



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES DE  
CHIMBOTE**

**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES  
FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS**

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**CARACTERIZACIÓN DE CAPACITACIÓN Y  
EVALUACIÓN DEL PERSONAL EN LAS MYPE  
COMERCIALIZADORAS RUBRO ACCESORIOS DE  
CELULARES DEL CENTRO CATACAOS - PIURA, AÑO  
2017**

**TRABAJO DE INVESTIGACIÓN PARA OPTAR EL GRADO  
ACADEMICO DE BACHILLER EN CIENCIAS ADMINISTRATIVAS**

**AUTORA:**

**MARÍA DE LOS ÁNGELES RISCO VILCHERREZ**

**ASESOR**

**LIC. DAVID DANIEL RONDOY VILLAREAL**

**PIURA – PERÚ**

**2018**



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES DE  
CHIMBOTE**

**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES  
FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS**

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**CARACTERIZACIÓN DE CAPACITACIÓN Y  
EVALUACIÓN DEL PERSONAL EN LAS MYPE  
COMERCIALIZADORAS RUBRO ACCESORIOS DE  
CELULARES DEL CENTRO CATACAOS - PIURA, AÑO  
2017**

**TRABAJO DE INVESTIGACIÓN PARA OPTAR EL GRADO  
ACADEMICO DE BACHILLER EN CIENCIAS ADMINISTRATIVAS**

**AUTORA:**

**MARÍA DE LOS ÁNGELES RISCO VILCHERREZ**

**ASESOR**

**LIC. DAVID DANIEL RONDOY VILLAREAL**

**PIURA – PERÚ**

**2018**

**JURADO EVALUADOR Y ASESOR**

Adm. VÍCTOR HUGO VILELA VARGAS

PRESIDENTE

Mg. VÍCTOR HELIO PATIÑO NIÑO

SECRETARIO

Lic. MARITZA ZELIDETH CHUMACERO ANCAJIMA

MIEMBRO

## **AGRADECIMIENTO**

A las MYPE rubro accesorios de celulares del centro Catacaos por brindarme la información requerida y por las facilidades otorgadas

A la universidad católica Los Ángeles de Chimbote por contribuir en mi formación profesional académica

A mi asesor David Rondoy por el apoyo constante durante el ciclo académico

## **DEDICATORIA**

En primer lugar, a Dios por prestarme la vida y a  
Mis padres por sus esfuerzos que hicieron por mi  
Día a día, por esas palabras de motivación que  
Me impulsaron a seguir adelante y porque nunca  
Me dejaron sola en el trascurso de mis estudios.

## RESUMEN

El presente trabajo de investigación, tuvo como objetivo general, describir las características de la Capacitación y Evaluación del personal en las MYPE comercializadoras rubro accesorio de celulares del Centro Catacaos – Piura, año 2017, la metodología de la investigación presenta un tipo descriptivo, nivel cuantitativo y diseño no experimental-corte transversal, se utilizó una muestra de estudio de 3 MYPE rubro accesorio de celulares en cuanto a las unidades de análisis para la variable capacitación su población está conformada por los 3 trabajadores y para la variable evaluación del desempeño está conformada por los 3 propietarios y 3 trabajadores por lo tanto para ambas variables es una población finita, en la cual la población de estudio se considera como muestra de estudio. La técnica de recolección de datos es la encuesta mediante el instrumento el cuestionario con preguntas abiertas y cerradas. De esta manera los resultados obtenidos son los siguientes: en cuanto a los beneficios que ofrece al personal se obtuvo que el 34% de los encuestados afirma que permite tomar decisiones, el 33% aumenta el nivel de satisfacción en el trabajo, 33% logro de metas individuales, asimismo el 67% de los encuestados afirma que han recibido capacitación de Pre-ingreso. Con respecto a la evaluación del personal el 100% de los encuestados afirma que se evalúa al personal en función del puesto, además el 67% de los encuestados dice que el método que aplican para evaluar el desempeño del personal es el método por objetivos.

**Palabras claves:** Capacitación, Evaluación del personal, MYPE, accesorios de celulares.

## **ABSTRACT**

The main objective of this research work was to describe the characteristics of the Training and Evaluation of the personnel in the commercialization SMEs of the cell accessory branch of the Catacaos - Piura Center, 2017, the research methodology presents a descriptive type, quantitative level and non-experimental design-cross section, the study population is the 3 MYPE mobile accessory item in terms of the units of analysis for the training variable its population is made up of the 3 workers and for the variable performance evaluation is made up of the 3 owners and 3 workers therefore for both variables is a finite population, in which the study population is considered as a study sample. The data collection technique is the questionnaire survey with open and closed questions. In this way, the results obtained are as follows: in terms of the benefits offered to the staff, it was found that 34% of the respondents said that they can make decisions, 33% increase the level of satisfaction at work, 33% achievement of individual goals, also 67% of the respondents affirms that they have received pre-admission training. With regard to staff evaluation, 100% of respondents said that staff is evaluated according to the position, in addition 67% of respondents said that the method they use to evaluate the performance of staff is the method by objectives.

**Keywords:** Training, Personnel evaluation, MYPE, cell phone accessories

## TABLA DE CONTENIDO

JURADO EVALUADOR Y ASESOR.....	III
AGRADECIMIENTO .....	IV
DEDICATORIA .....	V
RESUMEN .....	VI
ABSTRACT.....	VII
TABLA DE CONTENIDO .....	VIII
ÍNDICE DE TABLAS .....	X
ÍNDICE DE FIGURAS .....	XII
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. REVISIÓN DE LA LITERATURA .....	11
2.1 Antecedentes .....	11
2.1.1 Variable Capacitación .....	11
2.1.2 Variable: Evaluación del personal.....	17
2.2 Bases teóricas .....	22
2.2.1 Variable Capacitación .....	22
2.2.2 Variable Evaluación del personal .....	26
2.3. Hipótesis.....	31
III. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN .....	32
3.1. Diseño de la investigación .....	32



3.2 Población y muestra .....	33
3.3 Definición y operacionalización de las variables.....	35
3.4. Técnicas en instrumentos de recolección de datos.....	37
3.5 Plan de análisis.....	37
3.6 Matriz de consistencia.....	38
3.7 Principios éticos .....	40
IV. RESULTADOS .....	41
4.1 Resultados .....	41
4.2 Análisis de los resultados .....	50
CONCLUSIONES .....	60
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....	61
ANEXOS .....	68

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla N° 1 Genero .....	55
Tabla N° 2 Estado Civil .....	55
Tabla N°3 Nivel profesional .....	55
Tabla N°4 Principales beneficios de la capacitación para el personal. ....	55
Tabla N° 5 Principales beneficios de la capacitación para la MYPE .....	55
Tabla N° 6. Capacitación al personal .....	57
Tabla N° 7. Tipos de capacitación .....	57
Tabla N° 8 Métodos de capacitación .....	57
Tabla N° 9 Capacitación de trabajo .....	58
Tabla N° 10 Ventaja de la capacitación inducción .....	58
Tabla N° 11 Capacitación promocional .....	58
Tabla N° 12 Tiempo de capacitación .....	59
Tabla N° 13 Tiempo de capacitación.....	59
Tabla N° 14 Género .....	59
Tabla N° 15 Estado Civil .....	60
Tabla N° 16 Nivel profesional.....	60
Tabla N° 17 Supervisión y evaluación al personal .....	60
Tabla N° 18 Etapas en el procedimiento de la evaluación .....	61

Tabla N° 19 Definir el puesto de trabajo .....	61
Tabla N° 20 Factores en la evaluación del personal .....	61
Tabla N° 21 Retroalimentación en los puestos de trabajo .....	61
Tabla N° 22 Métodos de evaluación .....	62
Tabla N° 23 Importante de la evaluación 360° .....	62
Tabla N° 24 Ventaja principal de la evaluación por objetivos .....	62
Tabla N° 25 Ventaja principal del método de escala de calificación .....	63
Tabla N° 26 Retroalimentación .....	63
Tabla N° 27 Información .....	63
Tabla N° 28 Objetivos .....	64
Tabla N° 29 Importancia de la entrevista.....	64
Tabla N° 30 Método manejo por objetivos .....	64
Tabla N° 31 Tiempo de evaluación al personal .....	65

## ÍNDICE DE FIGURAS

Tabla N° 1 Genero .....	99
Tabla N° 2 Estado Civil .....	99
Tabla N° 3 Nivel profesional .....	99
Tabla N° 4 Principales beneficios de la capacitación para el personal. ....	100
Tabla N° 5 Principales beneficios de la capacitación para la MYPE .....	100
Tabla N° 6. Capacitación al personal .....	100
Tabla N° 7. Tipos de capacitación .....	101
Tabla N° 8 Métodos de capacitación .....	101
Tabla N° 9 Capacitación de trabajo .....	101
Tabla N° 10 Ventaja de la capacitación inducción .....	102
Tabla N° 11 Capacitación promocional .....	102
Tabla N° 12 Tiempo de capacitación .....	102
Tabla N° 13 Tiempo de capacitación.....	103
Tabla N° 14 Género .....	103
Tabla N° 15 Estado Civil .....	103
Tabla N° 16 Nivel profesional.....	104
Tabla N° 17 Supervisión y evaluación al personal .....	104
Tabla N° 18 Etapas en el procedimiento de la evaluación .....	104

Tabla N° 19 Definir el puesto de trabajo .....	104
Tabla N° 20 Factores en la evaluación del personal .....	105
Tabla N° 21 Retroalimentación en los puestos de trabajo .....	105
Tabla N° 22 Métodos de evaluación .....	105
Tabla N° 23 Importante de la evaluación 360° .....	106
Tabla N° 24 Ventaja principal de la evaluación por objetivos .....	106
Tabla N° 25 Ventaja principal del método de escala de calificación .....	106
Tabla N° 26 Retroalimentación .....	107
Tabla N° 27 Información .....	107
Tabla N° 28 Objetivos .....	107
Tabla N° 29 Importancia de la entrevista.....	108
Tabla N° 30 Método manejo por objetivos .....	108
Tabla N° 31 Tiempo de evaluación al personal .....	108

## **I. INTRODUCCIÓN**

Las MYPE en Perú son de gran importancia ya que constituyen el principal motor del desarrollo en Perú, han contribuido en brindar el 80% de empleo a la población económica activa (PEA) y han contribuido en la economía del país con un 45% del producto bruto interno (PBI), ayudan a erradicar la pobreza puesto que generan actividades de generación de ingresos, incentivan el espíritu empresarial convirtiéndose en una fuente de trabajo (Vasquez, 2013).

En Perú existe un total de 96,5 % de empresas que son consideradas MYPE, uno de los problemas que se pueden encontrar es que el 80 % de las MYPE son informales lo cual no les permite crecer, ni garantizar seguros de salud y pensiones a sus trabajadores por lo cual es esencial que se produzca eficiencia y productividad para de esta manera poder propulsar el desarrollo de las MYPES asimismo que se enlacen a mercados internacionales (Villar, 2017).

Diario La República, (2016) en su página web detalla que, en Perú, las MYPE cobran gran importancia ya que contribuyen en el desarrollo económico del país, nueve de cada diez son micro y pequeñas empresas (MYPE) las cuales aportan el 21.6% del PBI local, afirmó la sociedad de Comercio Exterior del Perú.

El cuarto lugar en emprendimiento latinoamericano lo ocupa Perú, con una tasa de 21.5%. Son pocos los peruanos que se dedican o cuentan con alguna actividad emprendedora. Jesica Alzamora coordinadora e investigadora del equipo GEM Perú, expreso que los emprendimientos son de suma importancia porque van a permitir generar más empleos y ser innovadores comparándonos con las diferentes MYPE del sector empresarial (Gestión, 2017).

Las MYPE actualmente solo el 20% de ellas obtiene ganancias y el 60% mueren en el transcurso de actividad, uno de los problemas que las MYPE enfrentan es la informalidad,, el desconocimiento de herramientas de costo y la falta de tecnología en sus actividades, así como también en elementos de innovación, razón por la cual COFIDE desarrollara las clínicas de negocios en donde el empresario podrá acudir tres veces al año para dar solución a sus problemas que se puedan presentar proporcionándoles un diagnóstico para que le permitirá dar solución al problema planteado (Gestión, 2014).

Uno de los principales motores que contribuye en el crecimiento económico del país es la región Piura, además aporta el 5% de PBI, afirmó José More y Astudillo quien es Gerente Regional Zona Norte Piura, asimismo afirmo que este desarrollo se debe a que las actividades principales son la minera, pesquería, turismo y la inmobiliaria (La República, 2017).

El fenómeno del niño no solo afecto a familias, cultivos, sino que también fueron afectadas 500,000 MYPE perjudicando la economía porque son las mayores potenciadoras de puesto de trabajo en el país, el gobierno apoyara a las MYPE por medio de las líneas de financiamiento blandas, fondos de garantía para los créditos y los fondos de capital de riesgo (El Peruano, 2017).

En la quincena de marzo la economía peruana acrecentó 4.81% informó el instituto nacional de estadística e informática (INEI). Asimismo, detalló que uno de los indicadores macroeconómicos que se vería afectado este año es el PBI debido al efecto Odebrecht que en el sector privado tiene un impacto negativo. Por ejemplo, la caída

de confianza del consumidor o también a la intensificación del niño costero (RPP Noticias, 2017).

Debido al fenómeno del niño el gobierno decidió implantar estrategias de ayuda para lo cual se creó el fondo de producción la cual fue aprobada por el Viceministro de la MYPE e industrias Juan Carlos Mathews que permitirá que dichas MYPE puedan acceder a créditos más baratos, debido al fenómeno del niño, es decir la tasa de interés será menor, para ello se requiere de requisitos entre los cuales podemos encontrar que las MYPE al año deben fracturar un límite de 1, 700UIT y de esta manera poder seguir laborando con sus actividades comerciales (RPP Noticias, 2016).

La competencia en el mercado de celulares está incrementando con la aparición de nuevos operadores, existe una fuerte oferta respecto en materia de teléfonos. Uno de los problemas que podemos encontrar en el mercado de celulares es la piratería, razón por la cual los demandantes deben acudir a empresas de calidad que ofrezcan productos y accesorios completamente inteligentes, empresas que se procuren por la satisfacción de los clientes brindando garantía

Una de las empresas con mejor reputación corporativa es Claro, quien ofrece servicios de calidad de telefonía móvil con tecnología avanzada a sus clientes, considerado como el jugador más importante en el mercado de telecomunicaciones en Perú (La República, 2014).

Actualmente las empresas que ofrecen servicio telecomunicaciones como Movistar, Claro, Telefónica han sido afectados, por el fenómeno del niño, dañando su red de transporte de comunicaciones que lleva la señal móvil a muchas ciudades del norte y nororient (Semana Económica, 2017).



La empresa Movistar fue afectada por el fenómeno del niño lo cual provoco que sus ventas redujeran en un 8%, teniendo como resultado -S/149,9 millones que fueron pérdidas para la empresa, debido a las menores recargas de los usuarios, sus entradas de dinero del mes de marzo se vieron afectadas por este desastre. Dicha empresa creo estrategias una de ellas fue Prepago Todopoderosos el cual trae consigo minutos gratia, datos y redes sociales con el solo hecho de poner una recarga de S/ 5 a S/10 soles (El Comercio, 2017).

El Gerente de desarrollo de confide Luis Terrones afirma que actualmente el empresario peruano tiene un alto índice de emprendimiento, pero tiene dificultades para poder ser más competitivos, lo cual se debe al mismo emprendedor porque muchas veces no brinda capacitación a su personal colaborativo. El entorno empresarial cada día es más exigente, esto empuja a las MYPE a estar preparadas frente a la competencia razón por la cual se debe vitalizar el potencial humano, brindándoles Capacitación y evaluar constante al personal que labora dentro de ella (Gestión , 2014).

Actualmente solo el 20% de las MYPE brindan capacitaciones a sus trabajadores, mayormente los empresarios realizan sus actividades de manera intuitiva careciendo de conocimientos teóricos sobre la importancia de la capacitación en las MYPE ya que es por medio de esta que se podrán estar preparados ante cambios planeados que se puedan generar y aprovechar las oportunidades (Gestión , 2014).

A nivel del micro entorno podemos encontrar las cinco fuerzas de Porter, esta herramienta permitirá a las MYPE generar ventajas competitivas, lo cual les permite ser innovadoras y aprovechar las oportunidades.

En el poder de negociar con los proveedores se puedan fomentar amenazas con respecto a los precios, la calidad del producto o servicio, ocasionar acuerdos informales que controlen los precios y la oferta. Los proveedores están en una posición de fuerza si el producto o servicio que suministra es un componente esencial del producto final de su cliente. Este análisis permitirá a las MYPE desarrollar estrategias para lograr mejores acuerdo y condiciones favorables con los proveedores (Escalante, 2009).

Según el autor Escalante, (2009) afirma en su libro que el poder de negociación de los compradores afecta al entorno competitivo, los compradores a menudo compiten en la rebaja de precios, en la calidad del producto o servicio promoviendo la competitividad entre las diferentes MYPE, razón por la cual es importante que las MYPE conozcan las necesidades, deseos, gustos y preferencias de los clientes, para evaluar el poder de negociación frente a los proveedores y ser más competitivas.

Amenaza de posibles productos sustitutos hace referencia a las empresas que ingresan al mercado ofreciendo en forma distinta producto o servicios que satisfagan la misma necesidad en la cual el precio juega un papel importante frente a la competencia. Este análisis permitirá a las MYPE desarrollar estrategias destinadas a obstaculizar la participación de otras empresas o diseñar estrategias que permitan competir frente a ellas (Magretta, 2014).

Amenaza de nuevos competidores hace referencia a las empresas que ingresan al mercado ofreciendo el mismo producto para la cual existen barreras de entrada como, falta de canales de distribución, falta de capital, falta de conocimientos sobre las políticas, costos de producción, saturación de mercados, falta de información, etc., este

análisis permitirá a las MYPE implantar barreras de entrada que dificulte el ingreso de sus competidores (Magretta, 2014).

La rivalidad de los competidores existentes se presenta en la competencia de los precios, publicidad, introducción de nuevos productos, aumento de servicios y garantías a los clientes. La rivalidad se presenta cuando se siente la presión o ven la oportunidad de mejorar su posición, por esta razón las MYPE tiene que concentrarse en sus clientes, brindándoles una buena atención, calidad de los productos y de esta manera puedan permanecer en el mercado competitivo (Escalante, 2009).

A nivel de ambiente externo o microambiente, podemos encontrar el PESTEL que son los factores políticos, económicos, sociales, tecnológicos, ecológicos y legales, esta herramienta permitirá a las MYPE conocer los factores del entorno y poder tomar las mejores decisiones.

Factor político legal en donde encontramos factores como cambios político previstos, cambios en la legislación laboral, ayuda e incentivos por parte del gobierno, legislación fiscal y seguridad social, legislación referente al medio ambiente, seguridad y prevención de riesgos, legislación referente a la protección de consumidor y los incentivos públicos, también está constituido por organismos gubernamentales como la Superintendencia de Administración Tributaria (SUNAT), Ministerio de Trabajo y Promoción de Empleo (MTPE) y la superintendencia de registros públicos (Martínez, 2013).

Diario el Comercio, (2016) en la web de este diario detalla que el gobierno ordenó que las microempresas tendrán que pagar el 10 % de sus ganancias netas anuales. Además, se originó el régimen MYPE tributario (RMT) del impuesto a la renta en la

cual detalla que para acogerse a dicha ley las rentas anuales de los contribuyentes no deben superar las 1700 unidades impositivas tributarias (UIT) (El Correo, 2017).

Factor económico podemos encontrar el tipo de cambio, según los especialistas dan un pronóstico que para el 2018 el dólar aumentara entre S/3.32 o S/3.40 lo cual puede traer consigo una alta tasa de inflación que no solo afectara al consumidor sino también a las MYPE rubro accesorios de celulares porque pueden estar expuestas a tener pérdidas monetario por el incumplimiento de sus pagos es decir sufrir riesgos bancarios crediticio (El Comercio, 2018).

Diario Correo, (2017) en su página web afirma que el factor social y demográfico, tienen mucha influencia en la conducta de los consumidores de las MYPE, con respecto a los estilos de vida y tendencias de las personas, nivel de riqueza de la sociedad, composición étnica de la sociedad, gustos, preferencias, niveles educativos, patrones culturales, evolución de la demografía. Actualmente los productos más adquiridos por las mujeres son los Smartphone de gama alta, relojes inteligentes, visores de realidad actual y los accesorios tecnológicos.

Diario Gestión, (2014) explica en su página web que el factor tecnológico es de suma importancia para las MYPE, ya que les permite reducir sus costos administrativos y de esta manera poder promocionar mejor sus productos o servicios que desean ofrecer en el mercado y ser más competitivas

El ministerio de producción afirma que las empresas pueden aumentar sus ventas su introducen la plataforma kit digital del produce, esta herramienta incluye servicios y capacitaciones en marketing y gestión empresarial permitiéndoles aumentar un 25%

de sus ventas, asimismo detallo que el 45% de las empresas no utilizan tecnología lo cual no les permite ser más competitivas en el mercado globalizado (Gestión, 2017).

Asimismo, podemos ver una nueva tecnología la plataforma web mirada laboral, esta herramienta va a permitir minimizar tiempo en la selección del personal, así como implantar un sistema de evaluación en la empresa (interno) de tal manera que permita evaluar el desempeño de cada colaborador, las capacitaciones brindadas de manera automatizada. Dichos programas van a permitir la disminución de costos, tener un personal más activo por medio de las evaluaciones por internet y poder detectar habilidades blandas del personal (Gestión , 2016).

Guillermo Guzmán-Barrón Gerente de Microsoft Perú afirmo que el uso de tecnologías les permite a las MYPE generar más empleo y por ende afecta la rentabilidad de ellas mismas obteniendo mayores ingresos, asimismo sostuvo que las MYPE que aplican tecnologías de la información han elevado sus ventas y han otorgado más empleo contribuyendo con la economía del país (Gestión , 2014).

Según Arbaiza, (2015) preciso que el factor ecológico, la inserción de la responsabilidad social empresarial permite que las MYPE logren resultados positivos a mediano o largo plazo, ya que permite fortalecer las inversiones de la empresa, además contribuye con empoderar y capacitar a su personal, asimismo mejora la imagen de una empresa el cual le podría generar mayor valor económico, así como también el tener mejor relación con los clientes

Según la Asociación Peruana de Agentes Marítimos, (2017) en su página web específica que el factor legal son cambios que afectan a las MYPE como es el nuevo régimen tributario. La ministra de economía y finanzas Claudia Cooper afirmó que se

creará un solo régimen tributario simple para todas las MYPES en general con dos tasas impositivas progresivas, una de ellas es el 10% para las empresas que vendan productos servicios hasta 1,7000 UIT de utilidad y partir de allí una tasa del 30%, eliminado el RUC, RER (Gestión, 2017).

Asimismo, tenemos la ley N°28976, ley marco de licencia de funcionamiento para las MYPE la cual les va a permitir estandarizar los procedimientos en todos los municipios teniendo como objetivo primordial la formalización y apertura de los pequeños negocios. Además, para otorgar la licencia de funcionamiento solo se presentará una copia de DNI sin necesidad de ser una serie de trámites ni acudir al notario, la cual tendrá un costo no menos de una UIT (Diario Perú 21, 2016).

Es necesario considerar que las empresas del rubro accesorios de celulares deben promover y evaluar al personal constantemente. Actualmente el campo laboral se ve ampliado por la competencia entre las diferentes MYPE, razón por la cual es importante la capacitación porque permite sensibilizar al auto empleado en la necesidad de potenciar sus capacidades individuales en la búsqueda de un nuevo camino de la reingeniería personal basado en el descubrimiento de nuevas alternativas de gestión empresarial, además permitirá que sus colaboradores puedan obtener mayor conocimientos y habilidades.

De acuerdo a la situación antes caracterizada, por lo que se plantea la siguiente pregunta de investigación: ¿Cuáles son las características tiene la Capacitación y Evaluación del personal en las MYPE comercializadoras rubro accesorio de celulares del Centro Catacaos-Piura, año 2017? Siendo el objetivo general Describir las características que tiene la Capacitación y la Evaluación del personal en las MYPE

comercializadoras rubro accesorios de celulares del centro Catacaos - Piura, año 2017 y como objetivos específicos: (a) Conocer los beneficios que tiene la Capacitación para el personal en las MYPE comercializadoras rubro accesorio de celulares del centro Catacaos-Piura, año 2017; (b) Identificar los tipos de Capacitación aplicadas en las MYPE comercializadoras rubro accesorio de celulares del centro Catacaos-Piura, año 2017; (c) Conocer el procedimiento de evaluación al personal que emplean las MYPE comercializadoras rubro accesorio de celulares del centro Catacaos -Piura, año 2017; (d) Identificar los métodos de evaluación del desempeño que aplican las MYPE comercializadoras rubro accesorios de celulares del centro Catacaos-Piura, año 2017.

La presente investigación se justifica de manera práctica porque se acude a la norma SUNEDU y se realiza con la finalidad de ayudar a resolver un problema proponiendo estrategias o alternativas de solución. Asimismo, las variables Capacitación y Evaluación son de suma importancia porque permitirá que las MYPE alcancen ventajas competitivas por medio del factor humano, capacitándolos y evaluándolos constantemente.

Esta investigación es teórica porque se acude a los siguientes autores. Según el autor Orozco (2017) especifica que la capacitación es una actividad educativa que permite que cada colaborador de una empresa puede desarrollar nuevos conocimientos, habilidades, actitudes con el objetivo de desarrollar sus capacidades humanas, permite la pertenencia, desarrollo y evolución de esta misma, además es por esta herramienta que se pueden generar cambios, efectividad en el desarrollo de las actividades por parte de los colaboradores

Según el autor Navarro, (2016) detalla que la evaluación del desempeño es una herramienta que permite cuantificar e implantar parámetros a la gestión y trabajo de los colaboradores para poder saber si hubo avances, desarrollo o prosperidades. La evaluación del desempeño forma parte de un sistema mayor que es la “Gestión de desempeño” que integra el conjunto de estrategias para promover, monitorear, y mejorar el desempeño de los colaboradores y el de toda la organización

Finalmente, esta investigación empleará la metodología científica, técnicas de entrevistas, encuestas, cuestionario y observación también se hará uso fuentes primarias y secundarias para la obtención de los datos.

## **II. REVISIÓN DE LA LITERATURA**

### **2.1 Antecedentes**

#### **2.1.1 Variable Capacitación**

Amaguaya, Contreras (2013), realizaron una investigación titulada “Diseño de un plan estratégico de capacitación dirigido al personal del área de talento humano del G.A.D municipal del cantón naranjito de la provincia del Guayas durante el año 2014”. trabajo presentado en la Universidad estatal de Milagro (Ecuador), el objetivo general fue determinar las causas que originan la inadecuada aplicación de los procedimientos en el área de talento humano del G.A.D Municipal del Cantón Naranjito provincia del Guayas, mediante el levantamiento de información interna, para el mejoramiento y desarrollo eficiente de los procedimientos, la presente investigación es aplicada, investigación de campo investigación bibliográfica y descriptiva y de investigación cuantitativa. La población fue el personal que trabaja en la municipalidad del Cantón Naranjito tomando como muestra a 251 y a los habitantes con un total de 37,186 personas.



Llegando a la conclusión que un diseño de plan de capacitación permite mejorar el desempeño del departamento y prepararlos para el desempeño eficiente de sus funciones al momento de realizar la selección del nuevo personal con el propósito de prevenir errores causados por el incorrecto manejo de los procedimientos.

Hernández, Cruz (2014), realizaron una investigación titulada “Capacitación al personal administrativo de la clínica N° 23 del IMSS: propuesta pedagógica respecto al cuidado de sí mismo y como mejora para las relaciones interpersonales” trabajo presentado en la Universidad Nacional Autónoma de México en el año 2014; el objetivo general fue elaborar una propuesta pedagógica respecto al cuidado de sí mismo y como mejora para las relaciones interpersonales, la metodología empleada de la presente investigación es descriptiva y las técnicas aplicadas para la recolección de datos fueron encuestas, cuestionarios, la muestra estuvo conformada por el personal de la clínica N° 23 del IMSS.

Llegando a la conclusión que la capacitación es un proceso de mejora y alternativas para el crecimiento de las instituciones y la toma de decisiones, por la cual las instituciones de seguro social en sus clínicas y hospitales deben proporcionar una capacitación en el desarrollo humano.

Moreira (2013), realizo una investigación titulada “Necesidades de Capacitación profesional del personal administrativo de la Universidad Cristiana latinoamericana extensión Guayaquil para mejorar la calidad de servicio. Propuesta de un modelo practico”, Trabajo presentado en la Universidad de Guayaquil (Ecuador), el objetivo general fue diagnosticar las necesidades de capacitación profesional del personal administrativo y evaluar la calidad de servicio que ofrece, así como diseñar un modelo

practicó de capacitación profesional del personal. La investigación es de tipo descriptiva, la muestra estuvo conformada por 1 directivo, 10 personal administrativos, 20 docentes y 100 estudiantes, se aplicó el instrumento de la encuesta que consta de 20 preguntas a escala Likert para la recolección de información.

Llegando a la conclusión que el 99% del personal administrativo considera que al tener capacitación continua se mejoraría la calidad de servicio en atención al cliente y el 88% del personal administrativo manifiesta que no cuenta con la suficiente experiencia requerida para brindar un servicio de atención al cliente.

Vidales (2017), realizó una investigación titulada “Caracterización del financiamiento, de la capacitación y rentabilidad de las Micro y Pequeñas Empresas del sector comercio, rubro y venta de artículos de ferretería del distrito de Manantay, 2017”, trabajo presentado en la Universidad Católica Los Ángeles De Chimbote (Pucallpa), el objetivo general fue determinar las características del financiamiento, de la capacitación y rentabilidad de las Micro y Pequeñas Empresas del sector comercio, rubro y venta de artículos de ferretería del distrito de Manantay, 2017, la metodología de la presente investigación es de tipo cuantitativo, nivel descriptivo y diseño no experimental-descriptivo, la población se constituyó por 70 micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro compra y venta de artículos de ferretería siendo esta la muestra de estudio, aplicando técnicas de encuestas y un cuestionado estructurado por 29 preguntas.

Llegando a la conclusión que el 90% de los empresarios encuestados tuvo capacitación en otros temas, mientras el 10% lo realizó en manejo empresarial, el 64% ha sido capacitado anualmente, asimismo afirman que la capacitación es una inversión.

Aguilar (2016), realizo una investigación titulada "Caracterización del financiamiento y capacitación de las Micro y Pequeñas Empresas del sector comercio-rubro compra/venta de accesorios y autopartes vehiculares-Cajamarca, 2016", trabajo presentado en la Universidad Católica Los Ángeles De Chimbote (Cajamarca), el objetivo general fue determinar las características el financiamiento y capacitación de las micro y pequeñas empresas del sector comercio-rubro compra/venta de accesorios y autopartes vehiculares-Cajamarca, 2016, la metodología de la presente investigación es diseño no experimental-descriptivo, la población está constituida por 20 micro empresas dedicadas al sector y rubro de estudio, para el recojo de la información del campo se tomó una muestra de 12 Mypes que representa el 60% de la población estudiada, se aplicó un cuestionario con 26 preguntas cerradas.

Llegando a la siguiente conclusión que el 33.33% de las Mypes capacitó al personal de su empresa y consideran que para el personal la capacitación es importante debido a que actualmente estamos en un mundo globalizado

Árevalo (2016), realizo una investigación titulada "Caracterización del financiamiento y la capacitación en la rentabilidad de las micro y pequeñas empresas del sector comercio rubro motopartes del distrito de Callería, 2016", trabajo presentado en la Universidad Católica Los Ángeles De Chimbote (Pucallpa), el objetivo general fue determinar las características del financiamiento y la capacitación en la rentabilidad de las micro y pequeñas empresas del sector comercio rubro motopartes del distrito de Callería, 2016, el diseño que utilizo la investigación fue de tipo cuantitativo-no experimental-transversal-retrospectivo-descriptivo, la población estuvo conformada por 20 micro y pequeños empresarios siendo esta la muestra de

estudio, se aplicó un cuestionario con 32 preguntas en función a los objetivos específicos planteados y de la definición operacional de las variables.

Llegando a la conclusión que los empresarios si capacitan a su personal, el 100% de los representantes legales encuestados a firmaron que su persona si ha recibido capacitación, y que esta ayuda a crecer en el negocio de tal manera que el 100% considera a la capacitación como una inversión.

Cunyarache (2018), realizo una investigación titulada “Caracterización de la capacitación y atención al cliente en las MYPE comercializadoras de productos textiles-centro de Piura, 2018”, trabajo presentado en la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote (Piura), el objetivo general fue determinar las características de la capacitación y atención al cliente en las MYPE comercializadoras de productos textiles-Centro de Piura, 2018, se utilizó la metodología de tipo cuantitativo, nivel descriptivo, diseño no experimental y de corte transversal, la unidades en estudio fueron 6 MYPE, la población estuvo conformada para la variable capacitación de 33 trabajadores siendo estos la muestra de estudio y para la variable atención al cliente la población fue infinita, para la recolección de dato se aplicó la técnica de la encuesta y el instrumento del cuestionario elaboradas con 15 preguntas las cuales consta de una escala medición nominal y 17 para los 380 clientes.

Llegando a la conclusión que los beneficios principales de la capacitación en las MYPE comercializadoras de productos textiles-Centro de Piura, son las siguientes: mejora del conocimiento del puesto, toma de decisiones, domina situaciones conflictivas, logro de metas individuales e incremento de la productividad en las MYPE.

Román (2016), realizó una investigación titulada “Caracterización de la capacitación y competitividad en las MYPE de servicio rubro pizzería en el centro de Piura, año 2016” trabajo presentado en la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote (Piura), el objetivo general fue describir las características de la capacitación y competitividad en las MYPE de servicio rubro pizzería en el Centro de Piura, año 2016, la metodología del tipo de investigación es descriptiva, nivel cuantitativo y diseño no experimental de corte transversal. La población estuvo constituida por las 5 MYPE y la muestra para la variable capacitación fueron 35 trabajadores y para la variable competitividad fueron los 303 clientes

Llegando a la conclusión que las MYPE para capacitar a sus trabajadores lo hacen por medio de las charlas, las cuales son ejecutas sin frecuencias, razón por la cual las MYPE deben de brindar más tiempo para poder capacitar a su personal.

Medina (2014), realizó una investigación “Financiamiento y capacitación en las MYPE servicios-rubro restaurantes de la provincia de Piura 2012”, trabajo presentado en la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote (Piura) el objetivo general fue, la metodología fue descriptiva, con un diseño no experimental y bajo un enfoque cuantitativo, la población considerada fueron 85 restaurantes, siendo la muestra de 45 restaurantes.

Llegando a la siguiente conclusión que dicha MYPE realiza capacitación de Pre-ingreso, lo cual permite que un trabajador conozca su desempeño real mediante una responsabilidad.

### **2.1.2 Variable: Evaluación del personal**

Veliz, Franchesqui, (2012) realizaron una investigación titulada “Análisis del método de evaluación escala grafica al personal de atención al público de inversiones Telemundo, C.A. Cumaná, estado Sucre periodo mayo-agosto 2012” trabajo presentado en la Universidad de oriente núcleo Sucre (Venezuela), el objetivo general fue Analizar el método de evaluación escala grafica aplicado al personal de atención al público que labora en inversiones Telemundo, C.A. ubicada en Cumaná, estado Sucre, para el periodo mayo –agosto del 2012. Para el diseño y desarrollo de esta investigación se realizó una investigación de campo en donde se aplicó un análisis al método de evaluación escala grafica al personal de atención al público; nivel descriptivo y la muestra está conformada por 35 trabajadores, además se aplicó para la recolección de datos fue la entrevista y la encuesta.

Llegando a la conclusión que el Método de Evaluación escala gráfica es una técnica beneficiosa para el trabajador y la empresa, puesto que permite que cada colaborador pueda lograr desarrollarse tanto personal como profesional y lograr trabajar en equipo, asimismo permite conocer las diferentes habilidades y fortalezas que tiene cada trabajador y estar motivados en su área de trabajo conllevando a que la empresa logre con sus objetivos establecidos y ser más productiva.

Acosta, Calzadilla, (2016) realizaron una investigación titulada “Retroalimentación en el sistema de evaluación del desempeño de una empresa manufacturera del estado Carabobo, ubicada en la carretera vía San Diego, zona industrial Castillito, calle Lope Mendoza Goiticoa” trabajo presentado en la Universidad De Carabobo (Venezuela), el objetivo general fue Analizar la

retroalimentación en el sistema de evaluación del desempeño, en el área de producción de filtros para cigarrillos, de una empresa manufacturera de cigarrillos del estado Carabobo, ubicada en la carretera Vía San Diego, zona Industrial Castillito, calle Lope Mendoza Goiticoa, dicha investigación es un modelo de campo, descriptiva, nivel cualitativo y cuantitativo. Asimismo, la población fue un total de 52 personas que comprendió la población en la totalidad de los 24 cargos de área siendo la muestra el 30% de la población dando como resultados 16 trabajadores.

Llegando a la siguiente conclusión que existe poco conocimiento de los objetivos de la retroalimentación en el sistema de evaluación asimismo que una comunicación asertiva en el proceso de retroalimentación hace que las relaciones y rendimientos de trabajo sea más efectivas y productivas, sabiendo que una buena gestión de retroalimentación les proporciona las bases sobre las cuales pueden orientar su accionar y dirigir las a la consecución de los objetivos.

Armijos, Rodríguez, (2013) realizaron una investigación titulada “Evaluación del Desempeño en la ilustre Municipalidad del Cantón el Tambo” trabajo presentado en la Universidad Politécnica Salesiana de Cuenca (Ecuador) del año 2013, el objetivo general fue analizar la evaluación del desempeño en la ilustre Municipalidad del Cantón el Tambo en los diferentes departamentos, el tipo de investigación es cuantitativa, aplicando estadística, para la recolección de datos se aplicó el cuestionario y la encuesta. La población estuvo conformada por 8 departamentos dando un total de 109 personas.

Llegando a la siguiente conclusión, que el personal de la alcaldía del Tambo se caracteriza por su excelente capacidad que tiene dentro del desempeño laboral y en el

factor humano tiene buenas capacidades con los clientes demostrando buenas relaciones directamente y con una actitud positiva.

Alcalde, Lalangui , (2016) realizaron una investigación titulada “Modelo de Evaluación de 360° para la mejora de gestión de recursos humanos, en la empresa MW Businnes S.A.C. de Chiclayo en el 2014”, trabajo presentado en la Universidad de Lambayeque del año 2016, el objetivo general fue Medir el desempeño del recurso humano de la empresa MW BUSINESS S.A.C a través del modelo 360°, para la mejora de la gestión del recurso humano en el año 2014, la metodología utilizada en la presente investigación es de tipo exploratoria, cualitativa. La población fueron 40 trabajadores siendo estos mismos la muestra de estudio.

Llegando a la siguiente conclusión, que el método de evaluación de 360° es una técnica de retroalimentación para mejorar en la organización, permite conocer los resultados del desempeño del trabajador, así como sus comportamientos y habilidades con la finalidad de lograr mejores resultados en el desempeño de cada uno.

Montoya, (2016) realizo una investigación titulada “Relación entre el clima organizacional y evaluación del desempeño del personal en una empresa de servicios turísticos: caso PTS Perú 2015”, trabajo presentado en la pontificia Universidad Católica del Perú (Lima), el objetivo general fue Medir la relación entre el clima organizacional y evaluación del desempeño del personal en una empresa de servicios turísticos: caso PTS Perú 2015, la metodología de la presente investigación es de enfoque mixto, diseño no experimental de tipo descriptivo y la muestra está conformada por 21 trabajadores, para la recolección de datos se aplicó dos cuestionarios.



Llegando a la siguiente conclusión que la forma más fácil y aplicada por las empresas es la evaluación del desempeño porque permite determinar el desarrollo de cada uno en sus puestos, conocer el potencial de cada uno, diseñar planes estratégicos (la capacitación, las remuneraciones, líneas de carrera y el desarrollo del personal) estos puntos mencionado permiten tener un mejor desempeño de los colaboradores.

García, Meléndez, (2015) realizaron una investigación titulada “Propuesta de mejora del proceso de evaluación del desempeño en EDPYME raíz en la ciudad de Chiclayo” trabajo presentado en la Universidad Católica Santo Toribio De Mogrovejo (Chiclayo), el objetivo general fue Diagnosticar cual era el proceso de evaluación del desempeño de los trabajadores, el tipo de investigación es mixto, diseño descriptivo, la población estuvo conformada por los 24 trabajadores siendo esta misma la muestra de estudio.

Llegando a la siguiente conclusión que la empresa si se está preocupando por hacerles comprender a sus trabajadores cuáles son sus funciones que tiene que tener y que actividades tienen que realizar en los distintos cargos que posee la empresa.

López, (2016) realizó una investigación titulada “Caracterización de la Capacitación y Evaluación del desempeño en las MYPE rubro pollerías en Urbanización Ignacio Merino Piura, año 2016” trabajo presentado en la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote (Piura), el objetivo general fue determinar las características de la Capacitación y Evaluación del desempeño en las MYPE rubro pollerías en Urbanización Ignacio Merino Piura, año 2016, la metodología utilizada en la presente investigación es de tipo descriptiva, nivel cuantitativo y diseño no experimental de corte transversal, para la recolección de datos se aplicó el cuestionario

y la encuestas. La muestra para la variable capacitación está conformada por 15 trabajadores y para la evaluación está conformada por los 4 propietarios de las pollerías.

Llegando a la siguiente conclusión que en las MYPE pollerías en Urbanización Ignacio Merino se identificó se evalúa a su personal de manera continua por medio de la calidad de su trabajo, su rendimiento, así como también consideran que evaluar al personal es de suma importancia para tener un mejor rendimiento laboral.

Guerrero, Luy (2014) realizaron una investigación titulada “Diseño de un sistema de gestión del desempeño basado en competencias para la universidad de Piura” trabajo presentado en la Universidad Pirhua (Piura), el objetivo general fue Diseñar un sistema de gestión del desempeño (SGD) para el personal de la Universidad de Piura, la metodología utilizada es de investigación descriptiva, nivel mixto y para la recolección de datos se aplicó el cuestionario y las encuestas. La población fueron los 25 docentes, siendo estas la muestra de estudio.

Llegando a la siguiente conclusión que la evaluación del desempeño contempla dos aspectos importantes: objetivos y competencias. Con la evaluación de objetivos se valora sistemáticamente el desempeño que posee cada trabajador en función de las actividades que cumplen, metas y resultados alcanzados asimismo con la evaluación de las competencias se busca evidenciar los comportamientos, características y habilidades medibles que definen a cada trabajador.

Aguilar (2016) realizó una investigación titulada “Implementación de una aplicación web para mejorar la gestión del proceso de Evaluación del Desempeño del recurso humano de la caja Municipal de Paita”, trabajo presentado en la Universidad

Nacional (Piura), el objetivo general fue Implementar una aplicación web para mejorar la gestión del proceso de evaluación de desempeño del recurso humano de la caja Municipal de Paita, la metodología utilizada es de investigación aplicada, se utilizará el diseño no experimental, la población son los 20 clientes siendo esta la muestra de estudio.

Llegando a la conclusión, la implementación de una aplicación web logro disminuir el tiempo de recepción, facilitando de esta forma el proceso de evaluación y las tareas de cada uno de los colaboradores quienes en la etapa de proceso cometían muchos errores y tenían dificultad en el cumplimiento de sus funciones diarias y en el registro del formato Excel de la evaluación.

## **2.2 Bases teóricas**

### **2.2.1 Variable Capacitación**

La capacitación es una actividad educativa que permite que cada colaborador de una empresa puede desarrollar nuevos conocimientos, habilidades, actitudes con el objetivo de desarrollar sus capacidades humanas, permite la pertenencia, desarrollo y evolución de esta misma, además es por esta herramienta que se pueden generar cambios, efectividad en el desarrollo de las actividades por parte de los colaboradores (Orozco, 2017).

#### **2.2.1.1 Características de la Capacitación**

Según el autor Orozco, (2017) detalla las siguientes características:

- a) Actividad educativa: la capacitación va a permitir el desenvolvimiento de los colaboradores desarrollando sus capacidades y habilidades

- b) Inversión: la capacitación va a permitir devolver lo gastado por medio del desempeño del personal
- c) Competencia: el capacitar al personal va a fomentar competencias ente los diferentes puestos de trabajo
- d) Permite diseñar nuevas estrategias en el puesto de trabajo.

### **2.2.1.2 Beneficios de la Capacitación**

Según el autor López, (2013), la capacitación beneficia tanto a la organización como al personal que labora dentro de ella

#### **Beneficios para el personal**

- a) Permite tomar decisiones
- b) Aumento del nivel de satisfacción en el trabajo
- c) Incrementa la confianza, desarrollo y la posición asertiva
- d) Mayor autonomía
- e) Permite el logro de las metas individuales
- f) Mejora las actitudes comunicativas

#### **Beneficios para la organización**

- a) Mayor rentabilidad
- b) Solución de problemas
- c) Comprensión de políticas
- d) Permite la toma de decisiones
- e) Permite la formación de líderes y dirigentes
- f) Mejor rendimiento
- g) Incurre en reducir costos

### **2.2.1.3 Tipos de capacitación**

Según el autor Mujica, (2018) detalla que existen cuatro tipos de capacitación que se detallan a continuación:

#### **1) Capacitación de Pre-ingreso**

Es aquel que se lleva a cabo con el propósito de selección de personal brindando conocimientos y habilidades al trabajador para que este puedan desempeñarse mejor en las diferentes áreas de trabajo.

#### **2) Capacitación de inducción**

Es aquella que se brinda con la finalidad de agrupar al nuevo trabajador y alinear sus objetivos personales con los que desea alcanzar la organización, además este tipo de capacitación permite otorgarle al trabajador un sentido de pertenencia con la organización, se puede dar por medio de conferencias, charlas, cursos, taller o platica, asimismo se le debe de proporcionar al trabajador información general de la empresa como sus giro, que productos o servicios ofrecen, el número de trabajadores, organigramas, entre otros.

Según el autor Grados, (2013) este tipo de capacitación beneficia tanto a la empresa como al puesto de trabajo

### **Ventajas para la empresa**

- a) Minimiza costos de reclutamiento
- b) Identificar las necesidades de capacitación
- c) Identificarse con la empresa y sus procedimientos
- d) Máximo rendimiento

- e) Satisfacción en el trabajo

### **Ventajas en el puesto**

- a) Seguridad en las actividades
- b) Ahorra tiempo en las tareas
- c) Disminuye en número de accidentes
- d) Evita errores en el desarrollo de las labores

### **3) Capacitación de trabajo**

Es aquel tipo de capacitación que ya está establecida por la empresa, la cual requiere más recursos que las capacitaciones antes mencionadas, su finalidad es hacer crecer, estimular y equilibrar las habilidades y conocimientos de cada trabajador para alcanzar un objetivo en común, asimismo brindar este tipo de capacitación otorga beneficios para la empresa y el trabajador (Mujica, 2018).

### **4) Capacitación promocional**

Es aquel que otorga al trabajador el crecimiento personal y profesional permitiéndoles ascender a un puesto de mayor mando por medio de sus conocimientos y habilidades que este posee (Mujica, 2018).

#### **2.2.1.4 Importancia de la capacitación**

La capacitación es de suma importancia para una empresa porque permite su crecimiento, pertenencia y desarrollo de los colaboradores que forman parte de una organización, permite medir los resultados esperados, potencializa las habilidades del colaborador para que este sea eficiente en su puesto de trabajo (Orozco, 2017).

## **2.2.2 Variable Evaluación del personal**

La evaluación del desempeño es una herramienta que permite cuantificar e implantar parámetros a la gestión y trabajo de los colaboradores para poder saber si hubo avances, desarrollo o prosperidades. La evaluación del desempeño forma parte de un sistema mayor que es la “Gestión de desempeño” que integra el conjunto de estrategias para promover, monitorear, y mejorar el desempeño de los colaboradores y el de toda la organización (Navarro, 2016).

### **2.2.2.1 Características de la Evaluación del personal**

Según el autor Florez, (2014) las características de la evaluación del personal son las siguientes:

- 1) Identificación: la evaluación del desempeño permite poder analizar los diferentes puestos de trabajo con la finalidad de establecer los indicadores a evaluar con ayuda de una escala (bueno, regular y malo).
- 2) Medición: permite realizar comparaciones del desempeño ideal con el actual para poder realizar mejoras en los distintos puestos de trabajo.
- 3) Mejorar: permite desarrollar estrategias de mejoras en donde se genera un compromiso entre el trabajador con su jefe para llegar a la meta establecida.

### **2.2.2.2 Procedimiento de evaluación del personal**

Según el autor Alles, (2016) sostuvo que los pasos para elaborar la evaluación del personal son:

- 1) Definir el puesto: la evaluación del desempeño está ligada a subsistemas como podemos encontrar al análisis y descripción del puesto, es decir el proceso que nos va a permitir detallar las conducta, funciones y tareas con relación al puesto

de trabajo. En esta etapa se debe de detallar el modelo de competencias lo que se refiere a las habilidades, aptitudes que posee un colaborador con la finalidad de poder especificar los puestos de la empresa u organización.

- 2) Evaluar el desempeño en función del puesto: esto implica que se desarrolle algún tipo de calificación en conexión con una escala definida con anticipación, dichas puntuación no debe de ser discriminatorias. Además, se debe de evaluar el desempeño de acuerdo al puesto que está ejecutando el personal colaborativo. El evaluador debe de dar a conocer los resultados sobre la puntuación que este ha tenido y contribuir con sus mejoras en el futuro. Asimismo, se debe de evaluar al empleado si elaboraron planes para afrontar diversos acontecimientos

Asimismo, se deben de tener en cuenta los siguientes factores que se debe de tener en cuenta a la hora de evaluar al personal:

- 1) La productividad: es decir el volumen de trabajo por parte del colaborador, se relaciona con la eficiencia de los recursos humanos.
- 2) Eficiencia: la cual permite aumentar la productividad del colaborador reduciendo tiempo y obteniendo resultados satisfactorios.
- 3) Formación: este factor permite logra el crecimiento de la empresa, por lo cual se debe de evaluar las áreas que necesitan reforzarse y ver que trabajadores son actos para dichas áreas
- 4) Objetivos conseguidos: el colaborador debe de conocer los objetivos que dese alcanzar la empresa.



La técnica más usada en esta etapa es la entrevista la cual cumple las siguientes funciones:

- Revisar las responsabilidades primordiales del puesto de trabajo
- Establecer los objetivos que se desean alcanzar
- permite medir los resultados y capacidades de los trabajadores de manera objetiva

Asimismo, el autor Flórez, (2014) detalla los aspectos para tener una buena entrevista:

- a) Antes: ambas partes (evaluador, trabajador) establecen con anticipación la reunión el cual puede darse en la sala de reuniones con mesa redonda.
  - b) Durante: se inicia la entrevista entre ambas partes, las preguntas habituales que se realizan son: ¿Cómo te ha ido este año? ¿Qué procesos dominas y en donde necesitas apoyo? y ¿Qué puede hacer como tu jefe para ayudarte a mejorar? se debe de buscar cuales son las causas que provocan que el trabajador tenga un bajo rendimiento y buscar posibles soluciones.
  - c) Después se da un seguimiento y se brinda una retroalimentación a los trabajadores.
- 3) Retroalimentación: es el último paso el cual implica destacar el desempeño, logros y superaciones del colaborador en una organización. Además, es una de las responsabilidades de cada trabajador de buscarla y aplicarla para poder tener mejoras en sus diferentes áreas de trabajo (Alles, 2016).

Según el autor Martín, (2018) detalla algunas ventajas sobre la retroalimentación:

- a) Sentimiento de pertinencia
- b) Incremento del rendimiento
- c) Permite tomar decisiones
- d) Potencializas los puntos encontrados
- e) Motivación de los trabajadores para la consecución de los objetivos.

### **2.2.2.3 Métodos de evaluación del desempeño**

Según el autor Fernández, (2017) afirma que los métodos para evaluar el desempeño son los siguientes:

- Evaluación individual de 360°: Es aquel método más utilizado por las empresas, consiste en recopilar información de terceros los cuales pueden ser, compañeros, supervisor entre otros, en el cual se emplea algún modelo de cuestionario. Este método otorga al evaluador un perfil completo del empleado, además debe ser realizado en un momento oportuno y no en horas de trabajo puesto que esto podría afectar la objetividad de la evaluación, para poder aplicar este método los participantes deben de tener conocimiento sobre los conceptos de competencias, niveles y descripción de conductas.

Ventajas de la evaluación individual de 360°:

- a) Proporciona un autoconocimiento de los trabajadores
- b) Fomenta un clima más participativo
- c) Proporciona información sobre las competencias de trabajador

- Manejo por objetivos: permite conocer si los objetivos que están establecidos en la empresa u organización se están cumpliendo, por ejemplo: si el colaborador ha llegado a su plan de venta. Para aplicar este método se recurre al uso de una encuesta la cual se puede desarrollar durante una entrevista laboral.

Asimismo, el autor Flores, (2014) detalla que el método por objetivo o administración por objetivos se refiere a los objetivos que debe de lograr el trabajador durante el ciclo de evaluación (anual) los cuales fueron establecidos desde el inicio que entro a laborar o aquellos que sufrieron modificaciones durante la continuidad del ciclo. Este método permite comparar los objetivos alcanzados con los objetivos esperados.

Los objetivos deben ser:

- a) alcanzable
- b) realista
- c) medible
- d) tiempo determinado
- e) específico

Ventajas del método por objetivo

- a) Claridad en los objetivos
- b) Mejor planeación
- c) Incremento de la motivación
- d) Evaluación más objetiva
- e) Escala de calificación

- Método de escala de calificación: Este método se enfoca en medir el desempeño de los empleados por medio de un cuestionario, además permite evaluar al empleado en diferentes áreas de trabajo, así como en diversos factores, por ejemplo: como en habilidades técnicas, de comunicación, trabajo en equipo, toma de decisiones, liderazgo, creatividad, ente otros. Existen una calificación mínima de puntuación, el cual depende de cada factor que se desea estudiar, si no se llega a dicha puntuación el empleado es colocado en un plan para mejorar su desempeño (Fernández, 2017).

Según el autor Flórez, (2014) detalla las ventajas del método de escala de calificación:

- a) Permite comprender mejor los resultados obtenidos
- b) Permite tener una visión integrad de los factores a evaluar
- c) Reduce tiempo al evaluador
- d) Objetivos de la evaluación del desempeño

La evaluación del desempeño permite que los colaboradores de una empresa puedan cuantificar y determinar parámetros en la gestión y en las diferentes actividades que se realicen, permite diseñar e implantar planes o estrategias de mejora, permite tener un mejor desempeño y monitoreo en los colaboradores (Navarro, 2016).

### **2.3. Hipótesis**

Según el autor Hernández, (2013) afirman que las investigaciones descriptivas buscan describir las peculiaridades de la realidad problemática, por lo tanto, no es necesario establecer hipótesis, dado que en la investigación trata solo de mencionar las características de la capacitación y el Merchandising.

## **A) METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN**

### **3.1. Diseño de la investigación**

El tipo de investigación es descriptivo porque busca describir las características de la Capacitación y Evaluación del personal en las MYPE comercializadoras rubro accesorio de celulares.

Según Olaz, Medrano (2014), el tipo de investigación descriptiva es aquella que involucra cuatro elementos originados por una o varias variables descriptivas las cuales son: describir, clasificar, medir y/o comparar.

El nivel de la investigación presenta un enfoque cuantitativo, ya que se recogerá y examinarán los datos aplicando la estadística.

Según Ferreira, Longhi, (2014) el enfoque cuantitativo es aquella que recoge datos de forma numérica obteniendo datos de forma numérica, aplicando métodos estadísticos para analizar datos, se utilizarán técnicas e instrumentos de la estadística.

El diseño que se aplicará en la presente investigación será no experimental porque no se efectuaran manipulación intencional de las variables estudiadas. Según autor Hernández, (2014) afirma que los diseños no experimentales son aquellos que se realizan sin manipular las variables basándose fundamentalmente en la observación del fenómeno tal como se encuentra dentro de contexto.

Además, es una investigación transversal, ya que los datos se recopilarán en un solo momento. Según Hernández (2014) detalla que la investigación transversal es aquella que se encarga de recopilar los datos en un momento o tiempo específico.

### 3.2 Población y muestra

#### 3.2.1 Población

Para la variable Capacitación en las MYPE rubro accesorio de celulares del Centro Catacaos -Piura se considera como objeto de estudio a los trabajadores que laboran dentro de ella.

Para la variable Evaluación del personal en las MYPE rubro accesorio de celulares del Centro Catacaos -Piura se considera como objeto de estudio a los propietarios y los trabajadores de las MYPE. Siendo ambas variables una población finita.

A continuación, se detallarán a las 3 MYPE rubro accesorio de celulares, ubicadas en el Centro de Catacaos – Piura que se han considerado para el presente trabajo.

<b>MYPE</b>	<b>Propietario</b>	<b>Dirección</b>	<b>RUC</b>	<b>N° Trabajadores</b>
“SAN Y DALEXO”	Luis Miguel Enrique Chiu Torres	Av. Cayetano Heredia N° 572 del Centro Catacaos - Piura, año 2017.	10443162637	1
“MULTISERVICIOS LEONELA”	Juana Ruiz Valencia	Av. Cayetano Heredia N° 900 del Centro Catacaos - Piura, año 2017.	10406742402	1
“MÓVIL SHADEY”	José Luis Borrero Lazo	Av. Cayetano Heredia N° 914 del Centro Catacaos - Piura, año 2017.	10804936624	1
<b>TOTAL</b>				<b>3</b>

Elaboración: propia

### **3.2.2 Muestra**

Para la Variable capacitación: la muestra de la investigación esta presentada por los 3 trabajadores de las MYPE rubro accesorio de celulares del Centro Catacaos-Piura.

Para la Variable evaluación del desempeño la muestra de la investigación esta presentada por los 3 propietarios y los 3 trabajadores de las MYPE rubro accesorio de celulares del Centro Catacaos –Piura, siendo una población finita. Por lo tanto, para ambas variables es una población finita. Según el autor Romero, (2016) afirma que cuando una población es menor a 50 personas es considerada una población finita en la cual la población de estudio se considera como muestra de estudio.

### **3.2.3 Criterios de inclusión**

- Propietarios que aparezcan registrados en la SUNAT
- Trabajadores de ambos géneros y que tengan más de tres meses.

### **3.2.4 Criterios de exclusión**

- Trabajadores que tengan menos de tres meses laborando

### 3.3 Definición y operacionalización de las variables

Variables	Definición Conceptual	Dimensiones	Definición Operacional	Indicadores	Escala de medición	Fuente
Capacitación	La capacitación es una actividad educativa que permite que cada colaborador de una empresa puede desarrollar nuevos conocimientos actitudes y habilidades (Orozco, 2017).	Beneficios para el personal	La dimensión “Beneficios de la capacitación” se mide con sus indicadores beneficios para la organización y beneficios para el personal, con la técnica de la encuesta y el instrumento de cuestionario de escala nominal.	Tomar decisiones Satisfacción en el trabajo Incremento de la confianza, desarrollo y posición asertiva Mayor autonomía Logro de las metas individuales Mejora las actitudes comunicativas	Ordinal Ordinal Ordinal Ordinal Ordinal	Trabajadores
		Tipos	La dimensión “tipos” se mide con sus indicadores capacitación de Pre-ingreso, capacitación de inducción, capacitación de trabajo y capacitación promocional , con la técnica de la encuesta y el instrumento de cuestionario de escala nominal	Capacitación de Pre-ingreso Capacitación de inducción Capacitación de trabajo Capacitación promocional	Ordinal Ordinal Nominal Ordinal	Trabajadores



Evaluación del desempeño		Procedimiento	La dimensión “Procedimiento” se mide con sus indicadores definir el puesto, evaluar el desempeño en función del puesto y la retroalimentación, con la técnica de la encuesta y el instrumento de cuestionario de escala nominal	Definir el puesto Evaluar el desempeño en función del puesto Retroalimentación	Nominal  Ordinal  Nominal	Propietarios
		Métodos	La dimensión “Métodos” se mide con sus indicadores método de escala gráficas, sistema de ponderación de factores, entrevista, método de evaluación individual del 360°, con la técnica de la encuesta y el instrumento de cuestionario de escala nominal	Método de Evaluación individual del 360° Manejo por objetivos Método de escala de calificación	Ordinal  Ordinal  Ordinal	Propietarios

Elaboración fuente propia

### **3.4. Técnicas en instrumentos de recolección de datos**

Para el desarrollo de la presente investigación se aplicó la técnica de la encuesta, para la variable capacitación consta de 10 preguntas dirigidas a los trabajadores y para la variable evaluación del personal de 9 preguntas dirigida para el propietario y 6 preguntas dirigidas al trabajador.

Según Quispe, (2013) la encuesta es un método de obtener directamente datos de manera sistematizada y estandarizada, por medio de un cuestionario con una serie de preguntas, con el objetivo de describir las características de la población.

Asimismo, el instrumento que se aplicó fue el cuestionario que es la encuesta que ha sido aplicada a los propietarios y a los trabajadores de manera directa para poder recaudar información con respecto a los objetivos planteados en la presente investigación.

Según el autor Quispe (2013) afirma que el cuestionario es un formato que está conformado por una serie de preguntas para poder recaudar información sobre el estudio que se desea realizar.

### **3.5 Plan de análisis**

Realizada la recolección de datos se han procedido a realizar las tabulaciones, las cuales son presentadas en tablas y gráficos para lo cual se empleó el programa Excel versión 2016, además se procedió a realizar la descripción y análisis de los resultados.

### 3.6 Matriz de consistencia

Título	Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Metodología	Dimensiones	Indicadores
Caracterización de la Capacitación y Evaluación del personal en las MYPE comercializadoras rubro accesorio de celulares del Centro Catacaos-Piura, ¿año 2017?	¿Cuáles son las características que tiene la Capacitación y Evaluación del personal en las MYPE comercializadoras rubro accesorio de celulares del Centro Catacaos- Piura, año 2017?	<b>Objetivo General</b> Describir las características que tiene la Capacitación y la Evaluación del personal en las MYPE comercializadoras rubro accesorio de celulares del Centro Catacaos-Piura, año 2017  <b>Objetivos Específicos</b> (a) Conocer los beneficios que tiene la Capacitación para el personal en las MYPE comercializadoras rubro accesorio de celulares del Centro Catacaos-Piura, año 2017 (b) Identificar los tipos de Capacitación aplicadas en las	Dado que la investigación es de tipo descriptiva no registra Hipótesis Hernández (2013),	Capacitación	<b>Tipo de investigación:</b> Descriptiva <b>Nivel de investigación:</b> Cuantitativa <b>Diseño:</b> No experimental-corte transversal <b>Población:</b> 3 MYPE del centro Catacaos - Piura, con una población 3 trabajadores. <b>Muestra:</b> 3 trabajadores  <b>Población:</b> 3 MYPE del centro Catacaos - Piura, con una población de 6	Beneficios para el personal	Tomar decisiones Satisfacción en el trabajo Mayor autonomía Incremento de la confianza, desarrollo y posición asertiva Logro de las metas individuales Mejora las actitudes comunicativas
						Tipos	Capacitación de Pre-ingreso Capacitación de inducción Capacitación de trabajo Capacitación promocional
						Procedimiento	Definir el puesto Evaluar el desempeño en función del puesto Retroalimentación

		<p>MYPE comercializadoras rubro accesorio de celulares del Centro Catacaos – Piura, año 2017</p> <p>(c) Conocer el procedimiento de Evaluación al personal que emplean las MYPE Comercializadoras rubro accesorio de celulares del Centro Catacaos-Piura, año 2017</p> <p>(d) Identificar los métodos de evaluación que aplican las MYPE comercializadoras rubro accesorio de celulares del Centro Catacaos-Piura, año 2017.</p>		<p>Evaluación del desempeño</p>	<p>personas, propietarios y trabajadores. <b>Muestra:</b> propietarios y trabajadores. Técnica: Encuesta Instrumentos: Cuestionario</p>	<p>3 3 3 3</p> <p>Métodos</p>	<p>Evaluación individual del 360° Manejo por objetivos Escala de calificación</p>
--	--	--	--	---------------------------------	---	---	---

Elaboración propia

### **3.7 Principios éticos**

El presente trabajo de investigación se realizó con total transparencia al momento de realizar la recolección de datos de la población en estudio, además se puso énfasis en la autenticidad de los resultados obtenidos, la confidencia de las encuestas aplicadas fue de estricto carácter y honestidad al momento de realizar los análisis. Además, se respetaron los derechos del autor.

## IV. RESULTADOS

### 4.1 Resultados

Aspectos generales de las encuestas aplicadas en base a las variables:

Capacitación y Evaluación del personal

#### Aspectos generales de la variable Capacitación:

**Tabla 1.-Género**

ITEMS	CANTIDAD	PORCENTAJE
<b>Masculino</b>	0	0%
<b>Femenino</b>	3	100%
<b>Total</b>	3	100%

Elaboración propia

Fuente: trabajador

**Tabla 2.-Estado Civil**

ITEMS	CANTIDAD	PORCENTAJE
<b>Soltero</b>	3	100%
<b>Casado</b>	0	0%
<b>Divorciado</b>	0	0%
<b>Viudo</b>	0	0%
<b>Total</b>	3	100%

Elaboración propia

Fuente: trabajadores.

**Tabla 3.- Nivel profesional**

ITEMS	CANTIDAD	PORCENTAJE
<b>Primaria</b>	0	0%
<b>Secundaria</b>	2	67%
<b>Técnico</b>	1	33%
<b>Universitario</b>	0	0%
<b>Total</b>	3	100%

Elaboración propia

Fuente: trabajador

**Tabla 4.- ¿Cuáles son los principales beneficios de la capacitación que usted considera más importante para el personal de la MYPE comercializadora rubro accesorios de celulares?**

ITEMS	CANTIDA D	PORCENTAJ E
<b>a) Permite tomar decisiones</b>	2	34%
<b>b) Aumento el nivel de satisfacción en el trabajo</b>	1	33%
<b>c) Incrementa la confianza, desarrollo y la posición asertiva</b>	0	0%
<b>d) Mayor autonomía</b>	0	0%
<b>e) Logro de las metas individuales</b>	0	33%
<b>f) Mejora las actitudes comunicativas</b>	0	0%
<b>Total</b>	3	100%

Elaboración propia

Fuente: trabajador

**Tabla 5.- ¿Cuáles son los principales beneficios de la capacitación que usted considera más importante para la MYPE comercializadora rubro accesorios de celulares?**

ITEMS	CANTIDAD	PORCENTAJE
<b>a) Mayor rentabilidad</b>	2	34%
<b>b) Solución de problemas</b>	1	33%
<b>c) Comprensión de políticas</b>	0	0%
<b>d) Toma de decisiones</b>	0	0%
<b>e) Formación de líderes y dirigentes</b>	0	0%
<b>f) Mejor rendimiento</b>	0	0%
<b>g) Reducir costos</b>	0	33%
<b>Total</b>	3	100%

Elaboración propia

Fuente: trabajador

**Tabla 6.- ¿El propietario de la MYPE capacita al personal que labora dentro de ella?**

ITEMS	CANTIDAD	PORCENTAJE
SI	3	100%
NO	0	0%
<b>Total</b>	<b>3</b>	<b>100%</b>

Elaboración propia

Fuente: trabajador

**Tabla 7.- ¿Qué tipos de capacitación el propietario de la MYPE les ha brindado ?**

ITEMS	CANTIDAD	PORCENTAJE
a) Capacitación de Pre- ingreso	2	67%
b) Capacitación de inducción	0	0%
c) Capacitación de trabajo	1	33%
d) Capacitación promocional	0	0%
<b>Total</b>	<b>3</b>	<b>100%</b>

Elaboración propia

Fuente: trabajador

**Tabla 8.- ¿Qué métodos de capacitación aplica la MYPE comercializadora rubro accesorios de celulares?**

ITEMS	CANTIDAD	PORCENTAJE
a) conferencias	0	0%
b) Charlas	2	67%
c) Cursos	1	33%
d) Talleres	0	0%
<b>Total</b>	<b>3</b>	<b>100</b>

Elaboración propia

Fuente: trabajador

**Tabla 9.- ¿El propietario de la MYPE le ha brindado capacitación de trabajo para el desempeño de sus actividades?**

ITEMS	CANTIDAD	PORCENTAJE
a) si	3	100%
b) No	0	0%
<b>Total</b>	<b>3</b>	<b>100%</b>

Elaboración propia

Fuente: trabajador



**Tabla 10.- ¿Cuál cree usted que es la ventaja principal de la capacitación inducción en su puesto de trabajo?**

ITEMS	CANTIDAD	PORCENTAJE
a) Seguridad en sus actividades	2	67%
b) Ahorro de tiempo	0	0%
c) disminuye el número de actividades	0	0%
d) evita errores en el desarrollo de las labores	1	33%
<b>Total</b>	<b>3</b>	<b>100%</b>

Elaboración propia

Fuente: trabajador

**Tabla 11.-¿Cree usted que la capacitación promocional le permite un crecimiento personal y profesional?**

ITEMS	CANTIDAD	PORCENTAJE
a) si	1	33%
b) No	2	67%
<b>Total</b>	<b>3</b>	<b>100%</b>

Elaboración propia

Fuente: trabajador

**Tabla 12.- ¿Cada que tiempo el propietario de las MYPE comercializadoras rubro accesorio de celulares capacita a su personal?**

ITEMS	CANTIDAD	PORCENTAJE
a) Anual	2	67%
b) Mensual	1	33%
c) Trimestral	0	0%
<b>Total</b>	<b>3</b>	<b>100%</b>

Elaboración propia

Fuente: trabajador

**Tabla 13.- ¿Cuánto tiempo dura la capacitación?**

ITEMS	CANTIDAD	PORCENTAJE
<b>a) 1 Hora</b>	1	33%
<b>b) 2 Horas</b>	2	67%
<b>c) 3 Horas</b>	0	0%
<b>Total</b>	3	100%

Elaboración propia

Fuente: trabajador

**VARIABLE: EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO**

**Tabla 14.-Género**

ÍTEMS	CANTIDAD	PORCENTAJE
<b>Masculino</b>	2	67%
<b>Femenino</b>	1	33%
<b>TOTAL</b>	3	100%

Elaboración propia

Fuente: propietario

**Tabla 15.-Estado Civil**

ÍTEMS	CANTIDAD	PORCENTAJE
<b>Soltero</b>	0	0%
<b>Casado</b>	2	67%
<b>Divorciado</b>	1	33%
<b>Viudo</b>	0	0%
<b>TOTAL</b>	3	100%

Elaboración propia

Fuente: propietario

**Tabla 16.-Nivel profesional**

ÍTEMS	CANTIDAD	PORCENTAJE
<b>Primaria</b>	0	0%
<b>Secundaria</b>	1	33%
<b>Técnico</b>	0	0%
<b>Universitario</b>	2	67%
<b>TOTAL</b>	3	100%

Elaboración propia

Fuente: trabajador

**Tabla 17.-¿Usted supervisa y evalúa constantemente al personal colaborativo?**

Ítems	Cantidad	Porcentaje
SI	3	100%
NO	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>3</b>	<b>100%</b>

Elaboración propia

Fuente: propietario

**Tabla 18.-¿Cuál de las etapas en el procedimiento de la evaluación del desempeño se desarrolla en la MYPE comercializadoras rubro accesorios de celulares?**

ÍTEMS	CANTIDAD	PORCENTAJE
a) Definir el puesto	0	0%
b) Evaluar el desempeño en función del puesto	3	100%
c) Retroalimentación	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>3</b>	<b>100%</b>

Elaboración propia

Fuente: propietario

**Tabla 19.-¿Cree usted que para definir el puesto de trabajo se debe de conocer las habilidades y actitudes del trabajador?**

ÍTEMS	CANTIDAD	PORCENTAJE
a)Si	3	100%
b) No	0	0%
<b>Total</b>	<b>3</b>	<b>100%</b>

Elaboración propia

Fuente: propietario

**Tabla 20.-¿Qué áreas de desempeño cree usted que se debe de tener en cuenta para evaluar el desempeño en función del puesto de trabajo?**

ÍTEMS	CANTIDAD	PORCENTAJE
a) productividad	2	67%
b) Eficiencia	1	33%
<b>Total</b>	<b>3</b>	<b>100%</b>

Elaboración propia

Fuente: propietario

**Tabla 21.-¿Cree usted que la retroalimentación permite tener mejoras en los puesto de trabajo?**

ÍTEMS	CANTIDAD	PORCENTAJE
<b>a) si</b>	3	100%
<b>b) no</b>	0	0%
<b>Total</b>	3	100%

Elaboración propia

Fuente: propietario

**Tabla 22.- ¿Qué métodos de evaluación aplica para evaluar el desempeño laboral?**

ÍTEMS	CANTIDAD	PORCENTAJE
<b>a) evaluación individual de 360°</b>	1	33%
<b>b)manejos por objetivos</b>	2	67%
<b>c) escala de calificación</b>	0	0%
<b>d) entrevista</b>	0	0%
<b>total</b>	3	100%

Elaboración propia

Fuente: propietario

**Tabla 23.- ¿Por qué cree usted que es importante la evaluación 360°?**

ÍTEMS	CANTIDAD	PORCENTAJE
<b>a) proporciona un autoconocimiento de los empleados</b>	1	33%
<b>b) Fomenta un clima más participativo</b>	0	0%
<b>c) Proporciona información sobre las competencias del trabajador</b>	2	67%
<b>total</b>	3	100%

Elaboración propia

Fuente: propietario

**Tabla 24.-¿Cuál cree usted que es la ventaja principal de la evaluación por objetivos?**

ÍTEMS	CANTIDAD	PORCENTAJE
a) Claridad en los objetivos	0	0%
b) Mejor planificación	1	33%
c) Incremento en la motivación	0	0%
d) Evaluación más objetiva	2	67%
<b>total</b>	<b>3</b>	<b>100%</b>

Elaboración propia

Fuente: propietario

**Tabla 25.-¿Cuál cree usted que es la ventaja principal del método de escala de calificación?**

ÍTEMS	CANTIDAD	PORCENTAJE
a) mejores resultados	3	100%
b) visión integrada de los factores a evaluar	0	0%
c) reduce el tiempo	0	0%
<b>Total</b>	<b>3</b>	<b>100%</b>

Elaboración propia

Fuente: propietario

**Tabla 26.-¿El propietario brinda retroalimentación para lograr mejoras en su puesto de trabajo?**

ÍTEMS	CANTIDAD	PORCENTAJE
a) si	2	33%
b) no	1	67%
<b>Total</b>	<b>3</b>	<b>100%</b>

Elaboración propia

Fuente: trabajador

**Tabla 27.-¿Se le informa con anticipación cuando va a ver evaluación?**

ÍTEMS	CANTIDAD	PORCENTAJE
a) si	2	67%
b) no	1	33%
<b>Total</b>	<b>3</b>	<b>100%</b>

Elaboración propia

Fuente: trabajador

**Tabla 28.-¿El propietario les da a conocer los objetivos que se desean alcanzar?**

ÍTEMS	CANTIDAD	PORCENTAJE
a) si	3	100%
b) no	0	0%
<b>Total</b>	<b>3</b>	<b>100%</b>

Elaboración propia

Fuente: trabajador

**Tabla 29.-¿Por qué cree usted que la entrevista es una técnica importante para evaluar el desempeño del trabajador en función del puesto de trabajo?**

ÍTEMS	CANTIDAD	PORCENTAJE
a) Permite medir los resultados y capacidades	1	33%
b) Permite establecer los objetivos	0	0%
c) Permite revisar las responsabilidades primordiales del puesto de trabajo	2	67%
<b>total</b>	<b>3</b>	<b>100%</b>

Elaboración propia

Fuente: trabajador

**Tabla 30.-El método manejo por objetivos consiste en:**

ÍTEMS	CANTIDAD	PORCENTAJE
a) Medir la consecución de los objetivos	3	100%
b) Comparar los objetivos alcanzados y los esperados	0	0%
<b>Total</b>	<b>3</b>	<b>100%</b>

Elaboración propia

Fuente: trabajador

**Tabla 31.- ¿Cada que tiempo se le evalúa su desempeño?**

ÍTEMS	CANTIDAD	PORCENTAJE
a) Anual	1	67%
b) Semanal	0	0%
c) Semestral	2	33%
<b>total</b>	<b>3</b>	<b>100%</b>

Elaboración propia

Fuente: trabajador

## **4.2 Análisis de los resultados**

En cuanto a los aspectos generales de las MYPE comercializadoras rubros accesorios de celulares, se aprecia en la tabla 4.1 que el 100% de los trabajadores pertenece al género femenino. En la tabla 4. 2 se aprecia que respecto al estado civil el 100% de los trabajadores están solteros. En la tabla 4.3 se aprecia que un 50% de los trabajadores afirma que tienen estudios universitarios y el 50% con estudios secundarios.

### **4.2.1 Con respecto a la capacitación**

En la tabla N°4 denominada “Beneficios de la capacitación para el personal” se evidencia que el 34% de los trabajadores afirma que los principales beneficios que ofrece la capacitación son la toma decisiones, el 33% aumento de nivel de satisfacción en el trabajo y el 33% logro de metas individuales. Investigación que coincide con las conclusiones del autor Cunyarache, (2018) donde detalla que los beneficios principales de la capacitación en las MYPE comercializadoras de productos textiles-Centro de Piura, son las siguientes: mejora del conocimiento del puesto, toma de decisiones, domina situaciones conflictivas, logro de metas individuales e incremento de la productividad en las MYPE.

En la tabla N°5 denominada “Beneficios de la capacitación para las MYPE” se evidencia que el 34% de los trabajadores afirma que los principales beneficios que brinda la capacitación para las MYPE son mayor rentabilidad, el 33% formación de líderes y dirigentes y 33% solución de problemas. Investigación que coinciden con las conclusiones del autor Hernández, Cruz (2014) donde detalla que la capacitación es un proceso de mejora y alternativas para el crecimiento de las instituciones y la toma

de decisiones, por la cual las instituciones de seguro social en sus clínicas y hospitales deben proporcionar una capacitación en el desarrollo humano.

En la tabla N°6 denominada “Capacitación al personal” se evidencia que el 100% de los trabajadores afirma que si han recibido capacitación por parte del propietario de la MYPE. Investigación que coinciden con las conclusiones del autor Arévalo, (2016) donde afirma que los empresarios si capacitan a su personal, el 100% de los representantes legales encuestados a firmaron que su persona si ha recibido capacitación, y que esta ayuda a crecer en el negocio de tal manera que el 100% considera a la capacitación como una inversión.

En la tabla N°7 denominada “Tipos de capacitación” se evidencia que el 67% de los trabajadores afirma que han recibido capacitación de Pre-ingreso por parte del propietario y el 33% afirma que han recibido capacitación de trabajo. Investigación que coincide con las conclusiones del autor Medina, (2014) donde detalla que dicha MYPE realiza capacitación de Pre-ingreso, lo cual permite que un trabajador conozca su desempeño real mediante una responsabilidad.

En la tabla N°8 denominada “Conocimientos, habilidades y destrezas” se evidencia que el 100% de los trabajadores afirma que cuando ingreso a trabajar el propietario le brindo los conocimientos, habilidades y destrezas para el desempeño de su puesto de trabajo. Investigación que coinciden con las conclusiones del autor Amaguaya, Contreras (2013) donde detalla que un diseño de plan de capacitación permite mejorar el desempeño del departamento y prepararlos para el desempeño eficiente de sus funciones al momento de realizar la selección del nuevo personal con el propósito de prevenir errores causados por el incorrecto manejo de los procedimientos.



En la tabla N°9 denominada “Ventajas de la capacitación de inducción” se evidencia que el 67% de los trabajadores afirman que la ventaja principal de la capacitación de inducción es que proporciona seguridad en las actividades y el 33% afirma que permite evitar errores en el desarrollo de sus labores. Investigación que coincide con el autor Mujica (2018) donde especifica que la capacitación de inducción tiene como finalidad agrupar al nuevo trabajador y alinear sus objetivos personales con los que desea alcanzar la organización, además otorga al trabajador un sentimiento de pertinencia con la organización. Asimismo, coincide con la investigación del autor Grados, (2013) donde especifica que las ventajas de la capacitación de inducción en el puesto de trabajo son: seguridad en las actividades, ahorro de tiempo en las tareas, disminuye el número de accidentes y evita errores en el desarrollo de las labores.

En la tabla N°10 denominada “Capacitación promocional” se evidencia que el 100% de los trabajadores afirma que la capacitación promocional permite un crecimiento personal y profesional. Investigación que coincide con las conclusiones el autor Ortega, (2013) donde detalla que el 99% del personal administrativo considera que al tener capacitación continua se mejoraría la calidad de servicio en atención al cliente y el 88% del personal administrativo manifiesta que no cuenta con la suficiente experiencia requerida para brindar un servicio de atención al cliente.

En la tabla N°11 denominada “Capacitación fuente de inversión” se evidencia que el 100% de los trabajadores consideran que la capacitación es una fuente de inversión. Investigación que coinciden con las conclusiones del autor Aguilar (2016) donde detalla que el 33.33% de las Mypes capacitó al personal de su empresa y consideran que para el personal la capacitación es importante debido a que actualmente estamos en un mundo globalizado.

En la tabla N°12 denominada “Métodos de capacitación” se evidencia que el 67% de los trabajadores afirma que se les brinda capacitación por medio del método de charlas y el 33% afirma se les otorga por medio de cursos. Investigación que coinciden con las conclusiones del autor Román (2016) donde detalla que las MYPE para capacitar a sus trabajadores lo hacen por medio de las charlas, las cuales son ejecutas sin frecuencias, razón por la cual las MYPE deben de brindar más tiempo para poder capacitar a su personal.

En la tabla N°13 denominada “Tiempo de capacitación” se evidencia que el 67% de los trabajadores afirma que el propietario de la MYPE les brinda capacitación anualmente y el 33% afirma que se le brinda capacitación mensualmente. En la tabla 7.14 denominada “duración de la capacitación” se evidencia que el 67% de los trabajadores afirma que el tiempo de duración de la capacitación es de dos horas. Investigación que coinciden con las conclusiones del autor La Serna, (2017) donde detalla que el 90% de los empresarios encuestados tuvo capacitación en otros temas, mientras el 10% lo realizó en manejo empresarial, el 64% ha sido capacitado anualmente con un tiempo de duración de 2 horas.

#### **4.2.2 Con respecto a Evaluación del desempeño**

En cuanto a los aspectos generales de las MYPE comercializadoras rubros accesorios de celulares, se aprecia en la tabla N°14 que el 67% de los propietarios pertenece al género masculino y el 33% pertenece al género femenino. En la tabla N°15 se aprecia que respecto al estado civil que el 67% de los propietarios son casados y el 33% son divorciados. En la tabla N°16 se evidencia que el 67% de los propietarios cuenta con estudios universitarios y el 33% con estudios secundarios.

Con respecto a la variable evaluación del desempeño, se puede observar en la presente tabla N°17 denominada “Supervisión y evaluación del personal “se evidencia que el 100% de los propietarios afirman que supervisa y evalúa constantemente al personal colaborativo. Investigación que coinciden con las conclusiones del autor López (2016) donde detalla que en las MYPE pollerías en Urbanización Ignacio Merino se identificó que se evalúa a su personal de manera continua por medio de la calidad de su trabajo, su rendimiento, así como también consideran que evaluar al personal es de suma importancia para tener un mejor rendimiento laboral.

En la tabla N°18 denominada “Etapas en el procedimiento de la evaluación del desempeño” se evidencia que el 100% de los propietarios afirman que en el procedimiento de evaluación del desempeño desarrollan la etapa de evaluación del desempeño en función del puesto. Investigación que coinciden con las conclusiones del autor Montoya (2016) donde detalla que la forma más fácil y aplicada por las empresas es la evaluación del desempeño porque permite determinar el desarrollo de cada uno en sus puestos, conocer el potencial de cada uno, diseñar planes estratégicos (la capacitación, las remuneraciones, líneas de carrera y el desarrollo del personal) estos puntos mencionado permiten tener un mejor desempeño de los colaboradores.

En la tabla N°19 denominada “Definir el puesto de trabajo” se evidencia que el 100% de los propietarios afirman que para definir el puesto de trabajo se debe de conocer las habilidades y actitudes del trabajador. Investigación que coinciden con las conclusiones del autor Armijos, Rodríguez, (2013) donde detalla que el personal de la alcaldía del Tambo se caracteriza por su excelente capacidad que tiene dentro del desempeño laboral y en el factor humano tiene buenas capacidades con los clientes demostrando buenas relaciones directamente y con una actitud positiva.

En la tabla N°20 denominada “Áreas de desempeño” se evidencia que el 67% de los propietarios afirman que para evaluar el desempeño en función de puesto de trabajo se debe tener en cuenta el área de desempeño de la productividad y el 33% afirma que se debe tener en cuenta el área de la eficiencia. Investigación que coinciden con la investigación del autor Alles, (2016) donde detalla que los factores que se deben tener en cuenta para poder evaluar el desempeño del personal son: la productividad, eficiencia, formación y objetivos conseguidos.

En la tabla N°21 denominada “Retroalimentación en los puestos de trabajo” se evidencia que el 100% de los propietarios afirma que la retroalimentación permite tener mejoras en los puestos de trabajo. Investigación que coinciden con la investigación del autor Alles, (2016) donde detalla que la retroalimentación es el último paso el cual implica destacar el desempeño, logros y superaciones del colaborador en una organización. Además, es una de las responsabilidades de cada trabajador de buscarla y aplicarla para poder tener mejoras en sus diferentes áreas de trabajo. Asimismo, coincide con el autor Martin (2018) que especifica las ventajas de la retroalimentación las cuales son las siguientes: Sentimiento de pertinencia, incremento del rendimiento, permite tomar decisiones, potencializa los puntos encontrados y la motivación de los trabajadores para la consecución de los objetivos.

En la tabla N°22 denominada “Métodos de evaluación” se evidencia que el 67% de los propietarios afirman que el método que aplican para evaluar el desempeño laboral es el manejo por objetivos y el 33% afirma que aplican el método de la evaluación de 360°. Investigación que coinciden con las conclusiones del autor Guerrero, Luy (2014) donde detalla que la evaluación del desempeño contempla dos aspectos importantes: objetivos y competencias. Con la evaluación de objetivos se

valora sistemáticamente el desempeño que posee cada trabajador en función de las actividades que cumplen, metas y resultados alcanzados asimismo con la evaluación de las competencias se busca evidenciar los comportamientos, características y habilidades medibles que definen a cada trabajador.

En la tabla N°.23 denominada “Importancia de la evaluación de 360°” se evidencia que el 67% de los propietarios afirma que la evaluación de 360° es importante porque proporcionan información sobre las competencias del trabajador y el 33% afirma que proporcionan un autoconocimiento de los empleados. Investigación que coinciden con las conclusiones del autor Alcalde, Lalangui (2016) donde detalla que el método de evaluación de 360° es una técnica de retroalimentación para mejorar en la organización, permite conocer los resultados del desempeño del trabajador, así como sus comportamientos y habilidades con la finalidad de lograr mejores resultados en el desempeño de cada uno.

En la tabla N°24 denominada “Ventajas de la evaluación por objetivos” se evidencia que el 67% de los propietarios afirma que la evaluación por objetivos permite tener una evaluación más objetiva y el 33% afirma que dicho método permite tener una mejor planificación. Investigación que no coinciden con las conclusiones del autor Veliz, Francesquito (2012) donde detalla que el método de Evaluación escala gráfica es una técnica beneficiosa para el trabajador y la empresa, puesto que permite que cada colaborador pueda lograr desarrollarse tanto personal como profesional y lograr trabajar en equipo, asimismo permite conocer las diferentes habilidades y fortalezas que tiene cada trabajador y estar motivados en su área de trabajo conllevando a que la empresa logre con sus objetivos establecidos y ser más productiva.

En la tabla N°25 denominada “Ventajas del método de escala de calificación” se evidencia que el 100% de los propietarios afirma que la ventaja principal del método de escala de calificación es que permite tener mejores resultados. Investigación que coinciden con el autor Fernández, (2016) donde detalla que el método de escala de calificación se enfoca en medir el desempeño de los empleados por medio de un cuestionario, además permite evaluar al empleado en diferentes áreas de trabajo. Asimismo, el autor Flórez, (2014) afirma que las ventajas del método de escala de calificación son: permite comprender mejor los resultados obtenidos, permite tener una visión integrad de los factores a evaluar, reduce tiempo al evaluador y se logra los objetivos de la evaluación del desempeño.

Respecto a la tabla N°26 denominada “Retroalimentación” se observa el 67% de los trabajadores afirman que el propietario de la MYPE no les brinda retroalimentación para lograr mejoras en su puesto de trabajo y el 33% afirma lo contrario. Investigación que coinciden con las conclusiones del autor Acosta, Calzadilla (2016) que detalla que existe poco conocimiento de los objetivos de la retroalimentación en el sistema de evaluación asimismo que una comunicación asertiva en el proceso de retroalimentación hace que las relaciones y rendimientos de trabajo sea más efectivas y productivas, sabiendo que una buena gestión de retroalimentación les proporciona las bases sobre las cuales pueden orientar su accionar y dirigir las a la consecución de los objetivos.

En la tabla N°27 denominada “Información sobre la evaluación” se evidencia que el 67% de los trabajadores afirman que si se les informa con anticipación cuando va a ver evaluación en su puesto de trabajo y el 33% afirma lo contrario. Investigación que no coincide con las conclusiones del autor, Aguilar, (2016) donde especifica que

la implementación de una aplicación web logro disminuir el tiempo de recepción, facilitando de esta forma el proceso de evaluación y las tareas de cada uno de los colaboradores quienes en la etapa de proceso cometían muchos errores y tenían dificultad en el cumplimiento de sus funciones diarias y en el registro del formato Excel de la evaluación.

En la tabla N°28 denominada “Objetivos a alcanzar” se evidencia que el 100% de los trabajadores afirman que el propietario les da a conocer los objetivos que se desean alcanzar. Investigación que coinciden con las conclusiones del autor García, Meléndez (2015) donde detalla que la empresa si se está preocupando por hacerles comprender a sus trabajadores cuáles son sus funciones que tiene que tener y que actividades tienen que realizar en los distintos cargos que posee la empresa.

En la tabla N°29 denominada “Entrevista técnica para evaluar el desempeño” se evidencia que el 67% de los trabajadores afirma que la entrevista es importante para evaluar el desempeño en función del puesto de trabajo porque permite revisar las responsabilidades primordiales del trabajo y el 33% afirma que permite medir los resultados y capacidades. Investigación que coinciden con el autor Alles, (2016) donde detalla que la técnica más usada en esta etapa es la entrevista la cual cumple las siguientes funciones: revisar las responsabilidades primordiales del puesto de trabajo y establecer los objetivos que se desean alcanzar. Asimismo, el autor Flórez (2014) afirma que los aspectos para tener una buena entrevista: son: se debe de establecer con anticipación la reunión, cuando esta se inicia se debe de realizar preguntas habituales, buscar las causas que provocan que el trabajador tenga un bajo rendimiento y buscar posibles soluciones, que el jefe a la hora de evaluar el desempeño del trabajador debe

usar palabras técnicas finalizando se debe de dar un seguimiento y brindar una retroalimentación a los trabajadores.

En la tabla N°30 denominada “Método por objetivo” se evidencia que el 100 % de los trabajadores afirman que el método por objetivos consiste en medir la consecución de los objetivos. Investigación que coinciden con la investigación del autor Fernández, (2017) donde afirma que el método por objetivo permite medir la consecución de los objetivos que están establecido en la empresa u organización, por ejemplo: si el colaborador ha llegado a su plan de venta. Asimismo, con el autor Flores, (2014) especifica que el metodo por objetivo administración por objetivos se refiere a los objetivos que debe de lograr el trabajador durante el ciclo de evaluación (anual) los cuales fueron establecidos desde el inicio que entro a laborar o aquellos que sufrieron modificaciones durante la continuidad del ciclo.

En la tabla 4.31 denominada “Tiempo de evaluación del desempeño” se evidencia que el 67% de los trabajadores afirman que se les evalúa su desempeño anualmente y el 33% afirma que es semestralmente. Investigación que no coinciden con la investigación del autor Aguilar (2016) donde afirma la implementación de una aplicación web logro disminuir el tiempo de recepción, facilitando de esta forma el proceso de evaluación y las tareas de cada uno de los colaboradores quienes en la etapa de proceso cometían muchos errores y tenían dificultad en el cumplimiento de sus funcione diarias y en el registro del formato Excel de la evaluación.



## **CONCLUSIONES**

Se conoció que los beneficios que ofrece la capacitación al personal en las MYPE comercializadoras rubro accesorio de celulares son la toma de decisiones, satisfacción en el trabajo y el logro de metas individuales.

Se determinó que el tipo de capacitación que realizan los propietarios de las MYPE rubro accesorio de celulares, es la capacitación de Pre-ingreso la cual brinda los conocimientos, habilidades al trabajador para poder desempeñarse mejor en su puesto de trabajo.

Se conoció en cuanto al procedimiento de evaluación del personal que la MYPE desarrolla la etapa de evaluación del desempeño en función del puesto, teniendo en cuenta el factor productividad para evaluar al personal colaborativo.

Se determinó que el método que aplican para evaluar el desempeño del personal en las MYPE, es el manejo por objetivos que consiste en comparar los objetivos alcanzados con los objetivos esperados.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

### *Bibliografía*

- Acosta, Calzadilla, Z. (Marzo de 2016). *Acerca de nosotros: Universidad De Carabobo*. Obtenido de Universidad De Carabobo Web site: <http://mriuc.bc.uc.edu.ve/bitstream/handle/123456789/4215/acostacalzadilla.pdf?sequence=1>
- Aguilar, H. (2016). *Acerca de nosotros. Universidad Nacional De Piura*. Obtenido de Universidad Nacional De Piura. Web site: <http://repositorio.unp.edu.pe/bitstream/handle/UNP/636/IND-AGU-SOT-2016.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Aguilar, L. (2016). *Acerca de nosotros: .* Obtenido de Universidad Católica Los Angeles de Chimbote: [http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1158/FINANCIAMIENTO\\_CAPACITACION\\_MYPES\\_AGUILAR\\_CACHAY\\_LUZ\\_ESTHER.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1158/FINANCIAMIENTO_CAPACITACION_MYPES_AGUILAR_CACHAY_LUZ_ESTHER.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Alcalde, Lalangui , J. (Diciembre de 2016). *Acerca de nosotros: Universidad De Lambayeque*. Obtenido de Universidad De Lambayeque. Web site: <http://repositorio.udl.edu.pe/xmlui/bitstream/handle/UDL/43/ALCALDE%20TORRES%20JUAN%20DIEGO.pdf?sequence=3&isAllowed=y>
- Alles, M. (2016). *"Dirección estratégica de recursos humanos: gestión por competencias"*. México: Granica S.A.
- Amaguaya, Contreras, J. (Septiembre de 2013). *Acerca de nosotros: Universidad Estatal De Milagro*. Obtenido de Universidad Estatal De Milagro Web site: <http://repositorio.unemi.edu.ec/xmlui/bitstream/handle/123456789/632/DISE%C3%91O%20DE%20UN%20PLAN%20ESTRAT%C3%89GICO%20DE%20CAPACITACI%C3%93N%20DIRIGIDO%20AL%20PERSONAL%20DEL%20C3%81REA%20DE%20TALENTO%20HUMANO%20DEL%20G.A.D%20MUNICIPAL%20DEL%20CANT%C3%93>
- Árevalo, R. (2016). *Acerca de nosotros: Universidad Católica Los Ángeles De Chimbote*. Obtenido de Universidad Católica Los Ángeles De Chimbote Web

site:

[http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1186/FINANCIAMIENTO\\_CAPACITACION\\_RENTABILIDAD\\_CRUZ\\_ZURITA\\_CELIA.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1186/FINANCIAMIENTO_CAPACITACION_RENTABILIDAD_CRUZ_ZURITA_CELIA.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Armijos, Rodríguez, D. (2013). *Acerca de nosotros: Universidad Politécnica Salesiana*. Obtenido de Universidad Politécnica Salesiana. Web site: <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/5136/1/UPS-CT002717.pdf>

Cunyarache, M. (2018). *Acerca de nosotros: Universidad Católica Los Angeles de Chimbote*. Obtenido de Universidad Católica Los Angeles de Chimbote Web site:

[http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/6224/CAPACITACION\\_ATENCION\\_AL\\_CLIENTE\\_Y\\_MYPE\\_CUNYARACHE\\_CHINININ\\_MARIA\\_%20ALEXANDRA.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/6224/CAPACITACION_ATENCION_AL_CLIENTE_Y_MYPE_CUNYARACHE_CHINININ_MARIA_%20ALEXANDRA.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

El Comercio. (20 de Diciembre de 2016). *Acerca de nosotros: El Comercio*. Obtenido de El Comercio Web site: <https://elcomercio.pe/economia/peru/mype-podran-pagar-tasa-impuesto-renta-10-230553>

El Comercio. (16 de Marzo de 2017). *Acerca de nosotros: El Comercio*. Obtenido de El Comercio Web site: <https://elcomercio.pe/peru/telefoniamovil-e-internet-presentan-fallas-13-regiones-145130>

El Comercio. (9 de Enero de 2018). *Acerca de nosotros: El Comercio*. Obtenido de El Comercio Web site: <https://elcomercio.pe/economia/mercados/tipo-cambio-pasara-precio-dolar-2018-noticia-487485>

El Peruano. (22 de Marzo de 2017). *Acerca de nosotros: El Peruano*. Obtenido de El Peruano Web site: <https://busquedas.elperuano.pe/download/full/6Asl6SqC4bGAuHRix4RUyB>

Escalante, K. (2009). *"Estrategias competitivas"*. México: El Cid Editor.

Fernández, F. (2017). *"Apoyo administrativo a la gestión de recursos humanos"*. Tutor Formación.

Ferreira, Longhi, A. (2014). *"Metodología de la investigación"*. Argentina: Brujas.

- Florez, A. (2014). *"Administración de recursos humanos"*. México: UNID.
- García, Meléndez, G. (Junio de 2015). *Acerca de nosotros. Universidad Católica Santo Toribio De Mogrovejo*. Obtenido de Universidad Católica Santo Toribio De Mogrovejo. Web site: [http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/usat/135/1/TL\\_GarciaBarretoGiancarlo\\_MelendezLozanoCristian.pdf](http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/usat/135/1/TL_GarciaBarretoGiancarlo_MelendezLozanoCristian.pdf)
- Gestión . (14 de Octubre de 2014). *Acerca de nosotros: Gestión* . Obtenido de Gestión Web site: <https://gestion.pe/economia/empresas/20-mypes-acceden-capacitacion-cofide-76649>
- Gestión . (3 de Octubre de 2014). *Acerca de nosotros: Gestión* . Obtenido de Gestión Web site: <https://gestion.pe/economia/mypes-mayor-tecnologia-son-empleos-generan-microsoft-75048>
- Gestión . (22 de Junio de 2016). *Acerca de nosotros Gestión* . Obtenido de Gestión Web site: <https://gestion.pe/tendencias/mirada-laboral-evaluar-colaboradores-empresa-invertir-124819>
- Gestión. (26 de Junio de 2014). *Acerca de nosotros: Gestión*. Obtenido de Gestión Web site: <https://gestion.pe/tendencias/management-empleo/cofide-apenas-20-mypes-peruanas-obtienen-ganancias-negocios-64029>
- Gestión. (4 de Abril de 2014). *Acerca de nosotros: Gestión*. Obtenido de Gestión Web site: <https://gestion.pe/economia/mercados/mypes-reducir-costos-usaran-tecnologias-informacion-comunicacion-56408>
- Gestión. (24 de Septiembre de 2017). *Acerca de nosotros: Gestión*. Obtenido de Gestión Web site: <https://gestion.pe/economia/mypes-peruanas-podran-duplicar-ventas-kit-digital-produce-143979>
- Gestión. (6 de Abril de 2017). *Acerca de nosotros: Gestión*. Obtenido de Gestión Web site: <https://gestion.pe/economia/empresas/peru-ocupa-cuarto-lugar-emprendimiento-latinoamerica-132566>

- Gestión. (18 de Enero de 2017). *Acerca de nosotros: Gestión*. Obtenido de Gestión Web site: <https://gestion.pe/economia/sunat-regimen-mype-tributario-pagara-impuestos-126857>
- Grados, J. (2013). *"Reclutamiento: selección, contratación e inducción del personal"*. México: El Manual Moderno.
- Guerrero, Luy , C. (Marzo de 2014). *Acerca de nosotros. Universidad de Piura*. Obtenido de Universidad de Piura. Web site: [https://pirhua.udep.edu.pe/bitstream/handle/11042/2419/ING\\_538.pdf?sequence=1](https://pirhua.udep.edu.pe/bitstream/handle/11042/2419/ING_538.pdf?sequence=1)
- Hernández, Cruz, P. (2014). *Acerca de nosotros: Universidad Nacional Autónoma De México*. Obtenido de Universidad Nacional Autónoma De México Web site: <https://studylib.es/doc/7248702/tesis--capacitaci%C3%B3n-al-personal-administrativo-de-la>
- Hernández, R. (2013). *"Metodología de la investigación"*. México: MC Graw Hill Education.
- Hernández, R. (2014). *"Metodología de la investigación"*. México: Mc GRAW-HILL.
- La República. (21 de Noviembre de 2014). *Acerca de nosotros: La República*. Obtenido de El Correo Web site: <https://larepublica.pe/empresa/836559-claro-es-la-empresa-con-mejor-reputacion-corporativa-en-el-sector-de-telecomunicaciones>
- La República. (24 de Agosto de 2016). *Acerca de nosotros: La República*. Obtenido de La República Web site: <https://larepublica.pe/economia/966696-mypes-aportan-el-216-de-la-produccion-del-pais-pero-el-831-son-informales>
- La República. (Enero de 25 de 2017). *Acerca de nosotros: La República*. Obtenido de La República Web site: <https://rpp.pe/peru/piura/piura-es-una-de-las-regiones-con-menos-crecimiento-economico-en-el-2017-noticia-1110344>
- López, C. (2016). *Acerca de nosotros. Universidad Católica los Ángeles de Chimbote*. Obtenido de Universidad Católica los Ángeles de Chimbote. Web site: <http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1045/CAPACI>

TACION\_EVALUACION\_DEL\_DESEMPEÑO\_%20LOPEZ\_SUAREZ\_C  
ECILIA\_VANESA.pdf?sequence=1

- López, J. (11 de Marzo de 2013). *"Beneficio de la capacitación de los empleados"*. Obtenido de <http://www.eoi.es/blogs/madeon/2013/03/11/beneficios-de-la-capacitacion-de-los-empleados/>
- Magretta, J. (2014). *"Para entender a Michael Porter: Guía esencial hacia la estrategia y la competencia"*. México: Grupo Editorial Patria.
- Martín, J. (19 de Marzo de 2018). *Acerca de nosotros. Universidad Rey Juan Carlos*. Obtenido de Universidad Rey Juan Carlos. Web site: <https://www.cerem.pe/blog/como-dar-un-buen-feedback-retroalimentacion>
- Martínez, M. (2013). *"La evaluación del rendimiento"*. Madrid: Ediciones Díaz de Santos.
- Medina, M. (2014). *Acerca de nosotros: Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote*. Obtenido de Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote Web site: <https://docplayer.es/89518756-Universidad-catolica-los-angeles-chimbote-facultad-de-ciencias-contables-financieras-y-administrativas-escuela-profesional-de-administracion.html>
- Montoya, D. (Lima de 2016). *Acerca de nosotros. Pontificia Universidad Católica del Perú*. Obtenido de Pontificia Universidad Católica del Perú: [file:///C:/Users/RiscoFamily/Downloads/MONTOYA\\_MEZA\\_DANIEL\\_RELACI%C3%93N.pdf](file:///C:/Users/RiscoFamily/Downloads/MONTOYA_MEZA_DANIEL_RELACI%C3%93N.pdf)
- Moreira, R. (Febrero de 2013). *Acerca de nosotros: Universidad De Guayaquil*. Obtenido de Universidad De Guayaquil Web site: <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/1666/1/TESIS%20COMPLETA%20ROSA%20AMELIA%20MOREIRA%20ORTEGA.pdf>
- Mujica, C. (26 de Abril de 2018). *Acerca de nosotros Bost*. Obtenido de Bost Web site.
- Navarro, S. (2016). *"Cómo realizar una evaluación del desempeño: método paso a paso para llevarlo a cabo y convertirte en consultor"*.

- Olaz, Medrano, F. (2014). *"Metodología de la investigación para estudiantes de psicología: manual de entrenamiento y práctica"*. Brujas: Argentina.
- Orozco, A. (2017). *" El impacto de la capacitación"*. Mexico: UNID.
- Quispe, A. (2013). *"El uso de la encuesta en las ciencias sociales"*. España: Ediciones Díaz de Santos.
- Román, M. (2016). *Acerca de nosotros: Universidad Católica los Ángeles de Chimbote*. Obtenido de Universidad Católica los Ángeles de Chimbote Web site:  
[http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1044/COMPETITIVIDAD\\_CAPACITACION\\_%20ROMAN\\_JIBAJA\\_MARIA\\_JESUS.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1044/COMPETITIVIDAD_CAPACITACION_%20ROMAN_JIBAJA_MARIA_JESUS.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- RPP Noticias. (20 de Diciembre de 2016). *Acerca de nosotros: RPP Noticias*. Obtenido de RPP Noticias Web site:  
<https://rpp.pe/economia/economia/gobierno-publico-nuevo-regimen-mype-tributario-noticia-1017819>
- RPP Noticias. (15 de Marzo de 2017). *Acerca de nosotros: RPP Noticias*. Obtenido de RPP Noticias Web site: <https://rpp.pe/economia/economia/economia-peruana-crecio-481-en-enero-del-2017-noticia-1037110>
- Semana Económica. (28 de Septiembre de 2017). *Acerca de nosotros: Semana Económica*. Obtenido de Semana Económica Web site:  
<http://semanaeconomica.com/article/economia/macroeconomia/246086-claudia-copper-el-rus-es-una-tasa-que-no-genera-formalizacion/>
- Vasquez, A. (25 de Octubre de 2013). *Acerca de nosotros. Pymes peruanas*. Obtenido de Pymes peruanas Web site: <http://pymesperuana.blogspot.com/>
- Veliz, Franchesqui, D. (Agosto de 2012). *Acerca de nosotros: Universidad de Oriente Núcleo Sucre*. Obtenido de Universidad de Oriente Núcleo. Sucre Web site:  
[http://ri.bib.udo.edu.ve/bitstream/123456789/3307/1/TESIS\\_VDyFG.pdf](http://ri.bib.udo.edu.ve/bitstream/123456789/3307/1/TESIS_VDyFG.pdf)
- Vidales, P. (2017). *Acerca de nosotros: Universidad Católica Los Angeles De Chimbote*. Obtenido de Universidad Católica Los Angeles De Chimbote:

[http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/4052/FINANCIAMIENTO\\_RENTABILIDAD\\_VIDALES\\_LA\\_SERNA\\_PACA.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/4052/FINANCIAMIENTO_RENTABILIDAD_VIDALES_LA_SERNA_PACA.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Villar, P. (8 de Agosto de 2017). *Acerca de nosotros: el comercio*. Obtenido de el comercio Web site: <https://elcomercio.pe/economia/negocios/informalidad-micro-pequenos-negocios-peru-noticia-noticia-448518>

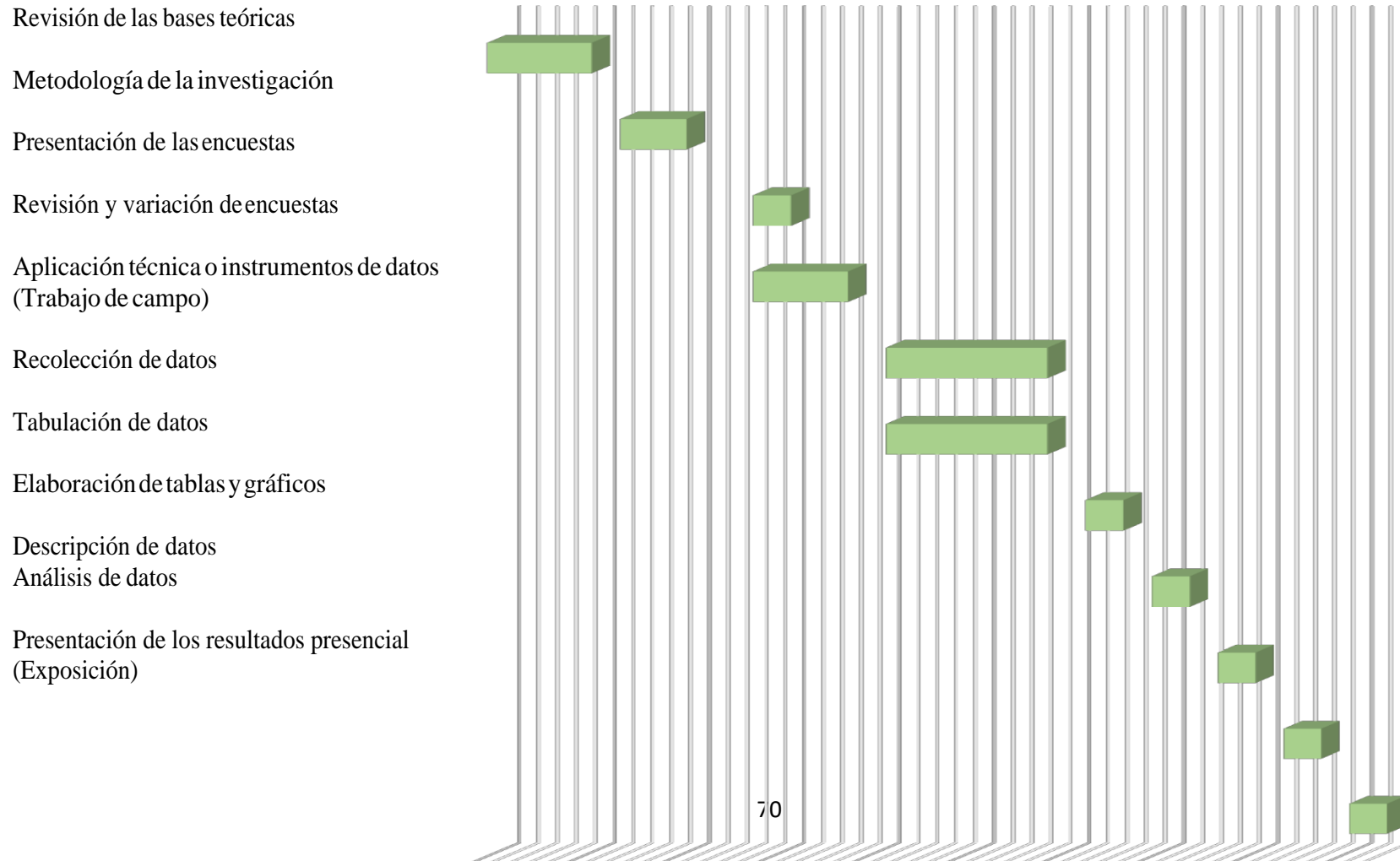


# **ANEXOS**

Presupuesto (Expresado en soles)				
Partidas	Unidad	Cantidad	Costo	Subtotal
Bienes de consumo				
Laptop SONY	Unidad	1	S/. 1,650.00	S/. 1,650.00
Memoria USB	Unidad	1	S/. 30.00	S/. 30.00
Hojas DIN A4	Millar	1	S/. 20.00	S/. 20.00
Lapiceros Faber Castell	Unidad	2	S/. 0.50	S/. 1.00
Lápiz	Unidad	1	S/. 2.50	S/. 2.50
Porta minas	Unidad	1	S/. 3.00	S/. 3.00
Resaltador Faber Castell	Unidad	1	S/. 3.00	S/. 3.00
Grapador	Unidad	1	S/. 7.00	S/. 7.00
Grapas	Caja	1	S/. 5.00	S/. 5.00
Fichas	Medio millar	1	S/. 3.50	S/. 3.50
Sobres	Unidad	1	S/. 0.50	S/. 0.50
Separatas de copia	Unidad	20	S/. 0.20	S/. 4.00
Impresiones y anillados	Unidad	2	S/. 12.00	S/. 24.00
Empastado	Unidad	2	S/. 7.50	S/. 15.00
Contratación de servicio				
Internet	Horas	30	S/. 1.00	S/. 30.00
Pasajes	Unidad	50	S/. 2.00	S/. 100.00
Asesoría	Horas	60	S/. 28.00	S/. 1,680.00
<b>TOTAL</b>				<b>S/. 3,578.50</b>

## DIAGRAMA DE GANTT

09-abr 19-abr 29-abr 09-may 19-may 29-may 08-jun 18-jun 28-jun 08-jul



## CUESTIONARIO SOBRE LA CAPACITACIÓN

**Dirigido: trabajador**

### DATOS GENERALES

- a) Edad: .....      b) Género: .....      c) Estado civil: .....
- d) Ocupación: .....      e) Nivel educativo: .....
- e) Tiempo de servicio: .....

### VARIABLE: CAPACITACIÓN

1. ¿Cuáles son los principales beneficios de la capacitación que usted considera más importantes para el personal de la MYPE comercializadora rubro accesorio de celulares?
  - a) Permite tomar decisiones
  - b) Aumento del nivel de satisfacción en el trabajo
  - c) Incrementa la confianza, desarrollo y la posición asertiva
  - d) Mayor autonomía
  - e) Logro de las metas individuales
  - f) Mejora las actitudes comunicativas
2. ¿Cuáles son los principales beneficios de la capacitación que usted considera más importantes para la MYPE comercializadora rubro accesorio de celulares?
  - a) Mayor rentabilidad
  - b) Solución de problemas
  - c) Comprensión de políticas
  - d) Permite la toma de decisiones
  - e) Permite la formación de líderes y dirigentes
  - f) Mejor rendimiento
  - g) Incurrir en reducir costos
3. ¿El propietario de la MYPE capacita al personal que labora dentro de ella?
  - a) Si
  - b) No
4. ¿Qué tipo de capacitación el propietario de la MYPE les ha brindado?
  - a) Capacitación de Pre-ingreso
  - b) Capacitación de inducción

- c) Capacitación de trabajo
  - d) Capacitación promocional
5. ¿Qué métodos de capacitación aplica la MYPE comercializadora rubro accesorio de celulares?
- a) Conferencias
  - b) Charlas
  - c) Cursos
  - d) Talleres
6. ¿El propietario de la MYPE le ha brindado capacitación de trabajo para el desempeño de sus actividades?
- a) Si
  - b) No
7. ¿Cuál cree usted que es la ventaja principal de la capacitación de inducción en su puesto de trabajo?
- a) Seguridad en las actividades
  - b) Ahorra tiempo en las tareas
  - c) Disminuye el número de accidentes
  - d) Evita errores en el desarrollo de las labores
8. ¿Cree usted que la capacitación promocional le permite un crecimiento personal y profesional?
- a) Si
  - b) No
9. ¿Cada que tiempo el propietario de la MYPE comercializadora rubro accesorio de celulares capacita a su personal?
- a) Anual
  - b) Mensual
  - c) Trimestral
10. ¿Cuánto dura la capacitación?
- a) 1 hora
  - b) 2 horas
  - c) 3 horas

## CUESTIONARIO SOBRE EVALUACIÓN DEL PERSONAL

**Dirigido: Propietario**

### DATOS GENERALES

- a) Edad: .....      b) Género: .....      c) Estado civil: .....
- d) Ocupación: .....      e) Nivel educativo: .....
- e) Tiempo de servicio: .....

### VARIABLE: EVALUACIÓN DEL PERSONAL

1. **¿Usted supervisa y evalúa constantemente al personal colaborativo?**
  - a) Si
  - b) No
2. **¿Cuál de las etapas en el procedimiento de la evaluación se desarrolla en la MYPE comercializadora rubro accesorio de celulares?**
  - a) Definir el puesto
  - b) Evaluar el desempeño en función del puesto
  - c) Retroalimentación
3. **¿Cree usted que para definir el puesto de trabajo se debe de conocer las habilidades y actitudes del trabajador?**
  - a) Si
  - b) No
4. **¿Qué áreas de desempeño cree usted que se deben de tener en cuenta para evaluar el desempeño en función del puesto de trabajo?**
  - a) La productividad
  - b) Eficiencia
  - c) Formación
  - d) Objetivos
5. **¿Cree usted que la retroalimentación permite tener mejoras en los puestos de trabajo?**
  - a) Si
  - b) No
6. **¿Qué métodos de evaluación aplica para evaluar el desempeño laboral?**
  - a) Evaluación individual de 360°

- b) Manejos por objetivos
- c) Escala de calificación

7. **¿Por qué cree usted que es importante la evaluación de 360°?**

- a) Proporciona un autoconocimiento de los trabajadores
- b) Fomenta un clima más participativo
- c) Proporciona información sobre las competencias del trabajador

8. **¿Cuál cree usted que es la ventaja principal de la evaluación por objetivos?**

- a) Claridad en los objetivos
- b) Mejor planificación
- c) Incremento de la motivación
- d) Evaluación más objetiva

9. **¿Cuál cree usted que es la ventaja principal del método de escala de calificación?**

- a) Mejores resultados
- b) visión integrad de los factores a evaluar
- c) Reduce tiempo

## **CUESTIONARIO SOBRE EVALUACIÓN DEL PERSONAL**

**Dirigido: Trabajador**

### **DATOS GENERALES**

- a) Edad: .....      b) Género: .....      c) Estado civil: .....
- d) Ocupación: .....      e) Nivel educativo: .....
- e) Tiempo de servicio: .....

### **VARIABLE: EVALUACIÓN DEL PERSONAL**

- 1. ¿El propietario le brinda retroalimentación para lograr mejoras en su puesto de trabajo?**
  - a) Si
  - b) No
- 2. ¿Se le informa con anticipación cuando se le va a realizar una evaluación?**
  - a) Si
  - b) No
- 3. ¿El propietario les da a conocer los objetivos que se desean alcanzar?**
  - a) Si
  - b) No
- 4. ¿Por qué cree usted que la entrevista es una técnica importante para evaluar el desempeño del trabajador en función del puesto de trabajo?**
  - a) Permite medir los resultados y capacidades
  - b) Permite establecer los objetivos
  - c) Permite revisar las responsabilidades primordiales del puesto de trabajo.
- 5. El método manejo por objetivos consiste en:**
  - a) Medir la consecución de los objetivos
  - b) Comparar los objetivos alcanzados con los objetivos esperados
- 6. ¿Cada que tiempo se le evalúa su desempeño?**
  - a) Anual
  - b) Semanal
  - c) Semestral





**CONSTANCIA DE VALIDACIÓN**

Yo, Caro Ginocchio Vega identificado(a) con DNI. 92867539 grado de Mg. Psy. Por medio de la presente hago constar que he realizado con fines de validación el (los) instrumento (os) de recolección de datos: ENCUESTA elaborado por Maria Los Angeles Rusca, a los efectos de su aplicación a los elementos de la población (muestra) seleccionada para el trabajo de investigación: "CARACTERIZACIÓN DE CAPACITACIÓN Y EVALUACIÓN DEL PERSONAL EN LAS MYPE COMERCIALIZADORAS RUBRO ACCESORIOS DE CELULARES DEL CENTRO CATACAOS -PIURA, AÑO 2017" que se encuentra realizando .

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

Piura, 4 de junio del 2018

Lic. Adm. Carlos M. Ginocchio Vega  
CLAD. 0888

Firma

VARIABLE: CAPACITACIÓN

Ítems	¿Es pertinente con el concepto?		¿Necesita mejorar la redacción?		¿Es tendencioso aquiescente?		¿Se necesita más ITEMS?	
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO
1. ¿Cuáles son los principales beneficios de la capacitación que usted considera más importante para el personal de la MYPE comercializadora rubro accesorios de celulares?	/			/	/			/
2. ¿Cuáles son los principales beneficios de la capacitación que usted considera más importante para la MYPE comercializadora rubro accesorios de celulares?	/			/	/			/
3. ¿El propietario de la MYPE capacita al personal que labora dentro de ella?	/			/	/			/
4. ¿Qué tipos de capacitación el propietario de la MYPE le ha brindado?	/			/	/			/
5. ¿Qué métodos de capacitación aplica la MYPE comercializadora rubro accesorios de celulares?	/			/	/			/
6. ¿El propietario de la MYPE le ha brindado capacitación de trabajo para el desarrollo de sus actividades?	/			/	/			/
7. ¿Cuál cree usted que es la ventaja principal de la capacitación inducción en su puesto de trabajo?	/			/	/			/
8. ¿Cree usted que la capacitación promocional le permite un crecimiento personal y profesional?	/			/	/			/
9. ¿Cada que tiempo el propietario de las MYPE comercializadoras rubro accesorio de celulares capacita a su personal?	/			/	/			/
10. ¿Cuánto tiempo dura la capacitación?	/			/	/			/

  
 Lic. Arim. Carlos M. Ginocchio-Veg  
 CLAD. 0998

VARIABLE: EVALUACIÓN DEL PERSONAL

Ítems	¿Es pertinente con el concepto?		¿Necesita mejorar la redacción?		¿Es tendencioso aquiescente?		¿Se necesita más ITEMS?	
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO
1. ¿Usted supervisa y evalúa constantemente al personal colaborativo?	/			/	/			/
2. ¿Cuál de las etapas se desarrolla durante el procedimiento de evaluación del desempeño en la MYPE?	/			/	/			/
3. ¿Cree usted que para definir el puesto de trabajo se debe de conocer las habilidades y actitudes del trabajador?	/			/	/			/
4. ¿Qué factores se debe de tener en cuenta para evaluar el desempeño en función del puesto de trabajo?	/			/	/			/
5. ¿Cree usted que la retroalimentación permite tener mejoras en los puestos de trabajo?	/			/	/			/
6. ¿Qué métodos de evaluación aplica para evaluar el desempeño laboral?	/			/	/			/
7. ¿Por qué cree usted que es importante la evaluación 360°?	/			/	/			/
8. ¿Cuál cree usted que es la ventaja principal de la evaluación por objetivos?	/			/	/			/
9. ¿Cuál cree usted que es la ventaja principal del método de escala de calificación?	/			/	/			/

  
 Lic. Adm. Carlos R. Guecho Vey  
 CLAD. 0000

VARIABLE: EVALUACIÓN DEL PERSONAL

Ítems	¿Es pertinente con el concepto?		¿Necesita mejorar la redacción?		¿Es tendencioso aquiescente?		¿Se necesita más ITEMS?	
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO
1. ¿El propietario le brinda retroalimentación para lograr mejoras en su puesto de trabajo?	/			/	/			/
2. ¿Se le informa con anticipación cuando va a ver evaluación en su puesto de trabajo?	/			/	/			/
3. ¿El propietario les da a conocer los objetivos que se desean alcanzar?	/			/	/			/
4. ¿Por qué cree usted que la entrevista es una técnica importante para evaluar el desempeño del trabajador?	/			/	/			/
5. El método manejo por objetivos consiste en:	/			/	/			/
6. ¿Cada que tiempo se le evalúa su desempeño?	/			/	/			/

  
 Lic. Adm. Carlos H. Cincosillo Vega  
 CLAD. 0999



**CONSTANCIA DE VALIDACIÓN**

Yo, Edille Lora Cruz Bautista Identificado con DNI. 02847492 con grado de La Administración Por medio de la presente hago constar que he realizado con fines de validación el (los) instrumento (os) de recolección de datos:..... elaborado por María de los Angeles Risco Vilcherrez, a los efectos de su aplicación a los elementos de la población (muestra) seleccionada para el trabajo de investigación: "CARACTERIZACIÓN DE CAPACITACIÓN Y EVALUACIÓN DEL PERSONAL EN LAS MYPE COMERCIALIZADORAS RUBRO ACCESORIOS DE CELULARES DEL CENTRO CATACAOS -PIURA, AÑO 2017" que se encuentra realizando .

Luego de hacer la revisión correspondiente se recomienda al estudiante tener en cuenta las observaciones hechas al instrumento con la finalidad de optimizar sus resultados.  
Piura, 18 de junio del 2018

  
Edille Cruz Bautista  
CLAD 8007  
Firma

VARIABLE: CAPACITACIÓN

Ítems	¿Es pertinente con el concepto?		¿Necesita mejorar la redacción?		¿Es tendencioso aquiescente?		¿Se necesita más ITEMS?	
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO
1. ¿Cuáles son los principales beneficios de la capacitación que usted considera más importante para el personal de la MYPE comercializadora rubro accesorios de celulares?	X			X		X		X
2. ¿Cuáles son los principales beneficios de la capacitación que usted considera más importante para la MYPE comercializadora rubro accesorios de celulares?	X			X		X		X
3. ¿El propietario de la MYPE capacita al personal que labora dentro de ella?	X			X		X		X
4. ¿Qué tipos de capacitación el propietario de la MYPE le ha brindado?	X			X		X		X
5. ¿Qué métodos de capacitación aplica la MYPE comercializadora rubro accesorios de celulares?	X			X		X		X
6. ¿El propietario de la MYPE le ha brindado capacitación de trabajo para el desarrollo de sus actividades?	X			X		X		X
7. ¿Cuál cree usted que es la ventaja principal de la capacitación inducción en su puesto de trabajo?	X			X		X		X
8. ¿Cree usted que la capacitación promocional le permite un crecimiento personal y profesional?	X			X		X		X
9. ¿Cada que tiempo el propietario de las MYPE comercializadoras rubro accesorio de celulares capacita a su personal?	X			X		X		X
10. ¿Cuánto tiempo dura la capacitación?	X			X		X		X

  
 Cruz Bautist  
 2007


VARIABLE: EVALUACIÓN DEL PERSONAL

Ítems	¿Es pertinente con el concepto?		¿Necesita mejorar la redacción?		¿Es tendencioso aquiescente?		¿Se necesita más ITEMS?	
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO
1. ¿Usted supervisa y evalúa constantemente al personal colaborativo?	X					X		X
2. ¿Cuál de las etapas se desarrolla durante el procedimiento de evaluación del desempeño en la MYPE?	X		X			X		X
3. ¿Cree usted que para definir el puesto de trabajo se debe de conocer las habilidades y actitudes del trabajador?	X			X		X		X
4. ¿Qué factores se debe de tener en cuenta para evaluar el desempeño en función del puesto de trabajo?	X			X		X		X
5. ¿Cree usted que la retroalimentación permite tener mejoras en los puestos de trabajo?	X			X		X		X
6. ¿Qué métodos de evaluación aplica para evaluar el desempeño laboral?	X			X		X		X
7. ¿Por qué cree usted que es importante la evaluación 360°?	X			X		X		X
8. ¿Cuál cree usted que es la ventaja principal de la evaluación por objetivos?	X			X		X		X
9. ¿Cuál cree usted que es la ventaja principal del método de escala de calificación?	X			X		X		X

  
 Juan Cruz Bauti  
 ELABO 00

VARIABLE: EVALUACIÓN DEL PERSONAL

Ítems	¿Es pertinente con el concepto?		¿Necesita mejorar la redacción?		¿Es tendencioso aquiescente?		¿Se necesita más ITEMS?	
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO
1. ¿El propietario le brinda retroalimentación para lograr mejoras en su puesto de trabajo?	X			X		X		X
2. ¿Se le informa con anticipación cuando va a ver evaluación en su puesto de trabajo?	X			X		X		X
3. ¿El propietario les da a conocer los objetivos que se desean alcanzar?	X			X		X		X
4. ¿Por qué cree usted que la entrevista es una técnica importante para evaluar el desempeño del trabajador?	X			X		X		X
5. El método manejo por objetivos consiste en:	X		X					X
6. ¿Cada que tiempo se le evalúa su desempeño?	X			X		X		X

  
 C. E. Bautista  
 0607



## VARIABLE: CAPACITACIÓN

Tabla N°1.-Género

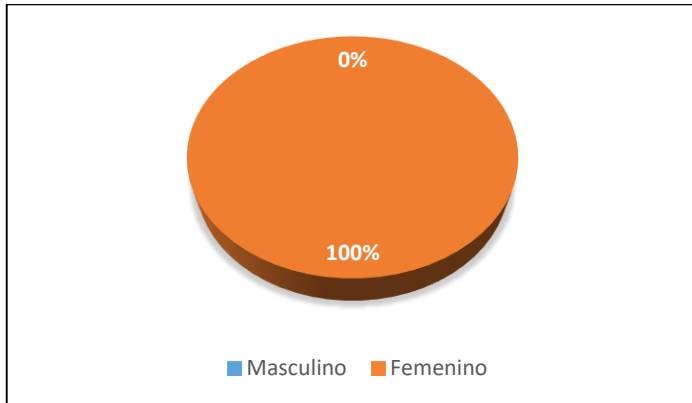


Tabla N° 2.-Estado Civil

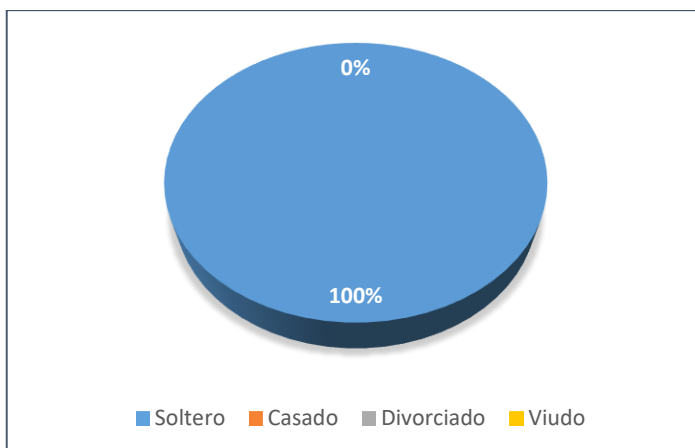


Tabla N° 3.- Nivel profesional

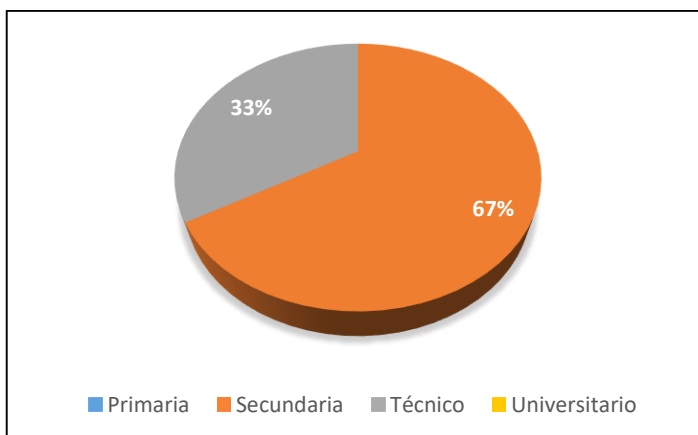


Tabla N° 4.- ¿Cuáles son los principales beneficios de la capacitación que usted considera más importante para el personal de la MYPE comercializadora rubro accesorio de celulares?

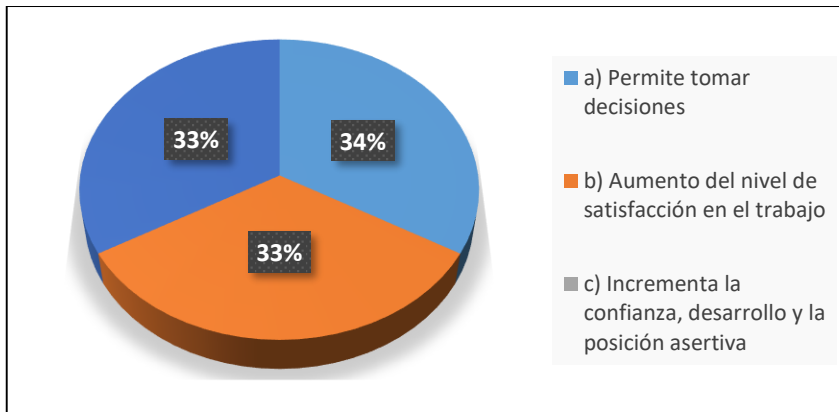


Tabla N° 5.- ¿Cuáles son los principales beneficios de la capacitación que usted considera más importante para la MYPE comercializadora rubro accesorio de celulares?

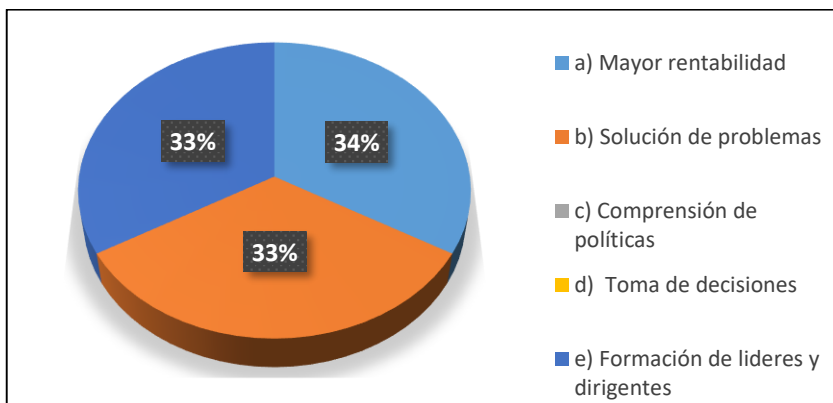


Tabla N° 6.- ¿El propietario de la MYPE capacita al personal que labora dentro de ella?

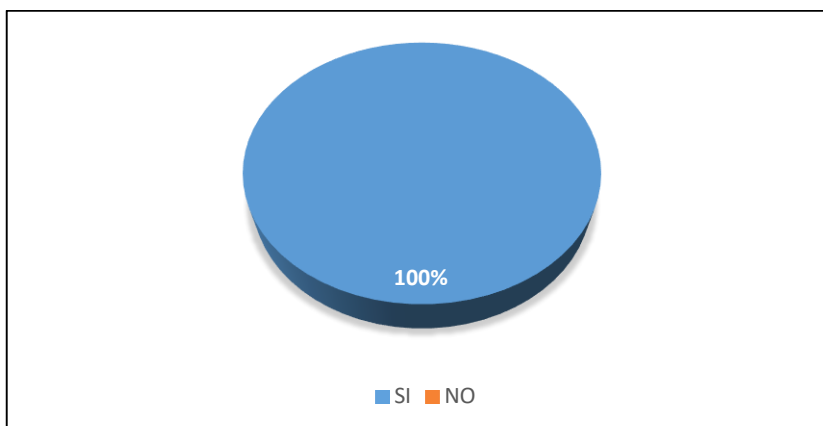


Tabla N° 7.- ¿Qué tipos de capacitación el propietario de la MYPE les ha brindado?

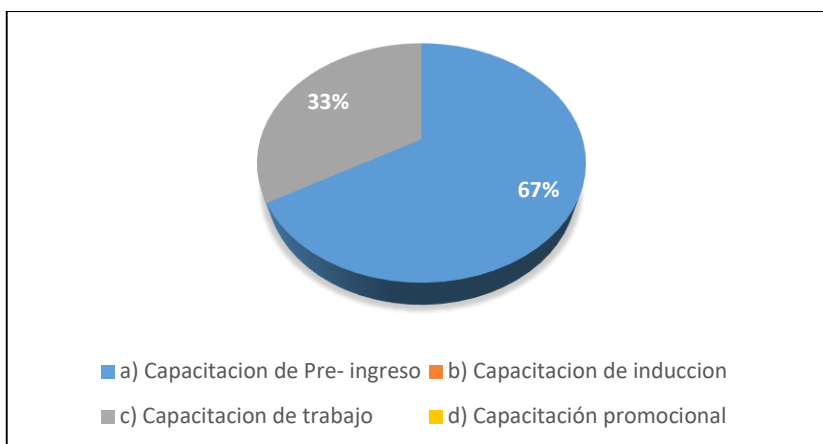


Tabla N° 8.- ¿Qué métodos de capacitación aplica la MYPE comercializadora rubro accesorio de celulares?

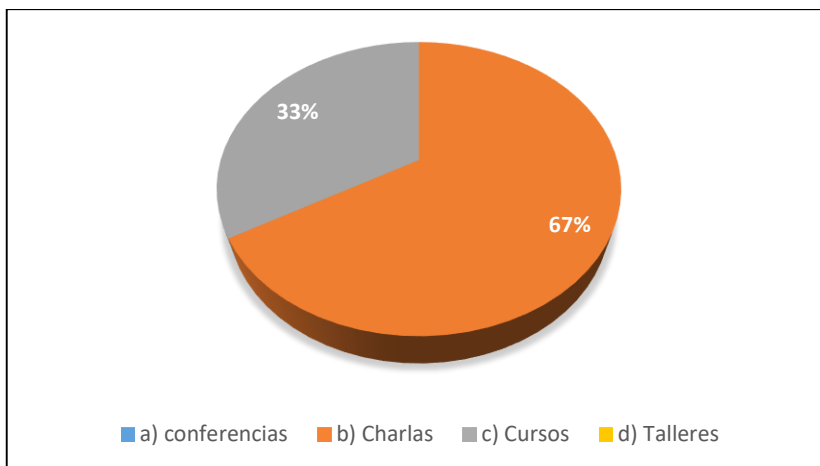


Tabla N° 9.- ¿El propietario de la MYPE le ha brindado capacitación de trabajo para el desempeño de sus actividades?

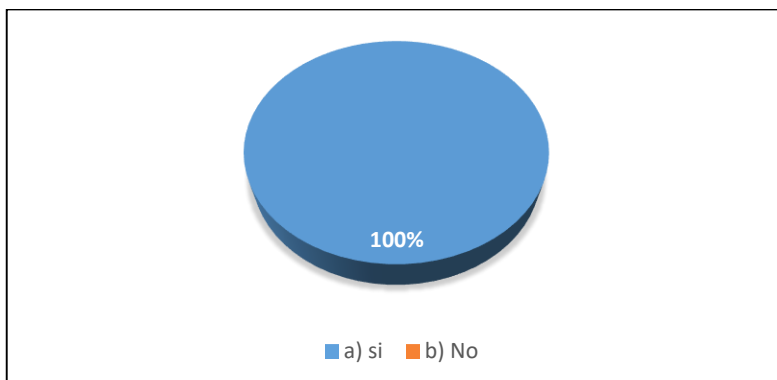


Tabla N° 10.- ¿Cuál cree usted que es la ventaja principal de la capacitación inducción en su puesto de trabajo?

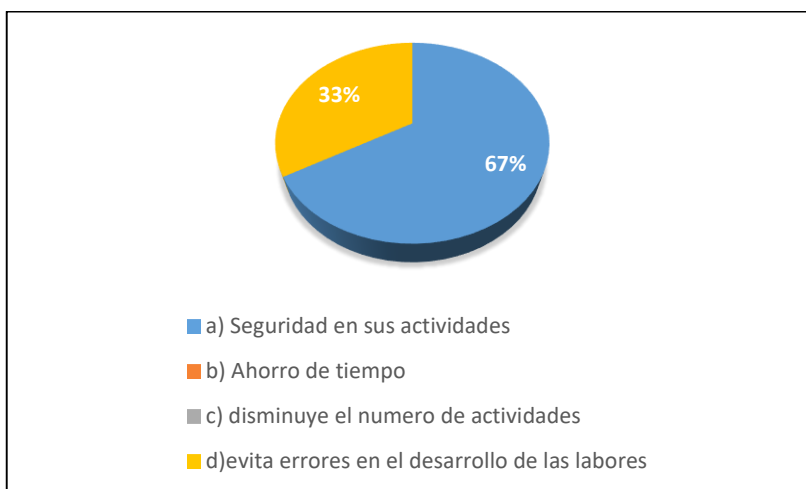


Tabla N° 11.- ¿Cree usted que la capacitación promocional le permite un crecimiento personal y profesional?

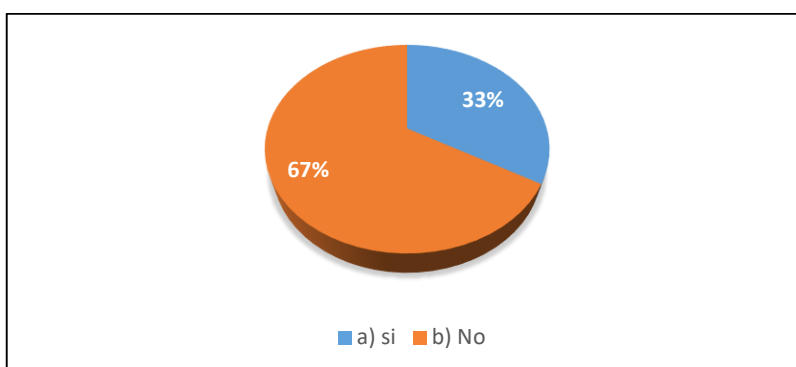


Tabla N° 12.- ¿Cada que tiempo el propietario de las MYPE comercializadoras rubro accesorio de celulares capacita a su personal?

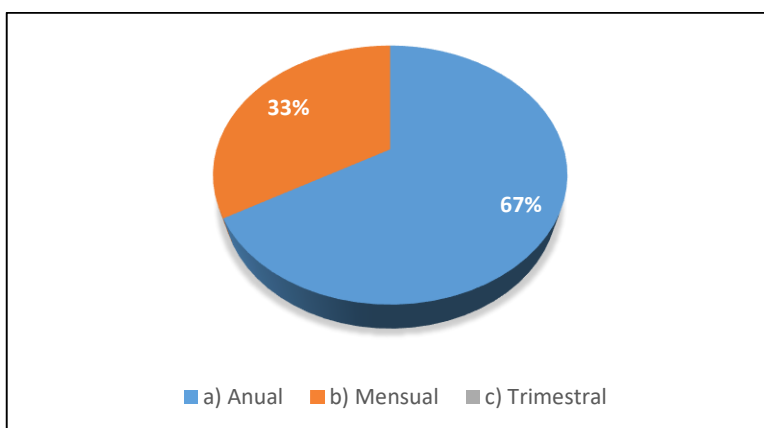
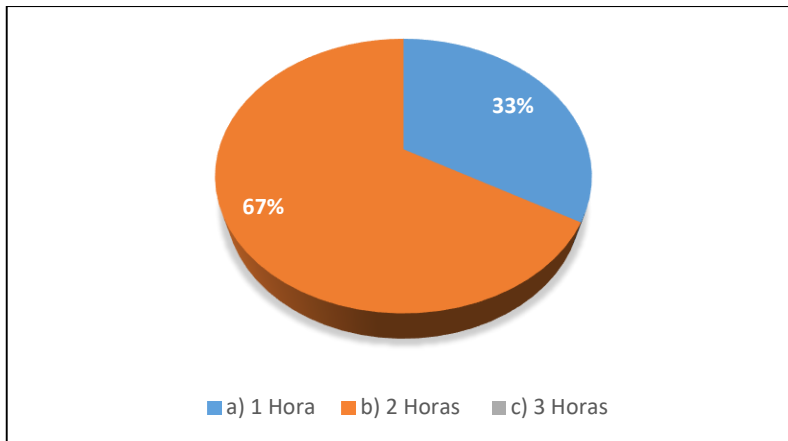


Tabla N° 13.- ¿Cuánto tiempo dura la capacitación?



**VARIABLE: EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO**

Tabla N° 14.-Género

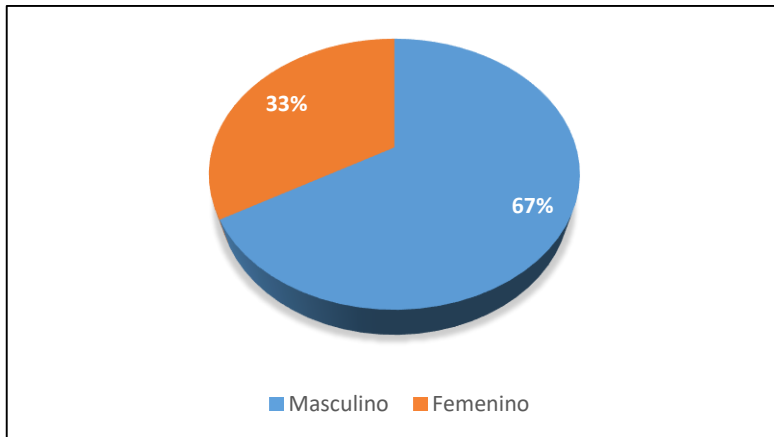


Tabla N° 15.-Estado Civil

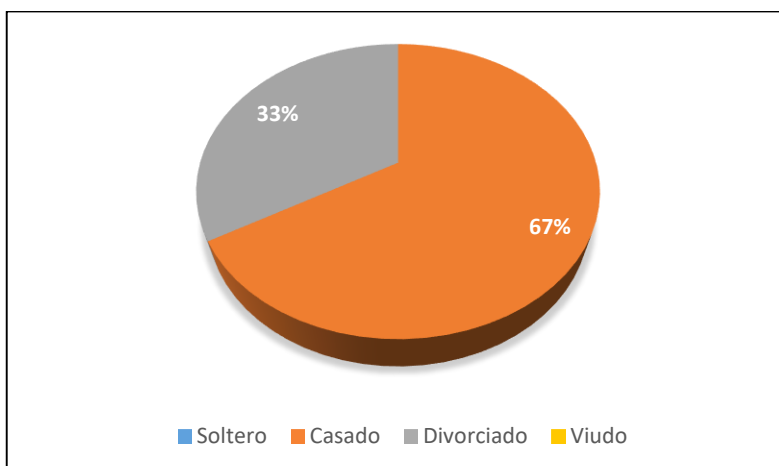


Tabla N° 16.- Nivel profesional

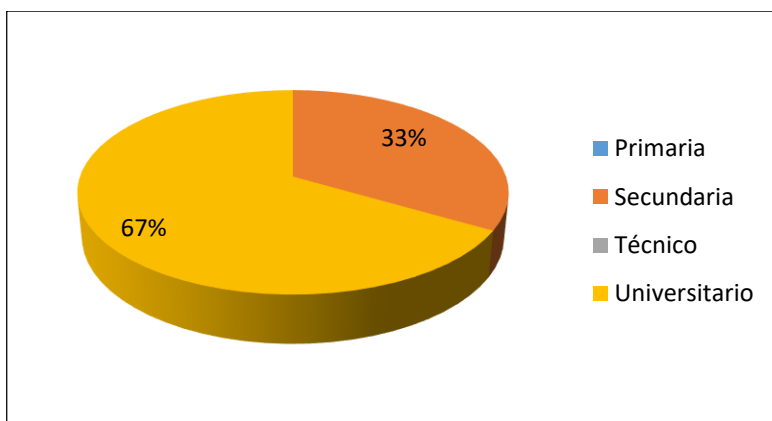


Tabla N° 17.- ¿Usted supervisa y evalúa constantemente al personal colaborativo?

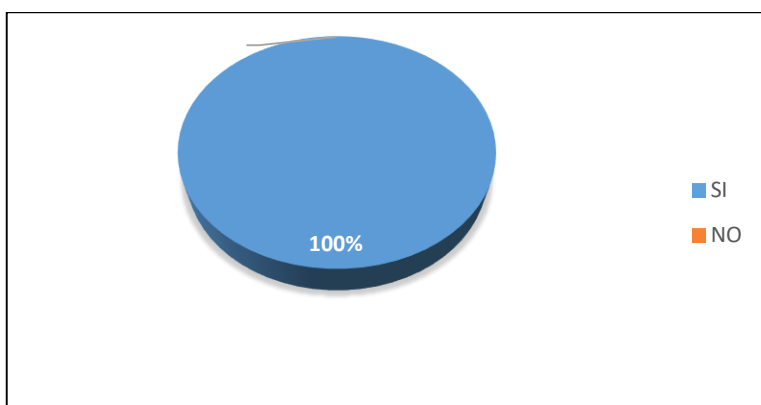


Tabla N° 18.- ¿Cuál de las etapas en el procedimiento de la evaluación del desempeño se desarrolla en la MYPE comercializadoras rubro accesorio de celulares?

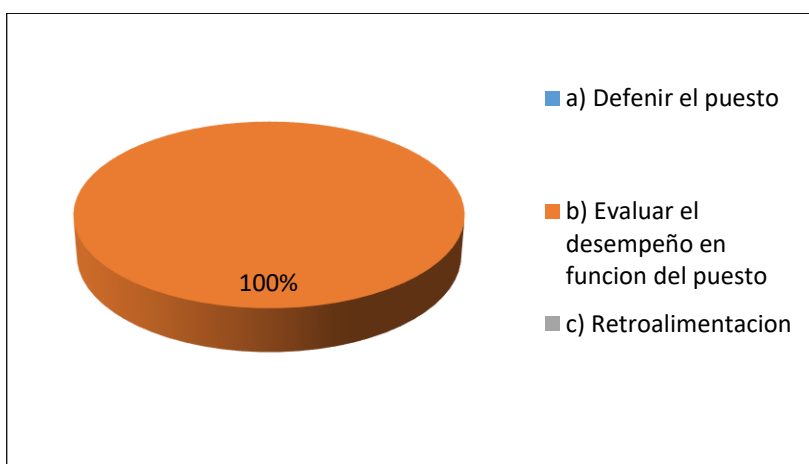


Tabla N° 19.- ¿Cree usted que para definir el puesto de trabajo se debe de conocer las habilidades y actitudes del trabajador?

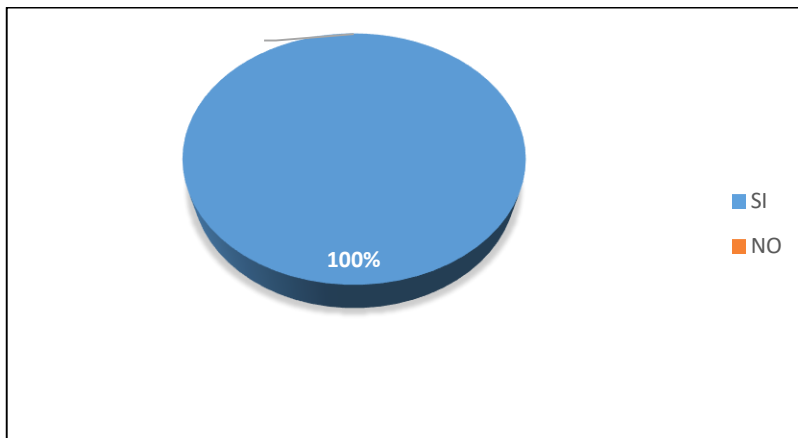


Tabla N° 20.- ¿Qué áreas de desempeño cree usted que se debe de tener en cuenta para evaluar el desempeño en función del puesto de trabajo?

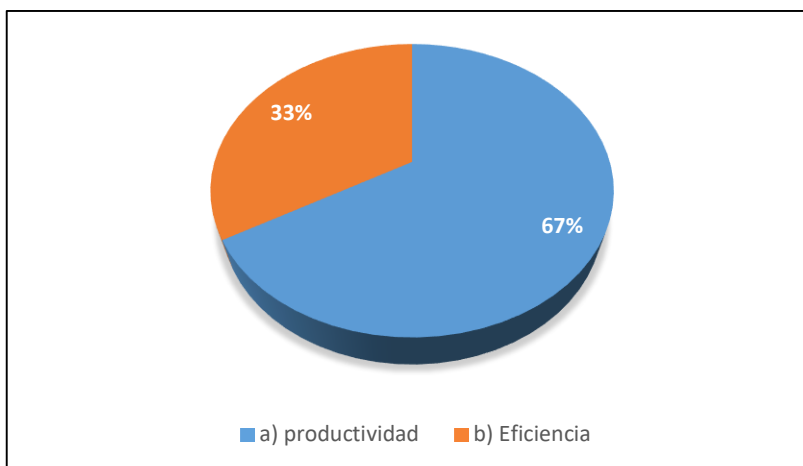


Tabla N° 21.- ¿Cree usted que la retroalimentación permite tener mejoras en los puestos de trabajo?

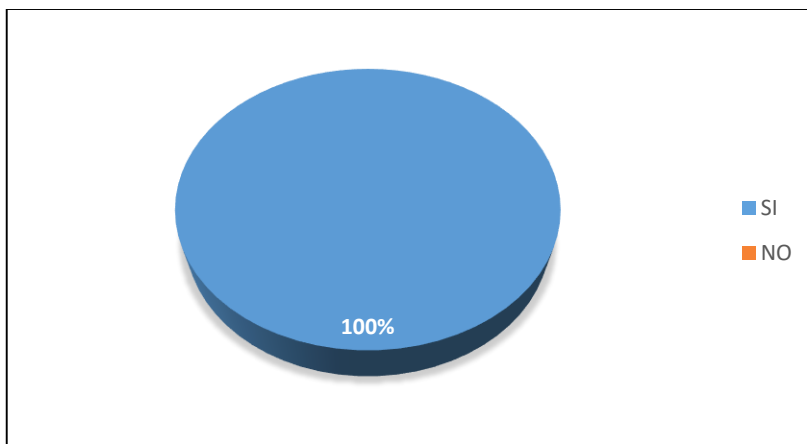


Tabla N° 22.- ¿Qué métodos de evaluación aplica para evaluar el desempeño laboral?

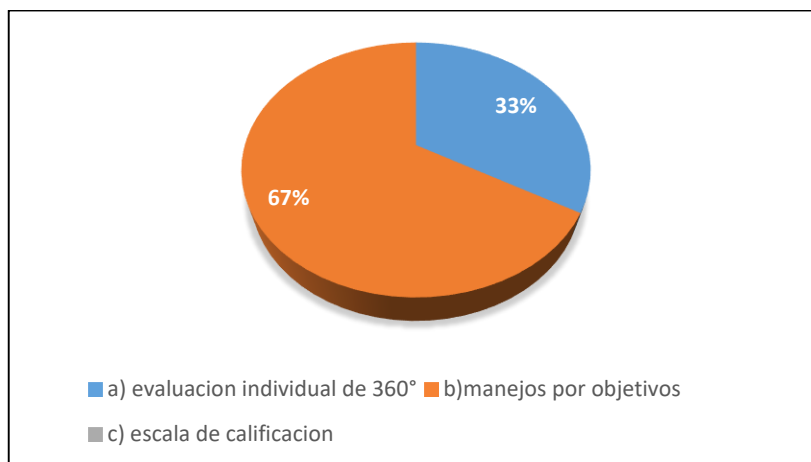


Tabla N° 23.- ¿Por qué cree usted que es importante la evaluación 360°?

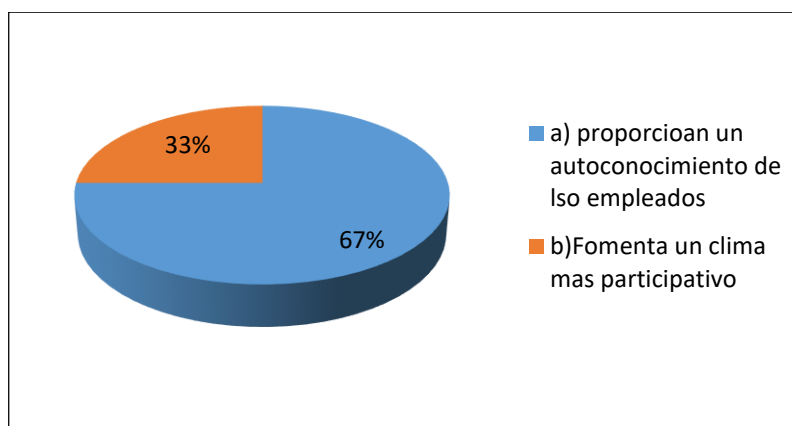


Tabla N° 24.- ¿Cuál cree usted que es la ventaja principal de la evaluación por objetivos?

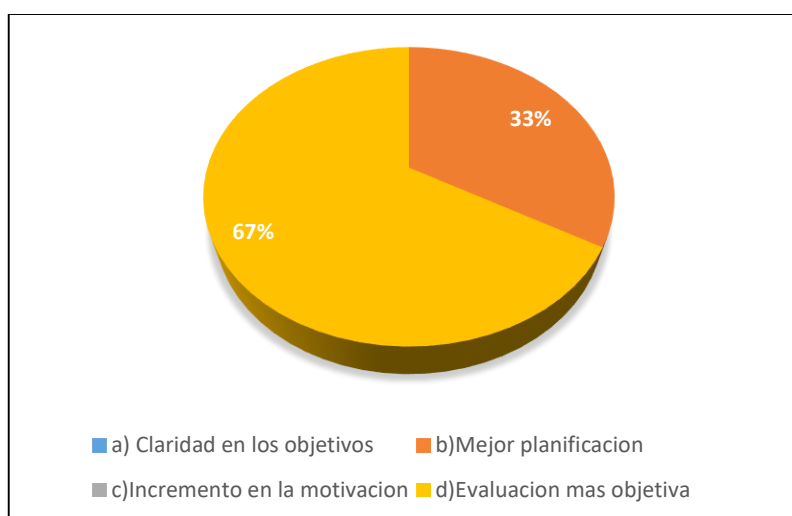




Tabla N° 25.- ¿Cuál cree usted que es la ventaja principal del método de escala de calificación?

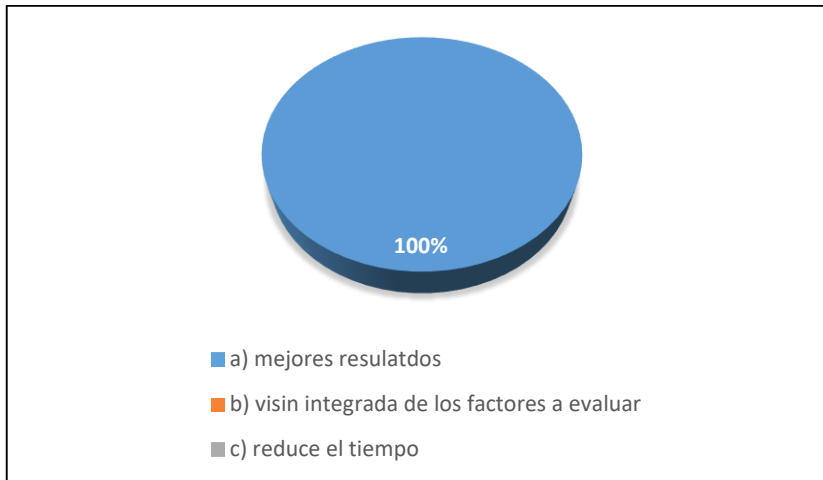


Tabla N° 26.- ¿El propietario brinda retroalimentación para lograr mejoras en su puesto de trabajo?

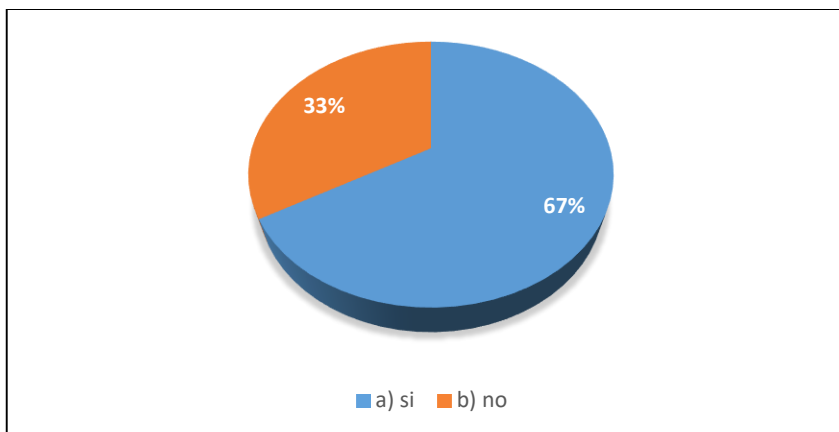


Tabla N° 27.- ¿Se le informa con anticipación cuando va a ver evaluación?

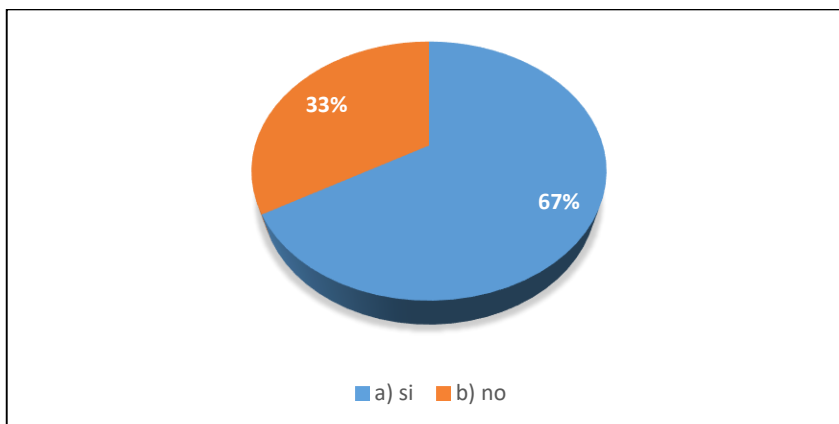


Tabla N° 28.- ¿El propietario les da a conocer los objetivos que se desean alcanzar?

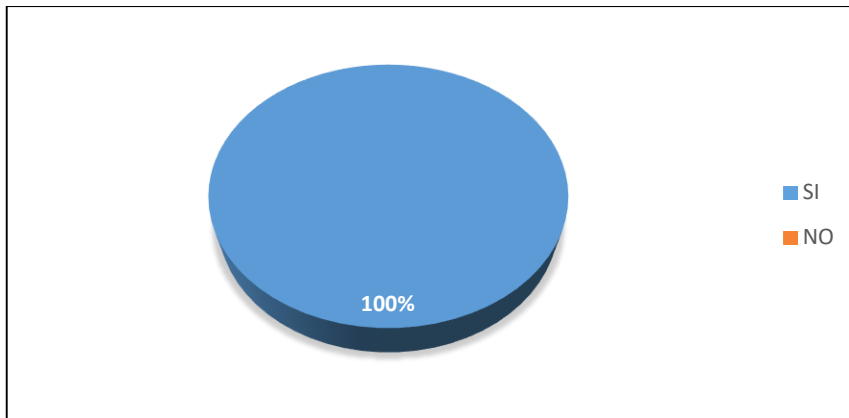


Tabla N° 29.- ¿Por qué cree usted que la entrevista es una técnica importante para evaluar el desempeño del trabajador en función del puesto de trabajo?

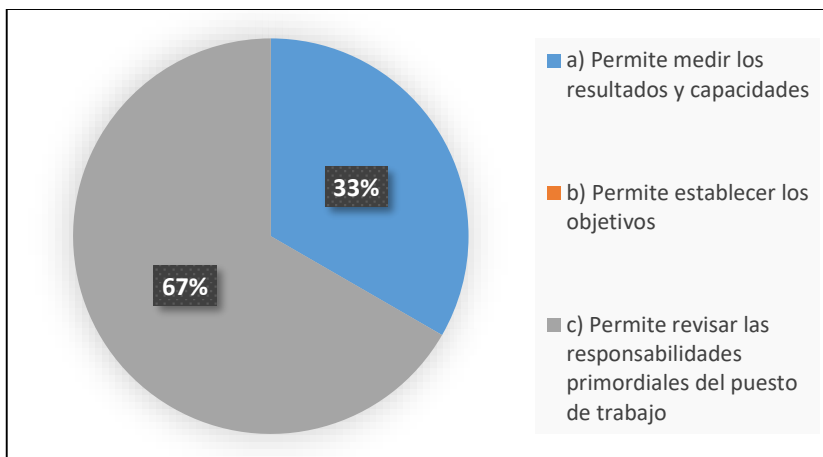


Tabla N° 30.-El método manejo por objetivos consiste en:

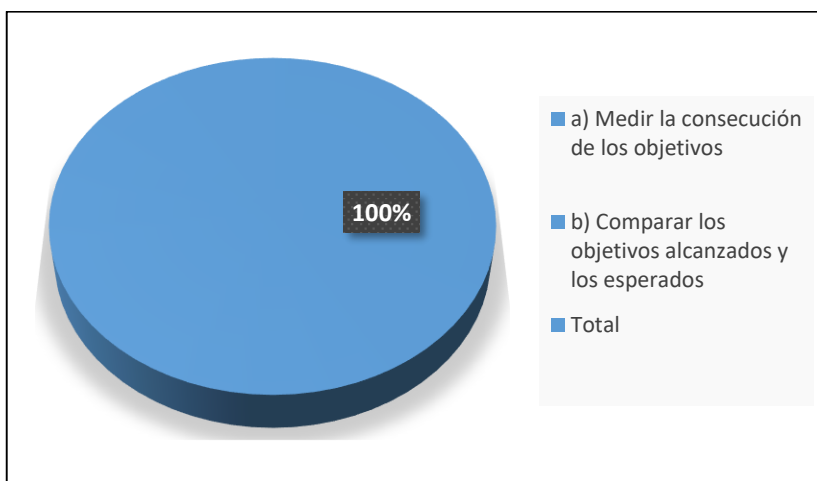
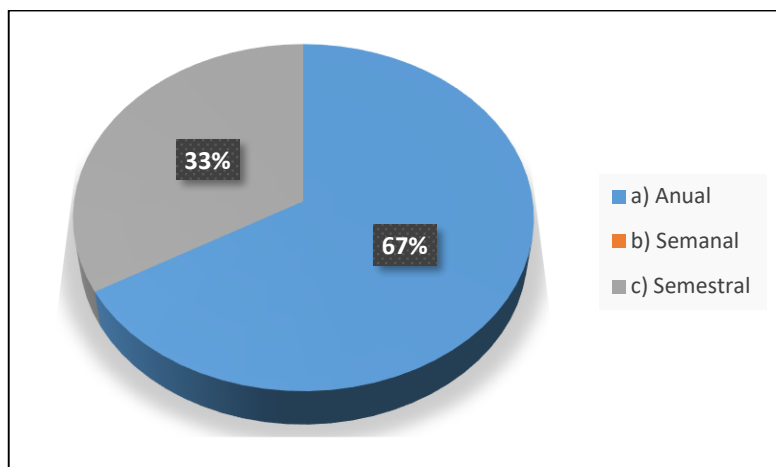


Tabla N° 31.- ¿Cada que tiempo se le evalúa su desempeño?



## RESULTADOS DEL TURNITIN

### Resultados y Conclusiones

BANDEJA DE ENTRADA | ESTÁS VIENDO: TRABAJOS NUEVOS ▾

<a href="#">Entregar archivo</a>		Informe de calificación en línea   <a href="#">Editar la configuración del ejercicio</a>   <a href="#">Correo electrónico sin remitentes</a>							
<input type="checkbox"/>	AUTOR	TÍTULO	SIMILITUD	NOTA	RESPUESTA	ARCHIVO	N° DEL TRABAJO	FECHA	
<input type="checkbox"/>	Gianmarco Adrianzen	Resultados y Conclusiones	0% <span style="color: blue;">■</span>	--	--	<a href="#">📄</a>	1040688630	16-nov.-2018	
<input type="checkbox"/>	Catherine Lisbeth Ca...	Resultados y Conclusiones	0% <span style="color: blue;">■</span>	--	--	<a href="#">📄</a>	1040692151	16-nov.-2018	
<input type="checkbox"/>	Andrea Cardoza Orihu...	Resultado y Conclusiones	0% <span style="color: blue;">■</span>	--	--	<a href="#">📄</a>	1040713131	16-nov.-2018	
<input type="checkbox"/>	Kateryne Cevallos	Resultados y Conclusiones	0% <span style="color: blue;">■</span>	--	--	<a href="#">📄</a>	1040698131	16-nov.-2018	
<input type="checkbox"/>	Ashley Gallo Acaro	Resultados y Conclusiones	0% <span style="color: blue;">■</span>	--	--	<a href="#">📄</a>	1040700986	16-nov.-2018	
<input type="checkbox"/>	Giancarlo Montenegro...	Resultados y Conclusiones	0% <span style="color: blue;">■</span>	--	--	<a href="#">📄</a>	1040713117	16-nov.-2018	
<input type="checkbox"/>	Gaby Ojeda Nima	Resultado y Conclusiones	0% <span style="color: blue;">■</span>	--	--	<a href="#">📄</a>	1040704843	16-nov.-2018	
<input type="checkbox"/>	Vanessa Palacios Yan...	Resultados y Conclusiones	0% <span style="color: blue;">■</span>	--	--	<a href="#">📄</a>	1040710950	16-nov.-2018	
<input type="checkbox"/>	Maryuri Pintado Vela...	Resultado y Conclusiones	0% <span style="color: blue;">■</span>	--	--	<a href="#">📄</a>	1040708804	16-nov.-2018	
<input type="checkbox"/>	Gueiby Racho Cerro	Resultados y Conclusiones	0% <span style="color: blue;">■</span>	--	--	<a href="#">📄</a>	1040706598	16-nov.-2018	
<input type="checkbox"/>	Maria De Los Angeles...	Resultados y Conclusiones	0% <span style="color: blue;">■</span>	--	--	<a href="#">📄</a>	1040708791	16-nov.-2018	

<input type="checkbox"/>	Maria De Los Angeles...	Resultados y Conclusiones	0% <span style="color: blue;">■</span>	--	--	<a href="#">📄</a>	1040708791	16-nov.-2018
<input type="checkbox"/>	Maryuri Sernaque	Resultados y Conclusiones	0% <span style="color: blue;">■</span>	--	--	<a href="#">📄</a>	1040696594	16-nov.-2018
<input type="checkbox"/>	Mirian Sernaque	Resultados y Conclusiones	0% <span style="color: blue;">■</span>	--	--	<a href="#">📄</a>	1040683843	16-nov.-2018
<input type="checkbox"/>	Marcos Sernaque Reye...	Resultados y Conclusiones	0% <span style="color: blue;">■</span>	--	--	<a href="#">📄</a>	1040719268	16-nov.-2018
<input type="checkbox"/>	Carol Sernaque Silup...	Resultados y Conclusiones	0% <span style="color: blue;">■</span>	--	--	<a href="#">📄</a>	1040687823	16-nov.-2018
<input type="checkbox"/>	Greimi Palacios Rues...	Resultado y Conclusiones	4% <span style="color: green;">■</span>	--	--	<a href="#">📄</a>	1040708161	16-nov.-2018
<input type="checkbox"/>	Johani Saveedra Alfa...	Resultado y Conclusiones	5% <span style="color: green;">■</span>	--	--	<a href="#">📄</a>	1040695886	16-nov.-2018
<input type="checkbox"/>	Mery Sernaque Iman	resultado y conclusiones	5% <span style="color: green;">■</span>	--	--	<a href="#">📄</a>	1040692988	16-nov.-2018
<input type="checkbox"/>	Janet Garcia Castill...	Resultado y Conclusiones	8% <span style="color: green;">■</span>	--	--	<a href="#">📄</a>	1040711409	16-nov.-2018
<input type="checkbox"/>	Maria Sanchez	Resultados y Conclusiones	8% <span style="color: green;">■</span>	--	--	<a href="#">📄</a>	1040700600	16-nov.-2018
<input type="checkbox"/>	Wilmer Valencia Chav...	resultados y conclusiones	12% <span style="color: green;">■</span>	--	--	<a href="#">📄</a>	1040704260	16-nov.-2018
<input type="checkbox"/>	Trixy Valladares Ser...	Resultado y Conclusiones	12% <span style="color: green;">■</span>	--	--	<a href="#">📄</a>	1040694733	16-nov.-2018
<input type="checkbox"/>	Jackeline Elizabeth ...	Resultados y Conclusiones	13% <span style="color: green;">■</span>	--	--	<a href="#">📄</a>	1040694219	16-nov.-2018
<input type="checkbox"/>	Evelyn Yesel Rondoy ...	Resultados y Conclusiones	23% <span style="color: green;">■</span>	--	--	<a href="#">📄</a>	1040703213	16-nov.-2018

## ENCUESTA AL PROPIETARIO DE LA MYPE



## ENCUESTANDO A LA PROPIETARIA DE LA MYPE



## ENCUESTANDO AL PROPIETARIO DE LA MYPE

