



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE**

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

**CAPACITACIÓN LABORAL EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS
EMPRESAS DEL RUBRO GIMNASIOS: CASO EMPRESA
GERBIS GYM DEL DISTRITO DE AYACUCHO, 2020**

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

AUTORA

BR. CCALLO CUENCA, TANIA MORELIA

ORCID: 0000-0001-5242-5164

ASESOR

MGTR. QUISPE MEDINA, WILBER

ORCID: 0000-0002-4052-5018

AYACUCHO - PERÚ

2020

Equipo de Trabajo

AUTORA

BR. CCALLO CUENCA, TANIA MORELIA

ORCID: 0000-0001-5242-5164

Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, estudiante de pregrado Ayacucho – Perú.

ASESOR

MGTR. QUISPE MEDINA, WILBER

ORCID: 0000-0002-4052-5018

Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Facultad de Ciencias Contables, Financieras y Administrativas, Escuela Profesional de Administración, Ayacucho, Perú.

JURADO

MGTR. BERROCAL CHILLCE, JUDITH (PRESIDENTA)

ORCID: 0000-0002-9569-9824

MGTR. JAUREGUI PRADO, ALCIDES (MIEMBRO)

ORCID: 0000-0002-6611-9480

MGTR. TIPE HERRERA, CARLOS CELSO (MIEMBRO)

ORCID: 0000-0003-4439-1448

Hoja de firma del jurado y asesor

MGTR. BERROCAL CHILLCCE JUDITH
ORCID: 0000-0002-9569-9824
PRESIDENTA

MGTR. JAUREGUI PRADO ALCIDES
ORCID: 0000-00002-6611-9480
MIEMBRO

MGTR. TIPE HERRERA CARLOS CELSO
ORCID: 0000-0003-4439-1448
MIEMBRO

MGTR. QUISPE MEDINA WILBER
ORCID: 0000-0002-4052-5018
ASESOR

Agradecimiento

A Dios, quien guía mi camino para el bien, en la salud y la salvación.

Gracias a mis padres, ellos son los motores de mis sueños, por confiar y creer en mí.

A mi asesor Mgtr. Wilber Quispe Medina, quien me brindo sus valiosos conocimientos y comentarios para la elaboración y culminación de la presente investigación.

Dedicatoria

A Dios que me brinda salud y bendición.

A mis padres quienes me apoyan día a día, quienes fueron mi motor para seguir adelante y culminar esta investigación.

A mis hermanos que también estuvieron allí brindándome aliento y comprensión.

Resumen

La presente investigación pertenece a la línea de investigación gestión de calidad en las MYPES de la Escuela Profesional de Administración de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, denominado **“Capacitación laboral en las micro y pequeñas empresas del rubro gimnasios: caso empresa Gerbis Gym del distrito Ayacucho, 2020”**. Para el tema de investigación se ha identificado el siguiente problema: ¿Cuáles son las características de la capacitación laboral en las micro y pequeñas empresas del rubro gimnasios: caso empresa Gerbis Gym del distrito de Ayacucho, 2020?, el objetivo general Describir las características de la capacitación laboral en las micro y pequeñas empresas del rubro gimnasios: caso empresa Gerbis Gym del distrito de Ayacucho, 2020. La metodología empleada fue el tipo aplicada con enfoque cuantitativo, nivel descriptivo y diseño no experimental de corte transversal. La población de estudio estuvo conformada por 8 trabajadores del gimnasio Gerbis Gym. La técnica aplicada fue la encuesta, utilizando como instrumento un cuestionario de 16 preguntas, obteniendo el siguiente resultado, el 50% (4 trabajadores) indican que están en desacuerdo que recibieron capacitación en temas de salud y seguridad ocupacional; el 37.50% (3 trabajadores) mencionan que están totalmente en desacuerdo que conoce el manual de políticas de la empresa; el 75% (6 trabajadores) mencionan que están totalmente en desacuerdo que recibieron capacitación en temas de nutrición.

Palabras claves: Actitudes, capacitación, conocimientos, habilidades.

Abstract

This research belongs to the quality management research line in the Mypes of the Professional School of Administration of the Los Angeles Catholic University of Chimbote, called "Job training in micro and small companies in the gyms category: case of the Gerbis Gym company in the district Ayacucho, 2020 ". For the research topic, the following problem has been identified: What are the characteristics of job training in micro and small companies in the gym category: the case of the Gerbis Gym company in the Ayacucho district, 2020? The general objective: Describe the characteristics of job training in micro and small companies in the gyms category: case of the Gerbis Gym company in the Ayacucho district, 2020. The methodology used was the type applied with a quantitative approach, descriptive level and non-experimental cross-sectional design. The study population consisted of 8 Gerbis Gym workers. The applied technique was the survey, using as a tool a questionnaire of 16 questions, obtaining the following result, 50% (4 workers) indicate that they disagree that they received training in occupational health and safety issues; 37.50% (3 workers) mention that they totally disagree that they know the company's policy manual; 75% (6 workers) mention that they totally disagree that they received training in nutrition issues.

Key words: Attitudes, training, knowledge, skills.

Índice

Equipo de Trabajo.....	ii
Hoja de firma del jurado y asesor	iii
Agradecimiento.....	iv
Dedicatoria.....	v
Resumen.....	vi
Abstract.....	vii
Índice.....	viii
Índice de tablas y figuras	x
Índice de tablas	x
Índice de figuras.....	xi
I. Introducción.....	12
II. Revisión de literatura.....	18
2.1. Antecedentes	18
2.2. Bases teóricas de la investigación	23
III. Hipótesis	34
IV. Metodología.....	34
4.1. El tipo de investigación	34
4.2. Nivel de investigación.....	35
4.3. Diseño de la investigación.....	35
4.4. El universo y muestra.....	36
4.5. Definición y operacionalización de variables e indicadores	37

4.6.	Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	38
4.7.	Plan de análisis.....	38
4.8.	Matriz de consistencia:.....	39
4.9.	Principios éticos.....	40
V.	Resultados.....	41
5.1.	Resultados.....	41
5.2.	Análisis de resultados.....	57
VI.	Conclusiones.....	65
	Aspectos complementarios.....	67
	Recomendaciones.....	67
	Referencias bibliográficas.....	68
	Anexos.....	72

Índice de tablas y figuras

Índice de tablas

Tabla 1	Edad	41
Tabla 2	Género.....	42
Tabla 3	Grado de instrucción.....	43
Tabla 4	Cargo que desempeña	44
Tabla 5	Tiempo que desempeña en el cargo	45
Tabla 6	¿Ud. recibió capacitación en temas de salud y seguridad ocupacional?.....	46
Tabla 7	¿Ud. conoce el manual de políticas de la empresa?.....	47
Tabla 8	¿Ud. recibió capacitación en temas de nutrición?.....	48
Tabla 9	¿Ud. conoce la rutina de ejercicios en el gimnasio?	49
Tabla 10	¿Ud. conoce el procedimiento para la resolución de conflictos?.....	50
Tabla 11	¿Ud. considera que en la empresa se fomenta el compañerismo y la unión entre los trabajadores?	51
Tabla 12	¿Ud. recibió capacitación por parte de la empresa sobre los procesos de la toma de decisiones?	52
Tabla 13	¿Ud. es respetuoso con sus compañeros y los clientes?	53
Tabla 14	¿Ud. colabora con otras funciones en la empresa?	54
Tabla 15	¿Ud. recibió capacitación sobre el tema de calidad de servicio?.....	55
Tabla 16	¿Ud. considera que la disciplina es práctica constante en la empresa?	56

Índice de figuras

Figura 1	Edad.....	41
Figura 2	Género	42
Figura 3	Grado de instrucción.....	43
Figura 4	Cargo que desempeña.....	44
Figura 5	Tiempo que desempeña en el cargo.....	45
Figura 6	¿Ud. recibió capacitación en temas de salud y seguridad ocupacional?	46
Figura 7	¿Ud. conoce el manual de políticas de la empresa?	47
Figura 8	¿Ud. recibió capacitación en temas de nutrición?	48
Figura 9	¿Ud. conoce la rutina de ejercicios en el gimnasio?.....	49
Figura 10	¿Ud. conoce el procedimiento para la resolución de conflictos?	50
Figura 11	¿Ud. considera que en la empresa se fomenta el compañerismo y la unión entre los trabajadores?	51
Figura 12	¿Ud. recibió capacitación por parte de la empresa sobre los procesos de la toma de decisiones?	52
Figura 13	¿Ud. es respetuoso con sus compañeros y los clientes?	53
Figura 14	¿Ud. colabora con otras funciones en la empresa?.....	54
Figura 15	¿Ud. recibió capacitación sobre el tema de calidad de servicio?	55
Figura 16	¿Ud. considera que la disciplina es práctica constante en la empresa?	56

I. Introducción

El título del presente proyecto de investigación intitulado **“Capacitación laboral en las micro y pequeñas empresas del rubro gimnasios: caso empresa Gerbis Gym del distrito Ayacucho, 2020”** forma parte de la línea de investigación de la Escuela Profesional de Administración. En el contexto de la competitividad en el que se desarrollan las empresas en la actualidad, el recurso que contribuye fundamentalmente a determinar su correcto funcionamiento es el recurso humano, el mismo que si están adecuadamente capacitados harán de la mejor manera su trabajo y de esa manera los clientes saldrán satisfechos.

Un personal bien capacitado garantiza que los procesos que se hacen al interior de la empresa se realicen de una manera eficiente y eficaz. Todo esto traerá como consecuencia el logro de sus objetivos y la satisfacción de los clientes toda vez que recibirán un buen servicio. En el caso de la empresa Gerbis Gym, al que acuden clientes para hacer uso de sus instalaciones y servicios (maquinas y equipos deportivos, ejercicios cardiovasculares), se hace necesario que su personal también esté bien capacitado y de esa manera logren sus objetivos empresariales.

En ese sentido, para el presente tema de investigación se ha identificado el siguiente problema: ¿Cuáles son las características de la capacitación laboral en las micro y pequeñas empresas del rubro gimnasios: caso empresa Gerbis Gym del distrito de Ayacucho, 2020? Teniendo como objetivo general: Describir las características de la capacitación laboral en las micro y pequeñas empresas del rubro gimnasios: caso empresa Gerbis Gym del distrito de Ayacucho, 2020.

Para demostrar el objetivo general se ha propuesto los siguientes objetivos específicos:

O.E1. Describir como es el desarrollo de conocimientos en las micro y pequeñas empresas del rubro gimnasios: caso empresa Gerbis Gym del distrito de Ayacucho, 2020.

O.E.2. Describir como es el desarrollo de habilidades en las micro y pequeñas empresas del rubro gimnasios: caso empresa Gerbis Gym del distrito de Ayacucho, 2020.

O.E.3. Describir como es el desarrollo de actitudes en las micro y pequeñas empresas del rubro gimnasios: caso empresa Gerbis Gym del distrito de Ayacucho, 2020.

Las MYPES pueden estar constituidas por personas naturales o jurídicas (empresas) bajo cualquier forma de organización empresarial, según la ley para acogerse a los beneficios de los que gozan las MYPES en el Perú, éstas deben cumplir con ciertos requisitos concernientes a su número de trabajadores y sus volúmenes de ventas anuales. (Agencia de Promoción de la Inversión Privada, 2011, pág. 25).

(Andina, 2014), en los últimos años, la actividad física comúnmente llamada Fitness, se ha convertido en una tendencia de gran preponderancia en el mundo, y Perú no podía estar ajeno a ese desarrollo con un potencial muy grande, considerando que en la actualidad solo el 2% de la población peruana acude a un gimnasio.

En ese sentido, Álvarez asegura que, si bien hay una conciencia sobre la importancia de reducir el nivel de sedentarismo en la población, todavía hay mucho por avanzar para lograr una población mucho más dinámica en lo que la actividad física se refiere.

Es importante tomar decisiones al respecto. Las personas requieren una mayor motivación para acudir a un gimnasio y en ese sentido, se han elaborado estrategias y equipos que no solo les ayuden a mejorar sus condiciones físicas, sino también que lo hagan divirtiéndose.

(Thalisman, 2018), el recurso más valioso de una organización es sin duda alguna el capital humano, por lo tanto, los líderes empresariales deben realizar las inversiones pertinentes para crear oportunidades que mejoran su desarrollo laboral y personal, esto permitirá obtener beneficios para los empleados y para la organización.

Para que las empresas sean altamente competitivas los dueños de las empresas deben ocuparse por desarrollar a sus colaboradores, el mismo que se logrará con capacitación en tres ámbitos: mejora de conocimientos, habilidades y actitudes.

En la actualidad han existido infinidad de cambios en el entorno laboral dentro de las organizaciones tanto publicas como privadas, organizaciones que buscan acelerar el ritmo de trabajo de sus colaboradores; llegando a ser estas exitosas y competitivas.

Gerentes que constantemente están en busca de cambio para su empresa; razón por el cual evalúan a su personal para mediar el grado de capacitación que tienen estos para mejorar su desempeño laboral. El conocimiento es el elemento diferenciador de las organizaciones, así como su competitividad, lo constituyen los individuos que los componen.

El recurso más valioso de una organización es sin duda alguna el capital humano, por lo tanto, los líderes empresariales deben realizar las inversiones pertinentes para crear oportunidades que mejoran su desarrollo laboral y personal, esto permitirá obtener beneficios para los empleados y para la organización. Uno de los grandes desafíos de los que conforman una organización es entender y compartir la importancia de su potencial humano, es decir, marcar la diferencia entre el concepto persona y el concepto objeto – persona.

Gerentes que constantemente están en busca del cambio para su empresa, evalúan a su personal para medir el grado de capacitación que tienen éstos para mejorar su

desempeño laboral. Es en ese sentido que la variable capacitación laboral juega un rol importante, toda vez que va permitir que ese potencial humano realice mejor sus tareas y funciones encomendadas.

Las armas competitivas de este siglo serán las cualidades de la fuerza de trabajo y el mantener personas especializadas en los cargos de la organización, donde el principal factor para que esto se lleve a cabo es la capacitación.

Durante los últimos años la importancia de capacitar y desarrollar a las personas dentro de las organizaciones se ha convertido en una tendencia de administración general, debido a que el personal es el recurso más valioso de la empresa, concentrándose las empresas en desarrollar las habilidades específicas de su talento humano.

(Gestión, 2018), de acuerdo al reporte de Aptitus, el 22% de los empleados ha recibido formación pagada en su totalidad por su empleador y el 16% cubierta solo parcialmente. Cada vez son más las empresas que utilizan distintas herramientas como la capacitación para captar y mantener a profesionales con talento en su organización. De acuerdo al último reporte del portal Aptitus, el 48% de los trabajadores peruanos han recibido formación profesional.

Mantener a un empleado motivado en el trabajo no es solamente una cuestión monetaria, sino una combinación de diversos elementos. El sueldo es importante, pero también priman otros factores como un buen ambiente de trabajo libre de desigualdades, un plan de carrera y la capacitación, afirmó el gerente de Aptitus, Joseph Zumaeta.

Agregó que la capacitación es un componente muy valorado por los colaboradores porque les brindan la oportunidad de crecer tanto laboral como personalmente y les

demuestra que lo importante para la compañía es cuidar a su talento humano, empoderarlos, desafiarlos y mantenerlos motivados.

En el caso de un gimnasio, al que se acude para hacer uso de sus instalaciones y servicios (máquinas y equipos deportivos, ejercicios cardiovasculares), es de gran importancia brindar una calidad de servicio a sus clientes y en lo posible, que exceda las expectativas de los clientes. Un personal bien capacitado en sus tres ámbitos permitirá que sus procesos mejoren y en consecuencia haya mejor calidad de servicio logrando satisfacción de sus clientes.

En ese sentido, la presente investigación se centrará en el estudio de la variable capacitación laboral en la Mype Gerbis Gym del distrito de Ayacucho.

La capacitación es en esencia un plan organizado para poner en marcha el proceso de aprendizaje del empleado y contribuir a la mejora de su desempeño laboral.

La presente investigación nos permitirá conocer las características de la capacitación que se emplea en la Mypes Gerbis Gym y de esa manera realizar una propuesta de mejora que a su vez es de gran importancia para las mismas que vienen a ser la principal fuente de la economía de nuestro país para apoyar su desarrollo y crecimiento.

La importancia que tiene el plan de capacitación es cada vez mas imprescindible, conocer cuales son las necesidades de capacitación de cada personal para que pueda brindar a la organización la oportunidad de fijar conceptos más claros sobre aspectos específicos de conocimiento, habilidades, conductas, motivaciones, involucradas directamente en las funciones y tareas que realiza el personal en su trabajo, logrando así obtener resultados concretos a corto y mediano plazo.

Se justifica de manera práctica ya que un plan de capacitación organizado para poner en marcha el proceso de aprendizaje del empleado y contribuir a la mejora de desempeño laboral. De igual forma de manera práctica ya que la investigación será beneficiosa para el gimnasio Gerbis Gym y para los clientes del mencionado establecimiento. La elaboración de un plan de capacitación para el personal operativo llena ese vacío de capacitación detectado.

La metodología empleada fue el tipo aplicada con enfoque cuantitativo, nivel descriptivo y diseño no experimental de corte transversal. La población de estudio estuvo conformada por 8 trabajadores del gimnasio Gerbis Gym. La técnica aplicada fue la encuesta, utilizando como instrumento un cuestionario de 16 preguntas.

En la tabla 6 y figura 6, del total de encuestados (8 trabajadores), el 37.50% (3 trabajadores) manifiestan que están totalmente en desacuerdo que recibieron capacitación en temas de salud y seguridad ocupacional, el 50% (4 trabajadores) indican que están en desacuerdo que recibieron capacitación en temas de salud y seguridad ocupacional y el 12.50% (1 trabajador) menciona que ni de acuerdo ni en desacuerdo que recibió capacitación en temas de salud y seguridad ocupacional.

En relación al objetivo general, podemos concluir, que se lograron describir las características de la capacitación laboral, ya que los resultados obtenidos nos dan a conocer que en el gimnasio Gerbis Gym no le dan importancia al desarrollo de los conocimientos, desarrollo de habilidades y desarrollo de actitudes, ya que estas permiten el buen funcionamiento y desarrollo de las actividades que se pueda realizar dentro de la organización.

II. Revisión de literatura

2.1. Antecedentes

Internacional

(Abad Guarnizo, 2011), en su tesis “Diseño e implementación de un programa de capacitación a distancia en telemedicina para el personal de salud del Cantón Yacuambi, durante noviembre 2010 a octubre 2011”, para optar título de médico. De la Universidad Técnica Particular de Loja. El presente trabajo de investigación se realizado con el propósito de capacitar la telemedicina al personal mediante un programa de formación a distancia. Es un estudio descriptivo, de diseño cuantitativo y enfoque transversal. Llegando a las siguientes conclusiones:

1. En la evaluación previa a la inscripción al curso se encontró un nivel de conocimientos medio en el uso de las herramientas TIC disponibles para telemedicina.
2. Los beneficios recibidos con el uso de la tele consultas son: cooperación de otros profesionales de la salud para respaldar diagnósticos médicos u obtener una segunda opinión en la toma de decisiones.

(Sosa Guerra, 2014), en su tesis “Propuesta de un programa de capacitación y desarrollo para el personal docente del Instituto tecnológico del Nororiente, ubicado en los Llanos de la Fragua, Zacapa”, para optar título de psicóloga industrial. De la Universidad Rafael Landívar. El presente trabajo se realizo con el objetivo principal de identificar las necesidades que poseen en habilidades docentes, los maestros del ITECNOR tomando en cuenta dentro de este aspecto, los conocimientos y actitudes docente. Llegando a las siguientes conclusiones:

1. Los datos lograron determinar los elementos que debe contener el programa de capacitación para el personal docente, los cuales se obtuvieron en los resultados de la investigación. Según las necesidades se hace evidente reforzar la actitud en los docentes debido a que no se brinda un servicio de calidad y no se trabaja en equipo.
2. En las habilidades los docentes muestran sobre la facilitación y didáctica, teniendo como concepto realizar material didáctico para los alumnos.

Nacional

(Martell Ruiz & Sánchez Ayala, 2013), en su tesis “Plan de capacitación para mejorar el desempeño de los trabajadores operativos del gimnasio Sport Club de la ciudad de Trujillo – 2013”, para optar el título de licenciado en administración, de la Universidad Privada Antenor Orrego. El presente estudio se ha realizado con el propósito de demostrar que el desempeño laboral del personal operativo del gimnasio Sport Club de la ciudad de Trujillo mejora mediante la implementación de un plan de capacitación. Se utilizó el diseño en sucesión o en línea con un solo grupo que sirvió como experimental y testigo de sí mismo, empleando la técnica de la encuesta. Llegando a las siguientes conclusiones:

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

estaba bien visto por los clientes y tuvo que plantearse una medida para revertir la situación, que en este caso fue la implementación de un plan de capacitación.

(Rios Mamani, 2015), en su tesis “Programa de capacitación y adiestramiento del recurso humano para mejorar la cultura de seguridad en el personal E.E. CCESSOMA E.I.R.L MINA CONSTANCIA”, para optar el título profesional de ingeniería de minas, de la Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa. En la presente investigación se plantea como objetivo general el de analizar la necesidad de capacitación y adiestramiento para el personal de Stracon Gym que labora en la mina Constancia, para lo cual se efectuó un diagnóstico de la situación actual de la empresa, con el fin de plantear los lineamientos fundamentales de una propuesta para la capacitación y adiestramiento de dicho personal. Llegando a las siguientes conclusiones:

1. Se ha realizado el diagnóstico sobre la gestión de seguridad en cuanto al adiestramiento y capacitación por la empresa CCESSOMA EIRL. Indicando los resultados como estrategias para una óptima capacitación de acuerdo a los análisis realizados en los estudios de campo.
2. La empresa CCESSOMA EIRL. Considera que los procesos de adiestramiento y capacitación pueden adaptarse a la realidad de los cambios permanentes del entorno aportando una actualización al capital humano; estos procesos influyen directamente en las relaciones interpersonales, en el desempeño del recurso humano, en la productividad y en la imagen corporativa de la empresa.

(Galarreta Pajares, 2016), en su tesis “Caracterización de la capacitación y la competitividad de la micro y pequeñas empresa - sector servicios - rubro gimnasios del Caso Urbano de la Ciudad de Chimbote, año 2014 – 2015”, para optar el título

profesional de licenciada en administración. De la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo general describir las principales características de la capacitación y la competitividad de la micro y pequeña empresa del sector servicios, rubro gimnasios del Casco Urbano de la ciudad de Chimbote, periodo 2014 – 2015, se desarrollo utilizando el diseño no experimental – transversal – descriptivo. Llegando a las siguientes conclusiones:

1. De las Mypes encuestadas, se concluyó que la mayoría (50%) de los encuestados, son dueños de las empresas, son personas adultas cuya edad fluctúan entre 30 a 39 años, tienen estudios superiores.
2. Con respecto a la capacitación, la mayoría de encuestados se ha capacitado en los últimos años, también consideran que la capacitación es una inversión, mejora la rentabilidad de sus empresas y ayuda a que el trabajador se identifique con la empresa.

(Surco Cruz, 2017), en su tesis “La capacitación de personal y el desempeño laboral en la clínica Puno S.R.L. periodo 2017”, para optar el título profesional de licenciado en administración. De la universidad Nacional del Altiplano. El propósito del presente trabajo de investigación surge motivado e interesado en determinar el nivel de capacitación y analizar cuáles son los factores que ayudan en el buen desempeño laboral para posteriormente dar algunos lineamientos que se puedan aplicar en las capacitaciones. Llegando a las siguientes conclusiones:

1. El nivel de capacitación de personal es “bueno”. La capacitación es una de las funciones clave de la administración y desarrollo del personal en las organizaciones y, por consiguiente, se interesan cada vez mas en que las condiciones físicas y ambientales para desarrollar los eventos de capacitación

reúnan los requisitos mínimos aceptables, debe operar de manera integrada con el resto de las funciones de este sistema.

2. Existe un conjunto de factores básicas que se emplean en la administración y el desarrollo del proceso de capacitación personal de las organizaciones modernas, factores como el ambiente, los contenidos de los talleres ayudan en el desempeño laboral de los trabajadores de la clínica las cuales pueden ser provechosamente utilizados para la gestión de la capacitación.

(García Seminario, 2019), en su tesis “La capacitación y su relación con el desempeño laboral del personal administrativo en la calidad del servicio al usuario, en el hospital Belén de Trujillo año 2017”, para optar el título profesional de licenciad en administración pública. De la Universidad Señor de Sipán. El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo analizar sobre tres aspectos importantes como es la capacitación, desempeño laboral y la calidad de servicio al usuario en el Hospital Belén de Trujillo. Tal así se utilizó la metodología de tipo descriptiva correlacional cuantitativa, realizándose un proceso de estudio en la prueba de hipótesis de la técnica de recolección de datos. Llegando a la siguiente conclusion:

1. Respecto a la capacitación se concluye que un 47.37%, no existe actividades de ejecución de capacitación para el personal del Hospital Belén, dando mayor cumplimiento al primer objetivo específico y un seguido de un 40.88% que no se ejecuto y no existe planificación de las actividades de capacitación.

Local

(Loayza Pizarro & Lette Medina, 2014), en su tesis “La incidencia de la capacitación en los factores motivacionales intrínsecos y extrínsecos de los trabajadores del programa regional de irrigación de desarrollo rural integrado del Gobierno Regional

de Ayacucho”, de la Universidad San Cristóbal de Huamanga. Establece las siguientes conclusiones:

1. La capacitación efectuada a los trabajadores del programa regional de irrigación del desarrollo rural integrado del Gobierno Regional Ayacucho, le sirvieron para mejorar sus competencias laborales, estando asociada con las opiniones que los resultados de su trabajo por su eficiencia y eficacia, con la opinión que actitud tiene cuando valoran sus iniciativas y logros laborales.
2. Dentro de la correlación efectuada mediante el sistema estadístico nos muestra que si bien es cierto que la capacitación le sirvieron para mejorar sus competencias laborales, se tiene que en esta primera correlación que los trabajadores no les basta con conocer los resultados que realizan y que no le permite mejorar sus servicios de calidad en su trabajo, el progreso, reconocimiento y el ascenso del personal en su centro laboral no es consecuencia de la capacitación.

2.2.Bases teóricas de la investigación

Las micro y pequeñas empresas

La Micro y Pequeña Empresa es la unidad económica constituida por una persona natural o jurídica, bajo cualquier forma de organización o gestión empresarial contemplada en la legislación vigente, que tiene como objeto desarrollar actividades de extracción, transformación, producción, comercialización de bienes o prestación de servicios. Cuando esta Ley se hace mención a la sigla MYPE, se está refiriendo a las Micro y Pequeñas Empresas, las cuales no obstante tener tamaños y características propias, tienen igual tratamiento en la presente Ley, con excepción al régimen laboral que es de aplicación para las Microempresas. (Ley de Promoción y Formalización de la Micro y Pequeña Empresa, 2003, pág. 01)

Características MYPEs

Según la (Ley de Promoción y Formalización de la Micro y Pequeña Empresa, 2003, pág. 01) “las MYPEs deben reunir las siguientes características concurrentes:”

a) El número total de trabajadores:

- ✓ La microempresa abarca de uno (1) hasta 10 trabajadores inclusive
- ✓ La pequeña empresa abarca de uno (1) hasta 50 trabajadores inclusive.

b) Niveles de ventas anuales:

- ✓ La microempresa hasta el monto máximo de 150 Unidades Impositivas Tributarias - UIT
- ✓ La pequeña empresa partir de monto máximo señalado para las microempresas y hasta 850 Unidades Impositivas Tributarias - UIT.

Capacitación del personal

Según (Siliceo Aguilar, 2013), define:

“La capacitación consiste en una actividad planeada y basada en necesidades reales de una empresa u organización, orientada hacia un cambio en la capacidad en el desarrollo de los conocimientos, habilidades y actitudes del colaborador. La capacitación es la función educativa de una empresa u organización por la cual se satisfacen necesidades y habilidades de los colaboradores”

Según (Ibañez M. , 2010), define:

“Es el proceso educativo de corto plazo como en el que se hace uso de un conjunto de técnicas debidamente estructuradas dentro de un procedimiento planeado sistemático y organizado. Todo este plan va dirigido al personal seleccionado como para que cambie de actitud y desarrolle habilidades y

competencias, adaptándose a la cultura organizacional y de acuerdo a las exigencias del puesto que desempeñe”.

La capacitación sirve como base para el desarrollo personal del trabajador y lo ayuda a mejorar su desempeño actual por lo que debe verse como una inversión y no como un gasto como ya que tiene como finalidad reducir o eliminar los obstáculos del desarrollo de la organización empresarial. (Ibañez M. , 2011, pág. 211)

Según (Vallejo, 2016), define:

“La capacitación es el proceso de desarrollar cualidades en las personas, preparándolos para que sean más productivos y contribuyan al logro de los objetivos de la organización. El propósito de capacitar es influir en los comportamientos de los individuos para incrementar su desempeño y productividad.

Según (Chiavenato, 2014), define:

“La capacitación es el proceso de educar a los nuevos empleados las destrezas primordiales que necesitan para desempeñar su labor y es el proceso de modificar, sistemáticamente, la conducta de los colaboradores con el propósito de que consigan los objetivos de la organización. La capacitación se relaciona con las destrezas y las capacidades que exige actualmente el puesto. Su orientación pretende ayudar a los colaboradores a utilizar sus principales destrezas y capacidades para poder conseguir el éxito”.

La capacitación es la experiencia aprendida que produce un cambio permanente en un individuo y que mejora su capacidad para desempeñar un trabajo. A si mismo implica un cambio de habilidades, de conocimientos, de actitudes o de comportamiento. Esto significa cambiar aquello que los empleados conocen, su forma de trabajar, sus

actitudes ante su trabajo o sus interacciones con los colegas o el supervisor, y es el proceso educativo de corto plazo, que se aplica de manera sistemática y organizada, que permite a las personas aprender conocimientos, actitudes y competencias en función de objetivos definidos previamente. (Chiavenato, 2014)

Objetivos de la capacitación

Según (Ibañez M. , 2011, pág. 212), los principales objetivos de la capacitación son:

- Cambiar la actitud del trabajador, para el continuo control y permite estar preparado frente a los cambios tecnológicos un clima laboral satisfactorio o para aumentar su motivación y volverlo más receptivo con la empresa.
- Otorgar oportunidades para el desarrollo individual del trabajador.
- Preparar al trabajador en nuevos conocimientos y habilidades necesarios en la realización de las tareas del puesto.

Importancia de la capacitación

Según (Ibañez M. , 2011, pág. 212), la importancia de la capacitación es:

- ✓ Ayuda al trabajador adquirir y ampliar su nivel de conocimiento Como para bien de su rendimiento y desempeño de sus labores actuales.
- ✓ El trabajador se siente motivado para incrementar su competitividad y busca desarrollar más habilidades.
- ✓ Genera cambio de actitud en el trabajador con lo que se logra su estabilidad emocional.
- ✓ Contribuye el desarrollar calidad en la producción como ya que el trabajador capacidad capacitado estará más informados sobre las tareas y estará y estará menos expuesto a errores.

- ✓ Sirve para evitar la obsolescencia mental y organizacional como evita el continuo control y permite estar preparado frente a los cambios.

Beneficios o desventajas de la capacitación en la empresa

a) Para la organización

- Disminuye los desperdicios logrando una reducción en los costos
- Formar líderes dentro de la organización
- Fortalece el trabajo en equipo las relaciones interpersonales mejoran en el ambiente
- Mejor el rendimiento organizacional
- Propicia la lealtad y el compromiso del trabajador para con la empresa
- Se agiliza la toma de decisiones
- Se soluciona problemas con mayor rapidez
- Sus trabajadores poseen conocimientos multidisciplinarios

b) Para el trabajador

- Aumenta la confianza en sí mismo
- Ayuda al logro de sus metas individuales
- Elimina temores e inseguridad personal mejorar su competitividad
- Posibilidad de incremento de económica
- Posibilidad de promociones y ascensos

Adaptación de la capacitación a las MYPES

a) Adaptación de la capacitación en valores. Los diversos planes de capacitación en la actualidad están enfocados a educar empleados en torno a los valores más apreciados de la empresa, y (se espera) convencer a los empleados de que deben poseer sus propios valores también. (Ibañez M. , 2010, pág. 477)

- b) La capacitación en la diversidad.** Según (Ibañez M. , 2010, pág. 479), “la fuerza laboral que se vuelve cada vez más diversa, muchas más empresas encuentran que tienen que instrumentar programas de capacitación en la diversidad funcional.”
- c) La capacitación para el servicio al cliente.** La finalidad de capacitar a todos los trabajadores es para la buena atención a los clientes de la empresa una forma más amable y con hospitalidad. Sin embargo, situar al cliente primero, es de suma importancia la capacitación de los trabajadores con fin de adoptar una cultura de servicio de calidad. (Ibañez M. , 2010, pág. 479).

Técnicas de capacitación

Orientadas al contenido

a) Instrucción programada

Según la opinión de (Ibañez M. , 2010, pág. 480), “el capacitador de cada estructura en secuencia responde a las preguntas recibiendo una retroalimentación inmediata sobre lo concreto de su empresa. Si esta es correcta, el capacitado pasa a la siguiente estructura; si no lo está repetirá dicha estructura”.

b) Instrucción asistida por computadora

Según (Ibañez M. , 2010, pág. 480), “la presentación de la información a los empleados mediante técnicas audiovisuales, cómo películas, circuito cerrado de televisión, cintas de vídeo o de audio, puede resultar muy eficaz”.

c) Las charlas dependientes

Las charlas dependientes se dan a los trabajadores, atara vez de memorando, informes, por la necesidad de un orden explicito, debido a la existencia de acciones de carácter urgente hasta los más cotidianos. Se requiere que el trabajador tenga un

orden de la información contenida en los documentos que son importantes para la toma de decisiones. (Ibañez M. , 2010, pág. 480).

Orientadas al proceso

a) Actuación de sociodrama

Según (Ibañez M. , 2010, pág. 480), “esta técnica obligada al capacitador a desempeñar diversas identidades puede pedir que sea un chofer, por ejemplo, o que desempeña el papel de despachador de almacén y que el despachador asuma la función del chofer.”

b) Role playing

Según (Ibañez M. , 2010, pág. 480), “esta técnica exige que los participantes respondan a problemas específicos que puedan encontrar realmente en sus puestos. En lugar de escuchar Cómo se maneja un problema o de discutirlo, aprenden haciéndolo”.

c) La aplicación de la capacitación para la mejora de la sensibilidad

Según (Ibañez M. , 2010, pág. 480), “esta técnica se propone para compartir experiencias y analizar sentimientos, conductas, percepciones y reacciones que provocan estas experiencias. Para desarrollar las habilidades interpersonales y también para el desarrollo de conocimientos. “

d) modelado de las conductas

Según (Ibañez M. , 2010, pág. 480), “se vale de demostraciones vivas o de videocintas para ilustrar las habilidades interpersonales como efectivas y la forma en que funcionan los gerentes En diversas situaciones”.

Los de adiestramiento según el periodo de tiempo

a) Adiestramiento para la integración del nuevo miembro a la empresa

Según (Ibañez M. , 2010, pág. 480), “busca la adaptación y ambientación inicial del nuevo empleado a la empresa, y al ambiente social y físico donde va a trabajar.”

b) Entrenamiento después del ingreso al trabajo

- ✓ En el centro de labor
- ✓ Al exterior del centro de la labor

Métodos de adiestramiento en cuanto a la zona de diligencia

a) Adiestramiento en el centro de labor

Capacitación a través de una instrucción en el puesto de trabajo

Según (Ibañez M. , 2010, pág. 480), “consiste en hacer una lista de todos los pasos necesarios y puntos claves en el puesto, cada una en su secuencia apropiada. Los pasos muestran que se debe hacer, mientras que los puntos claves muestran Cómo se debe hacer y porqué”.

b) adiestramiento al exterior al centro de labor

c) Salas de capacitación

Según el planteamiento de (Ibañez M. , 2010). “la persona que administra la ostentación puede transferir mucha información en un periodo de tiempo relativamente corto. Entrenamiento fuera del trabajo.”

Técnicas mixtas de entrenamiento

a) Conferencias

Reunir individuos que comparten intereses comunes, ya que es una manera rápida y sencilla de proporcionar conocimientos a grupos grandes de personas en capacitación con el objeto de analizar y tratar de resolver problemas. (Ibañez M. , 2010, pág. 481).

b) Estudio de casos

Según (Ibañez M. , 2010, pág. 481), los participantes en un grupo de discusión se enfrentan con un caso de problema determinado de una situación específica, real o simulada.

c) Simulación y juegos

Las simulaciones tratan de duplicar factores seleccionados; en una situación específica a los participantes se les asigna papeles (presidente, vicepresidente u otro cargo), donde tomarán decisiones que afectarán diversos niveles de la empresa. Sus decisiones son manipuladas por un programa de computadora en el que los resultados simulan los de una verdadera situación de negocios. (Ibañez M. , 2010, pág. 481).

d) Capacitación en el puesto (CP)

e) Según (Ibañez M. , 2010, pág. 481), la capacitación en el puesto es una técnica informal de capacitación que permite que un empleado aprenda las tareas en su puesto al desarrollarlas realmente.

El ciclo de la capacitación

Las necesidades de la capacitación

Las carencia del colaborador en cuanto al perfil del puesto o a un puesto potencial, generan un desajuste en el resultado proyectado, con ello nace la necesidad de capacitar al colaborador, pero no solo en el puesto que ocupa en la actualidad, sino también en el puesto que va ocupar en un futuro, fundamentados en la proyección del colaborador, estas planes pueden contener acciones en fortalecimiento en lo contribuciones de los panes en cuanto al desarrollo organizacional. (Armas, Llanos, & Traverso, 2017, pág. 103).

Realizar una adecuada detección de necesidades de capacitación ,se debe de contar con las herramientas necesarias para la recolectar la información, entre estas herramientas están consideradas lo siguiente: una entrevista de manera directa con el responsable del área, autoevaluaciones del propio trabajador, las evaluaciones del desempeño laboral, pruebas de aptitudes y conocimientos, encuestas al cliente en cuanto al a atención que reciben, etc. (Armas, Llanos, & Traverso, 2017, pág. 104)

Después de la identificación de las necesidades de la capacitación a los trabajadores de la empresa, el no poner en acción es el peor error se podría cometer, es por ejemplo como cuando uno tiene una enfermedad, solo el hecho que tiene, se da por vencido y no entra en acción, lo mismo sucede con una empresa que solo de identificar las fallas, dejan de ser productivos; por ello es de suma importancia diseñar un plan de acción para resolver los problemas que acontecen. (Armas, Llanos, & Traverso, 2017, pág. 105)

Tipos y modelos de detección de necesidades de capacitación

Según (Castillo, 2012, pág. 39),“existen dos tipos de necesidades de capacitación cualquiera que sea el giro de la organización.”

a) Necesidades manifestadas.

- personal de nuevo que ingresa
- Cambios en el área que trabaja
- Cabios en estemas, métodos o procedimientos
- Cambios de leyes y reglamentos
- Introducción de nuevo equipo
- Nuevos programas de trabajo
- Introducción de programas de calidad

- Cambio de estructura
- Cambio de promociones

b) Necesidades encubiertas

- Bajos ingresos o ventas
- No se cumplen metas institucionales
- Multas por parte de las autoridades
- Demasiadas quejas
- Muchos errores
- Burocratismo
- Quejas del personal
- Fallas administrativas
- Conflictos laborales

Diseño del plan de capacitación

Luego de identificar las necesidades de fortalecimiento de los colaboradores de la organización, la inacción es el por error que se podría cometer. Pues, así como cuando se tiene una enfermedad, el solo hecho de saber que se la tiene, no hace que esa situación se resuelva; del mismo modo, el solo hecho de haber identificado las falencias, no hacen que la empresa se torne más productiva. Por tanto, será necesario diseñar un plan de acción al respecto para que luego de las aprobaciones pertinentes éste sea aplicado. (Armas, Llanos, & Traverso, 2017, pág. 105)

Todo proceso requiere de ser planificado para alcanzar, de la mejor manera, los objetivos que se propone, la capacitación no es la excepción. El plan de capacitación implica establecer desde el objetivo del programa, hasta la logística y el diseño académico. (Castillo, 2012, pág. 48)

Ejecución del plan de capacitación

Según (Armas, Llanos, & Traverso, 2017, pág. 107) “en este punto se ejecutará el programa levantado en el punto anterior, para ello se debe tener en cuenta ciertos aspectos como:”

- Tener como los cronogramas de la capacitación.
- Garantizarlos términos formales para el cumplimiento de la capacitación
- Coordinar con anticipación con los capacitadores.
- Garantizar el uso de metodologías adecuadas y una capacitación de acuerdo a la necesidad de la empresa.
- Asegurar la asistencia de todo el personal.

III. Hipótesis

La presente investigación no se formuló la hipótesis general y específica, debido a su nivel de investigación, que es la descriptiva.

Estas hipótesis se utilizan a veces en estudios descriptivos, para intentar predecir un dato o valor en una o más variables que se van a medir u observar. Cabe comentar que no en todas las investigaciones descriptivas se formulan hipótesis de esta clase o que sean afirmaciones más generales, no es sencillo realizar estimaciones precisas sobre ciertos fenómenos (Hernandez S., Fernandez C., & Baptista L., Metodología de la investigación 6a Edición, 2014)

IV. Metodología

4.1. El tipo de investigación

El tipo de investigación es aplicada, con un enfoque cuantitativo.

(Hilario, 2010), señala que el tipo de investigación aplicada depende de descubrimientos y avances de la investigación básica, porque en ellos se basa. Por ello

busca previamente conocer que principios, teorías, doctrinas conceptos y leyes existen para hacer actuar y construir.

(Hernandez S., Fernandez C., & Baptista L., Metodología de la investigación 6a Edición, 2014), el enfoque cuantitativo utiliza la recolección de datos para probar la hipótesis con base en la medición numérica y el análisis estadístico, con el fin de establecer pautas de comportamientos y probar teorías (pág. 4)

4.2.Nivel de investigación

El nivel de investigación es descriptivo

(Hernandez S., Fernandez C., & Baptista L., Metodología de la investigación 6a Edición, 2014) Consiste en describir fenómenos, situaciones, contextos y sucesos; esto es, detallar cómo son y se manifiestan. Con los estudios descriptivos se busca especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis. Es decir, únicamente pretenden medir o recoger información de manera independiente o conjunta sobre los conceptos o las variables a las que se refieren (pág. 92).

4.3.Diseño de la investigación

El diseño de la investigación fue no experimental – transversal

(Hernandez S., Fernandez C., & Baptista L., Metodología de la investigación 6a Edición, 2014), el diseño no experimental se podría definirse como la investigación que se realiza sin manipular deliberadamente variables. Es decir, se trata de estudios donde no hacemos variar en forma intencional las variables independientes para ver su efecto sobre otras variables. Lo que hacemos en la investigación no experimental es observar fenómenos tal como se han dado en su contexto natural, para posteriormente analizarlos. (pág. 149).

Los diseños de investigación transeccional o transversal recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único. Su propósito es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado. Es como tomar una fotografía de algo lo que sucede. (pág. 151)

4.4.Población

(Hernandez S., Fernandez C., & Baptista L., 2010), define la población como el conjunto de todos los casos que concuerden con una serie de especificaciones. Las poblaciones deben situarse claramente en torno a sus características de contenido, de lugar y en el tiempo.

El criterio de selección estuvo en función de la voluntad y disponibilidad de proporcionar información por parte del representante y/o gerente de la Mype Gerbis Gym.

En el presente proyecto de investigación la población estará conformada por 8 trabajadores de la Mype Gerbis Gym.

4.5. Definición y operacionalización de variables e indicadores

VARIABLE	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM	ESCALA VALORATIVA
CAPACITACIÓN LABORAL	La capacitación consiste en una actividad planeada y basada en necesidades reales de una empresa u organización, orientada hacia un cambio en la capacidad en el desarrollo de los conocimientos, habilidades y actitudes del colaborador. La capacitación es la función educativa de una empresa u organización por la cual se satisfacen necesidades y habilidades de los colaboradores (Siliceo Aguilar, 2013)	La capacitación es un proceso a través del cual se adquieren, actualizan y desarrollan conocimientos, habilidades y actitudes para el mejor desempeño de una función laboral o conjunto de ella.	Desarrollo de conocimientos	Seguridad	¿Ud. recibió capacitación en temas de salud y seguridad ocupacional?	ESCALA LIKERT 1.- Totalmente en desacuerdo 2.- En desacuerdo 3.- Ni de acuerdo ni en desacuerdo 4.- De acuerdo 5.- Totalmente de acuerdo
				Políticas de la empresa	¿Ud. conoce el manual de políticas de la empresa?	
				Conocimiento de nutrición	¿Ud. recibió capacitación en temas de nutrición?	
				Conocimiento de rutina de ejercicios	¿Ud. conoce la rutina de ejercicios en el gimnasio?	
			Desarrollo de habilidades	Resolución de conflictos	¿Ud. conoce el procedimiento para la resolución de conflictos?	
				Trabajo en equipo	¿Ud. considera que en la empresa se fomenta el compañerismo y la unión entre los trabajadores?	
				Toma de decisiones	¿Ud. recibió capacitación por parte de la empresa sobre los procesos de la toma de decisiones?	
			Desarrollo de actitudes	Respeto	¿Ud. es respetuoso con sus compañeros y los clientes?	
				Colaboración	¿Ud. colabora con otras funciones en la empresa?	
				Calidad de Servicio	¿Ud. recibió capacitación sobre el tema de calidad de servicio?	
				Disciplina	¿Ud. considera que la disciplina es práctica constante en la empresa?	

4.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnica

La técnica aplicada para la recolección de datos será a través de la encuesta, la misma que permitirá conocer los resultados sobre la capacitación a los trabajadores de la Mype Gerbis Gym para posteriormente elaborar un plan de mejora sobre su situación real.

Instrumento

Para el recojo de la información se utilizará el instrumento cuestionario de encuesta, la misma que se aplicará a los 8 trabajadores de la Mype Gerbis Gym.

4.7. Plan de análisis

De acuerdo a la naturaleza de la investigación el análisis de los resultados se realizará teniendo en cuenta los resultados y conclusiones de las investigaciones anteriores acerca de la variable capacitación así como de la teoría existente acerca de dicha variable.

4.8. Matriz de consistencia:

Capacitación laboral en las micro y pequeñas empresas del rubro gimnasios: caso empresa Gerbis Gym del distrito Ayacucho

Problema	Objetivo	Hipótesis	Variable	Metodología
<p>Problema general ¿Cuáles son las características de la capacitación laboral en las micro y pequeñas empresas del rubro gimnasios: caso empresa Gerbis Gym del distrito de Ayacucho, 2020?</p> <p>Problemas específicos P.E.1. ¿Cómo es el desarrollo de conocimientos en las micro y pequeñas empresas del rubro gimnasios: caso empresa Gerbis Gym del distrito de Ayacucho, 2020? P.E.2. ¿Cómo es el desarrollo de habilidades en las micro y pequeñas empresas del rubro gimnasios: caso empresa Gerbis Gym del distrito de Ayacucho, 2020? P.E.3. ¿Cómo es el desarrollo de actitudes en las micro y pequeñas empresas del rubro gimnasios: caso empresa Gerbis Gym del distrito de Ayacucho, 2020? P.E.4. ¿Cómo implementar el plan de mejora de la capacitación laboral en las micro y pequeñas empresas del rubro gimnasios: caso empresa Gerbis Gym del distrito de Ayacucho, 2020?</p>	<p>Objetivo general Describir las características de la capacitación laboral en las micro y pequeñas empresas del rubro gimnasios: caso empresa Gerbis Gym del distrito de Ayacucho, 2020.</p> <p>Objetivos específicos O.E.1. Describir como es el desarrollo de conocimientos en las micro y pequeñas empresas del rubro gimnasios: caso empresa Gerbis Gym del distrito de Ayacucho, 2020. O.E.2. Describir como es el desarrollo de habilidades en las micro y pequeñas empresas del rubro gimnasios: caso empresa Gerbis Gym del distrito de Ayacucho, 2020. O.E.3. Describir como es el desarrollo de actitudes en las micro y pequeñas empresas del rubro gimnasios: caso empresa Gerbis Gym del distrito de Ayacucho, 2020. O.E.4. Elaborar el plan de mejora de la capacitación laboral en las micro y pequeñas empresas del rubro gimnasios: caso empresa Gerbis Gym del distrito de Ayacucho, 2020.</p>	<p>Para este nivel de investigación ya no será necesario considerar hipótesis. Debido a que solo se describe la variable. No en todas las investigaciones cuantitativas se plantean hipótesis depende de un factor esencial: el alcance inicial del estudio (Hernandez S., Fernandez C., & Baptista L., Metodología de la investigación 6a Edición, 2014)</p>	<p>Capacitación laboral</p> <p>Dimensiones</p> <ul style="list-style-type: none"> - Desarrollo de conocimientos - Desarrollo de habilidades - Desarrollo de actitudes 	<p>Tipo: Investigación aplicada con enfoque cuantitativo.</p> <p>Nivel: Descriptivo</p> <p>Diseño: No experimental – transversal</p> <p>Técnica: Encuesta</p> <p>Instrumento: Cuestionario</p> <p>Población: En esta investigación la población estará conformada por 8 trabajadores de la empresa Gerbis Gym.</p>

4.9.Principios éticos

El presente proyecto, se ajusta a los principios y valores éticos consignados en las normas que rigen el desarrollo de las investigaciones.

Entre los principales principios éticos, se mencionan los siguientes: integridad, responsabilidad, competencia, honestidad, reconocimiento a los autores que han antecedido en el presente proyecto.

En sujeción a estos principios éticos, señalo que todo lo que se expresa en este trabajo es veraz, por lo demás se aplica la objetividad e imparcialidad en el tratamiento de las opiniones y resultados.

Resaltando, que se ha tenido el debido cuidado para respetar las opiniones de algunos autores cuyas tesis guardan relación con la variable del presente proyecto, mencionándolos como tal en los antecedentes de la investigación

V. Resultados

5.1. Resultados

Tabla 1Edad

CATEGORIA	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA	
		DECIMALES	PORCENTAJE
18 a 30 años	5	0.63	62.50%
31 - 50 años	3	0.38	37.50%
51 a más	0	0.00	0.00%
Total	8	1	100%

Fuente: Elaboración propia

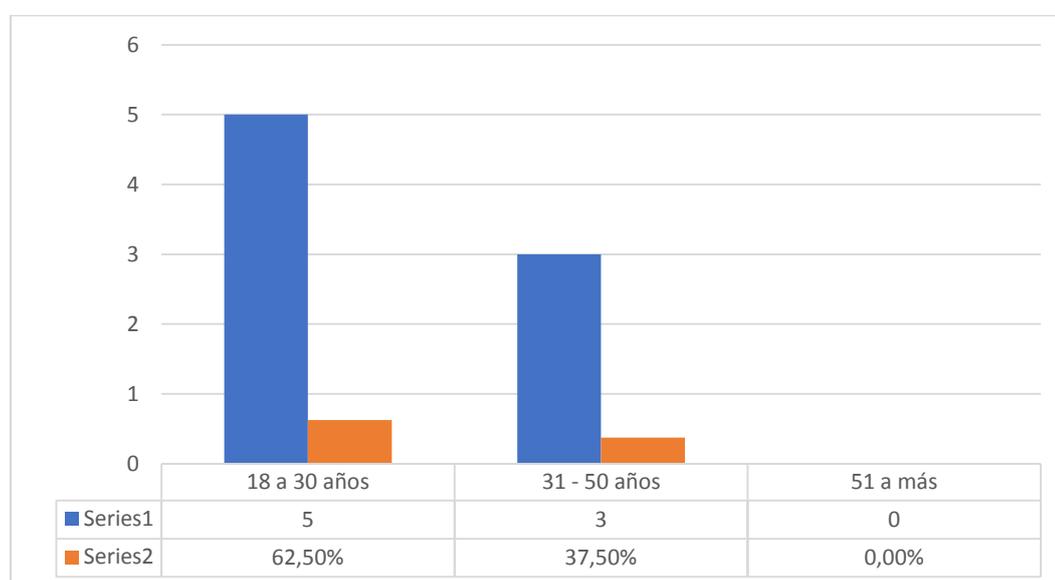


Figura 1Edad

Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

En la tabla 1 y figura 1, del total de encuestados (8 trabajadores), el 62.50% (5 trabajadores) tienen 18 a 30 años de edad y el 37.50% (3 trabajadores) tienen 31 – 50 años de edad.

Tabla 2 Género

CATEGORIA	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA	
		DECIMALES	PORCENTAJE
Masculino	7	0.88	87.50%
Femenino	1	0.13	12.50%
Total	8	1	100%

Fuente: Elaboración propia

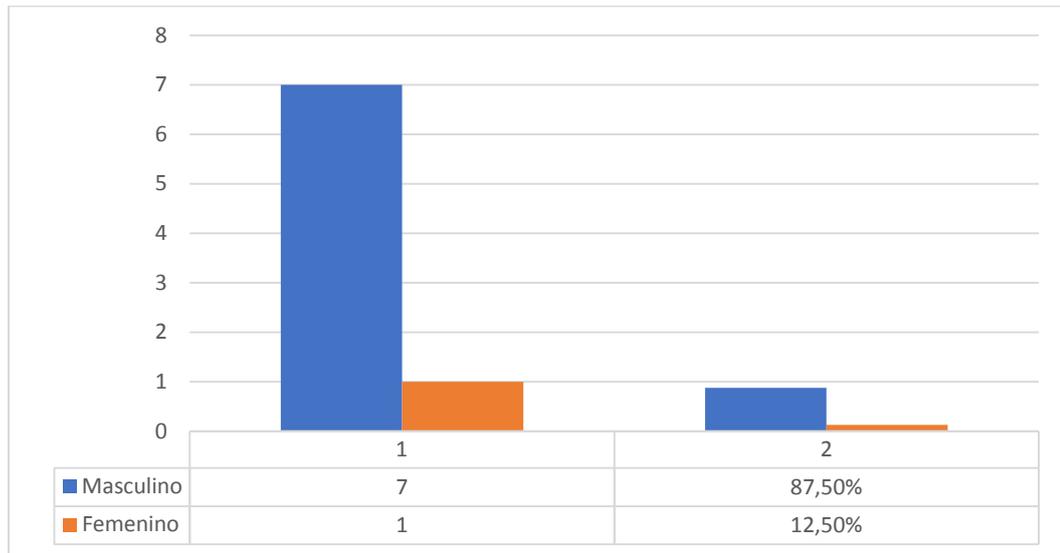


Figura 2 Género

Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

En la tabla 2 y figura 2, del total de encuestados (8 trabajadores), el 87.50% (7 trabajadores) son del género masculino y el 12.50% (1 trabajadora) pertenece al género femenino.

Tabla 3 Grado de instrucción

CATEGORIA	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA	
		DECIMALES	PORCENTAJE
Sin instrucción	0	0.00	0.00%
Educación básica	0	0.00	0.00%
Superior no universitaria	3	0.38	37.50%
Superior universitaria	5	0.63	62.50%
Total	8	1	100%

Fuente: Elaboración propia

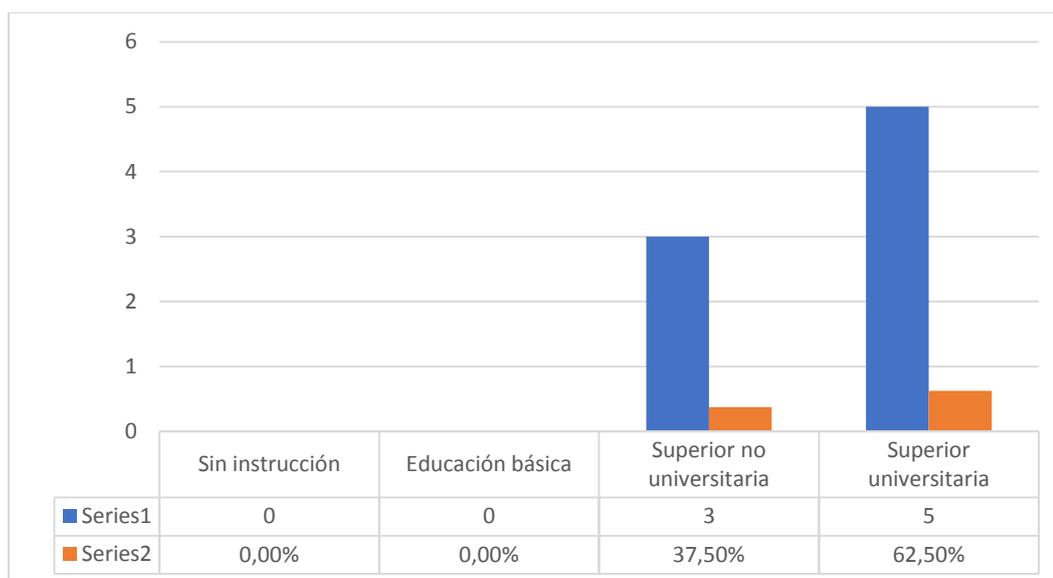


Figura 3 Grado de instrucción

Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

En la tabla 3 y figura 3, del total de encuestados (8 trabajadores), el 37.50% (3 trabajadores) tienen superior no universitaria y el 62.50% (5 trabajadores) tienen superior universitaria.

Tabla 4 Cargo que desempeña

CATEGORIA	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA	
		DECIMALES	PORCENTAJE
Dueño	0	0.00	0.00%
Administrador	1	0.13	12.50%
Trabajador	7	0.88	87.50%
Total	8	1	100%

Fuente: Elaboración propia

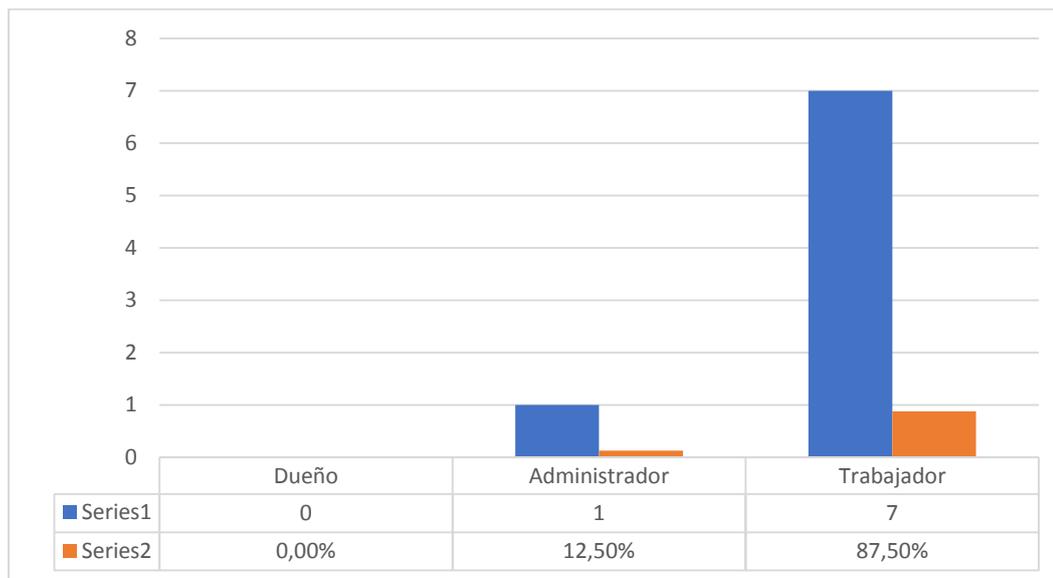


Figura 4 Cargo que desempeña

Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

En la tabla 4 y figura 4, del total de encuestados (8 trabajadores), el 12.50% (1 trabajador) tienen el cargo de administrador y el 87.50% (7 trabajadores) tienen el cargo de trabajador.

Tabla 5 Tiempo que desempeña en el cargo

CATEGORIA	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA	
		DECIMALES	PORCENTAJE
0 a 3 años	4	0.50	50.00%
4 a 6 años	4	0.50	50.00%
7 a más años	0	0.00	0.00%
Total	8	1	100%

Fuente: Elaboración propia

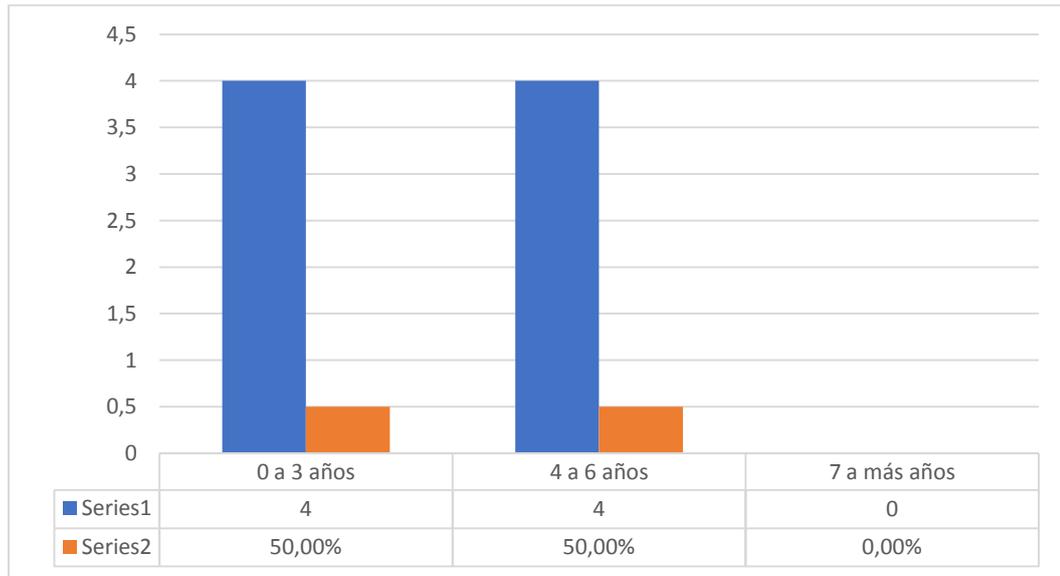


Figura 5 Tiempo que desempeña en el cargo

Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

En la tabla 5 y figura 5, del total de encuestados (8 trabajadores), el 50% (4 trabajadores) vienen desempeñando de 0 a 3 años y el 50% (4 trabajadores) vienen desempeñando 4 a 6 años.

Tabla 6¿Ud. recibió capacitación en temas de salud y seguridad ocupacional?

CATEGORIA	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA	
		DECIMALES	PORCENTAJE
Totalmente en desacuerdo	3	0.38	37.50%
En desacuerdo	4	0.50	50.00%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	1	0.13	12.50%
De acuerdo	0	0.00	0.00%
Totalmente de acuerdo	0	0.00	0.00%
Total	8	1	100%

Fuente: Elaboración propia

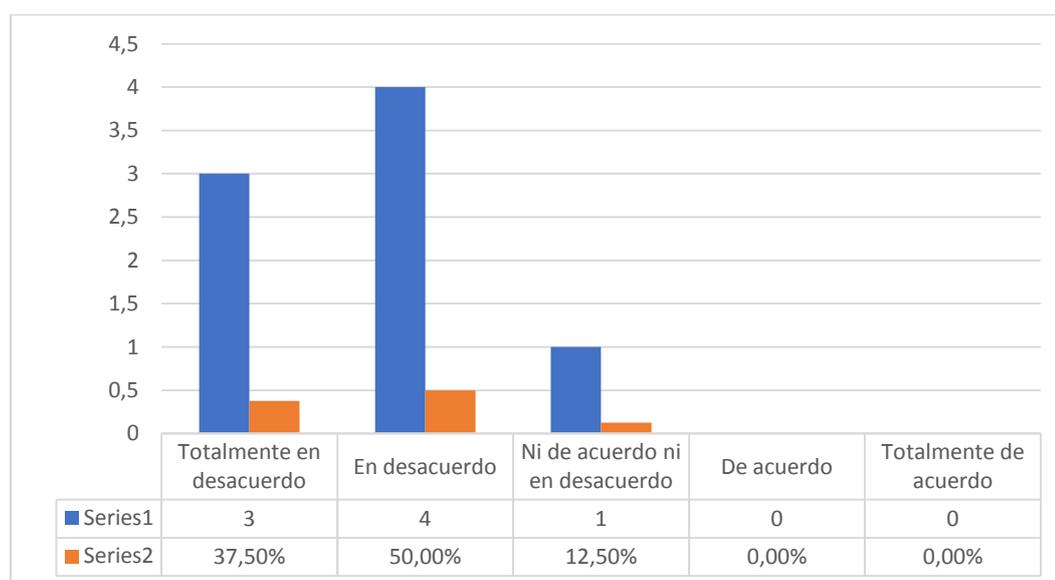


Figura 6¿Ud. recibió capacitación en temas de salud y seguridad ocupacional?

Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

En la tabla 6 y figura 6, del total de encuestados (8 trabajadores), el 37.50% (3 trabajadores) manifiestan que están totalmente en desacuerdo que recibieron capacitación en temas de salud y seguridad ocupacional, el 50% (4 trabajadores) indican que están en desacuerdo que recibieron capacitación en temas de salud y seguridad ocupacional y el 12.50% (1 trabajador) menciona que ni de acuerdo ni en desacuerdo que recibió capacitación en temas de salud y seguridad ocupacional.

Tabla 7: Ud. conoce el manual de políticas de la empresa?

CATEGORIA	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA	
		DECIMALES	PORCENTAJE
Totalmente en desacuerdo	3	0.38	37.50%
En desacuerdo	2	0.25	25.00%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3	0.38	37.50%
De acuerdo	0	0.00	0.00%
Totalmente de acuerdo	0	0.00	0.00%
Total	8	1	100%

Fuente: Elaboración propia

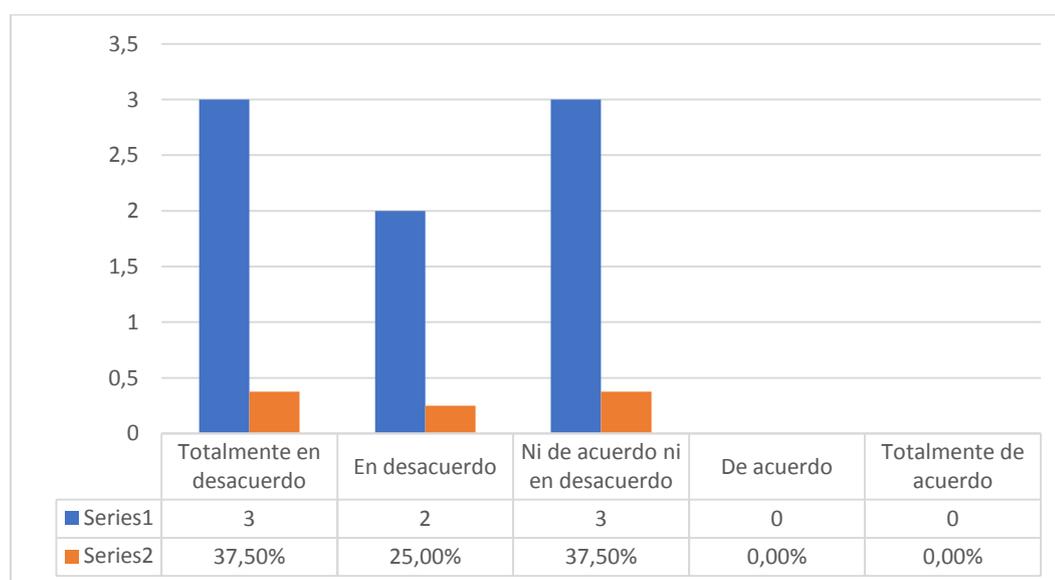


Figura 7: Ud. conoce el manual de políticas de la empresa?

Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

En la tabla 7 y figura 7, del total de encuestados (8 trabajadores), el 37.50% (3 trabajadores) mencionan que están totalmente en desacuerdo que conoce el manual de políticas de la empresa, el 25% (2 trabajadores) indican que están en desacuerdo que conoce el manual de políticas de la empresa y el 37.50% (3 trabajadores) manifiestan que ni de acuerdo ni en desacuerdo que conocen el manual de políticas de la empresa.

Tabla 8¿Ud. recibió capacitación en temas de nutrición?

CATEGORIA	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA	
		DECIMALES	PORCENTAJE
Totalmente en desacuerdo	6	0.75	75.00%
En desacuerdo	2	0.25	25.00%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	0	0.00	0.00%
De acuerdo	0	0.00	0.00%
Totalmente de acuerdo	0	0.00	0.00%
Total	8	1	100%

Fuente: Elaboración propia

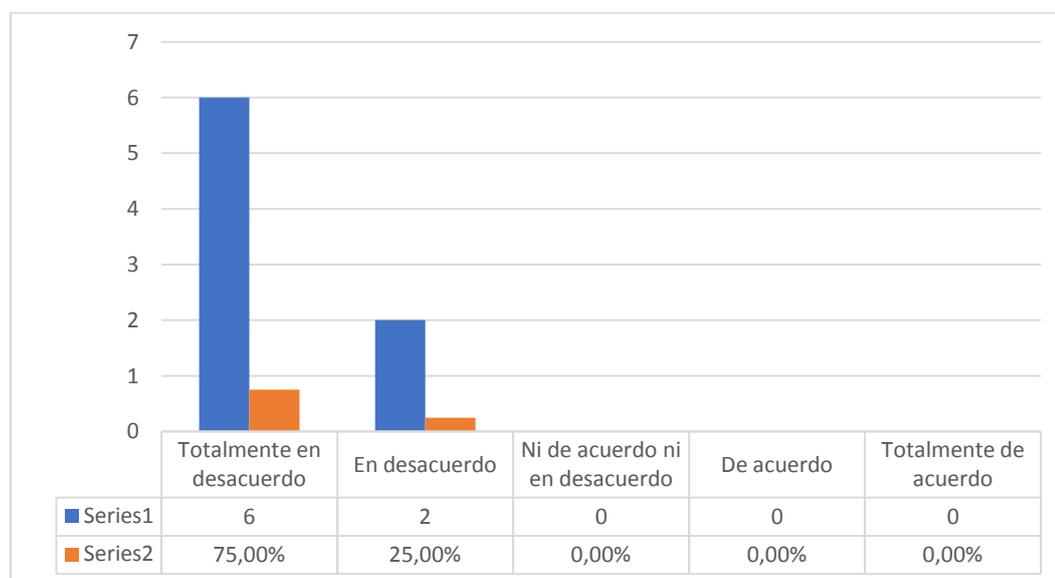


Figura 8¿Ud. recibió capacitación en temas de nutrición?

Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

En la tabla 8 y figura 8, del total de encuestados (8 trabajadores), el 75% (6 trabajadores) mencionan que están totalmente en desacuerdo que recibieron capacitación en temas de nutrición y el 25% (2 trabajadores) manifiestan que están en desacuerdo que recibieron capacitación en tema de nutrición.

Tabla 9; Ud. conoce la rutina de ejercicios en el gimnasio?

CATEGORIA	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA	
		DECIMALES	PORCENTAJE
Totalmente en desacuerdo	0	0.00	0.00%
En desacuerdo	2	0.25	25.00%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3	0.38	37.50%
De acuerdo	3	0.38	37.50%
Totalmente de acuerdo	0	0.00	0.00%
Total	8	1	100%

Fuente: Elaboración propia

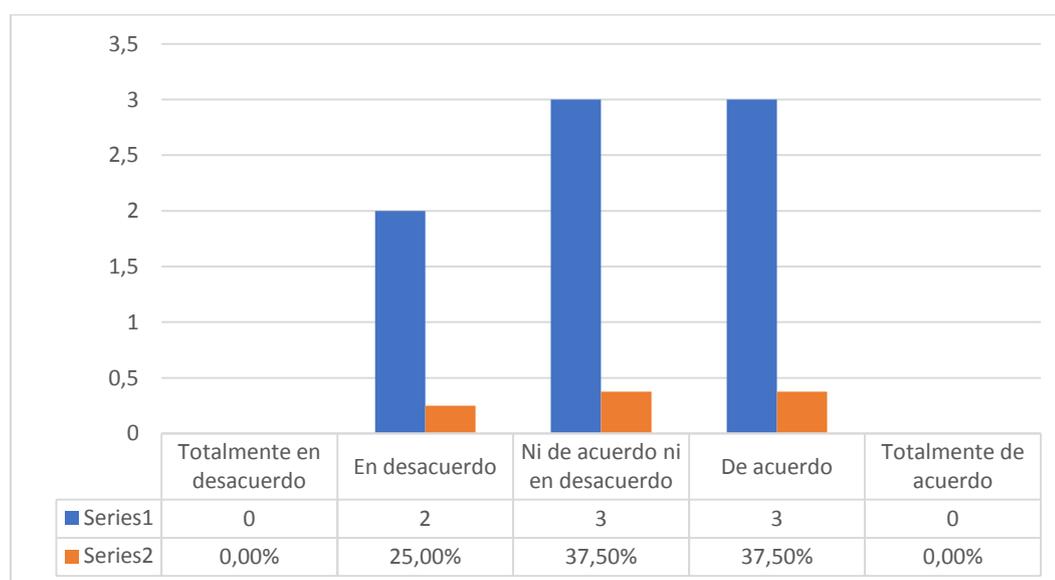


Figura 9; Ud. conoce la rutina de ejercicios en el gimnasio?

Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

En la tabla 9 y figura 9, del total de encuestados (8 trabajadores), el 25% (2 trabajadores) mencionan que están en desacuerdo que conocen la rutina de ejercicios en el gimnasio, el 37.50% (3 trabajadores) indican que ni de acuerdo ni en desacuerdo que conocen la rutina de ejercicios en el gimnasio y el 37.50% (3 trabajadores) manifiestan que están de acuerdo que conocen la rutina de ejercicios en el gimnasio.

Tabla 10; Ud. conoce el procedimiento para la resolución de conflictos?

CATEGORIA	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA	
		DECIMALES	PORCENTAJE
Totalmente en desacuerdo	3	0.38	37.50%
En desacuerdo	3	0.38	37.50%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	2	0.25	25.00%
De acuerdo	0	0.00	0.00%
Totalmente de acuerdo	0	0.00	0.00%
Total	8	1	100%

Fuente: Elaboración propia

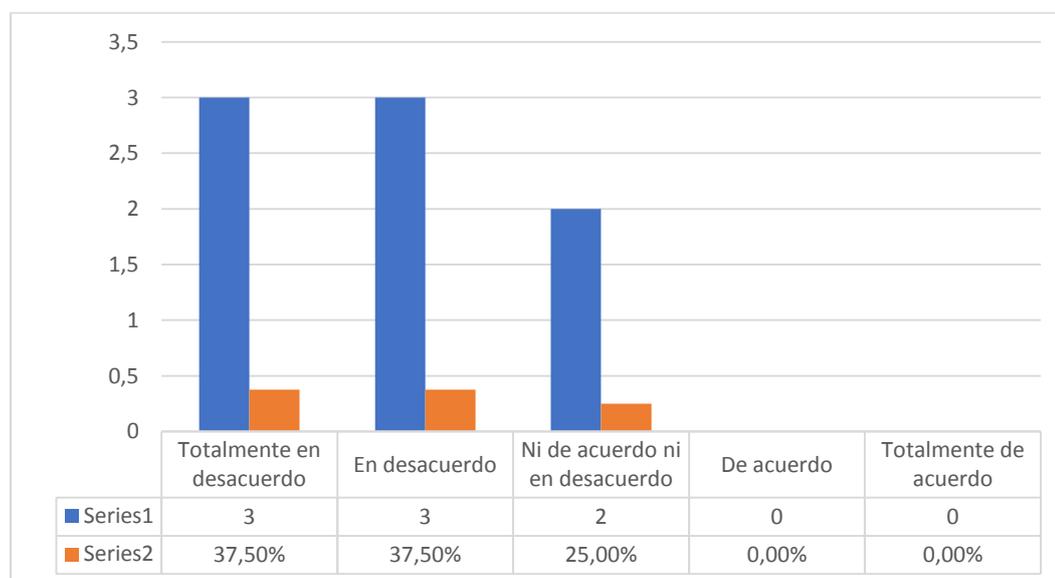


Figura 10; Ud. conoce el procedimiento para la resolución de conflictos?

Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

En la tabla 10 y figura 10, del total de encuestados (8 trabajadores), el 37.50% (3 trabajadores) indican que están totalmente en desacuerdo que conocen el procedimiento para la resolución de conflictos, el 37.50% (3 trabajadores) mencionan que están en desacuerdo que conocen el procedimiento para la resolución de conflictos y el 25% (2 trabajadores) manifiesta que ni de acuerdo ni en desacuerdo que conocen el procedimiento para la resolución de conflictos.

Tabla 11¿Ud. considera que en la empresa se fomenta el compañerismo y la unión entre los trabajadores?

CATEGORIA	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA	
		DECIMALES	PORCENTAJE
Totalmente en desacuerdo	1	0.13	12.50%
En desacuerdo	0	0.00	0.00%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3	0.38	37.50%
De acuerdo	3	0.38	37.50%
Totalmente de acuerdo	1	0.13	12.50%
Total	8	1	100%

Fuente: Elaboración propia

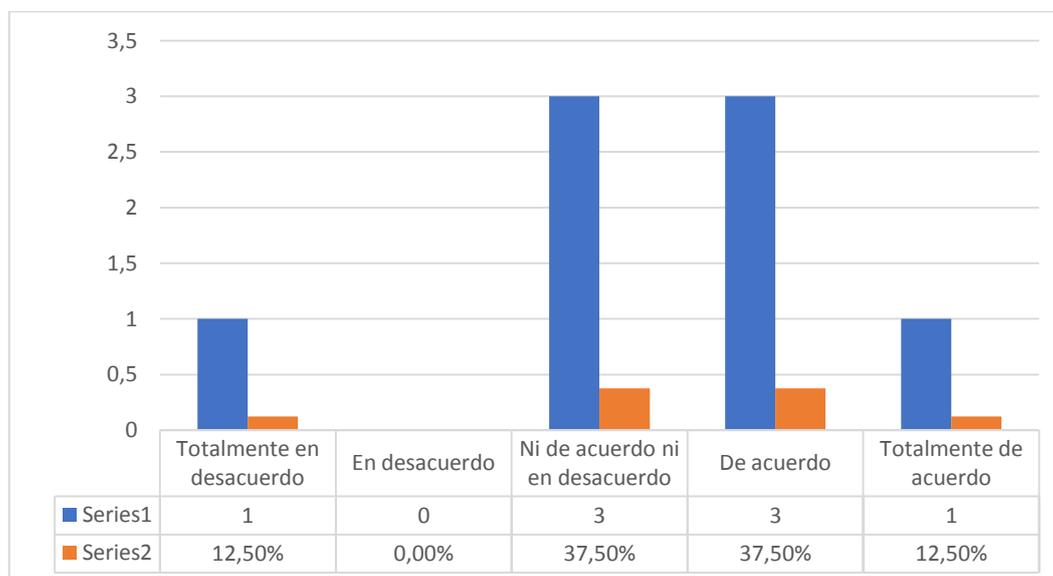


Figura 11¿Ud. considera que en la empresa se fomenta el compañerismo y la unión entre los trabajadores?

Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

En la tabla 11 y figura 11, del total de encuestados (8 trabajadores), el 12.50% (1 trabajador) indica que está totalmente en desacuerdo que en la empresa se fomenta el compañerismo y la unión entre los trabajadores, el 37.50% (3 trabajadores) menciona que ni de acuerdo ni en desacuerdo que en la empresa se fomenta el compañerismo y la unión entre los trabajadores, el 37.50% (3 trabajadores) manifiestan que están de acuerdo que en la empresa se fomenta el compañerismo y la unión entre los trabajadores y el 12.50% (1 trabajador) indica que está totalmente de acuerdo que en la empresa se fomenta el compañerismo y la unión entre los trabajadores.

Tabla 12¿Ud. recibió capacitación por parte de la empresa sobre los procesos de la toma de decisiones?

CATEGORIA	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA	
		DECIMALES	PORCENTAJE
Totalmente en desacuerdo	4	0.50	50.00%
En desacuerdo	3	0.38	37.50%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	1	0.13	12.50%
De acuerdo	0	0.00	0.00%
Totalmente de acuerdo	0	0.00	0.00%
Total	8	1	100%

Fuente: Elaboración propia

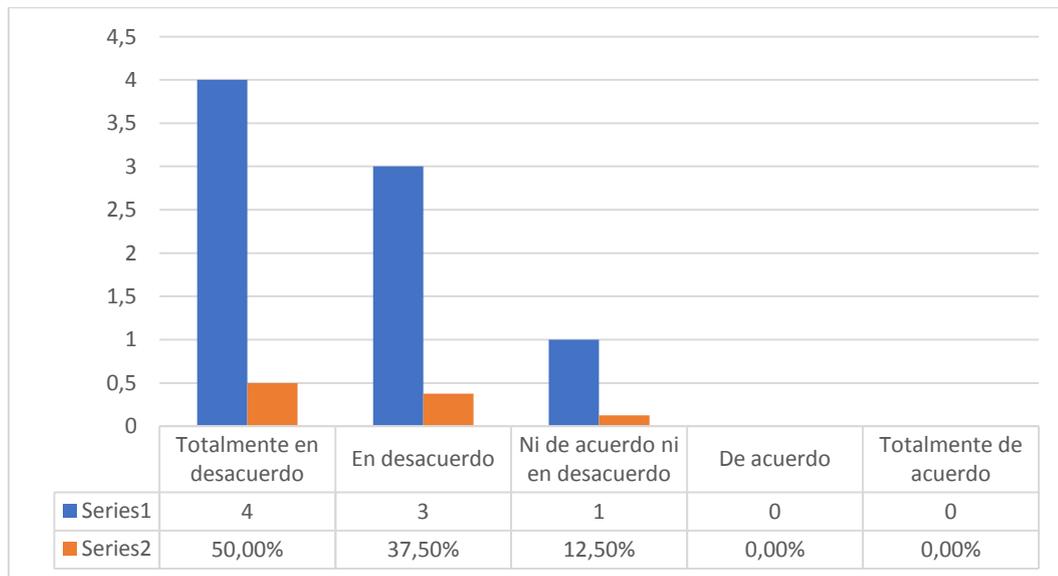


Figura 12¿Ud. recibió capacitación por parte de la empresa sobre los procesos de la toma de decisiones?

Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

En la tabla 12 y figura 12, del total de encuestados (8 trabajadores), el 50% (4 trabajadores) mencionan que están totalmente en desacuerdo que recibieron por parte de la empresa capacitaciones sobre los procesos de la toma de decisiones, el 37.50% (3 trabajadores) indican que están en desacuerdo que recibieron por parte de la empresa capacitaciones sobre los procesos de la toma de decisiones y el 12.50% (1 trabajador) manifiesta que ni de acuerdo ni en desacuerdo que recibió por parte de la empresa capacitación sobre los procesos de la toma de decisiones.

Tabla 13¿Ud. es respetuoso con sus compañeros y los clientes?

CATEGORIA	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA	
		DECIMALES	PORCENTAJE
Totalmente en desacuerdo	0	0.00	0.00%
En desacuerdo	0	0.00	0.00%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	2	0.25	25.00%
De acuerdo	4	0.50	50.00%
Totalmente de acuerdo	2	0.25	25.00%
Total	8	1	100%

Fuente: Elaboración propia

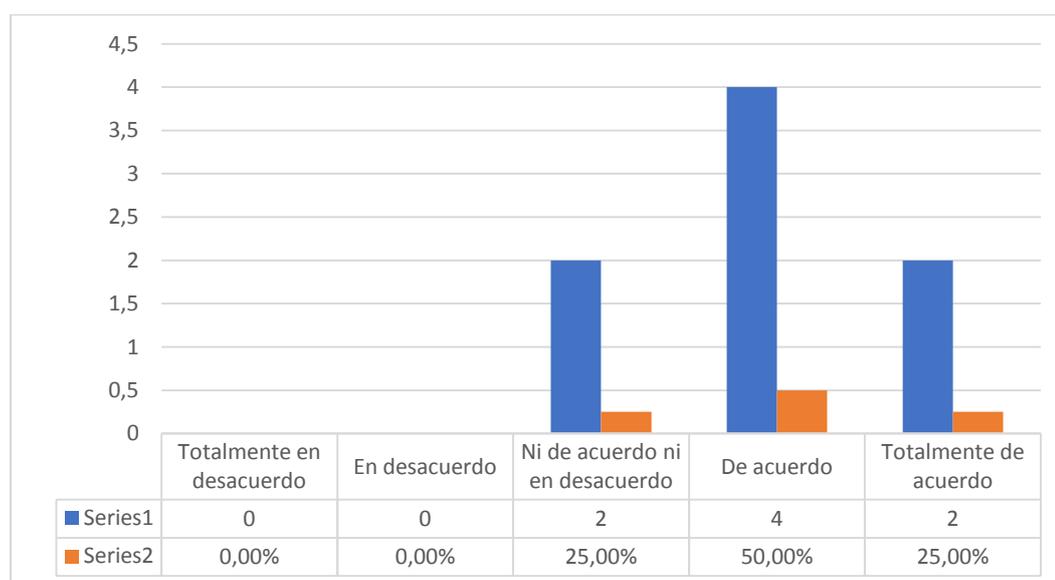


Figura 13¿Ud. es respetuoso con sus compañeros y los clientes?

Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

En la tabla 13 y figura 13, del total de encuestados (8 trabajadores), el 25% (2 trabajadores) mencionan que ni de acuerdo ni en desacuerdo que son respetuosos con sus compañeros y los clientes, el 50% (4 trabajadores) manifiestan que están de acuerdo que son respetuosos con sus compañeros y clientes y el 25% (2 trabajadores) indican que están totalmente de acuerdo que son respetuosos con sus compañeros y los clientes.

Tabla 14; Ud. colabora con otras funciones en la empresa?

CATEGORIA	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA	
		DECIMALES	PORCENTAJE
Totalmente en desacuerdo	3	0.38	37.50%
En desacuerdo	2	0.25	25.00%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3	0.38	37.50%
De acuerdo	0	0.00	0.00%
Totalmente de acuerdo	0	0.00	0.00%
Total	8	1	100%

Fuente: Elaboración propia

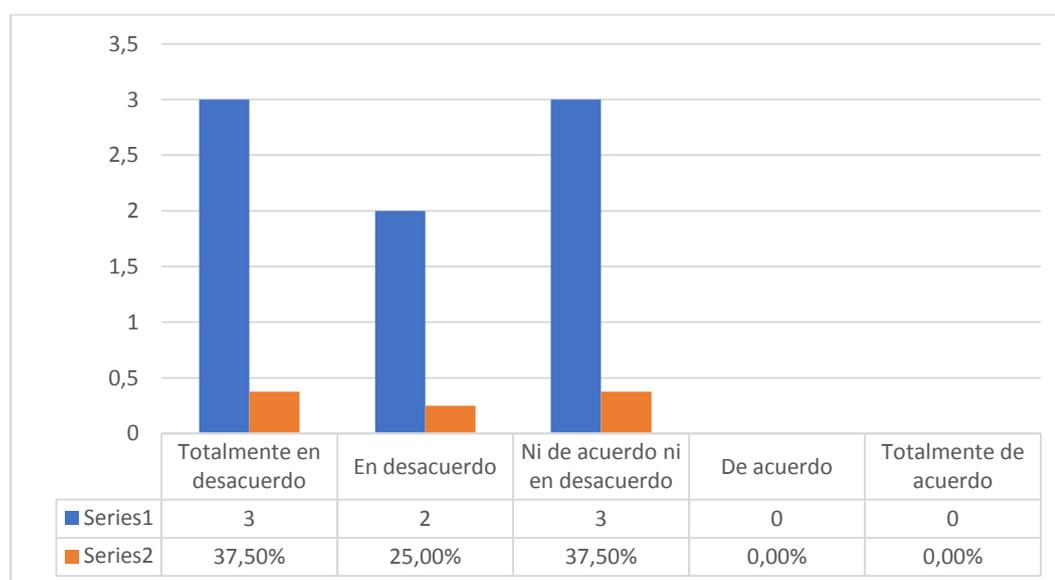


Figura 14; Ud. colabora con otras funciones en la empresa?

Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

En la tabla 14 y figura 14, del total de encuestados (8 trabajadores), el 37.50% (3 trabajadores) mencionan que están totalmente en desacuerdo que colaboran con otras funciones en la empresa, el 25% (2 trabajadores) indican que están en desacuerdo que colaboran con otras funciones en la empresa y el 37.50% (3 trabajadores) manifiestan que ni de acuerdo ni en desacuerdo que colaboran con otras funciones en la empresa.

Tabla 15¿Ud. recibió capacitación sobre el tema de calidad de servicio?

CATEGORIA	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA	
		DECIMALES	PORCENTAJE
Totalmente en desacuerdo	3	0.38	37.50%
En desacuerdo	2	0.25	25.00%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	2	0.25	25.00%
De acuerdo	1	0.13	12.50%
Totalmente de acuerdo	0	0.00	0.00%
Total	8	1	100%

Fuente: Elaboración propia

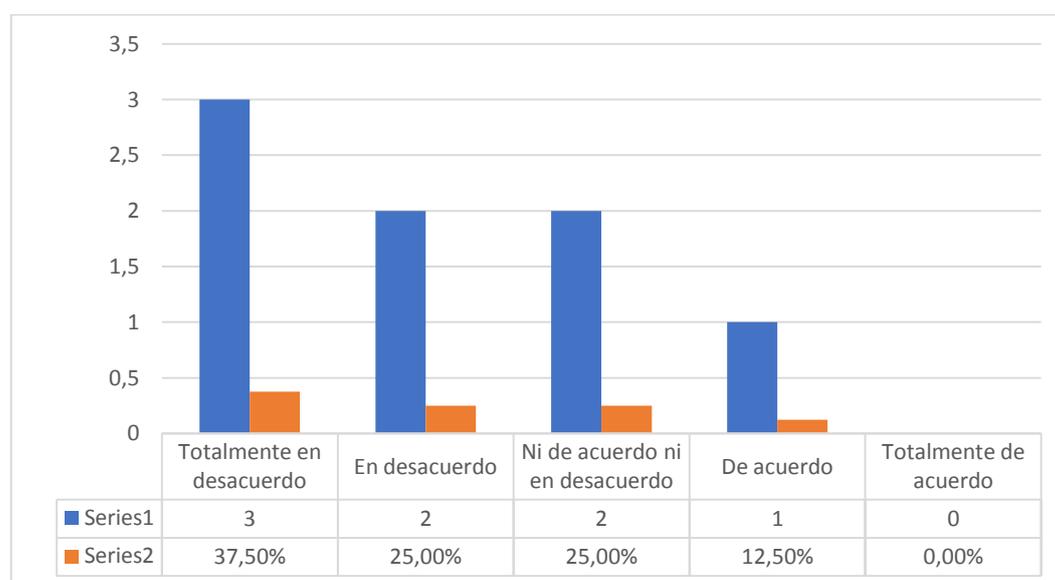


Figura 15¿Ud. recibió capacitación sobre el tema de calidad de servicio?

Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

En la tabla 15 y figura 15, del total de encuestados (8 trabajadores), el 37.50% (3 trabajadores) mencionan que están totalmente en desacuerdo que recibieron capacitaciones sobre el tema de calidad de servicio, el 25% (2 trabajadores) indican que están en desacuerdo que recibieron capacitaciones sobre el tema de calidad de servicio, el 25% (2 trabajadores) manifiestan que ni de acuerdo ni en desacuerdo que recibieron capacitaciones sobre el tema de calidad de servicio.

Tabla 16¿Ud. considera que la disciplina es práctica constante en la empresa?

CATEGORIA	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA	
		DECIMALES	PORCENTAJE
Totalmente en desacuerdo	0	0.00	0.00%
En desacuerdo	0	0.00	0.00%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3	0.38	37.50%
De acuerdo	5	0.63	62.50%
Totalmente de acuerdo	0	0.00	0.00%
Total	8	1	100%

Fuente: Elaboración propia

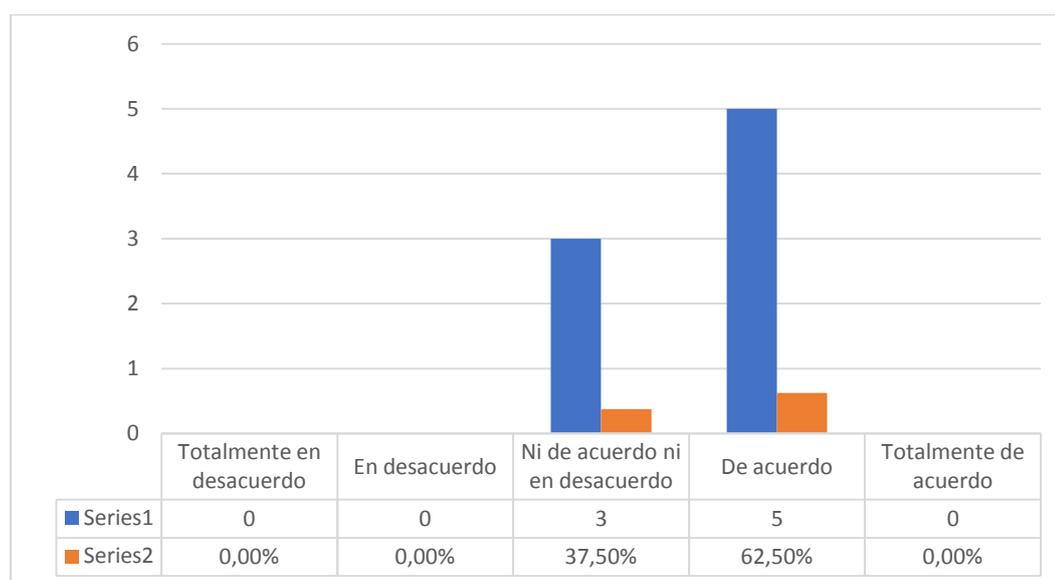


Figura 16¿Ud. considera que la disciplina es práctica constante en la empresa?

Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

En la tabla 16 y figura 16, del total de encuestados (8 trabajadores), el 37.50% (3 trabajadores) mencionan que ni de acuerdo ni en desacuerdo que la disciplina es práctica constante en la empresa y el 62.50% (5 trabajadores) indican que están de acuerdo que la disciplina es practica constante en la empresa.

5.2. Análisis de resultados

En la tabla 1 y figura 1, del total de encuestados (8 trabajadores), el 62.50% (5 trabajadores) tienen 18 a 30 años de edad y el 37.50% (3 trabajadores) tienen 31 – 50 años de edad.

En la tabla 2 y figura 2, del total de encuestados (8 trabajadores), el 87.50% (7 trabajadores) son del género masculino y el 12.50% (1 trabajadora) pertenece al género femenino.

En la tabla 3 y figura 3, del total de encuestados (8 trabajadores), el 37.50% (3 trabajadores) tienen superior no universitaria y el 62.50% (5 trabajadores) tienen superior universitaria.

En la tabla 4 y figura 4, del total de encuestados (8 trabajadores), el 12.50% (1 trabajador) tienen el cargo de administrador y el 87.50% (7 trabajadores) tienen el cargo de trabajador.

En la tabla 5 y figura 5, del total de encuestados (8 trabajadores), el 50% (4 trabajadores) vienen desempeñando de 0 a 3 años y el 50% (4 trabajadores) vienen desempeñando 4 a 6 años.

6. Según el objetivo específico 01.

En la tabla 6 y figura 6, del total de encuestados (8 trabajadores), el 37.50% (3 trabajadores) manifiestan que están totalmente en desacuerdo que recibieron capacitación en temas de salud y seguridad ocupacional, el 50% (4 trabajadores) indican que están en desacuerdo que recibieron capacitación en temas de salud y seguridad ocupacional y el 12.50% (1 trabajador) menciona que ni de acuerdo ni en desacuerdo que recibió capacitación en temas de salud y seguridad ocupacional.

En la tabla 7 y figura 7, del total de encuestados (8 trabajadores), el 37.50% (3 trabajadores) mencionan que están totalmente en desacuerdo que conoce el manual de políticas de la empresa, el 25% (2 trabajadores) indican que están en desacuerdo que conoce le manual de políticas de la empresa y el 37.50% (3 trabajadores) manifiestan que ni de acuerdo ni en desacuerdo que conocen el manual de políticas de la empresa.

En la tabla 8 y figura 8, del total de encuestados (8 trabajadores), el 75% (6 trabajadores) mencionan que están totalmente en desacuerdo que recibieron capacitación en temas de nutrición y el 25% (2 trabajadores) manifiestan que están en desacuerdo que recibieron capacitación en tema de nutrición.

En la tabla 9 y figura 9, del total de encuestados (8 trabajadores), el 25% (2 trabajadores) mencionan que están en desacuerdo que conocen la rutina de ejercicios en el gimnasio, el 37.50% (3 trabajadores) indican que ni de acuerdo ni en desacuerdo que conocen la rutina de ejercicios en el gimnasio y el 37.50% (3 trabajadores) manifiestan que están de acuerdo que conocen la rutina de ejercicios en el gimnasio.

Según el objetivo específico 02.

En la tabla 10 y figura 10, del total de encuestados (8 trabajadores), el 37.50% (3 trabajadores) indican que están totalmente en desacuerdo que conocen el procedimiento para la resolución de conflictos, el 37.50% (3 trabajadores) mencionan que están en desacuerdo que conocen el procedimiento para la resolución de conflictos y el 25% (2 trabajadores) manifiesta que ni de acuerdo ni en desacuerdo que conocen el procedimiento para la resolución de conflictos.

En la tabla 11 y figura 11, del total de encuestados (8 trabajadores), el 12.50% (1 trabajador) indica que está totalmente en desacuerdo que en la empresa se

fomenta el compañerismo y la unión entre los trabajadores, el 37.50% (3 trabajadores)) menciona que ni de acuerdo ni en desacuerdo que en la empresa se fomenta el compañerismo y la unión entre los trabajadores, el 37.50% (3 trabajadores) manifiestan que están de acuerdo que en la empresa se fomenta el compañerismo y la unión entre los trabajadores y el 12.50% (1 trabajador) indica que está totalmente de acuerdo que en la empresa se fomenta el compañerismo y la unión entre los trabajadores.

En la tabla 12 y figura 12, del total de encuestados (8 trabajadores), el 50% (4 trabajadores) mencionan que están totalmente en desacuerdo que recibieron por parte de la empresa capacitaciones sobre los procesos de la toma de decisiones, el 37.50% (3 trabajadores) indican que están en desacuerdo que recibieron por parte de la empresa capacitaciones sobre los procesos de la toma de decisiones y el 12.50% (1 trabajador) manifiesta que ni de acuerdo ni en desacuerdo que recibió por parte de la empresa capacitación sobre los procesos de la toma de decisiones.

Según el objetivo específico 03.

En la tabla 13 y figura 13, del total de encuestados (8 trabajadores), el 25% (2 trabajadores) mencionan que ni de acuerdo ni en desacuerdo que son respetuosos con sus compañeros y los clientes, el 50% (4 trabajadores) manifiestan que están de acuerdo que son respetuosos con sus compañeros y clientes y el 25% (2 trabajadores) indican que están totalmente de acuerdo que son respetuosos con sus compañeros y los clientes.

En la tabla 14 y figura 14, del total de encuestados (8 trabajadores), el 37.50% (3 trabajadores) mencionan que están totalmente en desacuerdo que colaboran con otras funciones en la empresa, el 25% (2 trabajadores) indican que están en desacuerdo que colaboran con otras funciones en la empresa y el 37.50% (3

trabajadores) manifiestan que ni de acuerdo ni en desacuerdo que colaboran con otras funciones en la empresa.

En la tabla 15 y figura 15, del total de encuestados (8 trabajadores), el 37.50% (3 trabajadores) mencionan que están totalmente en desacuerdo que recibieron capacitaciones sobre el tema de calidad de servicio, el 25% (2 trabajadores) indican que están en desacuerdo que recibieron capacitaciones sobre el tema de calidad de servicio, el 25% (2 trabajadores) manifiestan que ni de acuerdo ni en desacuerdo que recibieron capacitaciones sobre el tema de calidad de servicio.

En la tabla 16 y figura 16, del total de encuestados (8 trabajadores), el 37.50% (3 trabajadores) mencionan que ni de acuerdo ni en desacuerdo que la disciplina es práctica constante en la empresa y el 62.50% (5 trabajadores) indican que están de acuerdo que la disciplina es practica constante en la empresa.

Según el objetivo específico 04. Elaborar el plan de mejora de la capacitación laboral en las micro y pequeñas empresas del rubro gimnasios: caso empresa Gerbis Gym del distrito de Ayacucho, 2020.

Problema encontrado	Causas	Solución de mejora	Responsables
En la tabla 6 y figura 6, del total de encuestados (8 trabajadores), el 50% (4 trabajadores) indican que están en desacuerdo que recibieron capacitación en temas de salud y seguridad ocupacional	Ausencia de un plan de acción en salud y seguridad ocupacional teniendo en cuenta capacitaciones en temas referidos a seguridad y salud.	Brindar capacitación en acciones y elementos necesarios en atención de cualquier tipo de emergencia, coordinando con grupos internos y externos (bomberos, Essalud). Contar con personal capacitado en temas de salud y seguridad ocupacional.	Gerente / Administrador
En la tabla 10 y figura 10, del total de encuestados (8 trabajadores), el 37.50% (3 trabajadores) indican que están totalmente en desacuerdo que conocen el procedimiento para la resolución de conflictos	Desconocimiento la resolución de conflictos por parte de los colaboradores de la empresa.	Capacitar al personal en el desarrollo de habilidades necesarias para afrontar con éxitos la resolución de conflictos y favorecer el proceso de tomas de decisiones en el ámbito laboral. Contar con personal capaces de estudiar y analizar la incidencia de la resolución de conflictos en la productividad, rentabilidad y satisfacción laboral en las partes implicadas. Adquirir las habilidades para la toma de decisiones conflictivas y el análisis de impacto.	Gerente / Administrador
En la tabla 15 y figura 15, del total de encuestados (8	No implementa ni desarrollar un sistema de gestión de calidad en el servicio, falta	Implantación y desarrollo de un sistema de gestión de la calidad de servicio que permita realizar las	Gerente / Administrador

<p>trabajadores), el 37.50% (3 trabajadores) mencionan que están totalmente en desacuerdo que recibieron capacitaciones sobre el tema de calidad de servicio</p>	<p>de un plan de capacitación en temas de calidad de servicio.</p>	<p>actividades adaptándose a las necesidades y expectativas de los clientes. Diseñar una estrategia de atención a los clientes con base en ella instruir a todo el personal encargado del contacto directo con ellos.</p>	
--	--	---	--

PLANES DE ACCIÓN

PLAN GENERAL

Objetivo

Establecer las disposiciones, acciones y elementos necesarios con el propósito de dar una respuesta eficaz a la atención de emergencias coordinando los grupos de apoyo interno y externo.

Funciones en caso de emergencia.

Antes de la emergencia

- Identificar zonas vulnerables
- Verificar la existencia de los recursos necesarios para la atención de emergencias.
- Divulgar el plan de prevención, preparación y respuesta ante emergencias.
- Coordinar los simulacros y realizar la evaluación de los mismos.
- Actualizar plan de prevención, preparación y respuesta ante emergencias por lo menos una vez al año o cuando se presenten cambios significativos que puedan afectar la organización.

Durante la emergencia

- Ejecutar los planes de acción para mitigar los efectos de la emergencia.
- Manejo de los brigadistas y entidades de apoyo.
- Supervisar la seguridad del personal que debe actuar durante la emergencia. Traslado de afectados a centros de asistencia.

Después de la emergencia

- Convocar una reunión de donde se evalué la actuación ante la emergencia.
- Organizar la reposición de los recursos usados durante la emergencia.
- Realizar un informe de daños y pérdidas.
- Investigar las causas de la emergencia.
- Evaluar los planes de acción.
- Realizar un informe final.

Capacitación.

El jefe de brigada debe ser capacitado como mínimo en los siguientes temas para la atención de emergencias:

- Evacuación.
- Plan de seguridad.
- Primeros auxilios.
- Manejo de extintores.

Seguimiento y control.

Se debe llevar a cabo un plan de auditoría y control del plan de prevención, preparación y respuesta ante emergencias.

PLAN DE PRIMEROS AUXILIOS

Objetivo.

Garantizar ayuda básica y necesaria para aquellas personas que se encuentren lesionadas y organizar su traslado a un centro de atención médico.

Responsable.

Los responsables serán el jefe de brigadas y los brigadistas.

Funciones en caso de emergencia.

Antes de la emergencia

- Verificar los elementos del botiquín.
- Contar con una base de datos externa para la prestación de primeros auxilios (ambulancias, centros de atención médica más cercanos).
- Entrenar los procedimientos básicos para la prestación de primeros auxilios.

Durante la emergencia.

- Informar al jefe de brigada.
- Prestar los primeros auxilios a quien lo requiera.
- Evaluar la situación del paciente para determinar si debe ser trasladado un centro de atención médica.
- Si la emergencia sale de proporciones contactar a los organismos especializados.

Después de la emergencia

- Presentar un informe al jefe de brigadas.
- Verificar si una vez superada la emergencia se pueden retomar las labores.
- Se deben investigar las causas de la emergencia.
- Reponer los elementos utilizados durante la emergencia.

Capacitación.

Los integrantes de este plan deben tener una formación como mínimo en:

- Estructura del plan de prevención, preparación y respuesta ante emergencias.
- Simulacros.
- Primeros auxilios.
- Manejo de base de datos de las entidades de apoyo para la atención de emergencias.

Seguimiento y control.

Se deben llevar a cabo los procesos de inspección de los elementos necesarios para la prestación de primeros auxilios de manera periódica para garantizar su disponibilidad y funcionamiento

VI. Conclusiones

En relación al objetivo general, podemos concluir, que se lograron describir las características de la capacitación laboral, ya que los resultados obtenidos nos dan a conocer que en el gimnasio Gerbis Gym no le dan importancia al desarrollo de los conocimientos, desarrollo de habilidades y desarrollo de actitudes, ya que estas permiten el buen funcionamiento y desarrollo de las actividades que se pueda realizar dentro de la organización.

En relación al objetivo específico 01. Desarrollo de conocimientos, el 50% (4 trabajadores) indican que están en desacuerdo que recibieron capacitación en temas de salud y seguridad ocupacional; el 37.50% (3 trabajadores) mencionan que están totalmente en desacuerdo que conoce el manual de políticas de la empresa; el 75% (6 trabajadores) mencionan que están totalmente en desacuerdo que recibieron capacitación en temas de nutrición; el 37.50% (3 trabajadores) indican que ni de acuerdo ni en desacuerdo que conocen la rutina de ejercicios en el gimnasio.

En relación al objetivo específico 02. Desarrollo de habilidades, el 37.50% (3 trabajadores) indican que están totalmente en desacuerdo que conocen el procedimiento para la resolución de conflictos; el 37.50% (3 trabajadores)) menciona que ni de acuerdo ni en desacuerdo que en la empresa se fomenta el compañerismo y la unión entre los trabajadores; el 50% (4 trabajadores) mencionan que están totalmente en desacuerdo que recibieron por parte de la empresa capacitaciones sobre los procesos de la toma de decisiones.

En relación al objetivo específico 03. Desarrollo de actitudes, el 50% (4 trabajadores) manifiestan que están de acuerdo que son respetuosos con sus

compañeros y clientes; el 37.50% (3 trabajadores) mencionan que están totalmente en desacuerdo que colaboran con otras funciones en la empresa; el 37.50% (3 trabajadores) mencionan que están totalmente en desacuerdo que recibieron capacitaciones sobre el tema de calidad de servicio; el 62.50% (5 trabajadores) indican que están de acuerdo que la disciplina es práctica constante en la empresa.

Aspectos complementarios

Recomendaciones

Se recomienda al gerente y/o administrador del gimnasio Gerbis Gym:

Según la conclusion especifica N° 01. Se recomienda establecer acciones y elementos necesarios con el propósito de dar una respuesta eficaz a la atención de cualquier tipo de emergencia, coordinando con grupos internos y externos, desarrollando habilidades necesarias para afrontar con éxitos la resolución de conflictos y favorecer el proceso de tomas de decisiones en el ámbito laboral. Realizando una adecuada identificación a las necesidades del personal en beneficio de los clientes

Según la conclusion N° 02. Implantación y desarrollo de un sistema de gestión de la calidad de servicio que permita realizar las actividades adaptándose a las necesidades y expectativas de los clientes. El cual será constantes y se creará un mecanismo de retroalimentación periódica y controles que implicará la necesidad de modernizar al talento humano desde el mas antiguo hasta el personal nuevo que ingresará, mejorando sus fortalezas para así obtener buenos resultados.

Según la conclusion N° 03. Diseñar una estrategia de atención a los clientes con base en ella instruir a todo el personal encargado del contacto directo con ellos. Contar con un programa de capacitación para el incremento de nuevos conocimientos, el cual permitirá que el colaborador se sienta comprometido e interesado; asimismo estas serán monitoreadas y evaluadas en forma permanente para que se cumplan los objetivos que establece el Gimnasio Gerbis Gym.

Se recomienda al Gimnasio Gerbis Gym , que fomente líderes en su ámbito laboral , el cual va ser capaz de influir en los demás y asi se va poner lograr objetivos y satisfacer las necesidades de los clientes.

Se recomienda que el personal tenga pasión por ejercer una actividad profesional de vocación, así mismo el personal tendrá la actitud de empatía hacia los demás estará orientada satisfacer necesidades ajenas , La vocación de servicio esta guiado por la motivación que se basa en la satisfacción de los clientes.

Referencias bibliográficas

Agencia de Promoción de la Inversión Privada. (2011). *MYPE* *queña empresa Crece*. Lima: ESAN.

Abad Guarnizo, M. (2011). en su tesis "Diseño e implementación de un programa de capacitación a distancia en telemedicina para el personal de salud del Cantón Yacuambi, durante noviembre 2010 a octubre 2011". Ecuador. Obtenido de <http://dspace.utpl.edu.ec/bitstream/123456789/5440/1/TESIS%20CORREGIDA%20%20TRIBUNAL.pdf>

Andina. (02 de Febrero de 2014). El mercado de los gimasios tiene un potencial muy grande en Perú. Obtenido de <https://andina.pe/agencia/noticia-el-mercado-los-gimnasios-tieneun-potencial-muy-grande-peru-informe-493776.aspx>

Armas, Y., Llanos, M., & Traverso, P. (2017). *Gestion del Talento Humano y Nuevos Escenarios Laborales*. Samborondón - Ecuador: ECOTEC.

Castillo, R. D. (2012). *Desarrollo del capital humano en las organizaciones* . Estado de México: Red de Tercer Milenio.

Chiavenato, I. (2014). *Gestión del talento humano*. Mexico: Mc Graw Hill.

Galarreta Pajares, A. (2016). en su tesis "Caracterización de la capacitación y la competitividad de la micro y pequeñas empresa - sector servicios - rubro gimnasios del Caso Urbano de la Ciudad de Chimbote, año 2014 - 2015". Chimbote. Obtenido

de

http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1020/CAPACITACION_COMPETITIVIDAD_GALARRETA_PAJARES_AMERICA_SILVERIA.pdf?sequence=1&isAllowed=y

García Seminario, R. (2019). en su tesis "La capacitación y su relación con el desempeño laboral del personal administrativo en la calidad del servicio al usuario, en el hospital Belén de Trujillo año 2017". Pimentel. Obtenido de <http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/uss/5548/Garc%C3%ADa%20Seminario%20Rosa%20Alejandrina.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Gestión. (29 de Octubre de 2018). Management & Empleo. *El 48% de los trabajadores peruanos recibió capacitación de su actual empleo*. Obtenido de <https://gestion.pe/economia/management-empleo/48-trabajadores-peruanos-recibio-capacitacion-actual-242979-noticia/>

Hernández S., R., Fernández C., C., & Baptista L., P. (2010). *Metodología de investigación 5a ed.* México: McGraw-Hill. Obtenido de http://www.esup.edu.pe/descargas/dep_investigacion/Metodologia%20de%20la%20investigaci%C3%B3n%205ta%20Edici%C3%B3n.pdf

Hernandez S., R., Fernandez C., C., & Baptista L., P. (2010). *Metodología de la investigación*. México: McGraw-Hill. Obtenido de http://www.esup.edu.pe/descargas/dep_investigacion/Metodologia%20de%20la%20investigaci%C3%B3n%205ta%20Edici%C3%B3n.pdf

Hernandez S., R., Fernandez C., C., & Baptista L., P. (2014). *Metodología de la investigación 6a Edición*. Colombia: McGraw-Hill. Obtenido de

https://periodicooficial.jalisco.gob.mx/sites/periodicooficial.jalisco.gob.mx/files/metodologia_de_la_investigacion_-_roberto_hernandez_sampieri.pdf

Hilario, P. (2010). *Criterios operativos para hacer la tesis*. Perú.

Ibañez, M. (2010). *Administración de Recursos Humanos en la Empresa*. Lima: San Marcos.

Ibañez, M. (2011). *Gestión del Talento Humano en la Empresa*. Lima: San Marcos.

Ley de Promoción y Formalización de la Micro y Pequeña Empresa. (03 de Julio de 2003).
EL PERUANO, pág. 247377.

Loayza Pizarro, C., & Lette Medina, Y. (2014). en su tesis "La incidencia de la capacitación en los factores motivacionales intrínsecos y extrínsecos de los trabajadores del programa regional de irrigación de desarrollo rural integrado del Gobierno Regional de Ayacucho". Obtenido de http://repositorio.unsch.edu.pe/bitstream/handle/UNSCH/809/Tesis%20Ad152_Loa.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Martell Ruiz, B., & Sánchez Ayala, A. (2013). en su tesis "Plan de capacitación para mejorar el desempeño de los trabajadores operativos del gimnasio Sport Club de la ciudad de Trujillo - 2013". Trujillo. Obtenido de http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/207/1/MARTELL_BEBETO_PLAN_CAPACITACION_DESEMPENO.pdf

Rios Mamani, S. (2015). en su tesis "Programa de capacitación y adiestramiento del recurso humano para mejorar la cultura de seguridad en el personal E.E. CCESSOMA E.I.R.L MINA CONSTANCIA". Arequipa. Obtenido de <http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/134/B2-M-18225.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Siliceo Aguilar, A. (2013). *Capacitación y desarrollo de personal*. México: LIMUSA.

Obtenido de

<https://books.google.es/books?id=CJhlsrSuIMUC&printsec=frontcover&hl=es#v=onepage&q&f=false>

Sosa Guerra, Y. (2014). en su tesis "Propuesta de un programa de capacitación y desarrollo

para el personal docente del Instituto tecnológico del Nororiente, ubicado en los

Llanos de la Fragua, Zacapa". Guatemala. Obtenido de

<http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2014/05/43/Sosa-Yadira.pdf>

Surco Cruz, R. (2017). en su tesis "La capacitación de personal y el desempeño laboral en la

clínica Puno S.R.L. periodo 2017". Puno. Obtenido de

http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/7052/Surco_Cruz_Rina_Claret.pdf?sequence=4&isAllowed=y

Thalisman. (06 de Abril de 2018). Importancia de la capacitación de los colaboradores.

Recuperado el 20 de Enero de 2020, de <http://thalismanperu.com/importancia-de-la-capacitacion-de-los-colaboradores/>

Vallejo, L. (2016). *Gestión del Talento Humano* . Riobamba, Ecuador: Instituto de

Investigaciones .

}

Anexos

Anexo 1. Cronograma de actividades

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES																		
N°	Actividades	2020																
		1				2				3				4				
		Enero				Febrero				Marzo				Abril				
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
1	Elaboración del Proyecto	x																
2	Revisión del proyecto por el jurado de investigación		x															
3	Aprobación del proyecto por el Jurado de Investigación			x														
4	Exposición del proyecto al Jurado de Investigación				x													
5	Mejora del marco teórico					x												
6	Redacción de la revisión de la literatura.						x											
8	Ejecución de la metodología							x										
9	Resultados de la investigación								x									
10	Conclusiones y recomendaciones								x									
11	Redacción del pre informe de Investigación.									x								
12	Reacción del informe final										x	x						
13	Aprobación del informe final por el Jurado de Investigación													x				
14	Presentación de ponencia en jornadas de investigación														x			
15	Redacción de artículo científico															x		

Fuente: elaboración propia

Anexo N°2: Presupuesto

Presupuesto desembolsable (Estudiante)			
Categoría	P. Unitario	Cantidad	Total (S/.)
Suministros (*)			
- Laptop	1200.00	1 unidad	1200.00
- Papel bond	10.00	1 millar	10.00
- Lapicero	1.00	1 unidad	1.00
- Lápiz	1.00	1 unidad	1.00
- Borrador	1.00	1 unidad	1.00
- Tajador	1.00	1 unidad	1.00
- Papelote	0.50	1 unidad	0.50
- Plumón	3.00	1 unidad	3.00
- USB	18.00	1 unidad	18.00
- Libros	50.00	8 libros	400
- Folder y fastener	0.80	1 unidad	0.80
- Cuaderno	3.00	1 unidad	3.00
- Pasaje	5.00	10 viajes	50.00
- Impresión encuesta	0.10	15 unidades	1.50
- Internet	0.50	450 horas	225.00
- Telefonía llamadas y whatsapp	5.00	12 recargas	60.00
- Escaneos	1.00	12 unidades	12.00
- Copias	0.10	7 unidades	0.70
Servicios			
• Uso de Turnitin	100.00	1	100.00
Sub total			2,088.50
Presupuesto no desembolsable (Universidad)			
Categoría	P. Unitario	Cantidad	Total (S/.)
Servicios			
• Curso taller	3,000	1	3,000
Sub total			3,000
Total (S/.)			5,088.50

Anexo 3. Cuestionario



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES CHIMBOTE

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

El presente cuestionario tiene por finalidad recoger información en las micro y pequeñas empresas para desarrollar el trabajo de investigación para obtener el título de licenciado en administración. Se le agradece anticipadamente la información que usted nos pueda proporcionar.

- I. Generalidad
 1. Edad
 - a) 18 – 30 años
 - b) 31 – 50 años
 - c) 51 a más
 2. Genero
 - a) Masculino
 - b) Femenino
 3. Grado de instrucción
 - a) Sin instrucción
 - b) Educación básica
 - c) Superior no universitaria
 - d) Superior universitaria
 4. Cargo que desempeña
 - a) Dueño
 - b) Administrador
 - c) Trabajador

5. Tiempo que desempeña en el cargo

- a) 0 a 3 años
- b) 4 a 6 años
- c) 7 a más años

Para evaluar la variable, marcar con una “X” en el casillero de su preferencia del ítem correspondiente, utilice la siguiente escala:

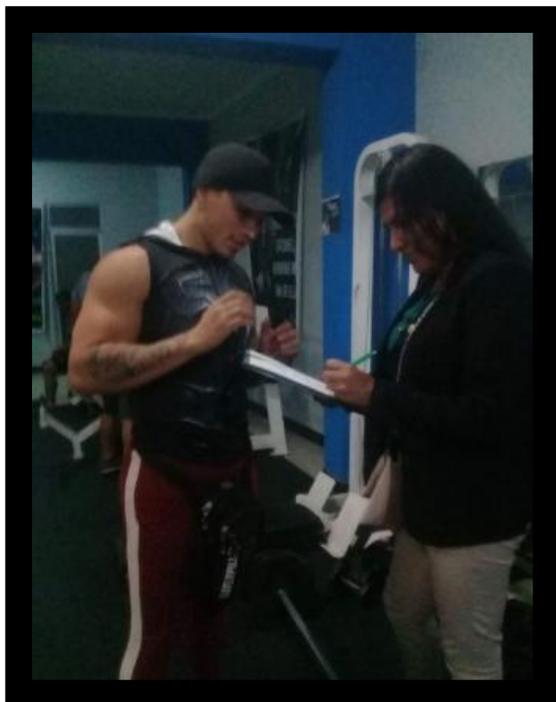
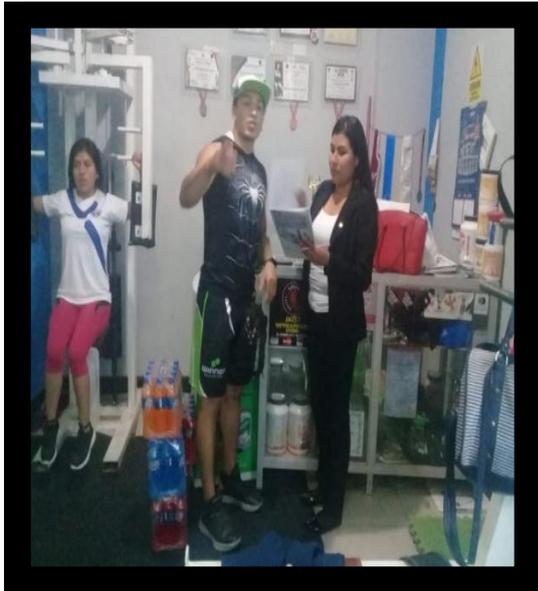
1	2	3	4	5
Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo

II. Referente a la variable Capacitación Laboral

N°	Pregunta	1	2	3	4	5
6	¿Ud. recibió capacitación en temas de salud y seguridad ocupacional?					
7	¿Ud. conoce el manual de políticas de la empresa?					
8	¿Ud. recibió capacitación en temas de nutrición?					
9	¿Ud. conoce la rutina de ejercicios en el gimnasio?					
10	¿Ud. conoce el procedimiento para la resolución de conflictos?					
11	¿Ud. considera que en la empresa se fomenta el compañerismo y la unión entre los trabajadores?					
12	¿Ud. recibió capacitación por parte de la empresa sobre los procesos de la toma de decisiones?					
13	¿Ud. es respetuoso con sus compañeros y los clientes?					
14	¿Ud. colabora con otras funciones en la empresa?					
15	¿Ud. recibió capacitación sobre el tema de calidad de servicio?					
16	¿Ud. considera que la disciplina es práctica constante en la empresa?					

Anexo 4. Evidencias

En la imagen esta la Bach. Tania Morelia Ccallo Cuenca encuestando a la Administradora y a uno de los Instructores de la empresa “GERBIS-GYM” .



Anexo 5. Turnitin

CAPACITACION LABORAL

ORIGINALITY REPORT

0 %	0 %	0 %	%
SIMILARITY INDEX	INTERNET SOURCES	PUBLICATIONS	STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

Exclude quotes	On	Exclude matches	< 4%
Exclude bibliography	On		