



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE**

**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES,
FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS**

**ESCUELA PROFESIONAL DE
ADMINISTRACIÓN**

**CARACTERIZACIÓN DE LA CAPACITACIÓN Y
DESEMPEÑO LABORAL DE LAS MYPE
COMERCIALES, RUBRO CALZADO EN EL MERCADO
CENTRAL DE PIURA, AÑO 2018**

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

AUTORA:

ELIANA PILAR ORIHUELA APONTE

ASESORA:

DRA. MERCEDES RENEÉ PALACIOS DE BRICEÑO

PIURA-PERÚ

2018



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE**

**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES,
FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS**

**ESCUELA PROFESIONAL DE
ADMINISTRACIÓN**

**CARACTERIZACIÓN DE LA CAPACITACIÓN Y
DESEMPEÑO LABORAL DE LAS MYPE
COMERCIALES, RUBRO CALZADO EN EL MERCADO
CENTRAL DE PIURA, AÑO 2018**

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

AUTORA:

ELIANA PILAR ORIHUELA APONTE

ASESORA:

DRA. MERCEDES RENEÉ PALACIOS DE BRICEÑO

PIURA-PERÚ

2018

JURADO EVALUADOR DE TESIS Y ASESORA

Mgtr. Víctor Hugo Vilela Vargas

Presidente

Mgtr. Víctor Helio Patiño Niño

Secretario

Lic. Maritza Zelideth Chumacero Ancajima

Miembro

Dra. Mercedes Reneé Palacios de Briceño

Asesora

AGRADECIMIENTO

A Dios por darme salud y fuerzas para seguir adelante

A mis padres por darme la vida, una buena educación.

A la Universidad Uladech, por acogerme y permitir cristalizar mí anhelo

A los docentes por ser amigos, y han formado mi ser en una persona con opciones de vida

DEDICATORIA

Dedico esta tesis a mis padres por haber estado conmigo en la alegría y dificultades, dándome valor para seguir en lo que hoy es bienestar y prosperidad para mi vida.

RESUMEN

El desarrollo de la investigación se denomina: “Caracterización de la Capacitación y Desempeño Laboral de las MYPE comerciales, rubro calzado en el Mercado Central de Piura, año 2018”, tuvo como objetivo general: Determinar las características de la capacitación y desempeño laboral en las MYPEs del rubro comercialización de calzado del mercado modelo central de Piura, año 2018. El tipo de investigación fue descriptiva, nivel-cuantitativo, diseño no experimental y transversal. La población de carácter finita para ambas variables capacitación y desempeño laboral, siendo los resultados de la muestra obtenidos, para la capacitación 28 trabajadores, utilizando la técnica de la encuesta, con el instrumento cuestionario. Luego de las aplicaciones de análisis de los resultados se concluyó: en los procesos de capacitación la mayoría aplica el proceso de aplicación de la capacitación directa siendo que el 71% de los trabajadores se les capacita por medios de videos ilustrativos; en cuanto a la importancia de la capacitación el 79% da realce al control de los productos, de otro lado respecto a los factores del desempeño laboral la mayoría se siente satisfecho el 79% de los trabajadores se sienten bien en el puesto que desarrolla; y finalmente en relación a las características del desempeño laboral el 71% de los trabajadores expresan sus ideas de manera precisa y se adapta a la necesidad de los clientes.

Palabras claves: Capacitación, Desempeño Laboral y MYPE.

ABSTRACT

The development of the research is called: "Characterization of Training and Labor Performance of commercial MSEs, footwear item in the Central Market of Piura, 2018", had as a general objective: Determine the characteristics of training and work performance in the MYPEs of the footwear commercialization market of the central model market of Piura, year 2018. The type of research was descriptive, level-quantitative, non-experimental and transversal design. The population of finite character for both variables training and work performance, being the results of the sample obtained, for training 28 workers, using the technique of the survey, with the instrument questionnaire. After the applications of analysis of the results, it was concluded: in the training processes the majority applies the direct training application process being that 71% of the workers are trained by means of illustrative videos; In terms of the importance of training, 79% give the control of the products greater importance, on the other hand, regarding the factors of work performance, most feel satisfied. 79% of the workers feel good in the position they develop; and finally, in relation to the characteristics of job performance, 71% of the workers express their ideas in a precise manner and adapt to the needs of the clients.

Keywords: Training, Labor Performance and MYPEs.

CONTENIDO

JURADO EVALUADOR	ii
AGRADECIMIENTO	iii
DEDICATORIA.....	iv
RESUMEN	v
ABSTRASST.....	vi
TABLA DE CONTENIDO	vii
INDICE DE TABLAS.....	ix
I. - INTRODUCCIÓN	1
II. REVISIÓN DE LA LITERATURA	12
2.1. ANTECEDENTES.	12
2.1.1 Capacitación.....	12
2.1.2 Desempeño laboral.....	16
2.2. BASES TEÓRICAS	22
2.2.1.- Capacitación.....	22
2.2.1.3. Importancia de la capacitación en las empresas.....	25
2.2.2 Desempeño laboral.....	27
III . HIPÓTESIS	34
IV.- METODOLOGIA	35
4.1. Diseño de la Investigación	35
4.1.1. Tipo de investigación	35
4.1.2. Nivel de la investigación	35
4.1.3. Diseño de la investigación	35
4.2. Población y muestra.....	36
4.3 Matriz de Operacionalización.....	38
4.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	1
4.5 Plan de análisis.....	44
4.6. MATRIZ DE CONSISTENCIA.....	46
4.7 PRINCIPIOS ÉTICOS.....	49
V. RESULTADOS	50
5.1. Resultados.....	50

5.1.1 CAPACITACION	50
5.1.2 DESEMPEÑO LABORAL	57
5.2 ANÁLISIS DE RESULTADOS	65
6. CONCLUSIONES	78
Referencias Bibliográficas.....	80

INDICE DE TABLAS

CAPACITACIÓN

Tabla 01 ¿Cree usted que el administrador trata de conocer sus habilidades?

Tabla 02 ¿La zapatería cuenta con un Plan de Capacitación?

Tabla 03 ¿Los Planes de Capacitación se diseñan por año?

Tabla 04 ¿Los dueños de la zapatería aprueban el Plan de Capacitación?

Tabla 05 ¿Les capacitan por medio de Videos ilustrativos?

Tabla 06 ¿Les dan capacitaciones fuera del local?

Tabla 07 ¿Sabe usted si es evaluado por su rendimiento?

Tabla 08 ¿Conocen que son evaluados en determinado periodo?

Tabla 09 ¿Cada capacitación logra transmitir al personal los conocimientos necesarios acerca de la tarea que realiza?

Tabla 10 ¿Considera que la capacitación amplía sus conocimientos para desarrollar sus tareas?

Tabla 11 ¿Cree que al ser capacitado aumenta su desempeño?

Tabla 12 ¿Después de un evento de capacitación a notado cambio en sus actitudes?

Tabla 13 ¿Considera que la capacitación le ayuda a hacer mejor las cosas, obteniendo mejor calidad de su trabajo?

Tabla 14 ¿La capacitación contribuye en el aumento de la productividad?

Tabla 15 ¿Considera que tienen buen control de los productos?

Tabla 16 ¿Tienen algún plan de prevención de riesgos en la zapatería?

DESEMPEÑO LABORAL

Tabla 17 ¿Se siente satisfecho en la Zapateria que trabaja?

Tabla 18 ¿Se siente satisfecho en el puesto que desempeña?

Tabla 19 ¿Percibe usted que es tratado de manera justa?

Tabla 20 ¿Se siente reconocido por su trabajo en la empresa?

Tabla 21 ¿Los programas de capacitación le generan aspectos favorables?

Tabla 22 ¿Alguna vez le han dado descanso por trabajar más del tiempo establecido?

Tabla 23 ¿Generalmente comparte información en el trabajo en equipo?

Tabla 24 ¿Considera que existe buena comunicación y liderazgo en la zapatería?

Tabla 25 ¿Es usted en el centro de trabajo disciplinado y de actitud corporativa?

Tabla 26 ¿Expresa sus ideas de manera clara y precisa?

Tabla 27 ¿Tiene la iniciativa de afrontar nuevos retos dentro de la empresa?

Tabla 28 ¿Conoce toda la información del producto que oferta?

Tabla 29 ¿Por lo general aprovecha las oportunidades de mejorar su trabajo?

Tabla 30 ¿Por lo general planifica las actividades a desarrollar de manera efectiva?

Tabla 31 ¿Alcanza las metas mensuales propuestas por su empleador?

INDICE DE CUADROS

Cuadro N° 01 RELACION DE MYPE

I. INTRODUCCIÓN

La presente investigación tiene en cuenta las variables capacitación y desempeño laboral de las empresas comerciales rubro calzado, se realiza en el mercado central de Piura; pertenece a la línea de investigación asignada por la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, denominada caracterización de la competitividad, capacitación, rentabilidad y financiamiento y al campo disciplinar: promoción de la MYPE.

Por otra parte, en la ciudad de Piura, exactamente en el mercado, donde vamos a desarrollar el estudio, existen muchos establecimientos conocidas como MYPE dedicadas al rubro comercial de calzado, sin embargo se necesita conocer si estas MYPE capacitan al personal y los mantienen en constante capacitación, también se quiere conocer si estas MYPE conocen la importancia del desempeño laboral dentro del negocio, (UNP, 2015). La presencia de emprendedores en el rubro de comercialización de calzado masculino y femenino para todas las edades, aparece desde cuando apertura el centro de abastos, aproximadamente desde 1962, eran pocos los comerciantes, el crecimiento poblacional ha generado el incremento de zapaterías, todas ellas sólo al comercio, no existe industria del calzado, solo es comercialización es decir comprar para vender directamente al consumidor final.

El mercado modelo central de Piura, alberga varias zapaterías que fácilmente hacen la competencia a las grandes zapaterías del centro de Piura, en grupo de zapaterías existen tiendas de grandes zapaterías como Zapatería Bata, Zapatería Piura que tiene una cadena de tiendas, jugando a la competencia de las pequeñas zapaterías que se encuentran en el interior y exterior del mercado, algunas zapaterías

son muy antiguas, lo que pone en evidencia que la gran mayoría de las zapaterías se han constituido en un promedio de 15 años atrás, en el marco del grupo familiar para satisfacer sus necesidades, además existen varias de las zapaterías que son administradas y atendidas por el(la) propietario(a) tal como Zapatería Alejandra; La Económica; Melissa; Valentino; Nima entre otros, lo que pone en evidencia que las ventas no son tan halagadoras y tienen un negocio para sobrevivir.

La presente investigación tiene en cuenta las variables capacitación y desempeño laboral de las empresas comerciales rubro calzado, se realiza en el mercado central de Piura; pertenece a la línea de investigación asignada por la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, el enfoque de la investigación se ve desde dos perspectivas la externa y luego la interna, desde la perspectiva externa se desarrolla desde la aplicación de la técnica PEST donde se recoge información vinculada a la investigación de lo Político, económico, social y tecnológico. Hablando del enfoque político se tiene a la gran industria del calzado, no hubiera existido sin la presencia de la empresa familiar, personas guiadas por la necesidad buscan la manera de poder generar sus propias fuentes de ingresos, para conseguirlo, crean sus propios con el fin de auto-emplearse y emplear a sus familiares. (Diario la república 2014).

Entidades financieras de los países latinoamericanos tienen que implementar algunos mecanismos financieros favorables para satisfacer las necesidades financieras crecientes de las MYPE. En el Perú la industria de calzado ha tenido con un crecimiento promedio de 5,8% anual, el mercado interno del calzado favorece el crecimiento económico, pero no genera desarrollo en la calidad de vida en las personas que intervienen en la comercialización y la producción, (León, 2006), de

otro lado Las micro y pequeñas empresas (MYPE) se constituyen como el eje del desarrollo industrial, debido a su capacidad para crear empleos, flexibilidad en la estructura organizacional, adaptabilidad a la innovación y a los movimientos del mercado; para la banca comercial no es atractivo operar un recurso de fomento en este segmento de empresas, por la baja rentabilidad y la complejidad que representa el volumen de operaciones. (Diario Correo, 2015).

Siguiendo la investigación se ve el conjunto de leyes, ordenanzas y reglamentos establecidos por los órganos gubernamentales como Ministerio de Trabajo, Superintendencia de Administración Tributaria, Superintendencia de Registros Públicos, Ministerios de Industria, Turismo, Ministerios de la Producción. Estas instituciones cumplen como funciones, para ejercerlas, emiten normas y regulaciones, así el Estado interviene en la economía mediante la política monetaria y fiscal, así como mediante regulaciones de distintos mercados como el laboral (sueldos mínimos, derechos y obligaciones del trabajador y empresario, contratación temporal, etc.) y los mercados financieros. (Ley de sociedades, 2015).

Las MYPE rubro calzado cuentan con licencia de funcionamiento otorgado por la municipalidad de Piura, pero no cuentan con certificación de defensa civil ni zonas de evacuación en casos de sismo, constituyendo una debilidad para las MYPE en estudio, al igual que están subyugados a los decretos municipales. (Diario Correo, 2015). Por otro lado con respecto a la tributación, debe elegir el Régimen más conveniente entre el Nuevo RUS (Régimen Único Simplificado), Régimen Especial del Impuesto a la Renta (RER) y el Régimen General. Con respecto al pago de los trabajadores se sabe que aquellos que están sujetos al Régimen Laboral Especial donde se les debe pagar la Remuneración Mínima Vital en la medida que laboren

más de cuatro horas diarias, sin embargo las MYPE rubro zapaterías en este punto, no cumplen ya que les pagan por debajo del sueldo mínimo vital a sus trabajadores, y a veces realizan jornadas de 12 horas sin una remuneración adicional, cuando lo establecido son 8 horas diarias de trabajo. (SUNAT, 2015).

En lo relacionado al factor económico se tiene que la situación económica localmente es mediana, la competencia cada día es más fuerte y vender es un arte, que los emprendedores de calzado muy pocos la tienen, desde este enfoque se tiene que la economía del calzado se ve afectada en casos por las importaciones de productos de la misma línea, se puede decir que en Perú existe estabilidad económica de manera sostenible, la estacionalidad hace que las empresas de calzado se conviertan en la más digna fuente de información de que es lo que exige el cliente considerando las estaciones del año, la producción es medida de acuerdo a la segmentación de los mercados. Piura como tal casi no existe mucha notoriedad de la variación de estaciones, ello permite mantener comercialización constante. De otro lado el valor del dinero que tienen las MYPE está supeditado a la capacidad de negociación que tengan ante el sistema financiero, cada Zapatería forma parte del sistema de Intermediación Financiera, teniendo como respaldo ante ello sus patrimonios, y el flujo de dinero que se observa en los estados financieros. Por lo general acceden al sistema no bancario por la facilidad y rapidez del dinero.

El gobierno peruano viene apoyando a la micro y pequeñas empresas, para lo cual ha creado un programa que lo administra el banco de la nación, pero esto no es suficiente porque sólo van a favorecer a 100 mil micro y pequeñas empresas del Perú Piura es una ciudad que está creciendo y está conformado por muchas

micros y pequeñas empresas; es por eso que la dirección regional trabajo y promoción de empleo de la ciudad de Piura ha empezado a establecer mecanismos adecuados de coordinación, ejecución y supervisión de las políticas dictadas por el sector en concordancia con la política del estado con los planes sectoriales y regionales, para apoyar a las micro y pequeñas empresas mediante capacitación y financiamiento, de esta manera las micro y pequeñas empresas de artesanía van a brindar trabajo a los pobladores que hay a su alrededor. (Diario el Tiempo, 2013).

Respecto al tipo de cambio, se tiene que en Piura, los comerciantes de calzado son compradores de la industria del calzado de Trujillo Perú, es decir no requieren manejar moneda distinta a la peruana, en la mayoría de sus transacciones, acuden de manera preferencial al sistema de intermediación financiera con moneda nacional. COFIDE apostó por ampliar los servicios en Piura, con el fin de brindar al empresariado regional las herramientas necesarias para mejorar su competitividad. El CDE de COFIDE es un servicio dirigido a empresarios del micro, pequeña y mediana empresa así como a personas interesadas en formar su propio negocio, cuya finalidad es generar el desarrollo sostenible de las empresas, para ello, cuenta con importantes aliados públicos y privados que tienen como misión crear las condiciones necesarias para que el sector MYPE mejore su nivel de competitividad, brindando asesoría, servicios y capacitación de manera gratuita. (Comex PERÚ, 2013).

Se considerará la evolución de los sueldos y salarios que actúa sobre la capacidad de consumo; la tasa de inflación y su evolución, que suele presionar a la baja sobre las utilidades de las empresas y sobre el poder adquisitivo de las personas;

Según el Banco Central de Reserva de Perú (2015), la tasa de inflación es de 2.8% y la variación porcentual del Índice de Precios al Consumidor en Piura es de 0.24 igual al promedio nacional (Instituto Nacional de Estadística e Informática 2013) otro factor influyente es el tamaño del mercado, el nivel de desarrollo, las telecomunicaciones, el estado de la red vial, las disponibilidades de factores físicos y financieros, la tasa de interés.

Con respecto a los factores socioculturales, se tiene los puntos diversos culturales dominantes, en Piura existen diversas opciones de poder aprender, conocer las diversas oportunidades de involucrarse en lo cultural, como la agrupación teatral Cuarta Pared, inculcando valores a la niñez y juventud ,el desarrollo de los grupos navideños, una serie de actividades son generadoras de la motivación de compra de calzado; el nivel educativo alcanzado por la población estudiantil es alto, el nivel de deserción cada día es menor, de otro lado la tasa de crecimiento de la población da mayores oportunidades al crecimiento del comercio del calzado, la distribución por edades, el nivel de formación general y específica; los sistemas de valores y creencias, las normas de conducta que influyen en la demanda de ciertos sectores, los valores ecológicos son otro aspecto de importancia creciente, reflejo del nivel de desarrollo y de educación de la sociedad actual. Respetar las condiciones físico-ambientales, bioclimáticas, los recursos naturales en general, es hoy fundamental para gran número de actividades y empresas, sobre todo para las MYPE de comercio de prendas de vestir.

En los últimos años, el crecimiento de estas MYPE ha sido importante para el dinamismo de la economía”, manifestó durante el programa De interés público, que la agencia Andina transmite. Sin embargo, hay otras que aún deben recibir asesoría

en temas como determinación de costos, gestión de calidad y competitividad, elaboración de plan de negocios, entre otros, por lo que COFIDE ofrece variados programas interactivos, lo que pone en evidencia que su nivel cultural aún requiere de cambio para el fortalecimiento y sostenibilidad (COFIDE, 2013); en el mismo sentido existen MYPE del rubro calzado que siempre ingresa al mercado nuevos modelos, estilos que se adecuan a las exigencias y necesidades de los clientes y esto permite que los microempresarios puedan segmentar el mercado y ofrecer un mejor producto y servicio, con mejor calidad y que sean exclusivos tanto para niños, jóvenes y adultos y quienes resultan afectadas son las MYPE en dicho estudio. (Diario Correo, 2014).

Con respecto al factor tecnología las MYPE de Piura del rubro de zapatería solo se encargan de ofrecer el producto mas no de producirlo ya que esto son enviados de diferentes partes del Perú como Lima, Chiclayo y Trujillo sin embargo aseguran que el producto es de calidad y no presentan compromiso con la responsabilidad social por falta de conciencia y conocimiento al implementar sus políticas de trabajo al igual que implementar las 4 R en sus sistema de distribución y comercialización.

La globalización de los mercados y la fuerte competencia tecnológica, ha posibilitado la mejora en las transacciones comerciales Piura Trujillo – Piura las redes de telecomunicación del país, permiten ahorros en costos y tiempo. El mercado modelo central de Piura no se observa la industria del calzado por lo que no se puede hablar de tecnología, pero si se menciona respecto a los espacios los equipos que utilizan para ofertar sus productos, si bien no existe capacidad de producción si existe la capacidad de comercialización cada día es creciente debido a la migración

de pobladores de la zona de la sierra y de la selva que llegan a Piura en busca de mejores oportunidades. De otro lado el mecanismo de compra del consumidor es la técnica de la toma y dame concretizada la venta. Sin embargo se tiene que reconocer que estas comercializadoras del calzado no invierten en la investigación para el crecimiento del negocio.

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

Con respecto al comercio y administración, las MYPE rubro zapaterías en el centro de Piura poseen una administración independiente procedente de la capacidad y experiencia de su propietarios, operan en un ámbito local, poseen escasa especialización en el trabajo, no emplean técnicas de gestión, dependen en gran medida de la mano de obra familiar, su actividad no es intensiva en capital, pero sí en mano de obra, sin embargo no cuentan con mano de obra fija o estable, tienen acceso reducido a la tecnología, no separan las finanzas del hogar y las de los negocios, tienen un acceso limitado al sector financiero formal, sobre todo debido a su informalidad. (COFIDE, 2013)

Especialista en planificación de MYPE, indicó que actualmente los factores que impiden que las MYPE se desarrollen y crezcan en el mercado son tres: Falta de

confianza, rechazo a la asociatividad y espera a que el Estado resuelva sus problemas. Al analizar el mercado piurano se puede ver que la mayoría de microempresarios poseen un conocimiento empírico, no poseen bases sólidas y científicas de cómo administrar el negocio. Cuando se trata de interrogarles cómo ven a su entorno, cuentan con muy poca y limitada información del entorno del mercado, y esto se ve afectado también por la falta de capacitación. (Pacheco ,2011)

En la actualidad las MYPE dedicadas al rubro calzado del mercado central de Piura se encuentran afectadas por la llegada de empresas reconocidas a nivel nacional como Platanitos, Zapatería Central, Bata, entre otras las cuales han llegado al mercado con el fin de marcar la diferencia ante las MYPE piuranas, generándoles inestabilidad en el ámbito económico. La Municipalidad de Piura, como órgano de gobierno no participa apoyando a las MYPE no solo a las de calzado en general, no cuenta con un programa de fortalecimiento de capacidades para que los trabajadores logren adquirir conocimiento en lo referente a administrar, vender, atender al cliente, valores, principios. En lo que respecta al sector comercio rubro calzado del mercado central-Piura en donde hemos llevado a cabo la investigación, debido a que no hay estadísticas oficiales a nivel nacional, regional y local, en todo caso las pocas o casi nada de estadísticas que existen son muy desfasadas. Tampoco se ha podido mencionar con holgura trabajos de investigación sobre el financiamiento, la capacitación y la rentabilidad de las MYPE del sector comercio en el ámbito de estudio. Sin embargo, desconocemos las principales características de la capacitación y la rentabilidad de dichas micro y pequeñas empresas, por un ejemplo, se , desconoce si tienen acceso o no al financiamiento, el tipo de interés que pagan por los créditos recibidos, a qué instituciones financieras recurren para obtener

dicho financiamiento, si dichas MYPE reciben capacitación cuando se les otorga algún préstamo financiero, si se capacitan o no sus trabajadores, si la rentabilidad ha mejorado o empeorado en el periodo de estudio, entre otros aspectos.

De acuerdo a la situación antes caracterizada, se puede enunciar el problema con pregunta ¿Cuáles son las características de la capacitación y desempeño laboral de las MYPE del rubro calzado del mercado central de Piura, año 2018? Esta problemática que existe en el Departamento de Piura y que gracias a la ULADECH Católica, sede Piura, escuela de Administración se buscará identificar las características predominantes. Así el objetivo general que se ha establecido es: “Determinar la características de la capacitación y desempeño laboral de las MYPE comerciales rubro calzado del mercado central de Piura, año 2018”, planteado los siguientes objetivos específicos: (a) Determinar la existencia del proceso de la capacitación de las MYPE comerciales rubro calzado del mercado central de Piura, año 2018. (b) Describir la importancia de la capacitación de las MYPE comerciales rubro calzado del mercado central de Piura, año 2018. (c) Determinar los factores que influyen en el desempeño laboral de las MYPE rubro calzado del mercado central de Piura, año 2018. (d) Identificar las principales características del desempeño laboral de las MYPE rubro calzado del mercado central de Piura, año 2018.

De otro lado la presente investigación se justifica teóricamente por que pasa a ser parte importante en la sociedad de la lectura, proporcionándose conocimiento de la capacitación y el desempeño laboral en las zapaterías del mercado central de Piura, (Galvan, 2011) del mismo modo su justificación es práctica porque utiliza mecanismos y herramientas para cuantificar resultados. (Monje, 2011) Por otro

lado, se justifica desde la perspectiva metodológica, dado que se aplicará fuentes primarias para la obtención de los datos, de la población y muestra, (Fernández, 2013). Siguiendo se justifica institucionalmente dado que identifica a la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, así mismo se justifica profesionalmente llegando a la meta de la obtención del Título de Licenciada en Administración; su relevancia social queda de manifiesto ante la comunidad al contar con un instrumento que contiene información para futuras investigaciones.

II. REVISIÓN DE LA LITERATURA

2.1. Antecedentes.

2.1.1 Capacitación

Rutty (2007) realizó una investigación titulada “Evaluación de impacto en la capacitación de recursos humanos” en la Universidad de Argentina, este estudio fue de tipo comparativo, nivel cuantitativo, diseño no experimental, de corte transversal y propone que los modelos son: medición no específica del impacto a partir de mediciones globales del desempeño de los trabajadores, Medición específica del impacto de la capacitación en vinculación con el Management y la evaluación específica de la capacitación desde el enfoque de las ciencias sociales.

Cárdenas (2011) realizó una investigación titulada: La capacitación docente y su evidencia en la práctica educativa en las escuelas Inés Endara, Ortega y Gasset, Alonso Ati y Cristóbal Colón, del Cantón Salcedo, provincia de Cotopaxi, en el año 2011, presentada en la Universidad Estatal de Bolívar, este estudio fue de tipo descriptivo, nivel cuantitativo, diseño no experimental, de corte transversal y sostiene que la estrategia de cambio de capacitación interna ayudó a socializar temas de consenso como la planificación, FRISO, para que los docentes nos concienticemos con los cursos de capacitación y actualización curricular se está mejorando en lo personal y profesional. El problema que los compañeros no ponen en práctica el conocimiento recibido en los cursos, se lo supero con la estrategia de capacitación interna, pues existen varios maestros que les agrada intervenir y compartir lo que han recibido en los cursos.

Galván (2011) realizó una investigación denominada “Capacitación Como Alternativa Para Mejorar La Prestación De Servicios De La Empresa” que se presentó en la Universidad de Tangamanga - México, este estudio fue de tipo descriptivo, nivel cuantitativo, diseño no experimental, de corte transversal, el cual plantea que el proceso de capacitación es prioritario en cualquier empresa, ya sea de producción o de servicios y al aplicar esta propuesta la empresa mencionada se verá grandemente favorecida, ya que el capital humano es el que hace posible que las empresas sean grandes, o que su destino sea la quiebra, Y es que la capacitación es un proceso que nunca termina, ya que toda persona que integre un equipo en esta empresa, está obligada a superarse, o no tendrá cabida en ella. Esto es por las propias exigencias de los clientes de la empresa, que por lo general son empresas transnacionales, las cuales exigen certificaciones en normas internacionales como la ISO-9001-2008, en la cual está en proceso de certificación.

Sagastegui (2010) quien realizó una investigación titulada: “Caracterización del financiamiento, la capacitación y la rentabilidad de las MYPE del sector servicio - rubro pollerías del casco urbano de la ciudad de Chimbote, periodo 2008 - 2009”, presentada en la Universidad Católica Los Ángeles De Chimbote “Uladech” Ciudad de Chimbote. Este estudio fue de tipo descriptivo, nivel cuantitativo, diseño no experimental, de corte transversal y donde considera que el 50% de los empresarios encuestados dijeron que sí recibieron capacitación antes del otorgamiento del crédito y el 50% dijeron que no recibieron capacitación. El 50% de los representantes legales de las MYPE encuestados dijeron que sus trabajadores recibieron una capacitación y el 25% dijeron que sus trabajadores recibieron tres y más cursos de capacitación respectivamente. El 100% de los representantes legales de las MYPE encuestados dijeron tener más de 3 años en la actividad empresarial (rubro de pollerías). El 83%

de los representantes legales de las MYPE encuestados dijeron que la capacitación si es relevante para la empresa y el 17% dijeron que no es relevante.

Uribe (2010) realizó un estudio denominado “Estrategia de capacitación y desarrollo de competencias cognitivas del personal administrativo de la USMP”, que se presentó en la Universidad San Martín De Porres (Lima), este estudio fue de tipo descriptivo, nivel cuantitativo, diseño no experimental, de corte transversal y presenta que es necesario efectuar un análisis minucioso del proceso de capacitación y enfatiza la necesidad de un adecuado diagnóstico de necesidades para diseñar la capacitación en base a necesidades concretas y específicas que le den un valor agregado al proceso, además concluye en que el programa debe incidir en las competencias en las cuales se han detectado brechas en el personal a fin de enfocarse en los aspectos claves y en las necesidades específicas de los puestos de trabajo.

Velásquez (2012) realizó una investigación titulada “Características del financiamiento, la capacitación y la rentabilidad de las MYPE del sector servicio - rubro lavanderías del distrito de Los Olivos-Lima, período 2012” en la Universidad Católica Los Ángeles De Chimbote, Ciudad de Lima. Este estudio fue de tipo descriptivo, nivel cuantitativo, diseño no experimental, de corte transversal, donde expone que respecto al tipo de financiamiento, el 67% manifestó que el financiamiento es propio y el 33% restante que es ajeno habiendo un desequilibrio respecto al financiamiento de las MYPE dedicadas al servicio de lavanderías; respecto al objetivo de la empresa el 78% manifestó que es para maximizar las ganancias ; en cuanto a la capacitación de los trabajadores, el 52% manifestó que sus trabajadores si se capacitan y el 48% respondió que sus trabajadores no se capacitan; el 41% manifestó que la capacitación fue en el curso de prestación del mejor servicio

al cliente ; el 90% considera que la capacitación es una inversión; el 88% considera que la capacitación mejora la rentabilidad; respecto a la capacitación de las MYPE, el 38% respondió que si recibió capacitación antes del crédito y el 62% manifestó que no recibió capacitación antes del crédito; el 41% manifestó que se capacito 1 vez durante los últimos dos años; el 45% manifestó que recibió capacitación en administración de recursos humanos.

Bautista (2008) realizó una investigación titulada “Propuesta de un sistema de capacitación para las empresas hoteleras en el departamento de Piura” que se presentó en la Universidad Cesar Vallejo (Piura) este estudio fue de tipo descriptiva, nivel cuantitativo, diseño no experimental, de corte transversal, indicando que es fundamental aplicar un sistema de capacitación para las empresas hoteleras en el departamento de Piura el cual se plantea a partir del siguiente problema: ¿De qué manera un sistema de capacitación aplicado a las empresas hoteleras logran promover la eficiencia de sus operaciones y la obtención de información correcta y segura?; para que de esta manera pueda dar una mejor atención al cliente externo e interno.

Muñoz (2012) realizó una investigación titulada: “Caracterización del financiamiento, la capacitación de las MYPE del sector servicios –rubro restaurantes de la ciudad de Sullana Periodo 2012”, en la Universidad Católica Los Ángeles De Chimbote “Uladech”. Ciudad de Sullana-Piura. Este estudio fue de tipo descriptivo, nivel cuantitativo, diseño no experimental, de corte transversal y concluyeron que las características de las MYPE están efectivamente relacionadas sin embargo, se desconocen las características del financiamiento por parte de los empresarios que dirigen este tipo de empresa según se observa en el análisis, ya que tienen un nivel

intermedio de educación. Las MYPE no son atractivas para el sector financiero especialmente el bancario es debido a la aparente falta de respaldo patrimonial.

Medina (2012) realizó una investigación titulada “Financiamiento y capacitación en las MYPE servicios - rubro restaurantes de la provincia de Piura 2012” en la Universidad Católica Los Ángeles De Chimbote, este estudio fue de tipo descriptiva, nivel cuantitativo, diseño no experimental, de corte transversal y afirma que los tipos de fuentes tendrán las variables de Financiamiento (Independiente) y Capacitación (Dependiente), no cuentan con una asesoría que les permita obtener resultados favorables, para el bienestar de los colaboradores y de la misma organización.

2.1.2 Desempeño laboral

Arratia (2010) realizó una investigación titulada “Desempeño Laboral y Condiciones de Trabajo Docente en Chile: Influencias y Percepciones desde los Evaluados”, Universidad de Chile; este estudio fue de tipo inferencial, nivel cuantitativo, diseño no experimental, de corte transversal y expresa que es relevante de destacar la importancia de la relación entre condiciones de trabajo, desempeño y la Evaluación de Desempeño Docente. Si bien esta relación no era clara al inicio de la investigación y se encontraba enunciada más bien como una hipótesis de trabajo, luego de la investigación es posible encontrar vínculos entre estas tres variables. Así, es posible indicar que para los docentes las condiciones materiales de trabajo y la satisfacción laboral se encuentran relacionadas y mediadas por el sentido vocacional de la profesión, aun cuando aquellos con mejores resultados se centran aún más en el

sentido profesional y en la necesidad de realizar procesos de evaluación docente, lo que permite vislumbrar una clara conexión entre estos elementos.

Marroquín y Pérez, (2011) realizó una investigación titulada “El Clima Organizacional y su Relación con el Desempeño Laboral en los Trabajadores de Burger King- Guatemala” Universidad San Carlos - Guatemala; este estudio fue de tipo inferencial, nivel cuantitativo, diseño no experimental, de corte transversal, este trabajo desarrolla un análisis en el clima organizacional del personal de los restaurantes es favorable para la organización y en las actividades asignadas en sus funciones son positivas para su desempeño laboral. En los trabajadores de los restaurantes de Burger King se permite la libertad en la realización de sus labores, tiene una apreciación que sus condiciones laborales son buenas, las relaciones interpersonales con los compañeros de trabajo responden a sus obligaciones, tienen calidad y compromiso de responsabilidad. – El desempeño laboral de los trabajadores de los restaurantes, es adecuada al perfil del puesto, en donde le permite desarrollarse y sentirse satisfecho por los resultados logrados en la ejecución de sus responsabilidades y deberes que debe cumplir diariamente.

Yubisay (2013) realizó “Clima Organizacional y Desempeño Laboral del Docente en Centros de Educación Inicial”, Universidad Del Zulia – Venezuela; este estudio fue de tipo descriptiva, nivel cuantitativo, diseño no experimental, de corte transversal y afirma que el tipo de clima organizacional identificado en los Centros de Educación Inicial, del Municipio Mara, estado Zulia, es el autoritario, percibiéndose por parte de los docentes desconfianza desde la gerencia de la institución al controlar todas las actividades mostrando frecuentemente desinterés por la participación del personal en la toma de decisiones. Evidenciándose una alineación

en la percepción del tipo de clima que se genera en estas organizaciones objeto de estudio en las que directivos y docentes no están sensibilizados por un ambiente de trabajo como factor determinante en el desempeño laboral.

De la Cruz y Huamán (2016) realizó una investigación titulada “Clima organizacional y desempeño laboral en el personal del programa nacional cuna más en la provincia de Huancavelica – 2015” este estudio fue de tipo inferencial, nivel cuantitativo, diseño no experimental, de corte transversal, y propone que el ambiente social como parte del clima organizacional tienen una relación positiva, significativa con el desempeño laboral en el personal del programa nacional CUNA MAS en la provincia de Huancavelica periodo 2015. La intensidad de la relación hallada es de $r=67\%$ que tienen asociado una probabilidad $p=0,0$, determinó que las actitudes y valores como parte del clima organizacional tienen una relación positiva, significativa con el desempeño laboral en el personal del programa nacional CUNA MAS en la provincia de Huancavelica periodo 2015. La intensidad de la relación hallada es de $r=66\%$ que tienen asociado una probabilidad $p=0,0$.

Callomamani (2013) en su investigación: “La Supervisión Pedagógica y el Desempeño Laboral de los Docentes de la Institución Educativa 7035 de San Juan de Miraflores”, Universidad Nacional de San Marcos – Perú; este estudio fue de tipo inferencial, nivel cuantitativo, diseño no experimental, de corte transversal, este trabajo de investigación afirma que la supervisión pedagógica influye significativamente en el desempeño laboral del docente, puesto que se halló un P valor 0.000 a un nivel de significancia de 5%, con una correlación de 0.863 entre los factores de estudio. El monitoreo pedagógico influye significativamente en el desempeño laboral del docente, puesto que se halló un P valor 0.000 a un nivel de

significancia de 5%, con una correlación de de 0.810 entre los factores de estudio. El acompañamiento pedagógico influye significativamente en el desempeño laboral del docente, puesto que se halló un P valor 0.000 a un nivel de significancia de 5%, con una correlación de 0.800 entre los factores de estudio.

Gomes (2013) en su investigación titulada: “El Clima Organizacional y su Relación con el Desempeño del Personal Administrativo de la Municipalidad Provincial de Huancavelica” – En la Universidad Nacional de Huancavelica, este estudio fue de tipo descriptiva, nivel cuantitativo, diseño no experimental, de corte transversal, donde considera que el clima organizacional como forma de analizar, la percepción que tiene el personal acerca del entorno laboral, incidirán en el desempeño laboral favorable para el logro de un clima sólido y agradable. – El personal no percibe la imagen de un jefe participativo en la mayoría de gerencias por lo que implica en el desempeño del personal, eficiencia, productividad y calidad de servicios de la municipalidad provincial de Huancavelica. El no tener conocimiento real de la estructura organizacional en cuanto a las nuevas técnicas implementadas, conocimiento de las metas del área de trabajo y sistemas de trámite, resultara en el desempeño negativo de la institución.

Zelada (2015) realizó una investigación titulada “Clima laboral y su relación con el desempeño laboral del personal administrativo de la oficina central de ejecución presupuestaria de la universidad nacional de Piura- 2015" en la universidad Nacional de Piura, este estudio fue de tipo inferencial, nivel cuantitativo, diseño no experimental, de corte transversal, donde se certifica que la percepción del clima laboral es medio, determinado por percepción desfavorable en cuatro dimensiones: realización personal, supervisión, comunicación y condiciones laborales. Solamente

el involucramiento es considerado como favorable. El desempeño de los trabajadores es calificado en un nivel medio, donde las dimensiones de calidad, conocimiento del puesto, disciplina iniciativa y superación personal, tienen calificación promedio y el cumplimiento de las tareas y trabajo en equipo tienen calificación alta. Las mediciones del clima y desempeño laboral, utilizando como indicador la media y la medición utilizando porcentajes, se obtienen los mismos resultados, por lo que se concluye que las mediciones son válidas.

Elias (2015) realizó una investigación titulada "El Clima Laboral Y Su Influencia En El Desempeño De Los Colaboradores De La Empresa Limones Piuranos S.A.C - 2015" en la Universidad Nacional de Piura, este estudio fue de tipo descriptivo, nivel cuantitativo, diseño no experimental, de corte transversal, donde se afirma que los factores que influyen en el desempeño de los colaboradores son estructura, recompensa, reconocimiento, identidad y estándares. La estructura percibida por los colaboradores tiene una calificación de regular en el clima laboral, que a su vez influye en el desempeño con una participación promedio de 2.26. El nivel de responsabilidad también participa con un nivel de regular en el desempeño, siendo la dimensión más importante al tener un promedio de 2.23 en la calificación de totalmente de acuerdo.

Mino (2014) realizó un estudio denominado "Correlación entre el clima organizacional y el desempeño en los trabajadores del Restaurante de Parrillas Marakos 490", este estudio fue de tipo descriptivo, nivel cuantitativo, diseño no experimental, de corte transversal, esta investigación formula que existe un grado de correlación baja entre el clima organizacional y el desempeño en los trabajadores del Restaurante de Parrillas Marakos 490 del Departamento de Lambayeque. Dentro de

la variable clima laboral, encontramos que la falta de estructura organizacional y el mal programa de remuneraciones causa que el personal se desmotive totalmente, repercutiendo en su desempeño y desarrollando estrés, lo que puede ser el causante de la falta de compromiso y trabajo de equipo de los trabajadores de la empresa.

2.2. Bases teóricas

En la presente sección se presentan teorías específicas y conceptos que sirven de referencia para ordenar los hechos e identificar el problema como: ¿Cuáles son las características de la capacitación y desempeño laboral de las MYPE del rubro calzado de Piura, año 2018? Se trabajan las variables de investigación: Capacitación y desempeño laboral.

2.2.1. Capacitación

La capacitación es un proceso educativo por medio del cual las personas adquieren conocimientos, habilidades y actitudes para el desempeño de sus cargos. Es un proceso educacional porque su fin es la formación y preparación de las personas. Esta orientación eminentemente hacia el desempeño del cargo ya sea actual o futura en la empresa. (Chiavenato, 2009).

Las tres fases de contenidos, incluidos en la capacitación: a) Transmisión de informaciones y conocimientos que contempla sobre el trabajo, la capacitación que se brinda generalmente al personal de ingresos, b) Desarrollo de habilidades y destrezas relacionadas con el cargo actual o futuro, y c) Desarrollo de actitudes se pretende transformar las actitudes negativas o inadecuadas en positivas o favorables. (Chiavenato, 2009).

2.2.1.1 Tipos de Capacitación

Santamaría (2007) señala los siguientes tipos de capacitación:

- Capacitación Informal: Conocimientos o instrucciones impartidas en el día a día, en el transcurso de la jornada laboral y que sirve para corregir de una manera rápida pero concreta aquellos problemas menores que surgen como consecuencia de situaciones cambiantes del trabajo, (Santamaría, 2007)

- Capacitación formal: Cuando se detecta que la capacitación necesaria supera simples instrucciones correctivas debido a que el nivel de complejidad requerido exige otro tipo de tratamiento y que cualquier intercambio de conocimientos que un supervisor pueda transmitir es insuficiente, estamos en presencia de una situación distinta. (Santamaría, 2007)

2.2.1.2. Existencia del proceso de la capacitación

Toda organización se debe a los productos que comercializa y a las habilidades de su recurso humano, en esta parte se ve a la capacitación como un proceso que se desarrolla de forma continua dentro de la organización, se debe tener presente que no todas las organizaciones ponen el mismo ímpetu en la formación de sus colaboradores.

Chiavenato (2009) en el contexto del proceso de la capacitación precisa que existen cuatro patrones o guías, mediante el cual se debe desarrollar la capacitación, siendo estos el diagnóstico, diseño, implementación y finalmente la evaluación o ver los resultados de todo lo aplicado:

- (a) Hablando del diagnóstico o análisis es la fase en la que se manifiesta la preocupación de conocer que capacitación requiere cada uno de los trabajadores, en merito a las tareas que desarrolla, es decir reconocer las necesidades de capacitación que necesita la organización, para mejorar las habilidades y destrezas de los recursos humanos.
- (b) El Programa o diseño, en esta fase se ubican dos aspectos muy importantes, la primera es el desarrollo de un plan de trabajo de capacitación, bien estructurado que llegue a todos y lo segundo es el financiamiento para desarrollar la capacitación, ambos son complementarios y se ven

visionariamente.

- (c) El desarrollo o aplicación del plan de capacitación, en esta fase es importante conocer como en detalle el estado de aprendizaje de cada uno de los participantes, es la más importante, el recurso humano debe demostrar que comprende y aprende los contenidos que le son transmitidos.
- (d) En la evaluación es conocer como el recurso está aplicando lo aprendido en cada una de las capacitaciones, se observa mediante el resultado positivo en el quehacer de sus tareas. Toda organización espera los mejores resultados de las capacitaciones y la mejor expectativa es que cada día ingresan al cambio que les permite ser más competitivos en el mercado.

Agrega Chiavenato que las estrategias aplicadas en los procesos de capacitación deben estar orientadas a la integración de las personas, debe ser vista de manera corporativa y comprometida a los cambios organizacionales, apoyados en los pilares del proceso de capacitación que buscan aumentar el conocimiento, desarrollar las habilidades y destrezas, modificación de comportamientos y ampliar la concepción del pensamiento en términos globales.

Martell & Sánchez (2013) precisa que la capacitación en la mayoría de las organizaciones deben contar con un plan de capacitación el cual se desarrolla mediante un proceso secuencial y de manera óptima, logrando de ella los mejores resultados organizacionales, considera que las etapas de la capacitación son:

-Análisis de las necesidades. Estudia al trabajador para conocer sus conocimientos, habilidades y sobre todo su desempeño en el puesto de trabajo, les permite determinar el nivel específico de competencias.

-Diseño de instrucción. Es la fase en la que se asegura de los medios y materiales para la elaboración del plan en el marco de los objetivos de la organización.

-Validación. Proceso en el que se pone a consideración de los ejecutivos el plan de capacitación, a fin de garantizar la eficiencia del programa.

-Aplicación. Se centra en el desarrollo del plan de capacitación, los colaboradores deben poner todo el empeño en el aprender a aprender mayores conocimientos y lograr más habilidades.

-Evaluación. Se evalúa el desarrollo y éxito del plan, se refleja en la reacción del trabajador ante nuevos contenidos para mejorar su tarea, se retroalimenta con pruebas de conocimiento para conocer lo aprendido.

2.2.1.3. Importancia de la capacitación en las empresas

En la actualidad podrían haber muchas oportunidades de empleos, pero no todas las empresas podrían ser muy buenos lugares para trabajar, en muchas de las economías modernas, es más fácil obtener recursos económicos y tecnología de punta que un buen personal, esto significa que la ventaja competitiva la tendrán las empresas que sepan cómo atraer, seleccionar y retener a sus trabajadores mediante un plan claro y definido de desarrollo personal y laboral. (Werther y Davis, 2008)

Es importante señalar, que sin recursos, es poco probable implantar las estrategias por excelentes que éstas sean. “Cada mejora a la compañía descansa en la gente que desea hacer algo mejor y diferente. Cuando se pueda obtener personal que quiera y sepa cómo cambiar, entonces se podrán implantar las estrategias y alcanzar los objetivos” (Gubman, 2008)

Ibáñez (2011) precisa que la capacitación es el pilar para el crecimiento de las diferentes áreas de una organización, que depende del interés y compromiso con el mismo trabajador para mejorar su desempeño. Desde esta perspectiva Ibáñez idéntico aspectos muy relevantes de la importancia de la capacitación como:

- Contribuye en el colaborador a mejorar y ampliar sus conocimientos.
- Eleva el desempeño en las tareas del trabajador.
- Incrementa la competitividad del trabajador y despliega sus habilidades.
- Modifica actitudes del colaborador llevándole a la mejora del auto estima.
- Mejora el control emocional, ayudando a un mejor control.
- Desarrolla mejor calidad de producción, conduciéndole a cero error.
- Disminuye y/o anula la obsolescencia mental.
- Mejora los niveles de control.

Hernández & Cruz (2014) se refieren al reconocimiento de la importancia de la capacitación, en el desarrollo de las habilidades el adiestramiento, los cuales forman parte de la reforma que debe mantener toda organización, buscando el cambio de mentalidad, el incremento de la autoestima y desarrollo del el control emocional, afirmo que la capacitación es importante porque:

- Busca la perfección en el desarrollo de las tareas del trabajador.
- Generadora del desarrollo y crecimiento de habilidades.
- Se mantiene al trabajador preparado para las promociones de puesto.
- Contribuye en la prevención de los riesgos.
- Incrementa la productividad.

- Contribuye en el cambio y mejora de las actitudes y comportamientos del trabajador.

2.2.2 Desempeño laboral

Según Chiavenato (2000) define el desempeño, cómo las acciones o comportamientos observados en los empleados que son relevantes el logro de los objetivos de la organización. En efecto, afirma que un buen desempeño laboral es la fortaleza más relevante con la que cuenta una organización.

Al respecto, Ghiselli (2008), señala cómo el desempeño está influenciado por cuatro (4) factores: la motivación, habilidades y rasgos personales; claridad y aceptación del rol; oportunidades para realizarse.

Bohórquez (2009), define el desempeño Laboral como el nivel de ejecución alcanzado por el trabajador en el logro de las metas dentro de la organización en un tiempo determinado.

Chiavenato (2012), expone que el desempeño es la eficacia del personal que trabaja dentro de las organizaciones, la cual es necesaria para la organización, funcionando el individuo con una gran labor y satisfacción laboral.

Stoner (2014) define globalmente que el desempeño laboral es la manera como los miembros de la organización trabajan eficazmente, para alcanzar metas comunes, sujeto a las reglas básicas establecidas con anterioridad.

2.2.2.1 Elementos del desempeño laboral

Davis y newtrons (2010), conceptualiza las siguientes: Capacidades, Adaptabilidad; Comunicación; Iniciativa; Conocimientos; Trabajo en equipo; Estándares de trabajo; Desarrollo de talentos; Potencia el diseño del trabajo;

Maximizar el desempeño.

Benavides (2012), al definir el desempeño lo relaciona con competencias, afirmando que en la medida en que el trabajador mejore sus competencias mejorara su desempeño.

Stoner (2014) sobre la base de su definición plantea que el desempeño laboral está referido a la ejecución de funciones por parte de los empleados de una organización de manera eficiente, con la finalidad de alcanzar las metas propuestas, cita los siguientes elementos:

El desempeño grupal, es un conjunto de personas que se comunican con frecuencia durante cierto tiempo. Los grupos pueden ser analizados en términos de desempeño. Éste será igualmente el resultado de la combinación de una serie de componentes: Los productos de la empresa, los procesos y sistemas de trabajo, la forma en la que se ejerce el liderazgo, la calidad y cantidad de tecnología puesta al servicio del grupo. (Stoner, 2014).

-El desempeño Individual, no sólo es el más importante porque garantiza los demás, sino el más complejo, puesto que intervienen elementos individuales, diferentes de persona a persona. Las personas han sido vistas desde diferentes perspectivas en especial los conceptos relativos a la manera que actúan o se desempeñan dentro de las organizaciones (Stoner, 2014).

2.2.2.2 Factores que influyen en el desempeño laboral

Davis y Newstrom (2011) plantean que los factores que influyen en el desempeño laboral, vienen a ser un conjunto de sentimientos favorables o

desfavorables con los que el empleado percibe su trabajo, que se manifiestan en determinadas actitudes laborales, entre estos se tiene:

(a) **Satisfacción del trabajo:** La cual se encuentra relacionada con la naturaleza del trabajo, supervisión, estructura organizativa, entre otros. Según estos autores la satisfacción en el trabajo es un sentimiento de placer o dolor que difiere de los pensamientos, objetivo e intenciones del comportamiento estas actitudes ayudan a los gerentes a predecir el efecto que tendrán las tareas en el comportamiento futuro.

(b) **Autoestima:** es un sistema de necesidad del individuo, así como el deseo de ser reconocido dentro del equipo de trabajo. La autoestima es muy importante en aquellos trabajos que ofrezcan oportunidades a las personas para mostrar sus habilidades. Relacionado con el trabajo continuo, la autoestima es un factor determinante significativo, superar trastornos depresivos, la gran vulnerabilidad tiende a ser contaminante con la elevada exposición de verdaderos sentimientos, por consiguiente, debemos confiar en los propios atributos y ser flexibles ante las situaciones conflictivas. (Davis y Newstrom, 2011)

(c) **Trabajo en equipo:** Cuando los trabajadores se reúnen y satisfacen un conjunto de necesidades se produce una estructura que posee un sistema estable de interacciones dando origen a lo que se denomina equipo de trabajo, dentro de esta estructura se producen fenómenos y se desarrollan ciertos procesos, como la cohesión del equipo, la uniformidad de sus miembros, el surgimiento del liderazgo, patrones de comunicación, entre otros, aunque las acciones que desarrolla un equipo en gran medida

descansan en el comportamiento de sus integrantes, lo que conduce a considerar que la que la naturaleza de los individuos impone condiciones que deben ser consideradas para un trabajo efectivo. (Davis y Newtrom, 2011)

(d) **Capacitación del trabajador:** otro aspecto necesario a considerar, es la capacitación del trabajador, que de acuerdo a (Drovett 2012), “Es un proceso de formación implementado por el área de recursos humanos con el objeto de que el personal desempeñe su papel lo más eficientemente posible”. Según Nash, (2009), “Los programas de capacitación producen resultados favorables en el 80% de los casos. El objetivo de ésta es proporcionar información y un contenido específico al cargo o promover la imitación de modelos”. (Davis y Newtrom, 2011)

Chiavenato (2009) precisa que el desempeño laboral de los trabajadores se define mediante factores muy bien definidos como:

- **Factores actitudinales:** propios del trabajador entre ellos disciplina, actitud cooperativa, iniciativa propia, responsabilidad, habilidad de seguridad en el trabajo, discreción, la presentación personal y finalmente la capacidad de autorrealización.

- **Factores operativos.** Vinculados directamente en un binomio trabajador
tarea, es decir es la capacidad del conocimiento operativo con el que el trabajador desarrolla sus tareas, en la busca de la exactitud, calidad, trabajo en equipo, comunicación y liderazgo.

2.2.2.3 Principales Características del Desempeño Laboral

Polanco (2006) Las características del desempeño laboral corresponden a los conocimientos, habilidades y capacidades que se espera que una persona aplique y demuestre al desarrollar su trabajo tales como las que se detallan y comentan:

Adaptabilidad, se refiere a la capacidad de expresar sus ideas de manera efectiva ya sea en grupo o individualmente. La capacidad de adecuar el lenguaje o terminología a las necesidades de (los) receptor (es). Al buen empleo de la gramática, organización y estructura en comunicaciones. (Davis y Newstrom, 2011)

Iniciativa, se refiere a la intención de influir activamente sobre los acontecimientos para alcanzar objetivos. A la habilidad de provocar situaciones en lugar de aceptarlas pasivamente. A las medidas que toma para lograr objetivos más allá de lo requerido. (Davis y Newstrom, 2011)

Conocimientos, se refiere al nivel alcanzado de conocimientos técnicos y/o profesionales en áreas relacionadas con su área de trabajo. A la capacidad que tiene de mantenerse al tanto de los avances y tendencias actuales en su área de experiencia.

Trabajo en Equipo, se refiere a la capacidad de desenvolverse eficazmente en equipos/grupos de trabajo para alcanzar las metas de la organización, contribuyendo y generando un ambiente armónico que permita el consenso. π

Estándares de Trabajo, se refiere a la capacidad de cumplir y exceder las metas o estándares de la organización y a la capacidad de obtención de datos que permitan retroalimentar el sistema y mejorarlo. (Davis y Newstrom, 2011)

Desarrollo de Talentos, se refiere a la capacidad de desarrollar las habilidades y competencias de los miembros de su equipo, planificando actividades de desarrollo efectivas, relacionadas con los cargos actuales y futuros. (Davis y Newtrom, 2011)

Potencia el Diseño de Trabajo, se refiere a la capacidad de determinar la organización y estructura más eficaz para alcanzar una meta. A la capacidad de reconfigurar adecuadamente los trabajos para maximizar las oportunidades de mejoramiento y flexibilidad de la personas.

Cancinos (2015) comentan sobre el desempeño de los colaboradores de las organizaciones, los mismos que están sujetos a diversidad de formas y técnicas de evaluación para observar y medir su desempeño en el resultado del logro de los objetivos, los objetivos claros del desempeño son el control, el desarrollo y la motivación estos tres elementos constituyen pilares de las principales características del desempeño laboral, como:

- a) Administración del recurso humano. Tiene por objetivo el desarrollo de todo un proceso de captación, mantenimiento y permanencia de los trabajadores.
- b) Técnicas de gestión. Centradas en la aplicación de diferentes formas de evaluación estos recursos o métodos o técnicas deben ser revisadas por expertos en la materia y ser validados de juicio.
- c) Identificación del potencial. Constatar el esmero y dedicación del colaborador al destacar en ocupar puestos de mayor jerarquía.
- d) Desarrollo de la gestión. Tiene por objetivo centrarse en la retroalimentación, para fortalecer a todo su personal y por ende a los

procesos que se manejan en especial de producción, tratando de reducir tiempos, costos y espacios y hacer más con lo mismo, o más con menos.

- e) Desarrollo y motivación. Su principal propósito es la formación de los trabajadores, en sus actitudes, comportamientos, habilidades, en esta característica se deja que el trabajador pueda tomar ciertas decisiones, en la que demuestra que tiene la capacidad de liderar grupos humanos hacia un objetivo.

III. HIPÓTESIS

Según Fernández Sampieri (2014), 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. Las propiedades enumeradas no sufren ninguna modificación.

IV. METODOLOGIA

4.1. Diseño de la Investigación

4.1.1. Tipo de investigación

Según teorías de Hernández, Fernández y baptista, (2013) el tipo de investigación es descriptiva porque busca especificar, enumerar las características o propiedades del problema y evalúa los hechos que se dan en un contexto determinado, en este caso describir las características de la capacitación y desempeño laboral de las MYPE rubro zapaterías mercado central de Piura.

4.1.2. Nivel de la investigación

El nivel de investigación es cuantitativo ya que permite examinar los datos de manera científica, en forma numérica con ayuda de la estadística. Recoge y analiza datos sobre las variables y estudia las propiedades y fenómenos de la situación problemática de manera objetiva, así los resultados se pueden generalizar. (Hernández, Fernández y baptista, 2013)

4.1.3. Diseño de la investigación

La investigación es de tipo descriptiva ya que señala las características del problema y evalúa los hechos que se dan en un contexto determinado; es decir se describen las características de las MYPE del rubro calzado del mercado central de Piura, 2018. De acuerdo a Vara (2012) “los diseños descriptivos están hechos para describir con mayor precisión y fidelidad posible, una realidad empresarial o social”. Será una investigación Cuantitativa, ya que se utilizara todas las estrategias necesarias para el recojo y procesos de datos que permitan identificar la situación problemática.

Según Hernández; Fernández y Baptista (2006), define a los diseños no experimentales como “Estudios que se realizan sin manipulación deliberada de variables y en los que solo se observan los fenómenos en su ambiente natural para después analizarlos”; también es de tipo transversal porque se realiza el recojo de datos en una época determinada. 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.

4.2. Población y muestra

El universo está constituido por las organizaciones y los trabajadores que laboran en las MYPE del rubro de Calzado, las cuales están ubicadas en el Mercado central de Piura. La población para las variables capacitación y desempeño laboral está dada por el personal de cada una de las MYPE del centro de Piura, Por lo tanto la presente investigación en sus variables capacitación y desempeño laboral la muestra es de 28 trabajadores, según (Baptista, 2010) dice que cuando la población es menor de 50 se puede optar por la misma población.

$$N = 28 \quad \longrightarrow \quad n = 28$$

Según Tamayo y Tamayo, (2007) la población se define como la totalidad del fenómeno a estudiar donde las unidades de población poseen una característica común la cual se estudia y da origen a los datos de la investigación.

Cuadro de Puestos de Comercialización de Calzado		
Mercado Modelo Central de Piura		
Orden	Razón Social y/o Comercial	Colaboradores
1.	Zapatería Cristina	2
2.	Zapatería Renzo	1
3.	Zapatería Luchos	2
4.	Zapatería Jahuaira E.I.R.L	1
5.	Inversiones Siempre Chu	1
6.	Zapatería My A	1
7.	Zapatería Isabel	2
8.	Zapatería Distribuidora Venus	2
9.	Zapatería Comercial Sta Lucia	1
10.	Zapatería Piura	2
11.	Zapatería Calzature Rony	2
12.	Zapatería M y R	1
13.	Zapatería Corporación SEM	1
14.	Zapatería Jamicar	1
15.	Zapatería S/I	2
16.	Zapatería Mi Divino Niño	1
17.	Zapatería S/I	1
18.	Zapatería S/I	1
19.	Zapatería Benza	1
20.	Zapatería Danna Tia	1
21.	Zapatería Audaz	1
Total		28

Criterios de inclusión:

- Trabajadores de las MYPE en estudio, entre los 18 y 40 años.
- Trabajadores de la tercera edad con predisposición de participar.

Criterios de exclusión

- Las personas que no se encuentren en la capacidad de proporcionar información sobre las variables capacitación y desempeño laboral.

Cuadro N°

Matriz de Operacionalización

Variable	Definición conceptual	Dimensiones	Indicadores	Definición operacional	Fuente	Escala	Metodología
Capacitación	Proceso sistemático permanente que busca transmitir y desarrollar habilidades y conocimientos del personal para que puedan desempeñar y enfrentar eficientemente funciones en búsqueda de la mejora continua. (Chiavenato, 2007).	Existencia de procesos	Análisis, programa, validación, aplicación y evaluación	La dimensión “Existencia de la capacitación” se medirá con sus indicadores “análisis, programa, validación, aplicación y evaluación” con la técnica de la encuesta y el instrumento cuestionario.	Trabajadores	Nominal	Tipo descriptiva, Nivel cuantitativo, Diseño No Experimental, de corte transversal, técnica de Encuesta, Instrumento de Cuestionario, Población para ambas variables es finita, Muestra determina en 28 colaboradores
		Importancia de la capacitación	Transmisión de conocimientos, actividades innovadoras, desarrollo de aptitudes, ampliación, prevención de riesgos, control, y mejora de la calidad	La dimensión “Importancia de la capacitación” se medirá con sus indicadores “Transmisión de conocimientos, actividades innovadoras, desarrollo de aptitudes, ampliación, prevención de riesgos, control y mejora de la calidad” con la técnica de la encuesta y el instrumento cuestionario.	Trabajadores	Nominal	

4.3 Matriz de Operacionalización

Cuadro N°							
Matriz de Operacionalización							
Variable	Definición conceptual	Dimensiones	Indicadores	Definición operacional	Fuente	Escala	Metodología
Desempeño Laboral	D´ Vicente (1997, citado por Bohórquez 2009), define el desempeño Laboral como el nivel de ejecución alcanzado por el trabajador en el logro de	factores	Autoestima, satisfacción y trabajo en equipo, motivación, operativos, actitudinales y habilidades	La dimensión “Factores” se medirá con sus indicadores “Autoestima, satisfacción y trabajo en equipo, motivación, operativos, actitudinales” con la técnica de la encuesta y el instrumento cuestionario.	Trabajadores	Nominal	Tipo descriptiva, Nivel cuantitativo, Diseño No Experimental, de corte transversal, técnica de Encuesta, Instrumento de Cuestionario, Población para ambas

	las metas dentro de la organización en un tiempo determinado.	Características	adaptabilidad, iniciativa, conocimientos, trabajo en equipo desarrollo de talentos y potencia de diseño”	La dimensión “características” se medirá con sus indicadores “adaptabilidad, iniciativa, conocimientos, desarrollo de talentos y potencia de diseño” con la técnica de la encuesta y el instrumento cuestionario.	Trabajadores	Nominal	variables es finita, Muestra determina en 28 colaboradores
--	---	-----------------	--	---	--------------	---------	--

Cuadro N°							
MATRIZ INDICADOR DE PREGUNTA							
Variabl	Dimens	iones	Indicador	Pregunta	Escala	Fuente	Instrumento
			CAPACITACIÓN	Existencia de procesos	Análisis	¿Cree usted que el administrador trata de conocer sus habilidades?	Nominal
Programa	¿La Zapatería cuenta con un Plan de Capacitación?	Nominal			Trabajador	Cuestionario	
	¿Los Planes de Capacitación se diseñan por año?	Nominal			Trabajador	Cuestionario	
Validación	¿Los dueños de la Zapatería aprueban el Plan de Capacitación?	Nominal			Trabajador	Cuestionario	
Aplicación	¿Les capacitan por medio de Videos ilustrativos?	Nominal			Trabajador	Cuestionario	
	¿Les dan capacitaciones fuera del local?	Nominal			Trabajador	Cuestionario	
Evaluación	¿Sabe usted si es evaluado por su rendimiento?	Nominal			Trabajador	Cuestionario	
	¿Conocen que son evaluados en determinado periodo?	Nominal			Trabajador	Cuestionario	
Importancia	Transmisión	¿Cada capacitación logra transmitir al personal los conocimientos necesarios acerca de la tarea que realiza?		Nominal	Trabajador	Cuestionario	
	Ampliación	¿Considera que la capacitación amplía sus conocimientos para desarrollar sus tareas?		Nominal	Trabajador	Cuestionario	
	Elevación del	¿Cree que al ser capacitado		Nominal	Trabajador	Cuestionario	

DESEMPEÑO LABORAL		desempeño	aumenta su desempeño?				
		Modificación de actitudes	¿Después de un evento de capacitación ha notado cambio en sus actitudes?	Nominal	Trabajador	Cuestionario	
		Mejora la calidad	¿Considera que la capacitación le ayuda a hacer mejor las cosas, obteniendo mejor calidad de su trabajo?	Nominal	Trabajador	Cuestionario	
		Aumento de la productividad	¿La capacitación contribuye en el aumento de la productividad?	Nominal	Trabajador	Cuestionario	
		Control	¿Considera que tienen buen control de los productos?	Nominal	Trabajador	Cuestionario	
		Prevención de riesgos	¿Tienen algún plan de prevención de riesgos en la Zapatería?	Nominal	Trabajador	Cuestionario	
	DESEMPEÑO LABORAL	Factores	Satisfacción	¿Se siente satisfecho en la Zapatería que trabaja?	Nominal	Trabajador	Cuestionario
				¿Se siente satisfecho en el puesto que desempeña?	Nominal	Trabajador	Cuestionario
			Autoestima	¿Percibe usted que es tratado de manera justa?	Nominal	Trabajador	Cuestionario
				¿Se siente reconocido por su trabajo en la empresa?	Nominal	Trabajador	Cuestionario
			Motivación	¿Los programas de capacitación le generan aspectos favorables?	Nominal	Trabajador	Cuestionario
				¿Alguna vez le han dado descanso por trabajar más del tiempo establecido?	Nominal	Trabajador	Cuestionario
Trabajo en equipo	¿Generalmente comparte información en el trabajo en equipo?	Nominal	Trabajador	Cuestionario			

	Operativos	¿Considera que existe buena comunicación y liderazgo en la zapatería?	Nominal	Trabajador	Cuestionario
	Actitudinales	¿Es usted en el centro de trabajo disciplinado y de actitud corporativa?	Nominal	Trabajador	Cuestionario
Características	Adaptabilidad	¿Expresa sus ideas de manera clara y precisa?	Nominal	Trabajador	Cuestionario
	Iniciativa	¿Tiene la iniciativa de afrontar nuevos retos dentro de la empresa?	Nominal	Trabajador	Cuestionario
	Conocimientos	¿Conoce toda la información del producto que oferta?	Nominal	Trabajador	Cuestionario
	Desarrollo de talentos	¿Por lo general aprovecha las oportunidades de mejorar su trabajo?	Nominal	Trabajador	Cuestionario
		¿Por lo general planifica las actividades a desarrollar de manera efectiva?	Nominal	Trabajador	Cuestionario
Potencia de diseño	¿Alcanza las metas mensuales propuestas por su empleador?	Nominal	Trabajador	Cuestionario	

4.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Según Tamayo y Tamayo (2008), la encuesta es aquella que permite dar respuestas a problemas en términos descriptivos, tras la recogida sistemática de información. Para el desarrollo de la presente investigación se aplicó la técnica de la encuesta, con la que se buscó recaudar datos por medio del cuestionario de elaboración propia.

Según Tamayo y Tamayo (2008), señala que “el cuestionario contiene los aspectos del fenómeno que se consideran esenciales; permite, además, aislar ciertos problemas que nos interesan principalmente; reduce la realidad a cierto número de datos esenciales y precisa el objeto de estudio”.

Las encuestas serán aplicadas a los trabajadores de las MYPE del rubro calzado del mercado central de Piura y el cuestionario, para lo cual la elaboración de la encuesta se realizó con la finalidad de determinar las características de la capacitación y desempeño laboral desde las dimensiones establecidas en los objetivos específicos, de las MYPE del rubro calzado del mercado central de Piura, 2018.

4.5 Plan de análisis

Suárez & Lorenzo (2011) Para la recolección de datos se realizarán visitas previas con el propósito de coordinar con los representantes y/o dueños de estas, para determinar si estos se encuentran dispuestos a proporcionar la información suficiente para el trabajo de investigación. Finalmente, luego se realiza las coordinaciones pertinentes, para proceder a la aplicación del cuestionario (encuesta). Las MYPE encuestadas han sido seleccionadas por conveniencia de la investigadora.

Para el desarrollo de la presente investigación se aplica la técnica de la encuesta, que busca recaudar datos por medio de un cuestionario prediseñado, y no modifica el entorno ni controla el proceso que está en observación. Los datos se obtienen a partir de realizar un conjunto de preguntas normalizadas dirigidas a una muestra representativa, con el fin de conocer estados de opinión, características o hechos específicos. (Suárez & Lorenzo, 2011)

4.6. MATRIZ DE CONSISTENCIA

Cuadro N°

Matriz de Consistencia

Título	Problema	Objetivo	Objetivos específicos	Hipótesis	Variables	Definición	Dimensiones	Indicadores	Definición operacional.	Técnica	Instrumento
						Conceptual					
CARACTERIZACIÓN DE LA CAPACITACIÓN Y DESEMPEÑO LABORAL DE LAS MYPE COMERCIALES, RUBRO CALZADO EN EL MERCADO CENTRAL DE PIURA, AÑO 2018	¿Cuáles son las características de la capacitación y el desempeño laboral de las MYPE del rubro calzado del mercado central de Piura, año 2018?	Objetivo General: Determinar las características de la capacitación y Desempeño Laboral de las MYPE del rubro calzado del mercado central de Piura, año 2018.	Determinar la existencia de procesos de la capacitación de las MYPE comerciales rubro calzado del mercado central de Piura, año 2018	Fernández Sampieri (2014), las investigaciones de tipo descriptivas enumeran las propiedades de los fenómenos estudiados, por lo tanto no es necesario establecer hipótesis,	Capacitación	Viene a ser el conjunto de transferencias de conocimiento de diferentes formas para la mejor productividad del recurso humano hacia el logro de objetivos	Existencia de procesos	planificación, diseño, aplicación, y evaluación	La dimensión “Existencia de procesos de la capacitación” se medirá con sus indicadores “planificación, diseño, aplicación, y evaluación” con la técnica de la encuesta y el instrumento cuestionario.	Encuesta	Cuestionario
			Describir la importancia de la capacitación de las MYPE comerciales rubro calzado del mercado central de Piura, año 2018			Importancia de la capacitación	Transmisión de conocimientos, actividades innovadoras, desarrollo de aptitudes y quejas y reclamos	La dimensión “Importancia de la capacitación” se medirá con sus indicadores “Transmisión de conocimientos, actividades innovadoras, desarrollo de aptitudes y quejas y reclamos” con la técnica de la encuesta y el			

								instrumento cuestionario.		
			Determinar los factores que influyen en el desempeño laboral de las MYPE rubro calzado del mercado central de Piura, año 2018	Desempeño Laboral	Viene a ser la capacidad que tiene la organización para observar y evaluar los resultados que se obtienen en función de los resultados.	Factores	Autoestima, satisfacción y trabajo en equipo	La dimensión "Factores" se medirá con sus indicadores "Autoestima, satisfacción y trabajo en equipo" con la técnica de la encuesta y el instrumento cuestionario.	Encuesta	Cuestionario
			Identificar las principales características del desempeño laboral de las MYPE rubro calzado del mercado central de Piura, año 2018			Características	La dimensión "características" se medirá con sus indicadores "adaptabilidad, iniciativa, conocimientos, trabajo en equipo desarrollo de talentos y potencia de diseño" con la técnica de la	Encuesta	Cuestionario	

									encuesta y el instrumento cuestionario.		
--	--	--	--	--	--	--	--	--	---	--	--

4.7 PRINCIPIOS ÉTICOS

Los principios éticos son los instrumentos que orientan el desarrollo actitudinal y el comportamiento de las personas que intervienen en la investigación. Se respeta la propiedad intelectual, la privacidad, protegiéndose la identidad de los individuos que participan en el estudio. Por otro lado la investigación se realiza con independencia de criterio, honestidad intelectual, imparcialidad, pluralismo y responsabilidad social., principio de autonomía y la complejidad. La solidaridad. (García de Alba, 2007)

V. RESULTADOS

5.1. Resultados

5.1.1 Capacitación

5.1.1 Capacitación

TABLA 1

Administrador conoce habilidades

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
SI	19	68%
NO	9	32%
TOTAL	28	100%

Fuente: cuestionario aplicado a trabajadores de los puestos de zapatería del Mercado

Modelo Central de Piura, año 2018

En la tabla denominada el administrador conoce habilidades se observa que el 68% de los trabajadores considera que el administrador trata de conocer sus habilidades

TABLA 2

Plan de capacitación

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
SI	18	64%
NO	10	36%
TOTAL	28	100%

Fuente: cuestionario aplicado a trabajadores de los puestos de zapatería del Mercado Modelo

Central de Piura, año 2018

En la tabla denominada plan de capacitación se observa que el 64% de los trabajadores conocen que las zapaterías cuentan con plan de capacitación

TABLA 3

Capacitación anual

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
SI	18	64%
NO	10	36%
TOTAL	28	100%

Fuente: cuestionario aplicado a trabajadores de los puestos de zapatería del Mercado Modelo Central de Piura, año 2018

En la tabla denominada capacitación anual se observa que el 64% de los trabajadores conocen el plan de capacitación diseñado por el año.

TABLA 4

Aprobación del plan de capacitación

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
SI	16	57%
NO	12	43%
TOTAL	28	100%

Fuente: cuestionario aplicado a trabajadores de los puestos de zapatería del Mercado Modelo Central de Piura, año 2018

En la tabla denominada aprobación del plan de capacitación se observa que el 57% de los trabajadores dicen que el plan de capacitación es aprobado por los dueños.

TABLA 5

Videos ilustrativos

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
SI	20	71%
NO	8	29%
TOTAL	28	100%

Fuente: cuestionario aplicado a trabajadores de los puestos de zapatería del Mercado Modelo Central de Piura, año 2018

En la tabla denominada videos ilustrativos se observa que al 71% de los trabajadores reciben capacitación por medio de videos ilustrativos

TABLA 6

Capacitación externa

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
SI	7	25%
NO	25	75%
TOTAL	28	100%

Fuente: cuestionario aplicado a trabajadores de los puestos de zapatería del Mercado Modelo Central de Piura, año 2018

En la tabla denominada capacitación externa se observa que al 25% de los trabajadores es capacitado fuera del local.

TABLA 7

Conoce ser evaluado

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
SI	15	54%
NO	13	46%
TOTAL	28	100%

Fuente: cuestionario aplicado a trabajadores de los puestos de zapatería del Mercado Modelo Central de Piura, año 2018

En la tabla denominada: conocer ser evaluado se observa que al 54% de los trabajadores saben que son evaluados de acuerdo a su rendimiento

TABLA 8

Los evalúan por períodos

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
SI	16	57%
NO	12	43%
TOTAL	28	100%

Fuente: cuestionario aplicado a trabajadores de los puestos de zapatería del Mercado Modelo Central de Piura, año 2018

En la tabla denominada los evalúan por períodos se observa que al 57% de los trabajadores saben que es evaluados cada cierto tiempo.

TABLA 9

Transmisión de documentos

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
SI	19	68%
NO	9	32%
TOTAL	28	100%

Fuente: cuestionario aplicado a trabajadores de los puestos de zapatería del Mercado Modelo Central de Piura, año 2018

En la tabla denominada transmisión de documentos se observa que al 68% de los trabajadores en las capacitaciones si les transmiten conocimientos relacionados con el quehacer diario de sus tareas

TABLA 10

Ampliación de conocimientos

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
SI	16	57%
NO	12	43%
TOTAL	28	100%

Fuente: cuestionario aplicado a trabajadores de los puestos de zapatería del Mercado Modelo Central de Piura, año 2018

En la tabla denominada ampliación de conocimiento se observa que al 57 % de los trabajadores consideran que las capacitaciones les ayuda a ampliar sus conocimientos

TABLA11

Aumento de desempeño

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
SI	19	68%
NO	9	32%
TOTAL	28	100%

Fuente: cuestionario aplicado a trabajadores de los puestos de zapatería del Mercado Modelo Central de Piura, año 2018

En la tabla denominada aumento de desempeño se observa que al 68 % de los trabajadores las capacitaciones si les aumenta su desempeño.

TABLA12

Ha notado cambio por la capacitación

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
SI	16	57%
NO	12	43%
TOTAL	28	100%

Fuente: cuestionario aplicado a trabajadores de los puestos de zapatería del Mercado Modelo Central de Piura, año 2018

En la tabla denominada, ha notado cambio por la capacitación se observa que al 57 % de los trabajadores después de cada capacitación han notado un cambio de actitudes.

TABLA13

Hacer mejor las cosas

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
SI	20	71%
NO	8	29%
TOTAL	28	100%

Fuente: cuestionario aplicado a trabajadores de los puestos de zapatería del Mercado Modelo Central de Piura, año 2018

En la tabla denominada, hacer mejor las cosas, se observa que al 71 % de los trabajadores la capacitación les ayuda a hacer mejor sus tareas, con mejor calidad en su desarrollo.

TABLA 14

Aumento de la productividad

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
SI	16	64%
NO	8	36%
TOTAL	28	100%

Fuente: cuestionario aplicado a trabajadores de los puestos de zapatería del Mercado Modelo Central de Piura, año 2018

En la tabla denominada, aumento de la productividad, se observa que al 64 % de los trabajadores la capacitación contribuye en el aumento de la productividad en la organización

TABLA 15

Control de productos

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
SI	22	79%
NO	6	21%
TOTAL	28	100%

Fuente: cuestionario aplicado a trabajadores de los puestos de zapatería del Mercado Modelo Central de Piura, año 2018

En la tabla denominada, control de productos, se observa que al 79 % de los trabajadores consideran tener un buen control de los productos.

TABLA 16

Prevención de riesgos

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
SI	17	61%
NO	11	39%
TOTAL	28	100%

Fuente: cuestionario aplicado a trabajadores de los puestos de zapatería del Mercado Modelo Central de Piura, año 2018

En la tabla denominada, prevención de riesgos, se observa que al 61 % de los trabajadores consideran que la empresa tiene algún plan de prevención de riesgos.

5.1.2 DESEMPEÑO LABORAL

TABLA 17

Está satisfecho

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
SI	21	75%
NO	7	25%
TOTAL	28	100%

Fuente: cuestionario aplicado a trabajadores de los puestos de zapatería del Mercado Modelo Central de Piura, año 2018

En la tabla denominada, está satisfecho, se observa que al 75% de los trabajadores, manifiestan sentirse satisfechos con su trabajo en la zapatería.

TABLA 18

Satisfecho por el puesto

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
SI	13	46%
NO	15	54%
TOTAL	28	100%

Fuente: cuestionario aplicado a trabajadores de los puestos de zapatería del Mercado

Modelo Central de Piura, año 2018

En la tabla denominada, satisfecho en el puesto, se observa que al 46 % de los trabajadores se sienten satisfechos con el puesto de trabajo en la zapatería

TABLA 19

Es tratado de manera justa

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
SI	14	50%
NO	14	50%
TOTAL	28	100%

Fuente: cuestionario aplicado a trabajadores de los puestos de zapatería del Mercado

Modelo Central de Piura, año 2018

En la tabla denominada, se identifica con la empresa, se observa que al 50 % de los trabajadores se identifican con la empresa dando todo de ellos por los resultados

TABLA 20

Es reconocido por su trabajo

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
SI	13	46%
NO	15	54%
TOTAL	28	100%

Fuente: cuestionario aplicado a trabajadores de los puestos de zapatería del Mercado Modelo Central de Piura, año 2018

En la tabla denominada, se siente reconocido, se observa que el 46 % de los trabajadores se sienten reconocidos por su labor en la zapatería

TABLA 21

La capacitación le genera aspectos favorables

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
SI	19	68%
NO	9	32%
TOTAL	28	100%

Fuente: cuestionario aplicado a trabajadores de los puestos de zapatería del Mercado Modelo Central de Piura, año 2018

En la tabla denominada, facilidades para autorrealización, se observa que al 68 % de los trabajadores se les brinda las facilidades para autorrealizarse personalmente

TABLA 22

Tuvo descanso por mayor trabajo

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
SI	20	71%
NO	8	29%
TOTAL	28	100%

Fuente: cuestionario aplicado a trabajadores de los puestos de zapatería del Mercado Modelo Central de Piura, año 2018

En la tabla denominada, tuvo descanso por mayor trabajo, se observa que al 71 % de los trabajadores se les otorga descanso por la mayor labor realizada dentro de la zapatería

TABLA 23

Comparte información en trabajo en equipo

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
SI	17	61%
NO	11	39%
TOTAL	28	100%

Fuente: cuestionario aplicado a trabajadores de los puestos de zapatería del Mercado Modelo Central de Piura, año 2018

En la tabla denominada, pertenece a equipos de trabajo, se observa que al 61% de los trabajadores se les brinda la oportunidad de pertenecer a equipos de trabajo en su centro de labores

TABLA 24

Comunicación y liderazgo

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
SI	15	54%
NO	13	46%
TOTAL	28	100%

Fuente: cuestionario aplicado a trabajadores de los puestos de zapatería del Mercado

Modelo Central de Piura, año 2018

En la tabla denominada, comunicación y liderazgo, se observa que al 54 % de los trabajadores se les brinda buena comunicación y mantienen buen liderazgo

TABLA 25

Disciplina y actitud corporativa

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
SI	16	57%
NO	12	43%
TOTAL	28	100%

Fuente: cuestionario aplicado a trabajadores de los puestos de zapatería del Mercado

Modelo Central de Piura, año 2018

En la tabla denominada, disciplina y actitud corporativa, se observa que el 57 % de los trabajadores son disciplinados y mantienen actitud corporativa en la zapatería

TABLA 26

Expresión de ideas

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
SI	20	71%
NO	8	29%
TOTAL	28	100%

Fuente: cuestionario aplicado a trabajadores de los puestos de zapatería del Mercado

Modelo Central de Piura, año 2018

En la tabla denominada, expresión de ideas, se observa que el 71 % de los trabajadores tienen buena adaptabilidad, expresando sus ideas de manera clara y precisa para contribuir en la zapatería

TABLA 27

Afrontar nuevos retos

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
SI	17	61%
NO	11	39%
TOTAL	28	100%

Fuente: cuestionario aplicado a trabajadores de los puestos de zapatería del Mercado

Modelo Central de Piura, año 2018

En la tabla denominada, afrontar nuevos retos, se observa que al 61% de los trabajadores tienen iniciativas para afrontar nuevos retos dentro de la zapatería

TABLA 28

Conoce la información del producto

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
SI	15	54%
NO	13	46%
TOTAL	28	100%

Fuente: cuestionario aplicado a trabajadores de los puestos de zapatería del Mercado

Modelo Central de Piura, año 2018

En la tabla denominada, información del producto, se observa que al 54 % de los trabajadores se encuentran bien informados de las características de los productos al ofrecerlos al cliente

TABLA 29

Oportunidades de mejorar su trabajo

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
SI	16	57%
NO	12	43%
TOTAL	28	100%

Fuente: cuestionario aplicado a trabajadores de los puestos de zapatería del Mercado

Modelo Central de Piura, año 2018

En la tabla denominada, tiene comodidad en la empresa, se observa que el 57 % de los trabajadores trabajan en equipo y se sienten cómodos en la zapatería

TABLA 30

Planifica las actividades a desarrollar

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
SI	12	43%
NO	16	57%
TOTAL	28	100%

Fuente: cuestionario aplicado a trabajadores de los puestos de zapatería del Mercado

Modelo Central de Piura, año 2018

En la tabla denominada, desarrollo de habilidades, se observa que al 43 % de los trabajadores les permiten en la zapatería desarrollar sus habilidades en el desarrollo de su tarea

TABLA 31

Alcanza las metas

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
SI	14	50%
NO	14	50%
TOTAL	28	100%

Fuente: cuestionario aplicado a trabajadores de los puestos de zapatería del Mercado

Modelo Central de Piura, año 2018

En la tabla denominada, alcanza las metas, se observa que el 50% de los trabajadores alcanzan las metas mensuales que les propone su empleador

5.2 ANÁLISIS DE RESULTADOS

Tabla 01 denominada: Administrador conoce habilidades, donde el 68% de los encuestados dijeron que el administrador de las zapaterías si trata de conocer las habilidades de sus colaboradores. Un 32% dijeron que no. Resultado cercano a Rutty (2007) quien se refiere a la capacitación desde la medición específica del impacto desde un enfoque de las ciencias sociales. Por otra parte Chiavenato (2009) quien se refiere al análisis de conocer las habilidades.

Tabla 02 denominada: Plan de capacitación, el 64% de los encuestados respondieron que las zapaterías si cuentan con un Plan de Capacitación. Un 36% dijeron que no. Resultado contrario a lo dicho por Cárdenas (2011) quien dice que los docentes no concientizan los cursos de capacitación y muchos no ponen en práctica lo conocido. Por otro lado Chiavenato (2009) se refiere a los planes de capacitación como un proceso debidamente planificado.

Tabla 03 denominada: Capacitación anual, el 64% de los encuestados respondieron que los administradores de las zapaterías realizan planes de capacitación de forma anual. Un 36% respondieron que no. Resultado contrario a lo dicho por Cárdenas (2011) quien dice que los docentes no concientizan los cursos de capacitación y muchos no ponen en práctica lo conocido. Por otro lado Chiavenato (2009) se refiere a los planes de capacitación como un proceso debidamente planificado.

Tabla 04 denominada: Aprobación del plan de capacitación, el 57% de los encuestados dijeron que el plan de capacitación es aprobado por el dueño. Un 43% dijeron que no. Resultado cercano con Uribe (2010) quien precisa que un plan de capacitación enfatiza en la necesidad de un diagnóstico y disminuir las brechas del

desconocimiento. Por otro lado Chiavenato (2009) en sus contenidos menciona la importancia de la validación de los procesos de capacitación.

Tabla 05 denominada: Videos ilustrativos, un 71% de los trabajadores encuestados dijeron que si les imparten capacitación mediante videos ilustrativos. El 29% dijeron que no. Resultado contrario a Uribe (2010) quien precisa que un plan de capacitación enfatiza en la necesidad de un diagnóstico y disminuir las brechas del desconocimiento. Por otro lado Martell & Sánchez (2013) considera que las mayoría de las organizaciones tienen un plan de capacitación para la búsqueda de mejores resultados.

Tabla 06 denominada: Capacitación externa, el 25% de los encuestados respondieron que si reciben capacitación fuera de la empresa. Un 75% dijeron que no. Resultado cercano a Uribe (2010) quien dijo que un programa de capacitación debe incidir en las competencias, a fin de enfocarse en los aspectos claves y en las necesidades específicas de los puestos de trabajo. Por otra parte Mariel & Sánchez (2013) considera que las mayoría de las organizaciones consideran etapas de la capacitación en la búsqueda que el proceso tenga los mejores resultados en el interior o exterior de la organización.

Tabla 07 denominada: Conoce ser evaluado, el 54% de los encuestados dijeron que si saben que son evaluados. Un 46% desconocen ser evaluados. Resultado contrario al de Velásquez (2010) quien precisa que los trabajadores no se capacitan. Por otra parte Mariel & Sánchez (2013) considera que las mayoría de las organizaciones consideran etapas de la capacitación en la búsqueda que el proceso tenga los mejores resultados en el interior o exterior de la organización.

Tabla 08, denominada: Los evalúan por períodos, el 57% respondió que sí, el 43% dijo que no. Resultado cercano a Velásquez (2012) quien considera que la capacitación es una inversión, requiere ser evaluada para garantizar los resultados. Por otra parte Mariel & Sánchez (2013) considera que las mayoría de las organizaciones consideran etapas de la capacitación en la búsqueda que el proceso tenga los mejores resultados en el interior o exterior de la organización.

Se observa que en las tablas del 01 a la 08 del primer objetivo específico, se tiene que el 71% de los empresarios utilizan para la capacitación los videos ilustrativos, el 68% considera que los administradores tratan de identificar las habilidades de sus colaboradores, un 64% utilizan los planes de capacitación de manera formal, así mismo un 57% consideran que los dueños aprueban sus planes de capacitación y los someten a evaluación para constatar los resultados, finalmente un 54% de los colaboradores no identifican si son evaluados.

Al respecto Rutty (2007) refiere que las organizaciones en especial las MYPEs pueden considerar a la capacitación desde un enfoque de las ciencias sociales que tiene un impacto positivo.

Según Cárdenas (2011) considera que los colaboradores deben poner todo el interes para acceder a las capacitaciones y incrementar sus conocimientos.

Según Uribe (2010) considera que las MYPEs deben pronunciarse válidamente por identificar las necesidades de un diagnóstico y disminuir las brechas del desconocimiento

Finalmente Velásquez (2012) reconoce que la capacitación es una inversión, y requiere ser evaluada para garantizar los resultados

Considerando a Rutty, Cárdenas, Uribe y Velásquez se reconoce que las MYPEs del rubro de zapatería del mercado central de Piura deben incidir en la capacitación a su personal, identificar la real necesidad de capacitación, manifestarles con confianza que son evaluados permanentemente en el desarrollo de su trabajo y siempre estar a la vanguardia para no dejar de lado la competitividad de ellas, relacionado con el primer objetivo específico.

Tabla 09 denominada: Transmisión de documentos, el 68% de los encuestados respondieron que la capacitación si les logra transmitir conocimiento. Un 32% dijeron que no. Resultado coincidente con Galván (2011) quien precisa que el proceso de capacitación les trasmite conocimiento. Por otra parte Werther & Davis (2008) se refieren a la importancia de la transmisión del conocimiento en cualquier nivel.

Tabla 10 denominada: Ampliación de conocimiento, donde el 57% de los encuestados dijeron que si amplían sus conocimientos con la capacitación. Un 43% dijeron que no. Resultado cercano con Sagastegui(2010) quien dijo que la capacitación si es relevante para empresa, desde cada uno de sus colaboradores. Por otra parte Gubman (2008) se refiere a importancia de la capacitación desde sus inicios en el más pobre medio de transmitir conocimiento.

Tabla 11 denominada: Aumento de desempeño, el 68% de los trabajadores respondieron que ser capacitado aumenta el desempeño. Un 32% dicen que no. Resultado cercano a Velásquez (2012) quien considera que la capacitación es una inversión, requiere ser evaluada para garantizar los resultados, y constatar el incremento de un mejor desempeño. Por otra parte Ibáñez (2011) se refiere a la importancia de la elevación del desempeño como consecuencia de la capacitación.

Tabla 12 denominada: Ha notado cambio por la capacitación, el 57% de los encuestados dicen que si existe cambio por la aplicación de la capacitación, en especial en las actitudes de la persona. El 43% dicen que no hay cambios. Resultado cercano a Velásquez (2012) quien considera que la capacitación es una inversión, requiere ser evaluada para garantizar los resultados, y constatar el incremento de un mejor desempeño. Por otra parte Ibáñez (2011) se refiere a la importancia de la elevación del desempeño como consecuencia de la capacitación y el cambio de actitudes.

Tabla 13 denominada: Hacer mejor las cosas, el 71% de los trabajadores encuestados consideran que la capacitación ayuda a hacer mejor las cosas. Un 29% dijeron que no. Resultado cercano a Velásquez (2012) quien considera que la capacitación es una inversión, requiere ser evaluada para garantizar hacer mejor las cosas, y los resultados se reflejen en la mejor calidad de su trabajo. Por otra parte Ibáñez (2011) se refiere a la importancia de la capacitación al hacer mejor las cosas.

Tabla 14 denominada: Aumento de la productividad, el 64% de los encuestados dijeron que la capacitación sí contribuye en el aumento de la productividad. Un 36% dijeron lo contrario o sea que no. Resultado cercano con Bautista (2008) dice que un sistema de capacitación aplicado a empresas hoteleras logra promover la eficiencia de sus operaciones y dar una mejor atención a los clientes. Por otra parte Ibáñez (2011) se refiere a la importancia del aumento de la productividad en base a la capacitación.

Tabla 15 denominada: Control de productos, el 79% de los encuestados dijeron que si existen controles en las zapaterías del mercado central de Piura. Un 21% dijeron que no existe control. Resultado cercano con Bautista (2008) dice que

un sistema de capacitación aplicado a empresas hoteleras logra promover la eficiencia de sus operaciones y dar una mejor atención a los clientes. Por otra parte Hernández y Cruz (2014) se centran en la importancia de los controles para el mejor manejo de los recursos de manera eficaz y eficiente.

Tabla 16 denominada: Prevención de riesgos, el 61% de los encuestados respondieron que las zapaterías del mercado central de Piura sí tienen un plan de prevención de riesgos. Un 39% dijeron que no existe tal plan de prevención. Resultado diferente al de Medina (2012) quien afirma que las organizaciones no cuentan con una asesoría que les permita obtener resultados favorables, para bienestar de los colaboradores y de la misma organización. Por otra parte Hernández y Cruz (2014) se centran en la importancia de los controles para el mejor manejo de los recursos de manera eficaz y eficiente.

El análisis de los resultados del segundo objetivo específico se observa que las zapaterías del mercado modelo central de Piura, muestran importancia por la capacitación desde los controles reales de los productos en un 79%, igual el 71% consideran que con la capacitación se mejora la calidad, el 68% valoran la transmisión de información ya que aumenta el desempeño y la productividad.

Según Galván (2011) considera de valor el proceso de capacitación al transmitir conocimiento.

De otro lado Sagastegui (2010) considera que la capacitación si es relevante para empresa, desde cada uno de sus colaboradores

Siguiendo con Velásquez (2012) dice que la capacitación requiere ser evaluada para garantizar hacer mejor las cosas, y se reflejen en la mejor calidad de su traba

Finalmente Medina (2012) quien afirma que las organizaciones no cuentan con una asesoría que les permita obtener resultados favorables, para bienestar de los colaboradores y de la misma organización

Considerando a Galván, Sagastegui, Velásquez y Medina se hace necesario que las MYPEs del rubro zapaterías del mercado central de Piura, no disminuyan la vanguardia en considerar la importancia de la capacitación, teniendo en cuenta los resultados positivos que vienen obteniendo. Por ello la realización continua de planes de capacitación no sólo fortalecerá a los colaboradores sino además a los dueños.

Tabla 17 denominada Está satisfecho, el 75% de los trabajadores encuestados respondieron que están satisfechos en las zapaterías. Un 25% respondieron que no. Resultado cercano a Arratia (2010) quien precisa que las condiciones materiales de trabajo y la satisfacción laboral se encuentran relacionadas y mediadas por el sentido vocacional. Por otro lado Davis & Neutrón (2011) quien habla de la satisfacción laboral como uno de los factores elementales del desempeño laboral.

Tabla 18 denominada: Satisfecho por el puesto, donde el 46% de los trabajadores respondieron que si se encuentran satisfechos en el puesto de trabajo en las zapaterías del mercado modelo central de Piura. Un 54% expresaron que no se encuentran satisfechos. Resultado cercano a Arratia (2010) quien precisa que las condiciones materiales de trabajo y la satisfacción laboral se encuentran relacionadas y mediadas por el sentido vocacional. Por otro lado Davis & Neutrón (2011) quien habla de la satisfacción laboral como uno de los factores elementales del desempeño laboral.

Tabla 19 denominada: Es tratado de manera justa, en este el resultado es parejo el 50% de los encuestados dijeron que sí. El otro 50% respondieron lo contrario. Resultado contrario a Elias (2015) quien precisa que los factores que influyen en el desempeño e identificación de los colaboradores son la estructura, recompensa, reconocimiento, identidad y estándares, el nivel de responsabilidad se incluye como un desempeño regular. Por otra parte Davis & Neutrón (2011) quien habla de la satisfacción laboral como uno de los factores elementales del desempeño laboral.

Tabla 20 denominada: Es reconocido por su trabajo, el 46% de los encuestados dijeron que si se sienten reconocidos. El 54% dijeron que no. Resultado contrario a Elias (2015) quien precisa que los factores que influyen en el desempeño e identificación de los colaboradores son la estructura, recompensa, reconocimiento, identidad y estándares, el nivel de responsabilidad se incluye como un desempeño regular. Por otra parte Davis & Neutrón (2011) quien habla de la satisfacción laboral como uno de los factores elementales del desempeño laboral.

Tabla 21 denominada: La capacitación le genera aspectos favorables, el 68% de los encuestados dijeron que si les brindan facilidades para lograr su autorrealización. Un 32% dijeron que no. Resultado cercano a Elias (2015) quien precisa que los factores que influyen en el desempeño e identificación de los colaboradores son la estructura, recompensa, reconocimiento, identidad y estándares, el nivel de responsabilidad se incluye como un desempeño regular. Por otra parte Polanco (2006) quien afirma que la motivación es uno de los principales factores del desempeño laboral.

Tabla 22 denominada: Tuvo descanso por mayor trabajo, el 71% de los encuestados respondieron que sí han tenido descanso por mayor trabajo. 29% dijeron que no. Resultado cercano a Elias (2015) quien precisa que los factores que influyen en el desempeño e identificación de los colaboradores son la estructura, recompensa, reconocimiento, identidad y estándares, el nivel de responsabilidad se incluye como un desempeño regular. Por otra parte Cancinos (2015) dijo que los descansos por mayor jornada laboral son serios factores motivacionales en el desempeño laboral.

Tabla 23 denominada: Comparte información en el trabajo en equipo, el 61% de los encuestados dijeron que sí pertenecen a equipos de trabajo. Un 39% dijeron que no. Resultado discrepante con el de Mino (2014) quien afirma que la falta de estructura organizacional y el mal programa de remuneraciones causa que el personal se desmotive totalmente, repercutiendo en su desempeño. Por otro lado Cancinos (2015) dijo que los trabajos en grupo son serios factores motivacionales en el desempeño laboral.

Tabla 24 denominada: Comunicación y liderazgo, el 54% dijo que si existe comunicación y liderazgo. Un 46% dice que no. Resultado discrepante con el de Mino (2014) quien afirma que la falta de estructura organizacional y el mal programa de remuneraciones causa que el personal se desmotive totalmente, repercutiendo en su desempeño, y ser causante de la falta de compromiso y trabajo en equipo. Por otro lado Chiavenato (2009) quien se centra en los contenidos de los factores operativos en busca de la dinámica organizacional.

Tabla 25 denominada: Disciplina y actitud corporativa, el 57% de los encuestados respondieron que manejan una actitud corporativa y ser disciplinados. El 43% dijeron que no. Resultado discrepante con el de Mino (2014) quien afirma que

la falta de estructura organizacional y el mal programa de remuneraciones causa que el personal se desmotive totalmente, repercutiendo en su desempeño, y ser causante de la falta de compromiso y trabajo en equipo. Por otro lado Chiavenato (2009) quien se centra en los contenidos de los factores operativos en busca de la dinámica organizacional.

Se observó en el resultado del análisis del tercer objetivo específico que el 75% de los trabajadores se sienten satisfechos en el puesto de trabajo, el 71% abordan el factor de la motivación al darles descanso por mayor jornada de trabajo, el siguiente factor con 68% es la motivación que se genera por las facilidades que les brindan para autorrealizarse por su cuenta, y el trabajo en equipo con el 61% para desarrollar mejor sus actividades.

Según Arriata (2010) los dueños de las zapaterías deben poner énfasis para que el colaborador se sienta bien en el puesto que desarrolla, que les permitan desarrollar sus habilidades, y levantar su auto estima

Según Mino (2014) se reconoce que falta trabajo por parte de los dueños de las zapaterías en buscar cambio de actitudes de sus colaboradores, mejorar el liderazgo y la comunicación

Retomando lo dicho por Arriata y Mino los dueños de las zapaterías del mercado modelo de Piura deben trabajar por mejorar los factores que les permita mayor acercamiento Empleador – Trabajador, donde les permitan identificar las habilidades, conocer si se siente satisfecho en el puesto que labora, capacitaciones que les ayude a levantar su auto estima, vinculado al tercer objetivo específico.

Tabla 26 denominada: Expresión de ideas, el 71% de los trabajadores tienen buena predisposición para brindar aportes de ideas a fin de mejorar la atención al cliente. El 29% dijeron que no. Resultado discrepante con Yubisay (2013) quien precisa que el tipo de clima organizacional identificado es el autoritario, percibiéndose desconfianza, exceso de control y un clima alineado con poco interés para trabajar. Por otra parte Davis & Neutrón (2011) hablando de la adaptabilidad como una de las características del desempeño laboral.

Tabla 27 denominada: Afrontar nuevos retos, donde el 61% de los encuestados están dispuestos a enfrentar nuevos retos. Un 39% no lo están. Resultado cercano a Yubisay (2013) quien precisa que el tipo de clima organizacional identificado es el autoritario, percibiéndose desconfianza, exceso de control y un clima alineado con poco interés para trabajar. Por otra parte Polanco (2006) se centra en la característica de la iniciativa de todo colaborador identificado.

Tabla 28 denominada: Conoce toda la información del producto, un 54% de los encuestados conocen ampliamente la información del producto. Un 46% no lo conocen. Resultado discrepante con Zelada (2015) quien afirma que el involucramiento de cuatro dimensiones: realización personal, supervisión, comunicación y condiciones laborales, identifica un buen clima laboral, sin embargo el desempeño de los trabajadores es considerado de nivel medio. Por otra parte Cancinos(2015) habla sobre la dimensión del conocimiento como parte de una buena información al cliente.

Tabla 29 denominada: Oportunidades para mejorar su trabajo, el 57% respondieron que sí tienen comodidad en la empresa. EL 43% no la tiene. Resultado discrepante con Zelada (2015) quien afirma que el involucramiento de cuatro

dimensiones: realización personal, supervisión, comunicación y condiciones laborales, identifica un buen clima laboral, sin embargo el desempeño de los trabajadores es considerado de nivel medio. Por otra parte Cancinos(2015) habla sobre la dimensión del conocimiento como parte de una buena información al cliente.

Tabla 30 denominada: Planifica las actividades a desarrollar., el 43% de los trabajadores dicen que desarrollan sus habilidades. El 57% dijeron que no. Resultado cercano a Elias (2015) quien precisa que los factores que influyen en el desempeño e identificación de los colaboradores son la estructura, recompensa, reconocimiento, identidad y estándares, el nivel de responsabilidad se incluye como un desempeño regular. Por otra parte Chiavenato (2009) quien habla del desarrollo del talento.

Tabla 31 denominada: Alcanza las metas, el 50% respondieron que si las alcanzan y el otro 50% dijeron que no. Resultado discrepante con el de Mino (2014) quien afirma que la falta de estructura organizacional y el mal programa de remuneraciones causa que el personal se desmotive totalmente, repercutiendo en su desempeño, y ser causante de la falta de compromiso y trabajo en equipo. Por otro lado Chiavenato (2009) quien se centra en los contenidos de los factores operativos en busca de la dinámica organizacional.

Se observa que del análisis de resultados se tiene que las características esenciales del desempeño laboral son: 71% de la adaptabilidad de los colaboradores hacia los clientes, 61% generadores de iniciativa para mejorar el servicio de atención al cliente, el 57% en el trabajo en equipo y los conocimientos con un 54%.

Según Yubisay (2013) se reconoce que las MYPEs deben mejorar su clima organizacional.

De otra parte Zelada (2015) considera que las dimensiones: realización personal, supervisión, comunicación y condiciones laborales, son clave en el medio laboral de las MYPEs.

A si mismo Elias (2015) considera que los factores que influyen en el desempeño e identificación de los colaboradores son la estructura, recompensa, reconocimiento, identidad y estándares.

Finalmente Mino (2014) recomienda se debe mejorar la estructura organizacional y el mal programa de remuneraciones

Considerando a Yubisay, Zelada, Elias y Mino se reconoce que si bien las MYPEs trabajan en las características del desempeño laboral, hay que reconocer la debilidad que existe en cada una de las características y trabajar por fortalecerlas mediante programas de capacitación.

VI.CONCLUSIONES

Al respecto de los elementos de los procesos de la capacitación que se aplican en las zapaterías del mercado modelo central de Piura, son de nivel favorable débil, ya que la opinión que tienen los trabajadores de los indicadores: aplican capacitación por medio de videos ilustrativos, y fuera del local, realizan análisis de las habilidades de cada trabajador, de otro lado realizan programas de planes de capacitación diseñados para un año, reconocen que los planes de capacitación son validados por los dueños y son conscientes que son evaluados para medir su aprendizaje. Una minoría recibe capacitación fuera del local por su propia cuenta.

En relación a los procesos se recomienda a las MYPES en estudio, valorar la opción de brindarle al personal capacitaciones fuera del local, mediante talleres, foros, seminarios, cursos.

Seguidamente la importancia de la capacitación es de un nivel favorable débil, el desarrollo de los indicadores indica que existe control considerable de los productos que ofertan, existe mejora continua en la calidad del trabajo, permanente transmisión de conocimientos que ayuda en el elevado desempeño, que ayuda al aumento de la productividad, la prevención de riesgos.

Al respecto de la importancia de la capacitación, a las MYPE en estudios se recomienda generar programas de capacitación para ampliar los conocimientos en los puestos de trabajo que realizan y otras opciones.

De otro lado los factores que influyen en el Desempeño Laboral es favorable débil en su mayoría se sienten satisfechos trabajando en la Zapateria; la motivación les genera aspectos positivos, por lo general comparten trabajo en equipo; en el nivel

operativo tienen aceptable comunicación y liderazgo, les ayuda al cambio de actitudes y mejora la disciplina de manera corporativa.

De igual manera en base de los factores del Desempeño Laboral a las MYPE en estudio se les recomienda reconocer las motivaciones de las que los trabajadores pueden ser objeto, por ello es válido que se capacite a los directivos y dueños para que comprendan que el recurso humano debe ser valorado en todo momento.

En lo relacionado a las características del Desempeño Laboral, en su gran mayoría expresan sus ideas, su iniciativa, comparten la transferencia de conocimiento, se sienten cómodos en las empresas, aprovechan conocimientos y el desarrollo del talento.

Con relación a las características del desempeño laboral se recomiendan que incidan en fortalecer los programas del desarrollo del talento humano que permita un mejor aprovechamiento de los conocimientos en beneficio de la mayor efectividad en la institución y mejore la rentabilidad

Referencias Bibliográficas

- Albrecht, K y Bradford, I. (2004). *La excelencia en el servicio*. Colombia: Editores 3R.
- Albújar, (2009) *Capacitación Manual de la Lengua Española Vox*. © 2007 Larousse Editorial, S.L. Foro de profesionales latinoamericanos de seguridad, (2011).
- Alles, (2002). *Las competencias y evaluación del desempeño, un Enfoque de 360°*. Madrid: Editorial 2000.
- Angulo, A. (2006). *Desempeño laboral y calidad de servicio de las universidades públicas del Municipio Maracaibo del Estado Zulia*. Tesis de grado no publicada. Universidad Dr. Rafael Bellosillo Chacín. Maracaibo.
- Arias Galicia, F. (2001). *Administración de recursos humanos para el alto Desempeño*. Sexta Edición. México, D.F: Editorial Trillas, S.A.
- Atarama, (2012), realizó una investigación titulada “*Caracterización del financiamiento, capacitación y rentabilidad de las micro y pequeñas empresas (MYPE) del sector servicios – rubro transporte de pasajeros de la ciudad de Piura, periodo 2012*”, en la UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES DE CHIMBOTE.
- Baldwin, (2010) *Importancia, Elementos de la Atención al cliente, Tipos de Atención al cliente*
- Balestrini, M. (2002). *Cómo se elabora el proyecto de investigación*. Caracas: Consultores Asociados.

- BARRERO, V. (2000). *Satisfacción del cliente en el servicio prestado en el Banco de Lara, en el Municipio Iribarren, estado Lara*. Trabajo de Grado para optar al Título de Licenciado en Administración Bancaria. Universidad Centro Occidental Lisandro Alvarado. Barquisimeto (Venezuela).
- Bavaresco, A. (2001). *Proceso metodológico en la investigación. (Cómo hacer un diseño de investigación)*. Editorial de la Universidad del Zulia. Maracaibo, Venezuela.
- BERRY, T. (1992). *Cómo Gerenciar la Transformación hacia la Calidad Total*. Editorial Mc Graw Hill de Management. Caracas.
- BERRY, T. (1996) *Calidad del Servicio. Una Ventaja Estratégica para Instituciones Financieras*. Editorial Díaz de Santos. Caracas.
- Bittel, L. (2012). *Administración de Personal*. Traducción José Real Gutiérrez.
- Cárdenas (2011), realizó una investigación titulada: *La capacitación docente y su evidencia en la práctica educativa en las escuelas Inés Endara, Ortega y Gaset, Alonso Ati y Cristóbal Colón, del Cantón Salcedo, provincia de Cotopaxi, en el año 2011*, presentada en la Universidad Estatal de Bolívar.
- Chacaltana,j. (2008). *Capacitación laboral proporcionada por las empresas*. Perú.
- Chiavenato, I. (2012). *Administración de recursos humanos*. Quinta Edición Santa Fe de Bogotá: Editorial McGraw-Hill.
- Chiavenato, I. (2012). *Gestión del talento humano*. Colombia: Mc Graw-Hill.

- Cilloniz Benavides, f. (2007). *Gerenciando una MYPE*.
<http://www.proinversion.gob.pe/repositorioaps/0/0/jer/herramientaspa>. (Pro inversión, entrevistador)
- DESATRICK, R. (1990). *Cómo conservar su Clientela. El Secreto del Servicio*. Editorial Leguis IESA. Caracas. Disponible desde:
http://www.monografias.com/trabajos46/microfinanzas_peru/microfinanzas-peru2.shtml .
- Dolan.s. (2004). *La gestión de los recursos humanos*. Madrid.
<http://www.buenastareas.com/ensayos/la-capacitacion-de-los-recursos-humanos/2840667.html>.
- DRUKER, P. (1990). *El Ejecutivo Eficaz*. Editorial Sudamericana. Buenos Aires.
- ECHEVERRÍA V., y OTROS. (1999) *Rediseño del Proceso de Compra y la Satisfacción de los Clientes Internos de una Empresa Industrial, Caso Cerámicas Caribe*. Trabajo de Grado para optar al Título de Licenciado en Administración Bancaria. Universidad Centro Occidental Lisandro Alvarado. Barquisimeto (Venezuela).
- FISHER, L. y NAVARRO V. (1994). *Introducción a la Investigación de Mercado*. México. Tercera Edición., Mc Graw Hill.
- GALINDO, M. (1991) *Fundamentos de Administración*. Editorial Trillas. México.
- Gallardo, (2011) realizo un proyecto de investigación titulada “*Caracterización del financiamiento, la capacitación y la rentabilidad de las MYPE del sector servicio-rubro pollerías del casco urbano de la ciudad de Chimbote, periodo 2008-2009* en la UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES DE CHIMBOTE.

- García de Junco Julio, Casanueva Rocha Cristóbal (coordinación y dirección). (1999) "*Gestión de Empresas. Enfoques y técnicas en la práctica*". Ediciones Pirámides. S.A.. Madrid. España
- Haydee Albújar ,(2012) Luis Janampa, Renato Odar y María del Carmen Osorio. *Capacitación para la mype en el Perú*. ESAN ediciones. Edición no venal. 2008,130
- Hilario, r. (2007). *Una mirada a las políticas a favor de las MYPES en américa latina*. Lima. [Citada 2007 oct 25]. Disponible desde: <http://www.comercio.com>.
<http://cies.org.pe/files/documents/investigaciones/empleo/por-que-las-empresas-no-inviertenmas-en-capacitacion-en-el-peru.pdf>
- Jorge Galván (2011) "*capacitación como alternativa para mejorar la prestación de servicios de la empresa*" http://www.utan.edu.mx/~tequis/images/tesis_biblioteca/enero2012/033.pdf
- Jun Millatureo Oyarzo. (2002) *Impacto de la capacitación en las MyPES: Percepción de empresarios y trabajadores*.
- Lauart, Pierre (1994) "*Gestión de Recursos Humanos*". Ed Gestión, 2000 CD.
- Marquez,L(2012) "Propuesta de reducción del tiempo de atención al cliente en el servicio de farmacia de una clínica particular de Lima Centro", presentada en la
- Monjiotti Díaz Ela (2003). "*La Gestión de los Recursos Humanos en el Perfeccionamiento de la empresa cubana actual*". Revista Economía y Desarrollo. No. 10.

Muñoz (2012), realizó una investigación titulada: “*Caracterización del financiamiento, la capacitación de las MYPE del sector servicios –rubro restaurantes de la ciudad de Sullana Periodo 2012*”, en la Universidad Católica Los Ángeles De Chimbote “Uladech”.

Portes.M.E. (2010). *Estrategia competitiva*. México.
<http://www.itson.mx/micrositios/pimpiie/documents/ventaja%20competitiva.pdf>

Reyna Vizcarra Nilda. (2009). *capacitación en la organizaciones*.

Sagastegui (2010), realizó una investigación titulada: “*Caracterización del financiamiento, la capacitación y la rentabilidad de las MYPE del sector servicio - rubro pollerías del casco urbano de la ciudad de Chimbote, periodo 2008 - 2009*”, presentada en la Universidad Católica Los Ángeles De Chimbote “Uladech”

Sherman y Bohlander (1994) "*Administración de los Recursos Humanos*" Grupo Editorial Iberoamérica Editorial SA. de CV México.

Solano quintana Sara. (2009). *propuesta de un sistema de competitividad aplicada a las empresas comerciales en Piura. Perú*.

Soto Brito Hernán. (2007). "*la competitividad de la industria del calzado en el Perú y sus proyecciones en el mediano plazo*". Lima, Perú.

SUNAT (2010) *texto único ordenado de la ley de promoción de la competitividad, formalización y desarrollo de la micro y pequeña, ley MYPE*. Decreto supremo no 007-2008-tr.

Sutton c. . (2008). *capacitación del personal*. Argentina. Universidad Peruana De Ciencias Aplicadas.

Uribe hurtado Víctor Ricardo. (2010). *estrategia de capacitación y desarrollo de competencias cognitivas del personal administrativo de la USMP*. Lima.

Vela .I. (2008). Caracterización de las MYPE marzo 2007 [citada 2008 mar 7].

Zamora,E(2011)“*El Clima Organizacional Y Su Incidencia En La Atención A Los usuarios Del Hospital José Garcés Rodríguez, Año 2010 - 2011*” presentada
En la Universidad Estatal Península De Santa Elena.

Anexos

ANEXO 01- Presupuesto

ANEXO 02- Cronograma de actividades

ANEXO 03- Matriz de consistencia

ANEXO 04- Matriz de validación de expertos

ANEXO 05- Matriz de indicador pregunta

ANEXO 06- Validación por expertos

ANEXO 07- Libro de códigos

ANEXO 08- Tabla indicadores resultados

ANEXO 09- Análisis de resultados

ANEXO 10- Cuestionario

Anexo N° 01

PRESUPUESTO (expresado en soles)

<i>Descripción del material</i>	Unidad	Precio	Cantidad	Subtotal	Total
MATERIAL DE OFICINA					
<i>Hojas DIN A 4</i>	Millar	10.00	01	10.00	3700.00
<i>Lapiceros</i>	Unidad	1.00	5	5.00	
<i>Cartucho de tinta</i>	Unidad	80	01	80.00	
<i>USB</i>	Unidad	100.00	01	100.00	
<i>Libreta de apuntes</i>	Unidad	5.00	01	5.00	
<i>Laptop</i>	Unidad	3500	01	3500	
SERVICIOS					
<i>Anillado</i>	Unidad	15.00	01	10.00	970.00
<i>Celular / llamadas.</i>				300.00	
<i>Pasajes</i>				500.00	
<i>Internet</i>				95.00	
<i>Fotocopias</i>				5 0.00	
<i>Impresiones</i>	Unidad	0.10	150	15.00	
LIBROS					
<i>Especialidad</i>	Unidad	55.00	01	55.00	55.00
<i>Taller</i>	Unidad			175.00	175.00
TOTAL					4900.00

ANEXO N° 02

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES (GANTT)

N° orden	Actividades	SEMANA															
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	título del proyecto	■															
2	matriz del proyecto de línea		■														
3	Introducción		■	■													
4	planteamiento del problema			■	■												
5	objetivos				■	■											
6	Justificación					■	■										
7	esquema de bases teóricas					■	■										
8	Antecedentes						■	■									
9	bases teóricas							■	■								
10	Hipótesis							■	■								
11	Metodología								■	■							
12	plan de análisis									■	■						
13	referencias										■	■					
14	Anexos											■	■				
15	entrega del informe final												■	■			

ANEXO N° 03

Cuadro N°

Matriz de Consistencia

Título	Problema	Objetivo	Objetivos específicos	Hipótesis	Variables	Definición	Dimensiones	Indicadores	Definición operacional	Técnica	Instrumento
						Conceptual					
CARACTERIZACIÓN DE LA CAPACITACIÓN Y DESEMPEÑO LABORAL DE LAS MYPE COMERCIALES, RUBRO CALZADO EN EL MERCADO CENTRAL DE PIURA, AÑO 2018	¿Cuáles son las características de la capacitación y el desempeño laboral de las MYPE del rubro calzado del mercado central de Piura, año 2018?	Objetivo General: Determinar las características de la capacitación y Desempeño Laboral de las MYPE del rubro calzado del mercado central de Piura, año 2018.	Determinar la existencia de procesos de la capacitación de las MYPE comerciales rubro calzado del mercado central de Piura, año 2018	Fernández Sampieri (2014), las investigaciones de tipo descriptivas enumeran las propiedades de los fenómenos estudiados, por lo tanto no es necesario establecer hipótesis,	Capacitación	Viene a ser el conjunto de transferencia de conocimiento de diferentes formas para la mejor productividad del recurso humano hacia el logro de objetivos	Existencia procesos	planificación, diseño, aplicación, y evaluación	La dimensión “Existencia de procesos de la capacitación” se medirá con sus indicadores “planificación, diseño, aplicación, y evaluación” con la técnica de la encuesta y el instrumento cuestionario	Encuesta	Cuestionario
			Describir la importancia de la capacitación de las MYPE comerciales rubro calzado del mercado central de Piura, año 2018			Importancia de la capacitación	Transmisión de conocimientos, actividades innovadoras, desarrollo de aptitudes y quejas y reclamos	La dimensión “Importancia de la capacitación” se medirá con sus indicadores “Transmisión de conocimientos, actividades innovadoras, desarrollo de aptitudes	Encuesta		

								y quejas y reclamos” con la técnica de la encuesta y el instrumento cuestionario		
			Determinar los factores que influyen en el desempeño laboral de las MYPE rubro calzado del mercado central de Piura, año 2018	Desempeño Laboral	Viene a ser la capacidad que tiene la organización para observar y evaluar los resultados que se obtienen en función de los resultados.	Factores	Autoestima, satisfacción y trabajo en equipo	La dimensión “Factores” se medirá con sus indicadores “Autoestima, satisfacción y trabajo en equipo” con la técnica de la encuesta y el instrumento cuestionario	Encuesta	Cuestionario
			Identificar las principales características del desempeño laboral de las MYPE rubro calzado del mercado central de Piura, año 2018			Características		La dimensión “características” se medirá con sus indicadores “adaptabilidad, iniciativa, conocimientos, trabajo en equipo desarrollo de talentos y potencia de diseño” con la técnica de la encuesta y el	Encuesta	Cuestionario

									instrumento cuestionario		
--	--	--	--	--	--	--	--	--	-----------------------------	--	--

ANEXO N° 04

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE JUICIO POR EXPERTOS									
Autora: ELIANA									
Orden	Pregunta	CRITERIOS DE EVALUACIÓN							
		¿Es pertinente con el concepto?		¿Necesita mejorar la redacción?		¿Es tendencioso aquiescente?		¿Se necesita más ítems para medir el concepto?	
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO
	CAPACITACIÓN								
OE 1	Determinar la existencia de proceso de la capacitación de las MYPE comerciales rubro calzado del mercado central de Piura, año 2018								
1	¿Cree usted que el administrador trata de conocer sus habilidades?								
2	¿La zapatería cuenta con un Plan de Capacitación?								
3	¿Los Planes de Capacitación se diseñan por año?								
4	¿Los dueños de la zapatería aprueban el Plan de Capacitación?								
5	¿Les capacitan por medio de Videos ilustrativos?								
6	¿Les dan capacitaciones fuera del local?								
7	¿Sabe usted si es evaluado por su rendimiento?								
8	¿Conocen que son evaluados en determinado periodo?								

2	OE	Describir la importancia de la capacitación de las MYPE comerciales rubro calzado del mercado central de Piura, año 2018								
9		¿Cada capacitación logra transmitir al personal los conocimientos necesarios acerca de la tarea que realiza?								
10		¿Considera que la capacitación amplía sus conocimientos para desarrollar sus tareas?								
11		¿Cree que al ser capacitado aumenta su desempeño?								
12		¿Después de un evento de capacitación a notado cambio en sus actitudes?								
13		¿Considera que la capacitación le ayuda a hacer mejor las cosas, obteniendo mejor calidad de su trabajo?								
14		¿La capacitación contribuye en el aumento de la productividad?								
15		¿Considera que tienen buen control de los productos?								
16		¿Tienen algún plan de prevención de riesgos en la zapatería?								
		DESEMPEÑO LABORAL								
OE 3		Determinar los factores que influyen en el desempeño laboral de las MYPE comerciales rubro calzado del mercado central de Piura, año 2018								
17		¿Se siente satisfecho en la Zapatería que trabaja?								
18		¿Se siente satisfecho en el puesto que desempeña?								
19		¿Da todo de sí para desarrollar su trabajo?								
20		¿Se siente reconocido dentro de la empresa?								
21		¿Le dan facilidades en la Zapatería para autorrealizarse?								
22		¿Alguna vez le han dado descanso por trabajar más del tiempo establecido?								
23		¿Pertenece a un equipo de trabajo dentro de su centro de labores?								
24		¿Considera que existe buena comunicación y liderazgo en la zapatería?								
25		¿Es usted en el centro de trabajo disciplinado y de actitud corporativa?								

OE 4	Identificar las principales características del desempeño laboral de las MYPE comerciales rubro calzado del mercado central de Piura, año 2018								
26	¿Expresa sus ideas de manera clara y precisa?								
27	¿Tiene la iniciativa de afrontar nuevos retos dentro de la empresa?								
28	¿Mantiene toda la información del producto al ofrecerlo al cliente?								
29	¿Se siente cómodo dentro de la empresa?								
30	¿Le permiten el desarrollo de sus habilidades dentro de sus labores en la empresa?								
31	¿Alcanza las metas mensuales propuestas por su empleador?								

ANEXO 05

MATRIZ INDICADOR DE PREGUNTA

Ord.	Variable	Dimensiones	Indicador	Pregunta	Escala	Fuente	Instrumento	Pregunta replanteada
1	CAPACITACIÓN	Existencia de procesos	Análisis	¿Cree usted que el administrador trata de conocer sus habilidades?	Nominal	Trabajador	Cuestionario	
2			Programa	¿La zapatería cuenta con un Plan de Capacitación?	Nominal	Trabajador	Cuestionario	
3				¿Los Planes de Capacitación se diseñan por año?	Nominal	Trabajador	Cuestionario	
4			Validación	¿Los dueños de la Zapatería aprueban el Plan de Capacitación?	Nominal	Trabajador	Cuestionario	
5			Aplicación	¿Les capacitan por medio de Videos ilustrativos?	Nominal	Trabajador	Cuestionario	
6				¿Les dan capacitaciones fuera del local?	Nominal	Trabajador	Cuestionario	
7			Evaluación	¿Sabe usted si es evaluado por su rendimiento?	Nominal	Trabajador	Cuestionario	
8				¿Conocen que son evaluados en determinado periodo?	Nominal	Trabajador	Cuestionario	
9		Importancia	Transmisión	¿Cada capacitación logra transmitir al personal los conocimientos necesarios acerca de la tarea que realiza?	Nominal	Trabajador	Cuestionario	
10			Ampliación	¿Considera que la capacitación amplía sus conocimientos para desarrollar sus tareas?	Nominal	Trabajador	Cuestionario	
11			Elevación del desempeño	¿Cree que al ser capacitado aumenta su desempeño?	Nominal	Trabajador	Cuestionario	
12			Modificación de actitudes	¿Después de un evento de capacitación ha notado cambio en sus actitudes?	Nominal	Trabajador	Cuestionario	
13			Mejora la calidad	¿Considera que la capacitación le ayuda a hacer mejor las cosas, obteniendo mejor calidad de su trabajo?	Nominal	Trabajador	Cuestionario	

14	DESEMPEÑO LABORAL		Aumento de la productividad	¿La capacitación contribuye en el aumento de la productividad?	Nominal	Trabajador	Cuestionario		
15			Control	¿Considera que tienen buen control de los productos?	Nominal	Trabajador	Cuestionario		
16			Prevención de riesgos	¿Tienen algún plan de prevención de riesgos en la Zapatería?	Nominal	Trabajador	Cuestionario		
17		Factores	Satisfacción del trabajo	¿Se siente satisfecho en la Zapatería que trabaja?	Nominal	Trabajador	Cuestionario		
18				¿Se siente satisfecho en el puesto que desempeña?	Nominal	Trabajador	Cuestionario		
19			Autoestima	¿Percibe usted que es tratado de manera justa?	Nominal	Trabajador	Cuestionario	¿Percibe usted que es tratado de manera justa?	
20				¿Se siente reconocido por su trabajo en la empresa?	Nominal	Trabajador	Cuestionario	¿Se siente reconocido por su trabajo en la empresa?	
21			Motivación	¿Los programas de capacitación le generan aspectos favorables?	Nominal	Trabajador	Cuestionario	¿Los programas de capacitación le generan aspectos favorables?	
22				¿Alguna vez le han dado descanso por trabajar más del tiempo establecido?	Nominal	Trabajador	Cuestionario		
23			Trabajo en equipo	¿Generalmente comparte información en el trabajo en equipo?	Nominal	Trabajador	Cuestionario	¿Generalmente comparte información en el trabajo en equipo?	
24			Operativos	¿Considera que existe buena comunicación y liderazgo en la Zapatería?	Nominal	Trabajador	Cuestionario		
25			Actitudinales	¿Es usted en el centro de trabajo disciplinado y de actitud corporativa?	Nominal	Trabajador	Cuestionario		
26			Características	Adaptabilidad	¿Expresa sus ideas de manera clara y precisa?	Nominal	Trabajador	Cuestionario	
27				Iniciativa	¿Tiene la iniciativa de afrontar nuevos retos dentro de la empresa?	Nominal	Trabajador	Cuestionario	
28				Conocimientos	¿Conoce toda la información del producto que oferta?	Nominal	Trabajador	Cuestionario	¿Conoce toda la información del producto que oferta?
29				Desarrollo de talentos	¿Por lo general aprovecha las oportunidades de mejorar su trabajo?	Nominal	Trabajador	Cuestionario	¿Por lo general aprovecha las oportunidades de mejorar su trabajo?
30					¿Por lo general planifica las actividades a desarrollar de manera efectiva?	Nominal	Trabajador	Cuestionario	¿Por lo general planifica las actividades a desarrollar de manera efectiva?
31				Potencia de diseño	¿Alcanza las metas mensuales propuestas por su empleador?	Nominal	Trabajador	Cuestionario	

ANEXO 05

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE JUICIO POR EXPERTOS																										
Autora: ELIANA ORIHUELA APONTE																										
Orden	Pregunta	CRITERIOS DE EVALUACIÓN																		Preguntas observadas replanteadas						
		¿Es pertinente con el concepto?						¿Necesita mejorar la redacción?						¿Es tendencioso asquiescente?							¿Se necesita más ítems para medir el concepto?					
		1 EXPERTO		2 EXPERTO		3 EXPERTO		1 EXPERTO		2 EXPERTO		3 EXPERTO		1 EXPERTO		2 EXPERTO		3 EXPERTO								
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO		SI	NO				
	CAPACITACIÓN																									
OE 1	Determinar la existencia de poroceso de la capacitación de las MYPE comerciales rubro calzado del mercado central de Piura, año 2018																									
1	¿Cree usted que el administrador trata de conocer sus habilidades?	1		1		1		1		1		1		1		1		1		1						
2	¿La zapatería cuenta con un Plan de Capacitación?	1		1		1		1		1		1		1		1		1		1						
3	¿Los Planes de Capacitación se diseñan por año?	1		1		1		1		1		1		1		1		1		1						
4	¿Los dueños de la zapatería aprueban el Plan de Capacitación?	1		1		1		1		1		1		1		1		1		1						
5	¿Les capacitan por medio de Videos ilustrativos?	1		1		1		1		1		1		1		1		1		1						
6	¿Les dan capacitaciones fuera del local?	1		1		1		1		1		1		1		1		1		1						

7	¿Sabe usted si es evaluado por su rendimiento?	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
8	¿Conocen que son evaluados en determinado periodo?	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
OE 2	Describir la importancia de la capacitación de las MYPE comerciales rubro calzado del mercado central de Piura, año 2018																		
9	¿Cada capacitación logra transmitir al personal los conocimientos necesarios acerca de la tarea que realiza?	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
10	¿Considera que la capacitación amplía sus conocimientos para desarrollar sus tareas?	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
11	¿Cree que al ser capacitado aumenta su desempeño?	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
12	¿Después de un evento de capacitación a notado cambio en sus actitudes?	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
13	¿Considera que la capacitación le ayuda a hacer mejor las cosas, obteniendo mejor calidad de su trabajo?	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
14	¿La capacitación contribuye en el aumento de la productividad?	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
15	¿Considera que tienen buen control de los productos?	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
16	¿Tienen algún plan de prevención de riesgos en la zapatería?	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
	DESEMPEÑO LABORAL																		
OE 3	Determinar los factores que influyen en el desempeño laboral de las MYPE comerciales rubro calzado del mercado central de Piura, año 2018																		

17	¿Se siente satisfecho en la zapateria que trabaja?	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
18	¿Se siente satisfecho en el puesto que desempeña?	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
19	¿Da todo de sí para desarrollar su trabajo?	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	¿Percibe usted que es tratado de manera justa?
20	¿Se siente reconocido dentro de la empresa?	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	¿ Se siente reconocido por su trabajo en la empresa?
21	¿Le dan facilidades en la zapateria para autorrealizarse?	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	¿Los programas de capacitación le generan aspectos favorables?
22	¿Alguna vez le han dado descanso por trabajar más del tiempo establecido?	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
23	¿Pertenece a un equipo de trabajo dentro de su centro de labores?	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	¿Generalmente comparte información en el trabajo en equipo?
24	¿Considera que existe buena comunicación y liderazgo en la zapateria?	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
25	¿Es usted en el centro de trabajo disciplinado y de actitud corporativa?	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
OE 4	Identificar las principales características del desempeño laboral de las MYPE comerciales rubro calzado del mercado central de Piura, año 2018																
26	¿Expresa sus ideas de manera clara y precisa?	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
27	¿Tiene la iniciativa de afrontar nuevos retos dentro de la empresa?	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
28	¿Mantiene toda la información del producto al ofrecerlo al cliente?	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	¿Conoce toda la información del

LIBRO DE CÓDIGOS

AUTORA: ELIANA ORIHUELA

CODIGO	PREGUNTA	Medición	ENCUESTADOS																												Sumatoria	Total	Sumas %	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	28				
1	¿Cree usted que el administrador trata de conocer sus habilidades?	SI	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	19	28	68%	100%	
		NO							2	2									2	2			2	2	2		2	2		9				
2	¿La zapatería cuenta con un Plan de Capacitación?	SI		1		1				1		1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	18	28	64%	100%		
		NO	2		2		2	2	2		2	2									2		2				2		10					
3	¿Los Planes de Capacitación se diseñan por año?	SI	1			1			1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	18	28	64%	100%		
		NO		2	2		2	2									2	2	2	2					2		2		10					
4	¿Los dueños de la zapatería aprueban el Plan de Capacitación?	SI	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	16	28	43%	100%		
		NO	2		2		2	2	2		2												2	2	2	2	2	2	12					
5	¿Les capacitan por medio de Videos ilustrativos?	SI	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	20	28	71%	100%		
		NO				2		2			2								2	2	2		2	2					8					
6	¿Les dan capacitaciones fuera del local?	SI	1	1	1	1	1	1																				1	7	28	75%	100%		
		NO					2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2				21	
7	¿Sabe usted si es evaluado por su rendimiento?	SI	1		1			1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	15	28	54%	100%		
		NO	2		2		2	2									2	2	2		2	2	2	2	2		2		13					
8	¿Conocen que son evaluados en determinado periodo?	SI		1			1		1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	16	28	43%	100%			
		NO	2		2	2		2		2					2					2				2	2	2	2	12						
9	¿Cada capacitación logra transmitir al personal los conocimientos necesarios acerca de la tarea que realiza?	SI	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	19	28	32%	100%			
		NO	2		2		2	2		2														2	2	2	2	9						
10	¿Considera que la capacitación amplía sus conocimientos para desarrollar sus tareas?	SI	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	16	28	43%	100%			
		NO				2	2	2		2	2			2	2	2				2		2				2		12						
11	¿Cree que al ser capacitado aumenta su desempeño?	SI	1			1			1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	19	28	68%	100%			
		NO		2	2		2	2								2			2						2	2	2	9						
12	¿Después de un evento de capacitación ha notado cambio en sus actitudes?	SI	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	16	28	43%	100%			
		NO	2		2		2	2	2		2								2	2	2	2					2	12						
13	¿Considera que la capacitación le ayuda a hacer mejor las cosas, obteniendo mejor calidad de su trabajo?	SI	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	20	28	29%	100%			
		NO				2		2					2	2	2	2										2	2	8						
14	¿La capacitación contribuye en el aumento de la productividad?	SI	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	16	28	36%	100%			
		NO				2	2	2	2				2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	12						
15	¿Considera que tienen buen control de los productos?	SI	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	22	28	21%	100%			
		NO											2	2	2	2						2					2	6						
16	¿Tienen algun plan de prevención de riesgos en la zapatería?	SI	1	1	1			1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	17	28	39%	100%			
		NO				2	2	2			2				2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	11						

LIBRO DE CÓDIGOS																																	
AUTORA: ELIANA ORIHUELA																																	
CODIGO	DESEMPEÑO LABORAL	PREGUNTA	Medición	ENCUESTADOS																								Sumatoria	Total	Sumas %	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
17	¿Se siente satisfecho en la zapateria que trabaja?	SI	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	21	28	75%	100%
		NO				2		2								2	2	2		2	2								7	25%			
18	¿Se siente satisfecho en el puesto que desempeña?	SI		1			1	1	1	1		1		1	1		1	1	1							1		1	13	28	46%	100%	
		NO	2		2	2					2		2			2	2			2	2	2	2	2	2	2	2	2	15		54%		
19	¿Percibe ud. que es tratado de manera justa?	SI	1		1	1	1	1	1	1		1	1	1	1		1			1			1	1	1	1		1	14	28	50%	100%	
		NO		2		2					2	2				2	2	2		2	2	2					2	2	14		50%		
20	¿Se siente reconocido por su trabajo en la empresa?	SI	1		1	1	1	1	1	1		1	1	1	1		1			1						1		1	13	28	46%	100%	
		NO		2						2	2		2			2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	15		54%		
21	¿Los programas de capacitación le generan aspectos favorables?	SI			1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	19	28	68%	100%	
		NO	2	2			2							2		2	2	2	2			2					2		9		32%		
22	¿Alguna vez le han dado descanso por trabajar más del tiempo establecido?	SI	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	20	28	71%	100%	
		NO					2		2					2		2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	8		29%		
23	¿Generalmente comparte información en el trabajo en equipo?	SI	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	17	28	61%	100%	
		NO				2		2	2				2	2	2		2				2	2	2	2	2	2	2	2	11		39%		
24	¿Considera que existe buena comunicación y liderazgo en la zapateria?	SI	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	15	28	54%	100%	
		NO						2				2		2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	13		46%		
25	¿Es usted en el centro de trabajo disciplinado y de actitud corporativa?	SI	1		1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	16	28	57%	100%	
		NO		2				2		2		2				2				2		2	2	2	2	2	2	2	12		43%		
26	¿Expresa sus ideas de manera clara y precisa?	SI	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	20	28	71%	100%	
		NO					2	2	2			2		2				2								2		2	8		29%		
27	¿Tiene la iniciativa de afrontar nuevos retos dentro de la empresa?	SI		1		1			1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	17	28	61%	100%	
		NO	2		2		2	2	2	2		2		2	2	2										2		2	11		39%		
28	¿Conoce toda la información del producto que oferta?	SI	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	15	28	54%	100%	
		NO						2				2		2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	13		46%		
29	¿Por lo general aprovecha las oportunidades de mejorar su trabajo?	SI	1		1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	16	28	57%	100%	
		NO		2				2		2		2				2				2		2	2	2	2	2	2	2	12		43%		
30	¿Por lo general planifica las actividades a desarrollar de manera efectiva?	SI	1	1			1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12	28	43%	100%	
		NO			2	2		2	2	2	2	2	2	2	2	2					2		2	2	2	2	2	2	16		57%		
31	¿Alcanza las metas mensuales propuestas por su empleador?	SI				1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	14	28	50%	100%	
		NO	2	2	2					2	2	2	2	2	2					2		2	2	2	2	2	2	2	14		50%		

ANEXO 08

TABLAS - INDICADORES - RESULTADO								
Orden	Variable	Dimensiones	Indicador	Pregunta	Indicador	VALOR DE RESULTADOS PORCENTUAL		Total porcentaje
						SI	NO	
	CAPACITACIÓN	Existencia de procesos	OE 01	Determinar la existencia de procesos de la capacitación de las MYPE comerciales rubro calzado del mercado central de Piura, año 2018	Determinar la existencia de procesos de la capacitación de las MYPE comerciales rubro calzado del mercado central de Piura, año 2018			
1			Análisis	¿Cree usted que el administrador trata de conocer sus habilidades?	Administrador conoce habilidades	8%	2%	100%
2			Programa	¿La zapatería cuenta con un Plan de Capacitación?	Plan de capacitación	4%	6%	100%
3				¿Los Planes de Capacitación se diseñan por año?	Capacitación anual	4%	6%	100%
4			Validación	¿Los dueños de la Zapatería aprueban el Plan de Capacitación?	Aprobación del plan de capacitación	7%	3%	100%
5			Aplicación	¿Les capacitan por medio de Videos ilustrativos?	Videos ilustrativos	1%	9%	100%
6				¿Les dan capacitaciones fuera del local?	capacitación externa	5%	5%	100%
7			Evaluación	¿Sabe usted si es evaluado por su rendimiento?	Conoce ser evaluado	4%	6%	100%
8					¿Conocen que son evaluados en determinado periodo?	Los evalúan por periodos	7%	3%
		importancia	OE 02	Describirla importancia de la capacitación de las MYPE comerciales rubro calzado del mercado central de Piura, año 2018	Describirla importancia de la capacitación de las MYPE comerciales rubro calzado del mercado central de Piura, año 2018			0%

9		Transmisión	¿Cada capacitación logra transmitir al personal los conocimientos necesarios acerca de la tarea que realiza?	Transmisión de conocimientos	8%	2%	100%	
10		Ampliación	¿Considera que la capacitación amplía sus conocimientos para desarrollar sus tareas?	Ampliación de conocimientos	7%	3%	100%	
11		Elevación del desempeño	¿Cree que al ser capacitado aumenta su desempeño?	Aumento del desempeño	8%	2%	100%	
12		Modificación de actitudes	¿Después de un evento de capacitación ha notado cambio en sus actitudes?	Ha notado cambio por la capacitación	7%	3%	100%	
13		Mejora la calidad	¿Considera que la capacitación le ayuda a hacer mejor las cosas, obteniendo mejor calidad de su trabajo?	Hacer mejor las cosas	1%	9%	100%	
14		Aumento de la productividad	¿La capacitación contribuye en el aumento de la productividad?	Aumento de la productividad	4%	6%	100%	
15		Control	¿Considera que tienen buen control de los productos?	Control de productos	9%	1%	100%	
16		Prevención de riesgos	¿Tienen algún plan de prevención de riesgos en la zapatería?	Prevención de riesgo	1%	9%	100%	
	DESEMPEÑO LABORAL	Factores	OE 03	Determinar los factores que influyen en el desempeño laboral de las MYPE rubro calzado del mercado central de Piura, año 2018	Determinar los factores que influyen en el desempeño laboral de las MYPE rubro calzado del mercado central de Piura, año 2018		0%	
17			Satisfacción del trabajo	¿Se siente satisfecho en la zapatería que trabaja?	Está satisfecho	5%	5%	100%
18				¿Se siente satisfecho en el puesto que desempeña?	Satisfecho por el puesto	6%	4%	100%
19			Autoestima	¿Percibe usted que es tratado de manera justa?	Es tratado de manera justa	0%	0%	100%
20				¿Se siente reconocido por su trabajo en la empresa?	Es reconocido por su trabajo	6%	4%	100%
21			Motivación	¿Los programas de capacitación le generan aspectos favorables?	La capacitación le genera aspectos favorables	8%	2%	100%
22				¿Alguna vez le han dado descanso por trabajar más del tiempo establecido?	Tuvo descanso por mayor trabajo	1%	9%	100%
23			Trabajo en equipo	¿Generalmente comparte información en el trabajo en equipo?	Comparte información en el trabajo en equipo	1%	9%	100%
24			Operativos	¿Considera que existe buena comunicación y liderazgo en la Zapatería?	Comunicación y liderazgo	4%	6%	100%

25		Actitudinales	¿Es usted en el centro de trabajo disciplinado y de actitud corporativa?	Disciplina y actitud corporativa	7%	3%	100%
		OE 04	Identificar las principales características del desempeño laboral de las MYPE rubro calzado del mercado central de Piura, año 2018	Identificar las principales características del desempeño laboral de las MYPE rubro calzado del mercado central de Piura, año 2018			0%
26		Adaptabilidad	¿Expresa sus ideas de manera clara y precisa?	Expresión de ideas	1%	9%	100%
27		Iniciativa	¿Tiene la iniciativa de afrontar nuevos retos dentro de la empresa?	Afrontar nuevos retos	1%	9%	100%
28		Conocimientos	¿Conoce toda la información del producto que oferta?	Conoce la información del producto	4%	6%	100%
29		Desarrollo de talentos	¿Por lo general aprovecha las oportunidades de mejorar su trabajo	Tiene oportunidades de mejorar su trabajo	7%	3%	100%
30			¿Por lo general planifica las actividades a desarrollar de manera efectiva?	Planifica las actividades a desarrollar	3%	7%	100%
31		Potencia de diseño	¿Alcanza las metas mensuales propuestas por su empleador?	Alcanza las metas	0%	0%	100%

HOJA DE TRABAJO PARA ANALISIS DE RESULTADO

Orden	Variable	Dimensiones	Indicador	Pregunta	VALOR DE RESULTADOS PORCENTUAL		Antecedente	Marco Teórico	
					SI	NO			
	CAPACITACIÓN	Existencia de procesos	OE 01	Determinar la existencia de procesos de la capacitación de las MYPE comerciales rubro calzado del mercado central de Piura, año 2018					
1			Análisis	¿Cree usted que el administrador trata de conocer sus habilidades?	8%	2%	Rully 2007	Chiavenato 2009	
2			Programa	¿La zapatería cuenta con un Plan de Capacitación?	4%	6%	Cárdenas 2011	Chiavenato 2009	
3				¿Los Planes de Capacitación se diseñan por año?	4%	6%	Cárdenas 2011	Chiavenato 2009	
4			Validación	¿Los dueños de la Zapateria aprueban el Plan de Capacitación?	7%	3%	Uribe 2010	Chiavenato 2009	
5			Aplicación	¿Les capacitan por medio de Videos ilustrativos?	1%	9%	Uribe 2010	Martel y Sánchez 2013	
6				¿Les dan capacitaciones fuera del local?	5%	5%	Uribe 2010	Martel y Sánchez 2013	
7			Evaluación	¿Sabe usted si es evaluado por su rendimiento?	4%	6%	Velásquez 2010	Martel y Sánchez 2013	
8				¿Conocen que son evaluados en determinado periodo?	7%	3%	Velásquez 2010	Martel y Sánchez 2013	
			Importancia	OE 02	Describir la importancia de la capacitación de las MYPE comerciales rubro calzado del mercado central de Piura, año 2018				

9		Transmisión	¿Cada capacitación logra transmitir al personal los conocimientos necesarios acerca de la tarea que realiza?	8%	2%	Galván 2011	Werther y Davis 2008	
10		Ampliación	¿Considera que la capacitación amplía sus conocimientos para desarrollar sus tareas?	7%	3%	Sagastegui 2010	Gubman 2008	
11		Elevación del desempeño	¿Cree que al ser capacitado aumenta su desempeño?	8%	2%	Velásquez 2012	Ibáñez 2011	
12		Modificación de actitudes	¿Después de un evento de capacitación ha notado cambio en sus actitudes?	7%	3%	Velásquez 2012	Ibáñez 2011	
13		Mejora la calidad	¿Considera que la capacitación le ayuda a hacer mejor las cosas, obteniendo mejor calidad de su trabajo?	1%	9%	Velásquez 2012	Ibáñez 2011	
14		Aumento de la productividad	¿La capacitación contribuye en el aumento de la productividad?	4%	6%	Bautista 2008	Ibáñez 2011	
15		Control	¿Considera que tienen buen control de los productos?	9%	1%	Bautista 2008	Hernández y Cruz 2014	
16		Prevención de riesgos	¿Tienen algún plan de prevención de riesgos en la zapatería?	1%	9%	Medina 2012	Hernández y Cruz 2014	
		DESEMPEÑO LABORAL	Factores	OE 03	Determinar los factores que influyen en el desempeño laboral de las MYPE rubro calzado del mercado central de Piura, año 2018			
17	Satisfacción			¿Se siente satisfecho en la zapatería que trabaja?	5%	5%	Arratia 2010	Davis y Neutrón 2011
18				¿Se siente satisfecho en el puesto que desempeña?	6%	4%	Arriata 2010	Davis y Neutron 2011
19	Autoestima			¿Percibe usted que es tratado de manera justa?	0%	0%	Elias 2015	Davis y Neutron 2011
20				¿Se siente reconocido por su trabajo en la empresa?	6%	4%	Elias 2015	Davis y Neutron 2011

21		Motivación	¿Los programas de capacitación le generan aspectos positivos?	8%	2%	Elias 2015	Polanco 2006	
22			¿Alguna vez le han dado descanso por trabajar más del tiempo establecido?	1%	9%	Elias 2015	Cancinos 2015	
23			Trabajo en equipo	¿Generalmente comparte información en el trabajo en equipo?	1%	9%	Mino 2014	Cancinos 2015
24			Operativos	¿Considera que existe buena comunicación y liderazgo en la Zapateria?	4%	6%	Mino 2014	Chiavenato 2009
25			Actitudinales	¿Es usted en el centro de trabajo disciplinado y de actitud corporativa?	7%	3%	Mino 2014	Chiavenato 2009
	Características	OE 04	Identificar las principales características del desempeño laboral de las MYPE rubro calzado del mercado central de Piura, año 2018					
26		Adaptabilidad	¿Expresa sus ideas de manera clara y precisa?	1%	9%	Yubisay 2013	Davis y Neutron 2011	
27		Iniciativa	¿Tiene la iniciativa de afrontar nuevos retos dentro de la empresa?	1%	9%	Yubisay 2013	Polanco 2006	
28		Conocimientos	¿Conoce toda la información del producto que oferta?	4%	6%	Zelada 2015	Cancinos 2015	
29		Desarrollo de talentos	¿Por lo general aprovecha las oportunidades de mejorar su trabajo	7%	3%	Zelada 2015	Cancinos 2015	
30			¿Por lo general planifica las actividades a desarrollar de manera efectiva?	3%	7%	Elias 2015	Chiavenato 2009	
31		Potencia de diseño	¿Alcanza las metas mensuales propuestas por su empleador?	0%	0%	Mino 2014	Chiavenato 2009	



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

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACION

CUESTIONARIO

Buenos días, señor trabajador(a), solicitamos su colaboración, respondiendo con sinceridad el presente Cuestionario. La prueba es anónima. El cuestionario tiene por objetivo: Determinar las características de la capacitación y desempeño laboral de las MYPES – rubro zapaterías en el mercado modelo central de Piura año 2018.

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

Preguntas de la investigación.

CAPACITACIÓN

**OE 01 Determinar la existencia de procesos de la capacitación de las
MYPE comerciales rubro calzado del mercado central de Piura, año 2018**

1 ¿Cree usted que el administrador trata de conocer sus habilidades?

a) SÍ

b) NO

2 ¿La Zapatería cuenta con un Plan de Capacitación?

a) SÍ

b) NO

9 ¿Cada capacitación logra transmitir al personal los conocimientos necesarios acerca de la tarea que realiza?

a) Sí

b) NO

10 ¿Considera que la capacitación amplía sus conocimientos para desarrollar sus tareas?

a) Sí

b) NO

11 ¿Cree que al ser capacitado aumenta su desempeño?

a) Sí

b) NO

12 ¿Después de un evento de capacitación ha notado cambio en sus actitudes?

a) Sí

b) NO

13 ¿Considera que la capacitación le ayuda a hacer mejor las cosas, obteniendo mejor calidad de su trabajo?

a) Sí

b) NO

14 ¿La capacitación contribuye en el aumento de la productividad?

a) Sí

3 ¿Los Planes de Capacitación se diseñan por año?

a) SÍ

b) NO

4 ¿Los dueños de la Zapatería aprueban el Plan de Capacitación?

a) SÍ

b) NO

5 ¿Les capacitan por medio de Videos ilustrativos?

a) SÍ

b) NO

6 ¿Les dan capacitaciones fuera del local?

a) SÍ

b) NO

7 ¿Sabe usted si es evaluado por su rendimiento?

a) SÍ

b) NO

8 ¿Conocen que son evaluados en determinado periodo?

a) SÍ

b) NO

OE 02 Describirla importancia de la capacitación de las MYPE comerciales rubro calzado del mercado central de Piura, año 2018

b) NO

15 ¿Considera que tienen buen control de los productos?

a) SÍ

b) NO

16 ¿Tienen algún plan de prevención de riesgos en la Zapatería?

a) SÍ

b) NO

DESEMPEÑO LABORAL

OE 03 Determinar los factores que influyen en el desempeño laboral de las MYPE

rubro calzado del mercado central de Piura, año 2018

17 ¿Se siente satisfecho en la Zapatería que trabaja?

a) SÍ

b) NO

18 ¿Se siente satisfecho en el puesto que desempeña?

a) SÍ

b) NO

19 ¿Da todo de sí para desarrollar su trabajo?

a) SÍ

b) NO

20; Se siente reconocido dentro de la empresa?

a) SÍ

b) NO

21 ¿Le dan facilidades en la Zapatería para autorrealizarse?

a) SÍ

b) NO

22 ¿Alguna vez le han dado descanso por trabajar más del tiempo establecido?

a) SÍ

b) NO

23 ¿Pertenece a un equipo de trabajo dentro de su centro de labores?

a) SÍ

b) NO

24 ¿Considera que existe buena comunicación y liderazgo en la Zapatería?

a) SÍ

b) NO

25 ¿Es usted en el centro de trabajo disciplinado y de actitud corporativa?

a) SÍ

b) NO

OE 04 Identificar las principales características del desempeño laboral de
las MYPE rubro calzado del mercado central de Piura, año 2018

26 ¿Expresa sus ideas de manera clara y precisa?

a) Sí

b) NO

27 ¿Tiene la iniciativa de afrontar nuevos retos dentro de la empresa?

a) Sí

b) NO

28 ¿Mantiene toda la información del producto al ofrecerlo al cliente?

a) Sí

b) NO

29 ¿Se siente cómodo dentro de la empresa?

a) Sí

b) NO

30 ¿Le permiten el desarrollo de sus habilidades dentro de sus labores en la empresa?

a) Sí

b) NO

31 ¿Alcanza las metas mensuales propuestas por su empleador?

a) Sí

b) NO

CONTANCIA DE VALIDACION

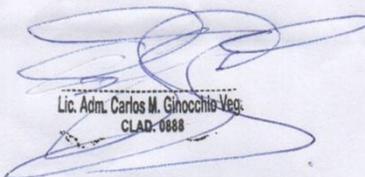
Yo Carlos Ginochito Vega identificado con DNI 0867439
MAGISTER EN ADM y Dirección de Empresas.

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de validación los instrumentos de recolección de datos _____

Elaborado por ECLEANA OQUIMELA ARONTE, a los efectos de su aplicación a los elementos de la población (muestra) seleccionada para el trabajo de investigación caracterización de la capacitación y desempeño laboral de la MYPE de calzado del mercado central de Piura

, que se encuentra realizando luego de hacer correspondiente se recomienda al estudiante tener en cuenta las observaciones al instrumento de la finalidad de optimizar sus resultados

Piura 18 FEB. 2018.


Lic. Adm. Carlos M. Ginochito Vega
CLAD: 0888

ANEXO N°

Universidad Católica Los Ángeles de Chimbotes									
Escuela Profesional de Administración									
MATRIZ DE VALIDACIÓN DE JUICIO POR EXPERTOS									
Autora: ELIANA									
Orden	Pregunta	CRITERIOS DE EVALUACIÓN							
		¿Es pertinente con el concepto?		¿Necesita mejorar la redacción?		¿Es tendencioso aquiescente?		¿Se necesita más ítems para medir el concepto?	
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO
CAPACITACIÓN									
OE 1	Determinar la existencia de proceso de la capacitación de las MYPE comerciales rubro calzado del mercado central de Piura, año 2018								
1	¿Cree usted que el administrador trata de conocer sus habilidades?	✓			✓		✓		✓
2	¿La zapatería cuenta con un Plan de Capacitación?	✓			✓		✓		✓
3	¿Los Planes de Capacitación se diseñan por año?	✓			✓		✓		✓
4	¿Los dueños de la zapatería aprueban el Plan de Capacitación?	✓			✓		✓		✓
5	¿Les capacitan por medio de Videos ilustrativos?	✓			✓		✓		✓
6	¿Les dan capacitaciones fuera del local?	✓			✓		✓		✓
7	¿Sabe usted si es evaluado por su rendimiento?	✓			✓		✓		✓
8	¿Conocen que son evaluados en determinado periodo?	✓			✓		✓		✓
OE 2	Describir la importancia de la capacitación de las MYPE comerciales rubro calzado del mercado central de Piura, año 2018								
9	¿Cada capacitación logra transmitir al personal los conocimientos necesarios acerca de la tarea que realiza?	✓			✓		✓		✓
10	¿Considera que la capacitación amplia sus conocimientos para desarrollar sus tareas?	✓			✓		✓		✓
11	¿Cree que al ser capacitado aumenta su desempeño?	✓			✓		✓		✓
12	¿Después de un evento de capacitación ha notado cambio en sus actitudes?	✓			✓		✓		✓
13	¿Considera que la capacitación le ayuda a hacer mejor las cosas, obteniendo mejor calidad de su trabajo?	✓			✓		✓		✓
14	¿La capacitación contribuye en el aumento de la productividad?	✓			✓		✓		✓
15	¿Considera que tienen buen control de los productos?	✓			✓		✓		✓
16	¿Tienen algún plan de prevención de riesgos en la zapatería?	✓			✓		✓		✓
DESEMPEÑO LABORAL									
OE 3	Determinar los factores que influyen en el desempeño laboral de las MYPE comerciales rubro calzado del mercado central de Piura, año 2018								
17	¿Se siente satisfecho en la zapatería que trabaja?	✓			✓		✓		✓
18	¿Se siente satisfecho en el puesto que desempeña?	✓			✓		✓		✓

62


 Lic. Adm. Carlos M. Giménez Vela
 CLAD. 0888

19	¿Da todo de sí para desarrollar su trabajo?	/	/	/	/	/
20	¿Se siente reconocido dentro de la empresa?	/	/	/	/	/
21	¿Le dan facilidades en la zapatería para autorrealizarse?	/	/	/	/	/
22	¿Alguna vez le han dado descanso por trabajar más del tiempo establecido?	/	/	/	/	/
23	¿Pertenece a un equipo de trabajo dentro de su centro de labores?	/	/	/	/	/
24	¿Considera que existe buena comunicación y liderazgo en la zapatería?	/	/	/	/	/
25	¿Es usted en el centro de trabajo disciplinado y de actitud corporativa?	/	/	/	/	/
OE 4	Identificar las principales características del desempeño laboral de las MYPE comerciales rubro calzado del mercado central de Piura, año 2018					
26	¿Expresa sus ideas de manera clara y precisa?	/	/	/	/	/
27	¿Tiene la iniciativa de afrontar nuevos retos dentro de la empresa?	/	/	/	/	/
28	¿Mantiene toda la información del producto al ofrecerlo al cliente?	/	/	/	/	/
29	¿Cómo se siente dentro de la empresa?	/	/	/	/	/
30	¿Le permiten el desarrollo de sus habilidades dentro de sus labores en la empresa?	/	/	/	/	/
31	¿Alcanza las metas mensuales propuestas por su empleador?	/	/	/	/	/


 L.C. Adm. Carlos M. Gibocchio Veg.
 CLAD. 0888

CONTANCIA DE VALIDACION

Yo Manuel Gerardo Menino Hinostroza identificado con DNI 02659237,

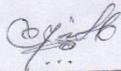
MAGISTER EN Ciencias Políticas - Licenciado en Administración

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de validación los instrumentos de recolección de datos CUESTIONARIO

Elaborado por Eliana Pilar Orihuela Aponte, a los efectos de su aplicación a los elementos de la población (muestra) seleccionada para el trabajo de investigación caracterización de la capacitación y desempeño laboral de la MYPE de calzado del mercado central de Piura

, que se encuentra realizando luego de hacer correspondiente se recomienda al estudiante tener en cuenta las observaciones al instrumento de la finalidad de optimizar sus resultados

Piura 16 FEBRERO 2018.

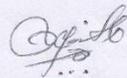


Mg. Lic. Adm. Manuel G. Menino Hinostroza
CLAD 05862

ANEXO N°

Universidad Católica Los Ángeles de Chimbotes									
Escuela Profesional de Administración									
MATRIZ DE VALIDACIÓN DE JUICIO POR EXPERTOS									
Autora: ELIANA									
Orden	Pregunta	CRITERIOS DE EVALUACIÓN							
		¿Es pertinente con el concepto?		¿Necesita mejorar la redacción?		¿Es tendencioso aquiescente?		¿Se necesita más ítems para medir el concepto?	
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO
CAPACITACIÓN									
OE 1	Determinar la existencia de proceso de la capacitación de las MYPE comerciales rubro calzado del mercado central de Piura, año 2018.								
1	¿Cree usted que el administrador trata de conocer sus habilidades?	X		X		X		X	
2	¿La zapatería cuenta con un Plan de Capacitación?	X		X		X		X	
3	¿Los Planes de Capacitación se diseñan por año?	X		X		X		X	
4	¿Los dueños de la zapatería aprueban el Plan de Capacitación?	X		X		X		X	
5	¿Les capacitan por medio de Vídeos ilustrativos?	X		X		X		X	
6	¿Les dan capacitaciones fuera del local?	X		X		X		X	
7	¿Sabe usted si es evaluado por su rendimiento?	X		X		X		X	
8	¿Conocen que son evaluados en determinado periodo?	X		X		X		X	
OE 2	Describir la importancia de la capacitación de las MYPE comerciales rubro calzado del mercado central de Piura, año 2018.								
9	¿Cada capacitación logra transmitir al personal los conocimientos necesarios acerca de la tarea que realiza?	X		X		X		X	
10	¿Considera que la capacitación amplía sus conocimientos para desarrollar sus tareas?	X		X		X		X	
11	¿Cree que al ser capacitado aumenta su desempeño?	X		X		X		X	
12	¿Después de un evento de capacitación ha notado cambio en sus actitudes?	X		X		X		X	
13	¿Considera que la capacitación le ayuda a hacer mejor las cosas, obteniendo mejor calidad de su trabajo?	X		X		X		X	
14	¿La capacitación contribuye en el aumento de la productividad?	X		X		X		X	
15	¿Considera que tienen buen control de los productos?	X		X		X		X	
16	¿Tienen algún plan de prevención de riesgos en la zapatería?	X		X		X		X	
DESEMPEÑO LABORAL									
OE 3	Determinar los factores que influyen en el desempeño laboral de las MYPE comerciales rubro calzado del mercado central de Piura, año 2018.								
17	¿Se siente satisfecho en la zapatería que trabaja?	X		X		X		X	
18	¿Se siente satisfecho en el puesto que desempeña?	X		X		X		X	

19	¿Da todo de sí para desarrollar su trabajo?	X		X	X	X
20	¿Se siente reconocido dentro de la empresa?	X		X	X	X
21	¿Le dan facilidades en la zapatería para autorrealizarse?	X		X	X	X
22	¿Alguna vez le han dado descanso por trabajar más del tiempo establecido?	X		X	X	X
23	¿Pertenece a un equipo de trabajo dentro de su centro de labores?	X		X	X	X
24	¿Considera que existe buena comunicación y liderazgo en la zapatería?	X		X	X	X
25	¿Es usted en el centro de trabajo disciplinado y de actitud corporativa?	X		X	X	X
OE 4	Identificar las principales características del desempeño laboral de las MYPE comerciales rubro calzado del mercado central de Piura, año 2018					
26	¿Expresa sus ideas de manera clara y precisa?	X		X	X	X
27	¿Tiene la iniciativa de afrontar nuevos retos dentro de la empresa?	X		X	X	X
28	¿Mantiene toda la información del producto al ofrecerlo al cliente?	X		X	X	X
29	¿Cómo se siente dentro de la empresa?	X		X	X	X
30	¿Le permiten el desarrollo de sus habilidades dentro de sus labores en la empresa?	X		X	X	X
31	¿Alcanza las metas mensuales propuestas por su empleador?	X		X	X	X


 Mg. Lic. Alma, Manuel G. Merino Hinojosa
 CLAD 05862

CONTANCIA DE VALIDACION

Yo IVAN ARTURO GUZMAN CASTRO identificado con DNI 07727308

MAGISTER EN DOCENCIA, CURRÍCULO E INVESTIGACION

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de validación los instrumentos de recolección de datos CUESTIONARIO

Elaborado por ELIANA PILAR ORIHUELA SPONTE, a los efectos de su aplicación a los elementos de la población (muestra) seleccionada para el trabajo de investigación caracterización de la capacitación y desempeño laboral de la MYPE de calzado del mercado central de Piura

, que se encuentra realizando luego de hacer correspondiente se recomienda al estudiante tener en cuenta las observaciones al instrumento de la finalidad de optimizar sus resultados

Piura 16 DICIEMBRE 2018.



Mg. IVÁN GUZMAN CASTRO
CLAD N° 5107

ANEXO N°

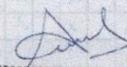
Universidad Católica Los Ángeles de Chimbotes									
Escuela Profesional de Administración									
MATRIZ DE VALIDACIÓN DE JUICIO POR EXPERTOS									
Autora: ELIANA									
Orden	Pregunta	CRITERIOS DE EVALUACIÓN							
		¿Es pertinente con el concepto?		¿Necesita mejorar la redacción?		¿Es tendencioso aquiescente?		¿Se necesita más ítems para medir el concepto?	
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO
CAPACITACIÓN									
OE 1	Determinar la existencia de proceso de la capacitación de las MYPE comerciales rubro calzado del mercado central de Piura, año 2018								
1	¿Cree usted que el administrador trata de conocer sus habilidades?	X		X		X		X	
2	¿La zapatería cuenta con un Plan de Capacitación?	X		X		X		X	
3	¿Los Planes de Capacitación se diseñan por año?	X		X		X		X	
4	¿Los dueños de la zapatería aprueban el Plan de Capacitación?	X		X		X		X	
5	¿Les capacitan por medio de Videos ilustrativos?	X		X		X		X	
6	¿Les dan capacitaciones fuera del local?	X		X		X		X	
7	¿Sabe usted si es evaluado por su rendimiento?	X		X		X		X	
8	¿Conocen que son evaluados en determinado periodo?	X		X		X		X	
OE 2	Describir la importancia de la capacitación de las MYPE comerciales rubro calzado del mercado central de Piura, año 2018								
9	¿Cada capacitación logra transmitir al personal los conocimientos necesarios acerca de la tarea que realiza?	X		X		X		X	
10	¿Considera que la capacitación amplía sus conocimientos para desarrollar sus tareas?	X		X		X		X	
11	¿Cree que al ser capacitado aumenta su desempeño?	X		X		X		X	
12	¿Después de un evento de capacitación ha notado cambio en sus actitudes?	X		X		X		X	
13	¿Considera que la capacitación le ayuda a hacer mejor las cosas, obteniendo mejor calidad de su trabajo?	X		X		X		X	
14	¿La capacitación contribuye en el aumento de la productividad?	X		X		X		X	
15	¿Considera que tienen buen control de los productos?	X		X		X		X	
16	¿Tienen algún plan de prevención de riesgos en la zapatería?	X		X		X		X	
DESEMPEÑO LABORAL									
OE 3	Determinar los factores que influyen en el desempeño laboral de las MYPE comerciales rubro calzado del mercado central de Piura, año 2018								
17	¿Se siente satisfecho en la zapatería que trabaja?	X		X		X		X	
18	¿Se siente satisfecho en el puesto que desempeña?	X		X		X		X	

52


Mg. IVAN GUZMAN CASTRO
CLAD N° 5107

19	¿Percibe usted que es tratado de manera justa?	X	X		X	X
20	¿Se siente reconocido por su trabajo en la empresa?	X	X		X	X
21	¿Los programas de capacitación le generan aspectos favorables?	X	X		X	X
22	¿Alguna vez le han dado descanso por trabajar más del tiempo establecido?	X		X	X	X
23	¿Generalmente comparte información en el trabajo en equipo?	X	X		X	X
24	¿Considera que existe buena comunicación y liderazgo en la zapateria?	X		X	X	X
25	¿Es usted en el centro de trabajo disciplinado y de actitud corporativa?	X	X		X	X
OE 4	Identificar las principales características del desempeño laboral de las MYPE comerciales rubro calzado del mercado central de Piura, año 2018					
26	¿Expresa sus ideas de manera clara y precisa?	X		X	X	X
27	¿Tiene la iniciativa de afrontar nuevos retos dentro de la empresa?	X		X	X	X
28	¿Conoce toda la información del producto que oferta?	X	X		X	X
29	¿Por lo general aprovecha las oportunidades de mejorar su trabajo?	X	X		X	X
30	¿Por lo general planifica las actividades a desarrollar de manera efectiva?	X		X	X	X
31	¿Alcanza las metas mensuales propuestas por su empleador?	X	X		X	X

32	¿Mantiene un registro de las actividades realizadas?	X	X		X	X
33	¿Mantiene un registro de las actividades realizadas?	X	X		X	X
34	¿Mantiene un registro de las actividades realizadas?	X	X		X	X
35	¿Mantiene un registro de las actividades realizadas?	X	X		X	X
36	¿Mantiene un registro de las actividades realizadas?	X	X		X	X
37	¿Mantiene un registro de las actividades realizadas?	X	X		X	X
38	¿Mantiene un registro de las actividades realizadas?	X	X		X	X
39	¿Mantiene un registro de las actividades realizadas?	X	X		X	X
40	¿Mantiene un registro de las actividades realizadas?	X	X		X	X
41	¿Mantiene un registro de las actividades realizadas?	X	X		X	X
42	¿Mantiene un registro de las actividades realizadas?	X	X		X	X
43	¿Mantiene un registro de las actividades realizadas?	X	X		X	X
44	¿Mantiene un registro de las actividades realizadas?	X	X		X	X
45	¿Mantiene un registro de las actividades realizadas?	X	X		X	X
46	¿Mantiene un registro de las actividades realizadas?	X	X		X	X
47	¿Mantiene un registro de las actividades realizadas?	X	X		X	X
48	¿Mantiene un registro de las actividades realizadas?	X	X		X	X
49	¿Mantiene un registro de las actividades realizadas?	X	X		X	X
50	¿Mantiene un registro de las actividades realizadas?	X	X		X	X


Mg. IVAN GUZMAN CASTRO
CLAD N° 5107





Erp University X Turnitin X +

← → ↻ 🏠 https://turnitin.com/t_inbox.asp?r=23.684 80% 🔍 Buscar

ESTAS VIENDO: INICIO > TALLER DE TESIS 2017 02 > MARCO TEORICO

Acerca de esta página
 Esta es la bandeja de entrada de ejercicios. Para ver un trabajo, haga clic en el título del trabajo. Para ver un Reporte de Similitud, seleccione el icono de Reporte de Similitud del trabajo en la columna de similitud. Un icono atenuado indicará que el Reporte de Similitud no se ha generado todavía.

MARCO TEORICO
 BANDEJA DE ENTRADA | ESTÁS VIENDO: TRABAJOS NUEVOS ▾

Entregar archivo Informe de calificación en línea | Editar la configuración del ejercicio | Correo electrónico sin remitentes

<input type="checkbox"/>	AUTOR	TITULO	SIMILITUD	NOTA	REPUEBLA	ARCHIVO	Nº DEL TRABAJO	FECHA
<input type="checkbox"/>	Rosmery Chumacero Ho...	CHUMACERO HOLGUIN ROSMERY	0%		*		902632889	14-ene.-2018
<input type="checkbox"/>	Jean Rivas Jean Riva...	jean rivas	0%		*		932141040	18-mar.-2018
<input type="checkbox"/>	Katherine Cordova Ka...	katherine cordova	0%		*		931817115	17-mar.-2018
<input type="checkbox"/>	Leslie Garrido Lesli...	leslie garrido	0%		*		931816882	17-mar.-2018
<input type="checkbox"/>	Medina Vargas Medina...	medina vargas	0%		*		931793836	17-mar.-2018
<input type="checkbox"/>	Gladys Martinez More...	gladys martinez more	4%		*		931817291	17-mar.-2018
<input type="checkbox"/>	Martin Silva	martin silva zatan	5%		*		931813872	17-mar.-2018
<input type="checkbox"/>	Yahaira Bancos Bance...	ⓘ yahaira bancos	8%		*		931793245	17-mar.-2018
<input type="checkbox"/>	Cruz Maria Cordova C...	cruz maria cordova	10%		*		932932944	19-mar.-2018
<input type="checkbox"/>	Eliana Pilar Orihuel...	ⓘ ELIANA PILAR ORIHUELA APONTE	10%		*		932913345	19-mar.-2018
<input type="checkbox"/>	Karla Aldana Huaman ...	karla aldana huaman	10%		*		931968782	18-mar.-2018
<input type="checkbox"/>	Isolina Ramirez Isol...	isolina ramirez	11%		*		932912072	19-mar.-2018
<input type="checkbox"/>	Isabel Jimenez River...	isabel jimenez rivera	12%		*		931968974	18-mar.-2018
<input type="checkbox"/>	Flor Correa	flor correa	13%		*		931813689	17-mar.-2018
<input type="checkbox"/>	Mayra Gomez Moran	GOMEZ MORAN	13%		*		901843230	11-ene.-2018
<input type="checkbox"/>	Edith Sandra Palomin...	edith sandra palomino cambi	14%		*		931969237	18-mar.-2018
<input type="checkbox"/>	Karina Seba Chulle 3	SABA CHULLE 3	31%		*		903003705	15-ene.-2018

Windows taskbar: 10:57 a.m., 21/03/2018