se sienten tranquilos y seguros en el puesto que ocupan. Es por ello que resulta importante que estas MYPE rubro ópticas pongan atención a estas variables para su mejora.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Aamodt, M. (2010). *Psicología Industrial/Organizacional un enfoque aplicado*. México D.F: Cengage Learning Editores, S.A. de C.V.
- BCRP. (2015). *Impacto de las Privatizaciones en el Perú*. Estudios Económicos.
- Castro, M. (2003). *El proyecto de investigación y su esquema de elaboración*. Caracas: Upayal: (2<sup>a</sup>.ed.).
- Cejas Martínez , M., & Acosta , J. (2012). *La capacitación Laboral: Alcances y Perspectivas en tiempos complejos*. Carabobo.
- COFIDE. (2013). *Análisis Financiero*. Lima.
- Cota Luévano, J. A., & Rivera Martinez, J. L. (2016). *La capacitación como herramienta efectiva para mejorar el desempeño de los empleados*. Obregon,Sonora, México: Instituto Tecnológico de Sonora.
- Cotec. (2001). *Generación y adquisición del conocimiento, la preparación para la producción y la preparación para la comercialización Cotec (2001)*. Madrid: Fundación COTEC para la Innovación Tecnológica.
- Friego, E. (2 de Setiembre de 2016). *¿Qué es la Capacitación?* Obtenido de <http://www.forodeseguridad.com/artic/rrhh/7011.htm>
- Galvan, B. (20 de Noviembre de 2015). *Tipos de capacitación*. Obtenido de <https://teoriasorganizaciones.wordpress.com/tipos-de-capacitacion/>
- INEI. (2008). *Características Económicas de las Micro y pequeñas Empresas en el año 2007*. IV CENSO NACIONAL ECONÓMICO 2008.
- Instituto Nacional de Estadística e Informática. (Diciembre de 2013). [www.inei.gob.pe](http://www.inei.gob.pe). Obtenido de

<https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/boletines/01-informe-de-precios-dic-2013.pdf>

Madrigal, B. (2009). *Habilidades Directivas*. México D.F: Mc Graw Hill/interamericana Editores S.A.

Maria Macian. (2015). Bienestar y comodidad en el trabajo. *Grenndok*, 3.

Maslow, A. (1992). *Motivación y Personalidad*. Madrid, España: Ed. Díaz.

Monday, R, W., & Noe, R. (1997). *Administración de personal*. México, D. F: 6ª edición, Prentice Hall.

Municipalidad Provincial de Piura. (2013). *muniypiura.gob.pe*. Obtenido de [www.muniypiura.gob.pe/distritos-de-piura?showall=&limitstart=](http://www.muniypiura.gob.pe/distritos-de-piura?showall=&limitstart=)

Municipalidad Provincial de Piura. (2016). *muniypiura.gob.pe*. Obtenido de <http://www.muniypiura.gob.pe/licencias-de-funcionamiento>

Ryan, R. M., & Deci, E. I. (2000). *La Teoría de la Autodeterminación y la Facilitación de la Motivación Intrínseca, el Desarrollo Social, y el Bienestar*. Rochester, NY : Sciences in Psychology, University of Rochester, Vol. 5.

Smith. (13 de Abril de 2010). *tendencias21*. Obtenido de [https://www.tendencias21.net/La-capacitacion-una-inversion-necesaria-y-estrategica\\_a4317.html](https://www.tendencias21.net/La-capacitacion-una-inversion-necesaria-y-estrategica_a4317.html)

SUM MAZARIEGOS, M. I. (2015). *Motivación y Desempeño Laboral (Estudio realizado con el personal administrativo de una empresa de alimentos de la zona 1 de Quetzaltenango)*. QUETZALTENANGO: UNIVERSIDAD RAFAEL LANDÍVAR.

Sunat. (2010). *Texto Único Ordenado de la Ley de Promoción de la Competitividad, Formalización y Desarrollo de la Micro y Pequeña Empresa y del Acceso al Empleo Decente, Ley MYPE*. DECRETO SUPREMO N° 007-2008-TR.

Werther Jr, W., & Davis, K. (1998). *Administración de personal y recursos humanos*. México, D. F: 4ª edición, Mc Graw-Hill Interamericana de México.

# **ANEXOS**



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES DE CHIMBOTE  
FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, FINANCIERAS Y  
ADMINISTRATIVAS**

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

Buenos días señor trabajador(a), solicitamos su colaboración respondiendo con sinceridad el presente cuestionario. La prueba es anónima. El cuestionario tiene por objetivo: Determinar las características que tiene la capacitación y motivación laboral en las MYPE comerciales, rubro ópticas centro de Piura, año 2019.

Lea comprensivamente y conteste a las preguntas marcando con “X” en una sola alternativa.

**Preguntas de la investigación.**

**CAPACITACIÓN**

1. ¿A partir de la capacitación que ha recibido se siente cómodo en el puesto que desempeña?

a) SI  b) NO

2. ¿Considera que la capacitación mejora su eficiencia?

a) SI  b) NO

3. ¿Considera que el personal tiene una constante capacitación?

a) SI  b) NO

4. ¿Se siente capacitado para ofrecer nuevos productos?

a) SI  b) NO

5. ¿Obtuvo una orientación previa cuando ingresó a laborar?

a) SI  b) NO

6. ¿Considera que la capacitación es un beneficio para el logro de metas?

a) SI  b) NO

7. ¿A partir de la capacitación cree usted que tendrá una mejora económica?

a) SI  b) NO

8. ¿Considera que la capacitación le permite tener confianza en su desempeño?

a) SI  b) NO

9. ¿Cree necesaria la capacitación en su área de trabajo?

a) SI  b) NO

10. ¿Cree usted que siempre debe impartirse la capacitación?

a) SI  b) NO

11. ¿Ha recibido algún curso de capacitación fuera de la empresa?

a) SI  b) NO

12. ¿Considera que el personal tiene una adecuada capacitación?

a) SI  b) NO

13. ¿Cree usted que las capacitaciones pueden mejorar a un ascenso?

a) SI  b) NO

### **MOTIVACIÓN LABORAL**

14. ¿Las condiciones salariales para usted son buenas?

a) SI  b) NO

15. ¿Ha recibido usted algún incentivo?

a) SI  b) NO

16. ¿Cree que las condiciones ambientales influyen en la forma que desempeña su trabajo?

a) SI  b) NO

17. ¿La comunicación entre empleados es positiva?

a) SI  b) NO

18. ¿Se siente cómodo en el ambiente donde labora?

a) SI  b) NO

19. ¿Está de acuerdo con su horario establecido por la empresa?

a) SI  b) NO

20. ¿El ambiente de trabajo le motiva para laborar?

a) SI  b) NO

21. ¿En su ambiente de trabajo le brinda la oportunidad de rotar en diferentes áreas?

a) SI  b) NO

22. ¿Se siente tranquilo y seguro en el puesto que ocupa?

a) SI  b) NO

23. ¿Ha recibido usted algún reconocimiento durante el último año que viene laborando en la empresa?

a) SI  b) NO

### CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Victor Helio Patino Niño, identificado con DNI  
02860873, MAGÍSTER EN  
Administración:

Por medio de la presente hago Constar que he revisado con fines de Validación el (los)  
instrumento (s) de recolección de datos:

Cuestionario, elaborado por la estudiante  
Aparicio Pupoche Mercedes Liliava, a los efectos de su  
aplicación a los elementos de la población (muestra) seleccionada para el trabajo  
de investigación:

"CARACTERIZACIÓN DE CAPACITACIÓN Y MOTIVACIÓN LABORAL EN LAS  
MYPE COMERCIALES, RUBRO ÓPTICAS CENTRO DE PIURA, AÑO 2019",  
que se encuentra realizando.

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

Piura, 20 abril 2019

  
CLAD VICTOR HELIO PATINO NIÑO  
RUC: CLAD 05748

Ítem relacionado con capacitación	¿Es pertinente con el concepto?		¿Necesita mejorar la redacción?		¿Es tendencioso aquiescente?		¿Se necesita más ítems para medir el concepto?
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1. ¿A partir de la capacitación que ha recibido se siente cómodo en el puesto que desempeña?	X			✓		X	Si ( ) No (X)
2. ¿Se siente más eficiente después de recibir la capacitación?	X			✓		X	Si ( ) No (X)
3. ¿Considera que el personal tiene una constante capacitación?	X			✓		✓	Si ( ) No (X)
4. ¿Se siente capacitado en ofrecer nuevos productos?	X			✓		X	Si ( ) No (X)
5. ¿Obtuvo una orientación previa cuando ingresó a laborar?	✓			✓		✓	Si ( ) No (X)
6. ¿Considera que la capacitación es un beneficio para el logro de metas?	✓			✓		✓	Si ( ) No (X)
7. ¿A partir de la capacitación cree usted que tendrá una mejora económica?	X			✓		X	Si ( ) No (X)
8. ¿Considera que la capacitación le permite tener confianza en su desempeño?	X			✓		X	Si ( ) No (X)
9. ¿Cree necesaria la capacitación en su área de trabajo?	X			✓		✓	Si ( ) No (X)

10. ¿Cree usted que es importante la capacitación?	<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	Si ( ) No ( <input checked="" type="checkbox"/> )
11. ¿Ha recibido algún curso de capacitación fuera de la empresa?	<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	Si ( ) No ( <input checked="" type="checkbox"/> )
12. ¿Considera que el personal tiene una adecuada capacitación?	<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	Si ( ) No ( <input checked="" type="checkbox"/> )
13. ¿Cree usted que las capacitaciones pueden mejorar a un ascenso o aumento laboral?	<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	Si ( ) No ( <input checked="" type="checkbox"/> )
Ítem relacionado con motivación laboral	¿Es pertinente con el concepto?		¿Necesita mejorar la redacción?		¿Es tendencioso aquiescente?		¿Se necesita más ítems para medir el concepto?
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
14. ¿Las condiciones salariales para usted son buenas?	<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	Si ( ) No ( <input checked="" type="checkbox"/> )
15. ¿Ha recibido usted algún incentivo?	<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	Si ( ) No ( <input checked="" type="checkbox"/> )
16. ¿Cree que las condiciones ambientales influyen en la forma que desempeña su trabajo?	<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	Si ( ) No ( <input checked="" type="checkbox"/> )
17. ¿La comunicación entre empleados es positiva?	<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	Si ( ) No ( <input checked="" type="checkbox"/> )
18. ¿Se siente cómodo en el ambiente donde labora?	<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	Si ( ) No ( <input checked="" type="checkbox"/> )
19. ¿Está de acuerdo con su horario establecido por la empresa?	<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	Si ( ) No ( <input checked="" type="checkbox"/> )


  
 Mg. VICTOR HELJO PATINO HINFI  
 RUC: CLAD 00000

20. ¿El ambiente de trabajo le motiva para laborar?	<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	Si ( ) No (X)
21. ¿Le ofrecen a usted desempeñarse en otras áreas?	<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	Si ( ) No (X)
22. ¿Se siente tranquilo y seguro en el puesto que ocupa?	<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	Si ( ) No (X)
23. ¿Ha recibido usted algún reconocimiento durante el último año que viene laborando en la empresa?	<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	Si ( ) No (X)


  
 CLAD  
 Mg. VICTOR HELIO PATINO NINI

### CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

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

Por medio de la presente hago Constar que he revisado con fines de Validación el (los)  
instrumento (s) de recolección de datos:

Cuestionario, elaborado por la estudiante  
Miradas Lizne Apurva Papude, a los efectos de su  
aplicación a los elementos de la población (muestra) seleccionada para el trabajo  
de investigación:

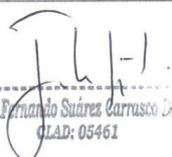
"CARACTERIZACIÓN DE CAPACITACIÓN Y MOTIVACIÓN LABORAL EN LAS  
MYPE COMERCIALES, RUBRO ÓPTICAS CENTRO DE PIURA, AÑO 2019",  
que se encuentra realizando.

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

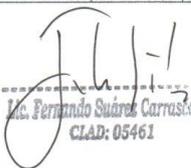
Piura, 20 Abril 2019

  
Lic. Fernando Suárez Cordero  
CIAD: 03461

Ítem relacionado con capacitación	¿Es pertinente con el concepto?		¿Necesita mejorar la redacción?		¿Es tendencioso aquiescente?		¿Se necesita más ítems para medir el concepto?
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1. ¿A partir de la capacitación que ha recibido se siente cómodo en el puesto que desempeña?	<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	Si ( ) No ( <input checked="" type="checkbox"/> )
2. ¿Se siente más eficiente después de recibir la capacitación?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>	Si ( ) No ( <input checked="" type="checkbox"/> )
3. ¿Considera que el personal tiene una constante capacitación?	<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	Si ( ) No ( <input checked="" type="checkbox"/> )
4. ¿Se siente capacitado en ofrecer nuevos productos?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>	Si ( ) No ( <input checked="" type="checkbox"/> )
5. ¿Obtuvo una orientación previa cuando ingresó a laborar?	<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	Si ( ) No ( <input checked="" type="checkbox"/> )
6. ¿Considera que la capacitación es un beneficio para el logro de metas?	<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	Si ( ) No ( <input checked="" type="checkbox"/> )
7. ¿A partir de la capacitación cree usted que tendrá una mejora económica?	<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	Si ( ) No ( <input checked="" type="checkbox"/> )
8. ¿Considera que la capacitación le permite tener confianza en su desempeño?	<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	Si ( ) No ( <input checked="" type="checkbox"/> )
9. ¿Cree necesaria la capacitación en su área de trabajo?	<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	Si ( ) No ( <input checked="" type="checkbox"/> )

  
 Lic. Fernando Suárez Carrasco  
 CLAD: 05461

10. ¿Cree usted que es importante la capacitación?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>	Si ( ) No ( <input checked="" type="checkbox"/> )
11. ¿Ha recibido algún curso de capacitación fuera de la empresa?	<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	Si ( ) No ( <input checked="" type="checkbox"/> )
12. ¿Considera que el personal tiene una adecuada capacitación?	<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	Si ( ) No ( <input checked="" type="checkbox"/> )
13. ¿Cree usted que las capacitaciones pueden mejorar a un ascenso o aumento laboral?	<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	Si ( ) No ( <input checked="" type="checkbox"/> )
Ítem relacionado con motivación laboral	¿Es pertinente con el concepto?		¿Necesita mejorar la redacción?		¿Es tendencioso aquiescente?		¿Se necesita más ítems para medir el concepto?
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
14. ¿Las condiciones salariales para usted son buenas?	<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	Si ( ) No ( <input checked="" type="checkbox"/> )
15. ¿Ha recibido usted algún incentivo?	<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	Si ( ) No ( <input checked="" type="checkbox"/> )
16. ¿Cree que las condiciones ambientales influyen en la forma que desempeña su trabajo?	<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	Si ( ) No ( <input checked="" type="checkbox"/> )
17. ¿La comunicación entre empleados es positiva?	<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	Si ( ) No ( <input checked="" type="checkbox"/> )
18. ¿Se siente cómodo en el ambiente donde labora?	<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	Si ( ) No ( <input checked="" type="checkbox"/> )
19. ¿Está de acuerdo con su horario establecido por la empresa?	<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	Si ( ) No ( <input checked="" type="checkbox"/> )

  
 M. Fernando Suárez Carrasco  
 CIAD: 05461

20. ¿El ambiente de trabajo le motiva para laborar?	<input checked="" type="checkbox"/>			<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	Si ( ) No ( <input checked="" type="checkbox"/> )
21. ¿Le ofrecen a usted desempeñarse en otras áreas?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>			<input type="checkbox"/>	Si ( ) No ( <input checked="" type="checkbox"/> )
22. ¿Se siente tranquilo y seguro en el puesto que ocupa?	<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	Si ( ) No ( <input checked="" type="checkbox"/> )
23. ¿Ha recibido usted algún reconocimiento durante el último año que viene laborando en la empresa?	<input checked="" type="checkbox"/>			<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	Si ( ) No ( <input checked="" type="checkbox"/> )

  
 Lc. Fernando Suárez Carrasco  
 CLAD: 05461

## CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Héctor Orlando Arica Clavijo, identificado con DNI

02786302, MAGÍSTER EN

DOCENCIA UNIVERSITARIA:

Por medio de la presente hago Constar que he revisado con fines de Validación el (los) instrumento (s) de recolección de datos:

QUESTIONARIO, elaborado por la estudiante

APARICIO PUPUCHE MERCEDES, a los efectos de su aplicación a los elementos de la población (muestra) seleccionada para el trabajo de investigación:

“CARACTERIZACIÓN DE CAPACITACIÓN Y MOTIVACIÓN LABORAL EN LAS MYPE COMERCIALES, RUBRO ÓPTICAS CENTRO DE PIURA, AÑO 2019”, que se encuentra realizando.

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

Piura, 20 de Abril del 2019

  
LIC. ARICA CLAVIJO HECTOR ORLANDO  
D.N.I. 02786302  
CLAD - 60245

Ítem relacionado con capacitación	¿Es pertinente con el concepto?		¿Necesita mejorar la redacción?		¿Es tendencioso aquiescente?		¿Se necesita más ítems para medir el concepto?
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1. ¿A partir de la capacitación que ha recibido se siente cómodo en el puesto que desempeña?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Si ( ) No ( <input checked="" type="checkbox"/> )
2. ¿Se siente más eficiente después de recibir la capacitación?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Si ( ) No ( <input checked="" type="checkbox"/> )
3. ¿Considera que el personal tiene una constante capacitación?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Si ( ) No ( <input checked="" type="checkbox"/> )
4. ¿Se siente capacitado en ofrecer nuevos productos?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Si ( ) No ( <input checked="" type="checkbox"/> )
5. ¿Obtuvo una orientación previa cuando ingresó a laborar?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Si ( ) No ( <input checked="" type="checkbox"/> )
6. ¿Considera que la capacitación es un beneficio para el logro de metas?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Si ( ) No ( <input checked="" type="checkbox"/> )
7. ¿A partir de la capacitación cree usted que tendrá una mejora económica?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Si ( ) No ( <input checked="" type="checkbox"/> )
8. ¿Considera que la capacitación le permite tener confianza en su desempeño?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Si ( ) No ( <input checked="" type="checkbox"/> )
9. ¿Cree necesaria la capacitación en su área de trabajo?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Si ( ) No ( <input checked="" type="checkbox"/> )

  
 LICENCIADO HECTOR HERNANDEZ  
 D.N.I. 02786302  
 CLAD - 00245

10. ¿Cree usted que es importante la capacitación?	<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	Si ( ) No ( <input checked="" type="checkbox"/> )
11. ¿Ha recibido algún curso de capacitación fuera de la empresa?	<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	Si ( ) No ( <input checked="" type="checkbox"/> )
12. ¿Considera que el personal tiene una adecuada capacitación?	<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	Si ( ) No ( <input checked="" type="checkbox"/> )
13. ¿Cree usted que las capacitaciones pueden mejorar a un ascenso o aumento laboral?	<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	Si ( ) No ( <input checked="" type="checkbox"/> )
Ítem relacionado con motivación laboral	¿Es pertinente con el concepto?		¿Necesita mejorar la redacción?		¿Es tendencioso aquiescente?		¿Se necesita más ítems para medir el concepto?
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
14. ¿Las condiciones salariales para usted son buenas?	<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	Si ( ) No ( <input checked="" type="checkbox"/> )
15. ¿Ha recibido usted algún incentivo?	<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	Si ( ) No ( <input checked="" type="checkbox"/> )
16. ¿Cree que las condiciones ambientales influyen en la forma que desempeña su trabajo?	<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	Si ( ) No ( <input checked="" type="checkbox"/> )
17. ¿La comunicación entre empleados es positiva?	<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	Si ( ) No ( <input checked="" type="checkbox"/> )
18. ¿Se siente cómodo en el ambiente donde labora?	<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	Si ( ) No ( <input checked="" type="checkbox"/> )
19. ¿Está de acuerdo con su horario establecido por la empresa?	<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	Si ( ) No ( <input checked="" type="checkbox"/> )

  
 LIZ ARICA CLAVIJO HECYOR ORLANDO  
 D.F.I. 02786302  
 CLAD - 60645

20. ¿El ambiente de trabajo le motiva para laborar?	<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	Si ( ) No ( <input checked="" type="checkbox"/> )
21. ¿Le ofrecen a usted desempeñarse en otras áreas?	<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	Si ( ) No ( <input checked="" type="checkbox"/> )
22. ¿Se siente tranquilo y seguro en el puesto que ocupa?	<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	Si ( ) No ( <input checked="" type="checkbox"/> )
23. ¿Ha recibido usted algún reconocimiento durante el último año que viene laborando en la empresa?	<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	Si ( ) No ( <input checked="" type="checkbox"/> )

  
 L.C. ARICA CLAVIJO HECTOR ORLANDO  
 D.B.I. 02786302  
 CLAD - 00845







## Turnitin Informe de Originalidad

Procesado el: 02-abr-2019 11:54 -05

Identificador: 1104579576

Número de palabras: 7789

Entregado: 1

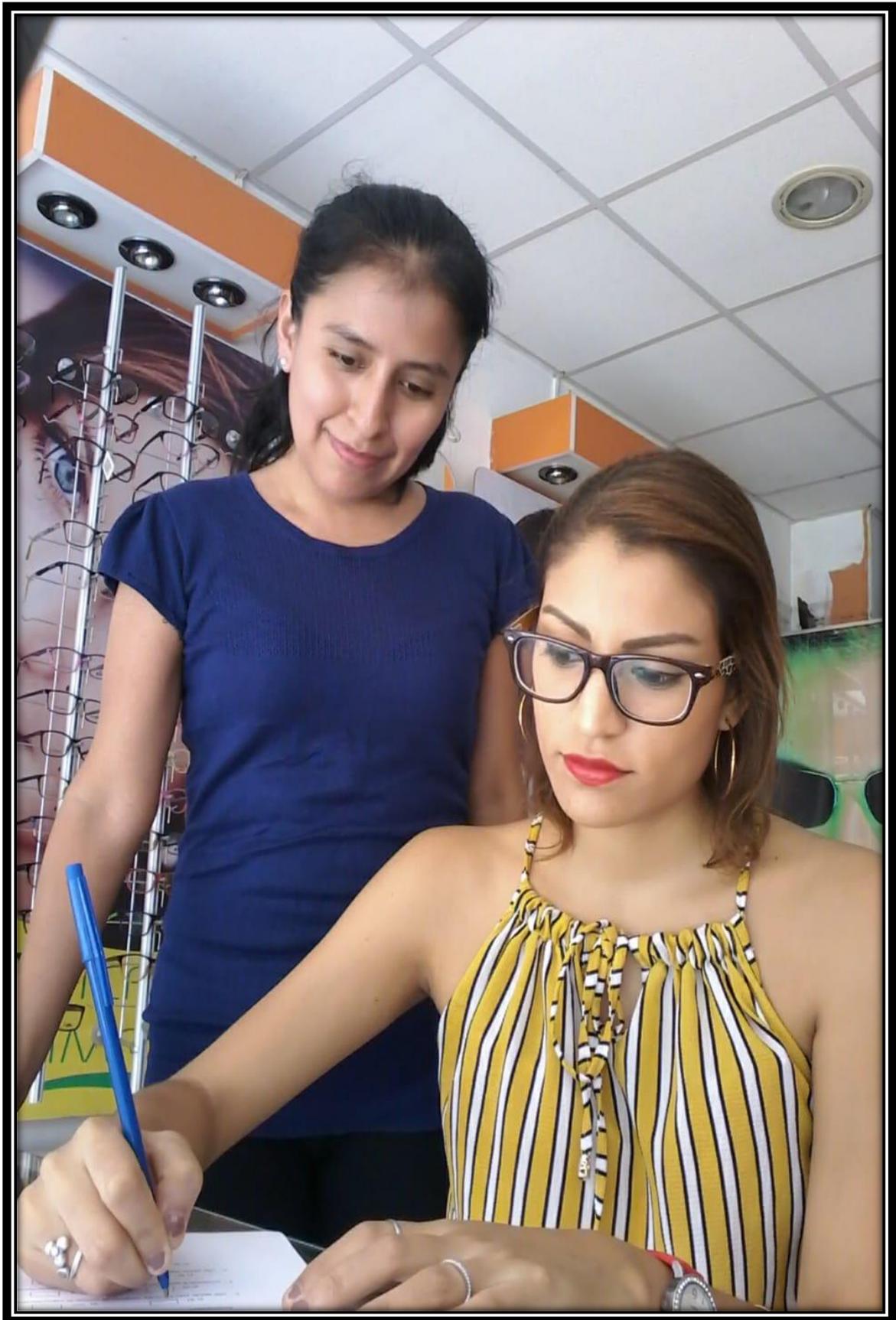
INFORME Por Aparicio Pupuche Aparicio Pupuche

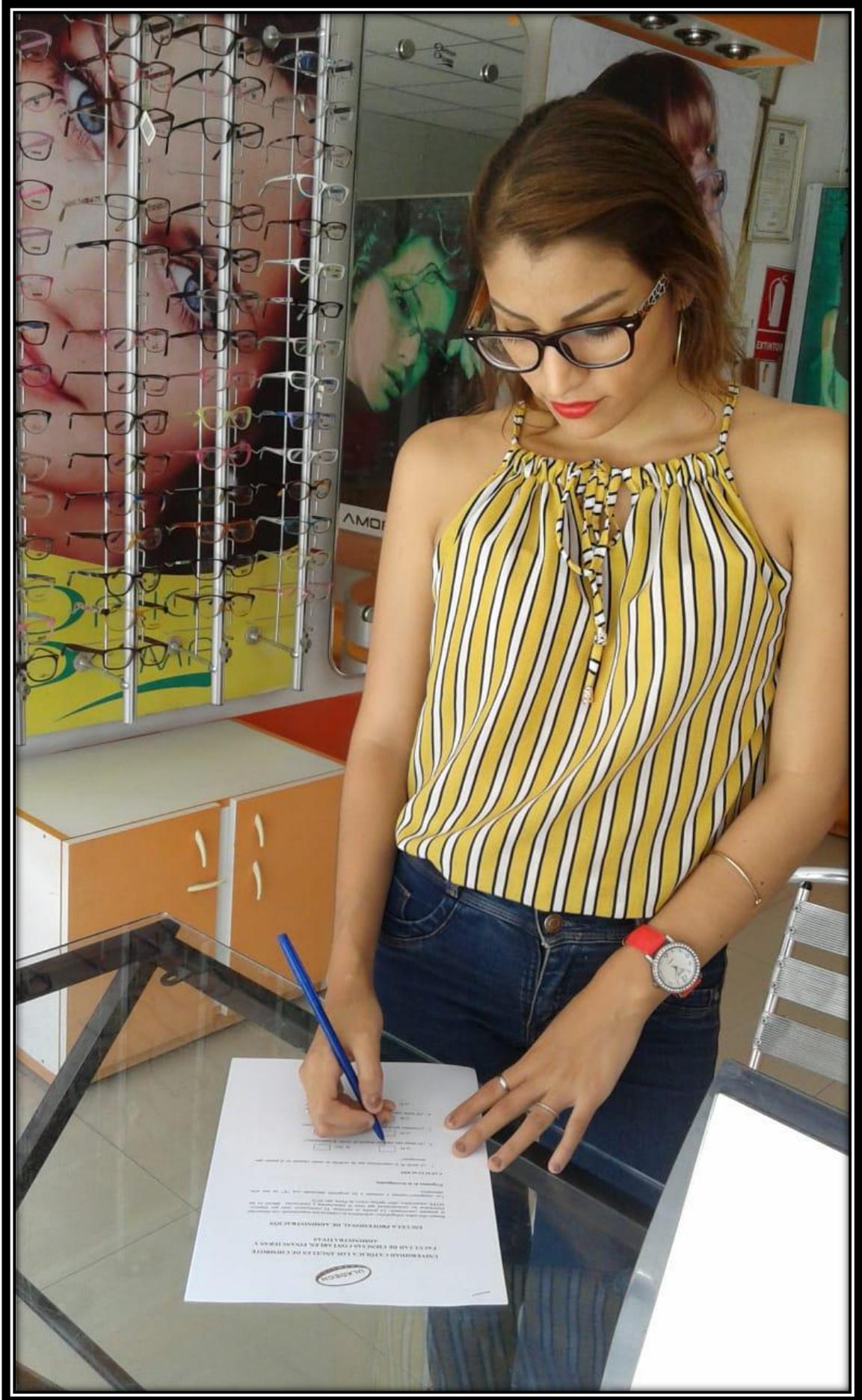
Índice de similitud	
7%	
Similitud según fuente	
Internet Sources:	7%
Publicaciones:	0%
Trabajos del estudiante:	N/A

## HOJA DE TRABAJO PARA CONSTRUIR CONCLUSIONES

N° Tabla	Variable	Dimensiones	Indicadores	ITEMS = PREGUNTAS	PORCENTAJES	
					SÍ	NO
1	Capacitación	Beneficios	Puesto de trabajo	¿A partir de la capacitación que ha recibido se siente cómodo en el puesto que desempeña?	100	0
2			Eficiencia y eficacia	¿Considera que la capacitación mejora su eficiencia?	58	42
3			Productividad y mejora la calidad	¿Considera que el personal tiene una constante capacitación?	16	84
4			Mejoramiento de sistemas.	¿Se siente capacitado para ofrecer nuevos productos?	81	19
5			Orientación de nuevos empleados	¿Obtuvo una orientación previa cuando ingresó a laborar?	100	0
6			Logro de metas	¿Considera que la capacitación es un beneficio para el logro de metas?	100	0
7			Retribución económica	¿A partir de la capacitación cree usted que tendrá una mejora económica?	81	19
8			Favorece la confianza	¿Considera que la capacitación le permite tener confianza en su desempeño?	100	0
9		Tipos	Desarrollo de los empleados.	¿Cree necesaria la capacitación en su área de trabajo?	100	0
10				¿Cree usted que siempre debe impartirse la capacitación?	100	0
11			Habilidades del trabajo	¿Ha recibido algún curso de capacitación fuera de la empresa?	0	100
12				¿Considera que el personal tiene una adecuada capacitación?	32	68
13			Nuevos supervisores	¿Cree usted que las capacitaciones pueden mejorar a un ascenso?	100	0

14	<b>Motivación Laboral</b>	<b>Factores</b>	Salario	¿Las condiciones salariales para usted son buenas?	48	52
15			Remuneración	¿Ha recibido usted algún incentivo?	23	77
16			Condiciones ambientales	¿Cree que las condiciones ambientales influyen en la forma que desempeña su trabajo?	100	0
17			Compromiso	¿La comunicación entre empleados es positiva?	100	0
18		<b>Técnicas</b>	Políticas de conciliación	¿Se siente cómodo en el ambiente donde labora?	100	0
19				¿Está de acuerdo con su horario establecido por la empresa?	65	35
20			Condiciones laborales	¿El ambiente de trabajo le motiva para laborar?	100	0
21			Enriquecimiento del trabajo	¿En su ambiente de trabajo le brinda la oportunidad de rotar en diferentes áreas?	10	90
22			Adecuación al puesto	¿Se siente tranquilo y seguro en el puesto que ocupa?	0	100
23			Reconocimiento del trabajo.	¿Ha recibido usted algún reconocimiento durante el último año que viene laborando en la empresa?	19	81





USER: 44557295

Nro: 082019-00007391  
Fecha: 25-04-2019 17:32

## CONSTANCIA DE NO ADEUDO

La Jefatura de Cobranzas hace constar que el alumno(a) , con código de matrícula 0811122022, de la ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACION; no registra deuda pendiente a la fecha para optar TALLER DE TITULACION.

Se expide el presente a solicitud del interesado(a).

PIURA, 25 DE ABRIL DEL 2019.



V°B° CAJA

44557295

(\*) Requerido en los centros donde exista Biblioteca y/o Laboratorio.



UNIVERSIDAD CATOLICA LOS ANGELES DE CHIMBOTE  
FACULTAD PIURA  
Sra. Ana Silvia Chaves Guevara  
ESPECIALISTA C.I.R.

V°B° BIBLIOTECA (\*)



UNIVERSIDAD CATOLICA LOS ANGELES DE CHIMBOTE  
LABORATORIO  
PIURA

V°B° LABORATORIO/ CLINICA (\*)