



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE**

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

**ESCUELA PROFESIONAL DE
ADMINISTRACIÓN**

**CAPACITACIÓN DEL PERSONAL EN LAS MICRO Y
PEQUEÑAS EMPRESAS, RUBRO DISTRIBUCIÓN DE
BEBIDAS: CASO DIR SUR S.R.L., DISTRITO SANTA
ROSA, AYACUCHO, 2021**

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

AUTORA

BR. CISNEROS PORRAS, LIV FAHARADDY ISIDORA

ORCID: 0000-0001-7564-6541

ASESOR

MGTR. QUISPE MEDINA, WILBER

ORCID: 0000-0002-4052-5018

AYACUCHO – PERÚ

2021

EQUIPO DE TRABAJO

AUTORA:

CISNEROS PORRAS, LIV FAHARADDY ISIDORA

ORCID: 0000-0001-7564-6541

UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES DE CHIMBOTE,

BACHILLER EN ADMINISTRACIÓN

AYACUCHO, PERÚ

ASESOR:

MGTR. QUISPE MEDINA, WILBER

ORCID: 0000-0002-4052-5018

UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES DE CHIMBOTE,

FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, FINANCIERAS Y

ADMINISTRATIVAS, ESCUELA PROFESIONAL DE

ADMINISTRACIÓN

AYACUCHO, PERÚ

JURADO

MGTR. BERROCAL CHILLCCE, JUDITH

ORCID: 0000-0002-9569-9824

MGTR. JAUREGUI PRADO, ALCIDES

ORCID: 0000-0002-6611-9480

MGTR. TIPE HERRERA, CARLOS CELSO

ORCID: 0000-0003-4439-1448

HOJA DE FIRMA DEL JURADO Y EVALUADOR Y ASESOR

.....
MTR. BERROCAL CHILLCCE, JUDITH
ORCID: 0000-0002-9569-9824
PRESIDENTE

.....
JAUREGUI PRADO, ALCIDES
ORCID: 0000-0002-6611-9480
MIEMBRO

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

.....
MGTR. QUISPE MEDINA, WILBER
ORCID 0000-0003-4439-1448
ASESOR

AGRADECIMIENTO:

A mi asesor Wilber Quispe Medina por su paciencia, apoyo, brindarme todos sus conocimientos y guiarme en el correcto ejecutar de mi trabajo de investigación.

A mi Alma Mater por brindarme la oportunidad de enaltecer mis conocimientos.

DEDICATORIA:

A Dios por bendecirme con la familia que tengo.

A mi abuela porque es una mujer luchadora y con habilidades inigualables en la cocina; a mi tía, porque heredó el don de mi abuela y porque siempre me hizo entender el significado de la empatía, y además me enseñó a defenderme, a mi hermana Nia porque siempre está preocupada por si todos hemos comido o tomando “lonchecito”, a mi hermano Faharid, porque gracias a él trato de ser mejor y ejemplo a seguir, a mi papi por soportar mis berrinches, ser un amigo y protector incondicional y además, por ser mi transporte a todo lado, a mi mami, porque es una mujer con grandes principios, guerrera y que jamás se amilana ante nadie, de manera especial le dedico mi tesis a ella, porque sin ella yo sería nada.

RESUMEN

Este trabajo de investigación se titula “Capacitación del personal en las micro y pequeñas empresas, rubro distribución de bebidas: caso DIR SUR S.R.L., distrito santa rosa, Ayacucho, 2021, tuvo como objetivo principal describir la capacitación del personal; sus objetivos específicos describir la capacitación por aprendizaje, capacitación por inducción y capacitación de habilidades interpersonales, su problema general fue ¿Cómo es la capacitación del personal en las micro y pequeñas empresas, rubro distribución de bebidas: caso DIR SUR S.R.L., distrito Santa Rosa, Ayacucho, 2021?, para dar respuesta a esta problemática, se utilizó la técnica de encuesta con el instrumento de cuestionario; se formularon diecisiete preguntas a veinticinco trabajadores de la empresa DIR SUR; preguntas relacionadas a la Capacitación de personal; como resultados más resaltantes se tiene la tabla N°7 ¿La empresa tiene capacitaciones o inducciones de forma anual, semestral o trimestral?, muestra que el 44% casi nunca recibe capacitaciones o inducciones, así mismo la tabla N° 8, ¿Crees que tú necesitas capacitación según el puesto de trabajo?, muestra que el 40% casi siempre requiere de capacitación conforme al puesto que ocupa, en la tabla N° 16, ¿Le gustaría que DIR SUR tenga como política, hacer capacitaciones de manera frecuente?, el 64% indica siempre le gustaría recibir capacitaciones de manera frecuente, la presente tuvo diseño no experimental, de tipo aplicado con enfoque cuantitativo, nivel descriptivo simple, conclusión final La empresa DIR SUR requiere de capacitación de personal en las áreas de distribución y ventas.

PALABRAS CLAVE: Bebidas, Calidad de servicio, Capacitación del personal.

ABSTRACT

This research work is titled “Training of personnel in micro and small companies, beverage distribution category: case DIR SUR S.R.L., district santa rosa, Ayacucho, 2021, its main objective was to describe the training of personnel; Its specific objectives describe the learning training, induction training and interpersonal skills training, its general problem was: How is the training of personnel in micro and small companies, beverage distribution category: case of DIR SUR SRL, Santa Rosa district, Ayacucho, 2021 ?, to respond to this problem, the survey technique was used with the questionnaire instrument; Seventeen questions were asked to twenty-five workers of the DIR SUR company; questions related to staff training; As the most outstanding results, there is table N ° 7 Does the company have training or inductions on an annual, semi-annual or quarterly basis? It shows that 44% almost never receive training or inductions, likewise table N ° 8, Do you think that Do you need training according to the job position? It shows that 40% almost always require training according to the position they occupy, in table N ° 16, Would you like DIR SUR to have as a policy, do training frequently? 64% indicate they would always like to receive frequent training sessions, this one had a non-experimental design, applied with a quantitative approach, simple descriptive level, final conclusion. The DIR SUR company requires training of personnel in the areas of distribution and sales.

KEY WORDS: Drinks, Quality of service, Staff training

CONTENIDO

1. TÍTULO DE LA TESIS	i
2. EQUIPO DE TRABAJO	ii
3. HOJA DE FIRMA DEL JURADO Y EVALUADOR Y ASESOR	iii
4. AGRADECIMIENTO	iv
5. DEDICATORIA	v
6. RESUMEN	vi
7. ÍNDICE DE TABLAS y FIGURAS	x
I. INTRODUCCIÓN	1
II. REVISIÓN DE LA LITERATURA	6
2.1 Antecedentes	6
Antecedentes Internacionales:	6
Antecedentes Nacionales:	8
Antecedentes Locales:	9
2.2 Bases teóricas de la investigación	10
2.2.1 Capacitación de Personal. –	10
Definición:	10
2.2.2 Gestión de calidad:	12
2.2.3 Proceso de capacitación:	12
2.2.4 Dimensiones de Capacitación:	13
2.2.5 Micro y pequeña empresa:	14
III. HIPÓTESIS	15
IV. METODOLOGÍA	15
4.1 Diseño de la investigación:	15
4.2 Población y muestra	16
4.3 Definición y operacionalización de variables	17
4.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	18
4.5 Plan de análisis.	18
4.6 Matriz de consistencia	19
4.7 Principios éticos	20
V. RESULTADOS:	21
VI. CONCLUSIONES:	45
ASPECTOS COMPLEMENTARIOS	47
RECOMENDACIONES:	47
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS:	52

ANEXOS	55
Anexo 1: Cronograma de actividades	55
Anexo 2: Presupuesto	56
Anexo 3: Instrumento de recolección de datos	57
Anexo 4: Consentimiento informado	59
Anexo 5: Porcentaje de Turnitin	60

ÍNDICE DE TABLAS y FIGURAS

Tabla 1: Rango de Edad _____	21
Tabla 2: Sexo de los Trabajadores _____	22
Tabla 3: Grado de Instrucción _____	23
Tabla 4: Tiempo de Trabajo en la Empresa _____	24
Tabla 5: ¿Ud. ha recibido algún tipo de inducción al ingresar al trabajo? _____	25
Tabla 6: ¿Consideras que para tu trabajo requieres de algún tipo de inducción? _____	26
Tabla 7: ¿La empresa tiene capacitaciones o inducciones de forma anual, semestral o trimestral? _____	27
Tabla 8: ¿Crees que tú necesitas capacitación según el puesto de trabajo? _____	28
Tabla 9: ¿Su supervisor o jefe inmediato superior le ha enseñado o le enseña cómo realizar su trabajo? _____	29
Tabla 10: ¿Consideras que es suficiente con lo que observas en tu entorno para hacer bien tus actividades laborales? _____	30
Tabla 11: ¿Ud. ha recibido alguna vez algún curso de capacitación o aprendizaje formal dentro o fuera de la empresa? _____	31
Tabla 12: ¿Se le ha brindado algún manual de procedimientos para su puesto de trabajo? _____	32
Tabla 13: ¿Ud. Cree que sus conocimientos le dan seguridad para hacer tu trabajo con eficacia? _____	33
Tabla 14: ¿Crees que las capacitaciones u orientaciones que te han dado, podrán mejorar tus conocimientos y habilidades en tu puesto de trabajo? _____	34
Tabla 15: ¿Ud. Recibe incentivos por realizar bien su trabajo? _____	35
Tabla 16: ¿Le gustaría que DIR SUR tenga como política, hacer capacitaciones de manera frecuente? _____	36
Tabla 17: ¿Crees que la combinación de un aprendizaje formal y una capacitación mejoraría su rendimiento? _____	37
Tabla 18: ¿Ud. considera que su jefe inmediato superior promueve el trabajo en equipo? _____	38
Tabla 19: ¿Cuándo Ud. tiene alguna dificultad en el trabajo lo consulta con sus compañeros o jefe inmediato superior? _____	39
Tabla 20: ¿Ud. considera que la capacitación con ejemplos de alternativas de solución podría ayudar a resolver los problemas que se presentan dentro de su trabajo? _____	40
Tabla 21: ¿Ud. cree que existe buena relación entre trabajadores? _____	41

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Rango de Edad	21
Figura 2: Sexo de los Trabajadores	22
Figura 3: Grado de Instrucción.....	23
Figura 4: Tiempo de Trabajo en la Empresa	24
Figura 5: ¿Ud. ha recibido algún tipo de inducción al ingresar al trabajo?	25
Figura 6: ¿Consideras que para tu trabajo requieres de algún tipo de inducción?	26
Figura 7: ¿La empresa tiene capacitaciones o inducciones de forma anual, semestral o trimestral?	27
Figura 8: ¿Crees que tú necesitas capacitación según el puesto de trabajo?.....	28
Figura 9: ¿Su supervisor o jefe inmediato superior le ha enseñado o le enseña cómo realizar su trabajo? 29	
Figura 10: ¿Consideras que es suficiente con lo que observas en tu entorno para hacer bien tus actividades laborales?.....	30
Figura 11: ¿Ud. ha recibido alguna vez algún curso de capacitación o aprendizaje formal dentro o fuera de la empresa?	31
Figura 12: ¿Se le ha brindado algún manual de procedimientos para su puesto de trabajo?	32
Figura 13: ¿Ud. Cree que sus conocimientos le dan seguridad para hacer tu trabajo con eficacia?	33
Figura 14: ¿Crees que las capacitaciones u orientaciones que te han dado, podrán mejorar tus conocimientos y habilidades en tu puesto de trabajo?.....	34
Figura 15: ¿Ud. Recibe incentivos por realizar bien su trabajo?	35
Figura 16: ¿Le gustaría que DIR SUR tenga como política, hacer capacitaciones de manera frecuente?..	36
Figura 17:¿Crees que la combinación de un aprendizaje formal y una capacitación mejoraría su rendimiento?.....	37
Figura 18: ¿Ud. considera que su jefe inmediato superior promueve el trabajo en equipo?	38
Figura 19: ¿Cuándo Ud. tiene alguna dificultad en el trabajo lo consulta con sus compañeros o jefe inmediato superior?	39
Figura 20: ¿Ud. considera que la capacitación con ejemplos de alternativas de solución podría ayudar a resolver los problemas que se presentan dentro de su trabajo?	40
Figura 21: ¿Ud. cree que existe buena relación entre trabajadores?	41

I. INTRODUCCIÓN

El 2020 y 2021 ha sido azotado fuertemente por la pandemia mundial, el COVID-19 ha dejado grandes pérdidas, y sobre todo gran crisis económica en todo el Mundo, en Latinoamérica, entre abril y junio de 2020, la OIT informó al menos 195 millones de pérdidas de puestos de trabajo, en Perú, solo en Lima, 2.3 millones, las restricciones dictaminadas han generado que muchas empresas cierren y por consecuencia despidan a sus colaboradores, generalmente del sector manufactura y de servicios.

Las mypes ante este nuevo escenario son las más afectadas, es así que DIR SUR S.R.L., se ha visto forzado a retirar a muchos de su colabores sobre todo en las áreas de Distribución y ventas, muchos se tuvieron que retirar a su lugar de origen, o dedicarse a la agricultura, con la reactivación gradual de los comercios, DIR SUR ha visto por conveniente contratar personal para seguir sus actividades, en su mayoría empíricos, por ello es imperativo proponer capacitaciones a todo el personal, con el fin de brindar mejor calidad de servicio.

No hacer capacitaciones dentro de una empresa trae graves consecuencias, tales como: deterioro del desempeño laboral, Imposibilidad de desarrollo de la empresa, disminución de motivación y sobre todo dificultad para adaptarse y entender labores, todos estos resultados a causa de la falta de capacitación, se verán reflejadas en el bajo rendimiento de los colaboradores y en el no cumplimiento de las metas y objetivos de la empresa.

Por muy obvias que sean las razones, siempre se debe capacitar, porque, así como la tecnología, los conocimientos y métodos van cambiando, he ahí la importancia de Capacitar y evitar que los colaboradores estén desfasados, lejos de aportar harán que retrasen los logros; por ello surge el siguiente problema ¿Cómo es la capacitación del

personal en las micro y pequeñas empresas, rubro distribución de bebidas: caso DIR SUR S.R.L., distrito Santa Rosa, Ayacucho, 2021?, teniendo como objetivo general, describir la capacitación del personal, y sus objetivos específicos describir la capacitación por aprendizaje informal, la capacitación por instrucción y la capacitación en las habilidades interpersonales en las micro y pequeñas empresas, rubro distribución de bebidas: caso DIR SUR S.R.L., distrito Santa Rosa, Ayacucho, 2021

La justificación de esta tesis radica en la importancia que la capacitación puede brindar a la organización, básicamente es aumentar la competitividad de un equipo de colaboradores, ya sea para brindar soluciones, desarrollar sus habilidades, motivar, mejorar en los procesos o cambiar conductas, que finalmente todas estas llevarán a cumplir los objetivos de la empresa., es por ello que DIR SUR ve por conveniente realizar capacitación a todo el personal, reforzando así las áreas de ventas y distribución.

La capacitación es la educación profesional para la adaptación de la persona a un puesto o función, sus objetivos son a corto plazo, son restringidos e inmediatos y buscan proporcionar al hombre elementos esenciales para el ejercicio de un puesto, con los resultados obtenidos del instrumento se pretende elaborar un plan de mejora de la capacitación del personal dentro DIR SUR, esto con la finalidad de reforzar. Esta tesis es de tipo aplicada, con nivel descriptivo y transversal, de diseño no experimental, tiene una población y muestra de 25 colaboradores se utilizó la técnica de encuesta con el instrumento de recolección de datos en cuestionario, para la elaboración y análisis de resultados de esta tesis, se usarán dos programas, Word y Excel; para la elaboración del informe y tabulación de encuestas respectivamente.

La recesión ocasionada por la COVID-19 es singular en varios aspectos, y es probable que sea la más profunda para las economías avanzadas; solo en España, alrededor de 130 empresas han anunciado reducción en sus planillas, generalmente en el ámbito textil, turismo y de servicios; en Latinoamérica, entre los meses de abril y junio del 2020, la Organización Internacional de Trabajo (OIT) informó al menos 195 millones de pérdidas de puestos de trabajo a tiempo completo, (Orgaz, 2020); en su mayoría en los sectores, hotelero y de alimentación, inmobiliario y actividades administrativas, fábricas, de servicios, negocios y artísticos; en Perú, (Arciniegas, 2020), indica que, sólo en Lima, 2.3 millones de personas perdieron sus empleos, no cabe duda que nuestro país se ha visto afectado a nivel empresarial.

Es así que Distribuidores y Representaciones Del Sur DIR SUR S.R.L., no ha sido exento de esta crisis laboral, forzándole a retirar a muchos de sus colaboradores sobre todo en el área operativa (Distribución y ventas), muchos se tuvieron que retirar a su lugar de origen, o dedicarse a actividades agrícolas, con la reactivación gradual de los comercios y habiéndose quedado sin personal operativo, DIR SUR ha visto por conveniente contratar personal para seguir sus actividades, en su mayoría estos nuevos colaboradores son empíricos, por ello es imperativo proponer capacitaciones a todo el personal, con el fin de brindar mejor calidad de servicio; no hacer capacitaciones dentro de una empresa puede traer graves consecuencias, (Buk, 2021), en su blog menciona algunas, tales como: deterioro del desempeño laboral, Imposibilidad de desarrollo de la empresa, disminución de la motivación y sobre todo dificultad para adaptarse y entender labores, todos estos resultados a causas de la falta de capacitación, se verán reflejadas en el bajo rendimiento de los colaboradores y en el no cumplimiento de las metas y objetivos de la empresa.

Por muy obvias que sean las razones, nunca se sabe si son necesarias decírselas a alguien, incluso si se tiene a los mejores egresados de las mejores universidades, siempre

se debe capacitar, porque, así como la tecnología, los conocimientos y métodos van cambiando, he ahí la importancia de Capacitar y evitar que los colaboradores estén desfasados que, lejos de aportar harán que retrasen los logros en la empresa; es así que surge la siguiente interrogante como problema de investigación: ¿Cómo es la capacitación del personal en las micro y pequeñas empresas, rubro distribución de bebidas: caso DIR SUR S.R.L., distrito Santa Rosa, Ayacucho, 2021?, del mismo modo se planteó el objetivo general describir la capacitación del personal en las micro y pequeñas empresas, rubro distribución de bebidas: caso DIR SUR S.R.L., distrito Santa Rosa, Ayacucho, 2021, y como objetivos específicos: Describir la Capacitación por aprendizaje en las micro y pequeñas empresas, rubro distribución de bebidas: caso DIR SUR S.R.L., distrito Santa Rosa, Ayacucho, 2021; Describir la capacitación por instrucción en las micro y pequeñas empresas, rubro distribución de bebidas: caso DIR SUR S.R.L., distrito Santa Rosa, Ayacucho, 2021, Describir las habilidades interpersonales en las micro y pequeñas empresas, rubro distribución de bebidas: caso DIR SUR S.R.L., distrito Santa Rosa, Ayacucho, 2021 y Elaborar un plan de mejora de la capacitación del personal en las micro y pequeñas empresas, rubro distribución de bebidas: caso DIR SUR S.R.L., distrito Santa Rosa, Ayacucho, 2021.

La justificación práctica de esta tesis radicó en la considerar la importancia que la capacitación brinda a la organización, básicamente es aumentar la competitividad de un equipo de colaboradores, ya sea para brindar soluciones, desarrollar sus habilidades, motivar, mejorar en los procesos o cambiar conductas, que finalmente todas estas llevarán a cumplir los objetivos de la empresa; con el fin de tener una mejora en las actividades operativas, la empresa DIR SUR planea realizar capacitación a todo el personal, reforzando así las áreas de ventas y distribución.

La justificación teórica (Siliceo, 2004 citado en Arteaga & Silvera, 2019), señala que, “la capacitación consiste en una actividad planeada y basada en necesidades reales de una empresa u organización y orientada hacia un cambio en los conocimientos, habilidades y actitudes del colaborador”; además indica para que se puedan cumplir los objetivos de una organización es necesaria la función de capacitación siempre y cuando se hayan descubierto o entendido las necesidades previamente descubiertas

Capacitación es la educación profesional para la adaptación de la persona a un puesto o función, sus objetivos son a corto plazo, son restringidos e inmediatos y buscan proporcionar al hombre elementos esenciales para el ejercicio de un puesto.

II. REVISIÓN DE LA LITERATURA

2.1 Antecedentes

Antecedentes Internacionales:

(Murcia & Gutierrez, 2017), en su tesis “Medición Del Impacto De La Capacitación Al Personal Administrativo De Servicios industriales y Mercadeo, de la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables, de la Universidad Libre de Bogotá, ha establecido como objetivo general lo siguiente: Conocer el impacto de la capacitación en el personal administrativo de Serví Industriales y Mercadeo, en materia laboral, con el fin de proponer nuevos programas de capacitación o redefinir los existentes, cuya metodología de tipo mixto (cualitativo – cuantitativo), de diseño descriptivo, con recolección de datos por medio de Focus Group”, esta investigación tiene como conclusión los siguiente:

Los instrumentos aplicados en la organización reflejan que las necesidades de los colaboradores de la parte administrativa, a lo cual se establecieron planes de seguimiento para las capacitaciones.

La investigación logró identificar que el impacto de la capacitación es bajo, ya que no existe un plan para ello que incluya habilidades técnicas que se adecuen a las necesidades del personal, además que la capacitación no es constante y no está establecida por áreas.

(Ordoñez, 2019), en su tesis “Diseño de un modelo estratégico para el plan de capacitación del personal técnico de Diebold Nixdorf”, de la Escuela de Administración de la Pontificia Universidad Católica de Chile, estableció como objetivo general Diseñar un modelo de capacitación para el personal de Diebold Nixdorf, concluyendo en diseñar

un modelo de formación y capacitación para el personal Técnico, alineado a las estrategias de dicha empresa.

Uno de los hallazgos más importantes de esta investigación fue determinar que el proceso de capacitación actual estaba desalineado con los objetivos corporativos, además de no contar con la retroalimentación respectiva.

(Porrás, 2016), en su tesis: “Adaptación del Modelo Sistémico de Capacitación a la Administración Tributaria Ecuatoriana S.R.L., de la Unidad de Postgrado del Instituto de Altos Estudios Nacionales de Ecuador, tiene como objetivo general adaptar el modelo sistémico de capacitación para el servicio de rentas internas, de tal forma que los programas de capacitación se conviertan en una inversión sostenible, además de diagnosticar los procedimientos vigentes, investigar sobre las mejores prácticas de capacitación y sobre las teorías de aprendizaje.

Este trabajo de investigación concluye en que se debe considerar al factor humano como el único de la organización que puede desarrollar habilidades nuevas, obtener conocimientos y mejorar actitudes o comportamientos, además Porrás indica que, para asegurar el cumplimiento de los objetivos corporativos es preciso el uso de métodos y procedimientos tales como capacitaciones constantes que permitan la optimización de la empresa, así mismo indica que si se requiere que los programas de capacitación sean más efectivos, la organización debe considerar a estas como una inversión, más no como un gasto.

(Rojas F. , 2018), en su tesis, “Capacitación y Desempeño Laboral realizado con los colaboradores del área operativa de Tenería San Miguel de Quetzaltenango” de la Facultad de humanidades, de la Universidad Rafael Landívar de Guatemala, ha

establecido como objetivo determinar la relación de la capacitación con el desempeño Laboral; teniendo como población a treinta y seis (36) colaboradores de la Teneria San Miguel que comprendían entre los 36 a 50 años de edad, tuvo como instrumento la recolección de datos por medio de una encuesta, el tipo de la investigación fue cuantitativo y de diseño descriptivo correlacional.

Esta investigación concluye en que: si existe relación entre la capacitación y el desempeño laboral, por lo que indica que es completamente necesario la capacitación dentro de una organización para asegurar el éxito de ésta.

Antecedentes Nacionales:

(Álvarez, Araujo , Hajar, & Pacheco, 2017), en su tesis: “Análisis de las estrategias de capacitación, entrenamiento y desarrollo profesional para los promotores de ventas que realizan las empresas subsidiarias de televisores del sector electro en Lima Metropolitana y su impacto en la gestión comercial y desarrollo profesional, de la Facultad de Negocios, de la Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas, tiene como propósito identificar y analizar la situación de la problemática de las estrategias de capacitación que desarrollan las empresas del rubro eléctrico hacia los promotores de venta (Ripley, Saga Falabella, Hiraoka).

Esta investigación cuenta con un tipo de investigación aplicada, nivel descriptivo, así mismo llegaron a la conclusión que la hipótesis planteada fue validada ya que se pudo identificar las diferentes estrategias de capacitación y entrenamiento a los colaboradores, capacitaciones orientadas a conocimientos técnicos, tales como abordaje, prospección, sondeo, demostración y beneficios de los productos; también lograron identificar que las capacitaciones requieren reforzamiento en habilidades blandas.

(Cruz & Segura, 2016), en su tesis: “Plan de capacitación para mejorar el desempeño laboral del personal de la empresa publicidad y servicios generales BOGA S.A., de la Facultad de Ciencias Económicas, de la universidad Privada Antenor Orrego, de la Ciudad de Trujillo, tiene como objetivo general de qué manera un plan de capacitación contribuye a la mejora del desempeño del personal de una agencia de publicidad, además de evaluar el desempeño actual de sus colaboradores en términos de eficiencia y eficacia, identificar las necesidades de capacitación en los operarios y aplicar un plan de capacitación constante dentro de esta empresa.

Esta investigación tiene las siguientes conclusiones: a través de la capacitación se contribuyó a la mejora del desempeño laboral de manera significativa, las necesidades de la capacitación están orientadas hacia el mayor compromiso de sus colaboradores.

Antecedentes Locales:

(Cruz R. , 2021), en su tesis: “Capacitación laboral en las micro y pequeñas empresas del rubro carpintería de madera: caso Kechwka Contratistas Generales S.A.C., distrito Ayacucho, 2021, de la facultad de Ciencias Contables, Financieras y Administrativas, de la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote.

Tiene como objetivo general Identificar las características de la capacitación laboral, además Describir el desarrollo de habilidades, actitudes y conocimientos, su metodología es de tipo aplicada, diseño no experimental, de técnica con encuesta y cuestionario como instrumento, su población y muestra fue conformada por 10 trabajadores. Este trabajo de investigación concluyó en identificar las características de la capacitación laboral, así como el desarrollo de habilidades.

(Rojas R. , 2020), en su tesis: “Capacitación Laboral De Las Micro Y Pequeñas Empresas Rubro Comercialización De Ropa Deportiva: Caso Empresa Polmar Del

Distrito De Ayacucho, 2020, de la Facultad de Ciencias Contables, Financieras y Administrativas de la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, tiene una metodología de tipo de investigación aplicada, con método descriptivo, diseño no experimental y de corte transversal, con una técnica de encuesta, con población y muestra de 15 colaboradores de dicha empresa, tiene como objetivo general describir las características de la capacitación laboral; sus objetivos específicos fueron describir las características de la capacitación en conocimientos y capacitación simplificada, capacitación en habilidades.

Esta investigación concluye en que los colaboradores de la empresa que tienen entre 18 y 30 años cuentan con un nivel de instrucción primario o secundario y que ocasionalmente les realizan capacitaciones a través de técnicas que las plantea un profesional especializado, pero que no son suficientes ya que desean capacitaciones de forma motivacional ya sean por conferencias o simulaciones.

(Rojas R. , 2020) finaliza indicando que la capacitación es “principal” y que se debe considerar como una oportunidad para incrementar competitividad.

2.2 Bases teóricas de la investigación

2.2.1 Capacitación de Personal. –

Definición:

Si vamos al significado etimológico, capacitar significa, hacer apto a alguien o habilitarlo para algo, entonces, a partir de este concepto se puede entender el acto de capacitación como una actividad muy importante del área de Recursos Humanos dentro de toda organización, si los puestos de trabajo o empleos están en constante cambio quiere decir que estos requieren constante capacitación, así mismo las destrezas y habilidades de cada colaborador deben ser reforzadas, modificadas y hasta actualizadas, (Robbins & Coulter, 2005), “las empresas de negocios de Estados Unidos gastan más de

54,000 millones de dólares en el desarrollo de la fuerza laboral”, obviamente la responsabilidad recae en los gerentes en determinar qué tipo de capacitación se requiere y como debe ser esta.

Como se sabe la capacitación permite a los empleados ser más eficientes, mejorar sus conocimientos, conductas, habilidades y actitudes en el puesto de trabajo. Las capacitaciones deben ser formativas y diseñadas de acuerdo a la necesidad y objetivos de cada empresa (Rutty, 2017) señala, que hay dos tipos de capacitación según la duración, corta o larga, corta que dura tres (03) meses o menos, larga cinco (05) meses.

En la década de los 50 se les planteó a los empresarios japoneses la calidad como modelo de gestión, desde entonces el rol de los colaboradores cambió de manera radical; la mejora de la calidad conlleva a la reducción de costos, mejora la productividad, se permanece en el negocio y obviamente hay más trabajo.

(García, 2019), en su tesis, indica que, “Capacitar es complementar la educación académica del empleado o prepararlo para emprender trabajos de más responsabilidad”; actualmente, la capacitación está presente como necesidad de parte de las empresas por contar con un equipo de colaboradores que sean más calificados y productivos. Es importante mencionar que todo empleado colaborador requiere y necesita de una retroalimentación con respecto a su desempeño.

El objetivo de la capacitación es lograr que los colaboradores fortalezcan y se enriquezcan de nuevos conocimientos con el fin de incentivarlos a ser mas productivos y estén preparados para desempeñar cualquier cargo dentro de una empresa.

En resumen, la capacitación, se refiere a todos los métodos que la empresa utiliza para dar a los colaboradores ya sean nuevos o actuales las habilidades necesarias para que puedan realizar sus labores. Es preciso mencionar la diferencia entre inducción y capacitación, la inducción es aquella orientación que se da al trabajador reciente, en

cambio la capacitación es un proceso para adquirir conocimientos teóricos o prácticos que van a mejorar el desempeño de los colaboradores.

2.2.2 Gestión de calidad:

Se entiende por gestión de calidad a todo un sistema que las empresas implantan con el fin de planear, ejecutar y controlar todas sus actividades; la implementación de un sistema de gestión de calidad permite al cliente recibir servicios eficientes, oportunos y de calidad, a la empresa le permite ser más eficaces, mejorar la eficiencia, en ciertas ocasiones, obtener más clientes y aumentar la satisfacciones de estos, mejorar los productos o servicios, ser más competitivos, reducir el esfuerzo físico y mental de los colaboradores, aumenta el grado de satisfacción, mejora el clima organizacional.

2.2.3 Proceso de capacitación:

De acuerdo a Chiavenato, citado por (Moreno & Osorno, 2017), inicia con la determinación de necesidades en la empresa hasta la evaluación y seguimientos del plan de mejora de la capacitación; el proceso conta de:

- Detección o diagnóstico de necesidades en la empresa, se puede efectuar considerando tres niveles de análisis: de toda la organización, de recursos humanos y de operaciones; el diagnóstico es responsabilidad única del administrador de línea, quien podrá percibir los problemas que se generan a falta de la capacitación, tales como ¿qué se debe enseñar?, ¿Quién debe aprender?, ¿Cuándo debe aprender?, ¿Dónde debe aprender?, ¿Cómo se debe enseñar? y ¿Quién lo debe enseñar?
- Programa de capacitación para cubrir las necesidades, una vez efectuado el diagnóstico, se procede con la elaboración de un programa o un plan de mejora de capacitación.

- Implementación del programa de capacitación, formado por el instructor y el aprendiz.
- Evaluación y seguimiento de la capacitación, donde se constata si la capacitación ha producido mejoras y se hace la verificación de los resultados.

2.2.4 Dimensiones de Capacitación:

2.2.4.1 Capacitación por aprendizaje Informal:

Se da cuando los colaboradores aprenden en el puesto de trabajo, y generalmente no lo consiguen con planes de capacitaciones establecidos, sino a través de medios informales como labores junto a sus colegas, es decir, todo lo que “aprenden” proviene de la colaboración de otros empleados; la capacitación por aprendizaje informal es donde se adquieren conocimientos en cualquier situación.

(Piélagos, 2018), señala: “Señala que el aprendizaje impartido es el producto final de un procedimiento cuyo resultado es un trabajador hábil en su puesto de trabajo a corto y largo plazo”

“El aprendizaje informal es el nombre que tiene el aprendizaje que no cuenta con una estructura y que difiere mucho del tradicional y formal, como en un salón de clases. El aprendizaje informal no establece un programa de aprendizaje con inicio y fin predeterminado; este se da de acuerdo a las necesidades contingentes de los usuarios quienes consultan fuentes de conocimiento para resolver problemas puntuales o tomar decisiones de forma inmediata” (Aprendizaje 360, 2019)

2.2.4.2 Capacitación por instrucción:

Se da de manera directa, en su mayoría se imparte en el mismo horario de trabajo, se aplica para enseñar a colaboradores en el puesto actual que ocupan, la capacitación puede darse por un supervisor o compañero de trabajo que cuente con la suficiente experiencia.

(Moreno & Osorno, 2017), indican que, la técnica más usada en la capacitación por instrucción es la conferencia, ya que tiene varias ventajas tales como, presentar conocimientos de manera directa, rápida y sencilla a numerosos grupos. La capacitación por instrucción en su mayoría incluye tres partes: presentar al aprendiz hechos, preguntas o problemas, permitir que responda y proporcionar retroalimentación.

2.2.4.3 Capacitación para el desarrollo de habilidades:

Esta capacitación está direccionada hacia la capacidad de:

- **Resolver problemas**, donde se brinda actividades de razonamiento y alternativas de solución ante una contingencia.

Se habilita a las personas para la realización y operación de las tareas, por ejemplo, el manejo de equipos, herramientas o maquinarias, etc.

- **Habilidades interpersonales**, una capacitación indispensable para mejorar la capacidad de escuchar, comunicarse y formar equipos; una capacitación puede cambiar actitudes negativas por favorables, la capacitación permite que el colaborador adquiera conciencia de las relaciones y mejore la sensibilidad a los demás, ya sean clientes o colegas.

2.2.5 Micro y pequeña empresa:

Las mypes dentro del Perú son generadores del casi 85% de empleo y ahí su indiscutible relevancia, cuando una mype genera empleo se reduce la pobreza del país, entonces si un empresario crece, genera trabajo ya que requiere mano de obra, las mypes generan casi el 40% del PBI.

III. HIPÓTESIS

(Arias, 2016), define a la hipótesis como una suposición o sospecha para encontrar probables explicaciones, en su mayoría las hipótesis son para establecer la causa y el porqué de un suceso o hecho, determinar efectos o consecuencias o pretender asociaciones entre variables. Además, menciona el uso de las Hipótesis en algunas investigaciones descriptivas siempre y cuando sean específicamente correlacionales.

En tal sentido, el presente trabajo de investigación carece de hipótesis por ser de nivel descriptivo simple ya que no pretende conjeturar nada, únicamente se basa en la descripción. }

IV. METODOLOGÍA

4.1 Diseño de la investigación:

(Muñoz, 2018), indica que el diseño es una estrategia que el investigador determina una vez se haya alcanzado la suficiente claridad respecto al problema, no es solo que vamos a investigar, sino que vamos a investigar.

En tal sentido, el diseño del trabajo de investigación fue no experimental, pues no se manipuló la variable para no hacer perder su naturalidad. Dentro de un diseño no experimental se observan los hechos tal y como se presentan en su contexto real o primario.

El tipo de investigación:

Las investigaciones científicas comprenden temáticas de prácticamente todas las áreas del saber y versan sobre todo tipo de problemas a los que se enfrenta la existencia humana. Los temas que se estudian suelen ser desde novedosos y profundos, hasta prácticos o cotidianos; pueden comprender investigaciones de la ciencia, la técnica y el humanismo. (Muñoz, 2018, p. 84).

Es la estrategia que se emplea para resolver el problema planteado el presente trabajo de investigación es de tipo aplicada o de campo, ya que se usan mecanismos o estrategias para poder logra un objetivo puntual; el tipo de investigación aplicada tiene como fin la aplicación casi de inmediato de los conocimientos

Nivel de la investigación de las tesis:

(Arias, 2016), indica que: “el nivel de investigación se refiere al grado de profundidad con que se aborda un fenómeno u objeto de estudio”

Este trabajo de investigación será de nivel descriptivo y transversal porque únicamente se hace una descripción, valga la redundancia, lo más completa posible, no se busca causas, efectos o consecuencias, únicamente se describe o analiza la variable con para poder valorarlos.

4.2 Población y muestra.

Población es el conjunto de elementos que se desea conocer o investigar una o algunas de sus características; muestra es un segmento representativo de la población.

El presente trabajo de investigación tiene en cuenta a 25 colaboradores de DIR SUR de las áreas de Ventas y distribución, que servirán como población y muestra no probabilística.

4.3 Definición y operacionalización de variables

CAPACITACION DEL PERSONAL EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS, RUBRO DISTRIBUCIÓN DE BEBIDAS: CASO DIR SUR S.R.L., DISTRITO SANTA ROSA, AYACUCHO 2021

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	OPCIÓN DE RESPUESTA
CAPACITACIÓN	(García, 2019), en su tesis, indica que, “Capacitar es complementar la educación académica del empleado o prepararlo para emprender trabajos de más responsabilidad”; actualmente, la capacitación está presente como necesidad de parte de las empresas por contar con un equipo de colaboradores que sean mas calificados y productivos. Es importante mencionar que todo empleado colaborador requiere y necesita de una retroalimentación con respecto a su desempeño	Como se sabe la capacitación permite a los empleados ser más eficientes, mejorar sus conocimientos, conductas, habilidades y actitudes en el puesto de trabajo. Las capacitaciones deben ser formativas y diseñadas de acuerdo a la necesidad y objetivos de cada empresa	Capacitación por aprendizaje Informal	Aprendizaje en la practica	¿Ud. ha recibido algún tipo de inducción al ingresar al trabajo?	1. Nunca 2. Casi Nunca 3. A veces 4. Casi Siempre 5. Siempre
					¿Consideras que para tu trabajo requieres de algún tipo de inducción?	
					¿La empresa tiene capacitaciones o inducciones de forma anual, semestral o trimestral?	
					¿Crees que tú necesitas capacitación según el puesto de trabajo?	
			Observación	¿Su supervisor o jefe inmediato superior le ha enseñado o le enseña cómo realizar su trabajo?		
				¿Consideras que es suficiente con lo que observas en tu entorno para hacer bien tus actividades laborales?		
			Capacitación por instrucción	Manual de procedimientos	¿Ud. ha recibido alguna vez algún curso de capacitación o aprendizaje formal dentro o fuera de la empresa?	
					¿Se le ha brindado algún manual de procedimientos para su puesto de trabajo?	
					¿Ud. Cree que sus conocimientos le dan seguridad para hacer tu trabajo con eficacia?	
			Reglamentos de la empresa	¿Crees que las capacitaciones u orientaciones que te han dado, podrán mejorar tus conocimientos y habilidades en tu puesto de trabajo?		
				Políticas de la empresa	¿Ud. Recibe incentivos por realizar bien su trabajo?	
			Capacitación para desarrollo de habilidades	Trabajo en equipo	¿Le gustaría que DIR SUR tenga como política, hacer capacitaciones de manera frecuente?	
					¿Crees que la combinación de un aprendizaje formal y una capacitación mejoraría su rendimiento?	
					¿Ud. considera que su jefe inmediato superior promueve el trabajo en equipo?	
¿Cuándo Ud. tiene alguna dificultad en el trabajo lo consulta con sus compañeros o jefe inmediato superior?						
Empatía	¿Ud. considera que la capacitación con ejemplos de alternativas de solución podría ayudar a resolver los problemas que se presentan dentro de su trabajo?					
	¿Ud. cree que existe buena relación entre trabajadores?					

4.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnica: es aquella forma o medio por el que se obtiene información, pueden ser de observación, encuesta y/o entrevista. Recolección de datos o instrumento: es el acopio de estos en los ambientes primarios o cotidianos de la unidad de análisis.

Este trabajo de investigación usará la técnica de encuesta con instrumento de cuestionario, la encuesta se llevará a cabo con 25 colaboradores de la empresa DIR SUR S.R.L.

4.5 Plan de análisis.

Para la elaboración y análisis de resultados de esta tesis, se usarán dos programas de Microsoft, Word y Excel; para la elaboración del informe y tabulación de encuestas respectivamente.

4.6 Matriz de consistencia

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLE Y DIMENSIONES	METODOLOGIA
<p>ENUNCIADO DE PROBLEMA ¿Cómo es la capacitación del personal en las micro y pequeñas empresas, rubro distribución de bebidas: caso DIR SUR S.R.L., distrito Santa Rosa, Ayacucho, 2021?</p> <p>PROBLEMAS ESPECIFICOS ¿Cómo es la Capacitación por aprendizaje informal en las micro y pequeñas empresas, rubro distribución de bebidas: caso DIR SUR S.R.L., distrito Santa Rosa, Ayacucho, 2021?</p> <p>¿Cómo es la capacitación por instrucción en las micro y pequeñas empresas, rubro distribución de bebidas: caso DIR SUR S.R.L., distrito Santa Rosa, Ayacucho, 2021?</p> <p>¿Cómo es la capacitación para el desarrollo de habilidades en las micro y pequeñas empresas, rubro distribución de bebidas: caso DIR SUR S.R.L., distrito Santa Rosa, Ayacucho, 2021?</p> <p>¿Cómo implementar un plan de mejorar de la capacitación en las micro y pequeñas empresas, rubro distribución de bebidas: caso DIR SUR S.R.L., distrito Santa Rosa, Ayacucho, 2021?</p>	<p>OBJETIVO GENERAL Describir la capacitación del personal en las micro y pequeñas empresas, rubro distribución de bebidas: caso DIR SUR S.R.L., distrito Santa Rosa, Ayacucho, 2021.</p> <p>OBJETIVO ESPECIFICO: Describir la Capacitación por aprendizaje informal en las micro y pequeñas empresas, rubro distribución de bebidas: caso DIR SUR S.R.L., distrito Santa Rosa, Ayacucho, 2021.</p> <p>Describir la capacitación por instrucción en las micro y pequeñas empresas, rubro distribución de bebidas: caso DIR SUR S.R.L., distrito Santa Rosa, Ayacucho, 2021</p> <p>Describir la capacitación para el desarrollo de habilidades en las micro y pequeñas empresas, rubro distribución de bebidas: caso DIR SUR S.R.L., distrito Santa Rosa, Ayacucho, 2021</p> <p>Elaborar un plan de mejora de la capacitación del personal en las micro y pequeñas empresas, rubro distribución de bebidas: caso DIR SUR S.R.L., distrito Santa Rosa, Ayacucho, 2021</p>	<p>(Arias, 2016), define a la hipótesis como una suposición o sospecha para encontrar probables explicaciones, en su mayoría las hipótesis son para establecer la causa y el porqué de un suceso o hecho, determinar efectos o consecuencias o pretender asociaciones entre variables. Además, menciona el uso de las Hipótesis en algunas investigaciones descriptivas siempre y cuando sean específicamente correlacionales.</p> <p>En tal sentido, el presente trabajo de investigación carecerá de hipótesis por des de nivel descriptivo simple ya que no pretende conjeturar nada, únicamente se basa en la descripción</p>	<p>VARIABLE: Capacitación del Personal</p> <p>DIMENSIÓN: - Capacitación por aprendizaje informal. - Capacitación por instrucción - Capacitación para el desarrollo de Habilidades</p>	<p>Tipo de la investigación: De tipo Aplicada con enfoque cuantitativo</p> <p>Nivel de la investigación: Nivel descriptivo.</p> <p>Diseño de la investigación: Diseño no experimental de forma transversal.</p> <p>Población y Muestra: 25 colaboradores de DIR SUR</p> <p>Técnica: Encuesta</p> <p>Instrumento: Cuestionario</p>

4.7 Principios éticos

Los principios éticos son criterios que se consideran dentro de una comunidad científica y profesional, dictaminan lo que se debe hacer y lo que no, en tal sentido, Uladech Católica considera 05 principios éticos.

El presente trabajo de investigación incluirá los siguientes:

a. Protección a las personas:

Este trabajo de investigación estará orientado a la protección y respeto de los participantes, ya que se les considera un fin mas no un medio, entonces es imprescindible tratarlos con dignidad y respeto, no solo implica que participen de manera voluntaria y brinden información, sino que se les otorgue respeto y más si son vulnerables.

b. Libre participación y derecho a estar informado:

Todos los participantes deben estar informados del porqué y para qué de la investigación, asimismo deben expresar su voluntad participativa.

c. Beneficencia no maleficencia:

El propósito de este principio es mejorar el entorno en estudio, nada en este proyecto de investigación tendrá algún acto que demuestre maleficencia.

d. Justicia:

Demanda a que las personas reciban un trato justo donde haya respeto y consideración.

En tal sentido este trabajo impartirá justicia a cada todo aquel que tenga que ver con la elaboración de este proyecto.

e. Integridad científica:

Está vinculado con la valoración de honestidad, respeto y transparencia para la elaboración de la encuesta.

V. RESULTADOS:

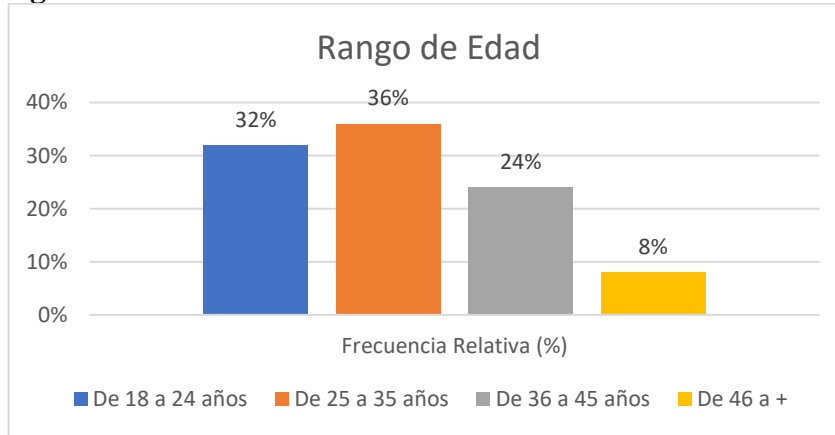
5.1 RESULTADO

Tabla 1: Rango de Edad

Rango de Edad	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa (%)
De 18 a 24 años	8	32%
De 25 a 35 años	9	36%
De 36 a 45 años	6	24%
De 46 a +	2	8%
TOTAL	25	100%

Fuente: Encuesta aplicada a 25 colaboradores de la empresa DIR SUR S.R.L.

Figura 1: Rango de Edad



Fuente: Encuesta aplicada a 25 colaboradores de la empresa DIR SUR S.R.L.

Interpretación:

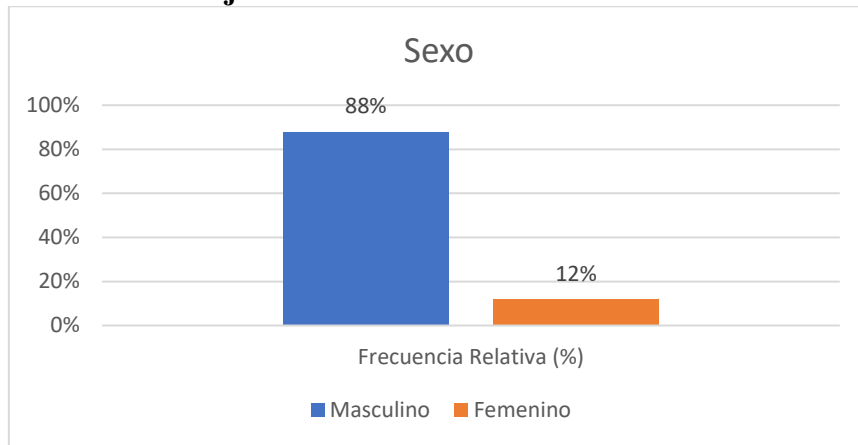
De acuerdo a la Tabla N° 1, Figura N° 1, la totalidad de encuestados fueron 25 que representa el 100%, en tal sentido, de manera porcentual, el 36% son trabajadores que tienen entre 25 y 35 años, el 32% son trabajadores que tienen entre 18 y 24 años, el 24% son trabajadores que tienen entre 36 y 45 años; finalmente solo el 8% son trabajadores que exceden los 46 años.

Tabla 2: Sexo de los Trabajadores

Sexo	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa (%)
Masculino	22	88%
Femenino	3	12%
TOTAL	25	100%

Fuente: Encuesta aplicada a 25 colaboradores de la empresa DIR SUR S.R.L.

Figura 2: Sexo de los Trabajadores



Fuente: Cuestionario a 25 colaboradores de la empresa DIR SUR S.R.L.

Interpretación:

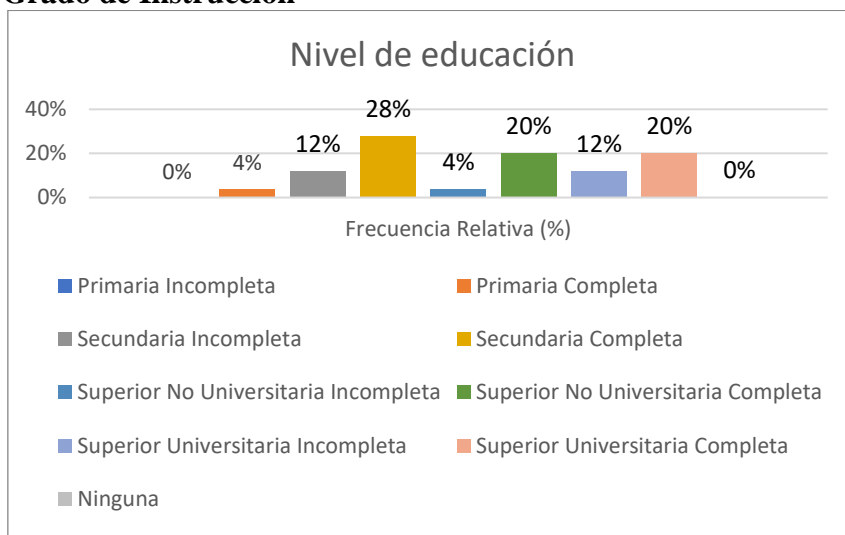
De acuerdo a la Tabla N° 2, Figura N° 2, la totalidad de encuestados fueron 25 que representa el 100%, en tal sentido, de manera porcentual, el 88% son trabajadores del sexo masculino y solo el 12% son trabajadores del sexo femenino

Tabla 3: Grado de Instrucción

Grado de instrucción	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa (%)
Primaria Incompleta	0	0%
Primaria Completa	1	4%
Secundaria Incompleta	3	12%
Secundaria Completa	7	28%
Superior No Universitaria Incompleta	1	4%
Superior No Universitaria Completa	5	20%
Superior Universitaria Incompleta	3	12%
Superior Universitaria Completa	5	20%
Ninguna	0	0%
TOTAL	25	100%

Fuente: Encuesta aplicada a 25 colaboradores de la empresa DIR SUR S.R.L.

Figura 3: Grado de Instrucción



Fuente: Encuesta aplicada a 25 colaboradores de la empresa DIR SUR S.R.L.

Interpretación:

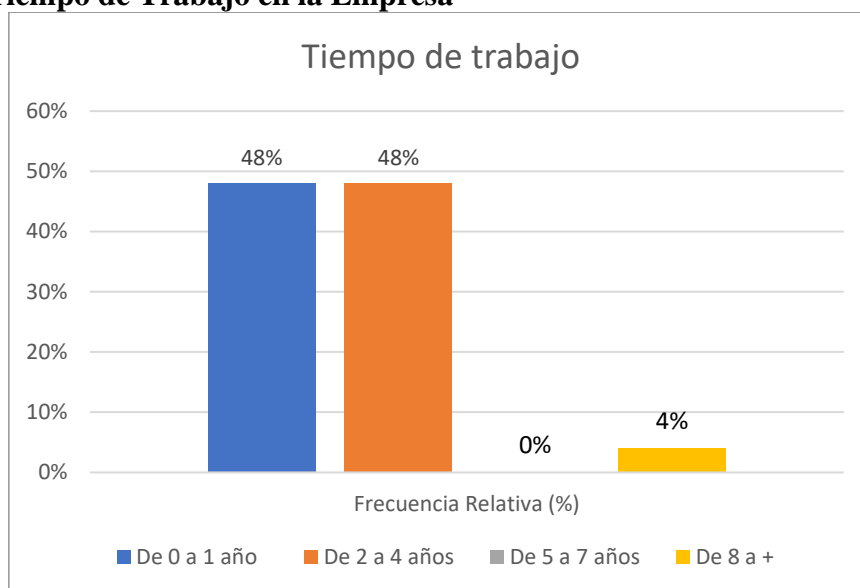
De acuerdo a la Tabla N° 3, Figura N° 3, la totalidad de encuestados fueron 25 que representa el 100%, en tal sentido, de manera porcentual, el 28% son trabajadores que tienen únicamente la Secundaria Completa, el 20% tienen Superior No Universitaria completa, otro 20% Universitaria Completa, el 4% primaria completa, otro 4% Superior no universitaria incompleta.

Tabla 4: Tiempo de Trabajo en la Empresa

Tiempo de Trabajo en la empresa	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa (%)
De 0 a 1 año	12	48%
De 2 a 4 años	12	48%
De 5 a 7 años	0	0%
De 8 a +	1	4%
TOTAL	25	100%

Fuente: Encuesta aplicada a 25 colaboradores de la empresa DIR SUR S.R.L.

Figura 4: Tiempo de Trabajo en la Empresa



Fuente: Encuesta aplicada a 25 colaboradores de la empresa DIR SUR S.R.L.

Interpretación:

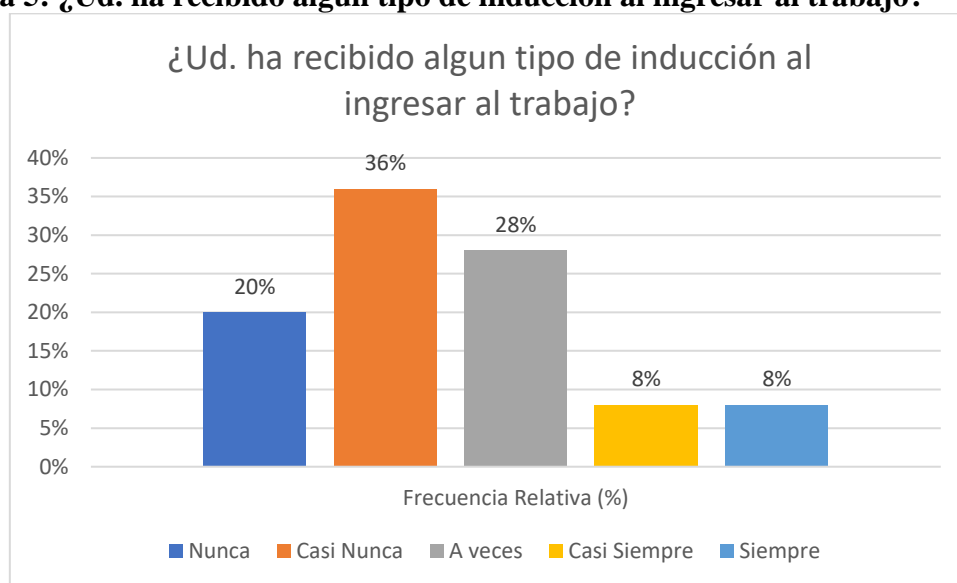
De acuerdo a la Tabla N° 4, Figura N° 4, la totalidad de encuestados fueron 25 que representa el 100%, en tal sentido, de manera porcentual, el 48% son trabajadores que están en la empresa menos de un año, el otro 48% son trabajadores que están en la empresa entre 2 y 4 años, el 4% son trabajadores que están en la empresa más de 8 años.

Tabla 5: ¿Ud. ha recibido algún tipo de inducción al ingresar al trabajo?

Opciones de respuesta	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa (%)
Nunca	5	20%
Casi Nunca	9	36%
A veces	7	28%
Casi Siempre	2	8%
Siempre	2	8%
TOTAL	25	100%

Fuente: Encuesta aplicada a 25 colaboradores de la empresa DIR SUR S.R.L.

Figura 5: ¿Ud. ha recibido algún tipo de inducción al ingresar al trabajo?



Fuente: Encuesta aplicada a 25 colaboradores de la empresa DIR SUR S.R.L.

Interpretación:

De acuerdo a la Tabla N° 5, Figura N° 5, la totalidad de encuestados fueron 25 que representa el 100%, en tal sentido, de manera porcentual, el 36% representado por 9 personas indican que CASI NUNCA han recibido algún tipo de inducción al ingresar al trabajo, el 20% representado por 5 personas indican que NUNCA han recibido algún tipo de inducción al ingresar al trabajo.

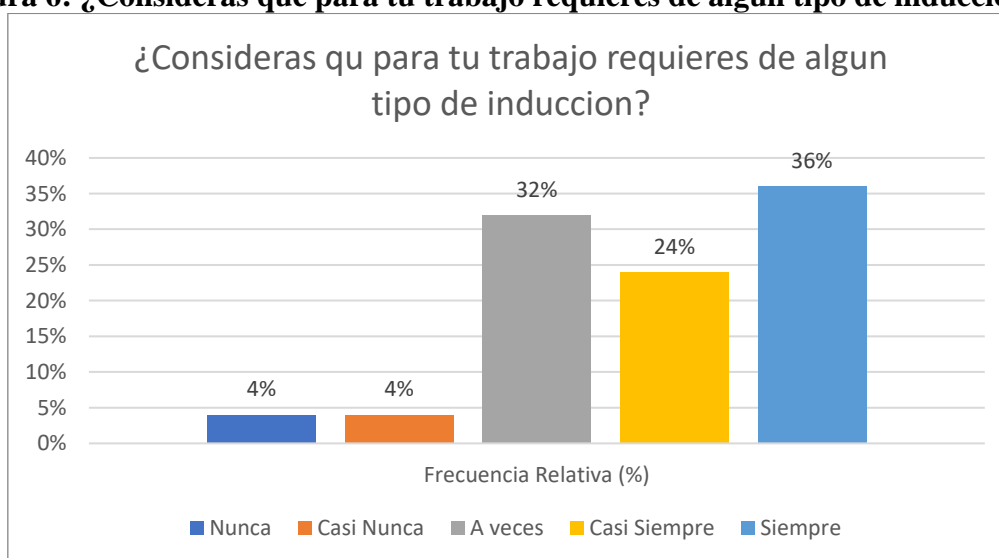
Conclusión, más del 50% indica que NUNCA y CASI NUNCA han recibido algún tipo de inducción al ingresar al trabajo.

Tabla 6: ¿Consideras que para tu trabajo requieres de algún tipo de inducción?

Opciones de respuesta	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa (%)
Nunca	1	4%
Casi Nunca	1	4%
A veces	8	32%
Casi Siempre	6	24%
Siempre	9	36%
TOTAL	25	100%

Fuente: Encuesta aplicada a 25 colaboradores de la empresa DIR SUR S.R.L.

Figura 6: ¿Consideras que para tu trabajo requieres de algún tipo de inducción?



Fuente: Encuesta aplicada a 25 colaboradores de la empresa DIR SUR S.R.L.

Interpretación:

De acuerdo a la Tabla N° 6, Figura N° 6, la totalidad de encuestados fueron 25 que representa el 100%, en tal sentido, de manera porcentual, el 36% representado por 9 personas indican que SIEMPRE requieren de algún tipo de inducción, un 4% indica que NUNCA, el otro 4% indica CASI NUNCA requieren de algún tipo de inducción

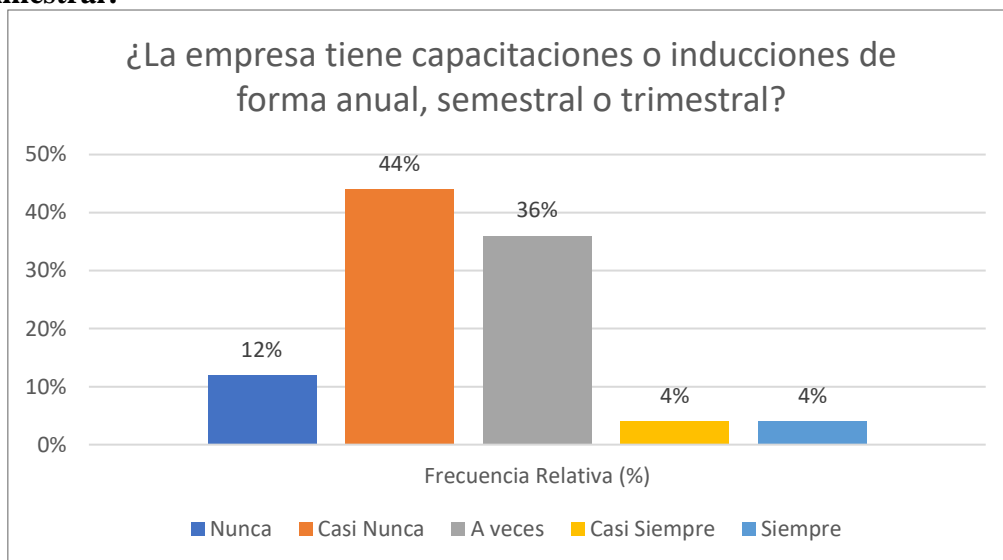
Conclusión, casi el 60% indica que CASI SIEMPRE Y SIEMPRE requieren de algún tipo de inducción.

Tabla 7: ¿La empresa tiene capacitaciones o inducciones de forma anual, semestral o trimestral?

Opciones de respuesta	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa (%)
Nunca	3	12%
Casi Nunca	11	44%
A veces	9	36%
Casi Siempre	1	4%
Siempre	1	4%
TOTAL	25	100%

Fuente: Encuesta aplicada a 25 colaboradores de la empresa DIR SUR S.R.L.

Figura 7: ¿La empresa tiene capacitaciones o inducciones de forma anual, semestral o trimestral?



Fuente: Encuesta aplicada a 25 colaboradores de la empresa DIR SUR S.R.L.

Interpretación:

De acuerdo a la Tabla N° 7, Figura N° 7, la totalidad de encuestados fueron 25 que representa el 100%, en tal sentido, de manera porcentual, el 44% representado por 11 personas indican que CASI NUNCA la empresa tiene capacitaciones o inducciones de forma anual, semestral o trimestral, por otro lado, el 4% representado por 1 persona uncia que SIEMPRE la empresa tiene capacitaciones o inducciones de forma anual, semestral o trimestral.

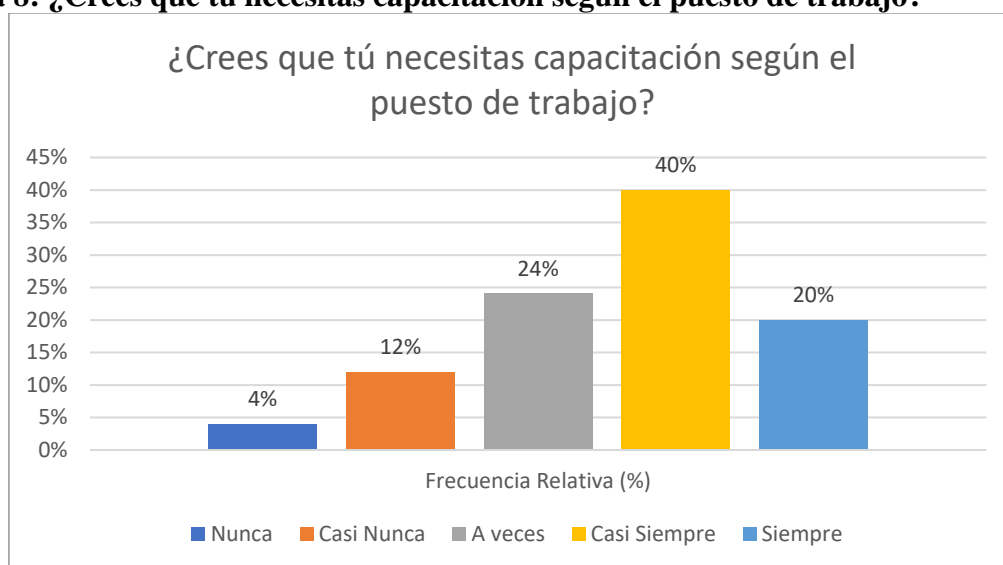
Conclusión, casi el 56% indica que NUNCA Y CASI NUNCA la empresa tiene capacitaciones o inducciones de forma anual, semestral o trimestral.

Tabla 8: ¿Crees que tú necesitas capacitación según el puesto de trabajo?

Opciones de respuesta	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa (%)
Nunca	1	4%
Casi Nunca	3	12%
A veces	6	24%
Casi Siempre	10	40%
Siempre	5	20%
TOTAL	25	100%

Fuente: Encuesta aplicada a 25 colaboradores de la empresa DIR SUR S.R.L.

Figura 8: ¿Crees que tú necesitas capacitación según el puesto de trabajo?



Fuente: Encuesta aplicada a 25 colaboradores de la empresa DIR SUR S.R.L.

Interpretación:

De acuerdo a la Tabla N° 8, Figura N° 8, la totalidad de personas encuestadas fueron 25 que representan el 100%, en tal sentido, de manera porcentual, el 40% que representa a 10 personas del total indican CASI SIEMPRE, que necesitan capacitación según el puesto de trabajo; el 0% que representa a 0 personas indican que CASI NUNCA que necesitan capacitación según el puesto de trabajo.

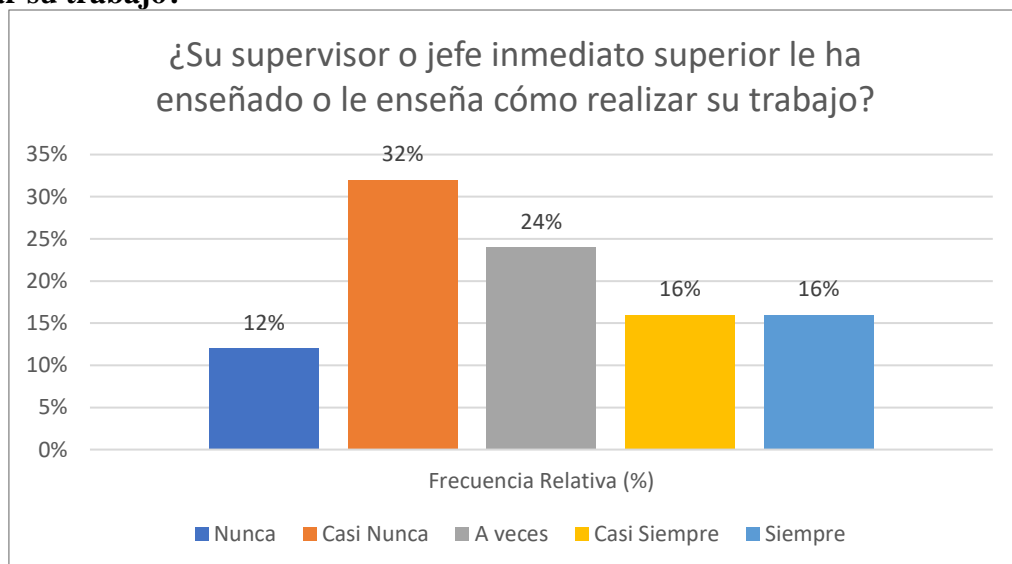
Conclusión: el 60% indican que CASI SIEMPRE Y SIEMPRE necesitan capacitación según el puesto de trabajo.

Tabla 9: ¿Su supervisor o jefe inmediato superior le ha enseñado o le enseña cómo realizar su trabajo?

Opciones de respuesta	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa (%)
Nunca	3	12%
Casi Nunca	8	32%
A veces	6	24%
Casi Siempre	4	16%
Siempre	4	16%
TOTAL	25	100%

Fuente: Encuesta aplicada a 25 colaboradores de la empresa DIR SUR S.R.L.

Figura 9: ¿Su supervisor o jefe inmediato superior le ha enseñado o le enseña cómo realizar su trabajo?



Fuente: Encuesta aplicada a 25 colaboradores de la empresa DIR SUR S.R.L.

Interpretación:

De acuerdo a la Tabla N° 9, Figura N° 9, la totalidad de personas encuestadas fueron 25 que representan el 100%, en tal sentido, de manera porcentual, el 32% que representa a 8 personas del total indican CASI NUNCA, el 12% representado por 3 personas indica que NUNCA su supervisor o jefe inmediato superior le ha enseñado o le enseña cómo realizar su trabajo.

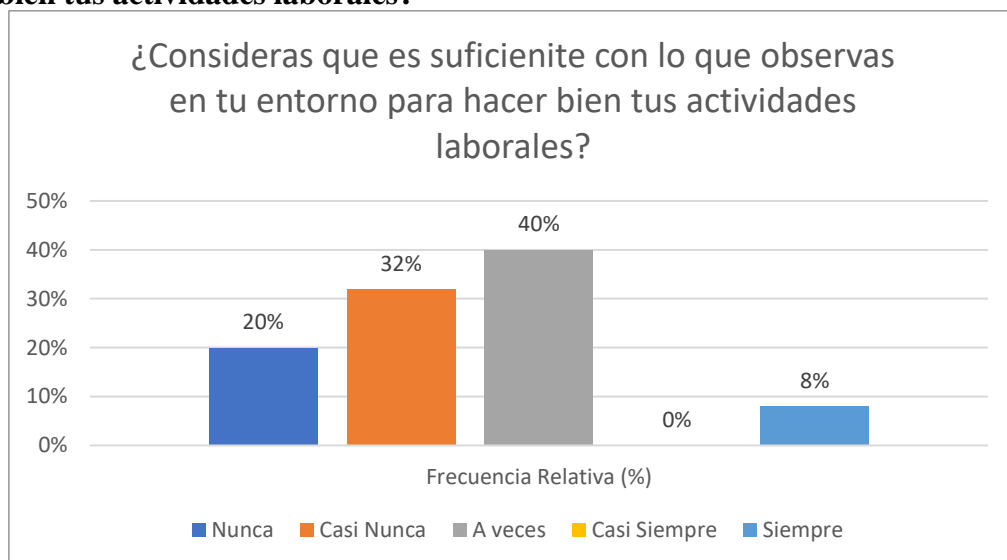
Conclusión: el 44% indican que NUNCA Y CASI NUNCA Su supervisor o jefe inmediato superior le ha enseñado o le enseña cómo realizar su trabajo

Tabla 10: ¿Consideras que es suficiente con lo que observas en tu entorno para hacer bien tus actividades laborales?

Opciones de respuesta	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa (%)
Nunca	5	20%
Casi Nunca	8	32%
A veces	10	40%
Casi Siempre	0	0%
Siempre	2	8%
TOTAL	25	100%

Fuente: Encuesta aplicada a 25 colaboradores de la empresa DIR SUR S.R.L.

Figura 10: ¿Consideras que es suficiente con lo que observas en tu entorno para hacer bien tus actividades laborales?



Fuente: Encuesta aplicada a 25 colaboradores de la empresa DIR SUR S.R.L.

Interpretación:

De acuerdo a la Tabla N° 10, Figura N° 10, la totalidad de personas encuestadas fueron 25 que representan el 100%, en tal sentido, el 40% que representa a 10 personas indican A VECES, el 32% representado por 8 personas indican que CASI NUNCA, el 20% representado por 5 personas indica que NUNCA consideran que es suficiente con lo que observan en su entorno para hacer bien tus actividades laborales.

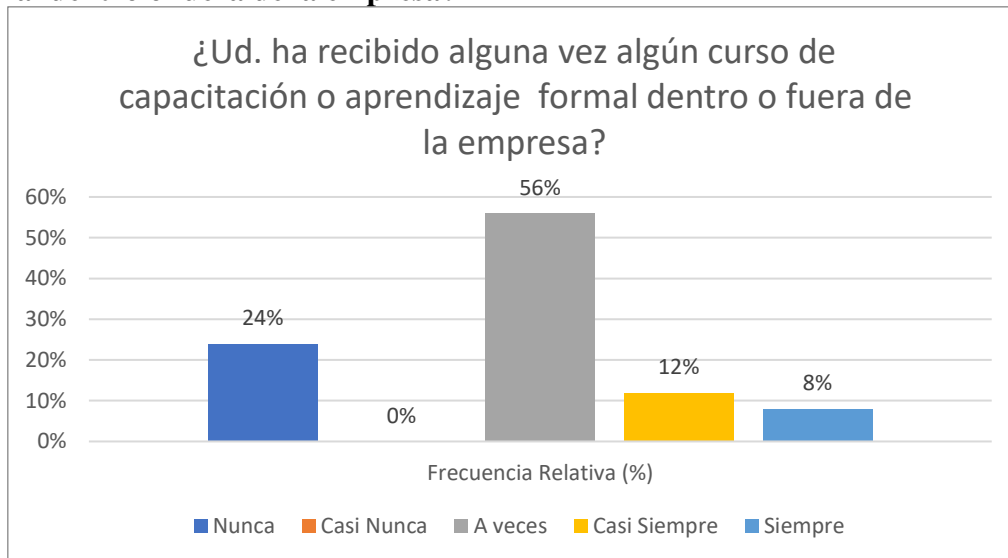
Conclusión: el 52% indican que NUNCA Y CASI NUNCA consideran que es suficiente con lo que observan en su entorno para hacer bien tus actividades laborales.

Tabla 11: ¿Ud. ha recibido alguna vez algún curso de capacitación o aprendizaje formal dentro o fuera de la empresa?

Opciones de respuesta	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa (%)
Nunca	6	24%
Casi Nunca	0	0%
A veces	14	56%
Casi Siempre	3	12%
Siempre	2	8%
TOTAL	25	100%

Fuente: Encuesta aplicada a 25 colaboradores de la empresa DIR SUR S.R.L.

Figura 11: ¿Ud. ha recibido alguna vez algún curso de capacitación o aprendizaje formal dentro o fuera de la empresa?



Fuente: Encuesta aplicada a 25 colaboradores de la empresa DIR SUR S.R.L.

Interpretación:

De acuerdo a la Tabla N° 11, Figura N° 11, la totalidad de personas encuestadas fueron 25 que representan el 100%, en tal sentido, el 56% que representa a 14 personas indican A VECES, el 24% representado por 6 personas indican que NUNCA, han recibido alguna vez algún curso de capacitación o aprendizaje formal dentro o fuera de la empresa

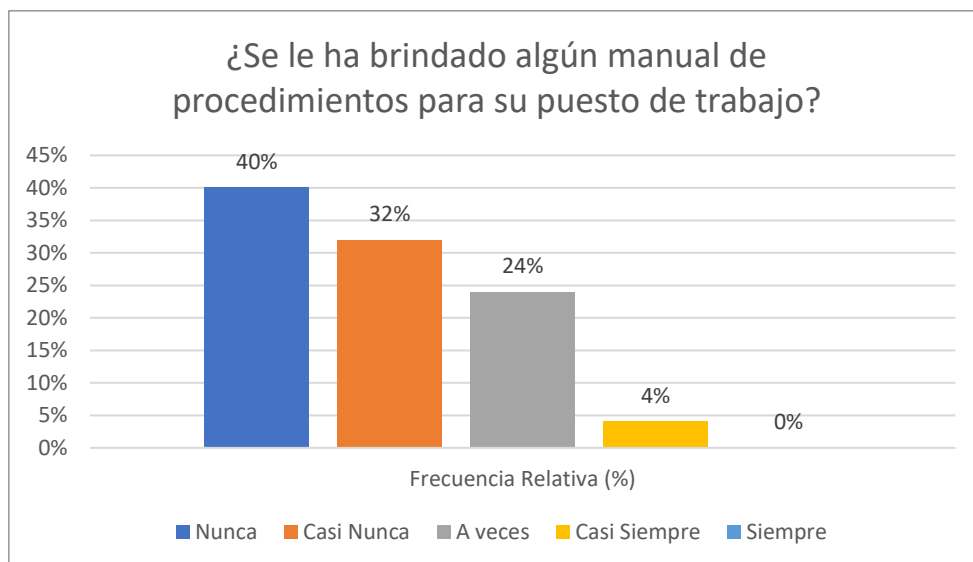
Conclusión: el 80% indican que NUNCA Y CASI NUNCA han recibido alguna vez algún curso de capacitación o aprendizaje formal dentro o fuera de la empresa.

Tabla 12: ¿Se le ha brindado algún manual de procedimientos para su puesto de trabajo?

Opciones de respuesta	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa (%)
Nunca	10	40%
Casi Nunca	8	32%
A veces	6	24%
Casi Siempre	1	4%
Siempre	0	0%
TOTAL	25	100%

Fuente: Encuesta aplicada a 25 colaboradores de la empresa DIR SUR S.R.L.

Figura 12: ¿Se le ha brindado algún manual de procedimientos para su puesto de trabajo?



Fuente: Encuesta aplicada a 25 colaboradores de la empresa DIR SUR S.R.L.

Interpretación:

De acuerdo a la Tabla N° 12, Figura N° 12, la totalidad de personas encuestadas fueron 25 que representan el 100%, en tal sentido, el 40% que representa a 10 personas indican NUNCA, el 32% representado por 8 personas indican que CASI NUNCA se le ha brindado algún manual de procedimientos para su puesto de trabajo.

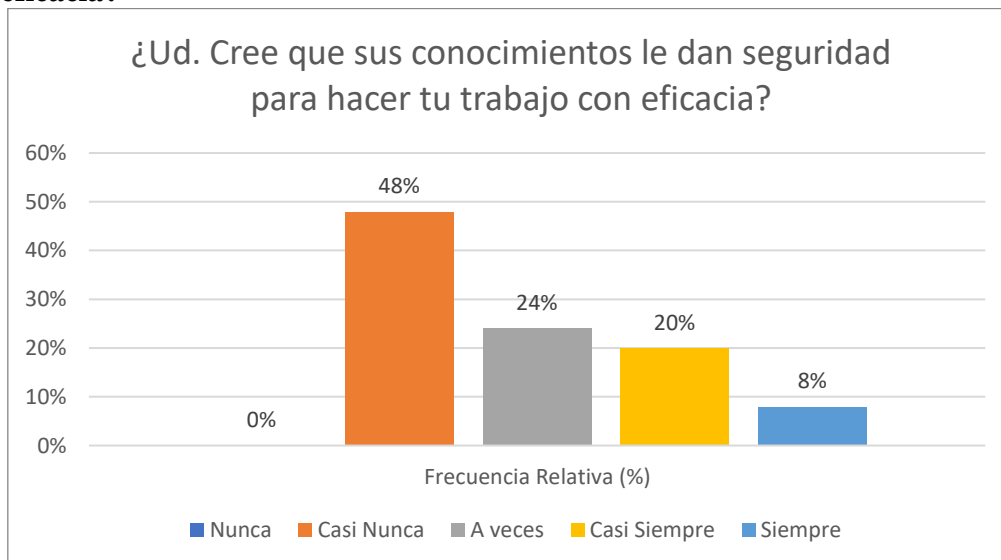
Conclusión: el 72% indican que NUNCA Y CASI NUNCA se le ha brindado algún manual de procedimientos para su puesto de trabajo.

Tabla 13: ¿Ud. Cree que sus conocimientos le dan seguridad para hacer tu trabajo con eficacia?

Opciones de respuesta	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa (%)
Nunca	0	0%
Casi Nunca	12	48%
A veces	6	24%
Casi Siempre	5	20%
Siempre	2	8%
TOTAL	25	100%

Fuente: Encuesta aplicada a 25 colaboradores de la empresa DIR SUR S.R.L.

Figura 13: ¿Ud. Cree que sus conocimientos le dan seguridad para hacer tu trabajo con eficacia?



Fuente: Encuesta aplicada a 25 colaboradores de la empresa DIR SUR S.R.L.

Interpretación:

De acuerdo a la Tabla N° 13, Figura N° 13, la totalidad de personas encuestadas fueron 25 que representan el 100%, en tal sentido, el 48% que representa a 12 personas indican CASI NUNCA, el 24% representado por 6 personas indican que A VECES sus conocimientos le dan seguridad para hacer tu trabajo con eficacia.

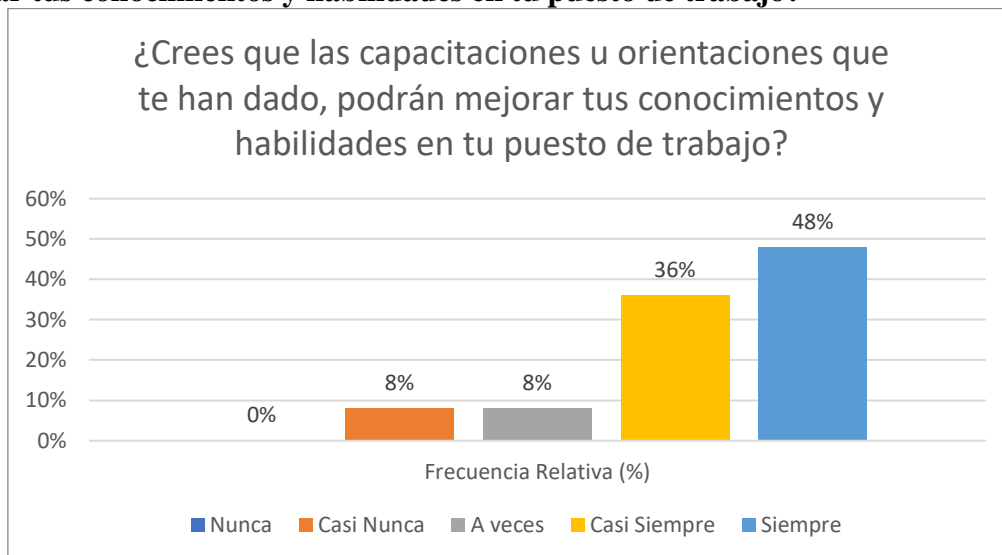
Conclusión: el 72% indican que CASI NUNCA y A VECES sus conocimientos le dan seguridad para hacer tu trabajo con eficacia.

Tabla 14: ¿Crees que las capacitaciones u orientaciones que te han dado, podrán mejorar tus conocimientos y habilidades en tu puesto de trabajo?

Opciones de respuesta	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa (%)
Nunca	0	0%
Casi Nunca	2	8%
A veces	2	8%
Casi Siempre	9	36%
Siempre	12	48%
TOTAL	25	100%

Fuente: Encuesta aplicada a 25 colaboradores de la empresa DIR SUR S.R.L.

Figura 14: ¿Crees que las capacitaciones u orientaciones que te han dado, podrán mejorar tus conocimientos y habilidades en tu puesto de trabajo?



Fuente: Encuesta aplicada a 25 colaboradores de la empresa DIR SUR S.R.L.

Interpretación:

De acuerdo a la Tabla N° 14, Figura N° 14, la totalidad de personas encuestadas fueron 25 que representan el 100%, en tal sentido, el 36% que representa a 9 personas indican CASI SIEMPRE, el 48% representado por 12 personas indican que SIEMPRE creen que las capacitaciones u orientaciones podrán mejorar sus conocimientos y habilidades en su puesto de trabajo.

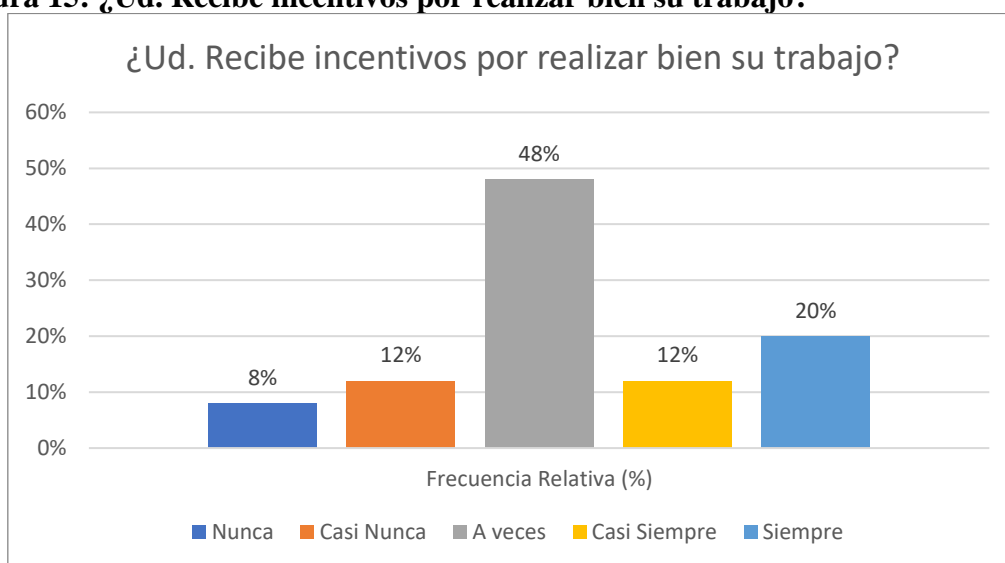
Conclusión: el 84% indican que CASI SIEMPRE y SIEMPRE creen que las capacitaciones u orientaciones podrán mejorar sus conocimientos y habilidades en su puesto de trabajo.

Tabla 15: ¿Ud. Recibe incentivos por realizar bien su trabajo?

Opciones de respuesta	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa (%)
Nunca	2	8%
Casi Nunca	3	12%
A veces	12	48%
Casi Siempre	3	12%
Siempre	5	20%
TOTAL	25	100%

Fuente: Encuesta aplicada a 25 colaboradores de la empresa DIR SUR S.R.L.

Figura 15: ¿Ud. Recibe incentivos por realizar bien su trabajo?



Fuente: Encuesta aplicada a 25 colaboradores de la empresa DIR SUR S.R.L.

Interpretación:

De acuerdo a la Tabla N° 15, Figura N° 15, la totalidad de personas encuestadas fueron 25 que representan el 100%, en tal sentido, el 48% que representa a 12 personas indican A VECES, el 12% representado por 3 personas indican CASI NUNCA, el 8% representado por 2 personas indican que NUNCA reciben incentivos por realizar bien su trabajo.

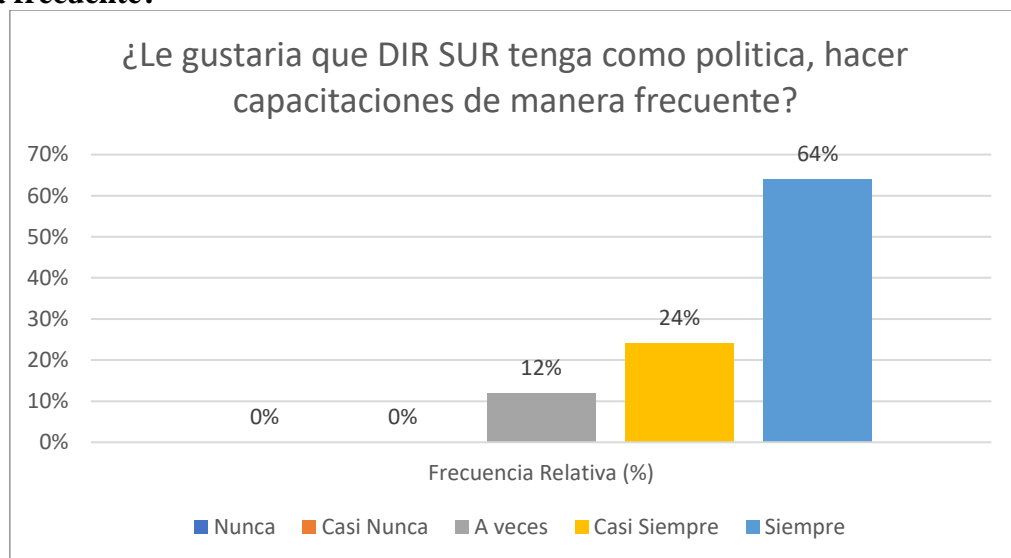
Conclusión: el 68% indican que A VECES, CASI NUNCA y NUNCA reciben incentivos por realizar bien su trabajo.

Tabla 16: ¿Le gustaría que DIR SUR tenga como política, hacer capacitaciones de manera frecuente?

Opciones de respuesta	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa (%)
Nunca	0	0%
Casi Nunca	0	0%
A veces	3	12%
Casi Siempre	6	24%
Siempre	16	64%
TOTAL	25	100%

Fuente: Encuesta aplicada a 25 colaboradores de la empresa DIR SUR S.R.L.

Figura 16: ¿Le gustaría que DIR SUR tenga como política, hacer capacitaciones de manera frecuente?



Fuente: Encuesta aplicada a 25 colaboradores de la empresa DIR SUR S.R.L.

Interpretación:

De acuerdo a la Tabla N° 16, Figura N° 16, la totalidad de personas encuestadas fueron 25 que representan el 100%, en tal sentido, el 64% que representa a 16 personas indican SIEMPRE, el 24% representado por 6 personas indican CASI SIEMPRE les gustaría que DIR SUR tenga como política, hacer capacitaciones de manera frecuente.

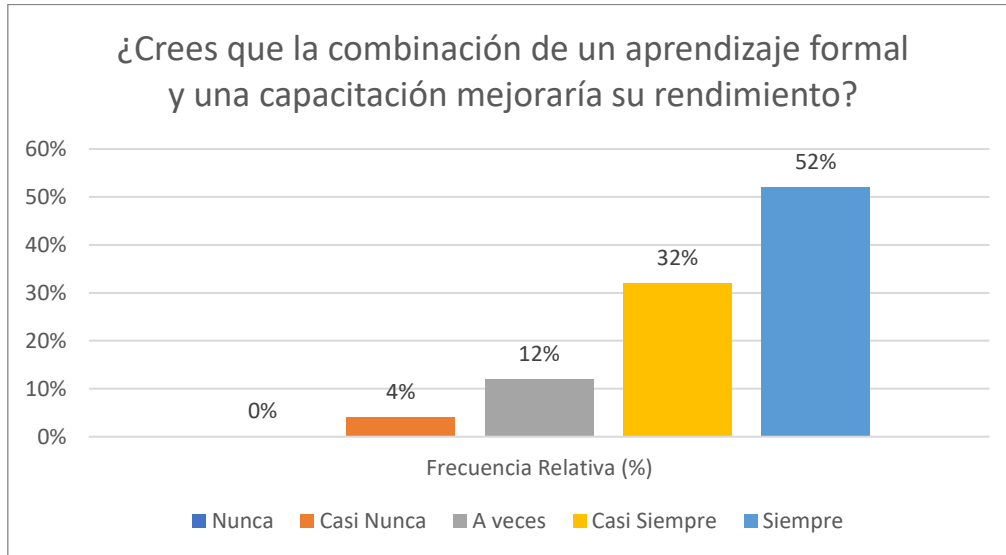
Conclusión: el 88% indican que SIEMPRE Y CASI SIEMPRE les gustaría que DIR SUR tenga como política, hacer capacitaciones de manera frecuente.

Tabla 17: ¿Crees que la combinación de un aprendizaje formal y una capacitación mejoraría su rendimiento?

Opciones de respuesta	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa (%)
Nunca	0	0%
Casi Nunca	1	4%
A veces	3	12%
Casi Siempre	8	32%
Siempre	13	52%
TOTAL	25	100%

Fuente: Encuesta aplicada a 25 colaboradores de la empresa DIR SUR S.R.L.

Figura 17: ¿Crees que la combinación de un aprendizaje formal y una capacitación mejoraría su rendimiento?



Fuente: Encuesta aplicada a 25 colaboradores de la empresa DIR SUR S.R.L.

Interpretación:

De acuerdo a la Tabla N° 17, Figura N° 17, la totalidad de personas encuestadas fueron 25 que representan el 100%, en tal sentido, el 52% que representa a 13 personas indican SIEMPRE, el 32% representado por 8 personas indican CASI SIEMPRE creen que la combinación de un aprendizaje formal y una capacitación mejoraría su rendimiento.

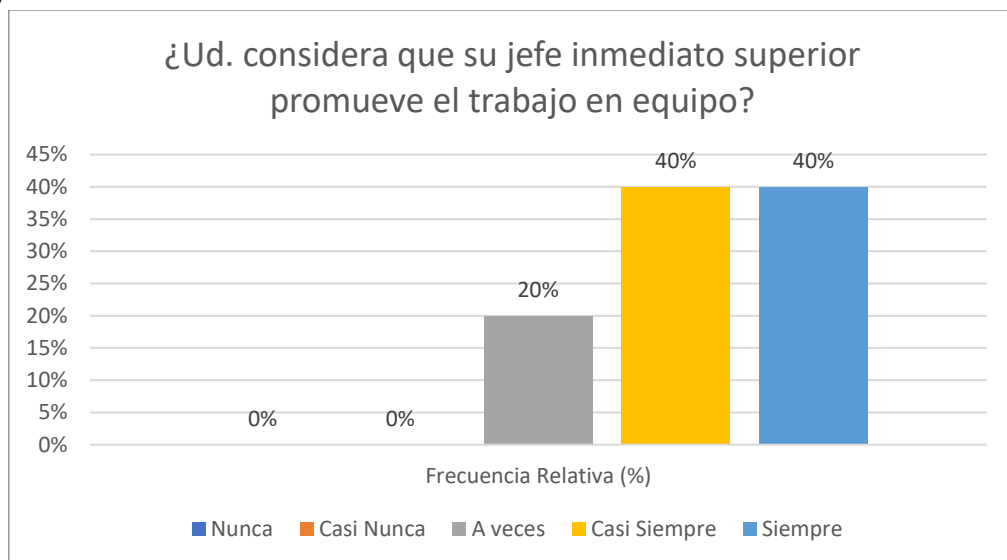
Conclusión: el 84% indican que SIEMPRE Y CASI SIEMPRE creen que la combinación de un aprendizaje formal y una capacitación mejoraría su rendimiento.

Tabla 18: ¿Ud. considera que su jefe inmediato superior promueve el trabajo en equipo?

Opciones de respuesta	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa (%)
Nunca	0	0%
Casi Nunca	0	0%
A veces	5	20%
Casi Siempre	10	40%
Siempre	10	40%
TOTAL	25	100%

Fuente: Encuesta aplicada a 25 colaboradores de la empresa DIR SUR S.R.L.

Figura 18: ¿Ud. considera que su jefe inmediato superior promueve el trabajo en equipo?



Fuente: Encuesta aplicada a 25 colaboradores de la empresa DIR SUR S.R.L.

Interpretación:

De acuerdo a la Tabla N° 18, Figura N° 18, la totalidad de personas encuestadas fueron 25 que representan el 100%, en tal sentido, un 40% que representa a 10 personas indican SIEMPRE, el otro 40% indican CASI SIEMPRE, el 20% representado por 5 personas indican A VECES que su jefe inmediato superior promueve el trabajo en equipo.

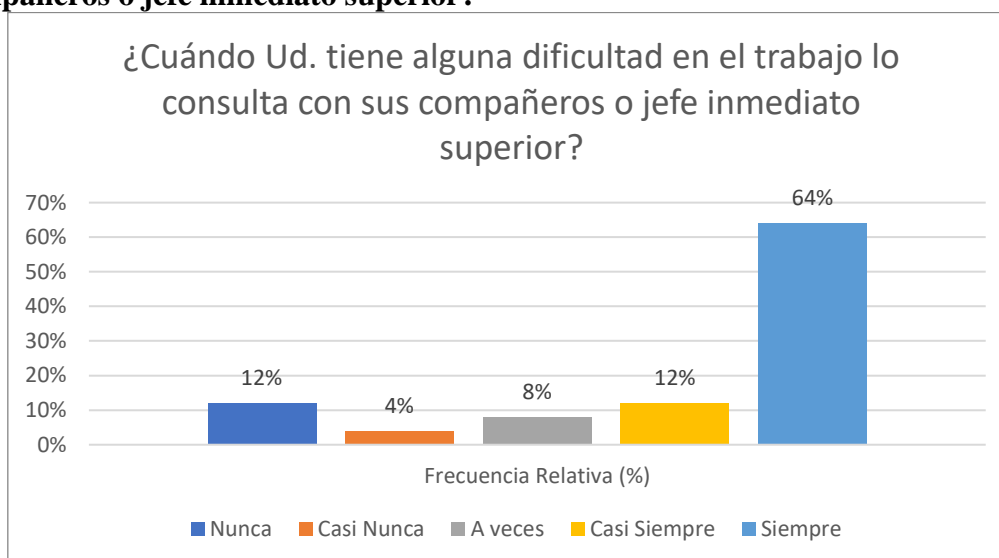
Conclusión: el 100% indican que SIEMPRE, CASI SIEMPRE y A VECES su jefe inmediato superior promueve el trabajo en equipo.

Tabla 19: ¿Cuándo Ud. tiene alguna dificultad en el trabajo lo consulta con sus compañeros o jefe inmediato superior?

Opciones de respuesta	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa (%)
Nunca	3	12%
Casi Nunca	1	4%
A veces	2	8%
Casi Siempre	3	12%
Siempre	16	64%
TOTAL	25	100%

Fuente: Encuesta aplicada a 25 colaboradores de la empresa DIR SUR S.R.L.

Figura 19: ¿Cuándo Ud. tiene alguna dificultad en el trabajo lo consulta con sus compañeros o jefe inmediato superior?



Fuente: Encuesta aplicada a 25 colaboradores de la empresa DIR SUR S.R.L.

Interpretación:

De acuerdo a la Tabla N° 19, Figura N° 19, la totalidad de personas encuestadas fueron 25 que representan el 100%, en tal sentido, el 64% que representa a 16 personas indican SIEMPRE, el 12% representado por 3 personas indican CASI SIEMPRE, el 8% representado por 2 personas indican A VECES cuándo tienen alguna dificultad en el trabajo lo consulta con sus compañeros o jefe inmediato superior

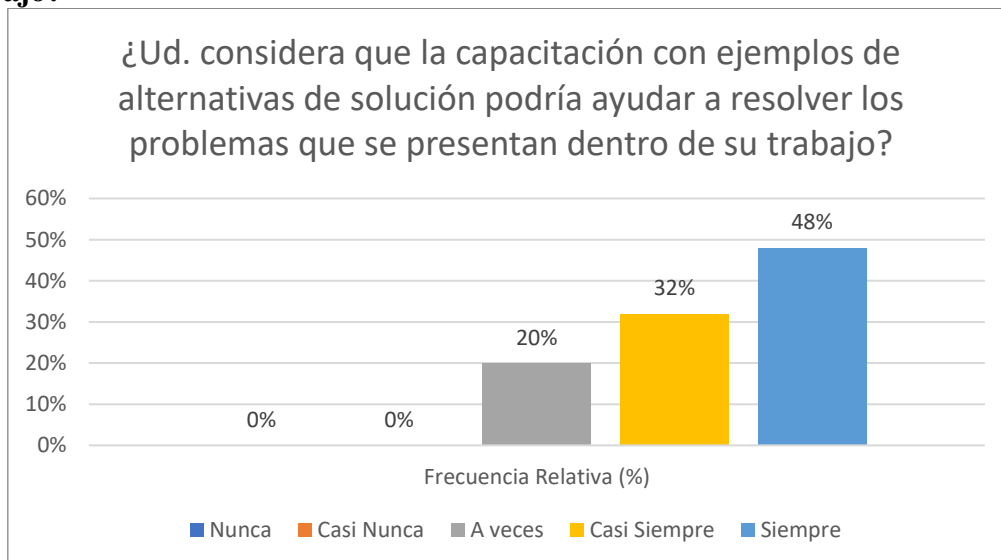
Conclusión: el 84% indican que SIEMPRE, CASI SIEMPRE y A VECES cuándo tienen alguna dificultad en el trabajo lo consulta con sus compañeros o jefe inmediato superior.

Tabla 20: ¿Ud. considera que la capacitación con ejemplos de alternativas de solución podría ayudar a resolver los problemas que se presentan dentro de su trabajo?

Opciones de respuesta	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa (%)
Nunca	0	0%
Casi Nunca	0	0%
A veces	5	20%
Casi Siempre	8	32%
Siempre	12	48%
TOTAL	25	100%

Fuente: Encuesta aplicada a 25 colaboradores de la empresa DIR SUR S.R.L.

Figura 20: ¿Ud. considera que la capacitación con ejemplos de alternativas de solución podría ayudar a resolver los problemas que se presentan dentro de su trabajo?



Fuente: Encuesta aplicada a 25 colaboradores de la empresa DIR SUR S.R.L.

Interpretación:

De acuerdo a la Tabla N° 20, Figura N° 20, la totalidad de personas encuestadas fueron 25 que representan el 100%, en tal sentido, el 48% que representa a 12 personas indican SIEMPRE, el 32% representado por 8 personas indican CASI SIEMPRE, el 20% representado por 5 personas indican A VECES que la capacitación con ejemplos de alternativas de solución podría ayudar a resolver los problemas.

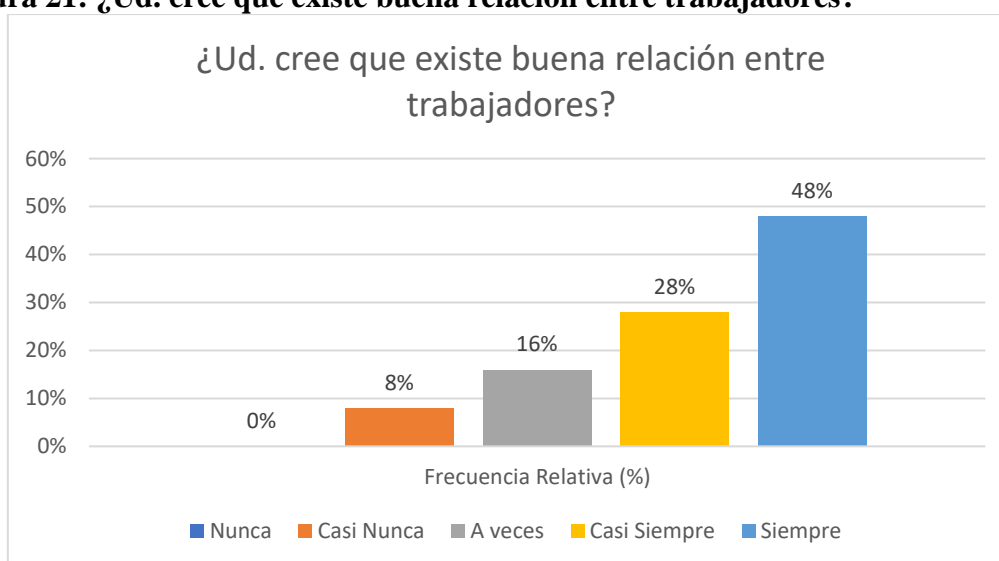
Conclusión: el 100% indican que SIEMPRE, CASI SIEMPRE y A VECES que la capacitación con ejemplos de alternativas de solución podría ayudar a resolver los problemas.

Tabla 21: ¿Ud. cree que existe buena relación entre trabajadores?

Opciones de respuesta	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa (%)
Nunca	0	0%
Casi Nunca	2	8%
A veces	4	16%
Casi Siempre	7	28%
Siempre	12	48%
TOTAL	25	100%

Fuente: Encuesta aplicada a 25 colaboradores de la empresa DIR SUR S.R.L.

Figura 21: ¿Ud. cree que existe buena relación entre trabajadores?



Fuente: Encuesta aplicada a 25 colaboradores de la empresa DIR SUR S.R.L.

Interpretación:

De acuerdo a la Tabla N° 21, Figura N° 21, la totalidad de personas encuestadas fueron 25 que representan el 100%, en tal sentido, el 48% que representa a 12 personas indican SIEMPRE, el 28% representado por 7 personas indican CASI SIEMPRE, el 16% representado por 4 personas indican A VECES creen que existe buena relación entre trabajadores.

Conclusión: el 92% indican que SIEMPRE, CASI SIEMPRE y A VECES creen que existe buena relación entre trabajadores.

5.2 ANÁLISIS DE RESULTADOS

Según objetivo específico 1: Describir la Capacitación por aprendizaje en las micro y pequeñas empresas, rubro distribución de bebidas: caso DIR SUR S.R.L., distrito Santa Rosa, Ayacucho, 2021.

La tabla N° 7 ¿La empresa tiene capacitaciones o inducciones de forma anual, semestral o trimestral?, muestra que el 44% casi nunca recibe capacitaciones o inducciones, los resultados de esta pregunta se asemejan directamente con (Ordoñez, 2019), quien manifiesta que dentro del personal técnico de Diebold Nixdorf viene ocurriendo la misma situación que en DIR SUR, y esto trae como consecuencia no estar alienados con los objetivos corporativos, además sugiere la existencia de una retroalimentación respectiva; este resultado también se asemeja (Rojas R. , 2020) quien menciona que la capacitación es “principal” y que se debe considerar como una oportunidad para incrementar competitividad.

La tabla N° 8, ¿Crees que tú necesitas capacitación según el puesto de trabajo?, muestra que el 40% casi siempre requiere de capacitación conforme al puesto que ocupa, los resultados de esta pregunta se asemejan con (García, 2019), quien indica que “capacitar es complementar”, en tal sentido DIR SUR no debe dejar pasar en alto estos resultados, ya que son los mismos trabajadores quienes que lo requieren a través del cuestionario.

La tabla N° 9, ¿Su supervisor o jefe inmediato superior le ha enseñado o le enseña cómo realizar su trabajo?, el 32% casi nunca indican que han recibido algún tipo de enseñanza por parte de su jefe inmediato, estos resultados se asemejan con (García, 2019) quien indica que una buena guía por parte de un jefe inmediato superior siempre aporta a que el trabajador esté mayor calificado para desempeñarse en su puesto de trabajo.

Según objetivo específico 2: Describir la capacitación por instrucción en las micro y pequeñas empresas, rubro distribución de bebidas: caso DIR SUR S.R.L., distrito Santa Rosa, Ayacucho, 2021.

La tabla N° 14, ¿Crees que las capacitaciones u orientaciones que te han dado, podrán mejorar tus conocimientos y habilidades en tu puesto de trabajo?, el 48% siempre considera que recibir capacitaciones podrían mejorar sus conocimientos y habilidades, este resultado se asemejan con (Porrás, 2016), quien indica, para asegurar el cumplimiento de los objetivos es preciso el uso de capacitaciones constantes que permitan la optimización de la empresa, también con (Álvarez, Araujo , Hajar, & Pacheco, 2017), quien pudo encontrar que en el entrenamiento de promotores de ventas del sector electrodomésticos, era preciso el reforzamiento de habilidades blandas, lo mismo con (Cruz R. , 2021), que indica dentro de empresas del rubro de carpintería es preciso el desarrollo de capacitaciones para mejorar los conocimientos.

La tabla N° 16, ¿Le gustaría que DIR SUR tenga como política, hacer capacitaciones de manera frecuente?, el 64% indica siempre le gustaría recibir capacitaciones de manera frecuente, este resultado se asemeja a (Rojas F. , 2018), quien indica que, la capacitación es completamente necesaria dentro de una organización para asegurar el éxito de ésta.

Según objetivo específico 3: Describir las habilidades interpersonales en las micro y pequeñas empresas, rubro distribución de bebidas: caso DIR SUR S.R.L., distrito Santa Rosa, Ayacucho, 2021

La tabla N° 18, ¿Ud. considera que su jefe inmediato superior promueve el trabajo en equipo?, el 80% indica que casi siempre y siempre se promueve el trabajo en equipo, si bien es cierto este resultado se debe tomar como una fortaleza ya que se sabe que el trabajo en equipo dentro de una organización ayuda al cumplimiento de objetivos.

La tabla N° 19, ¿Cuándo Ud. tiene alguna dificultad en el trabajo lo consulta con sus compañeros o jefe inmediato superior?, el 64% indica SIEMPRE; opuestamente a lo que (Álvarez, Araujo , Hajar, & Pacheco, 2017) en su tesis indica que, dentro de sector de electrodomésticos, requiere de habilidades blanda; se observa que en DIRSUR no tiene deficiencia.

La tabla N° 21, ¿Ud. cree que existe buena relación entre trabajadores?, el 48% indica siempre, esto refleja que en DIR SUR la relaciones entre trabajadores son buenas, (García, 2019), en su tesis indica que dentro de una organización es preciso reforzar lazos interpersonales con el fin de mejorar el desempeño de sus colaboradores

VI. CONCLUSIONES:

CONCLUSIÓN GENERAL:

Se logró describir cómo es la capacitación del personal dentro de Dir sur.

Conclusiones específicas

Según objetivo específico 1, se logró describir la capacitación por aprendizaje en las micro y pequeñas empresas, rubro distribución de bebidas: caso DIR SUR S.R.L., distrito Santa Rosa, Ayacucho, 2021 por medio de las siguientes preguntas:

¿La empresa tiene capacitaciones o inducciones de forma anual, semestral o trimestral?, el 44% ha respondido que Casi Nunca, el resultado de esta pregunta es señal que dentro de Dir Sur hacen faltas capacitaciones.

¿Crees que tú necesitas capacitación según el puesto de trabajo?, el 40% ha respondido Casi Siempre, el resultado de esta pregunta nuevamente evidencia que dentro de Dir Sur hacen falta las capacitaciones.

¿Su supervisor o jefe inmediato superior le ha enseñado o le enseña cómo realizar su trabajo?, el 32% ha respondido Casi Nunca, el resultado de esta pregunta ratifica que dentro de Dir sur hacen falta las inducciones o capacitaciones por aprendizaje.

Según objetivo específico 2: se logró describir la capacitación por instrucción en las micro y pequeñas empresas, rubro distribución de bebidas: caso DIR SUR S.R.L., distrito Santa Rosa, Ayacucho, 2021 por medio de las siguientes preguntas:

¿Crees que las capacitaciones u orientaciones que te han dado, podrán mejorar tus conocimientos y habilidades en tu puesto de trabajo?, el 48% ha respondido Siempre, el resultado de esta pregunta permite identificar que los trabajadores puedan mejorar sus conocimientos y habilidades en bien de la empresa.

¿Le gustaría que DIR SUR tenga como política, hacer capacitaciones de manera frecuente?, el 64% ha respondido Siempre, esta pregunta ratifica la pregunta anterior ya que muestra que los trabajadores desean recibir capacitaciones frecuentes.

Según objetivo específico 3: Describir las habilidades interpersonales en las micro y pequeñas empresas, rubro distribución de bebidas: caso DIR SUR S.R.L., distrito Santa Rosa, Ayacucho, 2021

¿Ud. considera que su jefe inmediato superior promueve el trabajo en equipo?, el 80% ha respondido que Casi Siempre y Siempre, esta pregunta muestra que DIR Sur promueve el trabajo en equipo, este resultado se debe tomar como una fortaleza ya que se sabe que el trabajo en equipo dentro de una organización ayuda al cumplimiento de objetivos.

¿Cuándo Ud. tiene alguna dificultad en el trabajo lo consulta con sus compañeros o jefe inmediato superior?, el 64% ha respondido Siempre, ratifica la pregunta anterior, pues se observa que dentro de DIR SUR existe el compañerismo

¿Ud. cree que existe buena relación entre trabajadores?, el 48% ha respondido Siempre, esto refleja que en DIR SUR la relaciones entre trabajadores son buenas, dentro de una organización es preciso reforzar lazos interpersonales con el fin de mejorar el desempeño de sus colaboradores.

Conclusión General:

La empresa Dir sur carece de capacitaciones por aprendizaje e instrucción, por otro lado, los resultados reflejan que, en cuanto a capacitación por habilidades interpersonales, si cuenta con un gran talento humano donde prima el trabajo en equipo y la empatía.

ASPECTOS COMPLEMENTARIOS

RECOMENDACIONES:

Luego de saber los resultados y analizarlos, se recomienda a la brevedad lo siguiente:

- Capacitar al personal de ventas y distribución sobre los productos, sus variedades y presentaciones.
- Establecer días de visita para la toma de pedido.
- Reforzar en técnicas de ventas
- Capacitar en ofimática
- Del mismo modo, capacitar al personal ante posibles reclamos o quejas de los clientes.
- Implementar políticas donde la prioridad sea el cliente, con estrategias de mejor y mayor satisfacción al usuario.

PLAN DE MEJORA DE CAPACITACIÓN DEL PERSONAL EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS, RUBRO DISTRIBUCIÓN DE BEBIDAS: CASO DIR SUR S.R.L., DISTRITO SANTA ROSA, AYACUCHO, 2021

Problema encontrado	Causas	Aplicación de mejora	Responsable
El 44% de trabajadores indican que no reciben capacitaciones o inducciones forma anual, semestral o trimestral.	Entrega de mercadería equivocada.	Capacitación a todo el personal (distribución y ventas) de todas las bebidas, sus variedades y presentaciones.	Supervisor de ventas
	Desorden en la toma de pedido.	Establecer días de visita para la toma de pedidos.	Supervisor de ventas
	Desorden de los despachos.	Reforzar en técnicas de ventas y protocolos sanitarios (COVID)	Supervisor de ventas Y personal de salud
El 40% de trabajadores indican que si requieren de capacitación conforme al puesto que ocupa.	Demoras en distribución por falta de envases.	El agente de ventas debe verificar que el cliente cuente con los envases, para hacer el intercambio.	Supervisor de ventas
	Dinero en efectivo	El agente de distribución debe verificar y cerciorarse que productos está cargando.	Supervisor de Distribución
El 32% de trabajadores indican que no les han enseñado como realizar su trabajo.		Capacitación del sistema de liquidaciones	Supervisor de operaciones

PLAN DE ACCIÓN DE CAPACITACIÓN PARA LA EMPRESA DISTRIBUIDORES Y REPRESENTACIONES DEL SUR S.R.L. (DIR SUR)

1. Presentación:

DIR SUR, es una Franquicias de BACKUS, que busca la profesionalización de Distribuidores Asociados, en la región de Ayacucho, es único distribuidor autorizado en todas las localidades que abarcan en VRAEM.

Fue constituida el 13 de febrero del 1995, con la razón social de Distribuidores y Representaciones del Sur SRL - DIRSUR SRL; como una empresa familiar, inició sus operaciones comerciales el mes de abril del 1995, asumiendo la distribución exclusiva de CERVESUR (Compañía Cervecera del Sur), a inicios de los 2000 se produce la compra de CERVESUR por parte de Backus, hecho que cambió el mercado cervecero y las políticas de distribución en todas las regiones.

Para el año 2016 DIR SUR recibió una invitación por parte de Backus para hacerse cargo de la comercialización exclusiva de sus productos en toda la zona del VRAEM, a la fecha DIR SUR, forma parte de la franquicia de distribuidores autorizados de Backus.

2. Justificación

El presente se justifica ya que el resultado del cuestionario aplicado a 25 trabajadores de DIR SUR, reflejaron ciertas problemáticas dentro de esta empresa, dir sur tiene personal no calificado, carece de capacitaciones por áreas, debido a que la empresa después de contratar de manera repentina a trabajadores luego de que el gobierno decidiera restringir actividades por la pandemia, es así que se propone un plan de acción con la finalidad de capacitar al personal.

3. Datos generales

- Razón social : Distribuidores y Representaciones Del Sur S.R.L.
- Representante Legal : José Carlos Olarte Lujan.
- Domicilio Fiscal: Av. Del ejercito S/N Santa Rosa – La Mar - Ayacucho

4. Alcance

El programa de capacitación esta dirigido a 25 trabajadores de la empresa DIR SUR SRL; del área de distribución y ventas

5. Objetivos

Objetivo general

- Capacitar a los trabajadores de las micro y pequeñas empresas, rubro distribución de bebidas: caso DIR SUR S.R.L., distrito Santa Rosa, Ayacucho, 2021.

Objetivos específicos

- Capacitar al personal de ventas y distribución en manejo de almacenes, conocimiento de cada producto, sus presentaciones y variedades
- Capacitar en la elaboración de una hoja de ruta para toma de pedidos y entrega de los mismos
- Capacitar a los agentes comerciales en técnicas de ventas
- Capacitar a los agentes comerciales y de distribución en protocolos sanitarios
- Capacitar a los agentes comerciales y de distribución en el sistema ERP.

6. Estrategias

- Presentación de todos los productos que distribuye DIR SUR, sus presentaciones y variedades, actualmente DIR SUR distribuye 52 productos.
- Presentación de la sectorización para la toma de pedidos y la distribución
- Presentación de técnicas de ventas, promociones y combos.

- Presentación de los protocolos sanitarios para evitar la infección por la COVID -19.
- Presentación y distribución de manuales guía para el acceso de para el acceso al sistema ERP con la finalidad de presentar liquidaciones y pedidos de preventa.

7. Recursos:

Recursos humanos:

- Personal capacitado y con experiencia que pueda transmitir sus conocimientos a los 25 trabajadores.

Materiales:

- Trípticos
- Manuales
- Fotocopias
- Lapiceros

Equipos:

- Data
- Laptop
- Impresora

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS:

- Álvarez, M., Araujo , R., Hajar, J., & Pacheco, C. (2017). *Ánalysis de las estrategias de capacitación, entrenamiento y desarrollo profesional para los promotores de ventas que realizan las empresas de televisores del sector electro en Lima Metropolitana* . PArá optar el grado de Licenciado en Gestión comercial, Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas , Facultad de Negocios, Lima.
- Aprendizaje 360*. (11 de Diciembre de 2019). Obtenido de Aprendizaje 360: <https://aprendizaje360.com/aprendizaje-informal-2/>
- Arciniegas, Y. (02 de Julio de 2020). *France 24*. Obtenido de France 24: <https://www.france24.com/es/20200701-oit-latinoamerica-desempleo-economia-pandemia-covid19>
- Arias, F. (2016). *El Proyecto de Investigación Introducción a la Metodología Científica* (Vol. Séptima edición). Caracas, Venezuela: Editorial Episteme C.A.
- Arteaga, Y., & Silvera, F. (2019). *Procedimiento para evaluar el impacto de la capacitación de programas académicos para el desarrollo social*. Pinar del Rio.
- Buk*. (2021). Obtenido de Buk: <https://www.buk.cl/blog/las-3-consecuencias-de-no-capacitar-a-tus-colaboradores>
- Chiavenato, I. (2007). *Administración de Rcursos Humanos* (Octava Edición ed.). D.F., México: McGRAW HILL.
- Cruz, A., & Segura, L. (2016). *Plan de Capacitación para mejorar el desempeño Laboral en empresas de publicidad y servicios generales BOGA S.A*. Para optar el título de licenciado , Universidad Privada Antenor Orrego, Facultad de ciencias económicas , Trujillo.
- Cruz, R. (2021). *Capacitación Laboral en las Micro y pequeñas empresas del rubro Carpintería de madera: Caso Kechwka Contratistas Generales S.A.C*. Tesis para optar el título profesional de licenciado en Administración, Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Facultad de ciencias contables, financieras y administrativas, Ayacucho.
- Cruz, Ricardo. (2021). *Capacitación laboral en las micro y pequeñas empresas del rubro carpinteria de madera: caso Kechwka Contratistas Generales SAC, distrito Ayacucho*. Tesis para optar el título profesional de licenciado en administración, Universidad Católica los Angeles de Chimbote , Facultad de ciencias contables, financieras y administrativas, Ayacucho.
- Economía Verde*. (30 de 04 de 2020). Obtenido de Economía Verde: <https://economieverde.pe/covid-19-en-el-peru-el-impacto-en-las-mypes/>
- Fensenthal, M. (08 de Junio de 2020). *Banco Mundial*. Obtenido de Banco Mundial: <https://www.bancomundial.org/es/news/press-release/2020/06/08/covid-19-to-plunge-global-economy-into-worst-recession-since-world-war->

- Rojas, F. (2018). *Capacitación y Desempeño Laboral*. Tesis para obtener la Licenciatura en Psicología Industrial/Organizacional, Universidad Rafael Landívar, Facultad de Humanidades, Quetzaltenango. Recuperado el 6 de Agosto de 2021
- Rojas, R. (2020). *Capacitación Laboral en la Micro y pequeñas empresas del rubro comercialización de Ropa Deportiva: caso Empresa Polmar del distrito de Ayacucho*. Tesis para optar título profesional de Licenciado en Admnsitración, Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Facultad de Ciencias contabler, financieras y administrativas, Ayacucho.
- Romero, D. (2017). *Propuesta de un programa de sensibilización y capacitación a trabajadores de una empresa paraestatal del sector eléctrico*. Para obtener el título de licenciado en relaciones industriales, División de ciencias Económico Admnsitrativas , Guanajuato. Recuperado el 2017
- Rutty, M. (2017). *Evaluación de Impacto en la Capacitación de recursos Humanos*. Buenos Aires, Argentina.
- Siliceo, A. (2004). *Capacitación y Desarrollo de Personal* (Vol. Cuarta Edición). D.F, México: Limusa. Recuperado el 1 de Agosto de 2021, de https://www.academia.edu/36085079/CAPACITACI%C3%93N_Y_DESARROLLO_DE_PERSONAL

ANEXOS

Anexo 1: Cronograma de actividades

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES																	
N°	Actividades	Año: 2021															
		JULIO				AGOSTO				SETIEMBRE				OCTUBRE			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Elaboración del Proyecto																
2	Revisión del proyecto por el Jurado de Investigación																
3	Aprobación del proyecto por el Jurado de investigación																
4	Exposición del proyecto al Jurado de Investigación o Docente Tutor																
5	Mejora del marco teórico																
6	Redacción de la revisión de la literatura.																
7	Elaboración del consentimiento informado (*)																
8	Ejecución de la metodología																
9	Resultados de la investigación																
10	Conclusiones y recomendaciones																
11	Redacción del pre informe de Investigación.																
12	Reacción del informe final																
13	Aprobación del informe final por el Jurado de Investigación																
14	Presentación de ponencia en eventos científicos																
15	Redacción de artículo científico																

Anexo 2: Presupuesto

PRESUPUESTO			
Presupuesto desembolsable (Estudiante)			
Categoría	Base	% o Número	Total
Suministros (*)			
Impresiones	86	S/. 0.10	S/. 8.60
Fotocopias			S/. -
Empastado	40	S/. 1.00	S/. 40.00
Papel bond A-4 (500 hojas)	150	S/. 0.10	S/. 15.00
Lapiceros	2	S/. 1.20	S/. 2.40
Sub total			S/. 66.00
Servicios			
Uso de Turnitin	50	S/. 2.00	S/. 100.00
Sub total			S/. 100.00
Gastos de viaje			
Pasajes para recolectar información	300	S/. 1.00	S/. 300.00
Sub total			S/. 300.00
Total de presupuesto desembolsable			S/. 466.00

Presupuesto no desembolsable (Universidad)			
Categoría	Base	% o Número	Total
Servicios			
Uso de Internet (Laboratorio de Aprendizaje Digital - LAD)	30	4	S/. 120.00
Búsqueda de información en base de datos	35	2	S/. 70.00
Soporte informático (Módulo de Investigación del ERP University - MOIC)	40	4	S/. 160.00
Publicación de artículo en repositorio institucional	50	1	S/. 50.00
Sub total			S/. 400.00
Recurso humano			
Asesoría personalizada (5 horas por semana)	63	4	S/. 252.00
Sub total			S/. 252.00
Total de presupuesto no desembolsable			S/. 652.00
Total (S/.)			S/.,1,118.00

Anexo 3: Instrumento de recolección de datos



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

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

Estimado colaborador(a), respondiendo esta encuesta, haces llegar información que permitirá focalizar esfuerzos y planes de mejora. La empresa no tendrá acceso durante el proceso a ningún dato que permita tu identificación. Este cuestionario tiene por objetivo recoger información para la investigación denominada: CAPACITACION DEL PERSONAL EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS, RUBRO DISTRIBUCIÓN DE BEBIDAS: CASO DIR SUR S.R.L., DISTRITO SANTA ROSA, AYACUCHO, 2021. La información que facilitas a través de tu respuesta únicamente será accesible para el investigador. Esta encuesta no puede ser utilizada para ningún fin impropio o ilegal; por favor, lea detenidamente y responda con sinceridad a cada ítem.

Las siguientes preguntas te dan la oportunidad de compartir tus propias percepciones sobre tu experiencia en la empresa.

I. DATOS GENERALES

1) **Edad:** De 18 a 24 años () De 25 a 35 años () De 35 a 45 años () De 45 a + ()

2) **Sexo:** Masculino () Femenino ()

3) **Grado de instrucción:**

a) Primaria: Incompleta () Completa ()

b) Secundaria: Incompleta () Completa ()

c) Superior no universitaria: Incompleta () Completa ()

d) Superior universitaria: Incompleta () Completa ()

e) Ninguna ()

4) **Tiempo de trabajo en la empresa:**

De 0 a 1 año () De 2 a 4 años () De 5 a 7 años () De 8 a +()

II. CUESTIONARIO

No hay respuestas buenas ni malas. Marque con un aspa (x) solo una alternativa por cada proposición. Cada enunciado tiene 05 opciones para responder de acuerdo a su punto de vista y criterio que describa mejor la situación actual. Conteste a todas las preguntas, cuyos valores son:

OPCIONES	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
VALORES	1	2	3	4	5

CAPACITACION		VALORACION				
Dimensión 1: Capacitación por aprendizaje Informal		1	2	3	4	5
1	¿Ud. ha recibido algún tipo de inducción al ingresar al trabajo?					
2	¿Consideras que para tu trabajo requieres de algún tipo de inducción?					
3	¿La empresa tiene capacitaciones o inducciones de forma anual, semestral o trimestral?					
4	¿Crees que tú necesitas capacitación según el puesto de trabajo?					
5	¿Su supervisor o jefe inmediato superior le ha enseñado o le enseña cómo realizar su trabajo?					
6	¿consideras que es suficiente con lo que observas en tu entorno para hacer bien tus actividades laborales?					
Dimensión 2: Capacitación por instrucción						
7	¿Ud. ha recibido alguna vez algún curso de capacitación o aprendizaje formal dentro o fuera de la empresa?					
8	¿Se le ha brindado algún manual de procedimientos para su puesto de trabajo?					
9	¿Ud. Cree que sus conocimientos le dan seguridad para hacer tu trabajo con eficacia?					
10	¿Crees que las capacitaciones u orientaciones que te han dado, podrán mejorar tus conocimientos y habilidades en tu puesto de trabajo?					
11	¿Ud. Recibe incentivos por realizar bien su trabajo?					
12	¿Le gustaría que DIR SUR tenga como política, hacer capacitaciones de manera frecuente?					
13	¿Crees que la combinación de un aprendizaje formal y una capacitación mejoraría su rendimiento?					
Dimensión 3: Capacitación para desarrollo de habilidades						
14	¿Ud. considera que su jefe inmediato superior promueve el trabajo en equipo?					
15	¿Cuándo Ud. tiene alguna dificultad en el trabajo lo consulta con sus compañeros o jefe inmediato superior?					
16	¿Ud. considera que la capacitación con ejemplos de alternativas de solución podría ayudar a resolver los problemas que se presentan dentro de su trabajo?					
17	¿Ud. cree que existe buena relación entre trabajadores?					

Anexo 4: Consentimiento informado.



PROTOCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA ENCUESTAS

(Ciencias Sociales)

La finalidad de este protocolo en Ciencias Sociales, es informarle sobre el proyecto de investigación y solicitarle su consentimiento. De aceptar, el investigador y usted se quedarán con una copia.

La presente investigación se titula “CAPACITACIÓN DEL PERSONAL EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS, RUBRO DISTRIBUCIÓN DE BEBIDAS: CASO DIR SUR S.R.L., DISTRITO SANTA ROSA, AYACUCHO, 2021” y es dirigido por Liv Cisneros Porras, investigadora de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

El propósito de la investigación es: Describir la capacitación del personal en las micro y pequeñas empresas, rubro distribución de bebidas: caso DIR SUR S.R.L., distrito Santa Rosa, Ayacucho, 2021.

Para ello, se le invita a participar en una encuesta que le tomará 3 minutos de su tiempo. Su participación en la investigación es completamente voluntaria y anónima. Usted puede decidir interrumpirla en cualquier momento, sin que ello le genere ningún perjuicio. Si tuviera alguna inquietud y/o duda sobre la investigación, puede formularla cuando crea conveniente.

Al concluir la investigación, usted será informado de los resultados a través de 985066727. Si desea, también podrá escribir al correo liv_cp02@hotmail.com, para recibir mayor información. Asimismo, para consultas sobre aspectos éticos, puede comunicarse con el Comité de Ética de la Investigación de la universidad Católica los Ángeles de Chimbote.

Si está de acuerdo con los puntos anteriores, complete sus datos a continuación:

Nombre: _____

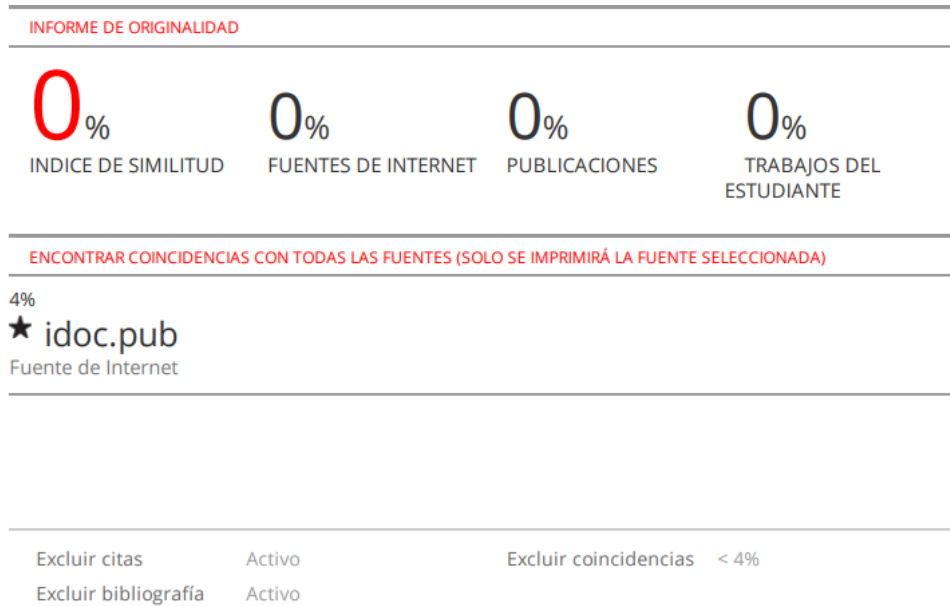
Fecha: _____

Correo electrónico: _____

Firma del participante

Firma del investigador

Anexo 5: Porcentaje de Turnitin



Ac
v-