



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

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

**ESCUELA PROFESIONAL DE
ADMINISTRACIÓN**

**LA CAPACITACIÓN EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS
EMPRESAS, DEL SECTOR SERVICIOS – RUBRO
EVENTOS DEL CENTRO POBLADO MENOR
PUEBLO NUEVO DE CONTA DEL DISTRITO DE
NUEVO IMPERIAL, PROVINCIA DE CAÑETE,
DEPARTAMENTO DE LIMA, PERÍODO 2015.**

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

AUTORA:

JOSHELYN MILAGROS, ORDOÑEZ LOPEZ

ASESOR:

Lic. Adm.: ROBERTO CUIPAL VELAYSOSA

CAÑETE – PERÚ

2016



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

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

**ESCUELA PROFESIONAL DE
ADMINISTRACIÓN**

**LA CAPACITACIÓN EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS
EMPRESAS, DEL SECTOR SERVICIOS – RUBRO
EVENTOS DEL CENTRO POBLADO MENOR
PUEBLO NUEVO DE CONTA DEL DISTRITO DE
NUEVO IMPERIAL, PROVINCIA DE CAÑETE,
DEPARTAMENTO DE LIMA, PERÍODO 2015.**

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

AUTORA:

JOSHELYN MILAGROS, ORDOÑEZ LOPEZ

ASESOR:

Lic. Adm.: ROBERTO CUIPAL VELAYSOSA

CAÑETE – PERÚ

JURADO EVALUADOR DE TESIS

Mgter. José Orestes Vite Ibarra
Presidente

Dra. Carmen Rosa Zenozain Cordero de Murillo
Secretaria

Mgter. Lizbeth Giovanna Ralli Magipo
Miembro

AGRADECIMIENTO

Gracias a Dios, por haberme dado la fortaleza física y espiritual para culminar un proyecto más en mi vida.

A mi asesor de tesis, el Lic. Roberto Cuipal Velaisosa por su valiosa contribución en este trabajo de investigación, por su tiempo y disponibilidad.

Asimismo, al personal de las organizaciones encuestadas, por su apoyo para la obtención de información trascendental para la culminación de mi tesis.

DEDICATORIA

A mis padres: Isabel y Juan por darme la vida, por su apoyo incondicional e inculcarme principios y valores.

A mi Hermana Cinthya por su motivación. A mis sobrinos Harumy, Giovanni y Gia, por ser fuente de energía y alegría, que me permite seguir adelante.

A mis abuelos: Saturnino y David, que se encuentran al lado del señor Dios, porque sé que siempre han estado a mi lado guiando cada uno de mis pasos. A mi abuelita Juliana y todas las personas que me han apoyado en cada etapa vivida, en cada momento compartido.

RESUMEN

La investigación tuvo como objetivo general, determinar las principales características de la capacitación de las micro y pequeñas empresas del sector servicio - rubro eventos del Centro Poblado Menor Pueblo Nuevo de Conta, año 2015. La investigación fue cuantitativa – descriptiva, el recojo de la información estuvo dirigida a una muestra de 4 MYPE en el rubro de eventos, a quienes se le aplicó un cuestionario de 14 preguntas, mediante la técnica de encuesta. Obteniendo los siguientes resultados: el 75,0% de los encuestados indicaron que sí han capacitado a sus empleados, el 75,0% considera a la capacitación como una inversión, razón de ello es que el 100,0% considera que está incrementa la productividad de sus empleados, aun así indicaron que las áreas que requieren capacitación son en la elaboración de servicios (50,0%); el total de la población encuestada reconoce la importancia de implementar planes de capacitación para incrementar el conocimiento (100,0%) , desarrollar las capacidades y habilidades de sus empleados.

Palabras claves: capacitación, productividad, habilidades y MYPE.

ABSTRACT

The research was general objective, determine the main characteristics of training of micro and small businesses in the service industry - I category events Town Center Less Pueblo Nuevo de Conta, 2015. The research was quantitative - descriptive, the gathering of information it was aimed at a sample of 4 MSEs in the category of events, who were applied a questionnaire of 14 questions, using the survey technique. The following results: 75.0% of respondents indicated they have trained their employees, 75.0% consider training as an investment, reason for this is that the 100.0% believe it is increases employee productivity, yet indicated that they require training areas are in developing services (50.0%); the total population surveyed recognized the importance of implementing training plans to increase knowledge (100.0%), develop the capabilities and skills of their employees.

Keywords: training, productivity, skills and MSEs.

CONTENIDO

	Pág.
TÍTULO	i
HOJA DE FIRMA DEL JURADO	ii
AGRADECIMIENTO	iii
DEDICATORIA	iv
RESUMEN Y ABSTRACT	v – vi
CONTENIDO	vii
ÍNDICE DE TABLAS Y FIGURAS	viii-ix
I. INTRODUCCIÓN	1
II. REVISIÓN DE LITERATURA	6
2.1 Antecedentes.....	6
2.2 Bases teóricas.....	17
2.3 Marco conceptual.....	37
III. METODOLOGÍA	42
3.1 Diseño de la investigación.....	42
3.2 Poblacion y muestra.....	42
3.3 Definición y operacionalización de variables e indicadores.....	43
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	45
3.5 Plan de análisis.....	45
3.6 Matriz de consistencia.....	45
3.7 Principios éticos.....	47
IV. RESULTADOS Y ANÁLISIS DE RESULTADOS	48
4.1 Resultados.....	48
4.2 Análisis de los resultados.....	51
V. CONCLUSIONES	55
Referencias bibliográficas.....	56
Anexos.....	60

ÍNDICE DE TABLAS Y FIGURAS

Tabla N° 1 Características generales de los representantes de la MYPE del sector servicio – rubro eventos del Centro Poblado Menor Pueblo Nuevo de Conta del distrito de Nuevo Imperial, provincia de Cañete, departamento de Lima, período 2015.....	49
Tabla N° 2 Características generales de la representación de la MYPE del sector servicio – rubro eventos del Centro Poblado Menor Pueblo Nuevo de Conta del distrito de Nuevo Imperial, provincia de Cañete, departamento de Lima, período 2015.....	50
Tabla N° 3 Características de la capacitación de la MYPE del sector servicio – rubro eventos del Centro Poblado Menor Pueblo Nuevo de Conta del distrito de Nuevo Imperial, provincia de Cañete, departamento de Lima, período 2015.....	51

ÍNDICE DE GRAFICOS

	Pág.
Grafico N°1(Tabla N°1) Edad.....	69
Grafico N°2(Tabla N°1) Género.....	69
Grafico N°3(Tabla N°1) Grado de instrucción.....	70
Grafico N°4(Tabla N°2) Ocupación dentro de la empresa.....	70
Grafico N°5(Tabla N°2) Tiempo en el mercado.....	71
Grafico N°6(Tabla N°2) Formalización.....	71
Grafico N°7(Tabla N°3) Tipo de trabajadores.....	72
Grafico N°8(Tabla N°3) Recibió capacitación.....	72
Grafico N°9(Tabla N°3) Veces que ha capacitado.....	73
Grafico N°10(Tabla N°3) Consideración de la capacitación.....	73
Grafico N°11(Tabla N°3) Diagnóstico de necesidades.....	74
Grafico N°12(Tabla N°3) Aumento de la productividad.....	74
Grafico N°13(Tabla N°3) Área.....	75
Grafico N°14(Tabla N° 3) Importancia.....	75

I. INTRODUCCIÒN

La mayoría de los países de América Latina se encuentran afectados por problemas sociales, como la extrema pobreza, en este contexto se desarrollan la mayoría de las micro y pequeñas empresas, quienes representan un gran potencial para el crecimiento económico, siendo una fuente de generación de empleo.

Según el Art. 2 de la Ley 28015, la micro y pequeña empresa es la unidad económica constituida por una persona natural o jurídica, bajo cualquier forma de organización empresarial, contemplada en la legislación, que tiene por objeto desarrollar actividades de extracción, transformación, producción, comercialización o prestación de servicios.

En el Perú las micro y pequeñas empresas son componentes muy importantes en el motor de la economía, existiendo 1 millón 713 mil 272 unidades empresariales, de las cuales el 99.6 % son microempresas, según encuesta realizada por la INEI (Instituto Nacional de Estadística Informática) en el 2013.

Las MYPE en nuestro país, según un estudio realizado por PROINVERSIÓN (2006), se caracterizan principalmente por una administración independiente, por una escasa especialización en el trabajo, por no utilizar técnicas de gestión.

Es conveniente indicar que nuestras MYPE enfrentan grandes problemas para surgir en un mercado tan exigente como el que hoy se presenta en un mundo globalizado.

La transformación exige a las empresas sin importar su tamaño, una organización de la producción y del trabajo más flexible, que les permita adaptarse rápidamente a los cambios. Sin embargo, esto adquiere mayor importancia en las MYPE, ya que su supervivencia depende de la flexibilidad que estas poseen para adaptarse a las nuevas exigencias del mercado.

Gran parte del éxito de una organización está relacionado con la capacidad para promover el aprendizaje individual, colaborativo, y su capacidad de retener y acumular conocimiento.

En el Perú en el año 2013 de los resultados obtenidos en la encuesta nacional de MYPE se obtuvo que solo el 19% de conductores de PYMES declararon haber participado de un curso o evento relacionado a la investigación empresarial; así mismo manifestaron que los temas preferidos fueron: marketing (19%), exportación (10.1%), formalización (9.7%) y atención al cliente (7.7 %), entre los principales.

De la duración de la capacitación, el 56.4% de los conductores de las MYPE indicaron que los cursos de gestión empresarial duraron de 1 a 10 horas, el 33.6% registro una duración de 11 a 50 horas, mientras que los asistentes a cursos de 51 a 100 horas y más de 100, representaron el 3.4% y 6.6%, respectivamente. **(Encuesta INEI-2013, pág15)**

Los conductores de las Micro y Pequeña Empresas que tuvieron capacitación en gestión empresarial, han declarado que las áreas de la empresa en las que han aplicado los conocimientos aprendidos son: mercadeo y ventas (36,1%), producción (23,3%), dirección y gerencia (18,3%), administración (15,6%), y contabilidad y finanzas (5,9%).

A nivel de ciudad, se observa que, en Iquitos, Chiclayo, Cusco y Arequipa, las empresas aplicaron los conocimientos principalmente en el área de producción.

Resulta evidente la necesidad de la capacitación tanto por iniciativa del empresario como por parte de la población económicamente activa, sin duda el incremento del interés en desarrollar conocimientos y habilidades obedece en gran medida a la globalización **(Martínez ,2005)**

En la provincia de Cañete existen diferentes MYPE que se están insertando en el rubro de organización de eventos, el mismo que tiene un impacto de tipo social, ya que la mayoría del talento humano posee conocimientos empíricos, es decir, no cuentan con un nivel de conocimientos técnicos y/o profesionales, a primera vista, por lo tanto, la necesidad de capacitación al personal adquiere mayor importancia debido a la exigencia del capital humano apto que pueda responder a los requerimientos del cliente.

Las empresas de servicios de eventos por lo general se enfatizan en la satisfacción a sus clientes, la cual dependerá del compromiso y esfuerzo de los trabajadores.

Es por ese motivo que la capacitación debe ser tomada como una herramienta que aplicada correctamente asegure el éxito de una organización. De ahí que redunda la importancia de investigar el problema de capacitación de las MYPE ya que si bien existen programas del estado que promueven la capacitación y asistencia técnica, estas no son suficientes, es necesario incentivar al empleador a crear programas internos que permitirán incrementar la productividad, actualizar y perfeccionar los conocimientos y actitudes del trabajador en la actividad que se desempeña.

Es necesario que estas organizaciones defina claramente sus actividades de planeación, organización, ejecución y control para determinar y alcanzar los objetivos señalados con su personal, el cual incide en el desempeño laboral de los empleados, es decir aquellas acciones o comportamientos que son relevantes para la organización, y que puedan ser medidas en términos de las competencias de cada individuo y su nivel de contribución a la entidad, por ello resulta importante implementar programas de capacitación a través de una buena gestión de talento humano que se basará principalmente en delegar autoridad y responsabilidad trayendo beneficios tales como: incremento de la creatividad, aumento de la responsabilidad, autoridad y compromiso en la satisfacción del usuario, además contribuirá a impulsar el liderazgo participativo y el trabajo en equipo.

En esta investigación se estudiará a las MYPE del sector servicios- rubro eventos, quienes actualmente han incrementado debido a que la cultura actual y el mejoramiento de la economía han llevado a la población a enfatizar en la celebración de aquellos momentos que consideran importantes, como son la celebración de un cumpleaños, un bautizo, etc. Buscando obtener siempre un servicio de calidad.

Bajo este contexto, la presente investigación pretende analizar la problemática de la capacitación de un determinado sector de las MYPE, a fin de determinar si efectivamente la capacitación contribuye a mejorar la competitividad de estas. A la

vez busca estudiar las principales características de la capacitación que esta representa, que permita valorar de forma integral al capital humano de la empresa con la finalidad de desarrollar su capacidad de aprendizaje, adaptación e innovación; generando así un ser humano con ventajas competitivas capaz de responder al nuevo entorno económico

Por otra parte, en el Centro Poblado Menor Pueblo Nuevo de Conta, donde se ha desarrollado el estudio, existen varios establecimientos conocidas como MYPE dedicados al sector de servicios - rubro eventos, sin embargo, se desconocía si estas MYPE recibían o no capacitación. Asimismo, se realizó un estudio más detallado de las MYPE en el sector servicio; por todo ello y otros aspectos el enunciado del problema de investigación será el siguiente **¿Cuáles son las principales características de la capacitación en las Micro y pequeñas empresas del sector servicios - rubro eventos del Centro Poblado Menor Pueblo Nuevo de Conta del distrito de Nuevo Imperial, provincia de Cañete, departamento de Lima, período 2015?**; para dar respuesta al problema se planteó el siguiente objetivo general: determinar las características de la capacitación en las micro y pequeñas empresas del sector servicio - rubro eventos del Centro Poblado Menor Pueblo Nuevo de Conta del distrito de Nuevo Imperial, provincia de Cañete, departamento de Lima, período 2015. Para poder conseguir el objetivo general, se ha planteo los siguientes objetivos específicos:

- Determinar las características del representante legal de las micro y pequeñas empresas del sector servicios - rubro eventos del Centro Poblado Menor Pueblo Nuevo de Conta del distrito de Nuevo Imperial, provincia de Cañete, departamento de Lima, período 2015.
- Determinar las principales características de las Micro y pequeñas empresas del sector servicios - rubro eventos del Centro Poblado Menor Pueblo Nuevo de Conta del distrito de Nuevo Imperial, provincia de Cañete, Departamento de Lima, período 2015.
- Determinar las características de la capacitación en las Micro y pequeñas empresas del sector servicio - rubro eventos del Centro Poblado Menor Pueblo

Nuevo de Conta del distrito de Nuevo Imperial, provincia de Cañete, departamento de Lima, período 2015.

El trabajo presente trabajo de investigación se justifica porque permitió conocer las principales características de las MYPE, de la capacitación y de los representantes legales de las MYPE.

Además se justifica porque servirá como fuente de información para: los empresarios los cuales van a conocer las características de la capacitación en las micro y pequeñas empresas, para tomar decisiones con respecto a capacitar al personal que laboran en sus organizaciones, haciendo que estos obtengan los conocimiento, capacidades, desarrollen sus habilidades y destrezas, para ser utilizados en sus puestos de trabajo, los cuales ayudan a que las MYPE sean competitivas en el mercado y se diferencien de su competencia.

Para la sociedad porque les va a servir como fuente de información para que en el futuro puedan surgir nuevos emprendedores de negocios innovadores, que ayuden a mejorar la economía de nuestro país. Servirá como fuente de información para los alumnos interesados en el tema, como base de sus conocimientos. Finalmente, la investigación se justifica porque servirá como antecedentes para realizar otros trabajos en otros ámbitos geográficos del país.

II. REVISIÓN DE LITERATURA

2.1. Antecedentes

Internacionales

Barrientos, C. A. (2012). En su investigación sobre: *Análisis de la Detección de las Necesidades de Capacitación, realizada en la universidad Autónoma de Querétaro*, para obtener el grado de Maestro en Administración, llegó a las siguientes conclusiones: a) Muy pocos líderes muestran interés por conocer e involucrarse en las etapas intermedias del proceso, al ser percibidas como responsabilidad directa de la administración de los recursos humanos y financieros. Esto contribuye al escaso seguimiento de la capacitación por parte del área responsable, reflejado en el bajo cumplimiento de los programas de capacitación y en la dificultad para evaluar objetivamente la efectividad del proceso en la productividad. Lo anterior, ha incrementado la susceptibilidad para ser observados por los organismos que verifican el cumplimiento adecuado del proceso de capacitación en sus distintas etapas. b) Existe una confusión generalizada de los líderes sobre políticas institucionales referentes a la capacitación de su personal. Se observa una amplia variabilidad de criterios en la detección de necesidades de capacitación de sus subordinados, frecuentemente alejados de los criterios establecidos en las políticas. La mayoría utiliza criterios personales basados en su propia experiencia y visión, delegando algunos en sus subordinados la responsabilidad de la detección.

Caicedo, L. P.; Herrera J. R. & Quenguan N. (2013). En su tesis realizada en la Universidad del Rosario – España, sobre: *El Coaching como Herramienta para el Desarrollo de los Recursos Humanos en las Empresas*, llegó a las siguientes conclusiones:

a) El enfoque que se da al departamento de recursos humanos, es un enfoque dirigido al desarrollo del capital humano, el cual potencia las capacidades de los colaboradores con el fin de obtener los mejores resultados posibles para el bien de la organización. Un enfoque más a la persona como elemento fundamental dentro de la empresa. De igual forma mediante el Coaching se ha logra que las personas

tomen conciencia y se responsabilicen de sus actividades y funciones para el buen desempeño de la organización. También se observó cómo esta herramienta ayuda a la gente a descubrir su motivación interna, mejorando su productividad al igual que el ambiente laboral dentro de la organización. b) Otro factor importante a resaltar es el concepto de cambio y transformación, la flexibilidad y capacidad de adaptación. Con el enfoque a las personas del Coaching estos procesos se realizan de una manera más ágil y natural ya que son éstas las encargadas de llevar a cabo las transformaciones dentro de las organizaciones. c) Se evidenció como esta herramienta involucra a toda la organización, desde la base hasta los altos directivos. De igual forma como el Mentoring y la figura del mentor son utilizados como una herramienta de soporte y apoyo al proceso de Coaching. d) Por otro lado, los resultados coinciden en la importancia de esta herramienta para la realización de los planes y consecución de objetivos, es decir, para la ejecución de la estrategia organizacional ya que ésta ayuda tanto a alinear el trabajo de las personas con la misma y como a seguir el camino establecido por la dirección. e) En cuanto a las capacidades y habilidades se concluye la importancia e influencia que tiene el Coaching para el desarrollo del liderazgo, al igual que una mejoría en el trabajo en equipo, mayor responsabilidad y toma de conciencia, comunicación, habilidad de escucha, creatividad e innovación. f) Después del proceso investigativo se puede ultimar que las competencias relacionales y técnicas son las competencias que más se enriquecen después de la aplicación del coaching. g) El cambio que genera la aplicación de esta herramienta es significativo y ayuda a generar buenas bases, crea una empresa sólida y con más sentido de pertenencia por parte de los empleados, ayuda a que estos tengan empowerment y contribuyan a la consecución de los objetivos institucionales. h) Se crean procesos más eficaces para que las personas que integran una organización puedan desarrollar habilidades que los lleven a alcanzar objetivos, esto genera que las personas sean más resolutivas, proactivas y se sientan mejor consigo mismas) Con este estudio se deja en evidencia el gran aporte y ayuda que genera la utilización del coaching en la empresa, hoy por hoy los cambios repentinos del mercado, la alta competitividad de las empresas y el afán por posicionarse y diferenciarse hace indispensable la búsqueda de herramientas como esta que generen valor agregado

a la empresa. j) El coaching como quedó demostrado a lo largo de este estudio, realiza una importante contribución en el desarrollo y potencialización de las competencias relacionales y técnicas de las personas, cabe resaltar la información y comunicación en el grupo de colaboradores, el tratamiento de problemas individuales, la cohesión del grupo de trabajo y finalmente la fijación de objetivos y planificación.

Corredera, E. (2013). En su investigación sobre: *Gestión de Recursos Humanos en las Empresas Innovadoras*, en la Universidad de Vasco, obtuvo los siguientes resultados: a) Como conclusión, podemos afirmar que las compañías intensivas en conocimiento que basan su actividad empresarial en el desarrollo de una estrategia innovadora, son proclives a la implantación de prácticas avanzadas de gestión de recursos humanos. De este modo, se verifican las hipótesis generales planteadas al comienzo y que han servido de motor tractor en la investigación, más concretamente, que la capacidad innovadora de una organización se encuentra determinada por las prácticas de DRH desarrolladas en la misma y que son las organizaciones con una estrategia orientada hacia la innovación las que establecen prácticas avanzadas en esta materia. No obstante, conscientes de la importancia de las personas y del capital humano en los procesos innovadores, se debe establecer una diversidad de retos futuros en aquellas políticas de recursos humanos que no obtienen la efectividad que se planteaba, tales como, la comunicación y el desarrollo de la carrera profesional.

En este aspecto, sería necesario considerar la adopción de medidas respecto al sistema retributivo en el primer supuesto, de forma que la parte variable de la estructura retributiva se relacionase con el cumplimiento de objetivos y con los esfuerzos realizados. De igual modo, aun cuando el liderazgo se encuentra muy presente, sería recomendable que los equipos de trabajo se distancien de la figura de grupos de trabajo, caracterizándose por disponer de un liderazgo compartido por todos los miembros que conforman el equipo. Finalmente, la descentralización de la toma de decisiones y la delegación de responsabilidades es otra de las materias a abordar con perspectiva a futuro.

b) Los retos a los que se enfrentan las organizaciones innovadoras analizadas no hacen más que confirmar la necesidad de que las prácticas de recursos humanos estén en constante análisis y actualización, con el fin de que las diferentes medidas adoptadas sean lo más efectivas y eficientes posibles. Para ello, resulta esencial que la estrategia empresarial y las prácticas de DRH, al igual que las propias políticas de recursos humanos entre sí, se encuentren alineadas y orientadas hacia un objetivo común. Únicamente de esta manera es posible establecer las condiciones organizativas necesarias para favorecer un entorno creativo e intensivo en conocimiento en el que se generen resultados en forma de innovación.

c) A modo de reflexión final, cabría destacar que la adopción de medidas avanzadas en el ámbito de los recursos humanos es la nota diferenciadora entre organizaciones con una cultura tradicionalista y organizaciones basadas en una estrategia innovadora. Debido a la actividad desarrollada y a la necesidad de mantenerse en continuo progreso, son las compañías innovadoras quienes sitúan a las personas en una posición preferente, otorgándoles el valor que se merecen como fuente de generación y acumulación de ideas y conocimiento.

Guerrero, A. J. (2014). En su investigación sobre *Gestión del Talento Humano Basado en Competencias*, realizada en la Universidad Autónoma de Querétaro, para obtener el grado de Maestro en Psicología del Trabajo, llegó a las siguientes conclusiones: a) En la necesidad de contar con variables organizacionales que permitan marcar una diferencia, los expertos han concluido que a través del capital humano una empresa puede agregar valor a sus operaciones (Chiavenato, 1994; Goleman 199, Robbins, 2004). La idea de que el factor humano constituya el principal activo para las organizaciones productivas es hoy en día más que evidente sin embargo, para el mundo empresarial las personas y específicamente el comportamiento humano en la organización, continua siendo un tema por demás complicado, es decir, temas como el compromiso, las actitudes, trabajo en equipo, los conflictos personales, los diferentes tipos de liderazgo y su impacto, la motivación, la comunicación, la estrategia, la visión, etc., son necesidades frecuentes en las organizaciones. b) Por lo tanto, el ámbito organizacional requiere de profesionales que le permitan observar el comportamiento de las personas y el

ambiente en el que ellas se encuentran buscando, así detectar problemas, desarrollar intervenciones, predecir el resultado más probable de una intervención y evaluar los procedimientos utilizados, así el esfuerzo que despliegue la empresa para llevar a cabo estas aplicaciones pasa de ser un gasto a ser una inversión, que no solo se recuperó, sino que genera valor. Estas son las necesidades hoy en día en el medio laboral, es por eso que cobra importancia que los profesionales en recursos humanos, cuenten con herramientas y metodologías que ayuden a identificar, de una manera rápida y eficaz, los aspectos clave para la mejora continua de los empleados, herramientas confiables, que midan lo que deben medir y ofrezcan seguridad para generar diagnósticos efectivos que lleven a la creación de estrategias de impacto y a la toma de decisiones correctas. c) El grado de exigencia y competencia actual, demanda profesionales, expertos en gente, capaces no solo de diagnosticar los impactos del factor humano dentro de una organización, sino también de crear herramientas para este fin, por medio del análisis de los factores clave como los analizados en este trabajo; siendo capaces de leer el entorno laboral actual, no solo en el país, sino en todo el mundo, además de poseer una sensible adaptación al cambio y visión a futuro para atacar no solo los problemas inmediatos, sino también crear estrategias a largo plazo de igual forma, ser sensible a los factores organizacionales específicos, es decir, las necesidades, cultura, estilo de liderazgo, cambios, retos, etc. de la organización a la que pertenezcan, tener el dinamismo de identificar el momento adecuado para cambiar de estrategia y no tratar de aplicar la misma medicina a todo padecimiento que se presente. Por otro lado, es muy importante que sean capaces no solo de identificar el talento en las personas para integrarlas a su organización, si no también contar con la capacidad de formar talento, de crear, planear a corto y largo plazo, que aseguren que su organización contará con los perfiles necesarios para responder a los retos cambiantes del entorno, para ello deben de contar con un abanico de herramientas y deben saber utilizarlas en el momento adecuado. Y por último, hoy en día el dominio de modelos de competencias y diagnósticos de las mismas es clave para los especialistas en recursos humanos, tener esa capacidad de hacer observables los comportamientos y realizar intervenciones necesarias para transformarlos en acciones efectivas es uno de las principales expectativas

que las grandes organizaciones tienen hoy de ellos. d) En conclusión, con los datos recabados en esta tesis, fue posible comprobar que, así como se planteó la hipótesis, los factores para la creación de un modelo de gestión del talento basado en competencias son:

- ✓ El entorno laboral.
- ✓ Los factores organizacionales.
- ✓ La gestión del talento.
- ✓ El modelo de competencias.

Pacheco, Z. (2013). En su tesis sobre: *Diagnóstico de necesidades de capacitación de las MIPYMES de la Heroica ciudad de Huajuapán de León, Oaxaca*, realizada en la universidad Tecnológica de Mixteca - México, para obtener el grado de maestro en administración de negocios, llegó a las siguientes conclusiones: a) Las MIPYMES en México representan el 99.9% del sector empresarial, las cuales, participan activamente en la generación de bienes o servicios para satisfacer las necesidades de la población mexicana y contribuye de manera importante en la generación de empleos. Sin embargo, a diferencia de las grandes empresas, las MIPYMES son más vulnerables a los cambios que se generan en el entorno empresarial, debido a que la mayoría se caracteriza por tener una estructura de gestión poco profesional, personal con bajo nivel de escolaridad, mano de obra poco calificada o especializada, rotación excesiva de personal, desconocimiento de la participación de sus competidores y clientes, así como de sus ventajas y desventajas competitivas. Estas limitaciones han llevado a un gran número de MIPYMES a cometer graves errores administrativos y operativos, causados principalmente por falta de capacitación, aspecto que en muchos casos ha propiciado el cierre de las empresas, muestra de ello es que “130 mil empresas que fracasan en el país en los dos primeros años, el 66% fue causado por falta de capacitación adecuada y oportuna” (Morales, 2011). Por lo anterior, se reconoce que la capacitación es una alternativa de desarrollo importante para que los empleados y propietarios de las MIPYMES, estén calificados en términos de conocimiento, habilidades y actitudes que puedan desempeñar de manera eficiente su trabajo (Reza, 2005) e incrementar la productividad y competitividad de sus

empresas frente a los diferentes cambios que se presentan en el actual entorno empresarial. Por el papel tan importante que puede llegar a tener la capacitación en la productividad y competitividad de las MIPYMES industriales, comerciales y de servicios de la heroica ciudad de Huajuapán de León, Oaxaca, a fin de que estas puedan ser atendidas mediante diferentes organizaciones capacitadoras o las propias empresas.

Para cumplir con el objetivo general de esta investigación se dio respuesta a tres objetivos específicos: a) En relación al primer objetivo específico que fue las necesidades de capacitación de las MIPYMES de la Heroica Ciudad de Huajuapán de León, desde el punto de vista de una muestra de propietarios de este tipo de empresas, se entrevistó a 63 empresarios. Los resultados mostraron que el 81% de ellos crearon sus empresas con el propósito de obtener un ingreso para el sostén de sus familias, esto debido a que en la ciudad no se cuenta con muchas fuentes de empleo, ya que las actividades industriales y agrícolas están muy poco desarrolladas, y en el caso de las actividades comerciales y servicios predominan, emplean a un número reducido de personas y ofrecen salarios bajos. Estas condiciones laborales obligan a los empresarios a iniciar sus propias empresas con poco o nulo conocimiento y/o experiencia empresarial. b) De los 23 propietarios que manifestaron tener estudio a nivel licenciatura, el 52% de ellos cuentan con estudios que están relacionados con el área de administración o con el giro de sus negocios, se trata de estudios de docencia, medicina general, ingeniería en computación, ingeniería electrónica, ingeniería mecánica, ingeniería civil e ingeniería química. Por lo tanto, que es necesario, que los empresarios adquieran conocimiento y/o habilidades relacionadas con la administración de empresas. c) Aunque la mayoría de los propietarios manifestaron tener la seguridad de que tanto ellos como sus empleados cuentan con los conocimientos y/o habilidades necesarios para desempeñar bien su trabajo, durante la investigación se detectaron dificultades del personal y de los propietarios y algunas debilidades de la empresa, en su mayoría de capital humano, de tipo comercial y financiero, que han impactado negativamente en la productividad y la competitividad de las empresas, y que pueden ser superadas en su mayoría mediante la capacitación.

Romero, K. S. (2010). En su estudio, *la Capacitación y la Motivación como Herramienta para obtener una Ventaja Competitiva*, para adquirir el título de Licenciada en administración, en la Universidad Veracruzana; Xalapa, Veracruz – México, llegó a las siguientes conclusiones: a) El capital humano con el que cada empresa cuenta es un recurso esencial e importante para que las organizaciones caminen día a día y consigan obtener una gran cantidad de éxitos. Desafortunadamente muchos administradores no ven al recurso humano como una oportunidad para poder alcanzar un lugar dentro de la competencia del mercado. b) Si como empresa mostramos un interés hacia nuestro personal, y los involucramos en el crecimiento y desarrollo de la organización, estos se sentirán parte esencial de la empresa y demostrarán un compromiso con esta, para el logro de objetivos tanto organizacionales como personal. Es por ello que debemos apoyarnos en herramientas que nos ayuden a lograr el desarrollo de nuestro personal de diferentes maneras, como son en actitud, comportamiento, competencia laboral, habilidades, etc. Dichas herramientas son la capacitación y la motivación. c) La capacitación es una forma de desarrollar las habilidades con las que cuenta cada persona dentro de nuestra organización. Este concepto ha sido estudiado por diferentes personas a lo largo de la historia. Esta actividad se desarrolla en México por algunas empresas en gran medida debido a que es una actividad obligada por las leyes mexicanas a ser practicada cada cierto tiempo en las empresas, muchas veces no es bien aplicada ya que llevarla a acabo implica gastos para las organizaciones, y por consiguiente no se logra obtener el fin deseado. d) La capacitación y la motivación del personal es sin duda una excelente oportunidad para crecer como empresa y para conseguir el éxito deseado, ya que por medio del personal podemos alcanzar muchas ventajas que nos hagan diferentes antes nuestros competidores.

Nacionales

Centurión, R. (2015). En un estudio sobre *Gestión de calidad, formalización, competitividad, financiamiento, capacitación y rentabilidad en micro y pequeñas empresas de la provincia de Santa*. Logrando los siguientes resultados: a) Con respecto a los representantes de las MYPE se determinó como resultado que la edad promedio de los representantes está entre 50 años a más en un 41.2%; de 31 a 50 años, en un 34.4 % y de 18 a 30 años solo alcanzó un 29.4%, dejando entrever que las MYPE están siendo dirigidas por personas adultas (75.6%). En cuanto al sexo de los representantes de las MYPE, prevalece el sexo femenino con un 53.1 % sobre el masculino que solo tiene el 46.9%, lo que indica que los emprendedores son en su mayoría mujeres. A la pregunta sobre el grado de instrucción de los representantes se estableció que tienen un grado de instrucción de secundaria y superior no universitaria (79.4 %); estableciéndose que solo un pequeño porcentaje de representantes tiene instrucción superior universitaria (15%). Con respecto al cargo que desempeña, el representante de la MYPE en su mayoría es el dueño (61.3 %) y solo en un tercio de las MYPE, el representante es administrador o gerente (38.7%). A la pregunta sobre el tiempo que desempeña el cargo, se obtuvo como resultado que los representantes de las MYPE al ser los dueños que dirigen sus propias MYPE, desempeñan el cargo de 4 a más de 7 años (74.4 %) de acuerdo con el tiempo de funcionamiento que tiene su MYPE. b) Con respecto a las MYPE A la pregunta del tiempo de permanencia en el rubro, el resultado indica que la mayoría de MYPE tiene una permanencia promedio en el mercado de 4 años a más de 7 años (82.5%), lo que implica que ha sido gestionada adecuadamente; y solo una minoría tiene una permanencia de 0 a 3 años (17.5%). c) Además el presente estudio determinó que la mayoría de las MYPE son formales (83.8%), lo que les permite funcionar de acuerdo a la normatividad, obteniendo los beneficios correspondientes, pero también se ha obtenido como resultado que existen una minoría de MYPE que son informales (16.2 %). A la pregunta para qué se creó la empresa, el resultado indica que la mayoría de las MYPE fue creada para generar ganancias (76.9%), que es el fin de toda empresa mas solo una minoría se creó como subsistencia (23.1%) a falta de un empleo para la familia. d) Con respecto a la formalización (Tabla N° 3). A las preguntas si la

formalización le proporciona ventajas a su empresa y qué ventajas, respondieron que sí le proporciona ventajas (79.6%). En alusión a que al estar formalizada tiene el respaldo de la normatividad al realizar contratos públicos y privados, además de otras ventajas como obtenciones de créditos de las entidades financieras y aumento en sus ventas (77.6%). A la pregunta en qué régimen está constituida su empresa, la mayoría se encuentra en el régimen simplificado (85.7%), ya que este tiene más beneficios para la micro y pequeña empresa y solo una minoría se encuentra en el régimen específico y general (14.2%); por la misma característica del régimen a que pertenecen, estas emiten en su mayoría solo boletas (61.2 %) como comprobante de ventas. Y solo una minoría emite facturas (38.8 %). La mayoría de las MYPE asegura que la formalización le ayuda a posesionarse en el mercado (73.5%); en cambio, solo a un tercio de las MYPE la formalización no le ayuda a posesionarse en el mercado (26.5%), por lo que algunos permanecen en la informalidad. **Norman Loayza**, el mecanismo de la formalización es sumamente importante por las consecuencias que tiene en el empleo, la eficiencia y el crecimiento económico. La informalidad surge cuando los costos de circunscribirse al marco legal y normativo de un país son superiores a los beneficios que ello conlleva. La formalidad involucra costos tanto al ingresar a este sector en complejos y costosos procesos de inscripción y registro – como de permanecer dentro del mismo, con pago de impuestos, cumplir las normas referidas a beneficios laborales y remuneraciones, manejo ambiental, salud, pero con la posibilidad de expandirse a mercados tanto locales como internacionales.

e) Con respecto a la capacitación. Las MYPE de la provincia del Santa en los últimos años no ha capacitado a su personal (67.0 %), lo que ha impedido su crecimiento y desarrollo, que antes sí lo tenían porque capacitaban a su personal hasta más de 3 veces (72.0%), porque consideran que la capacitación es una inversión así lo manifiesta una gran mayoría (85.0%) y solo una minoría (15%) lo valora como un gasto; es por eso que todavía existen algunas MYPE que no pueden mantenerse competitivas en el mercado. f) Por otro lado, las MYPE de la provincia del Santa capacitan a su personal en Atención al cliente (69.0%), en Marketing, competitividad y emprendimiento (21.0%) y un 10% no capacita al personal. **Según Vizcarra, (2009)**, la capacitación se refiere a los métodos que se

usan para proporcionar a las personas, dentro de la empresa, las habilidades que necesitan para realizar su trabajo. Este es un proceso que lleva a la mejora continua y con esto a implantar nuevas formas de trabajo. A las MYPE que lo adopte le generará un valor agregado volviéndola competitivas.

Asimismo, llegó a las siguientes conclusiones: a) Los representantes de las MYPE en su mayoría son adultos y tienen una edad promedio entre 31 a más años, predomina el sexo femenino, con instrucción secundaria a superior no universitaria. b) Se desempeña en la MYPE como dueño y como tal está en el cargo de 4 años a más. c) La mayoría de las MYPE de la provincia de Santa tiene permanencia en el rubro de 4 años a más, son formales y fueron creadas para obtener ganancias. d) La mayoría de las MYPE de la provincia de Santa asegura que la formalización les proporciona ventajas, como aumento de sus ventas, obtención de créditos, y les ayuda a posesionarse en el mercado. e) La mayoría de las MYPE no cuenta con un plan estratégico, pero conoce a sus competidores y percibe que es competitiva. f) La mayoría de las MYPE utiliza el financiamiento, ya que ha solicitado créditos más de una vez a terceras personas a una tasa de más del 20% anual, invirtiéndolo en compra de activos y en capital de trabajo. g) La mayoría de las MYPE consideran que la capacitación es una inversión, y ha capacitado a su personal más de una vez en atención al cliente. h) La mayoría de las MYPE tiene dificultades con el personal de poca iniciativa, que no se adapta al cambio, permitiendo una rotación constante, pero la totalidad de las MYPE coincide que con la aplicación de una adecuada gestión de calidad ha mejorado el rendimiento de su negocio.

2.2. Bases teóricas

2.2.1. LA MYPE (Micro y Pequeña Empresa)

Según SUNAT, es la unidad económica constituida por una persona natural o jurídica, bajo cualquier forma de organización o gestión empresarial contemplada en la legislación vigente, que tiene como objeto desarrollar actividades de extracción, transformación, producción, comercialización de bienes o prestación de servicios.

2.2.1.1. Características de la MYPE

El Art. 5 de la Ley 30056 señala; las micro y pequeñas empresas deben ubicarse en alguna de las siguientes categorías empresariales. Establecidas en función de sus niveles de ventas anuales:

- Microempresa: ventas anuales hasta el monto máximo de 150 unidades impositivas tributarias (UIT).
- Pequeña empresa: ventas anuales superiores a 150 UIT y hasta el monto máximo de 1700 unidades impositivas tributarias (UIT)
- Mediana empresa: ventas anuales superiores a 1700 UIT y hasta el monto máximo de 2300 UIT.

Según **Bernilla, (2013)**. Generalmente se resaltan los siguientes elementos característicos:

- a). Administración independiente:** usualmente dirigida y operada por el propio dueño.
- b). Incidencia no significativa en el mercado:** el área de operaciones es relativamente pequeña y principalmente local.
- c). Escasa especialización en el trabajo:** tanto en el aspecto productivo como en el administrativo; en este último el empresario atiende todos los campos: ventas, producción, finanzas, compras, personal, etc.
- d). Actividad no intensiva en capital:** denominado también con predominio de mano de obra.

e). **Limitados recursos financieros:** el capital de la empresa es suministrada por el propio dueño

f). **Tecnología:** Existen dos opiniones con relación a este punto:

1. aquellos que consideran que la pequeña empresa utiliza tecnología en relación al mercado que abastece, esto es, resaltar la capacidad creativa y adopción de tecnología de acuerdo al medio.

2. aquellos que resaltan la escasa información tecnología que caracterizan algunas actividades de pequeña escala.

2.2.1.2. Clasificación de la MYPE

- **Microempresas de sobre vivencia:** tienen la urgencia de conseguir ingresos y su estrategia de competencia es ofrecer su mercadería a precios que apenas cubren sus costos. Como no llevan ningún tipo de contabilidad a menudo confunden sus ingresos con el capital. El dueño hace uso indistinto del dinero y hasta de la mercadería.
- **Microempresas de subsistencia:** Son aquellas que logran recuperar la inversión y obtienen ingresos para remunerar el trabajo.
- **Microempresas en crecimiento:** Tienen la capacidad de retener ingreso y reinvertirlos con la finalidad de aumentar el capital y expandirse, son generadoras de empleos. Aquí microempresa se convierte en empresa. (D.L. 28015.)

2.2.1.3. Importancia:

Según Aspilcueta, (2011). La MYPE es un segmento importante en la generación de empleo, es así que más del 80% de la población económicamente activa se encuentra trabajando y generan cerca del 45% del producto bruto interno (PBI). En resumidas cuentas, la importancia de las MYPE como la principal fuente de generación de empleo y alivio de la pobreza se debe a:

- Proporcionan abundantes puestos de trabajo.
- Reducen la pobreza por medio de actividades de generación de ingreso.

- Incentivan el espíritu empresarial y el carácter emprendedor de la población
- Son la principal fuente de desarrollo del sector privado.
- Mejoran la distribución del ingreso.
- Contribuyen al ingreso nacional y al crecimiento económico.

2.2.1.4. Los protagonistas: empresarios de la MYPE

Según **CODEMYPE (2005)**, el empresario de la MYPE tiene identificados múltiples dificultades que debe enfrentar para acceder a los servicios de desarrollo empresarial. Entre ellas tenemos las que se describen a continuación:

- Los conductores de la MYPE demandan una capacitación especializada en aspectos gerenciales; sin embargo, la existencia de una gran variedad de sectores en la MYPE, así como el relativo bajo nivel educativo de sus empresarios, constituyen una de las principales restricciones para la formación de capacidades gerenciales.
- Los empresarios de la MYPE disponen de poco tiempo para asistir a los cursos de capacitación.
- Los empresarios de la MYPE tienen limitaciones de equipamiento, de capacidad técnica y de gestión.
- La MYPE opera a escalas reducidas, altos costos unitarios de producción y tiene dificultades para cumplir con estándares de calidad y plazos de entrega.
- Enfrentan graves restricciones que les impiden desempeñar una serie de funciones aparte de las operativas, como la investigación sobre nuevas técnicas y métodos de producción, el diseño y desarrollo de nuevos productos y la capacitación especializada de su personal.
- Respecto a la formación de conciencia sobre el desarrollo de competencias para la gestión empresarial, se observa una deficiencia estructural de la que adolecen los conductores de la MYPE, principalmente en la MYPE de subsistencia, que constituye el mayor porcentaje del sector.

- El acceso de la MYPE a tecnologías de información es muy limitado, siendo el obstáculo más importante la falta de costumbre y el temor hacia la utilización de este tipo de herramientas.

2.2.2. Concepto de capacitación

Existen diversos puntos de vista sobre lo que significa el concepto de capacitación, a continuación, se muestran algunas definiciones de diversos autores:

- La capacitación es el proceso de desarrollar cualidades en los recursos humanos, preparándolos para que sean más productivos y contribuyan mejor al logro de los objetivos de la organización. El propósito de la capacitación es influir en los comportamientos de los individuos para aumentar su productividad en su trabajo (Certo, 1994).
- La capacitación es el proceso de enseñar a los nuevos empleados las habilidades básicas que necesitan para desempeñar su trabajo (Dessler, 1997).
- La capacitación es el proceso de modificar, sistemáticamente, el comportamiento de los empleados con el propósito de que alcancen los objetivos de la organización. La capacitación se relaciona con las habilidades y las capacidades que exige actualmente el puesto. Su orientación pretende ayudar a los empleados a utilizar sus principales habilidades y capacidades para poder alcanzar el éxito (Ivancevich, 1995).
- La capacitación es el proceso educativo de corto plazo, que se aplica de manera sistemática y organizada, que permite a las personas aprender conocimientos, actitudes y competencias en función de objetivos definidos previamente (Chiavenato, 2004).

Cada autor maneja de distinta manera el concepto de capacitación, sin embargo, todos coinciden en que es una técnica de formación, que se le brinda a una persona para que desarrolle sus conocimientos, habilidades y actitudes, de forma eficaz a fin de mejorar su rendimiento presente o futuro en una organización.

La capacitación es una manera eficaz de agregar valor a las personas. Enriquece el patrimonio humano de las organizaciones y es responsable de la formación de su capital intelectual.

Podemos decir entonces que la capacitación es una herramienta que desarrolla las competencias de las personas para que puedan ser más productivas, creativas e innovadoras, con el fin de que contribuyan efectivamente a los resultados y objetivos de las organizaciones.

2.2.2.1. El Proceso de la capacitación

Según Dessler (2001), el proceso de capacitación cuenta con cinco pasos que son:

1. Análisis de las necesidades.

- Identificar las habilidades específicas para el desempeño del trabajo que se necesitan para mejorar el desempeño y la productividad.
- Analizar al público para asegurarse de que el programa es adecuado para su grado específico de estudios, su experiencia y habilidades, así como sus actitudes y motivaciones personales.
- Usar investigaciones para desarrollar objetivos mensurables de los conocimientos y el desempeño.

2. Diseño de la instrucción

- Recabar ejemplos de objetivos, métodos, medios, descripción y secuencia de contenido para la enseñanza. Organizarlos es un plan de estudios acorde con la teoría de aprendizaje para adultos y que sirva de guía para desarrollar el programa.
- Asegurarse de que los materiales, por ejemplo, guiones de video, guías de líderes y cuadernos de trabajo de los participantes, se complementan, están redactados con claridad y sirven para una capacitación unificada, adaptados en forma directa a los objetivos del aprendizaje que se hayan definido.

- Manejar, con cuidado y profesionalismo, todos los elementos del programa –ya sea que estén reproducidos en papel, película o cinta- para garantizar la calidad y la eficacia.

3. Validación

- Introducir y validar la capacitación ante un público representativo. Basar las revisiones finales en resultados piloto para asegurar la eficacia del programa.

4. Aplicación

- En su caso, reforzar el éxito mediante un taller de capacitación al instructor, que se concentre en presentar conocimientos y habilidades adicionales al contenido de la capacitación.

5. Evaluación y seguimiento

Evaluar el éxito del programa de acuerdo con:

- *Reacción:* Documentar las reacciones inmediatas de los educandos ante la capacitación.
- *Aprendizaje:* Usar recursos para la retroalimentación, así como pruebas previas y posteriores para medir lo que han aprendido los aspirantes de hecho.
- *Comportamiento:* Anotar las reacciones que tienen los supervisores ante el desempeño de las personas en entrenamiento una vez terminada la capacitación. Ésta es una manera de medir el grado en el cual los aspirantes aplican las habilidades y los conocimientos nuevos a su trabajo.
- *Resultados:* Determinar el grado de mejoría en el desempeño laboral y evaluar el mantenimiento necesario.

Para **Chiavenato (2004)**. La capacitación es un proceso cíclico y continuo que pasa por cuatro etapas:

1. El diagnóstico, consiste en realizar un inventario de las necesidades o las carencias de capacitación que deben ser atendidas o satisfechas. Las necesidades pueden ser pasadas, presentes o futuras.
2. El diseño, consiste en preparar el proyecto o programa de capacitación para atender las necesidades diagnosticadas.
3. La implantación, es ejecutar y dirigir el programa de capacitación.
4. La evaluación, consiste en revisar los resultados obtenidos con la capacitación.

En realidad, las cuatro etapas de la capacitación implican el diagnóstico de la situación, la decisión en cuanto a la estrategia para la solución, la implantación de la acción, la evaluación y el control de los resultados. La capacitación no se debe considerar una simple cuestión de realizar cursos y de proporcionar información, por porque va mucho más lejos. Significa alcanzar el nivel de desempeño que la organización desea por medio del desarrollo continuo de las personas que trabajan en ella.

2.2.2.2. Determinación de las necesidades de capacitación.

La primera etapa del proceso es la detección de necesidades de capacitación de la organización. De acuerdo a Idalberto Chiavenato, las necesidades de capacitación son las carencias de preparación profesional de las personas, es decir, la diferencia entre lo que una persona debería saber y hacer y aquello que realmente sabe y hace. **(Chiavenato, 2009, p. 378).**

Sin embargo, no siempre las necesidades de capacitación son muy fáciles de identificar; por ello en ocasiones resulta necesario realizar reuniones a fin de obtener información precisa que ayude a dar luces de cuáles son las áreas que requieren ser parte de un plan de capacitación.

Una necesidad de capacitación es un área de información o de habilidades que un individuo o un grupo deben desarrollar para mejorar o aumentar su eficiencia, eficacia y productividad en el trabajo. En la medida en que la capacitación se enfoque en estas necesidades y carencias y pueda eliminarlas, entonces será

benéfica para los colaboradores, para la organización y, sobre todo, para el cliente. De lo contrario, representará una pérdida de tiempo.

La capacitación de las personas en la organización debe ser una actividad continua, constante e ininterrumpida.

Incluso cuando las personas presentan un excelente desempeño, siempre se debe introducir o incentivar alguna orientación y mejoría de las habilidades y las competencias. La base principal para los programas de mejora continua es la constante capacitación de las personas para que alcancen niveles cada vez más elevados de desempeño. La capacitación funciona como el principal catalizador de ese cambio.

Según Reza (2006), los principales medios utilizados para efectuar el reconocimiento de necesidades de capacitación son:

- Evaluación del desempeño: Mediante ésta, no sólo es posible descubrir a los colaboradores que vienen ejecutando sus tareas por debajo de un nivel satisfactorio, sino averiguar también qué sectores de la empresa reclaman una atención inmediata de capacitación.
- Observación: Verificar dónde hay evidencia de trabajo ineficiente, como daño de equipo, atraso en el cronograma, pérdida excesiva de materia prima, número elevado de problemas disciplinario, alto índice de ausentismo etc.
- Cuestionarios: Investigaciones mediante cuestionarios y listas de verificación que evidencien las necesidades de capacitación.
- Reuniones de Coordinación: Discusiones acerca de asuntos concernientes a objetivos organizacionales, problemas operativos, planes para determinados objetivos y otros asuntos administrativos.
- Modificación del trabajo: Cuando se introduzcan modificaciones parciales o totales en las rutinas de trabajo, es necesario capacitar previamente a los empleados en los nuevos métodos y procesos de trabajo.

2.2.2.2.1. Indicadores de las necesidades de capacitación

Chiavenato (2004) Además de los métodos para realizar el inventario de las necesidades, existen indicadores que señalan las necesidades futuras (a priori) y las pasadas (a posteriori), a saber:

Los indicadores a priori son eventos que, si llegan a suceder, provocarán futuras necesidades de capacitación, fácilmente previstas, como:

1. Expansión de la empresa y admisión de nuevos empleados
2. Reducción del número de empleados
3. Cambio de métodos y de proceso de trabajo
4. Sustituciones o movimientos de personal
5. Ausentismo, faltas, licencias y vacaciones del personal
6. Cambio en los programas de trabajo o producción
7. Modernización de los equipamientos y nuevas tecnologías
8. Producción y comercialización de nuevos productos o servicios

Los indicadores a posteriori son los problemas provocados por las necesidades de capacitación que aún no han sido atendidos, como:

1. Problemas de producción:
 - a) Baja calidad de producción
 - b) Baja productividad
 - c) Averías frecuentes en los equipamientos y las instalaciones
 - d) Comunicaciones deficientes
 - e) Número elevado de accidentes en el trabajo
 - f) Exceso de errores y desperdicio
 - g) Poca versatilidad de los trabajadores
 - h) Mal aprovechamiento del espacio disponible
2. Problemas de personal, como:
 - a) Relaciones deficientes entre el personal

- b) Número excesivo de quejas
- c) Mala atención al cliente
- d) Comunicaciones deficientes
- e) Poco interés por el trabajo
- f) Falta de cooperación
- g) Errores en la ejecución de las órdenes

2.2.2.3. Diseño del programa de capacitación

El diseño del proyecto o programa de capacitación es la segunda etapa del proceso. Se refiere a la planificación de las acciones de capacitación y debe tener un objetivo específico; es decir, una vez que se ha hecho el diagnóstico de las necesidades de capacitación, o un mapa con las lagunas entre las competencias disponibles y las que se necesiten, es necesario plantear la forma de atender esas necesidades en un programa integral y cohesionado.

El programa debe estar ligado a las necesidades estratégicas de la organización.

Es preciso evaluar las necesidades de la organización y de las personas y fijar criterios precisos para establecer el nivel de desempeño deseado. Además, la organización debe estar dispuesta a brindar espacio y oportunidades para que las personas apliquen las nuevas competencias y los conocimientos que han adquirido en la capacitación. Para evitar desperdicios y garantizar el rendimiento deseado de la inversión, el pragmatismo es imprescindible a la hora de programar la capacitación.

2.2.2.4. Ejecución del programa de capacitación

La conducción, implantación y ejecución del programa es la tercera etapa del proceso. Existe una sofisticada gama de tecnologías para la capacitación.

Es importante ser creativos e innovadores en el proceso de transmitir conocimiento y compartir experiencias.

En este paso es importante cuidar los siguientes aspectos:

- Organizar en una secuencia lógica y didáctica los contenidos.
- Organizar las sesiones de aprendizaje y los materiales que se utilizarán.
- Sensibilizar a los participantes con respecto a los objetivos, contenidos, etcétera.
- Motivar e involucrar a los participantes.
- Establecer una buena comunicación con los participantes.
- Entender y mantener el control del grupo.
- Vigilar el desarrollo del programa para hacer los ajustes necesarios.

2.2.2.5. Técnicas de capacitación Chiavenato

Existen varias técnicas de capacitación, a saber:

1. **Lecturas.** La técnica más utilizada para transmitir información en programas de capacitación es la lectura. La lectura es un medio de comunicación que implica una situación de mano única, en la cual un instructor presenta verbalmente información a un grupo de oyentes. El instructor presenta la información en esa situación de capacitación, mientras que el personal en capacitación participa escuchando y no hablando. Una ventaja de la lectura es que el instructor expone a las personas en capacitación una cantidad máxima de información dentro de un período determinado. No obstante, la lectura tiene algunas desventajas. Como es un medio de mano única, el personal en capacitación adopta una posición pasiva.

2. **Instrucción programada.** Es una técnica útil para transmitir información en programas de capacitación. Éstos pueden determinar sus respuestas, sabiendo si han comprendido la información obtenida.

Los tipos de respuestas solicitados a los capacitados varían conforme a la situación, pero generalmente son de opción múltiple, verdadera o falsa, etc. Tal como el método de lectura, el aprendizaje programado tiene ventajas y desventajas. Algunas de las ventajas son: la posibilidad de que sea computarizado y de que los capacitados absorban el conocimiento en sus propias casas, saber de inmediato si están en lo correcto o no y participar activamente en el proceso. La principal desventaja es que no presenta respuestas al capacitado.

3. **Capacitación en clase.** Es el entrenamiento fuera del local del trabajo, en un aula. Los educandos son reunidos en un local y cuentan con la ayuda de un instructor, profesor o gerente que transmite el contenido del programa de capacitación. Se trata de una situación de laboratorio y está aislada del local de trabajo. Es el tipo de capacitación más utilizado. Las organizaciones suelen divulgar las horas dedicadas per cápita para evaluar el tiempo que el educando pasa en clase.

4. **Capacitación por computadora (Computer based training, CBT).** Con ayuda de la tecnología de la información (TI), se puede hacer por medio de CD o DVD y con la ayuda de multimedia (gráficos, animación, películas, audio y video).

5. **E-learning.** Se refiere al uso de las tecnologías de internet para entregar una amplia variedad de soluciones que aumentan el desempeño y el conocimiento de las personas. También se conoce como web-based training (WBT) o capacitación en línea y tiene tres fundamentos:

- Es una red que es capaz de actualizar, almacenar, distribuir y compartir al instante el contenido de la instrucción o la información.
- Se puede entregar al usuario final por vía de la computadora mediante la tecnología estándar de internet.
- Se enfoca en el aspecto más amplio del aprendizaje y va más allá de los paradigmas tradicionales de capacitación. No se limita a la entrega de la instrucción (característica de la capacitación por computadora).

Además, el e-learning produce los beneficios siguientes:

- Bajo costo: es el medio de información o instrucción más barato.
- Mejora la reactividad del negocio: aplica simultáneamente a un número ilimitado de aprendices.
- Puede ser estándar (cuando el contenido es el mismo para todos) o a la medida (cuando se ajusta a las diferentes necesidades de aprendizaje de las personas o grupos).
- Se actualiza al instante; por tanto, la información es más exacta.

2.2.2.6. Características de los instructores

Gutierrez B. (2011), el éxito de cualquier esfuerzo de capacitación depende en gran medida de las habilidades pedagógicas y las características personales de los responsables de la capacitación:

- Conocimiento del tema. Los empleados esperan que los instructores conozcan su tema a profundidad. Además, esperan que demuestren ese conocimiento.
- Adaptabilidad. Algunas personas aprenden más rápido o más lento que los demás, y la instrucción debe concordar con la capacidad de aprendizaje del participante.
- Sinceridad. Los participantes aprecian la sinceridad en los instructores. Paralelamente, estos últimos necesitan ser pacientes y demostrar tacto al manejar los asuntos que interesan a los participantes.
- Sentido del humor. El aprendizaje puede ser divertido, con mucha frecuencia es posible explicar algo con una historia o anécdota.
- Interés. Los buenos instructores tienen un agudo interés en el tema que enseñan, el cual se transmite con rapidez a los participantes.
- Cátedras claras. La capacitación se logra con mayor rapidez y se tiene durante más tiempo cuando los instructores imparten cátedras claras.
- Asistencia individual. Cuando trabajan con más de un participante, los instructores exitosos siempre dan apoyo individual.
- Entusiasmo. Una presentación dinámica y una personalidad entusiasta muestran a los participantes que el instructor disfruta de la capacitación; los empleados tienden a responder de manera positiva a un clima de entusiasmo.

2.2.2.7. Objetivos de capacitación

Robbins (1998), nos plantea que establecer objetivos de la capacitación concretos y medibles es la base que debe resultar de la determinación de las necesidades de capacitación:

- Preparar al personal para la ejecución inmediata de las diversas tareas a cargo.

- Proporcionar oportunidades para el desarrollo personal continuo, no solo en su cargo actual, sino también en otras funciones en las cuales puede ser considerada la persona.
- Cambiar la actitud de las personas, bien sea para crear un clima más satisfactorio entre los empleados, aumentar su motivación o hacerlos más receptivos a las técnicas de supervisión y gerencia.
- Proporcionar a la empresa recursos humanos altamente calificados en términos de conocimiento, habilidades y actitudes para un mejor desempeño de su trabajo.
- Desarrollar el sentido de responsabilidad hacia la empresa a través de una mayor competitividad y conocimientos apropiados.
- Mantener a los ejecutivos y empleados permanentemente actualizados frente a los cambios científicos y tecnológicos que se generen proporcionándoles información sobre la aplicación de nueva tecnología.
- Lograr cambios en su comportamiento con el propósito de mejorar las relaciones interpersonales entre todos los miembros de la empresa.

2.2.2.8. Evaluación del programa de capacitación

Es necesario saber si el programa de capacitación alcanzó sus objetivos. La etapa final es la evaluación para conocer su eficacia, es decir, para saber si la capacitación realmente satisface las necesidades de la organización. Las principales medidas para evaluar la capacitación son:

- a) Costo: cuál ha sido el monto invertido en el programa de capacitación.
- b) Calidad: qué tan bien cumplió las expectativas.
- c) Servicio: satisface las necesidades de los participantes o no.
- d) Rapidez: qué tan bien se ajustó a los nuevos desafíos que se presentaron.
- e) Resultados: qué resultados ha tenido.

Si las respuestas a las preguntas anteriores fueran positivas, entonces el programa de capacitación habrá tenido éxito. Si fueran negativas, el programa no habrá alcanzado sus objetivos y su esfuerzo sería inútil y no tendría efecto (**Gutiérrez, B., 2011**)

Bohlander, Snell y Sherman (2001) mencionan que existen cuatro criterios básicos para evaluar la capacitación:

- a) reacciones
- b) aprendizaje
- c) comportamiento
- d) resultados.

Algunos son más fáciles de medir que otros, pero cada uno es importante en el sentido de que brinda información diferente respecto al éxito de los programas. La combinación de los cuatro puede dar una imagen total del programa de capacitación que ayuda a los gerentes a averiguar dónde radican las áreas de conflicto, qué deben cambiar en el programa y si lo continúan o no.

Criterio 1. Reacciones

Uno de los enfoques más sencillos y comunes para evaluar la capacitación es basarse en las reacciones de los participantes. Los participantes felices tienen más probabilidades de enfocarse en los principios de capacitación y utilizar la información en su trabajo. Sin embargo, los participantes pueden hacer mucho más que decir si les gustó un programa o no. Tal vez aporten información sobre el contenido y qué técnicas consideraron más útiles. Pueden criticar a los instructores o hacer sugerencias sobre la interacción de los participantes, la retroalimentación y cuestiones similares. Algunas preguntas pueden ser:

- ✓ ¿Cuáles fueron sus metas de aprendizaje en el caso de este programa?
- ✓ ¿Las alcanzó?
- ✓ ¿Lo recomendaría a otros que tuvieran metas de aprendizaje parecidas?
- ✓ ¿Qué sugeriría para mejorar el programa?
- ✓ ¿Piensa que la organización debe seguir ofreciéndolo?

Criterio 2. Aprendizaje

Probar el conocimiento y las habilidades antes de un programa de capacitación proporciona un parámetro básico sobre los participantes, que puede medirse de nuevo después de la capacitación para determinar la mejora. Sin embargo, además de evaluarlos antes y después de la capacitación, es posible medir en forma

paralela un grupo de control a fin de compararlo con los participantes en la capacitación y asegurarse de que las mejoras se deben a la capacitación y no algún otro factor (como un cambio de empleo, compensación, etc.). El grupo de control debe estar compuesto por empleados que no recibieron la capacitación, pero similares a los participantes en áreas como experiencia, capacitación anterior y nivel de puestos.

Criterio 3. Comportamiento.

Quizá sea sorprendente saber que gran parte de lo que se aprende en un programa de capacitación nunca se utiliza en el puesto. Esto no significa que la capacitación sea ineficaz. De hecho, con base en las medidas de las reacciones y aprendizaje de los empleados, el programa debería tener puntuaciones muy elevadas. Pero por diversas razones, el comportamiento de los participantes no cambia una vez que regresan al puesto. La transferencia de la capacitación se refiere a la aplicación efectiva de los principios aprendidos sobre los requerimientos del puesto. Para maximizarla, los gerentes e instructores pueden adoptar varios enfoques:

1. Presentar elementos idénticos. La transferencia de la capacitación al puesto puede facilitarse si en el programa de capacitación existen condiciones similares (tanto sea posible) a las del puesto.
2. Enfocarse en los principios generales. En los casos en que los puestos cambian o donde el entorno de trabajo no puede reproducirse con exactitud, a menudo los instructores acentúan los principios generales detrás de la capacitación en lugar de enfocarse en el comportamiento mecánico.
3. Establecer un clima para la transferencia. En algunos casos, el comportamiento enseñado no se pone en práctica porque otros gerentes, compañeros y subordinados refuerzan los enfoques y rutinas anteriores. Para evitar este tipo de problema, el gerente debe asegurar que el entorno de trabajo apoye, refuerce y recompense la aplicación de las habilidades o conocimientos nuevos.
4. Proporcionar a los empleados estrategias para transferir. Los gerentes, sobre todo dentro de contextos que no propician la transferencia, también deberán proporcionar a los aprendices ciertas estrategias y tácticas que les permitan manejar su contexto de transferencias. Un enfoque, conocido como

prevención de recaídas (PR), enseña a las personas a anticipar y manejar los inconvenientes que inevitablemente afrontarán cuando regresan a su trabajo, es decir, una recaída en sus conductas anteriores.

Criterio 4. Resultados

Utilidad y rendimiento de la inversión

Con relación a los criterios de resultados, muchas empresas comienzan a pensar en términos de la utilidad de los programas de capacitación. Ésta se refiere a los beneficios que se derivan a la capacitación respecto de los costos en que se incurre. De manera creciente, las organizaciones con sistemas de capacitación elaborados buscan en ésta el apoyo de una estrategia de cambio a largo plazo, más que rendimientos financieros a corto plazo para sus inversiones.

Si bien no existe un solo modelo para un benchmarking (marca de referencia) exacto, los modelos más sencillos se basan en el proceso clásico de cuatro pasos de W. Edwards Deming. Dicho proceso propone a los gerentes:

- a. Planear. Se auto auditan para definir los procesos y mediciones propios; decidir las áreas que se van a comparar y elijan la organización con que se compararán.
- b. Hacer. Recabar datos mediante encuestas, entrevistas, visitas o registros históricos.
- c. Comprobar. Analizar los datos para descubrir las diferencias en desempeño y comunicar a la dirección los descubrimientos y mejoras sugeridas.
- d. Actuar. Establecer metas, instrumentar cambios específicos, vigilar el avance y redefinir los parámetros como un proceso de mejora continua.

Para utilizar el benchmarking con éxito, los gerentes deben definir con claridad las mediciones de capacidades y desempeño, evaluar con objetividad la situación actual e identificar áreas para la mejora. Con este objetivo, los expertos en el área pretenden desarrollar formas de medición para evaluar lo que hacen los departamentos de capacitación. Las tres áreas genéricas cuya medición considera esencial la mayoría de los profesionales de la capacitación y desarrollo de recursos humanos son:

1. Actividad de capacitación. ¿Cuánta capacitación se da?
2. Resultados de la capacitación. ¿La capacitación y el desarrollo alcanzan sus metas?
3. Eficiencia de la capacitación. ¿Se utilizan recursos para lograr esta misión?

2.2.2.9. Evaluación de los resultados de la capacitación

Para Chiavenato, los programas de capacitación se pueden evaluar en cuatro niveles:

1. Evaluación al nivel organizacional:

- a) Aumento de la eficiencia organizacional.
- b) Mejoría de la imagen de la empresa.
- c) Mejoría del clima organizacional.
- d) Mejor relación entre la empresa y los trabajadores.
- e) Mejor atención al cliente.
- f) Facilidad de cambios e innovación.
- g) Aumento de eficiencia.
- h) Implicación de los gerentes en las prácticas de capacitación.

2. Evaluación al nivel de recursos humanos

- a) Reducción de la rotación y del ausentismo del personal.
- b) Aumento de la eficacia individual y grupal de los empleados.
- c) Incremento de los conocimientos de las personas.
- d) Cambios de actitudes y comportamientos de las personas.
- e) Aumento de la competencia de las personas.
- f) Mejoría de la calidad de vida en el trabajo(CVT).

3. Evaluación al nivel de puestos

- a) Acoplamiento de las personas a los requisitos exigidos por los puestos.
- b) Mejoría del espíritu de grupo y la cooperación.
- c) Aumento de productividad.
- d) Mejoría de la calidad.
- e) Reducción del índice de accidentes en el trabajo.

f) Reducción del índice de mantenimiento de máquinas y equipamientos.

4. Evaluación al nivel de capacitación

a) Realización de los objetivos de la capacitación.

b) Rendimiento sobre las inversiones realizadas en capacitación.

2.2.2.10. Importancia de la capacitación

Su importancia redonda en que permite contar con personal calificado y permanentemente actualizado que ayude a elevar la calidad y productividad de la empresa, convirtiéndola en altamente competitiva.

En la actualidad la capacitación de los recursos humanos es la respuesta a la necesidad que tienen las empresas o instituciones de contar con un personal calificado y productivo.

Para **Romero, (2010)** la capacitación del personal es un proceso que se relaciona con el mejoramiento y el crecimiento de las aptitudes de los individuos y de los grupos que forman parte de la organización. La importancia de la capacitación de personal no se puede subestimar. Con frecuencia los directivos consideran que es viable en tiempos de bonanza económica, pero que es lo primero que se debe reducir o eliminar cuando hay problemas económicos. A menudo, esta visión a corto plazo ocasiona que las organizaciones sufran las consecuencias a largo plazo.

Según **Rodríguez, (1991)** la importancia de la capacitación radica en que esta:

- Ayuda a la organización. Conduce a una mayor rentabilidad y fomenta actitudes hacia el logro de los objetivos organizacionales.
- Ayuda al individuo. Da lugar a que el trabajador interiorice y ponga en práctica las variables de motivación, realización, crecimiento y progreso.
- Ayuda a las relaciones humanas el grupo de trabajo. Fomenta la cohesión en los grupos de trabajo mediante la mejora de las comunicaciones entre grupos e individuos.

Desde mi punto de vista la capacitación debe ser considerada por todas las empresas que desean mantenerse en el mercado, debe ser visto como una inversión no como un gasto, ya que un personal capacitado, es un personal productivo, capaz de hacer frente a los nuevos retos y cambios en el mercado, donde las exigencias de los clientes son cada vez mayores.

2.3. MARCO CONCEPTUAL

2.3.1. MYPE

Es la unidad económica constituida por una persona natural o jurídica, bajo cualquier forma de organización o gestión empresarial contemplada en la legislación vigente, que tiene como objeto desarrollar actividades de extracción, transformación, producción, comercialización de bienes o prestación de servicios.

2.3.2. Evento

Por definición de la Real Academia Española, es un acontecimiento, una eventualidad, un hecho imprevisto.

Sin embargo, se puede definir como “suceso importante y programado, de índole social, académica, artística o deportiva”. Esto, que en apariencia es un contrasentido, en esencia no lo es: la eventualidad de un acontecimiento que ha sido programado.

2.3.3. Organización de eventos

Es coordinar de manera precisa y acertada cada ingrediente para que el mismo no sea solo una mera reunión. Consiste en la exitosa coordinación y ejecución de las actividades previamente planeadas. En esta fase del evento están implícitas las tareas que se programaron en las etapas anteriores y que requieren de su realización. La diferencia entre “organizar un evento” y “hacer un evento” radica en “la forma” y “el fondo” del mismo.

2.3.4. Eventos sociales

Son las reuniones que utilizan los grupos informales, es decir, gente común y corriente, donde no se toman en cuenta las jerarquías o cargos oficiales, institucionales o empresariales. Estos eventos son casamientos, cumpleaños de quince, bautismos, baby showers, aniversarios de boda, comuniones, Navidad, Año nuevo, Pascuas, inauguración de una nueva casa, etc.

2.3.4. Ejecución

Fase en la que, estando los participantes del evento reunidos en el mismo lugar y al mismo tiempo, comparten las actividades planificadas y demás.

2.3.5. Capacitación

Es un medio que desarrolla las competencias de las personas para que puedan ser más productivas, creativas e innovadoras, a efecto de que contribuyan mejor a los objetivos organizacionales y se vuelvan cada vez más valiosas.

Según el diccionario de la Real Academia Española, define a la capacitación como: “Hacer a alguien apto, habilitarlo para algo”

Capacitar consiste en dar a los empleados los conocimientos, actitudes y habilidades que requieren para lograr un óptimo desempeño, ya que es la organización quien debe de brindar a los trabajadores la preparación y especialización necesaria para hacer frente a sus labores diarias.

2.3.6. Productividad

La productividad es la capacidad de algo o alguien de producir, ser útil y provechoso.

La productividad es la relación entre el resultado de una actividad productiva y los medios que han sido necesarios para obtener dicha producción. En el campo empresarial se define la productividad empresarial como, el resultado de las acciones que se deben llevar a término para conseguir los objetivos de la empresa y un buen clima laboral, teniendo en cuenta la relación entre los recursos que se invierten para alcanzar los objetivos y los resultados de los mismos.

2.3.7. DECRETO LEGISLATIVO N° 728 - Ley de la Productividad y la competitividad Laboral

En el título III, Art. 84, muestra que el empleador está obligado a proporcionar al trabajador capacitación en el trabajo a fin de que este pueda mejorar su productividad y sus ingresos. En el Art. 86 muestra finalidades de la capacitación.

a) incrementar la productividad;

- b) actualizar y perfeccionar los conocimientos y aptitudes del trabajador en la actividad que realiza;
- c) proporcionar información al trabajador sobre la aplicación de nueva tecnología en la actividad que desempeñe;
- d) prepara al trabajador para ocupar una vacante o puesto de nueva creación;
- e) prevenir riesgos de trabajo.

2.3.8. LEY 28715 CAPÍTULO IV, Art. 11.

Señala que, la capacitación es un deber y un derecho del empleado público. Está orientada al desarrollo de conocimiento, actitudes, prácticas, habilidades y valores del empleado, para garantizar el desarrollo de la función pública y los servicios públicos, mejorar su desempeño laboral, propiciar su realización personal, técnica o profesional y brindar mejor servicio al usuario.

2.3.9. Servicio Nacional de Adiestramiento en Trabajo Industrial (SENATI)

El SENATI tiene por finalidad proporcionar formación profesional y capacitación para la actividad industrial manufacturera y para las labores de instalación, reparación y mantenimiento realizadas en las demás ramas económicas. Su actividad está normada por ley. Se caracteriza porque en sus cursos se aplica la filosofía del aprender haciendo.

Una de las ventajas que ofrece el SENATI es que cuenta con infraestructura equipada con tecnología, tanto en sus sedes operativas como en locales de instituciones o empresas que reúnan condiciones adecuadas para la capacitación. Se puede acceder a los cursos del SENATI a través de los bonos de capacitación que ofrecía en forma gratuita el programa Perú Emprendedor desarrollado por el MTPE (el cual en la actualidad ha sido absorbido por el programa Mi Empresa).

2.3.9. Programas de apoyo a la capacitación de la MYPE en el Perú Programa Mi Empresa

El gobierno ha considerado que las necesidades de los emprendedores y la MYPE, en comercialización, financiamiento, infraestructura, tecnología, capacitación, asistencia técnica, seguridad social, asociatividad y legislación, sean atendidas, por el programa Mi Empresa del MTPE, al haber culminado el proceso de fusión

PROMPYME con los programas Mi Empresa y Profece, como parte de la política de modernización del Estado.

2.3.10. Programa Perú Emprendedor

Con la finalidad de promover el desarrollo de la MYPE, durante el período 2001-2006, la Dirección Nacional de la MYPE desarrolló un programa asociado al MTPE denominado Perú Emprendedor cuya finalidad fue promover el desarrollo de la MYPE y operó en catorce regiones: Áncash, Arequipa, Ayacucho, Cajamarca, Huánuco, Junín, La Libertad, Lambayeque, Lima, Moquegua, Piura, Puno, San Martín y Tacna.

Su principal producto fue la entrega gratuita de bonos de capacitación y asistencia técnica a los microempresarios formales, quienes los hacen efectivos al presentarlos donde un proveedor de servicios de desarrollo empresarial calificado (Bonopyme). Además, comprendía cuentas con bonos para los emprendedores (Bonoemprende) y bonos dirigidos a los líderes e integrantes de asociaciones empresariales de la micro y pequeña empresa (Bonogremio). Este programa funcionó con el aporte de la Corporación Financiera de Desarrollo (Cofide), Swisscontact y con el apoyo del Servicio Alemán de Cooperación Social Técnica (DED).

En el período referido, los logros del programa Perú Emprendedor fueron una amplia cobertura regional y sectorial (12 500 MYPE en 13 regiones con apoyo de 300 proveedores activos); la adopción de una actitud persistente de trayectoria en el tiempo (desde 1992); y que el programa se financie de un porcentaje de las utilidades del Fondo de Desarrollo Microfinanciero (Fondemi), que coloca líneas de crédito a través de las instituciones micro financieras sin descapitalizar el fondo.

2.3.11. MYPE de eventos del Centro Poblado Menor Pueblo Nuevo de Conta

Nos encontramos en una región cuya cultura nos lleva a la celebración de sucesos importantes en el individuo como: bautizo, matrimonios, baby shower, quinceañeros, entre otros.

En el centro Poblado Menor, Pueblo Nuevo de Conta se ha detectado el aumento de la solicitud de este servicio debido a la escasez de tiempo y preocupación que genera organizar un evento por cuenta propia, lo cual ha llevado a la creación de nuevas oportunidades de negocios, desarrollándose así las MYPE dedicadas a la organizaciones de eventos sociales quienes se dedicaran a la planificación, organización y ejecución de eventos sociales, ofreciendo distintos paquetes de acuerdo a la segmentación del mercado del Centro Poblado Menor Pueblo Nuevo de Conta, donde sus habitantes son personas de ingresos económicos medios.

Estas organizaciones se caracterizan por estar integradas por familiares, tener un plan de capacitación y entrenamiento carente, sus locales son propios ya que son pequeñas áreas acondicionadas dentro de sus hogares.

III. METODOLOGÍA

3.1. Diseño de la Investigación:

El diseño de la investigación fue No experimental – Transversal – Descriptiva.

- No experimental porque se realizó sin manipular deliberadamente las variables, se observando el fenómeno tal como se encuentra dentro de su contexto.
- Transversal porque se realizó en un determinado tiempo.
- Descriptivo porque se describió los fenómenos, situaciones, contextos y eventos.

Tipo de investigación será cuantitativo.

3.2 Población y muestra

3.2.1 Población

Se utilizó una población constituida por 4 micros y pequeñas empresas del sector de servicios, rubro eventos del Centro Poblado Menor Pueblo Nuevo de Conta, del distrito de Nuevo Imperial.

3.2.2 Muestra

Se utilizó el 100 % de población del sector servicios - rubro eventos del Centro Poblado Menor Pueblo Nuevo de Conta.

El criterio de selección está dado en función de la voluntad y disponibilidad de proporcionar información por parte de los representantes y/o gerentes de dicho rubro.

3.3 Definición y operacionalización de variables

Variable	Definición conceptual	Indicadores	Ítem
Perfil del representante de la MYPE	Son las personas que dirigen o son los encargados de las empresas encuestadas.	Edad	Razón: a. 18 a 30 años b. 31 a 50 años c. 51 a más
		Género	Nominal: a. Masculino. b. Femenino.
		Grado de instrucción	Nominal a. Primaria b. Secundaria c. Técnica d. Universitaria
		Ocupación dentro de la empresa del encuestado	Nominal: a. Dueño b. Administrador c. Supervisor d. Otros
	Es la unidad económica constituida por una persona natural o jurídica, bajo cualquier forma de organización o gestión empresarial contemplada en la legislación vigente, que tiene como objeto	Cuánto tiempo de permanencia tiene la empresa en la actividad	Razón: a. 0 – 1 año b. 2 – 3 años c. Más de 3
		Es su empresa formal	Nominal: a. Si b. No

Micro y pequeñas empresas	desarrollar actividades de extracción, transformación, producción, comercialización de bienes o prestación de servicios.	Tipos de trabajadores que laboran en la empresa.	Nominal: a. Permanente. b. Eventual c. Ambos.
Capacitación	La capacitación es el proceso de desarrollar cualidades en los recursos humanos, preparándolos para que sean más productivos y contribuyan mejor al logro de los objetivos de la organización. El propósito de la capacitación es influir en los comportamientos de los individuos para aumentar su productividad en su trabajo.	Capacita a su personal.	Nominal: a. Si b. No
		Veces	Nominal: a. 0 veces b. 1 a 2 veces c. 3 a más veces
		Considera	Nominal: a. Gasto b. Inversión
		Diagnóstico de necesidades	Nominal: a. Si b. No
		Aumento la productividad	Nominal: a. Si b. No
		Áreas que requieren capacitar.	Nominal : a. En Marketing b. En atención al cliente c. Elaboración de servicios. d. Otros
		Importante	Nominal: a. Si b. No

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.4.1 Técnicas

La técnica para el desarrollo de la investigación fue la encuesta, la cual se aplicó a los representantes Legales de las MYPE del ámbito en estudio.

3.4.2 Instrumentos

El instrumento aplicado para la recolección de información fue un cuestionario estructurado de 14 preguntas.

- 4 preguntas con respecto a los representantes legales de las empresas.
- 3 preguntas con respecto a las micro y pequeñas empresas.
- 7 preguntas con respecto a la capacitación de las micro y pequeñas empresas.

3.5. Plan de análisis

Se utilizó técnicas y medidas de la estadística descriptiva.

En cuanto a la estadística descriptiva, se trabajó con: tablas de frecuencia absoluta y relativa (porcentual). Estas tablas servirán para la presentación de los datos procesados y ordenados según sus categorías, niveles o clases correspondientes.

3.6 Matriz de Consistencia

Caracterización del financiamiento y la capacitación de las MYPE del sector servicio – rubro eventos del Centro Poblado Menor, Pueblo Nuevo de Conta del distrito de Nuevo imperial, año 2015.

Matriz de Consistencia

Problema	Objetivos	Variables	Población y Muestra	Métodos	Instrumentos
<p>a) Enunciado del problema</p> <p>¿Cuáles son las principales características de la capacitación en las micro y pequeñas empresas del sector servicios - rubro eventos Centro Poblado Menor Pueblo Nuevo de Conta del distrito de Nuevo Imperial, provincia de Cañete, departamento de Lima, período 2015?</p>	<p>a) Objetivo general Determinar las características de la capacitación en las micro y pequeñas empresas del sector servicios - rubro eventos del Centro Poblado Menor Pueblo Nuevo de Conta del distrito de Nuevo Imperial, provincia de Cañete, departamento de Lima, período 2015.</p> <p>b) Objetivos específicos</p> <p>Determinar las características del representante legal de las micro y pequeñas empresas del sector servicios - rubro eventos del Centro Poblado Menor Pueblo Nuevo de Conta del distrito de Nuevo Imperial, provincia de Cañete, departamento de Lima, período 2015.</p> <p>Determinar las principales características de las Micro y pequeñas empresas del sector servicios - rubro eventos del Centro Poblado Menor Pueblo Nuevo de Conta del distrito de Nuevo Imperial, provincia de Cañete, departamento de Lima, período 2015.</p> <p>Determinar las características de la Capacitación en las Micro y pequeñas empresas del sector servicios - rubro eventos del Centro Poblado Menor Pueblo Nuevo de Conta del distrito de Nuevo Imperial, provincia de Cañete, departamento de Lima, período 2015.</p>	<p align="center">Capacitación</p>	<p>Población: La población estuvo conformada por un total de 4 micros y pequeñas empresas del ámbito en estudio.</p> <p>Muestra: La muestra estuvo conformada por un total de 4 de las micro y pequeñas empresas que representan el 100% de las MYPE del ámbito de estudio.</p>	<p>Método -Tipo: Cuantitativo. - Nivel: Descriptivo.</p> <p>Diseño:</p> <p>No experimental, porque se realizó sin manipular deliberadamente la variable capacitación, es decir se observó el fenómeno tal como se encuentra dentro de su contexto.</p> <p>Transversal, porque la investigación está centrada en analizar cuál es el nivel o estado de las variables en el año 2015.</p> <p>Descriptivo, Porque solo se describió las partes más relevantes de las variables en estudio.</p>	<p align="center">Técnica: Entrevista y encuesta.</p> <p align="center">Instrumentos: - Cuestionario estructurado.</p>

3.7. Principios éticos

Consentimiento informado

Antes que las personas sean reclutadas para la investigación fueron informadas sobre los objetivos de la investigación, sus beneficios y potenciales riesgos dando su consentimiento voluntariamente. En ningún momento el individuo fue coaccionado a participar en el estudio, o indebidamente persuadidos por la promesa de una recompensa. Las personas estuvieron conscientes de los riesgos que puedan ocurrir como resultado de su participación en la investigación. Después de haber comprendido la información que se le ha dado acerca de los objetivos de la investigación, beneficios, incomodidades y riesgos previstos, alternativas posibles, derechos y responsabilidades. La persona otorgó libremente su consentimiento, antes de poder ser incluido en la investigación.

Derecho a retirarse

Las personas aun cuando aceptaron y formaban parte del estudio, siempre tuvieron el derecho a retirarse sin perjuicio o afectación en la participación de que sea objeto o cualquiera que sea el beneficio como en el caso de los estudiantes.

Confidencialidad:

La información presentada en esta tesis ha sido elaborada bajo consultas de diferentes autores, libros virtuales que representan la seguridad de la información plasmada.

Confiabilidad

La información presentada en este trabajo de investigación, está elaborada con absoluta confiabilidad, presentando bibliografías y consultas de autores que nos garantizan la fiabilidad que tiene la investigación, para el buen funcionamiento de los resultados.

Respeto a la persona humana

El presente trabajo de investigación se ha elaborado respetando a la persona humana, sin dañar susceptibilidades.

IV RESULTADOS

4.1 Resultados

Tabla 01. Características del representante legal de las MYPE del sector servicio – rubro eventos del Centro Poblado Menor Pueblo Nuevo de Conta del distrito de Nuevo Imperial, provincia de Cañete, período 2015 (Objetivo Especifico N° 01)

De los representantes de las MYPE	N	%
Edad (años)		
De 18 - 30 años	1	25.00
De 31 a 50 años	3	75.00
De 51 a más	0	0.00
Total	4	100.00
Género		
Masculino	1	25.00
Femenino	3	75.00
Total	4	100.00
Grado de instrucción		
Primaria	0	0.00
Secundaria	1	25.00
Universitaria	3	75.00
Total	4	100.00
Ocupación dentro de la empresa		
Dueño	3	75.00
Administrador	0	0.00
Supervisor	1	25.00
Total	4	100.00

Fuente: Cuestionario aplicado a los representantes de las MYPE del sector servicio – rubro eventos del Centro Poblado Menor Pueblo Nuevo de Conta del distrito de Nuevo Imperial, provincia de Cañete, período 2015.

Interpretación

Edad: Del 100, %, el 75,0% de las MYPE sus propietarios tienen una edad de 31 a 50 años y el 25 % restante tienen una edad de 18 a 30 años.

Género: Del 100, 0 %, el 75,0% de las MYPE los propietarios o encargados son mujeres y el 25,0% restante son varones.

Grado de instrucción: Del 100,0% el 75% de las MYPE los propietarios tienen un grado de instrucción universitaria y el 25,0% restante solo cuenta con secundaria completa.

Ocupación dentro de la empresa: Del 100,0% de personas encuestadas, el 75,0% son propietarios de las MYPE y el 25,0% son encargados o supervisores del negocio.

Tabla 02. Características generales de las MYPE del sector servicio – rubro eventos del Centro Poblado Menor Pueblo Nuevo de Conta del distrito de Nuevo Imperial, provincia de Cañete, período 2015. (Objetivo específico N° 02)

De las MYPE	N	%
Tiempo en el mercado		
0 - 1 año	0	0.00
2 - 3 años	2	50.00
Más de 3 años	2	50.00
Total	4	100.00
Formalización		
Si	3	75.00
No	1	25.00
Total	4	100.00
Tipo de trabajadores		
Permanentes	3	75.00
Eventuales	1	25.00
Ambos	0	0.00
Total	4	100.00

Fuente: Cuestionario aplicado a los representantes de las MYPE del sector servicio – rubro eventos del Centro Poblado Menor Pueblo Nuevo de Conta del distrito de Nuevo Imperial, provincia de Cañete, período 2015.

Interpretación:

Tiempo en el mercado: Del 100,0%, el 50,0% de las MYPE tienen una antigüedad entre 2 a 3 años y el 50, 0% restante, tiene una antigüedad de más de 3 años.

Formalización: Del 100,0%, el 75,0% de las MYPE indicaron ser formales y el 25,0 % restante indicó no ser formal.

Tipo de trabajadores: Del 100,0%, el 75% indicó que cuenta con trabajadores permanentes, mientras el 25,0 % cuenta con personal eventual.

Tabla 03. Características de la capacitación de las MYPE del sector servicio - rubro eventos del Centro Poblado Menor Pueblo Nuevo de Conta del distrito de Nuevo Imperial, provincia de Cañete, período 2015 (Objetivo específico N° 03)

De la Capacitación	N	%
Capacita a sus trabajadores		
Si	3	75.00
No	1	25.00
Total	4	100.00
Veces que ha Capacitado		
0 veces	1	25.00
De 1 a 2 veces	3	75.00
De 3 a más veces	0	0.00
Total	4	100.00
Considera la Capacitación		
Gasto	1	25.00
Inversión	3	75.00
Total	4	100.00
Diagnóstico de Necesidades		
Si	1	25.00
No	3	75.00
Total	4	100.00
Aumenta la productividad		
Si	4	100.00
No	0	0.00
Total	4	100.00
Área que requiere capacitar		
Marketing	1	25.00
Atención al cliente	1	25.00
Elaboración de servicios.	2	50.00
Otros	0	0.00
Total	4	100.00
Es importante		
Si	4	100.00
No	0	0.00
Total	4	100.00

Fuente: Cuestionario aplicado a los representantes de las MYPE del sector servicio – rubro eventos del Centro Poblado Menor Pueblo Nuevo de Conta del distrito de Nuevo Imperial, provincia de Cañete, período 2015.

Interpretación:

Capacita a sus trabajadores: Del 100,0%, el 75,0% de las MYPE encuestadas indicaron que sí capacitan a sus trabajadores, el 25% restante indicó que no ha capacitado a sus trabajadores.

Veces que ha capacitado: Del 100,0%, el 75,0% de encuestados indicaron que han capacitado de 1 a 2 veces, mientras el 25,0% restante indicó que nunca ha capacitado a sus trabajadores.

Considera a la capacitación: Del 100,0%, el 75.0% indicó que considera la capacitación una inversión, mientras el 25,0 % restante indicó que considera que la capacitación es un gasto.

Diagnóstico de necesidades: Del 100,0%, el 75% indicó que no realiza diagnóstico de necesidades de capacitación, mientras el 25,0% manifestó que sí realiza un diagnóstico.

Aumenta la productividad: El 100,0% de los encuestados indicaron que sí consideran que la capacitación incrementa la productividad de sus trabajadores.

Área que debe capacitación: Del 100,0%, el 50,0% indicó que el área que requiere capacitar a su personal en elaboración de servicios, un 25,0% indicó que debe capacitar en atención al cliente y el 25,0% restante manifestó que requiere capacitación en marketing.

Es importante: El 100,0% de encuestado indicaron que sí consideran importante la capacitación para sus organizaciones.

4.2 Análisis de Resultados

Respecto a los datos generales del encuestado:

a) **En la tabla 01: Edad.** El 75,0% de las MYPE sus propietarios tienen una edad de 31 a 50 años y el 25 % restante tienen una edad de 18 a 30 años, esto contrasta con los resultados encontrados por **Centurión, (2015)**, en donde determina que la edad promedio de los representantes es de 50 años a más en un 41.2%; de 31 a 50 años, en un 34.4 % y de 18 a 30 años solo alcanzó un 29.4%, dejando entrever que las MYPE están siendo dirigidas por personas adultas (75.6%) en su mayoría.

- b) En la tabla 01: Género.** El 75,0% de las MYPE los propietarios o encargados son mujeres y el 25,0% varones, lo cual contrasta con los resultados encontrado por **Centurión, (2015)**, quien manifiesta que los representantes de las MYPE, prevalece el sexo femenino con un 53.1 % sobre el masculino que solo tiene el 46.9%, lo que indica que los emprendedores son en su mayoría mujeres.
- c) En la tabla 01: Grado de instrucción.** El 75% de las MYPE los propietarios tienen un grado de instrucción universitaria y el 25,0% restante solo cuenta con secundaria completa; lo cual difiere con los resultados encontrados por **Centurión, (2015)**, quien indica que los representantes tienen un grado de instrucción de secundaria y superior no universitaria (79.4 %); estableciéndose que solo un pequeño porcentaje de representantes tiene instrucción superior universitaria (15%).
- d) En la tabla 01: Ocupación dentro de la empresa.** El 75,0% son propietarios de las MYPE y el 25,0% son encargados o supervisores del negocio, lo cual contrasta con los resultados encontrados por **Centurión, (2015)**, en donde se menciona que en su mayoría es el dueño (61.3 %) y solo en un tercio de las MYPE, el representante es administrador o gerente (38.7%).

Respecto a los datos generales de la empresa:

- a) En la tabla 02: Tiempo en el mercado.** El 50,0% de las MYPE tienen una antigüedad entre 2 a 3 años y el 50, 0% restante, tiene una antigüedad de más de 3 años, lo cual difiere con los resultados encontrado por **Centurión, (2015)**, donde se menciona que la mayoría de MYPE tiene una permanencia promedio en el mercado de 4 años a más de 7 años (82.5%); lo que implica que ha sido gestionada adecuadamente; y solo una minoría tiene una permanencia de 0 a 1 año (17.5%).
- b) En la tabla 02: Formalización.** El 75,0% de las MYPE indicaron ser formales y el 25,0 % restante indicó no ser formal; lo cual contrasta con los resultados encontrados por **Centurión, (2015)**, quien determinó que la mayoría de las MYPE son formales (83.8%), lo que les permite funcionar de acuerdo a la normatividad, obteniendo los beneficios correspondientes, pero también se ha obtenido como resultado que existen una minoría de MYPE que son informales (16.2 %).

- c) **En la tabla 02: Tipos de trabajadores.** El 75% indicó que cuenta con trabajadores permanentes, mientras el 25,0 % cuenta con personal eventual.

Respecto a la capacitación al personal de la empresa:

- a) **En la tabla 03: Capacita a sus trabajadores.** El 75,0% de las MYPE encuestadas indicaron que sí capacitan a sus trabajadores, lo cual difiere con el estudio realizado por **Centurión, (2015)**, quien obtuvo como resultado que las MYPE de la provincia del Santa en los últimos años no ha capacitado a su personal (67.0 %).
- b) **En la tabla 03: Veces que ha capacitado.** El 75,0% de encuestados indicaron que han capacitado de 1 a 2 veces, mientras el 25,0% restante indicó que nunca ha capacitado, lo cual difiere con los resultados obtenidos por **Centurión, (2015)**, quien encontró que en la provincia de Santa que antes sí capacitaban a su personal hasta más de 3 veces (72.0%).
- c) **En la tabla 03: Considera a la capacitación.** El 75.0% indicó que considera la capacitación una inversión, mientras el 25,0 % restante considera que la capacitación es un gasto, coincidiendo con la investigación realizada por **Centurión, (2015)** que consideran que la capacitación es una inversión (85,0%) y solo una minoría (15%) lo valora como un gasto; es por eso que todavía existen algunas MYPE que no pueden mantenerse competitivas en el mercado.
- d) **En la tabla 03. Diagnóstico de necesidades.** El 75% indicó que no realiza diagnóstico de necesidades de capacitación, mientras el 25,0% manifestó que sí realiza un diagnóstico. Lo cual difiere con el estudio realizado por **Pacheco, (2013)** quien encontró que solo el 60% cuenta con métodos de diagnóstico de habilidades técnicas, esto quiere decir que el 40% de ellas no tiene claro quiénes de sus empleados dominan realmente sus actividades y si cuentan con la formación necesaria para ejecutar con calidad su trabajo.
- e) **En la tabla 03: Aumenta la productividad.** El 100,0% de los encuestados indicaron que sí consideran que la capacitación incrementa la productividad de sus trabajadores.
- f) **En la tabla 03: Área que debe capacitar.** El 50,0% indicó que el área que requiere capacitar a su personal en elaboración de servicios, un 25,0% indicó que debe

capacitar en atención al cliente y el 25,0% restante manifestó que requiere capacitación en marketing, lo cual difiere con **Centurión, (2015,)** quien demostró las MYPE de la provincia del Santa capacitan a su personal en atención al cliente (69.0%), en marketing, competitividad y emprendimiento (21.0%) y un 10% no capacita al personal.

- g) En la tabla 03: Es importante.** El 100,0% de encuestado indicaron que sí consideran importante la capacitación para sus organizaciones, lo cual coincide con el estudio realizado por **Pacheco, (2013)** quien obtuvo como resultado que Los 63 empresarios están conscientes de la importancia que tiene la capacitación y los cambios positivos que esta pueda generar en las diferentes áreas de la empresa. Por consiguiente, el 95% de los empleados están dispuestos a invertir en capacitación para atender sus necesidades.

V. CONCLUSIONES

5.1. Conclusiones

Respecto a los representantes legales de la MYPE:

De las MYPE encuestadas se establece que los representantes en su mayoría son personas adultas y sus edades fluctúan entre 31 y 50 años; la mayoría cuenta con estudios técnicos o universitarios; se visualiza que entre los emprendedores en su mayoría son mujeres.

Respecto a las características de las MYPE:

Se encontró que la mayoría tiene una presencia en el mercado de un promedio de 3 años. La mayoría de las MYPE del sector son formales y están inscritas en SUNAT como personal natural. La mayoría cuenta con trabajadores permanentes que en su generalidad son familiares; podemos decir entonces que el motivo de creación de estos, aparte de obtener ingresos y maximizar ganancias, es el apoyo a la base familiar.

Respecto a la capacitación:

La mayoría de los representantes de las MYPE han capacitado a su personal en un promedio de 2 a 3 veces al año, siendo considerada por la mayoría como una inversión ya que mejora la productividad de los empleados y por consiguiente se incrementa la demanda de sus servicios, se identificó que la mayoría de las MYPE encuestadas no realizan un diagnóstico previo para identificar cuáles son las necesidades que requieren ser capacitadas dentro de sus organizaciones. La mayoría menciona que las áreas que requieren capacitar son en la elaboración de servicios, razón de esto es que desean innovar para poder permanecer en el mercado.

El cien por ciento de los representantes reconocen la importancia de incluir dentro de sus actividades un plan de capacitación, pues consideran que esta afecta positivamente en los beneficios para el incremento de producción y demanda de sus servicios.

6. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. **Albujar, H. ; Janampa, L. ; Odar, R. & Osorio, M .(2008).** *Sistema nacional de capacitación para la MYPE peruana.* Lima: Universidad ESAN.
2. **Barrientos, C. A., (2012).** *Análisis de la detección de las necesidades de capacitación.* Tesis para optar el grado de maestro en administración, facultad de contaduría y administración. Universidad Autónoma de Querétaro, México.
3. **Bernilla, M. (2013).** *Micro y pequeña empresa (Mype), oportunidad de crecimiento.* Lima, Perú: Edigraber edidicones.
4. **Bohlander, Snell & Sherman (2001).** *Administración de Recursos Humanos.* (12ª ed.). México.: Thomson Learning.
5. **Caicedo, L. P., Herrera, J. R. & Quenguan, N. (2013).** *El Coaching como Herramienta para el Desarrollo de los Recursos Humanos en la Empresa.* Universidad del Rosario, Pamplona, España.
6. **Centurión, R. (2015).** *Gestión de calidad, formalización, competitividad, financiamiento, capacitación y rentabilidad en micro y pequeñas empresas* (pp. 146-165). Tesis de Magister Publicada, Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, 2015, Vol 6 (1).
7. **Certo, S. C. (1994).** *Modern Management: Diversity, Quality, Ethics, and the Global Environment* (p. 274). Boston: Allyn & Bacon.
8. **Corredera, E. (2013).** *Gestión de los recursos humanos en las empresas innovadoras, escuela universitaria de relaciones laborales, magister en gestión de los recursos humanos y del empleo.* Universidad del País de Vasco.
9. **CODEMYPE. (2005).** *Plan nacional de promoción y formalización para la competitividad y desarrollo de la micro y pequeña empresa 2005-2009.* Lima: Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo.

10. **Chiavenato, I. (2004).** *Administración de Recursos humanos* (pp.506-506). México, D. F.: McGraw Hill.
11. **Chiavenato, I. (2009).** *Gestión del Talento Humano*. (3ª ed.). México, D. F.: McGraw Hill.
12. **Dessler, G. (1997).** *Human Resource Management, Prentice-Hall*, (p. 248). Nueva Jersey: Upper Saddle River.
13. **Dessler, G. (2001).** *Administración de Personal*. (8ª ed.). México.: Pearson Educación.
14. **D. L. N° 728:** Ley de la Productividad y Competitividad Laboral.
15. **Díaz, F. (s.f).** *Integración exitosa de las pequeñas y medianas empresas en México*. Revista de facultad economía- BUAP, año VII, Núm. 19.
16. **Guerrero, A. J. (2014).** *Gestión del Talento Humano Basado en Competencias, para obtener el título de Ingeniero en innovación y desarrollo empresarial*. Universidad Autónoma de Querétaro, México.
17. **Ivancevich, J. M. (1995).** *Human Resource Management* (p. 423). Nueva York: Irwin, R. D.
18. **Martell, B. G. & Sánchez, A. M. (2013).** *Plan de Capacitación para Mejorar el Desempeño de los Trabajadores Operativos del Gimnasio “Sport Club” de la Ciudad De Trujillo*. Memoria para obtener el Título de Licenciado en Administración, escuela de Administración. Universidad privada Antenor Orrego de Trujillo, Perú.
19. **Martínez, V.(2005).** *Propuesta de un Modelo de Capacitación Basado en Competencias para las PYMES del Sector Hotelero de la Cd. de Huajuapán de León, Oaxaca: Caso de Estudio*”. Memoria ara obtener el título de licenciado en

ciencias empresariales, escuela de administración. Universidad Tecnológica de la Mixteca, Huajuapán de León, Oaxaca, México.

20. **Ley N° 28715**; Marco del Empleo Público, Art. 11.
21. **Reza, J. (2006)**. *Nuevo Diagnóstico de Necesidades de Capacitación y Aprendizaje en las Organizaciones*. (1ra Ed.). México D.F: Panorama Editorial
22. **Romero, K. S. (2010)**. *la Capacitación y la Motivación como Herramienta para obtener una Ventaja Competitiva*. Tesis para adquirir el título de Licenciada en administración. Universidad Veracruzana; Xalapa, Veracruz, México.
23. **Rodriguez, J. (1991)**. *Administración Moderna del personal*. (p.249) Séptima Edición. México: Thompson.
24. **Robbins, S. (1998)**. *Fundamentos de comportamiento organizacional*. (5ta ed.). México D.F: Prentice Hall Latinoamérica.

WEB GRAFIAS

25. **Aspilcueta, J. (2011)**. *MYPE en el Perú*. Recuperado el 11 de diciembre, 2013. Disponible en: <http://www.monografias.com/trabajos93/MYPE-peru/MYPE-peru.shtml>
26. Centro de Promoción de la Pequeña y Micro Empresa, Prompyme. Disponible en: <http://www.prompyme.gob.pe> > (28/11/06; 21:00 h)
27. **El peruano (2013)**. Normas legales. Disponible en: <http://www.deperu.com/archivo/ley-30056.pdf>.
28. **INEI, (2014)**. *Resultados de la encuesta de las Micro y Pequeñas Empresas*. Citada en Lima, 2014 Disponible en: <http://www.inei.gob.pe/>
29. **PROINVERSIÓN. (2006)**. Guía para el desarrollo de la Micro y Pequeña Empresa. Gerenciando una MYPE Capítulo 3. <http://www.>

[proinversion.gob.pe/RepositorioAPS/0/0/JER/HERRAMIENTASPARMYPE/Capitulo3\(1\).pdf](http://proinversion.gob.pe/RepositorioAPS/0/0/JER/HERRAMIENTASPARMYPE/Capitulo3(1).pdf)> (18/04/2007; 19:30 h).

30. **The insanity defense. (s.f.)** extraído el 12 de junio 2016 de:
<http://www.sunat.gob.pe/orientacion/MYPE/definemicroPequenaEmpresa.html>.

ANEXOS:**ANEXO N° 1****REGISTRO DE EMPRESARIOS QUE PARTICIPARON EN EL ESTUDI**

N°	NI/RUC	RAZON SOCIAL	NOMBRE COMERCIAL	DOMICILIO	DISTRITO
1	10461059398	CAMPUSANO PUMA ROSA MILAGROS	EVENTOS J Y M CAMPUSANO	JR. 2 DE MAYO MZA. Y1 LOTE. 5 LIMA	NUEVO IMPERIAL
2	10215337575	ASHUAMAN MATOS IRIS BELISSA	EVENTOS MILY	MZA. K1 LOTE. 1 C.P. PUEBLO NUEVO DE CONTA	NUEVO IMPERIAL
3	21786585	LEVANO HERNANDEZ MARIA ROSARIO	LEVANO HERNANDEZ MARIA ROSARIO	MZA. K LOTE. 1 LOSTAUNAU	NUEVO IMPERIAL
4		EVER CACERES NORIEGA	EVER CACERES NORIEGA	AV. GRAU MZA. I LOTE. 4	NUEVO IMPERIAL

ANEXO N° 2

UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES DE CHIMBOTE



Escuela Profesional de Administración

Cuestionario aplicado a los dueños, gerentes y/o representantes de las micro y pequeñas empresas rubro de servicios del Centro Poblado Menor, Pueblo Nuevo de Conta.

El presente cuestionario tiene por finalidad recabar información de las micro y pequeñas empresas del sector servicio rubro eventos, del Centro Poblado Menor, Pueblo Nuevo de Conta, del año 2015.

La misma que servirá para desarrollar el trabajo de investigación denominado:

“La capacitación en las micro y pequeñas empresas del sector servicio - rubro eventos del Centro Poblado Menor ,Pueblo Nuevo de Conta del distrito de Nuevo Imperial, provincia de Cañete, departamento de Lima, período 2015”

La información que usted proporciona será utilizada sólo con fines académicos y de investigación, por lo que se le agradece anticipadamente su participación.

ENCUESTADOR: Ordoñez López, Joshelyn

FECHA _____

Objetivo: Identificar las características relacionado con las conductas de las Micro y pequeñas empresas del sector servicios del CPM Pueblo Nuevo de Conta.

I. DATOS DE LOS REPRESENTATES LEGALES DE LA EMPRESA.

1. Edad del encuestado

a. 18 a 30 años.

b. 31 a 50 años.

c. 51 años a más.

2. Género

- a. Masculino. b. Femenino.

3. ¿Grado de instrucción?

- a. Primaria b. Secundaria c. Universitaria

4. ¿Ocupación dentro de la empresa?

- a. Dueño b. Administrador c. Supervisor ó encargado

II. CARACTERISTICAS DE LAS MYPE

5. ¿Cuántos años tiene la empresa de permanencia en la actividad?

- a. 0 a 1 año. b. 2 a 3 años. c. Más de 3 años.

6. ¿Considera usted que su empresa es formal?

- a. Sí b. No

7. ¿Tipo de trabajadores que trabajan en la empresa?

- a. Permanentes. b. Eventuales. c. Ambos

III. CARACTERISTICA D E LA VARIABLE CAPACITACIÓN

8. ¿Capacita Ud. a su personal?

- a. Si b.No

9. ¿Cuántas veces en el año ha capacitado a su personal?

- a. 0 veces b. 2 a 3 veces c.3 a más veces

10. ¿Considera a la capacitación?

- a. Gasto b. Inversión.

11. ¿Para brindar una capacitación, hace un diagnóstico previo de las necesidades de su personal?

- a. Si b. No

ANEXO N° 3

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO POR EXPERTO ACADÉMICO.

La validación del instrumento de la Tesis denominada: **“La Capacitación en las micro y pequeñas empresas del sector servicios – rubro eventos del Centro Poblado Menor Pueblo Nuevo de Conta del distrito de Nuevo Imperial, provincia de Cañete, departamento de Lima, período 2015”**, tendrá como estándar un valor mayor al 82%. Al respecto mi calificación es la siguiente:

No.	PREGUNTA	55	65	75	85	95	100
1	¿En qué porcentaje considera que las preguntas están referidas a las variables, subvariables e indicadores de la investigación?						X
2	¿Qué porcentaje de las interrogantes planteadas son suficientes para lograr el objetivo general de la investigación?						X
3	¿En qué porcentaje, las preguntas son de fácil comprensión?					X	
4	¿Qué porcentaje de preguntas siguen una secuencia lógica?					X	
5	¿En qué porcentaje se obtendrán datos similares con esta prueba aplicándolo en otras muestras?					X	

Dado que todas las preguntas del instrumento superan el parámetro del 82%.

El instrumento queda validado favorablemente por el Asesor:

Lic. Adm. Roberto Cuipal Velaysosa

CLAD N° 05119

ANEXO N°4

HOJA DE TABULACIÓN

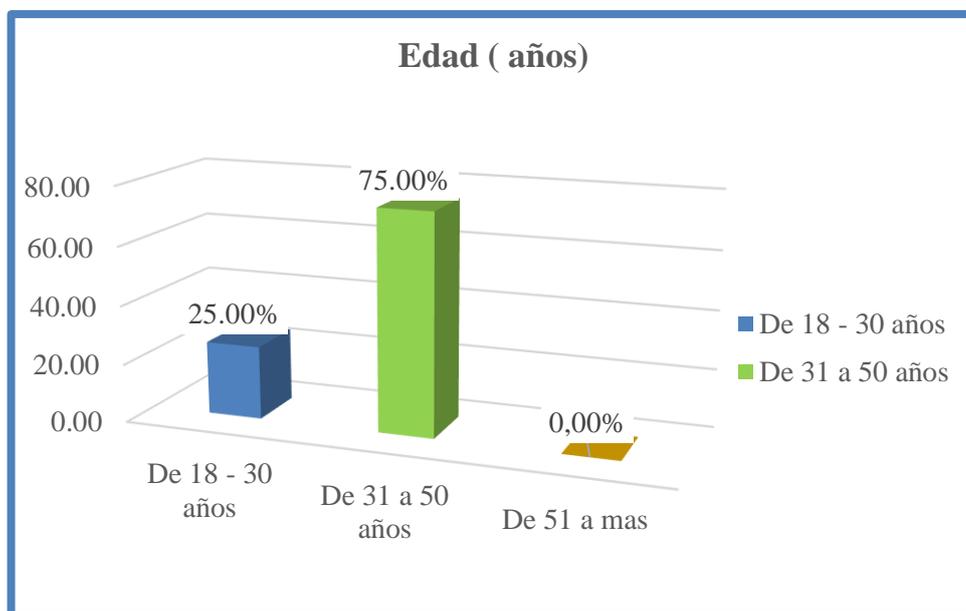
PREGUNTA	RESPUESTA	CONTEO	FRECUENCIA ABSOLUTA
De los representantes de las MYPE			
¿Cuál es su edad?	De 18 - 30 años	I	1+
	De 31 a 50 años	III	3
	De 51 a mas		0
	Total		4
¿Género?	Masculino	I	1+
	Femenino	III	3
	Total		4
¿Grado de instrucción?	Primaria		0+
	Secundaria	I	1
	Técnico ó universitario	III	3
	Total		4
¿Ocupación dentro de la empresa?	Dueño	III	3+
	Administrador		0
	Supervisor	I	1
	Otro		0
	Total		4
Respecto a los Datos Generales de la Empresa			
¿Tiempo en el mercado?	0 - 1 año		0+
	2 - 3 años	II	2
	Más de 3 años	II	2
	Total		4
¿Formalización?	Si	III	3+
	No	I	1
	Total		4
¿Tipo de trabajadores?	Permanentes	I	1+
	Eventuales	III	3

	Ambos		0
	Total		4
Respecto a la Capacitación de la Empresa			
¿Capacita a sus trabajadores?	Si	III	3+
	No	I	1
	Total		4
¿Veces que ha capacitado?	0 veces	I	1+
	De 2 a 3 veces	III	3
	De 3 a más veces		0
	Total		4
¿Considera a la capacitación?	Gasto	I	1+
	Inversión	III	3
	Total		4
¿Realiza diagnóstico de necesidades?	Si	I	1+
	No	III	3
	Total		4
¿Considera que la capacitación aumenta la productividad?	Si	IV	4+
	No		0
	Total		4
¿Área que requiere capacitar?	Marketing	I	1+
	Atención al cliente	I	1
	Elaboración de servicios.	II	2
	Otros		0
	Total		4
¿Considera importante a la capacitación?	Si	IV	4+
	No		0
	Total		4

ANEXO N°5

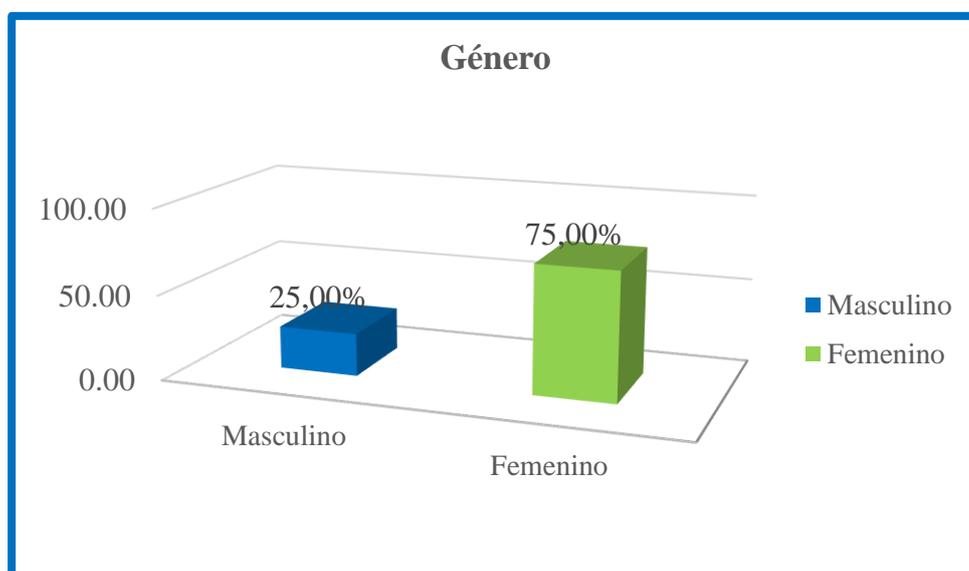
GRAFICOS:

Grafico N° 1: Edad de los representantes de las MYPE



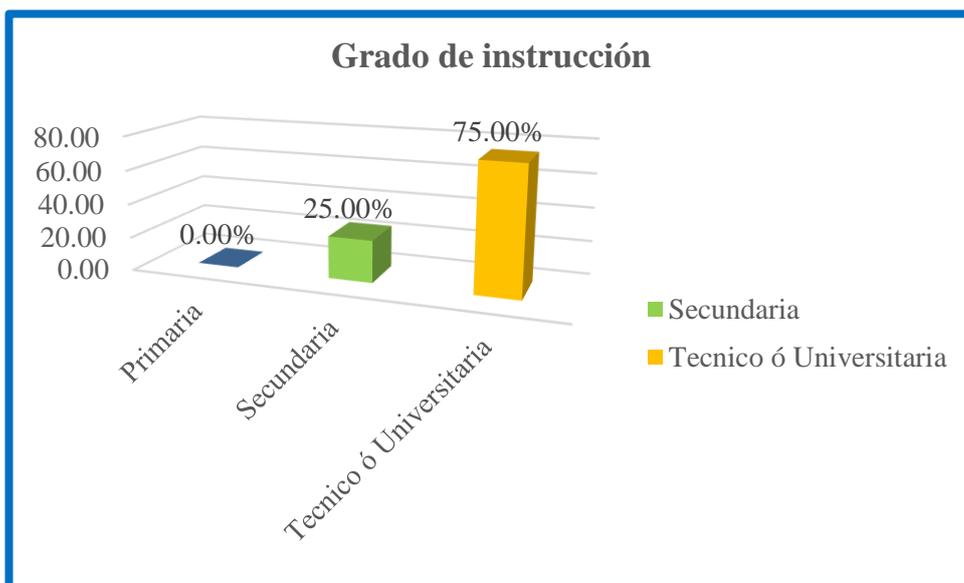
Fuente: cuestionario aplicado a los representantes legales de las MYPE del sector servicio – rubro eventos del Centro Poblado Menor Pueblo Nuevo de Conta del distrito de Imperial, provincia de Cañete, período 2015.

Grafico N° 2: Género de los representantes de las MYPE



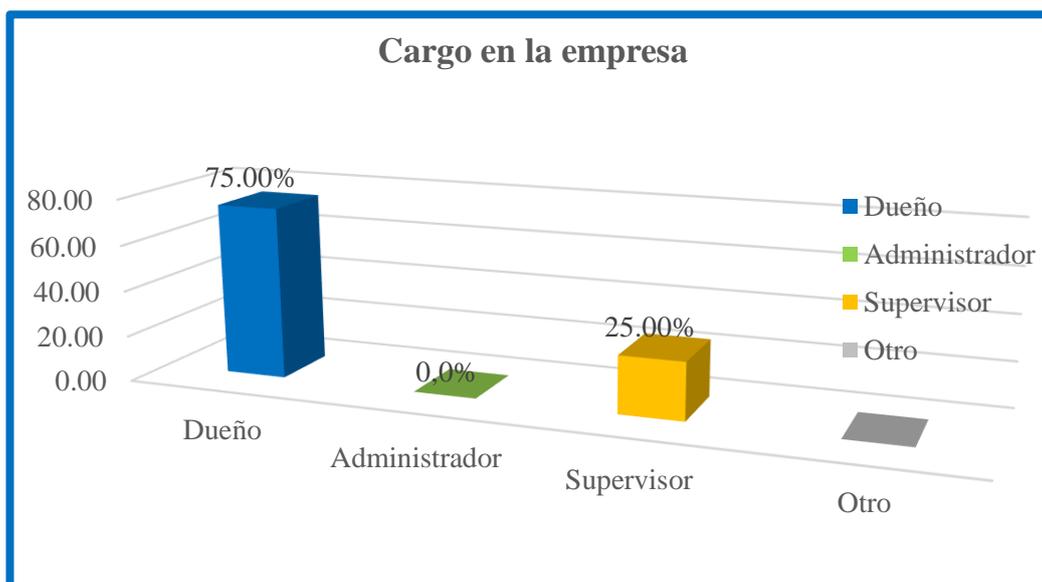
Fuente: cuestionario aplicado a los representantes legales de las MYPE del sector servicio – rubro eventos del Centro Poblado Menor Pueblo Nuevo de Conta del distrito de Imperial, provincia de Cañete, período 2015.

Grafico N° 3: Grado de instrucción de los representantes de las MYPE



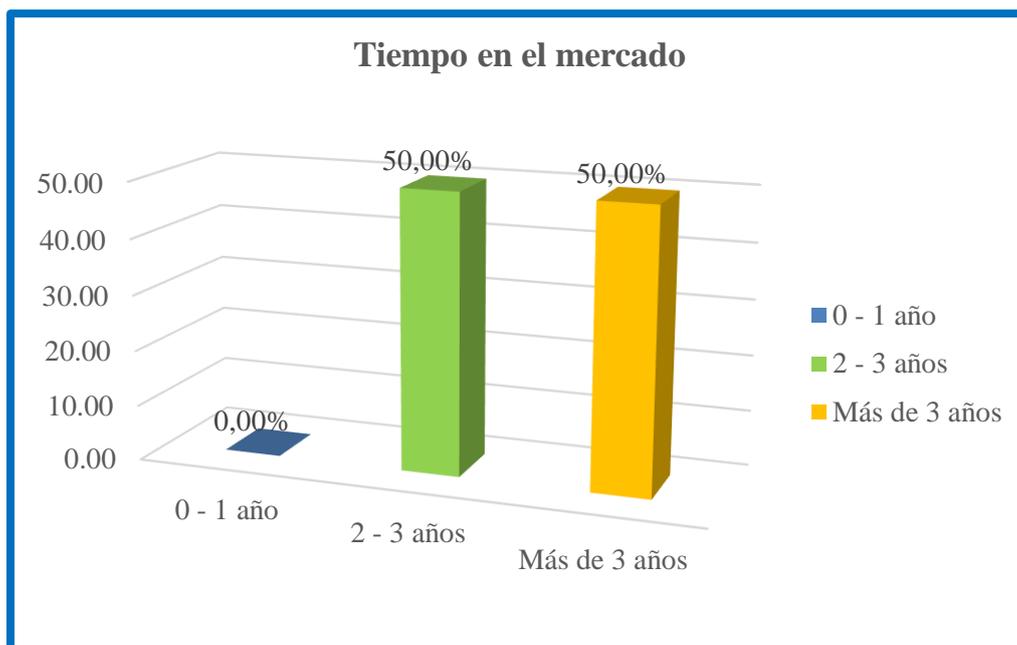
Fuente: cuestionario aplicado a los representantes legales de las MYPE del sector servicio – rubro eventos del Centro Poblado Menor Pueblo Nuevo de Conta del distrito de Imperial, provincia de Cañete, período 2015.

Grafico N° 4: Cargo que ocupan los representantes dentro de la empresa



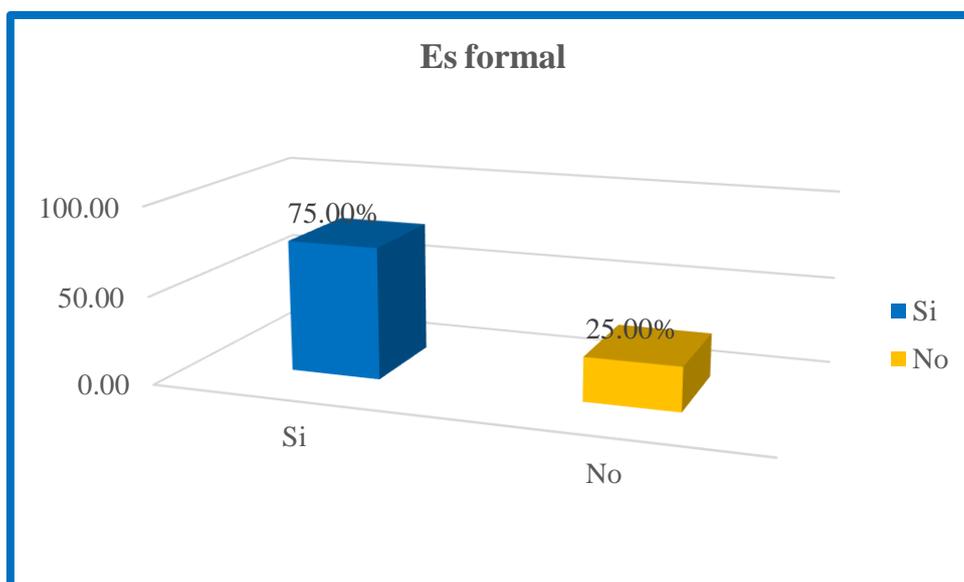
Fuente: cuestionario aplicado a los representantes legales de las MYPE del sector servicio – rubro eventos del Centro Poblado Menor Pueblo Nuevo de Conta del distrito de Imperial, provincia de Cañete, período 2015.

Grafico N° 5: Tiempo en el mercado



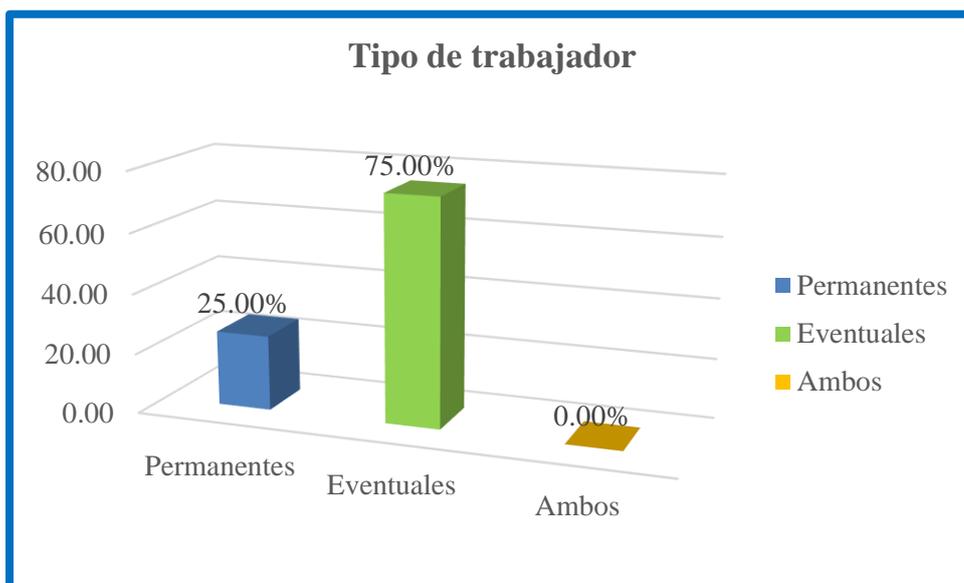
Fuente: cuestionario aplicado a los representantes legales de las MYPE del sector servicio – rubro eventos del Centro Poblado Menor Pueblo Nuevo de Conta del distrito de Imperial, provincia de Cañete, período 2015.

Grafico N° 6: Formalización de la MYPE



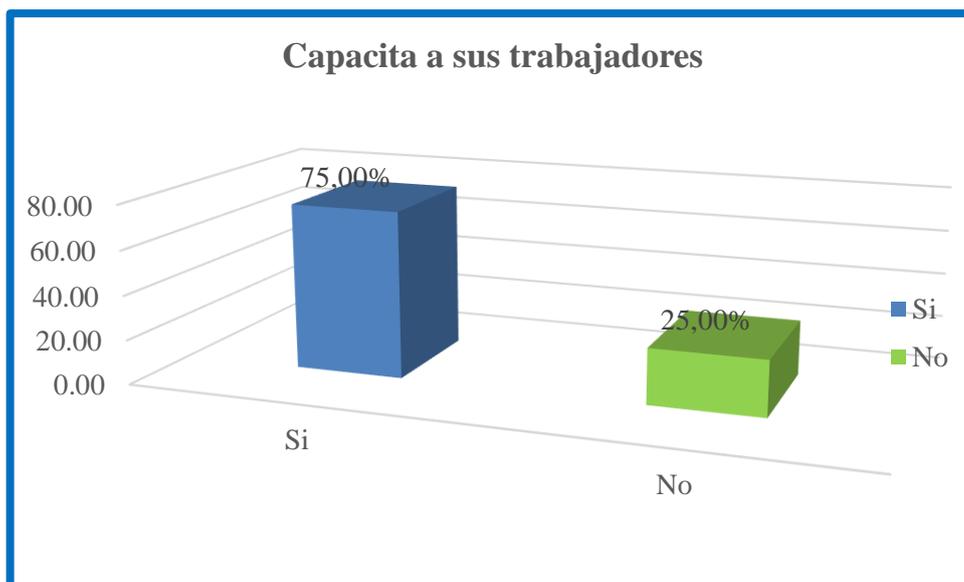
Fuente: cuestionario aplicado a los representantes legales de las MYPE del sector servicio – rubro eventos del Centro Poblado Menor Pueblo Nuevo de Conta del distrito de Imperial, provincia de Cañete, período 2015.

Grafico N° 7: Tipo de trabajadores que conforman las MYPE



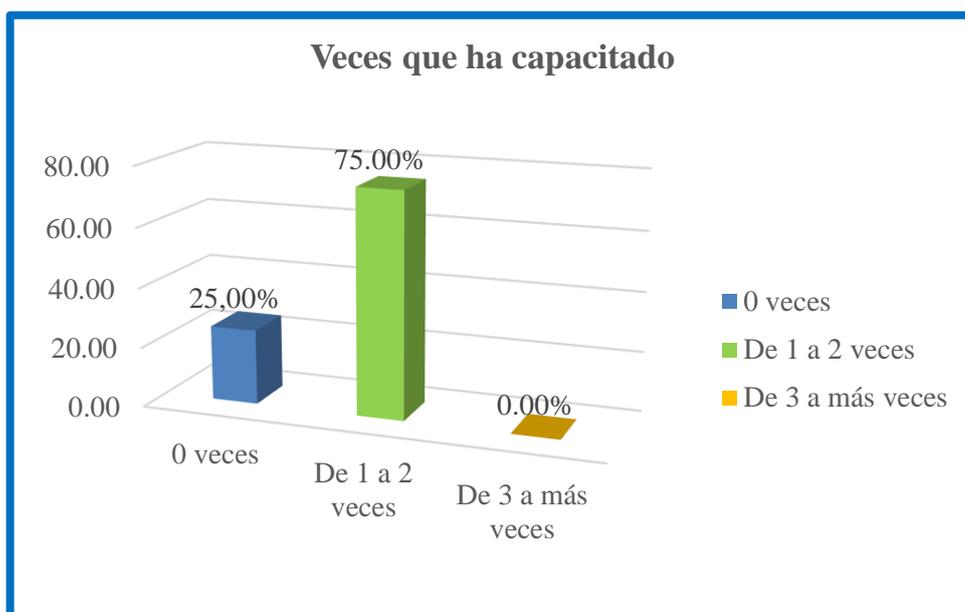
Fuente: cuestionario aplicado a los representantes legales de las MYPE del sector servicio – rubro eventos del Centro Poblado Menor Pueblo Nuevo de Conta del distrito de Imperial, provincia de Cañete, período 2015.

Grafico N° 8: Capacitación a las MYPE



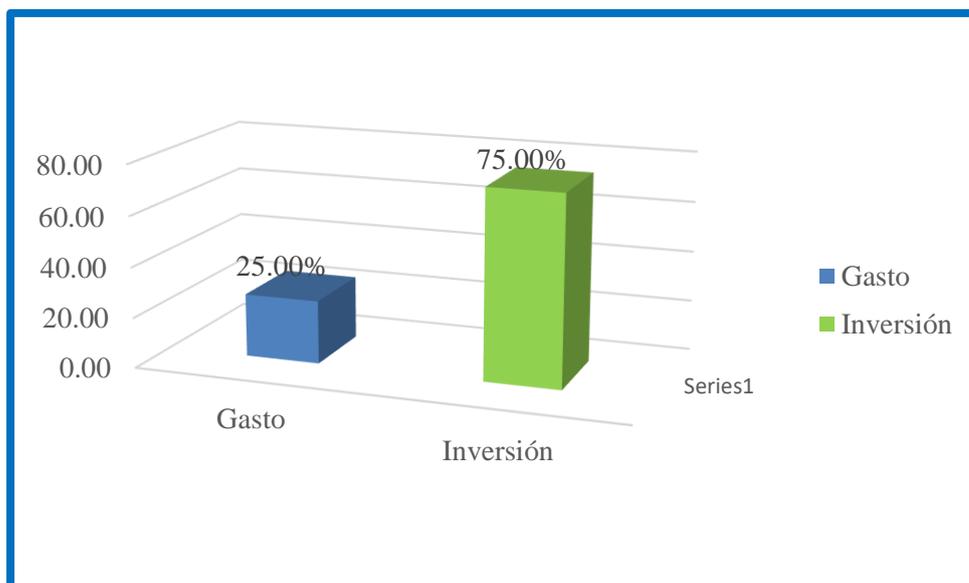
Fuente: cuestionario aplicado a los representantes legales de las MYPE del sector servicio – rubro eventos del Centro Poblado Menor Pueblo Nuevo de Conta del distrito de Imperial, provincia de Cañete, período 2015.

Grafico N° 9: Veces que se ha capacitado a las MYPE



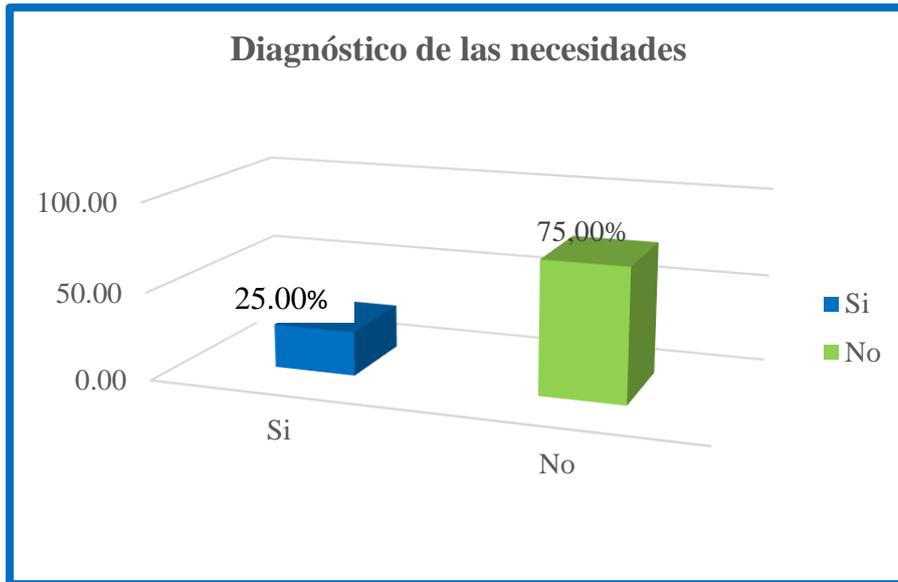
Fuente: cuestionario aplicado a los representantes legales de las MYPE del sector servicio – rubro eventos del Centro Poblado Menor Pueblo Nuevo de Conta del distrito de Imperial, provincia de Cañete, período 2015.

Grafico N° 10: Como consideran a las MYPE, gasto o inversión



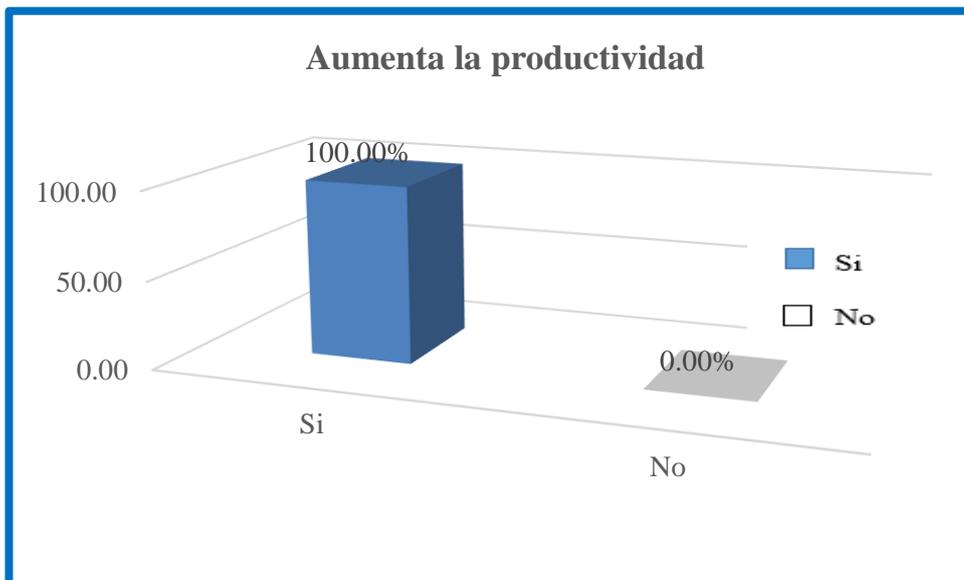
Fuente: cuestionario aplicado a los representantes legales de las MYPE del sector servicio – rubro eventos del Centro Poblado Menor Pueblo Nuevo de Conta del distrito de Imperial, provincia de Cañete, período 2015.

Grafico N° 11: Diagnostico de las necesidades de la capacitación



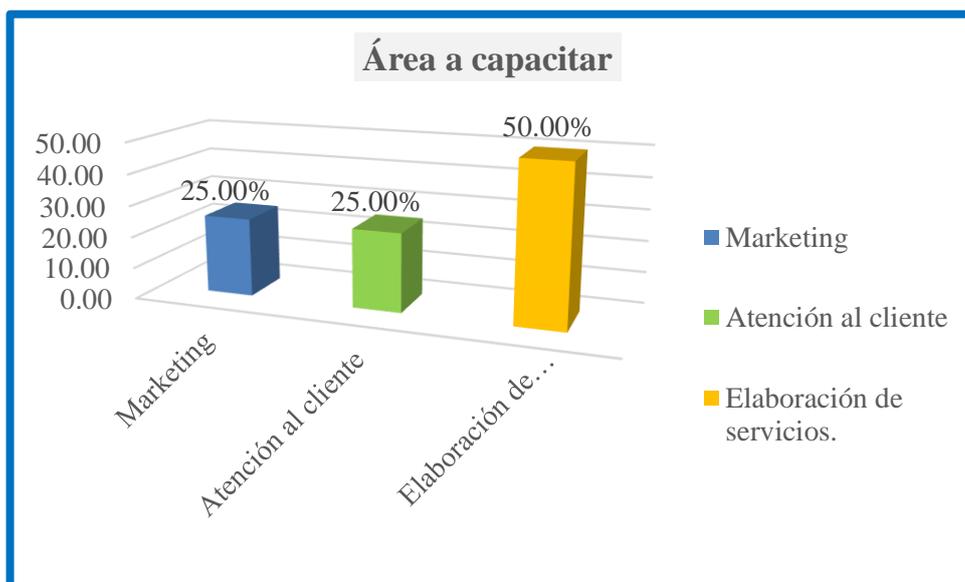
Fuente: cuestionario aplicado a los representantes legales de las MYPE del sector servicio – rubro eventos del Centro Poblado Menor Pueblo Nuevo de Conta del distrito de Imperial, provincia de Cañete, período 2015.

Grafico N° 12: Considera que la capacitación aumenta la productividad



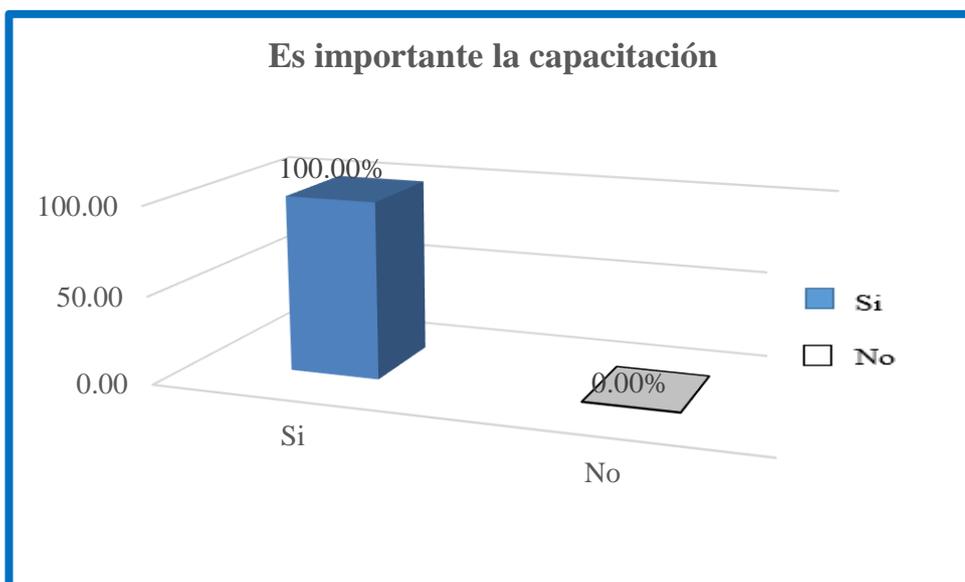
Fuente: cuestionario aplicado a los representantes legales de las MYPE del sector servicio – rubro eventos del Centro Poblado Menor Pueblo Nuevo de Conta del distrito de Imperial, provincia de Cañete, período 2015.

Grafico N° 13: Áreas que requieren capacitar



Fuente: cuestionario aplicado a los representantes legales de las MYPE del sector servicio – rubro eventos del Centro Poblado Menor Pueblo Nuevo de Conta del distrito de Imperial, provincia de Cañete, período 2015.

Grafico N° 14: Consideran importante la capacitación



Fuente: cuestionario aplicado a los representantes legales de las MYPE del sector servicio – rubro eventos del Centro Poblado Menor Pueblo Nuevo de Conta del distrito de Imperial, provincia de Cañete, período 2015.