



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE**

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

**CARACTERIZACIÓN DE CAPACITACIÓN Y
PRODUCTIVIDAD EN LAS MYPES COMERCIALES
RUBRO ABARROTES URBANIZACIÓN MIRAFLORES II
ETAPA CASTILLA- PIURA- 2018**

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

AUTORA:

NÚÑEZ GALLO, GLADYS ESPERANZA

ORCID: 0000-0002-7245-4939

ASESORA:

PALACIOS DE BRICEÑO MERCEDES RENEÉ

ORCID: 0000-0001-8823-2655

PIURA- PERÚ 2020

EQUIPO DE TRABAJO JURADO Y ASESOR

AUTOR

Núñez Gallo, Gladys Esperanza

ORCID: 0000-0002-7245-4939

Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Estudiante de Pregrado,
Piura, Perú

ASESORA :

Palacios de Briceño, Mercedes Reneé

ORCID: 0000-0001-8823-2655

Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Facultad de Ciencias
Contables, Financiera y Administrativas, Escuela Profesional de
Administración, Piura, Perú

JURADO

Vilela Vargas, Víctor Hugo

ORCID:0000-0003-2027-6920

Guzmán Castro, Iván Arturo

ORCID:0000-0002-4650-4322

Chumacero Ancajima, Maritza Zelideth

ORCID: 0000-0001-7372-741X

FIRMA DE JURADO YASESOR

Mgtr. Víctor Hugo Vilela Vargas

ORCID: 0000-0003-2027-6920

Presidente

Mgtr. Iván Arturo Guzmán Castro

ORCID: 0000-0002-4650-4322

Miembro

Mgtr. Maritza Zelideth Chumacero Ancajima

ORCID: 0000-0001-7372-741X

Miembro

Dra. Mercedes Reneé Palacios de Briceño

ORCID: 0000-0001-8823-2655

Asesora

AGRADECIMIENTO

A la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

A Dios, a los Profesores, a mi Madre, Esposo, Hijo y Hermanos por todo el cariño, apoyo y comprensión para poder cumplir con este anhelado sueño de ser Profesional.

DEDICATORIA

A la memoria de mi amado padre,
y a toda mi familia.

RESUMEN

La presente investigación titulada “Caracterización de Capacitación y Productividad en las MYPES Comerciales Rubro Abarrotes de la Urbanización Miraflores II Etapa – Castilla Piura, año 2018”, procede de la línea de investigación establecida por la Escuela de Administración de la Universidad Católica de Chimbote (ULADECH). estableció como objetivo Determinar las Características que tiene la Capacitación y Productividad del Personal en las MYPES comerciales, rubro abarrotes de la Urbanización Miraflores II Etapa–Castilla Piura, año 2018. Se utilizó la metodología de tipo descriptivo, nivel cuantitativo, diseño no experimental y de corte transversal, la cual tuvo como población una muestra conformada por 10 MYPES, a quienes se les aplicó dos cuestionarios relacionados con la capacitación y productividad, de 16 preguntas cerradas (08 relacionadas a la variable capacitación y 08 relacionadas con la variable productividad), utilizando para tal efecto como técnica la encuesta, obteniéndose como muestra los siguientes resultados: para la variable capacitación, un 74% consideran que la capacitación ayuda mucho a mejorar el desempeño laboral de los trabajadores de las MYPES comerciales rubro abarrotes, así mismo, con el 74 % consideran que la capacitación se debe de desarrollar de manera práctica y para la variable productividad: el 93 % de las personas encuestadas, indican que la remuneración es importante para el mejor desempeño del trabajador de las MYPES, en tanto que el 81% de encuestados manifiesta que si se debe evaluar la remuneración

Palabras Claves: Capacitación, Productividad, MYPE

ABSTRACT

This research titled “Characterization of Training and Productivity in the Commercial MYPES of Grocery Category of the Miraflores Urbanization II Stage - Castilla Piura comes from the line of research established by the School of Administration of the “Universidad Católica de Chimbote” (ULADECH). Set as an objective to define the characteristics of capacitation and productivity of staff at commercial MYPES of Grocery Category of the Miraflores Urbanization II Stage - Castilla Piura, 2018. The methodology used was descriptive, quantitative, no experimental design and cross section, which has a sample of 10 MYPES, who were question about capacitation and productivity twice. The questionnaires consisted of 16 closed questions (08 related to the training variable and 08 related to the productivity variable). For this purpose we used as a technique, the survey, obtaining the following results as a sample: For Capacitation, a 74% considers it helps for developing the performance of employees of Training and Productivity at Commercial MYPES of Grocery Category of the Miraflores Urbanization II Stage - Castilla Piura. A 74% of the sample considers that the capacitation should be developed in a practical way. About productivity variable: A 93% indicates remuneration is important for a better performance at Commercial MYPES of Grocery Category of the Miraflores Urbanization II Stage - Castilla Piura. In the meantime, an 81% says that remuneration has to be evaluated.

Key words: Capacitation, productivity and MYPES.

CONTENIDO

EQUIPO DE TRABAJO JURADO Y ASESOR	ii
<i>JURADO</i>	ii
FIRMA DE JURADO Y ASESOR	iii
<i>Presidente</i>	iii
<i>Miembro</i>	iii
<i>Miembro</i>	iii
<i>Asesora</i>	iii
AGRADECIMIENTO	iv
DEDICATORIA	v
RESUMEN	vi
ABSTRACT	vii
CONTENIDO	viii
INDICE DE TABLAS	x
INDICE DE CUADRO	xi
INDICE DE FIGURAS	xii
I- INTRODUCCIÓN	13
II - REVISION DE LA LITERATURA	27
2.1.- <i>Antecedentes</i>	27
2.2. <i>Bases Teóricas</i>	38
III.- HIPÓTESIS GENERAL	54
IV- METODOLOGÍA	55
4.1.- <i>Diseño de la investigación</i>	55
4.2.- <i>Población y muestra</i>	56
4.3.- <i>Matriz de Definición conceptual y Operacional de Variables</i>	59
4.4.- <i>Técnicas e Instrumentos de recolección de datos.</i>	60
4.5.- <i>Plan de Análisis</i>	60
4.6.- <i>Matriz de Consistencia</i>	61
4.7. - <i>Principios Éticos</i>	62
V. RESULTADOS	63
5.1.- <i>Resultados</i>	63
5.2.- <i>Análisis de los Resultados</i>	79

VI- CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	86
<i>6.1.- Conclusiones</i>	86
<i>6.2.- Recomendaciones</i>	87
VII.- REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	88
ANEXOS	91

INDICE DE TABLAS

Tabla 1 Operacionalización de las variables.....	59
Tabla 2 Matriz de Consistencia.....	61
Tabla 3 ¿Que beneficio obtiene la capacitación para la MYPE?.....	63
Tabla 4 ¿Cree usted que el beneficio recibido por la MYPE está acorde con el gasto? .	64
Tabla 5 ¿Qué beneficios obtiene el trabajador con la capacitación recibida?	65
Tabla 6 ¿La capacitación recibida te ha ayudado en tu desempeño laboral?	66
Tabla 7 ¿Qué tipo de capacitación has recibido?.....	67
Tabla 8 ¿El personal que dicta la capacitación es el idóneo?	68
Tabla 9 ¿De qué manera ha mejorado tu desempeño laboral la capacitación?.....	69
Tabla 10 ¿Crees que se debe dar capacitación practica sobre desempeño laboral?.....	70
Tabla 11 ¿De qué manera influye la satisfacción del trabajador la productividad?.....	71
Tabla 12 ¿Qué beneficios obtiene la MYPE con la capacitación?.....	72
Tabla 13 ¿Cree usted, que la satisfacción del trabajador mejora el clima laboral?	73
Tabla 14 ¿Cree usted que la remuneración del trabajador es factor importante en la productividad?.....	74
Tabla 15 ¿En su opinión cree usted, que debe asignarse tareas con tiempo determinado?	75
Tabla 16 ¿De qué manera mejora la productividad laboral el control del tiempo?	76
Tabla 17 ¿Qué opinión merece para usted, la evaluación del trabajador?	77
Tabla 18 ¿Cree usted que la evaluación del trabajador debería mejorar su remuneración?	78

INDICE DE CUADRO

Cuadro 1 Relación de MYPE	57
---------------------------------	----

INDICE DE FIGURAS

Figura 1	¿Que beneficio obtiene la capacitación para la MYPE?.....	63
Figura 2	¿Cree usted que el beneficio recibido por la MYPE está acorde con el gasto? 64	
Figura 3	¿Qué beneficios obtiene el trabajador con la capacitación recibida?	65
Figura 4	¿La capacitación recibida te ha ayudado en tu desempeño laboral?	66
Figura 5	¿Qué tipo de capacitación has recibido?.....	67
Figura 6	¿El personal que dicta la capacitación es el idóneo?.....	68
Figura 7	¿De qué manera ha mejorado tu desempeño laboral la capacitación?	69
Figura 8	¿Crees que se debe dar capacitación practica sobre desempeño laboral?	70
Figura 9	¿De qué manera influye la satisfacción del trabajador la productividad?	71
Figura 10	¿Qué beneficios obtiene la MYPE con la capacitación?	72
Figura 11	¿Cree usted, que la satisfacción del trabajador mejora el clima laboral?	73
Figura 12	¿Cree usted que la remuneración del trabajador es factor importante en la productividad?.....	74
Figura 13	¿En su opinión cree usted, que debe asignarse tareas con tiempo determinado?.....	75
Figura 14	¿De qué manera mejora la productividad laboral el control del tiempo?	76
Figura 15	¿Qué opinión merece para usted, la evaluación del trabajador?	77
Figura 16	¿Cree usted que la evaluación del trabajador debería mejorar su remuneración?.....	78

I- INTRODUCCIÓN

La investigación titulada “Caracterización de Capacitación y Productividad en las MYPES Comerciales Rubro Abarrotes de la Urbanización Miraflores II Etapa – Castilla Piura, año 2018, procede de la línea de investigación establecida por la Escuela de Administración de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote (ULADECH). Teniendo la micro y pequeña empresa un rol muy importante dentro del desarrollo económico y social en nuestro país y con la finalidad de tener empleados calificados, productivos y contentos, es necesario una constante capacitación, lo cual redundará en un mayor compromiso y productividad en beneficio de los clientes y de las MYPES, por ser fuentes generadoras de empleo y dinamizador del mercado.

La investigación tiene como propósito brindar información sobre la importancia, tanto de la capacitación como de la productividad en las MYPES, es decir conocer como estas variables ayudan a mejorar el rendimiento económico y la permanencia de ellas en el sector en donde se desenvuelven.

Considerando que actualmente las MYPES, son importantes agentes que ayudan a dinamizar la economía de una localidad, región y país, se hace de suma importancia, la realización de esta investigación que les permitan a las MYPES, tener en cuenta su foto o imagen actual y, a partir de allí, establecer mecanismo de mejora continua.

De acuerdo a la Encuesta de Productividad y Competitividad del Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI), destaca que solamente el 12.6% de las MYPES imparte capacitación a su personal, y que el 87.4% de las MYPES del país de México, no cuenta con planes anuales y estrategias para dotar de capacitación a los trabajadores. En la misma encuesta, se destaca que el 88.5% de las MYPES no

imparten capacitación al personal; solamente en las MYPES del sector servicio registran un mayor porcentaje que si imparten capacitación en un 20.9%. Un aspecto importante que proporciona la encuesta, es que, los empresarios consideran la capacitación como algo muy costoso y que además interrumpe la producción de las MYPES. (Milenio 2020, 2019)

De acuerdo a lo descrito anteriormente, se puede considerar que existe una problemática que también se da en otros países, que no consideran a la capacitación como una variable a implementar y poner en práctica con sus trabajadores, más aún, la consideran como algo costoso y que dificulta el accionar de los trabajadores.

En tanto que la productividad, la centran en gran parte en la revisión de los métodos de trabajo con el fin de buscar su mejoramiento y convertirse en competitivos. Consideran que la productividad es producto de la combinación entre la eficiencia (utilización de los recursos) y la eficacia (relacionada con el desempeño). Por lo que, cuando mencionan a la eficiencia, se refiere al grado de utilización óptima de los recursos con que cuenta una empresa sea industrial, comercial o prestadora de servicios, en el desarrollo de sus procesos de forma. Y cuando se refiere a la eficacia, es el grado de satisfacción de las necesidades y expectativas del cliente, es decir, ofrecerle al cliente lo que necesita o requiere. Universidad Autónoma del Caribe ,(2007)

La productividad en las MYPES, se logra en la medida de cuán eficaz y eficientes son en el desarrollo de sus procesos internos, los mismos que, deben orientarse a la satisfacción de las necesidades y expectativas de los clientes.

La problemática más resaltante en la mayoría de las MYPES, es que no tienen en cuenta la calidad y precio del producto a ofertar, ya que generalmente no se le brinda al consumidor una adecuada información sobre los mismos, existe un escaso nivel de información de mercados y un limitado capital de renta; esto ocurre porque en la gran parte de las MYPES relacionadas a la prestación de servicios, no existe reglas ni protocolos para el cumplimiento de la calidad de servicio, existe un bajo nivel de capacitación en el personal, genera una baja autoestima al no saber qué comportamiento adoptar ante situaciones de conflictos, generando una mala impresión en el cliente y por ende perjudicando la imagen de la MYPE – rubro abarrotes. Otro de los principales problemas que enfrentan las MYPES en el Perú y que impiden su crecimiento, es su elevada informalidad. Aproximadamente el 83.5% son informales por cuanto no se encuentran registradas como personas jurídicas o empresas individuales; de otro lado se reporta que el 72% de las MYPES, que no cuentan con registro de ventas (ComexPerú, 2018).

La productividad es un criterio económico, que está relacionado con la cantidad de productos obtenidos y los diferentes recursos empleados en su fabricación o elaboración (electricidad, recursos económicos, materiales, tiempo, mano de obra, etc.) Los factores que de alguna manera inciden en la disminución de la productividad de las empresas peruanas, son la pérdida de tiempo, las mermas operativas y las competencias claves.

El uso inadecuado del tiempo, es uno de los principales factores, al cual no se le da la debida importancia, pero que sin embargo afecta a la productividad colectiva como a la individual. En muchas empresas, los participantes llegan tarde a las

reuniones, desconocen los temas a tratar, no cuentan con la respectiva agenda y en ocasiones los participantes son solo oyentes sin participación alguna, (Magdits, 2015).

La actividad privada produce alrededor de 7.2 millones de ofertas de trabajo, de los cuales 6.3 millones corresponde a la micro empresa y alrededor de 900,000 puestos de trabajo, que representa el 11 por ciento de la población económicamente activa, lo genera la pequeña empresa. La informalidad laboral es un problema persistente en el Perú y está asociado con bajos de niveles de productividad, baja calidad y por consiguiente los salarios son demasiados bajos.(Arbulú,2017).

El ex ministro de la Producción, durante el gobierno del Sr. Ollanta Humala, el Sr. Piero Ghezzi, indicó que, el desarrollo del Perú pasa por que las MYPES aumentan su productividad, contraten cada vez más personal, y que vaya acompañado de los mejoramientos de sus procesos y la implementación de la tecnología. Además, indicó sobre las diversas acciones que está realizando el Estado con la finalidad de incrementar la productividad de las MYPES, destacando el fortalecimiento del programa Compras MYPERú, el cual se ha convertido en uno de los mayores compradores a los micro y pequeños empresarios, y habiendo registrado para esa fecha 820 millones de soles en compras. Informó, además, que PRODUCE lanzó la marca “Innovate Perú” como una plataforma de innovación que agrupa los distintos fondos concursables para dicho objetivo. (Expreso,2015).

En un artículo periodístico resalta que, más del 80% de las micro y pequeñas empresas peruanas han podido desarrollar sus actividades de manera intuitiva y además carecen de aspectos necesarios que les permitan ser competitivos en un mercado globalizado, opinión brindado por el Corporación Financiera de Desarrollo

(COFIDE). El Gerente de Desarrollo del COFIDE, Luis Terrones, detalla que el empresario peruano mantiene uno de los niveles de emprendimientos más altos en todo el mundo, pero resalta que, el acceso a la capacitación en el segmento de las MYPES es muy bajo, está dentro de un 15% y 20%. Lo que provoca una gran brecha debido a que, actualmente en el mundo, se paga más por productos con un factor de innovación y el peruano promedio de la micro y pequeña no ha podido llegar a conceptualizar cómo incluirlos esos elementos dentro de su modelo de negocio. (Gestión,2014)

El también ex-ministro de Producción, Raúl Pérez Reyes, indicó que las micro y pequeñas empresas, que están requiriendo mano de obra técnica productiva, pero no están encontrando este tipo de trabajadores, por lo que, les cuesta capacitar. Un considerable número de ellas destinan entre el 10% al 20% de sus ingresos en capacitaciones. Además, agrega, que la idea es que el empresario o emprendedor pueda acceder a una plataforma que le permita desarrollar sus actividades, que van desde temas de formalización, de cómo ayudar a reducir plazos, hasta los temas relacionados con capacitación, gestión, entidades productivas, entidades comerciales e incluso en temas tecnológicos. Así como también, se les asesore en la preparación de los expedientes técnicos para solicitar algún préstamo bancario. Para finalizar, puntualiza, que se requiere asegurar que la empresa no solo se cree, sino que también tenga capacidad de sobrevivir durante muchos años y crea fuentes de empleos, y eso tiene mucho que ver con el acompañamiento que ofrezca el Estado, no solo subsidiando, sino asesorando en términos de brindar información y capacitación en actividades, que para el emprendedor o empresario, no son tan claramente rentables, pero que son las del futuro. (El Comercio, 2018)

Por otro lado, César Martínez, escribe los comentarios de Michael Porter, referente a la economía del Perú, quien sostuvo que, a largo plazo, la baja productividad afectará la economía peruana, esto es producto de una pésima educación, un deficiente sistema de salud, las limitaciones en infraestructura física, la desigualdad social, la aplastante corrupción y el elevado nivel de la informalidad. Hace un incapié, que esto es lo que está viviendo el Perú, y no es culpa de la pandemia. Resalta, que es preciso ganar competitividad, a partir del incremento de la productividad, mejorar el sector de educación para tener profesionales y técnicos que sean capaces de desarrollar la infraestructura y aprovechar la existencia de los recursos naturales y aprovecharlos para atraer nuevas inversiones. Las empresas e inversiones necesitan de un clima favorable y que se respeten a las leyes y contratos, estabilidad y continuidad (Martínez, 2020).

Mayer (2018), presenta un artículo en la Revista de la Cámara de Comercio de Lima, en donde describe la opinión Carlos Adrianzén, decano de la Facultad de Economía de la Universidad Peruana de Ciencias aplicadas, quien menciona que no se debe de paralizar la conformación de MYPES, por el contrario, indica que las MYPE deben de adelantarse a ver qué productos hoy en día se están comprando, ser innovadores. Además, recomienda que los empresarios deben de tomarse un tiempo para determinar que créditos les conviene, con qué moneda se van endeudar, cómo buscar nuevas oportunidades en el mercado, nuevos clientes y espacios geográficos para tener ingresos y todas las acciones que puedan hacer para reducir costos y automatizar sus empresas.

Detalla a continuación la opinión de Adrianzén, quien describe si no existe un

cambio sustancial en el ámbito político el mismo que influya en el sector económico, lo que puede suscitarse, es que el sector de servicios se aproxime a un crecimiento del 2%. Resalta además, que las MYPE mejorarán si se realiza algo innovador. Por lo que recomienda que deben de tomar la oportunidad que se les presente, ya que aún tenemos estabilidad macroeconómica y se sigue invirtiendo en el Perú. (Mayer, 2018).

En este artículo, se hace mención a la entrevista que realizó Radio Programas del Perú (RPP) a Jorge Chávez, Presidente de la Consultora Maximixe, quién considera que el Estado debe tener un acercamiento con los ciudadanos, caso contrario seguirá aumentando la informalidad. Para que esto cambie, resulta importante que las MYPES aumenten su productividad, a través del Estado, dirigiendo medidas promocionales para ellos. En donde los empresarios tienen mecanismos como asistencia técnica y financiamiento adecuado que les ayuda en el trabajo. Por lo que hace falta un verdadero cambio en el sistema laboral por uno más simple y transparente, que contribuya a que los empresarios peruanos puedan crecer.

Por último, en el artículo de la Revista Cámara, detalla la opinión de Jorge Ochoa, Presidente del Gremio de la Pequeña Empresa de la CCL – COPE, indica que ese aspecto político no detiene al empresario, porque este no especula, los empresarios trabajan y producen. Lo que se quiere lograr es ser más productivos y competitivos. Para finalizar considera que no es necesario dejar de contratar personal o buscar mejores formas de financiamiento, sino que las MYPES deben generar mejoras desde dentro para lograr el ansiado desarrollo.(Mayer 2018).

Yadira Kawasaki, Gerente de Proyecto de Fundes, describe que aspectos se deben de tener en cuenta para aumentar el ISC. Según el estudio que ha realizado, los

ingresos promedios de los negocios de abarrotes o bodegas son de S/. 9 mil mensuales. Por lo que genera un margen neto del 20% al menos. Determina que “Una ganancia más alta, de 5 a 15% más, se puede lograr con capacitación, cuentas claras y tecnología. Así como mejor colocación de productos de mayor y menor rotación. Trabajar en los productos que le dan mayor margen.”

Describe, además que, desde el lado económico, un tema latente es la vulnerabilidad del sector tan amplio en nuestro país que alberga a más de 400 mil bodegueros o tiendas de abarrotes. Lo que lo convierte en una fuente de empleo muy grande en el Perú. Por tal motivo, se debe fortalecer las capacidades de los empresarios con tecnología, orden y nuevas técnicas; así mismo considera que se pueden presentar un contexto en donde las ventas puedan descender, e indica que una forma de contrarrestar esta caída o evitar que sea tan dura, es mediante la diversificación de los productos que se ofertan en el comercio con productos eco sostenibles. Otra forma es la capacitación profesional para que, tanto empresarios como trabajadores, puedan trabajar sobre inventarios, sobre la colocación de sus productos que le permitan promover esos productos que quizás antes no vendían pero que significan un mayor margen. (Gestión, 2018).

Como se ha descrito en los párrafos anteriores, las MYPES se enfrentan a dos entornos en su accionar y en la búsqueda de la competitividad, estos son el micro entorno, conformado por la infraestructura, recursos humanos y tecnología que poseen, y por la otra parte se tiene el macro entorno, del cual los propietarios, gerentes o administradores no poseen el dominio sobre ellos, y les puede afectar o no; por lo que nos estamos refiriendo a la metodología de evaluación PEST - PESTEL

El origen del análisis PEST, se remonta a 1968 con la publicación de un ensayo de marketing Titulado: Análisis Macro Ambiental en Gestión Estratégica, realizado por los teóricos Liam Fahei y V.K. Narayanan que fueron sus procursores, es una herramienta que ayuda a identificar las fuerzas sociales externas que pueden afectar positivamente o negativamente una organización, pues considera las variables de cada sector, como es :

En el aspecto político, está referido a las leyes que se generan o emiten puede brindar beneficios o no a las MYPES, como por ejemplo la reducción o aumento de impuesto, hacia las MYPES. La política que adopte el Estado, puede influir, ya sea de manera positiva o negativa, en el accionar de las MYPES, de manera positiva al brindarles una disminución de pago o facilidades al momento de la creación de la empresa, o negativa cuando el estado incrementa los impuestos a las actividades que realizan las MYPES.

Aspectos Económicos, está relacionado a los indicadores tanto micro o macroeconómicos, las cuales influyen a las MYPES ya sea de manera favorable o desfavorable, puesto que el Estado toma sus decisiones, y puedan afectar a variables económicas como: PBI, tasa de cambio, tasa de empleo, inflación entre otras.

Aspectos Sociales, se refiere a los aspectos del comportamiento de compra de los consumidores o al perfil del consumidor, conocimiento de sus opiniones, su estilo de vida, niveles de ingresos, nivel de educación, entre otros aspectos. En el caso de las MYPES de estudio, el perfil del consumidor es del tipo de personas que compran en las tiendas de abarrotes solamente para determinadas cosas que se requieran en casa.

Aspectos Tecnológicos, quizás este aspecto es uno, de los que, mayormente ha

influido en el accionar de las MYPES, puesto que su finalidad es beneficiar el desempeño de aquellas empresas que implemente la tecnología en sus procesos internos. Cabe indicar que en las MYPES de investigación aplican tecnología muy limitada en las tiendas comerciales de abarrotes, primando los acaparaste para la distribución ordenada de los productos, vitrinas, exhibidores de 2 y 3 cuerpos para la exhibición de sus productos.

Aspectos Ecológicos, quizás este aspecto está teniendo mayor importancia o influencia en las empresas, puesto que su principal preocupación es el cuidado del medio ambiente, por lo que trata de obligar a las empresas que tengan su propio manejo de reciclaje, manejo de residuos con la finalidad de evitar la contaminación. En relación a las MYPES en estudio, el lugar de trabajo de las bodegas es percibida por su personal como de mediana magnitud, la limpieza y reciclaje de los residuos es efectuada por personal de limpieza a cargo de la Municipalidad Distrital de Castilla.- no existe contaminación por cuanto las MYPES no producen productos, solo vende productos.

Aspectos Legales, este último aspecto está referido al cumplimiento de las leyes que se aplican a los países, aunque se debe tener en cuenta que estas leyes constantemente se pueden modificar. Entre las leyes que influyen en las MYPES, como por ejemplo la Resolución Ministerial Ley N° 328-2019-PRODUCE, disposición de la Publicación del Proyecto del Decreto Supremo que aprueba el Reglamento de la Ley N° 30877, Ley General de Bodegas, en la cual rigen las diversas disposiciones y normativas para el funcionamiento de las MYPES, en las bodegas en estudio influyen en el procedimiento de las licencias de leyes de protección y en el

salario mínimo.

De otra parte, Porter (2008) manifestó que las estrategias de las cinco fuerzas ayudan a las organizaciones a prepararse para defenderse de la competitividad, es así que:

- La rivalidad de la industria. -En la presente investigación, esta fuerza no se presenta, dado que las MYPE en materia de investigación no fabrican ningún producto debido que son enteramente comerciales. Aunque si hacemos referencia a rivalidad entre empresas, se relaciona con la competencia que existe entre las MYPES del mismo rubro
- Amenaza de nuevos competidores. - En este factor de las MYPES están permanentemente amenazadas por que resulta que la inversión para este de negocio es pequeña y puede que muchos emprendedores accedan a construir una tienda de abarrotes, más aún cuando este tipo de rubro de negocio, su proceso de constitución es rápido y sencillo de tramitar.
- Poder de negociación con los proveedores. –Si tienen la facultad en los precios, pueden manejarlos de acuerdo a la temporalidad y en algunos casos existan ausencia de productos. En el caso de las MYPES de estudio existen varios proveedores y ellos manejan sus propios precios.
- Poder de negociación de los clientes. – En las MYPES en estudio no está presente la negociación con los clientes, puesto que al ser un nicho o segmento de mercado que tiene cercanía con sus consumidores, esto genera beneficios para ellos, puesto que evita un mayor desplazamiento y por ende logra economizar los costos que estos podrían demandar. Por tanto, no se

corre el riesgo que los clientes se organicen para que influyan en determinar los precios de los productos que ellos pueden comprar.

- Productos sustitutos. – En el rubro de MYPES de abarrotes, si existen variedad de productos, los cuales pueden considerarse el sustituto de otros productos que se ofrecen y que también satisfacen la necesidad o reducen costos de los consumidores, tenemos el ejemplo del yogurt, de las bebidas energizantes, de las gaseosas, entre otros.

Los pequeños negocios son considerados como la fuente impulsora del desarrollo económico de un país, el rubro abarrotes de la Urbanización Miraflores II etapa - Castilla Piura como es en un mercado local, si logra producir altos niveles de productividad, eficiencia y calidad, todo lo cual se traduce en una elevada rentabilidad por unidad de producto. En este sentido, las bodegas que se encuentran en la periferia de Castilla logran satisfacer a los clientes ofreciendo un horario adecuado.

En la II Etapa de la Urbanización Miraflores Castilla Piura, donde se realizó el presente estudio, existen diversos establecimientos del rubro abarrotes, como MYPES dedicadas a la venta de alimentos de primera necesidad, los cuales han creado su tienda de abarrotes con recursos propios.

Luego de haber descrito la realidad problemática de las MYPES, se determina como pregunta de investigación: ¿Cuáles son las principales características de la Capacitación del trabajador y Productividad en las MYPES comerciales rubro abarrotes de la Urbanización Miraflores II etapa – Castilla- Piura, Año 2018?,- Los objetivos de la investigación, objetivo general: Determinar las características que tiene

la capacitación y productividad del personal de las MYPES comerciales rubro abarrotes de la Urbanización Miraflores II Etapa –Castilla Piura, año 2018, objetivos específicos: a)Conocer los beneficios de la capacitación en las MYPES comerciales rubro abarrotes de la Urbanización Miraflores II Etapa – Castilla- Piura, Año 2018., b) Identificar los tipos de capacitación que utilizan las MYPES comerciales rubro abarrotes de la Urbanización Miraflores II Etapa – Castilla- Piura, Año 2018,c) Indicar los factores de la productividad de las MYPES comerciales rubro abarrotes de la Urbanización Miraflores II etapa – Castilla- Piura, Año2018, d) Detallar la medición de la productividad que emplean las MYPES comerciales rubro abarrotes de la Urbanización Miraflores II etapa – Castilla- Piura, Año 2018.

Esta investigación se justificó de manera práctica ya que tuvo como propósito lograr determinar las características de las MYPES rubro abarrotes de la Urbanización Miraflores II etapa Castilla –Piura 2018, y está dispuesto por la SUNEDU (2016). Reglamento del Registro Nacional de Trabajos de Investigación para optar grados académicos y títulos profesionales –RENATI. Anexo N° 01 Glosario de Términos RENATI- Artículo 45° Ley Universitaria – Ley 32220, ULADECH (2017). Reglamento de Investigación – Versión 009. Chimbote: ULADECH Chimbote 2017.

La presente investigación se apoyó en teorías que sustenten los conceptos teóricos de las variables capacitación y productividad de las MYPES comerciales rubro abarrotes de la Urbanización Miraflores II etapa – Castilla- Piura, Año 2018, permitiéndonos de esta manera poder obtener los resultados con los objetivos propuestos en la investigación.

Cabe señalar que, en la actualidad las Micro y Pequeñas empresas (MYPES) en

el Perú, son de vital importancia para la economía de nuestro país, pues generan fuentes de trabajos formales e informales, puesto que las PYMES se constituyen en la mejor alternativa para hacer frente al desempleo, ya que su crecimiento es muchas veces impedido por la informalidad, difícil acceso al financiamiento, uso inadecuado de la tecnología, entre otros, lo que conlleva a una baja producción y productividad.

La investigación aplicó la metodología descriptiva, cuantitativa no experimental, cuya delimitación es la temática pues estuvo dada por las variables capacitación y productividad, y es psicográfica ya que estuvo dirigida a las MYPES rubro abarrotes, y geográfica pues el ámbito a realizarse es la Urbanización Miraflores II etapa Castilla –Piura y fue temporal pues se realizó durante el año 2018.

Finalmente, el presente trabajo de investigación se justifica por que servirá de base para realizar otros estudios similares en otros sectores, ya sean productivas o de servicios del distrito y de otros ámbitos geográficos de la región y del país; cabe señalar que se empleara fuentes primarias y secundarias para la obtención de los datos, y con la finalidad de determinar el tamaño de la población y de la muestra se elaboró un cuestionario para la recopilación de información. Considerando que la problemática de las MYPES de estudio son la falta de capacitación y de mecanismos de productividad, es de suma importancia, que mediante, esta investigación se logre determinar qué características se deben de considerar para mejorar el desempeño de los trabajadores, así como también su productividad, con el propósito que las MYPES sean más competitivas.

II - REVISION DE LA LITERATURA

2.1.- Antecedentes

Pérez (2018), presentó su Tesis denominada: “Diagnóstico de Necesidades de Capacitación al Personal de las MYPES – Sector Servicios de de Comalcalco - Tabasco – México, en el Área de Informática”, ante la Universidad Juárez Autónoma de Tabasco, México, dicho estudio se llevó a cabo empleando procedimientos Cuantitativos y Cualitativos y de acuerdo a su enfoque, determina que es descriptiva, teniendo como objetivo determinar las necesidades de capacitación que requieren las MYPES en el área de informática. Concluyendo que el 100 por ciento del personal de las medianas empresas tienen estudios relacionados con la informática y alrededor del 47 por ciento de las pequeñas empresas su personal también lo tiene. El 100 por ciento de las medianas empresas, así como el 25 por ciento de las pequeñas empresas llevan a cabo acciones para detectar las necesidades de capacitación que requiere su personal y con relación a la presencia de áreas de informática en sus organizaciones, el 75 por ciento de las medianas empresas, cuentan con el departamento de informática, mientras que el 35 por ciento de las pequeñas empresas no lo tienen.

Arcos (2014), en su trabajo de investigación denominado: “Diseño de un Plan de Capacitación para las PYMES en Servicio al Cliente, para el Sector Norte de Quito”, presentado ante la Universidad Tecnológica Equinoccial (Quito), el estudio realizado corresponde a una investigación de tipo descriptiva. Su objetivo principal es dotar a las MYPES con un instrumento que sirva de orientación para llevar a cabo las acciones de capacitación, que permita mejorar el desarrollo laboral de su personal profesional. En lo

concerniente a la capacitación, el trabajo de investigación concluye que, casi la totalidad de los trabajadores requieren a sus empleadores se les capacite, de preferencia en horas de la mañana. Concluye asimismo que, la gran mayoría de los trabajadores de las distintas MYPES ubicadas al norte de Quito, nunca han sido capacitados por sus empleadores donde laboran, hecho que perjudica su accionar laboral. Asimismo, no existe un programa de capacitación en las diferentes MYPES que permita al trabajador contar con las herramientas necesarias para brindar una mejor atención al público usuario. Finalmente señala que, carecen de una planificación estratégica que permita aumentar el nivel de comunicación entre los clientes externo e interno, situación que genera un caos entre las partes.

Maya,(2017), presentó el trabajo de investigación denominado “Estrategia Tecnológica para el Desarrollo del Comercio Electrónico caso de las MYPES en la Ciudad de Esmeraldas, tesis presentada en la Pontificia Universidad Católica del Ecuador, sede Esmeraldas, Escuela de Comercio Exterior. El objetivo general del presente estudio es comprobar si las MYPES de la localidad de Esmeraldas, usan el comercio electrónico como un medio para mejorar las operaciones de compra y venta de sus productos y/o servicios en la localidad de Esmeraldas. El estudio realizado corresponde a una investigación de tipo cuantitativa – descriptiva y en cuanto a las técnicas utilizadas fueron las encuestas y la observación. El presente trabajo de investigación concluye que son muy pocos los dueños de las empresas que utilizan los medios electrónicos en sus actividades comerciales. Asimismo, la utilización de los dispositivos electrónicos, les ha sido beneficioso especialmente en el incremento de sus ventas y sobre todo les ha beneficiado con la celeridad en atención al público usuario.

Finalmente, los empresarios han manifestado que con la utilización del comercio digital, tanto las ventas como sus utilidades se incrementaron considerablemente, por lo que recomiendan diseñar una estrategia de capacitación que permita a los microempresarios mejorar sus actividades comerciales a través de la compra y venta de productos y servicios a través de medios digitales.

Saboya (2016), presentó su tesis: “Caracterización del Financiamiento, la capacitación y la rentabilidad de las micro y pequeñas empresas del sector turismo – rubro hoteles ecológicos del distrito de Yarinacocha – Provincia de Coronel Portillo, periodo 2014-2015”, en la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, esta fue de tipo descriptiva, utilizando la técnica de la encuesta, se escogió como muestra poblacional 02 microempresas, a las cuales se les aplicó un cuestionario de 25 preguntas, obteniéndose el siguiente resultado: Respecto a los Empresarios y las MYPES: el 100% de los encuestados son adultos, masculinos tienen estudios universitarios completa. Respecto a la Capacitación: los empresarios encuestados manifestaron que el 100% no recibieron capacitación antes del otorgamiento de sus préstamos.

Lucano (2015), en su tesis: “Caracterización de la Capacitación en las Micro y Pequeñas Empresas del Sector Servicio – Rubro Courier Chimbote Año 2013”, presentada en la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, determina las principales características de la capacitación en las MYPES del sector servicio rubro – Courier en el distrito de Chimbote, año 2013. La investigación fue de diseño no experimental- transversal- descriptiva, para lo cual se escogió una muestra de 10 MYPES de una población de 28, a los cuales se les aplicó un cuestionario de 16 preguntas cerradas utilizando la técnica de la encuesta, obteniéndose el siguiente

resultado: Respecto a las Principales características de la capacitación de las Micro y Pequeñas Empresas del sector servicio rubro Courier, el 100% de la Micro y Pequeña Empresa, indican que la capacitación es una inversión a futuro. En cuanto a las MYPE encuestadas del rubro servicio Courier del distrito de Chimbote, indican que obteniendo capacitación mediante sus colaboradores sus empresas obtendrán competitividad y calidad.

Cruz (2016), en su Tesis: “Caracterización del Financiamiento y la capacitación de las MYPES del sector Servicio, Rubro Restaurantes de la Av. Rosa Toro (Cuadra 3 – 9) en el Distrito de San Luis, Provincia y Departamento de Lima, Periodo 2014 – 2015”, presentada a la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, determina las características del financiamiento y la capacitación de las MYPES en las cuadras 3 a 9, rubro Restaurantes de la Av. Santa Rosa en el Distrito de San Luis – Lima. La investigación aplicada fue cuantitativa – descriptiva, a los cuales se les aplicó la técnica de la encuesta con un cuestionario de 20 preguntas cerradas, obteniéndose el siguiente resultado: Sobre la Capacitación el 85.71% de los encuestados, manifiestan que han capacitado al 100% de su personal en temas de atención al cliente y BPM, el 100

Valladares (2016), realizó una investigación sobre “Gestión en la Capacitación y Rentabilidad en las MYPES rubro Hoteles en Tumbes, 2016”, presentada a la Universidad los Ángeles de Chimbote, con el objeto de determinar las características de la capacitación y la rentabilidad en las MYPES, rubro hoteles en Tumbes. La investigación aplicada es no experimental de corte transversal, utilizando la técnica de la encuesta y el instrumento diseñado es en base a un cuestionario con preguntas y respuestas cerradas, obteniéndose el siguiente resultado: Que los trabajadores reciben

capacitación de tipo formal y acorde a las tareas que realizan. Asimismo, concluye que los campos de aplicación de la capacitación que utilizan las MYPES en estudio es la inducción ya que brindan información a aquel personal que recién ingresa a laborar. Y con respecto a los enfoques de la gestión de Capacitación las empresas desarrollan el enfoque Instruccional porque realizan la labor de capacitación básica a sus trabajadores de manera constante, motivándoles al mejor desarrollo de sus actividades.

Chumacero (2018), presentó su Tesis: “Caracterización de la Capacitación y la Atención al Cliente en las MYPES del Rubro Comercialización de Calzado del Mercado Modelo Central de Piura, 2018”, a la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, con el objeto de determinar las características de la capacitación y Atención al Cliente en las MYPES del rubro comercialización de calzado del mercado modelo de Piura. El tipo de investigación utilizado fue descriptivo, nivel cuantitativo, con diseño no experimental y de corte transversal, utilizando la técnica de la encuesta en base a un cuestionario de preguntas relacionadas con la capacitación a una muestra de 18 trabajadores y preguntas relacionadas a atención al cliente a una muestra de 67 clientes. Obteniéndose el siguiente resultado: Que, los principios fundamentales de la capacitación son el crecimiento del personal, la confianza generada en el cliente, el nivel organizacional. Las técnicas de capacitación de mayor aplicación son a transmisión de películas y los estudios programados por los propios trabajadores. Relacionado a la atención al cliente, les brinda oferta de valor mediante el precio y la calidad de los productos y finalmente en las claves de atención mayormente utilizan la cortesía de los trabajadores, la concertación de venta y la empatía.

Vergara, (2014), presentó su Tesis: “Capacitación y Rentabilidad de las MYPE Comerciales – Rubro Librería de la Ciudad de Piura, Periodo 2012 “, a la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, con el objeto de determinar las características que tiene la capacitación y la rentabilidad en las MYPE comerciales, rubro librerías de la ciudad de Piura. La investigación fue de tipo Cuantitativa y el nivel es Descriptivo – Correlacional y para llevarla a cabo se escogió en forma dirigida a una muestra de 20 librerías. La técnica empleada en la presente investigación fue a través de Encuesta y el instrumento utilizado fue el Cuestionario. El resultado obtenido es el siguiente: La capacitación mejora el clima laboral y por ende la imagen de la empresa y un mejor desempeño de los empleados en beneficio de la empresa. La importancia de la capacitación en las MYPE rubro librerías, radica en un mejoramiento y crecimiento de las aptitudes de los individuos y de los grupos que forman parte de la empresa.

Sosa (2014), presentó su tesis denominada: “El Financiamiento de los Micro negocios en México” en la Universidad Autónoma de Nuevo León, con el objeto de estudiar que el financiamiento bancario tiene influencia en la productividad de los micro y pequeños negocios. Los antecedentes que han servido para la elaboración del presente trabajo son de corte transversal y tiene como fuente información que se ha obtenido como consecuencia de las respuestas de las encuestas llevadas a cabo por el “Instituto Nacional de Estadística y Geografía” (encuesta nacional de micro y pequeños negocios y Encuesta de Ocupación y empleo. El presente trabajo de investigación concluye que el otorgar créditos bancarios para el funcionamiento de las micro y pequeños negocios, tiene resultados positivos de poca incidencia, inclusive para la productividad. Asimismo, señalan que el funcionamiento de pequeños negocios son una alternativa de trabajo, sin

embargo, éstas no tienen la capacidad para organizarse para conseguir los recursos para su desarrollo. Finalmente, estos resultados pueden ser como consecuencia de que gran parte de estas micro negocios en la ciudad de México, fueron instalados para solucionar problemas de desempleo.

Hidalgo y Ponce (2011), presentó su tesis: “Capacitación y empleo para la MYPE a través del Servicio Nacional de Capacitación y Empleo -SENCE”, en la Universidad Austral de Chile, el cual pretende evaluar el impacto de los programas diseñados para las MYPES, en relación con su empleabilidad, productividad y competitividad.

Se utiliza para la investigación un instrumento de evaluación a través de una encuesta y se analizan los resultados obtenidos de las dos becas evaluadas por este medio. La población objetivo son los trabajadores y microempresarios de las empresas de menor tamaño de la provincia de Valdivia que reciben los beneficios del SENCE que son alrededor de 170 becas semestrales.

La hipótesis propuesta para efectos de esta tesina son los beneficios que brinda el SENCE, por medio de sus programas de capacitación enfocada a trabajadores y microempresarios, tiene un impacto positivo tanto en la empleabilidad de estos trabajadores como en los niveles de productividad y competitividad de las MYPES.

Sin embargo, mediante este análisis se ha concluido que los programas evaluados no impactan de manera significativa en las variables estudiadas. La productividad tiene un impacto parcial positivo en las micros y pequeños empresarios, porque con las becas logran mejorar la gestión de sus procesos productivos pero esta variable se ve afectada porque este tipo de empresas no tiene suficiente capacidad de inversión y financiamiento para mejorar en mayor medida la eficiencia de la MYPE.

Fuentes (2012), presentó el trabajo de investigación denominado “Satisfacción Laboral y su influencia en la Productividad” (estudio realizado en la delegación de Recursos Humanos del organismo judicial en la ciudad de Quetzaltenango” (Guatemala) en la Universidad Rafael Landívar - Facultad de Humanidades el estudio utilizó una metodología de tipo descriptivo con una muestra de 20 colaboradores. Dicho estudio concluye: Que el objetivo principal del presente estudio fue determinar la influencia que tiene la satisfacción laboral en la productividad. Los objetivos específicos: evaluar el nivel de satisfacción, determinar la importancia del rendimiento del personal y su satisfacción en el centro laboral, obteniendo como resultado una mayor productividad. Las variables en estudio destacan: la satisfacción laboral que es una relación entre eficiencia y eficacia. El estudio concluye que no existe influencia entre la satisfacción laboral y productividad. Recomendando efectuar mediciones de satisfacción laboral periódicamente, para mantener información actualizada de la misma, proponiendo una comunicación asertiva como estrategia para mejorar la satisfacción del recurso humano, por medio de capacitaciones.

Quispe(2016), presentó su Tesis: “Financiamiento y Productividad en las Empresas Productoras de truchas del Distrito de Palca – Huancavelica, Año 2014”, a la Universidad Nacional de Huancavelica, con el objeto de determinar la relación que existe entre financiamiento y productividad en las empresas productoras de truchas del Distrito de Palca - Huancavelica año 2014, así como determinar la relación que existe entre financiamiento externo y productividad en las empresas productoras de truchas del Distrito de Palca – Huancavelica. El tipo de investigación es aplicada y el nivel de investigación es descriptivo - correlacional, se utilizó como instrumento de medición el

cuestionario del financiamiento y productividad. La muestra censal está conformada por socios y trabajadores que suman veinte (20). En la investigación se llegó a las siguientes conclusiones: se ha determinado que el financiamiento se relaciona de forma positiva y significativa con la productividad en las empresas productoras de truchas, se ha determinado también que el financiamiento en su dimensión financiamiento interno se relaciona en forma positiva y significativa con la productividad de las empresas productoras de truchas del Distrito de Palca –Huancavelica.

Tito (2012) en su trabajo de investigación denominado “Gestión por competencias y productividad laboral en las empresas del sector confección de calzado de Lima Metropolitana” en la Universidad Nacional Mayor de San Marcos - Perú, llegó a la conclusión que: el sector confección de calzado, es clave para el crecimiento de la economía de la empresa, por la utilización intensiva de la mano de obra y por la compra de calzado de fabricación nacional.

Desde la óptica de la gerencia de la empresa, diseña un proceso de calificación de la Gestión misma y de los colaboradores en sus diferentes niveles y grupos ocupacionales. No es utópico pensar que las empresas del sector confección sí pueden implementar el modelo de Gerencia por Competencias para mejorar los niveles de productividad de sus colaboradores.

La presente investigación concluye también que la capacitación en una empresa, no debe ser vista como una obligación porque la ley así lo disponga, sino como una necesidad, ya que las organizaciones van camino al éxito generando productividad, siempre y cuando su personal está bien capacitado y pueda brindar un servicio de calidad a sus clientes y por ende el éxito de la empresa.

Benavides (2017), presentó su tesis denominada: “Balance de línea para mejorar la productividad en el área de confección de la empresa industrias Fashión E.I.R.L – Lima, 2017, en la Universidad César Vallejo, teniendo como problema general: ¿Cómo La aplicación de balance de línea mejorará la productividad en el área de confección de la mencionada empresa?

Dicha investigación se desarrolló bajo el diseño cuasi experimental de tipo aplicada, la metodología empleada fue descriptiva y explicativa, utilizando el método deductivo, la población estuvo representada por la producción de 24 lotes de corte en un periodo de 24 días para el proceso productivo de polos camiseros, siendo la muestra no probabilístico- intencional, ya que los datos de la muestra son seleccionados por conveniencia, se trabajó con el total de la población. La técnica utilizada para recolectar los datos fue la observación directa y los instrumentos utilizados fueron los siguientes formatos: formato de tiempo cronometrado, secuencia de operaciones, DOP, diagramas de recorrido, con la finalidad de recolectar datos de las dimensiones de las variables. Para el análisis de los datos se utilizó Microsoft Excel y estos datos se analizaron en SPSS V. 24, de manera descriptiva e referencial utilizándose tablas y gráficos lineales.

Finalmente se determinó bajo la prueba Z con el estadígrafo de “T-student”, lo siguiente: $U_p < U_{pd}$ de las variables del problema general por lo tanto se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis del investigador lo cual se prueba a través del análisis de medias en donde se verifica la productividad antes y después, siendo mayor la media de la productividad después, anulando la hipótesis nula y aceptando la hipótesis del investigador.

Domínguez (2015), presentó su Tesis: “Capacitación y Productividad en las

MYPE de Abarrotes de Morropón (Piura), Periodo 2014” “, a la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, con el fin de establecer las características de la capacitación y productividad de las MYPE de abarrotes de Morropón – Piura – periodo 2014, para lo cual se utilizó la metodología descriptiva, cuantitativa, el diseño usado fue diseño no experimental de corte transversal. El resultado logrado en el rubro Productividad, se encontró que: con respecto a los factores que influyen en la productividad, el 40% de los encuestados (empleados), consideran que la integración de empleados es un factor que influye en la productividad, el 33% considera que periodos de descanso, mientras que un 8% considera que el ambiente. Con respecto a elementos que influyen en la productividad, el 37% considera al factor humano, el 20% considera a las tareas, el 17% considera el mercado, mientras que el 13% considera la calidad y el equipo.

Vara (2016), presentó su Tesis: “Caracterización del Financiamiento y la Productividad en las MYPE rubro Zapatería del Mercado Modelo de Piura, año 2016”, a la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, con el objeto de determinar las características del financiamiento y la productividad en las MYPE rubro – zapatería del mercado modelo de Piura. La metodología empleada fue del tipo descriptivo, nivel cuantitativo, diseño no experimental, de corte transversal. Para dicha investigación se escogió en forma dirigida una muestra de 48 MYPE rubro zapatería de una población de 55 se aplicó cuestionarios estructurados a través de la técnica de la encuesta. Los resultados obtenidos son los siguientes: Con relación a la Productividad de las MYPE, se llegó a conocer las principales claves de la productividad: el tiempo, trabajo, actividad, planificación y la organización. Asimismo, se identificaron las estrategias de la productividad que a continuación se señalan: la capacitación del personal, la

administración y la gestión.

2.2. Bases Teóricas

2.2.1.- Teorías de Capacitación

Según Vizacarra (2009) , la capacitación es una herramienta de aprendizaje, que se utiliza para brindar a las personas dentro de la organización, las destrezas y habilidades que requieren los colaboradores para el mejor desempeño de sus funciones.

Asimismo, con relación a la capacitación, pone de manifiesto que trabajadores más capaces y motivados, desempeñan mejor sus labores, lo cual trasciende en la persona de dos formas:

Mejora su nivel de vida: Es decir tiene la posibilidad de conseguir un mejor puesto de trabajo y por consiguiente un mayor sueldo, eleva su productividad: Esto se consigue cuando el beneficio es para la empresa, así como también para el trabajador. Señala además que la capacitación en todos los niveles, constituye una de las mejores inversiones en Recursos Humanos y una de las principales fuentes de bienestar para el personal y la organización.

Chiavenato (2011), este autor considera a la capacitación como aquel proceso educativo que puede darse a corto plazo, aplicando de manera sistemática y organizada, por medio del cual , las personas adquieren conocimientos, desarrollan habilidades y competencias en función de objetivos definidos. La capacitación entraña la transmisión de conocimientos específicos relacionados al trabajo, actitudes frente a aspectos de la organización, de la tarea y del ambiente, así como desarrollo de habilidades y competencias.

2.2.1.1.- Características de la capacitación de personal

Dentro de las principales características de capacitación tenemos:

Medición: Consiste en medir la capacitación en cuanto a calidad y cantidad, en calidad de utilizan encuestas a los participantes del curso, a fin conocer si han mejorado sus cantidades a través de las horas impartidas de capacitación, así como también es importante las horas de capacitación tomadas por los colaboradores, algunas empresas a la hora de medir los conocimientos.

Resultados: En la capacitación los resultados deben ser visibles por lo menos a Mediano plazo.

Participación activa de los capacitados: La participación activa de los capacitados en cursos es muy importante, ya sea una capacitación presencial o virtual, así como también es necesario conocer que no es conveniente que sea dictado por un solo expositor, ya que no son productivos; cabe indicar que, cuando existe la participación activa de los participantes permite realizar debates y eliminar dudas de los temas tratados.

Teoría y práctica: Para que la capacitación tengo éxito debe contar con parte teórica y en este caso el docente debe ofrecer ejemplos de cómo aplicar determinados conceptos en la práctica, donde las asistentes puedan poner en práctica los conocimientos adquiridos en dicho evento; así como también a veces por el limitado tiempo del curso no se pueden realizar las practicas presenciales en los eventos.

Variedad: Se debe incluir en la capacitación opciones de varios docentes, de

ejercicios, tipos de dictado, así como diferentes lugares para realizar el evento.

Esta característica de la capacitación es muy importante porque ayuda a mantener la atención de los asistentes, evitando que sea un evento aburrido y monótono.

Expertise del docente: La capacidad del exponente de los cursos o de quien diseña el plan de capacitación de una organización es muy importante para el éxito de la capacitación; muchas empresas seleccionan a profesionales que cuenten con experiencia y con numerosas horas de docencia, a fin se logre la satisfacción de los asistentes y por ende el evento sea exitoso.

Diseño previo: La capacitación debe contar con el diseño que involucre a las diversas etapas: como relevamiento de necesidades de capacitación, objetivos, programa, expositor, metodología del dictado, temas a tratar y es muy importante la medición antes de la realización del evento. (Gerentes RRHH Argentina2017)

2.2.1.2.- Beneficios de la Capacitación.

Barrios Yoceline (2016), en su artículo señala que la capacitación a todos los niveles, es una de las fuentes principales de bienestar para los trabajadores y la organización y así mismo es una de las actividades más rentables y lucrativas, que puede llevar a cabo una compañía y concierne en primer lugar a los directores capacitarse e inmediatamente asumir el compromiso de instruir a su personal, para un excelente trabajo en sus actividades. En lo que concierne a los beneficios logrados como resultado de la capacitación, señala lo siguientes:

a) Beneficios de la capacitación a la organización:

Lleva a una rentabilidad más alta en la empresa y a actitudes más positivas, crea

una mejor imagen a la compañía, contribuye a perfeccionar la relación profesional de la empresa (jefes – subordinados), se promueve un mayor unión a toda la organización y ayuda al manejo de áreas en conflicto.

b) Beneficios de la capacitación al personal:

Ayuda en gran medida a la toma de decisiones y a la solución de sus dificultades, aumenta la moral de los colaboradores, permite a los colaboradores el logro de sus metas, apoya de cierta manera a reducir los accidentes dentro del trabajo que ejecuta e aumenta la confianza en sí mismo, para un mejor desempeño de sus actividades cotidianas.

González, Olivares, González, & Ramos (2014), estos autores destacan que es recomendable dar a los programas de capacitación un enfoque integral que les favorezca los aspectos de comunicación y de razonamiento. Habilidades para comunicarse, está referida a mejorar el nivel de expresión tanto de manera escrita y oral que presentan los capacitados; la finalidad del desarrollo de esta habilidad, es el uso correcto del lenguaje y habilidades para razonar, debe procurarse elevar el nivel de abstracción de las personas capacitadas mediante experiencias de aprendizaje.

De acuerdo a la Escuela de Organización Industrial (2013), considera que, con la capacitación, se pueden obtener los siguientes beneficios para la organización:

- Perfeccionamiento cognitivo del puesto a todos los niveles.
- Incrementa la moral de la fuerza de trabajo
- Genera identificación por parte del personal, con los objetivos de la organización.

- Fortalecimiento de las relaciones laborales entre jefes – subordinados.
- Se utiliza como un auxiliar para la comprensión y adopción de políticas de la organización
- Flexibilidad en la toma de decisiones y la solución de problemas.
- Apoya en la formación de líderes y dirigentes
- Aumento de la productividad y calidad del trabajo
- Coadyuva en la mantención de bajos costos
- Excluye los costos de recurrir a consultores externos.

En tanto que los beneficios para el trabajador que repercuten favorablemente en la organización

- Ofrece asistencia a las personas en la solución de problemas y en toma de decisiones
- Incrementa la confianza, la posición asertiva y el desarrollo
- Formar líderes y mejora las aptitudes comunicativas
- Incrementa el nivel de satisfacción con el puesto
- Prescinde los temores a la incompetencia o la ignorancia individual

Lo descrito anteriormente, son los aspectos que las MYPES deben de considerar con la finalidad de tener en cuenta los beneficios de la capacitación y llevarlo a cabo con su personal o trabajadores. (Escuela de Organización Industrial, 2013)

2.2.1.3.- Tipos de Capacitación.

Según Emprende PYME (2016), los tipos de enseñanza son variados y se especifican con criterios diversos. Se suele dividir en tres amplios grupos:

Capacitación para el trabajo: Se lleva a cabo cuando el trabajador ha sido promovido o rotado a una nueva actividad, o cuando un colaborador ingresa a trabajar por primera vez a una compañía. Dicha enseñanza se divide en: Capacitación de pre ingreso, esta se ejecuta con la intención de escoger al nuevo personal, a fin ofrecerle las instrumentos, conocimientos técnicos que necesitan para el buen desempeño de sus funciones y capacitación de inducción: Es el conjunto de acciones que se realizan con la finalidad de ayudar a incorporar al postulante al puesto de trabajo, a la organización en su conjunto, al grupo de colaboradores, y a los jefes inmediatos

Capacitación promocional: Brinda la oportunidad a los trabajadores de la empresa, a obtener puestos de mayor jerarquía.

Capacitación en el trabajo: Son las diversas actividades que se ejecutan con el intención de mejorar las cualidades en los colaboradores y obtener el progreso individual, desarrollo como persona y por consiguiente el logro de las metas institucionales. Dichas acciones se elaboran con una perspectiva a largo plazo.

Dessler & Varela Juárez (2011), manifiestan que la capacitación que se dirige a los trabajadores, esta orientada para acciones de promoción en el trabajo y que ademas debe darse de una manera practica, donde los trabajadores tengan la oportunidad del aprendizaje maestro, quiere decir aprender haciendo con la ayuda o guia de un entrenador al lado , con la utilización de simuladores , como de tecnicas de trato en equipo y audiovisuales , asi como de una capacitación tradicional; dentro de los cuales, los autores consideran los siguientes tipos de capacitación:

Capacitación en el trabajo: La realiza un trabajador experimentado el que capacita al empleado nuevo en el puesto de trabajo, este tipo de capacitación esta

direccionada a desarrollar actividades y mejorar actitudes en los trabajadores. Lo que se pretende es que aprendan habilidades en el contexto físico o intelectual, buscando nuevas áreas de oportunidad, permite que los empleados den retroalimentación sobre cómo trabajar mejor y de ser necesario cambia los procesos.

Aprendizaje Informal: Este tipo de capacitación consiste en que el nuevo empleado realice las labores junto con sus compañeros de trabajo.

Capacitación tipo aprendiz-maestro: Es un proceso estructurado, mediante el cual los individuos se convierten en trabajadores habilidosos usando una combinación de instrucción tipo académica y capacitación en el trabajo.

Capacitación con simuladores: Es una técnica en donde los educandos aprenden acerca del equipo real que utilizarán en el puesto de trabajo.

Aprendizaje a distancia audiovisual y tradicional: En las sesiones de aprendizaje, es tipo de capacitación consiste en la utilización de técnicas audiovisuales como películas, televisión de circuito cerrado, audiocintas o videocintas las cuales son eficaces y se usan con mucha frecuencia.

Capacitación vía internet y portales de aprendizajes: Este tipo de aprendizaje esta basado en la utilización del internet, en donde los empleados tomarán cursos en línea.

En la página web pymempresariado, destaca los siguientes tipos de capacitación:

- Capacitación para el trabajo, está dirigida o direccionada al empleado que va desempeñar una nueva actividad, ya sea por ser de reciente ingreso o por haber sido promovido o reubicado dentro de la misma empresa. Este tipo de capacitación, se puede dividir una capacitación de preingreso, la cual se lleva a cabo con el propósito de seleccionar un nuevo personal, y

de Inducción en donde se pretende que el candidato se integre a su puesto, su grupo de trabajo, su jefe y a la empresa en general.

- Capacitación promocional, con este tipo de capacitación lo que se pretendees dar una oportunidad de alcanzar puestos de un mayor nivel jerárquico. Quizás, este tipo de capacitación es la que mejor nos permite detectar el talento y encontrar a la persona adecuada para ser promovida.
- Capacitación en el trabajo: Esta encamida a llevar acabo actividades y mejorar actitudes del personal. Ya puede ser que aprenda habilidades en el terreno físico o intelectual tienes que buscar las áreas de oportunidad, lo que les permite a los trabajadores briden retroalimentación sobre cómo pueden trabajar mejor y deser adecuado puedan realizar cambios en los proceso.
- Capacitación práctica: Es aquella capacitación en la que el trabajador observa y se le enseña las actividades que tiene que desarrollar o realizar, es decir, observa las actividades que realiza un compañero de trabajo, interactuando con los clientes. En este tipo de capacitación al trabajador puede realizar atención con el cliente con la supervisión de un compañero de trabajo.

Estos tipos de capacitación, se deben de llevar a cabo o poner en prácticas en las MYPES en estudio, puesto que permiten tener trabajadores más competitivos y además se puede llevar a cabo entre los mismos trabajadores o del propietario a los trabajadores. (Pymempresariado,2013)

2.2.2.- Productividad.

Gutiérrez (2010), considera que la productividad tiene que ver con los resultados que se obtienen en un proceso o un sistema, por lo que incrementar la productividad es lograr mejores resultados considerando los recursos empleados para generarlos. En general, la productividad se mide por el cociente formado por los resultados logrados y los recursos empleados. La medición de la productividad resulta de valorar adecuadamente los recursos empleados para producir o generar ciertos resultados

Organización Internacional de Trabajo (2016), define a la productividad como el uso efectivo de la innovación (factor clave para mejorar el proceso productivo y la producción sea mayor) y los recursos para incrementar el valor agregado de los productos y servicios que se venden a los clientes. Para mejorar la productividad, el dueño de una empresa puede hacer dos cosas: producir y vender más y al mismo tiempo reducir los costos de los materiales o bienes utilizados.

Según manifiesta Carro (2012), la productividad significa un progreso en el proceso productivo, es decir que existe una proporción entre la cantidad de recursos que se utiliza para la elaboración de bienes y/o servicios (insumos), con la cantidad de servicios y bienes que la empresa produce (productos).

Chiavenato (2011), la productividad la considera como la relación mensurable entre el producto obtenido (resultado o salida) y los recursos empleados para su producción. La productividad del trabajo es igual cociente de la relación de una producción multiplicado por el tiempo empleado para terminarla. La productividad humana depende del esfuerzo realizado, del método racional y, sobre todo, el interés y la motivación de las personas.

Biasca (2015), define a la productividad como medio, más no un fin en sí mismo; es un medio por que permite que la empresa alcance los beneficios que pretende lograr. Sin embargo, considera que la obtención de un mejor futuro depende, en parte, de lograr mayor productividad. El aumento de la productividad, es entonces, una condición necesaria, aunque no suficiente para lograr una empresa mejor

2.2.2.1. Componentes de productividad

Gutiérrez (2010), considera a los componentes de la productividad a la eficiencia y eficacia. La primera consiste en la relación entre el resultado alcanzado y los recursos utilizados, mientras que la eficacia, es el grado en que se realizan las actividades planeadas y se alcanzan los resultados planeados. Buscar la eficiencia es tratar de optimizar los recursos y procurar que no haya desperdicio de recursos; mientras que la eficacia implica utilizarlos recursos para el logro de los objetivos trazados (hacer lo planeado). Por lo que se puede ser eficiente y no generar desperdicios, pero al no ser eficaz no se están alcanzando los objetivos planeados. Por lo que se puede considerar a la efectividad, la cual se entiende que los objetivos planteados son trascendentes y estos se deben alcanzar.

De acuerdo a la información detallada en la Revista de Estudios Económicos, que publica en Banco Central de Reservas del Perú, considera que la productividad es el valor del producto por unidad de insumo. A la productividad, contiene cuatro componentes principales: el primero es la innovación, la cual consiste en la creación de nuevas tecnologías, productos y procesos, el segundo componente es la educación, la cual es la separa la innovación y desarrolla conocimientos y habilidades, como tercer

componente es la eficiencia, que gestiona el uso y distribución eficaz de los recursos productivos; y por último el cuarto componente hace referencia a la infraestructura física e institucional que otorga bienes y servicios públicos en apoyo a la economía. Agrega que la estrategia para la mejora en la productividad ; en innovación e en educación, la estrategia correcta exige invertir más y con mejor criterio. Y, en cuanto a eficiencia e infraestructura, la estrategia requiere mejorar el uso de los recursos ya asignados. (Banco Central de Reservas, 2016)

2.2.2.2. Factores de la Productividad.

Organización Internacional del Trabajo (2016), de acuerdo a las investigaciones efectuadas por la Organización, los factores de la productividad afectan de forma negativa como positiva a: 1) Los insumos de entrada necesarios para alcanzar una determinada fabricación (personas, materiales, edificaciones, terrenos, energía, etc.) y 2) sobre el volumen de producción (Cantidad de productos logrados por la organización en un horizonte temporal establecido).

Según la Organización Internacional del Trabajo, los factores de la productividad los clasifica de la siguiente manera: internos y externos.

Los factores internos de la productividad: Son aquellos sobre los que tiene control el propietario de la empresa, estos pueden incluir problemas con la mercadería, la calidad del producto, el precio, los equipos, las materias primas, el uso de la energía, las competencias y la motivación de los trabajadores, el almacenamiento, la organización, y otros.

Los factores externos: Son aquellos sobre los que la empresa no siempre tiene

control. Estamos hablando por ejemplo de: demanda del mercado, leyes gubernamentales, el clima, impuestos, etc.

En la página web de 3g office, la empresa internacional de servicios de consultoría, arquitectura corporativa e ingeniería, en su publicación menciona los seis factores de productividad de los trabajadores que destaca los conocimientos, entre los cuales están:

- **Cohesión social:** Es considerada como el gusto compartido o atracción de equipo, que encierra vínculos de cariño, amistad, cercanía y deleite de la compañía del otro. Es decir, este factor se describe, como se relaciona el personal, comparten conocimientos e ideas por el bienestar de la organización y el equipo. Así mismo los colaboradores se sienten seguros de opinar libremente e independientemente de la antigüedad o la importancia de los demás.
- **Percepción del apoyo del supervisor,** este factor, señala como los colaboradores sienten que el supervisor los apoya en tiempo de necesidad, los felicita por una labor bien realizada, se les reconoce el esfuerzo extra que cumplen. En este factor, se señala como las personas precisan sentir que para quien trabajan los apoya positivamente, los ayuda a lograr sus objetivos y no está continuamente culpándolos de las labores aparentemente inferiores.
- **Intercambio de información,** en este factor se señala cómo los equipos comparten experiencias y conocimientos, que afectan de manera positiva

a los procesos de toma de decisiones y de equipo. Trata de establecer una cultura e infraestructura para el intercambio de conocimiento y el sistema de comunicación con el equipo y la comunidad.

- **Visión Objetivo Claridad:** Este factor, está relacionado al grado en que los integrantes del equipo poseen un conocimiento común de los objetivos y manifiestan su compromiso con los mismos. Los individuos se involucran emocionalmente con la labor que desarrollan, precisan entender cómo encajan en los objetivos y visión de sus equipos. Además, precisan saber cómo la visión y objetivos de sus equipos se acoplan en la visión y los objetivos de sus organizaciones. asimismo necesitan sentir empatía con la visión de la empresa y del equipo con la finalidad de estar preparados para liberar su intelecto y tiempo para los trabajos que realizan, y estar dispuestos hacer un esfuerzo adicional.
- **Comunicación externa,** este quinto factor, hace referencia a la capacidad de los equipos para traspasar fronteras (de equipo y organizaciones) para conseguir información y recoger recursos de los demás. Este factor hace referencia que las personas exponen sus experiencias y opiniones de los grupos diversos de personas fuera de su equipo y de la empresa, con la finalidad de proporcionar forma a sus ideas y trasladar ideas nuevas a la empresa para impulsar la innovación.
- **Confianza:** Este último factor, tiene que ver con la fiabilidad, sinceridad, y capacidad de los demás. Se crea por la esperanza de que las acciones de

las personas serán provechosas o al menos no dañinos para uno mismo. Considera este factor que las personas precisan creer que quienes les rodean actuarán en su beneficio, que los conocimientos con los que ayudan serán utilizados de modo responsable y pensando en sus intereses, y que pueden depender de las destrezas, conocimientos, habilidades y consejos, de sus colegas.

Estos son los seis factores de la productividad que han considerado (3g Smart Group)

2.2.2.3.- Medición de la Productividad.

El físico y matemático británico William Thompson Kelvin, hace muchos años, manifestaba lo siguiente: “lo que no se mide no se puede mejorar”; por lo que, si se desea mejorar la productividad de los empleados de una empresa, es imprescindible que ésta sea medida, usando para tal efecto algunas herramientas o indicadores que permitan observar algunas desviaciones problemas que imposibiliten cumplir con los objetivos y metas planteadas. A continuación, se presenta algunas opiniones al respecto:

Muñoz (2017), Indica que, la productividad está vinculada con el rendimiento profesional, consecuentemente es posible que el rendimiento laboral de los colaboradores se pueda evaluar a través de dos variables:

Servicios vendidos o unidades terminadas en un tiempo dado (volumen físico de trabajo) y, por la generación del valor agregado a los servicios o productos que la empresa produce.

De otro lado García (2011), En el aspecto laboral, indica que, el término

productividad, significa que se deben hacer las cosas muy bien, desde el inicio hasta su culminación, dicho de otra manera, hay que producir o vender muchos más bienes hoy, comparado con lo efectuado el día de ayer.

En relación a la medición de la productividad, comparada con la satisfacción del empleado y cliente, se puede ejecutar de dos maneras: a) Unidades producidas entre insumos consumidos y b) Producción en función del valor comercial de los productos; es decir que un bien o servicio deficientemente efectuado, trae como resultado una baja en la productividad por el tiempo que se ha invertido y por los gastos realizados.

Fernández (2013), este autor considera que para tener una adecuada medición de la productividad debes de tener en cuenta, que, para mejorarla, no es tanto el trabajo duro sino el inteligente. Si la productividad es asociada con el mayor o menor esfuerzo del trabajador, se presta a equívocos porque se asocia con mayor trabajo. Considera que se deben de tener en cuenta los siguientes aspectos:

- La productividad no se puede confundir con la eficiencia, esta significa producir bienes de alta calidad en el menor tiempo posible.
- No se mide el rendimiento solo por el producto, éste puede aumentar sin incrementar la productividad.
- La esencia para mejorar la productividad no es tanto el trabajo duro sino el inteligente. Si la productividad es asociada con el mayor o menor esfuerzo del trabajador, se presta a equívocos porque se asocia con mayor trabajo.
- La productividad no se puede confundir con la eficiencia, esta significa

producir bienes de alta calidad en el menor tiempo posible.

De acuerdo a la opinión Gutiérrez Pulido, (2010), considera que el propósito de la eficacia, es optimizar la productividad del equipo, los materiales y los procesos, así como capacitar a la gente para alcanzar los objetivos planteados, mediante la disminución de productos con defectos, fallas en arranques y en operación de procesos y deficiencias en materiales, en diseños y en equipos. Además, la eficacia debe buscar incrementar, evaluar y mejorar las habilidades de los empleados y generar programas que les ayuden a hacer mejor su trabajo.

III.- HIPÓTESIS GENERAL.

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

IV- METODOLOGÍA

4.1.- Diseño de la investigación

Se considera esta investigación descriptiva por cuanto busca especificar las propiedades, características y los perfiles de personas grupos, comunidades, procesos, objetivos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis. (Hernández, Fernández, & Baptista.2010).

De acuerdo a la opinión de Vara (2012), manifiesta que, se trata de un nivel de investigación descriptiva, según a los diseños que están hechos para describir con mayor precisión y fidelidad posible, una realidad empresarial o un mercado.

Arias (2012), considera a la Investigación descriptiva como la caracterización de un hecho, fenómeno, individuo o grupo, con el fin de establecer su estructura o comportamiento. Por tal motivo la presente investigación de tesis al reunir dichas características, se clasificó como descriptiva, por que buscó encontrar las propiedades de la capacitación y productividad de las MYPES rubro bodegas en la Urbanización Miraflores II Etapa, Castilla – Piura, año 2018.

Considerando a Hernández, Fernández & Baptista (2010), señalan que el tipo de investigación fue cuantitativa, usó la recolección de datos para probar hipótesis, con base en la medición numérica y el análisis estadístico para establecer patrones de comportamiento y probar teorías. Las investigaciones desde el enfoque cuantitativo juegan un papel importante, facilitando al investigador la recopilación de datos y con esto encontrar la resolución de su problema.

En tanto que el diseño investigación se determinó no experimental de corte transversal, ya que se observaron los fenómenos, tal y como se dan en el contexto natural y los datos se recolectaron en un solo momento, para después analizarlos. Son investigaciones cuyos hechos y variables ya ocurrieron o se dieron sin la intervención directa del investigador, el nivel de investigación que se utilizó, fue de tipo cuantitativo, porque en la recolección de datos y la presentación de los resultados, se utilizaron procedimientos estadísticos e instrumentos de medición. El objetivo de la investigación, es el de adquirir conocimientos fundamentales y la elección del modelo más adecuado que nos permita conocer la realidad de una manera más imparcial,

Según señala Hernández, Fernández & Baptista (2012), la investigación no experimental es aquella que se realiza sin manipular deliberadamente variables; es decir se observan los fenómenos tal y como se dan en el contexto natural, para después analizarlos.

Se caracteriza por recoger información una única vez en un periodo delimitado en el tiempo y de una población definida y en consecuencia sus resultados son generalizables a dicho momento y dicha población. (Navas, 2012).

4.2.- Población y muestra

Población

Díaz (2015), este autor considera que la población es el conjunto de todos los elementos (unidades de análisis) que pertenecen al ámbito espacial donde se desarrolla el trabajo de investigación.

En la presente investigación la población está conformado por 10 MYPE del sector comercial, rubro abarrotes de la Urbanización Miraflores II, distrito de Castilla, Piura,

con un total de 27 trabajadores

Cuadro 1 Relación de MYPE

ITEM	Nombre de la Empresa	Número de Trabajadores
01	0811151091	04
02	0811151092	03
03	0811151093	02
04	0811151094	02
05	0811151095	03
06	0811151096	02
07	0811151097	02
08	0811151098	03
09	0811151099	04
10	08111510100	02

Elaboración: Propia

Muestra

Es una parte o fragmento representativo de la población, cuyas características esenciales son las de ser objetiva y reflejo fiel de ella, de tal manera que los resultados objetivos en la muestra puedan generalizarse a todos los elementos que conforman dicha población.

En la presente investigación, no es necesario aplicar métodos matemáticos o estadísticos; según Díaz (2015), manifiesta que cuando los elementos que contribuyen en la obtención de información básica, son menos de 50 se debe tomar como tamaño muestral el tamaño representativo como N mayúscula, donde la N mayúscula es igual a n minúscula por lo tanto, para la Variable Capacitación y productividad se cuenta

con una población finita donde:

$$N= 27$$

$$n = 27$$

Por lo considerado anteriormente, se está tomando como muestra el 100% de la población. Por lo que, no se ha considerado ninguna fórmula para determinar la muestra de estudio.

Variable: Capacitación

Criterios de Inclusión

Trabajadores de las MYPES tiendas de abarrotes ubicadas en la II etapa de la Urbanización Miraflores – Castilla Piura

Criterios de Exclusión

Se excluye a los Gerentes de las MYPES en estudio, por cuanto las preguntas de las encuestas están dirigidas a sus trabajadores

Variable: Productividad

Criterios de Inclusión:

Trabajadores de las MYPES tiendas de abarrotes ubicadas en la II etapa de la Urbanización Miraflores – Castilla Piura.

Criterios de Exclusión:

Se excluye a los Gerentes de las MYPES en estudio, por cuanto las preguntas de las encuestas están dirigidas a sus trabajadores.

4.3.- Matriz de Definición conceptual y Operacional de Variables

Tabla 1 Operacionalización de las variables

Variable	Definición Conceptual	Dimensiones – Características	Definición Operacional	Indicadores	Fuente	Escala	Metodología
Capacitación	Chiavenato (2013) Es el proceso educativo de corto plazo, aplicando de manera sistemática y organizada, por medio del cual las personas adquieren conocimientos desarrollan habilidades y competencias en función de objetivos definidos.	BENEFICIO	Se medirá de los indicadores beneficio organizacional y beneficio personal, mediante la técnica de la encuesta a través del cuestionario	Beneficio Organizacional	T R A B A J A D O R E S	Nominal	Tipo: Descriptivo Nivel: Cuantitativo Diseño: No Experimental Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario
				Beneficio Personal			
		TIPOS DE CAPACITACIÓN	Se medirá a través de los indicadores tipos y desempeño, mediante la técnica de la encuesta a través del cuestionario	Capacitación para el trabajador			
				Capacitación Promocional			
				Capacitación en el Trabajo			
				Capacitación Práctica			
Productividad	Martínez (2007), define la productividad como una medida de lo bien que se ha combinado y utilizado los recursos para cumplir los resultados específicos logrados	FACTORES DE PRODUCTIVIDAD	Se medirá a través del factor interno y el factor externo mediante la técnica de la encuesta a través del cuestionario.	Factor Interno	T R A B A J A D O R E S	Nominal	Tipo: Descriptivo Nivel: Cuantitativo Diseño: No Experimental Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario
				Factor Externo			
		MECANISMOS DE PRODUCTIVIDAD	Se medirá a través de los indicadores de eficacia y evaluación, mediante la técnica de la encuesta a través del cuestionario.	Eficacia			
				Evaluación			

4.4.- Técnicas e Instrumentos de recolección de datos.

Según Castro (2016), La recolección de datos, son técnicas que se utilizan para obtener información que conlleven a la comprobación del problema en estudio.

De acuerdo a la opinión de Valparaíso (2019), las técnicas de investigación son los medios e instrumentos empleados para acceder al conocimiento, entre las que destacan la observación, cuestionarios, entrevistas, encuestas y todo aquello que de ellas se deriven.

Según los autores Roldan & Fachelli, (2015), define a la encuesta como una técnica destinada a recoger información a diferentes individuos, con el objeto de recopilar información de interés al investigador. Consideran que, el cuestionario es un instrumento de recolección de información, que contiene un sin número de preguntas a los entrevistados, con el propósito de emplearlos en las entrevistas o encuestas.

4.5.- Plan de Análisis

Concluidos la recopilación de los datos, éstos se tabularon y graficaron ordenándolos de acuerdo a cada variable y sus dimensiones. Se empleó estadística descriptiva, calculando las frecuencias y porcentajes, para tal efecto se empleó el programa Excel y el SPSS versión 21. Luego se realizó el análisis y la interpretación de los datos recopilados a través del instrumento de recojo de datos (cuestionario), que fue validado a criterio del experto.

4.6.-Matriz de Consistencia

Tabla 2 Matriz de Consistencia

TITULO	PROBLEMA	OBJETIVOS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	HIPÓTESIS	METODOLOGÍA	POBLACIÓN Y MUESTRA		
Caracterización de capacitación y productividad en las MYPES comerciales rubro abarroses de la Urbanización Miraflores II Etapa Castilla Piura 2018.	¿Cuáles son las principales características de la capacitación y productividad del personal en las MYPES comerciales rubro abarroses de la Urbanización Miraflores II ETAPA – Castilla – Piura, año 2018?	Objetivo General: Determinar las características de la capacitación y productividad del personal de las MYPES comerciales rubro abarroses de la Urbanización Miraflores II ETAPA – Castilla – Piura, año 2018	Capacitación y Productividad				Según Fernández SAMPIER (2012), las investigaciones de tipo descriptivas enumeradas de las propiedades de los fenómenos estudiados, por lo tanto no es necesario establecer hipótesis, dado que se trata sólo de mencionarlas características de la situación problemática.	Tipo: Descriptivo Nivel: Cuantitativo Diseño: No Experimental Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario	Población y Muestra :10 MYPES	
		Objetivos Específicos: Conocer los beneficios de la capacitación en las MYPES comerciales rubro abarroses de la Urbanización Miraflores II ETAPA – Castilla – Piura, año 2018. Identificar los tipos de capacitación que utilizan las MYPES comerciales rubro abarroses de la Urbanización Miraflores II ETAPA – Castilla – Piura, año 2018.	Capacitación	BENEFICIO	Beneficio Organizacional					
					Beneficio Personal					
		TIPOS DE CAPACITACIÓN	Capacitación para el trabajador							
			Capacitación Promocional							
			Capacitación en el Trabajo							
			Capacitación Práctica							
		Indicar los factores de productividad de las MYPES comerciales rubro abarroses de la Urbanización Miraflores II ETAPA – Castilla – Piura, año 2018 Detallar los mecanismos de la productividad de las MYPES comerciales rubro abarroses de la Urbanización Miraflores II ETAPA – Castilla – Piura, año 2018	Productividad	FACTORES DE PRODUCTIVIDAD	Factor Interno					
					Factor Externo					
		MECANISMOS DE PRODUCTIVIDAD	Eficacia							
Evaluación										

4.7. - Principios Éticos

Como respecto a los principios éticos que confina la presente investigación, está reflejado en los valores que se deben tomar en consideración por la participación de la MYPE en estudio, se asumen los siguientes principios:

Protección a las Personas: Se ha respetado la identidad de los propietarios de las MYPES en estudio y de los autores, citando cada una de las fuentes bibliográficas; así mismo se realizó con honestidad y transparencia la recaudación de la información.

Cuidado del Medio Ambiente y la Biodiversidad.- En la elaboración del presente estudio de investigación se respetó el medio ambiente, así como también la dignidad de los animales, a fin evitar daño alguno a los mismos.

Libre participación y derecho a estar informado.- En el presente estudio se respetó la libre voluntad de participación de los propietarios de las MYPES en estudio, y se le informó el motivo de la investigación, que es para obtener el título de licenciada en Administración.

Beneficencia No Maleficencia.- La investigación se realizó con trato amable y buena conducta a los propietarios de las MYPES en estudio, así mismo se les hizo de conocimiento que la información solo sería utilizada en el presente estudio.

Justicia.- A los propietarios de las MYPES en estudios, se les agradeció por su gentil colaboración desinteresada en el presente estudio de investigación.

Integridad científica.- El presente trabajo se realizó aplicando las prácticas como la transparencia y autenticidad en la recolección de datos, de la difusión de los Resultados obtenidos y la no manipulación para fines de interés (ULADECH CATOLICA 2020).

V. RESULTADOS

5.1.- Resultados

Los resultados obtenidos fueron los siguientes:

Tabla 3¿Que beneficio obtiene la capacitación para la MYPE?

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Buen Desempeño	14	52%
Mejor Productividad	13	48%
Total	27	100%

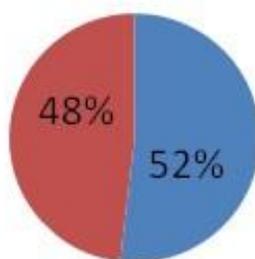


Figura 1 que representa ¿Que beneficio obtiene la capacitación para la MYPE?

En la Tabla 3 y Figura 1 denominadas ¿Que beneficio obtiene la capacitación para la MYPE?. El 52% de encuestados manifiesta que la capacitación ayuda al buen desempeño y el 48% indican que ayudan en mejorar la productividad.

Tabla 4 ¿Cree usted que el beneficio recibido por la MYPE está acorde con el gasto?

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Si	13	48%
No	14	52%
Total	27	100%

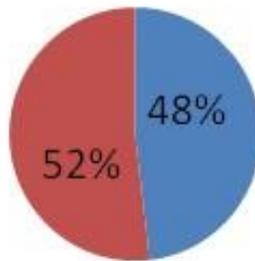


Figura 2 que representa ¿Cree usted que el beneficio recibido por la MYPE está acorde con el gasto?

En la Tabla 4 y Figura 2 denominadas ¿Cree usted que el beneficio recibido por la MYPE está acorde con el gasto?. El 52% de encuestados, ha manifestado que el gasto generado no es el apropiado, en tanto que el 48% consideran que si lo es.

Tabla 5 ¿Qué beneficios obtiene el trabajador con la capacitación recibida?

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Buen Desempeño	18	67%
Mejoras Salariales	9	33%
Total	27	100%

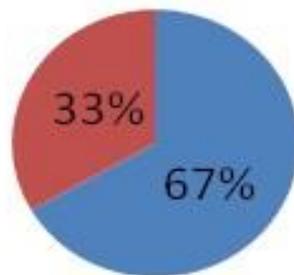


Figura 3 que representa ¿Qué beneficios obtiene el trabajador con la capacitación recibida?

En la Tabla 5 y Figura 3 denominadas “¿Qué beneficios obtiene el trabajador con la capacitación recibida?”.El 67% de encuestados opinan que el beneficio de la capacitación es el buen desempeño, y el 33% indican que son las mejoras salariales.

Tabla 6 ¿La capacitación recibida te ha ayudado en tu desempeño laboral?

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Si Mucho	20	74%
Nada	7	26%

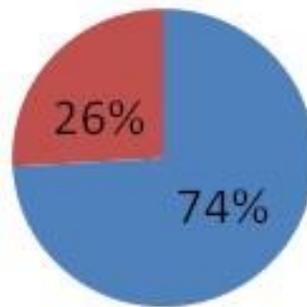


Figura 4 que representa ¿La capacitación recibida te ha ayudado en tu desempeño laboral?

En la Tabla 6 y Figura 4 denominadas ¿La capacitación recibida te ha ayudado en tu desempeño laboral? El 74% de encuestados manifiestan que, con la capacitación mejora el Desempeño laboral., y el 26% indican que en nada mejoran el desempeño laboral

Tabla 7 ¿Qué tipo de capacitación has recibido?

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Charlas	15	56%
Videos	6	22%
Talleres	6	22%
Total	27	100%

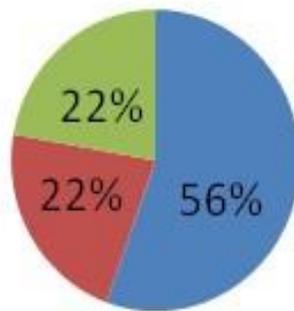


Figura 5 que representa ¿Qué tipo de capacitación has recibido?

En la Tabla 7 y Figura 5 denominadas ¿Qué tipo de capacitación has recibido? El 56% de los encuestados opinan que el mejor tipo de la capacitación son las charlas, en tanto que, con un mismo porcentaje del 22% consideran que el tipo de capacitación es por videos y talleres.

Tabla 8 ¿El personal que dicta la capacitación es el idóneo?

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
A veces	10	37%
Nunca	17	63%
Total	27	100%

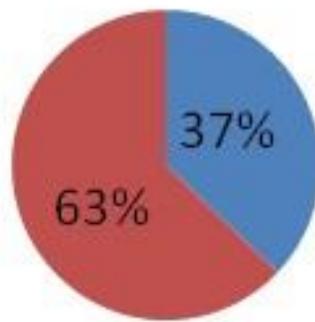


Figura 6 que representa ¿El personal que dicta la capacitación es el idóneo?

En la Tabla 8 y Figura 6 denominadas ¿El personal que dicta la capacitación es el idóneo? El 63% de los encuestados manifiestan que nunca el personal que da capacitación es idóneo, el 37% consideran que a veces el personal de la capacitación es el idóneo

Tabla 9 ¿De qué manera ha mejorado tu desempeño laboral la capacitación?

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
En Conocimiento	14	52%
En la Mejor Atención al Cliente	13	48%
Total	27	100%

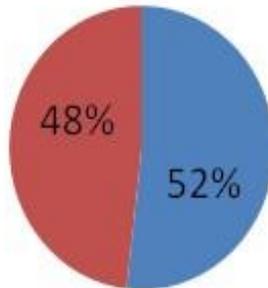


Figura 7 que representa ¿De qué manera ha mejorado tu desempeño laboral la capacitación?

En la Tabla 9 y Figura 7 denominadas ¿De qué manera ha mejorado tu desempeño laboral la capacitación? El 52 % de los encuestados dice que mejora en conocimientos, el 48% consideran que la capacitación ayuda a mejorar la atención al cliente

Tabla 10; ¿Crees que se debe dar capacitación practica sobre desempeño laboral?

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Si	20	74%
No	7	26%
Total	27	100%

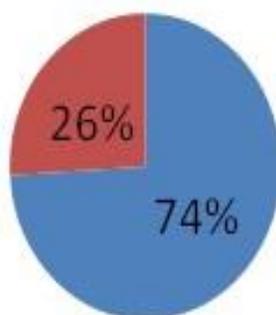


Figura 8 que representa ¿Crees que se debe dar capacitación practica sobre desempeño laboral?

En la Tabla 10y Figura 8denominadas ¿Crees que se debe dar capacitación practica sobre desempeño laboral? El 74 % de los encuestados indican que la capacitación se brinda de manera práctica, en tanto que el 26% indican que no se da de esa manera.

Tabla 11 ¿De qué manera influye la satisfacción del trabajador la productividad?

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
En el Buen Desempeño	20	74%
Mejor Atención al Cliente	7	26%
Total	27	100%

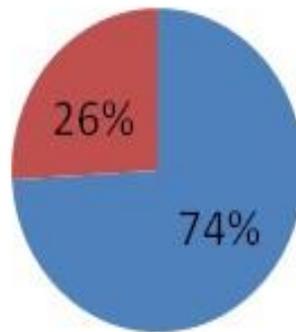


Figura 9 que representa ¿De qué manera influye la satisfacción del trabajador la productividad?

En la Tabla 11 y Figura 9 denominadas ¿De qué manera influye la satisfacción del trabajador la productividad? El 74% de encuestados manifiesta que la productividad se demuestra en el buen desempeño, en tanto que el 26% indican que lo demuestran en la mejor atención al cliente

Tabla 12 ¿Qué beneficios obtiene la MYPE con la capacitación?

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Más Productiva	10	37%
Buen Desempeño	17	63%
Total	27	100%

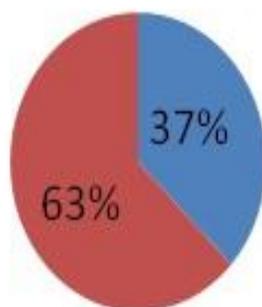


Figura 10 que representa ¿Qué beneficios obtiene la MYPE con la capacitación?

En la Tabla 12y Figura 10 denominadas ¿Qué beneficios obtiene la MYPE con la capacitación? .El 63% de los encuestados señalan que, el beneficio de la MYPE es el buen Desempeño de los colaboradores, en tanto que el 37% considera que el beneficio que produce es que son más productivos.

Tabla 13 ¿Cree usted, que la satisfacción del trabajador mejora el clima laboral?

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Si	20	74%
No	7	26%
Total	27	100%

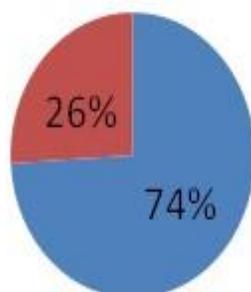


Figura 11 que representa ¿Cree usted, que la satisfacción del trabajador mejora el clima laboral?

En la Tabla 13 y Figura 11 denominadas ¿Cree usted, que la satisfacción del trabajador mejora el clima laboral? .El 74% de encuestados manifiesta que, el clima laboral influye en la productividad, en tanto que el 26% consideran que no es así.

Tabla 14: ¿Cree usted que la remuneración del trabajador es factor importante en la productividad?

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Si	25	93%
No	2	7%
Total	27	100%

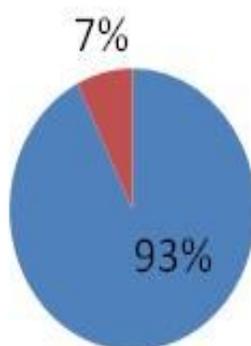


Figura 12 que representa ¿Cree usted que la remuneración del trabajador es factor importante en la productividad?

En la Tabla 14 y Figura 12 denominadas ¿Cree usted que la remuneración del trabajador es factor importante en la productividad? El 93% de encuestados manifiesta que la remuneración, es factor fundamental en la productividad de los colaboradores, mientras que el 7%, consideran que no es así.

Tabla 15 ¿En su opinión cree usted, que debe asignarse tareas con tiempo determinado?

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
No Siempre	15	56%
Tal vez	12	44%
Total	27	100%

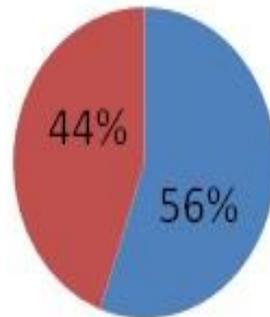


Figura 13 que representa ¿En su opinión cree usted, que debe asignarse tareas con tiempo determinado?

En la Tabla 15y Figura 13 denominadas ¿En su opinión cree usted, que debe asignarse tareas con tiempo determinado? El 56% de encuestados opinan que el control del tiempo no siempre mejora la productividad, y el 44% consideran que tal vez el tiempo es determinado.

Tabla 16; De qué manera mejora la productividad laboral el control del tiempo?

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Son Mas Responsables	18	67%
Son Más Activos	9	33%
Total	27	100%

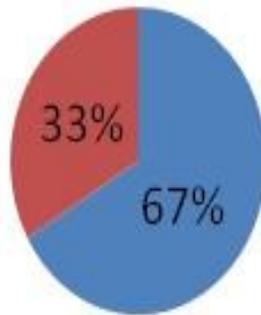


Figura 14 que representa ¿De qué manera mejora la productividad laboral el control del tiempo?

En la Tabla 16y Figura 14 denominadas ¿De qué manera mejora la productividad laboral el control del tiempo? El 67% de los encuestados manifiestan que los colaboradores son más responsables, y el 33% consideran que son más activos.

Tabla 17 ¿Qué opinión merece para usted, la evaluación del trabajador?

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Si es Conveniente	20	74%
No es Conveniente	7	26%
Total	27	100%

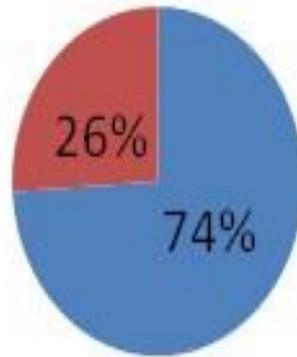


Figura 15 que representa ¿Qué opinión merece para usted, la evaluación del trabajador?

En la Tabla 17 y Figura 15 denominadas ¿Qué opinión merece para usted, la evaluación del trabajador? El 74% de encuestados manifiesta que, si es conveniente evaluar al trabajador, en tanto que el 26% no lo consideran de esa manera.

Tabla 18 ¿Cree usted que la evaluación del trabajador debería mejorar su remuneración?

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Si	22	81%
No	5	19%
Total	27	100%

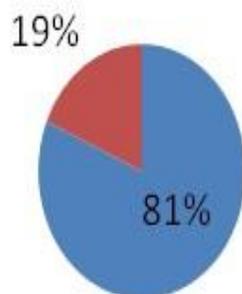


Figura 16 que representa ¿Cree usted que la evaluación del trabajador debería mejorar su remuneración?

En la Tabla 18 y Figura 16 denominadas ¿Cree usted que la evaluación del trabajador debería mejorar su remuneración? El 81% de encuestados manifiesta que si se debe evaluar la remuneración., en tanto que el 19% considera que no se debe de realizar.

5.2.- Análisis de los Resultados

Con respecto a la Capacitación:

En cuanto a la variable Capacitación en la tabla 3 denominada beneficios de la capacitación para las MYPES, se puede concluir que, el mayor porcentaje de 52 % de los beneficios que obtienen las MYPES con la capacitación a sus colaboradores, es el buen desempeño, que coincide con lo manifestado por Barrios Yoceline, (2016), que señala que uno de los beneficios para la empresa es que conduce a una rentabilidad más alta en la organización y actitudes más positivas. Así, como también, en la investigación de Maya, (2017), quien determinó que la capacitación en las MYPES de estudio, les ha sido beneficioso especialmente en el incremento de sus ventas y sobre todo les ha beneficiado con la celeridad en atención al público usuario.

En la Tabla 4 denominada Gasto generado es apropiado; el 52% de encuestados manifiestan que, el beneficio recibido por la MYPE no está acorde al gasto generado, respuesta que no coincide con lo manifestado por Cruz (2016), ya que él considera que la capacitación a sus Colaboradores es una inversión. De la misma manera, lo señala Lucano (2015), que determina que el 100% de la Micro y Pequeña Empresa, indican que la capacitación es una inversión a futuro. Se debe de tener en cuenta lo que describe Vizcarra (2009), quien indica que la capacitación en todos los niveles, constituye una de las mejores inversiones en Recursos Humanos y una de las principales fuentes de bienestar para el personal y la organización.

A la pregunta de la Tabla 5 beneficios que obtiene el trabajador con la capacitación recibida, podemos decir que el porcentaje del 67% corresponde al buen desempeño, lo que coincide con lo expresado por Chumacero (2018), quien manifiesta

que la capacitación al servidor lo incentiva para un mejor desenvolvimiento laboral. Reafirmando a lo descrito anteriormente se ha considerado a Cruz (2016), quien determina de la investigación realizada que el 100% ha mejorado sus capacidades después de la capacitación y la considera como una inversión. Podemos considerar la opinión de Barrios Yoceline (2016), quien considera que la capacitación es una de las principales fuentes de bienestar para los colaboradores y la organización, para un mejor desempeño en sus actividades.

A la pregunta de la Tabla 6 , la capacitación recibida ha ayudado al trabajador en el mejor desempeño laboral, el 74% de los 27 encuestados, dicen que sí, lo cual coincide con Attorresi (2009) quien considera que uno de los beneficios que brinda la capacitación, es el incremento de la producción y la disminución de errores en las labores cotidianas, la disminución de la rotación del personal y la motivación de los empleados juega un papel preponderante para el desarrollo de la empresa, así mismo. Según Vizacarra (2009) ,pone de manifiesto que trabajadores más capaces y motivados, desempeñan mejor sus labores. Estos aspectos, coinciden con lo que indica Vergara, (2014), quién determina que la capacitación mejora el clima laboral y por ende la imagen de la empresa y un mejor desempeño de los empleados en beneficio de la empresa.

En la Tabla 7, sobre los tipos de capacitación del trabajador, el 50% manifiesta que charlas y el resto distribuidos entre video y talleres, tipos que están considerados dentro de las principales características de capacitación es la variedad en el cual se encuentra inmerso las charlas, talleres y videos. En tanto de acuerdo a lo que indica Valladares (2016), que los trabajadores reciben capacitación de tipo formal y acorde a

las tareas que realizan. En tanto que Chumacero (2018), determina en su investigación, que las técnicas de capacitación de mayor aplicación son a transmisión de películas y los estudios programados por los propios trabajadores. Esto coincide con lo indicado por Dessler & Varela Juárez (2011), quienes manifiestan que la capacitación que se dirige a los trabajadores, esta orientada para acciones de promoción en el trabajo y que ademas debe darse de una manera practica. Con la ayuda o guia de un entrenador al lado, con la utilización de simuladores, como de tecnicas de trato en equipo y audiovisuales

A la pregunta de la Tabla 8, si el personal que dicta la capacitación es idóneo, el 63% manifiesta que nunca, y el 37% a veces lo que, no coincide con la Características de la capacitación de personal, ya que el personal responsable de la capacitación debe reunir con el perfil idóneo para realizar cursos de capacitación, este último aspecto considerado, coincide con Lucano (2015), quien determina en su investigación a las MYPE encuestadas del rubro servicio Courier del distrito de Chimbote, que la capacitación mediante sus colaboradores sus empresas obtendrán competitividad y calidad. Se debe de tener en cuenta lo descrito en la página web de (Gerentes RRHH Argentina2017), en donde se describe que la capacidad del exponente de los cursos es muy importante para el éxito de la capacitación; muchas empresas seleccionan a profesionales que cuenten con experiencia, a fin que se logre la satisfacción de los asistentes y por ende el evento sea exitoso.

En la Tabla 9, el 52% de encuestados que manifiestan que, con la capacitación ha mejorado sus conocimientos y el 48 % ha mejorado la atención al cliente, lo cual coincide con lo expresado por Según Rutty (2007) , quien manifiesta que, desde su inicio como empresa privada, se desarrolló una importante tarea de capacitación para

nivelación de conocimientos a sus colaboradores. Esto coincide con lo descrito por Vergara, (2014), quien determina que la capacitación permite el mejoramiento y crecimiento de las aptitudes de los individuos y de los grupos que forman parte de la empresa.

Según la encuesta realizada en la Tabla 10 sobre si se debe dar capacitación práctica, el 74 % indica que, si y el 26% dice que no, esto coincide con las características de la capacitación de persona descrito en la página web de (Gerentes RRHH Argentina2017) , en la cual especifica que es necesario dar capacitación teórica y práctica, con la finalidad de que los asistentes pongan en práctica los conocimientos adquiridos. De acuerdo a lo descrito en la página web (Pymempresariado,2013), quienes determinan que la capacitación práctica: Es aquella capacitación en la que el trabajador observa y se le enseña las actividades que tiene que desarrollar o realizar, después de haber explicado la forma como se realizan las actividades.

Con respecto a la Productividad :

Con relación a la manera de cómo influye la satisfacción del trabajador en la productividad, podemos observar en la Tabla 11, que el 74% de los trabajadores encuestados, manifiestan que la satisfacción del trabajador influye en la productividad en el buen desempeño, lo que coincide con lo expresado por Muñoz, (2017), quien señala que la productividad está estrechamente vinculada con el rendimiento laboral. Esto coincide con la investigación realizada por Hidalgo y Ponce (2011), quienes determina que la productividad tiene un impacto parcial positivo en las micros y pequeños empresarios, porque mejorar la gestión de sus procesos productivos.

En la Tabla 12, el 74 % de los encuestados manifiestan que, si la satisfacción del

trabajador mejora el clima laboral, resultado que es acorde con lo expresado por Vergara (2014), quien manifiesta que la capacitación mejora el clima laboral y por ende la imagen de la empresa y un mejor desempeño de los empleados en beneficio de la misma. Muy por el contrario, Fuentes (2012), determina en su estudio, en donde concluye que no existe influencia entre la satisfacción laboral y productividad. Recomendando efectuar mediciones de satisfacción laboral periódicamente, para mantener información actualizada de la misma, proponiendo una comunicación asertiva como estrategia para mejorar la satisfacción del recurso humano, por medio de capacitaciones. Así mismo, se considera lo descrito por Chiavenato (2011), quien indica que la productividad humana depende del esfuerzo realizado, del método racional y, sobre todo, el interés y la motivación de las personas.

Con respecto al beneficio de la MYPE, en la pregunta detallada en la Tabla 13, sobre el beneficio que obtiene la MYPE con la capacitación, el 63 %, de los encuestados manifiestan que el buen desempeño, acorde con lo expresado por Muñoz, (2017), quien señala que la productividad está estrechamente vinculada con el rendimiento laboral. Esto coincide con Tito (2012), quien en su investigación concluye que la capacitación en una empresa, debe verse como una necesidad, ya que las organizaciones van camino al éxito generando productividad, siempre y cuando su personal está bien capacitado y pueda brindar un servicio de calidad a sus clientes y por ende el éxito de la empresa.

En relación a la remuneración, podemos ver en la Tabla 14, que el 93% manifiesta que la remuneración si es factor importante en la productividad, esto es acorde a lo expresado por Rodríguez (2008), quien manifiesta que el factor remuneración tiene relación con la productividad laboral de los empleados.

Con respecto al tiempo determinado, podemos señalar, considerando la Tabla 15 que el porcentaje de 56% de encuestados indican que, no siempre se le debe asignar tareas a un tiempo determinado, esto no es acorde con lo expresado por Tito (2012) que manifiesta que el crecimiento de su empresa de calzado es por la utilización intensiva de mano de obra. Así mismo, de acuerdo a lo que indica Chiavenato (2011), considera que la productividad tiene relación mensurable entre el producto obtenido (resultado o salida) y los recursos empleados para su producción. La productividad del trabajo es igual cociente de la relación de una producción multiplicado por el tiempo empleado para terminarla.

En el control del tiempo, podemos observar en la Tabla 16, que al realizar la pregunta de que, manera mejora la productividad el control del tiempo, el 67% de los encuestados expresan que son más responsables, esto coincide con Muñoz, (2017), quien señala que la productividad está estrechamente vinculada con el rendimiento laboral, unidades terminadas o servicios vendidos en un tiempo dado (volumen físico de trabajo). Por el contrario, para Domínguez (2015), considera en su investigación que un factor que influye en la productividad es la integración de empleados.

En la Tabla 19, sobre la opinión tiene sobre la evaluación del trabajador, el 74% de los encuestados indicaron que si es conveniente. Este aspecto coincide con lo detallado por Gutiérrez Pulido (2010), considera que el propósito de la eficacia, es optimizar la productividad del equipo, los materiales y los procesos, así como capacitar a la gente para alcanzar los objetivos planteados, mediante la disminución de productos con defectos, fallas en arranques y en operación de procesos y deficiencias en materiales, en diseños y en equipos.

En la Tabla 18, en relación a la evaluación del trabajador, de acuerdo a la encuesta se puede apreciar que 74% de los encuestados manifiesta que, si es conveniente realizar la evaluación al colaborador, lo que coincide con lo expresado por Fuentes, (2012), que dentro de los objetivos específicos esta evaluar el nivel de satisfacción, determinar la importancia del rendimiento del personal y su satisfacción en el centro laboral, obteniendo como resultado una mayor productividad. De acuerdo a Fernández (2013), este autor considera que para tener una adecuada medición de la productividad debes de tener en cuenta, que, para mejorarla, no es tanto el trabajo duro sino el inteligente.

VI- CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

6.1.- Conclusiones

- Los beneficios de la capacitación a los trabajadores de las MYPES comerciales rubro abarrotes de la Urbanización Miraflores II Etapa, Castilla, mejoran el desempeño laboral y mejoran el conocimiento de los productos.
- El tipo de capacitación que se desarrollan en las MYPES comerciales rubro abarrotes de la Urbanización Miraflores II Etapa, Castilla, y que ayudan a mejorar los conocimientos de los productos son las charlas.
- De acuerdo de a la investigación que se ha realizado , el tipo de capacitación que las MYPES en estudio deben realizar debe ser de manera práctica
- Los factores que influyen en la productividad de las MYPES en estudio en el buen desempeño de los trabajadores y clima laboral, es la satisfacción del trabajador.
- La medición de productividad de los trabajadores de las MYPES comerciales rubro abarrotes de la Urbanización Miraflores II Etapa, Castilla, se realiza de acuerdo al control de tiempo.
- En la presente investigación, se ha observado que se debe evaluar la remuneración del trabajador, con la finalidad de obtener la eficacia esperada.

6.2.- Recomendaciones

- Las MYPES de estudio deben de disponer de un adecuado presupuesto para realizar capacitaciones a su personal.
- Realizar una adecuada selección de la persona que lleva a cabo la capacitación, con la finalidad de generar satisfacción a los trabajadores de la capacitación desarrollada.
- Las MYPES deben desarrollar las capacitaciones enfocadas a convertir a los trabajadores, en personas productivas en la realización de sus actividades.
- Las MYPES de estudio deben de mejorar en la asignación de tiempo u organización, para que puedan desarrollar sus tareas los trabajadores de manera apropiada.
- Realizar evaluaciones de manera continua a los trabajadores con la finalidad de mejorar la remuneración de cada uno de ellos.

VII.- REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- 3g Smart Group . (s.f.). *Acerca de nosotros: 3g Smart Group* . Obtenido de 3g Smart Group Web site: http://www.3goffice.com/publicaciones/6%20factores_3goffice-2.pdf
- Banco Central de Reservas. (Junio de 2016). *Acerca de nosotros: Banco Central de Reservas*. Obtenido de Banco Central de Reservas Web site: https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/49766762/ree-31-loayza.pdf?1477065950=&response-content-disposition=inline%3B+filename%3DLa_productividad_como_clave_del_crecimie.pdf&Expires=1604882364&Signature=TxvyhAs1NiaB4A85DTt9sJftRRCOw9rxsK7XpDKsAyR3f0RLbld1C5
- Biasca, R. (2015). *Productividad un enfoque integral del tema*. Córdoba: Ediciones Macchi.
- Chiavenato, I. (2011). *Administración de Recursos Humanos. El capital humano de las organizaciones*. Rio de Janeiro: McGraw Hill.
- Dessler, G., & Varela Juárez, R. (2011). *Administración de recursos humanos. Enfoque Latinoamericano*. Naucalpan de Juárez: Pearson Educación.
- El Comercio. (19 de Julio de 2018). *Acerca de nosotros: Web site*. Obtenido de El Comercio Web site: <https://elcomercio.pe/economia/peru/mypes-destinan-20-ingresos-capacitar-trabajadores-noticia-537740-noticia/>
- Escuela de Organización Industrial. (11 de Marzo de 2013). *Acerca de nosotros: Escuela de Organización Industrial*. Obtenido de Escuela de Organización

- Industrial Web site: <https://www.eoi.es/blogs/madeon/2013/03/11/beneficios-de-la-capacitacion-de-los-empleados/>
- Expreso. (08 de Abril de 2015). *Acerca de nosotros: Expreso*. Obtenido de Expreso Web site: <https://www.expreso.com.pe/economia/mypes-aumentan-su-productividad/>
- Fernández García, R. *La mejora de la productividad en la pequeña y mediana empresa*. Alicante: Club Universitario.
- Gestión. (14 de Octubre de 2014). *Acerca de nosotros: Gestión*. Obtenido de Gestión Web site: <https://gestion.pe/economia/empresas/20-mypes-acceden-capacitacion-cofide-76649-noticia/?ref=gesr>
- Gestión. (28 de Junio de 2018). *Acerca de nosotros: Gestión*. Obtenido de Gestión Web site: <https://gestion.pe/economia/fundes-rentable-bodega-peru-236930-noticia/?ref=gesr>
- González, M., Olivares, S., González, N., & Ramos, J. M. (2014). *Planeación e integración de los recursos humanos*. Colonia San Juan Tlihuaca: Patria.
- Gutiérrez Pulido, H. (2010). *Calidad total y productividad*. México D.F: McGraw Hill.
- Martinez, C. (Agosto de 2020). *Acerca de nosotros: Microfinanzas*. Obtenido de Microfinanzas Web site: <https://www.microfinanzas.pe/2017/index.php/3364-las-recomendaciones-de-michael-porter-para-el-pais-siguen-en-vigencia-2>
- Mayer, S. (2018). MYPES deben ser resilientes e innovar para afrontar el bajo crecimiento. *La Cámara* , 15, 16.
- Milenio 2020. (21 de Enero de 2019). *Acerca de nosotros: Milenio 2020*. Obtenido de Milenio 2020 Web site: <https://www.milenio.com/negocios/solo-13-de-pymes-busca-capacitacion>

Pymempresariado. (19 de Julio de 2013). *Acerca de nosotros: Pymempresariado.*

Obtenido de Pymempresariado Web site:

<https://www.pymempresario.com/2013/07/tipos-de-capitacion-cual-debes-aplicar/>

Universidad Autónoma del Caribe . (Junio de 2007). *Acerca de nosotros: Universidad*

Autónoma del Caribe . Obtenido de Universidad Autónoma del Caribe :

<https://www.redalyc.org/pdf/4962/496251109005.pdf>

ANEXOS



CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, IVAN GUZMAN CASTRO
identificado (a) con D.N.I. 07727308 con grado de MAESTRO.
Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de validación el (los) instrumento
(s) de recolección de datos: CUESTIONARIO. Elaborado por GLADIS ESPERANZA
MUNÍZ GILLO, a los efectos de su aplicación a los elementos de la población
(muestra) seleccionada para el trabajo de investigación: "CARACTERIZACIÓN DE CAPACIDAD Y
PRODUCTIVIDAD EN LAS PYMES". Que se encuentra realizando.

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

Piura, 25 NOVIEMBRE 2018

Firma y sello del validador


Mg. IVAN GUZMAN CASTRO
CLAD N° 5107

MATRIZ DE VALIDACIÓN

Las siguientes interrogantes sirven para recoger información de la investigación denominada: "CARACTERIZACIÓN DE CAPACITACIÓN Y PRODUCTIVIDAD EN LAS MYPES COMERCIALES RUBRO ABARROTÉS DE LA URBANIZACIÓN MIRAFLORES II ETAPA –CASTILLA PIURA- AÑO 2018"; netamente para fines académicos.

ITEMS RELACIONADOS CON LA VARIABLE: CAPACITACION – TRABAJADORES

ITEMS RELACIONADOS CON LA VARIABLE CAPACITACION	¿Es pertinente con el concepto?		¿Necesita mejorar la redacción ?		¿Es tendencioso, aquiescente?		Se necesitan más ítems para medir el concepto	
	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No
1.-¿Qué beneficio obtiene la MYPE con la capacitación recibida?	<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>
2.- ¿Cree usted, que el beneficio recibido por la MYPE ésta acorde con el gasto efectuado?	<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>
3.-¿Qué beneficio obtiene el trabajador con la capacitación recibida?	<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>
4.-¿La capacitación recibida te ha ayudado en tu desempeño laboral?	<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>
5.-¿Qué tipos de capacitación has recibido?	<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>
6.-¿El personal que dicta las capacitaciones es el Idóneo?	<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>
7.- ¿De qué manera ha Mejorado tu desempeño laboral la capacitación?	<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>
8.-¿Crees que se debe dar capacitación practica sobre desempeño laboral ?	<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>



Mg. IVAN GUZMAN CASTRO
 CLAD N° 5107



Universidad Católica
Los Angeles de Chimbote

ENCUENTAS

Las siguientes interrogantes sirven para recoger información de la investigación denominada: "CARACTERIZACIÓN DE CAPACITACION Y PRODUCTIVIDAD EN LAS MYPES COMERCIALES RUBRO ABARROTOS DE LA URBANIZACIÓN MIRAFLORES II ETAPA –CASTILLA PIURA- AÑO 2018"; netamente para fines académicos.

Se les agradece su participación y se le pide marcar con una (X) según corresponde de acuerdo a su percepción.

ITEMS RELACIONADOS CON LA VARIABLE: CAPACITACION – TRABAJADORES

GENERO (F) (M) EDAD () ESTADO CIVIL (S) (C) (D)

1.- ¿Qué beneficio obtiene la MYPE con la capacitación recibida?

- a) Buen desempeño () b) Mejor productividad ()

2.- ¿Cree usted, que el beneficio recibido por la MYPE ésta acorde con el gasto efectuado?

- a).- Si ()
b) No ()

3.- ¿Qué beneficio obtiene el trabajador con la capacitación recibida ¿?

- a) Buen desempeño ()
b) Mejorar salariales ()

4.- ¿La capacitación recibida te ha ayudado en tu desempeño laboral?

- a) Si mucho
b) Nada ()

5.- ¿Qué tipos de capacitación has recibido?

- a) charlas ()
- b) Videos ()
- c) Talleres ()

6.- ¿ El personal que dicta las capacitaciones es el Idóneo?

- a) A veces ().
- b) Nunca ().

7.- ¿De qué manera ha Mejorado tu desempeño laboral la capacitación?

- a) En conocimientos ()
- b) En la mejor atención al cliente ()

8.- ¿Crees que se debe dar capacitación practica sobre desempeño laboral?

- a) Si ().
- b) No ()

MATRIZ DE VALIDACIÓN

Las siguientes interrogantes sirven para recoger información de la investigación denominada: "CARACTERIZACIÓN DE CAPACITACIÓN Y PRODUCTIVIDAD EN LAS MYPES COMERCIALES RUBRO ABARROTES DE LA URBANIZACIÓN MIRAFLORES II ETAPA –CASTILLA PIURA- AÑO 2018"; netamente para fines académicos.

ITEMS RELACIONADOS CON LA VARIABLE: PRODUCTIVIDAD – TRABAJADORES

ITEMS RELACIONADOS CON LA VARIABLE PRODUCTIVIDAD	¿Es pertinente con el concepto?		¿Necesita mejorar la redacción ?		¿Es tendencioso, aquiescente?		Se necesitan más ítems para medir el concepto	
	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No
1.- ¿De qué manera influye la satisfacción del trabajador en la productividad ?	X			X		X		X
2.- ¿Cree usted, que la satisfacción del trabajador mejora el clima laboral?	X			X		X		X
3.- ¿Qué beneficio obtiene la MYPE con la capacitación?	X			X		X		X
4.- ¿Cree usted que la remuneración de trabajador es factor importante en la productividad?	X			X		X		X
5.- ¿En su opinión cree usted, que debe asignarse tareas con tiempo determinado?	X			X		X		X
6.- ¿De qué manera mejora la productividad laboral el control del tiempo?	X			X		X		X
7.- ¿Qué opinión merece para usted, la evaluación del trabajador?	X			X		X		X
8.- ¿Cree usted que la evaluación del trabajador debería mejorar su remuneración?	X			X		X		X

Manuel G. Hinojosa

Mg. Lic. Adm. Manuel G. Hinojosa
CLAD 05892



ENCUENTAS

Las siguientes interrogantes sirven para recoger información de la investigación denominada: "CARACTERIZACION DE CAPACITACION Y PRODUCTIVIDAD EN LAS MYPES COMERCIALES RUBRO ABARROTOS DE LA URBANIZACION MIRAFLORES II ETAPA –CASTILLA PIURA-AÑO 2018"; netamente para fines académicos.

Se les agradece su participación y se le pide marcar con una (X) según corresponde de acuerdo a su percepción.

ITEMS RELACIONADOS CON LA VARIABLE: PRODUCTIVIDAD – TRABAJADORES

GENERO (F) (M) EDAD () ESTADO CIVIL (S) (C) (D)

1.- ¿ De qué manera influye la satisfacción del trabajador en la productividad ¿

- a) En el Buen desempeño ()
- b) Mejor atención al cliente ()

2.-¿Cree usted, que la satisfacción del trabajador mejora el clima laboral?

- a) Si ().
- b) No ()

3.- ¿Qué beneficio obtiene la MYPE con la capacitación?

- a) Más productiva ()
- b) Buen desempeño ()

4.- ¿Cree usted que la remuneración de trabajador es factor importante en la productividad?

- a) Si ().
- b) No ()

- 5.- ¿En su opinión cree usted, que debe asignarse tareas con tiempo determinado?
- a) No siempre ()
 - b) tal vez ()
- 6.- ¿De qué manera mejora la productividad laboral el control del tiempo?
- a) Son más Responsables ().
 - b) Son más activos ()
- 7.- ¿Qué opinión merece para usted, la evaluación del trabajador?
- a) Si es conveniente ()
 - b) No es conveniente ()
- 8.- ¿Cree usted que la evaluación del trabajador debería mejorar su remuneración?
- a) Si ().
 - b) No ()

MATRIZ INDICADOR PREGUNTA

Tabla	N°	Variable	Dimensión	Indicador	Items	Nivel	Fuente	
Tabla	3	Capacitación	Beneficios	Beneficio Organizacional	¿Qué beneficio obtiene la MYPE con la capacitación recibida?	Nominal	Trabajadores	
Tabla	4				¿Cree usted, que el beneficio recibido por la MYPE ésta acorde con el gasto?	Nominal	Trabajadores	
Tabla	5			Beneficio Personal	¿Qué beneficio obtiene el trabajador con la capacitación recibida?	Nominal	Trabajadores	
Tabla	6				¿La capacitación recibida te ha ayudado en tu desempeño laboral?	Nominal	Trabajadores	
Tabla	7		Tipos de Capacitación	Capacitación para el trabajo	¿Qué tipos de capacitación has recibido?	Ordinal	Trabajadores	
Tabla	8			Capacitación promocional	¿El personal que dicta las capacitación es el idóneo?	Nominal	Trabajadores	
Tabla	9			Capacitación en el trabajo	¿De que manera ha mejorado tu desempeño laboral la capacitación?	Nominal	Trabajadores	
Tabla	10			Capacitación práctica	¿Crees que se debe dar capacitación practica sobre desempeño laboral?	Nominal	Trabajadores	
Tabla	11		Productividad	Factores de Productividad	Factor Interno	¿De que manera influye la satisfacción del trabajador en la productividad?	Nominal	Trabajadores
Tabla	12					¿Qué beneficios obtiene la MYPE con la capacitación	Nominal	Trabajadores
Tabla	13	Factor Externo			¿Cree usted, que la satisfacción del trabajador mejora el clima laboral?	Nominal	Trabajadores	
Tabla	14				¿Cree usted que la remuneración del trabajador es factor importante en la productividad?	Nominal	Trabajadores	
Tabla	15	Mecanismos de Productividad		Eficacia	¿En su opinión cree usted, que debe asignarse tareas con tiempo determinado?	Nominal	Trabajadores	
Tabla	16				¿De qué manera mejora la productividad laboral el control del tiempo?	Nominal	Trabajadores	
Tabla	17			Evaluación	¿Qué opinión merece para usted, la evaluación del trabajador?	Nominal	Trabajadores	
Tabla	18				¿Cree usted que la evaluación del trabajador debería mejorar su remuneración?	Nominal	Trabajadores	

RESUMEN DE MATRIZ INDICADOR PREGUNTA

Tabla	N°	Variable	Dimensión	Indicador	Items	Respuesta	Codigo	FRECUENCIA		PORCENTAJE		
								Parcial	Total			
Tabla	3	Capacitación	Beneficios	Beneficio Organizacional	¿Qué beneficio obtiene la MYPE con la capacitación recibida?	Mejor desempeño	1	14		52%		
						Mayor productividad	2	13	27	48%	100%	
Tabla	4					¿Cree usted, que el beneficio recibido por la MYPE ésta acorde con el gasto?	SI	1	13		48%	
							NO	2	14	27	52%	100%
Tabla	5				Beneficio Personal	¿Qué beneficio obtiene el trabajador con la capacitación recibida?	Buen desempeño	1	18		67%	
							Mejoras salariales	2	9	27	33%	100%
Tabla	6				¿La capacitación recibida te ha ayudado en tu desempeño laboral?	Sí mucho	1	20		74%		
						Nada	2	7	27	26%	100%	
Tabla	7			Tipos de Capacitación	Capacitación para el trabajo	¿Qué tipos de capacitación has recibido?	Charlas	1	15		56%	
							Videos	2	6		22%	
		Talleres					3	6	27	22%	100%	
Tabla	8			Capacitación promocional	¿El personal que dicta las capacitación es el idóneo?	A veces	1	10		37%		
						Nunca	2	17	27	63%	100%	
Tabla	9			Capacitación en el trabajo	¿De que manera ha mejorado tu desempeño laboral la capacitación?	En conocimiento	1	14		52%		
						Mejor atención al cliente	2	13	27	48%	100%	
Tabla	10			Capacitación práctica	¿Crees que se debe dar capacitación practica sobre desempeño laboral?	Si	1	20		74%		
						No	2	7	27	26%	100%	

Tabla	11	Productividad	Factores de Productividad	Factor Interno	¿De que manera influye la satisfacción del trabajador en la productividad?	En el buen desempeño	1	20		74%	
						Mejor atención al cliente	2	7	27	26%	100%
Tabla	12				¿Qué beneficios obtiene la MYPE con la capacitación	Más productiva	1	10		37%	
						Buen desempeño	2	17	27	63%	100%
Tabla	13			Factor Externo	¿Cree usted, que la satisfacción del trabajador mejora el clima laboral?	Si	1	20		74%	
						No	2	7	27	26%	100%
Tabla	14		¿Cree usted que la remuneración del trabajador es factor importante en la productividad?		Si	1	25		93%		
					No	2	2	27	7%	100%	
Tabla	15		Mecanismos de Productividad	Eficacia	¿En su opinión cree usted, que debe asignarse tareas con tiempo determinado?	No siempre	1	15		56%	
						Tal vez	2	12	27	44%	100%
Tabla	16				¿De qué manera mejora la productividad laboral el control del tiempo?	Son más responsables	1	18		67%	
						Son más activos	2	9	27	33%	100%
Tabla	17			Evaluación	¿Qué opinión merece para usted, la evaluación del trabajador?	Sí es conveniente	1	20		74%	
						No es conveniente	2	7	27	26%	100%
Tabla	18	¿Cree usted que la evaluación del trabajador debería mejorar su remuneración?	Sí		1	22		81%			
			No		2	5	27	19%	100%		

LIBROS DE CODIGO

Conteo de la Variable: Capacitación	ENCUESTAS																											TOTAL
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	
1. ¿Qué beneficio obtiene la MYPE con la capacitación recibida?																												
Mejor Desempeño	1		1			1			1	1			1		1	1		1	1	1	1	1						
Mayor Productividad		1		1	1		1	1			1	1		1			1							1	1	1	1	
Total																												
2. ¿Cree usted, que el beneficio recibido por la MYPE ésta acorde con el gasto?																												
Si	1	1				1			1		1			1	1	1			1	1		1		1	1			
No			1	1	1		1	1		1		1	1				1	1			1		1				1	1
Total																												
3. ¿Qué beneficio obtiene el trabajador con la capacitación recibida?																												
Buen Desempeño	1		1	1	1	1	1	1	1	1	1		1	1	1	1	1					1	1	1				
Mejoras Salariales		1										1						1	1	1	1					1	1	1
Total																												
4. ¿La capacitación recibida te ha ayudado en tu desempeño laboral?																												
Si Mucho		1	1	1	1			1	1	1		1	1			1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
Nada	1					1	1				1			1	1													1
Total																												
5. ¿Qué tipos de capacitación has recibido?																												
Charlas		1	1	1	1	1	1							1	1	1	1	1	1	1	1	1	1					
Videos	1							1		1		1											1		1			
Talleres									1		1		1											1		1	1	
Total																												

Turnitin Informe de Originalidad

Procesado el: 11-nov.-2020 18:50 -05

Identificador: 1442732400

Número de palabras: 10518

Entregado: 3

INFORME FINAL Por GLADYS ESPERANZA NUÑEZ GALLO

	Similitud según fuente	
Índice de similitud		
8%	Internet Sources:	4%
	Publicaciones:	0%
	Trabajos del estudiante:	8%

USER: 45757402

Nro: 082020-00008042
Fecha: 06-11-2020 10:49

CONSTANCIA DE NO ADEUDO

La Jefatura de Cobranzas hace constar que el alumno(a) NUÑEZ GALLO GLADYS ESPERANZA, con código de matrícula 0811151092, de la ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACION; no registra deuda pendiente a la fecha para optar TALLER DE TITULACION.

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

PIURA, 06 DE NOVIEMBRE DEL 2020.



UNIVERSIDAD CATOLICA LOS ANGELES DE CHIMBOTE
FILIAL PIURA
Sra. Ana Silvia Chuyes Guetara
ESPECIALISTA C.I.P.

VºBº CAJA

VºBº BIBLIOTECA (*)

VºBº LABORATORIO/ CLINICA
(*)

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

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN

Tabla	N°	Variable	Definición conceptual	Dimensión	Indicador	Operacionalización de la dimensión	Nivel	Fuente		
Tabla	3	Capacitación	Chiavenato (2013), Es el proceso educativo de corto plazo, aplicando de manera sistemática y organizada, por medio de la cual las personas adquieren conocimientos desarrollan habilidades y competencias en función de objetivos definidos.	Beneficios	Beneficio Organizacional	La dimensión beneficios de la capacitación se operacionaliza con sus indicadores: beneficios para la empresa y beneficios para el trabajador. Con la técnica de encuesta y el instrumento del cuestionario.	Nominal	Trabajadores		
Tabla	4				Beneficio Personal		Nominal	Trabajadores		
Tabla	5				Beneficio Personal		Nominal	Trabajadores		
Tabla	6			Beneficio Personal	Nominal		Trabajadores			
Tabla	7			Tipos de Capacitación	Capacitación para el trabajo	La dimensión tipos de la capacitación, se operacionaliza con sus indicadores: capacitación para el trabajo, capacitación promocional, capacitación en el trabajo y capacitación práctica. Con la técnica de encuesta y el instrumento del cuestionario.	Ordinal	Trabajadores		
Tabla	8				Capacitación promocional		Nominal	Trabajadores		
Tabla	9				Capacitación en el trabajo		Nominal	Trabajadores		
Tabla	10				Capacitación práctica		Nominal	Trabajadores		
Tabla	11			Productividad	Martínez (2007), define la productividad como una medida de lo bien que se ha combinado y utilizado los recursos para cumplir los resultados específicos logrado.	Factores de la Productividad	Factor Interno	La dimensión Factores de Productividad, se operacionaliza con sus indicadores: Factor Interno y Factor Externo. Con la técnica de encuesta y el instrumento del cuestionario.	Nominal	Trabajadores
Tabla	12						Factor Externo		Nominal	Trabajadores
Tabla	13	Factor Externo	Nominal				Trabajadores			
Tabla	14	Factor Externo	Nominal				Trabajadores			
Tabla	15	Mecanismos de Productividad	Eficacia			La dimensión Mecanismos de Productividad, se operacionaliza con sus indicadores: Eficacia y Evaluación. Con la técnica de encuesta y el instrumento del cuestionario.	Nominal	Trabajadores		
Tabla	16		Evaluación				Nominal	Trabajadores		
Tabla	17		Evaluación				Nominal	Trabajadores		
Tabla	18		Evaluación				Nominal	Trabajadores		