



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

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**CARACTERÍSTICAS DE LA CAPACITACIÓN Y LAS  
TICS DE LAS MYPE COMERCIALES RUBRO  
LUBRICANTES DEL A.H. LOS ALGARROBOS, PIURA,  
AÑO 2016**

**TESIS PARA OPTAR POR EL TÍTULO PROFESIONAL  
DE LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN**

**AUTOR:  
JERRY JOHNSON DOMINGUEZ CASTILLO**

**ASESORA:  
DRA. MERCEDES R. PALACIOS BRICEÑO  
PIURA-PERÚ  
2016**



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

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**CARACTERÍSTICAS DE LA CAPACITACIÓN Y LAS  
TICS DE LAS MYPE COMERCIALES RUBRO  
LUBRICANTES DEL A.H. LOS ALGARROBOS, PIURA,  
AÑO 2016**

**TESIS PARA OPTAR POR EL TÍTULO PROFESIONAL  
DE LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN**

**AUTOR:  
JERRY JOHNSON DOMINGUEZ CASTILLO**

**ASESORA:  
DRA. MERCEDES R. PALACIOS BRICEÑO  
PIURA-PERÚ  
2016**

**FIRMA DEL JURADO**

LIC. VÍCTOR HUGO VILELA VARGAS

PRESIDENTE

MGTR. VÍCTOR HELIO PATIÑO NIÑO

SECRETARIO

LIC. MARITZA ZELIDETH CHUMACERO ANCAJIMA

MIEMBRO

## **AGRADECIMIENTO**

Se les agradece a los empresarios de las MYPE lubricantes del A.H. Los algarrobos por ser pieza fundamental y haber ayudado con la recaudación de información para así poder llegar a conclusiones de la investigación.

## **DEDICATORIA**

A mí querida y adorada madre por ser una mujer luchadora y formarme en valores y hacer de mí un hombre de bien, útil para la sociedad.

## RESUMEN

La presente investigación titulada “Características tienen la Capacitación y las Tecnologías de la Información y Comunicación en las MYPE comerciales rubro lubricantes en el A.H. Los Algarrobos, Piura 2016, se establecieron como objetivo determinar las características de la Capacitación y las “TICS” de las MYPE Comerciales Rubro Lubricantes en el A.H.Los Algarrobos, Piura 2016. Se empleó la metodología de tipo descriptiva, nivel cuantitativo, diseño no experimental, corte transversal, siendo los resultados agrupados de acuerdo a las variables: Capacitación y Tecnologías de la Información y Comunicación. Con respecto a la característica de capacitación: charlas de inducción, Desempeño laboral, Seguridad laboral, clima organizacional y frecuencia, así mismo las Tecnologías de la información y Comunicación de la MYPE, se caracteriza por imagen tecnología de la empresa, promoción de productos, reducir costos y fidelización del cliente.

**Palabras claves:** Capacitación, Tecnologías de la Información y Comunicación, Desempeño Laboral, Clima laboral, Seguridad laboral, fidelización del cliente, Costos.

## **ABSTRACT**

This research entitled "Characteristics have training and Information Technology and Communication category MSEs in commercial lubricants in the A. H. The Locusts, Piura 2016, settled as objective to determine the characteristics of the Training and "TICS" Heading MSEs Commercial Lubricants in AA.H.H. Los Algarrobos, 2016. Piura descriptive methodology, quantitative level, non-experimental design was used, cross-section, with the results grouped according to variables: Training and Information Technology and Communication. Regarding the feature training: induction talks, job performance, job security, organizational climate and frequency, also the Information Technology and Communication MSEs is characterized by image Technology Company, product promotion, reduce costs and customer loyalty.

Keywords: Training, Information Technology and Communication, Employment performance, labor climate, job security, customer loyalty, Costs

## CONTENIDO

FIRMA DEL JURADO.....	3
AGRADECIMIENTO.....	ii
DEDICATORIA.....	iii
RESUMEN.....	iv
ABSTRACT.....	v
CONTENIDO.....	vi
INDICE DE TABLAS.....	viii
I. INTRODUCCION.....	1
II. REVISION DE LA LITERATURA.....	13
2.1 Antecedentes.....	13
2.2 Bases Teóricas.....	21
2.2.1. Teoría de la Capacitación.....	21
2.2.1.1 Tipos de Capacitación.....	22
2.2.1.2 Plan de Capacitación.....	26
2.2.1.3 Objetivos de la Capacitación.....	29
2.2.1.4 Programas de Capacitación.....	29
2.2.1.5 Beneficios de Capacitar.....	30
2.2.2 Teoría Tecnologías de Información y Comunicación.....	32
2.2.2.1 Orígenes de las TICs.....	33
2.2.2.2 Ventajas de las TICs.....	33
2.2.2.3 Características de las TICs.....	35
2.2.2.4 Avance tecnológico de las TICs.....	36
2.2.2.5 Efectos de las TICs.....	37

2.2.2.6 Tipos de TIC.....	38
2.2.2.7 Brecha Final.....	40
2.3 Hipótesis General.....	41
III METODOLOGIA.....	42
3.1 Diseño de la Investigación.....	42
3.2 Población y muestra.....	42
3.3 Operalización de las Variables.....	44
3.4 Técnicas e instrumentos.....	45
3.5 Plan de análisis.....	45
3.6 Matriz de consistencia.....	46
IV RESULTADOS.....	47
4.1 Resultados.....	47
4.2 Análisis de los resultados.....	48
V CONCLUSIONES.....	79
REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS.....	80
ANEXOS.....	81

## INDICE DE TABLAS

<b>VARIABLE CAPACITACION Y TICS.....</b>	<b>47</b>
Tabla 1 Conocimiento de la Capacitación.....	47
Tabla 2 Recibió Capacitación.....	47
Tabla 3 Aplica capacitación en su MYPE.....	47
Tabla 4 Conoce sobre Seguridad Laboral.....	49
Tabla 5 Realiza charlas sobre Seguridad Laboral.....	49
Tabla 6 Con nuevos conocimientos vendería más.....	49
Tabla 7 Relación con su Colaborador.....	49
Tabla 8 Desempeño de los colaboradores.....	49
Tabla 9 Aplica programas de inducción.....	49
Tabla 10 Adiestramiento del personal ante nuevos productos.....	49
Tabla 11 Apoya al personal con educación escolarizada.....	50
Tabla 12 Conoce que son las	

TICS.....	50
Tabla 13 En su MYPE utilizan las TICS.....	50
Tabla 14 Organiza correctamente sus pedidos.....	50
Tabla 15 Cuenta con algún programa para organizar pedidos.....	51
Tabla 16 Su MYPE cuenta con un blog.....	51
Tabla 17 En su MYPE cuenta con internet de banda ancha.....	51
Tabla 18 Utiliza internet o redes sociales para promocionar productos.....	51
Tabla 19 Cuenta con página web.....	52
Tabla 20 Que beneficios quisiera obtener de las TICS.....	52
<b>VARIABLE CAPACITACIÓN.....</b>	<b>52</b>
Tabla 1 Fue capacitado al ingresar al Lubricentro.....	52
Tabla 2 Conoce los riesgos que corre en su centro de trabajo.....	52
Tabla 3 Acciones ante un riesgo laboral.....	53
Tabla 4 Necesita ser	

Capacitado.....	53
Tabla 5 Frecuencia para ser capacitado.....	53
Tabla 6 Le brindan apoyo en el marco de educación escolarizada.....	53
Tabla 7 Desempeño en su centro de trabajo.....	54
Tabla 8 Con nuevos conocimientos mejoraría su desempeño.....	54
Tabla 9 Relación con su Jefe.....	54



## I. INTRODUCCIÓN

La presente investigación busca realizar un análisis de la realidad en que se encuentran las Micro y Pequeñas Empresas (MYPE) en la Región Piura-A.A.H.H. Los Algarrobos, por lo que Piura cada día crece desmesuradamente y es así como también crece su parque automotor debido a los diversos tratados de libre comercio que abren las puertas a nuevas marcas de vehículos, es aquí donde gira el negocio para las MYPE de estudio dedicadas a la venta de lubricantes, conocidas como lubricentros.

Muchas de estas MYPE se han quedado en la antigüedad y lamentablemente solo dirigen su gestión de manera empírica, dejando de lado temas de vital importancia como es: Capacitación y el uso de las Tecnologías de la Información y Comunicación, a pesar de que se encuentran en un mercado de constante actualización.

Las Tecnologías de Información y Comunicación, son una parte de las tecnologías emergentes que habitualmente suelen identificarse con siglas “TICS” y hacen referencia a la utilización de medios informáticos para almacenar, procesar y difundir todo tipo de información en la organización.

En la actualidad son un factor determinante en la productividad y competitividad de las empresas, sea la empresa que sea y tenga el tamaño que tenga. Aunque se trate de una empresa muy pequeña, incluso si se trata de una sola persona, hay una serie de servicios “TICS” básicos con los que cualquier empresa ha de contra como: conexión a internet, correos electrónicos, dominio de internet y páginas web.

Estos 4 servicios básicos son los mínimos que cualquier empresa, puesto que agilizaran enormemente acciones comunes que todas estas realizan y sirven como

base para poder utilizar otros servicios más avanzados.

Estos servicios básicos agilizan el acceso a la información, la comunicación con nuestros clientes y proveedores, la promoción de nuestros servicios y la imagen de marca teniendo un costo muy bajo. Una vez estos servicios básicos estén instalados, las empresas deben analizar sus procesos de negocio e integrar las tecnologías (TICS) que optimicen estos procesos para en definitiva producir más, en mejor en menos tiempo y sean competitivas.

En el Perú, el promedio de edad de las MYPE peruanas es de siete años y solo el 21% tiene una página web, aunque ese nivel es menor con relación a otros países, un mayor uso de las herramientas de tecnologías de información y comunicación por parte de las micro y pequeñas empresas (MYPE) peruanas les ayudaría a reducir sus costos administrativos y promover mejor sus productos y/o servicios. (Pontificia Universidad Católica del Perú)

MYPIME (2013), en su informe elaborado por la Fundación para el Análisis Estratégico y Desarrollo de la Pequeña y Mediana Empresa ([FAEDPYME](#)), más del 60% de las MYPE peruanas en Lima, Piura, Arequipa y Trujillo no usan las herramientas de la TIC, tales correo electrónico, páginas web, ventas por Internet, uso de banca electrónica, Intranet corporativa, redes sociales, entre otros.

El 21% de MYPE peruanas tiene una página web, lo cual fue considerado como “positivo”, pero ese nivel sigue siendo “bajo” con relación a otros países con mayor presencia de MYPE. **(MIPYME Perú, 2013)**

**Rocca (2013)** indicó las MYPE peruanas se caracterizan por ser “dinámicas, pujantes, y en su mayoría jóvenes”, aunque también existen empresas con muchos años (20 a 30 años) de funcionamiento pero que dan la sensación de llegaron a su límite.

Las Tecnologías de la información y comunicación están cambiando la forma tradicional de hacer las cosas y representan una herramienta importante en los negocios, pero desafortunadamente en el sector de estudio de la presente investigación, no todas las empresas de lubricantes tienen acceso y hacen uso de la tic, aun cuando muchas personas saben acerca de sus aplicaciones, la gran mayoría no ha utilizado computadoras ni Internet en su vida y carecen de los conocimientos necesarios para hacerlo, esto debido a que existen barreras entre las cuales se pueden incluir las relacionadas con los bajos niveles de educación y una muy poca familiaridad con las TICs .Esto debido a que su uso no está generalizado entre las medianas y pequeñas empresas, que limitan la habilidad de los(as) empresarios(as) para poder acceder a ellas y usarlas en su vida diaria.

Es por tal motivo que para que una MYPE perdure en el mercado, tienen que incrementar su competitividad, basándose en la investigación y/o transferencia de tecnología para mejorar e innovar sus procesos o productos. Este tema está considerado en el plan estratégico institucional del Ministerio de la Producción (PEI 2011-2015), que establece como objetivo estratégico el aumento de la productividad y valor agregado de las empresas bajo el ámbito del Sector MYPE e Industria. Para ello, establece como política número 1, la necesidad de promover la innovación y transferencia tecnológica. Asimismo, se establece para el marco estratégico, como uno de los “factores críticos de éxito: que la investigación científica y la innovación son claves para diversificar la oferta productiva y elevar su valor y productividad”.

Las empresas exitosas son las que consistentemente crean conocimiento, incorporándolo en nuevos productos y tecnologías; es decir, dando valor agregado. La innovación basada en el conocimiento es un factor diferencial importante en la eficiencia de una empresa. Esta lo puede generar o incorporar trabajando en forma

conjunta con instituciones dedicadas a la Investigación y Desarrollo (R& D por sus siglas en inglés). Invertir en “R&D” es invertir en conocimiento-en tecnología, factor que tiene un producto marginal creciente a diferencia del capital y el trabajo que tienen un producto marginal decreciente, como lo explica, el economista César Peñaranda, en su libro: Agenda Económica para el cambio.

Los propietarios y personal de las MYPE están siendo influenciados por factores del ambiente que según Chapman (2008) se clasifican en los factores externos e internos.

Los factores externos los denomina PEST, encontrándose entre los factores político legal la Ley N° 30056 de las micro y pequeñas empresas, las que se podrán constituir en 72 horas, permitiendo su formalización y constitución. Por otro lado, el Estado debe reservar el 40% de sus compras a favor de las MYPE. Asimismo, los propietarios, trabajadores y familiares de las microempresas accederán al Sistema Integral de Salud (SIS) familiar aportando sólo el 50% de la afiliación, y el Estado apoyará con la diferencia.

En la mencionada norma, ya no se definirá el tipo de empresa por su número de trabajadores sino solo por el tamaño de sus ventas. De este modo una microempresa podrá contratar más personas que las diez a las que antes estaba limitada. Desde ahora una microempresa será la que tiene ventas anuales hasta por un máximo de 150 [UIT](#) (S/.555 mil) y una pequeña empresa la que vende entre 150 [UIT](#) (S/.555 mil) y 1.700 [UIT](#) (S/.6'290.000).

Durante los tres primeros años, desde su inscripción en el [REMYPE](#), las nuevas empresas no serán sancionadas al primer error si cometen una falta laboral o tributaria, sino que tendrán la posibilidad de enmendarlo sin tener que pagar multas. Esta norma no se aplicará cuando en un lapso de 12 meses la empresa incurra

en la misma infracción en dos o más oportunidades.

Si una microempresa supera el monto de ventas que manda la ley podrá tener plazo de un año para pasar ya como pequeña empresa al régimen laboral especial que le correspondería. De igual modo, si una pequeña empresa vende más de lo establecido tendrá hasta tres años para pasar al régimen general.

Las pequeñas, medianas y microempresas que capaciten a su personal podrán deducir este gasto del pago del [Impuesto a la Renta](#) por un monto máximo similar al 1% del costo de su planilla anual.

Permitirá que las MYPE sean exoneradas de aportar la Compensación por Tiempo de Servicios (CTS), gratificaciones, asignación familiar, participación en las utilidades y póliza de seguro de vida (Régimen Laboral Especial). Para la pequeña empresa se reconoce el pago del 50% de la CTS al año, hasta un máximo de tres remuneraciones; así como el pago del 50% de las gratificaciones de julio y diciembre.

También permite a las pequeñas empresas depreciar el monto de las adquisiciones de bienes, muebles, maquinarias y equipos nuevos en el plazo de tres años, reduciendo el monto a pagar por Impuesto a la Renta.

En cuanto al nuevo Régimen Especial de Renta (RER), las MYPE acogidas solo pagarán el 1.5% de sus ingresos al mes como Impuesto a la Renta (SUNAT, 2015), mientras que antes pagaban 2.5%, lo que significa otra oportunidad para estas MYPE que no es aprovechada, dado el desconocimiento de la presente norma.

El sector Comercial Rubro Lubricantes está sujeta a la Ley General de Residuos Sólidos (LEY N° 27314) que tiene por finalidad que estos residuos

generados en los establecimientos comerciales de bienes y servicios, tales como: centros de abastos de alimentos, restaurantes, supermercados, tiendas, Lubricentro, bares, bancos, centros de convenciones o espectáculos, oficinas de trabajo en general, entre otras actividades comerciales y laborales análogas. Estos residuos están constituidos mayormente por papel, plásticos, embalajes diversos, restos de aseo personal, latas, entre otros similares, se les dé un tratamiento adecuado y no sea usado de mala manera como se viene haciendo en el sector de estudio que al momento de brindar el servicio de mantenimiento al vehículo, se extrae aceite usado, llamado vulgarmente “quemado” y estas MYPE, en vez de contribuir al desarrollo y cuidado del medio ambiente, venden inescrupulosamente este residuo a personas que lo llevan para fines en contra de la ley, por lo que es lamentable que en nuestra región las autoridades no hagan nada por controlar esta situación desfavorable para nuestro planeta.

Las MYPE de estudio están dentro del sector comercio que es la actividad económica que concentra el 46,9% de las MYPE a nivel nacional (600 930 empresas), agrupa tres (3) divisiones de actividades económicas: a) venta al por menor, que representa el 67,9% de las empresas de comercio, b) ventas al por mayor, que aporta el 24,6 % y c) mantenimiento y reparación de vehículos, que participa con el 7,5% de las empresas MYPE.

En el factor económico Piura está creciendo y gracias a esto aumento el parque automotor como nos muestra la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos - SUNARP-Piura y Ministerio de Transportes y Comunicaciones (MTC), existen registrados 73964 vehículos de diferentes clases: autos, camiones, camionetas, ómnibus y vehículos menores, esto genera una gran ventaja para la MYPE de estudio por lo que aumenta su mercado, por lo que todos estos vehículos

necesitan de un Lubricentro para realizar su mantenimiento.

Con respecto a las tecnologías de las comunicaciones, existe el Skype, WhatsApp, Facebook y Twitter especialmente que permiten establecer una comunicación en tiempo real con una serie de clientes potenciales y/o proveedores y así ampliar el mercado. Esta comunicación permite la integración de recursos materiales y humanos, por lo tanto un aumento en rentabilidad para la empresa, porque se llega a más clientes a un menor costo.

Otra característica del ambiente en el que participan las MYPE es la presencia de competidores globales caracterizados por vender productos innovadores, de menor costo, instalados en grandes Centros comerciales que cuentan con infraestructura moderna y tecnología punta donde los clientes se reúnen, compran y se entretienen, entre los principales competidores tenemos: Maestro Home center, Promart, Sodimac, grifos de la región que han implementado la venta de lubricantes para autos, además con una fuerte competencia de los mismos concesionarios que venden los vehículos, que obligan al consumidor a asistir a estos por el tema de la garantía del bien. Otra ventaja que ofrecen los competidores es las diferentes facilidades de pago (con tarjeta), surtido de productos con marcas consolidadas, constante innovación y personal especialmente capacitado.

El consumidor actual se caracteriza por poseer mayor nivel de instrucción e información, busca seguridad, atención profesional, calidad y diversidad de productos, lo que significa que las MYPE deben ofrecer un producto y un servicio que satisfaga dichas necesidades, para esto se necesita que tanto las MYPE como sus empleados estén en constante capacitación.

El papel de los proveedores es de vital importancia por lo que el distribuidor les compra productos con el propósito de revenderlos y obtener una ganancia, en el

sector de estudio los empresarios dueños de las MYPE realizan sus compras de manera directa a la distribuidora que se encuentran en nuestra localidad para así obtener mejores precios, promociones y poder tener estok y variedad de productos, entre los principales proveedores tenemos: Compañía Oíl del Norte SCRL, Representaciones Progreso, Distribuidora Santa Eudulia, Sercorisac, Autoback E.I.R.L, Hesstone, Vistone, Filtros Lys, Filtros WB y más, todas ofreciendo productos de las más altas calidades y con créditos a bajos intereses.

En el Ambiente interno se encuentra que el personal del sector de estudio, no cumple con lo que pide el puesto, por lo que generalmente no están capacitados, en este tipo de empresas se requiere un vendedor que atienda al público de manera directa, un cajero o cajera, el cambiador de aceite, el lavador de vehículos, que muchas veces la empresa por ahorrar costos y no pagar remuneraciones altas, contrata a personas que desconocen totalmente del puesto y recién en el campo aprenden y este es el error más grande que están cometiendo estas MYPE, por lo que al menos deberían invertir en capacitar a su gente por lo que ya al público al que se dirigen ya no es un público ignorante al que se le podía atender mal , ahora gracias a la globalización y diferentes fuentes de información, los clientes saben muy bien sobre estos temas.

Entonces cave recalcar "Sin capacitación, nuestro personal no llega a tener un desempeño aceptable, es decir, no va a llegar a desenvolverse, a lograr el 100% del resultado que se espera de cada una de las personas con las que trabajamos", así lo señala COFIDE: Más del 80% de las micro y pequeñas empresas peruanas desarrollan su actividad de modo intuitivo y carecen de los elementos necesarios para ser competitivas en un mercado globalizado como el que enfrenta el país.

“El empresario peruano tiene uno de los niveles de emprendimiento más

altos en el mundo, pero el acceso a capacitación en el segmento PYME es muy bajo, entre el 15% y 20%. Esto genera una gran brecha porque, actualmente, por lo que el mundo paga más es por productos con un factor de innovación y el peruano promedio de la micro y pequeña empresa no ha llegado a conceptualizar cómo calzar esos elementos dentro de su modelo de negocio” (COFIDE)

En lo que es la materia prima las MYPE de estudio dedicadas al comercio cuenta con variedad de productos, de varias gamas, desde los más económicos hasta los más costosos que cumplen las diversas necesidades y gustos del consumidor, entre los productos tenemos: aceites lubricantes (Castrol, Shell, Mobil, Motul, Hesstone, Vistone, Cilube, American, Repsol, Yamalube, Toyota, Nissan, etc.) también tenemos filtros de aceite y petróleo ( LYS, WB, NKN, PURULATOR, TOYOTA, NISSAN,ETC) ; además de una gran variedad de productos sustitutos, como son grasas, siliconas, líquidos de frenos, hidrolinas, etc.

En lo que es la tecnología, se han quedado en la antigüedad, por lo que la mayoría utiliza zanjas para el cambio de aceite y fuentes echas de metal para decepcionar dicho residuo, pero hoy en un mundo globalizado ya existen elevadores de autos que facilitan un mejor desempeño del trabajador, reduciendo riesgos laborales, un mejor desarrollo operacional, mayor limpieza en lugar de trabajo, otro avance tecnológico para olvidarnos de las fuentes de metal gigantes que se utilizan y que generan derramamientos y ocupan espacio tenemos los Recibidores de aceite usado, tanque de 18 galones de perfil bajo. Tanque color amarillo, tubo extensible de fácil ajuste de altura de 36 1/2" a 77" altura. Ruedas de uso rudo de 2 1/2" diámetro. Embudo de recepción de aceite de 15" permite

realizar un trabajo de drenaje limpio.

Sobre el financiamiento de las MYPE, Agüero Lizardo (2013). Los micros y pequeños empresarios constituidos formalmente cuentan con la facilidad de acceder a fuentes de financiamiento provenientes de entidades bancarias, cajas rurales y cooperativas de ahorro y crédito. Lo beneficioso de optar por una alternativa es que “no se arriesga el patrimonio personal, por lo que surge la oportunidad de establecer mecanismos o cronogramas de pagos”. El rol del estado en torno al interés es favorable. “El interés constituye un escudo fiscal (...) haciendo que la tasa o el costo del dinero de ese préstamo se reduzca y también el Estado apoya este tipo de actividades cobrando menos Impuesto a la Renta”.

*Pero antes de acceder a un canal de financiamiento, sugiere, es necesario que el empresario determine hasta qué punto está dispuesto a endeudarse, para ello, también es indispensable que conozca su capacidad de endeudamiento y, en tercer lugar, fije los costos efectivos de financiamiento. La decisión con respecto a optar por una u otra alternativa debe girar en torno al costo efectivo del dinero o TEA (tasa de interés efectiva anual). De igual manera, los plazos para la amortización de la deuda, que puedan otorgar las entidades prestadoras, deben ponerse bajo análisis.*

Agüero advierte a los pequeños y medianos empresarios tener especial cuidado al escoger líneas de sobregiro bancario y tarjetas de crédito como mecanismos de financiamiento. ¿La razón? Mientras aquellas implican una TEA que bordea el 98%, la de éstas últimas se acerca al 70%. Aclara que las tarjetas de crédito son empleadas para adquirir bienes y servicios, por lo que, precisamente, “uno de los grandes errores es utilizarlas como instrumento de financiamiento para una actividad empresarial porque resulta en un costo muy elevado”.

“El dinero de todo empresario no puede estar ocioso, tiene que estar en constante movimiento y rotación. De ahí la importancia de encontrar no solo fuentes de financiamiento sino también canales de inversión”. Por ese motivo, “hay que optar por rentabilizar el dinero de las inversiones, estoy refiriéndome a ahorros, certificados a plazo fijo, entre otras actividades”. “Las cooperativas constituyen una opción interesante, al igual que las cajas rurales, porque están proporcionando tasas de interés muy atractivas para inversiones en ahorros o en certificados a plazo fijo. Los bancos están proporcionando tasas de interés entre 2% y 2.5% anual, mientras que las cooperativas de ahorro y crédito y cajas rurales están dando tasas de interés que bordean 8% e incluso llegan al 11%”

Es por todo lo expuesto nace la pregunta ¿Qué características tienen la Capacitación y las “Tics” en las MYPE comerciales rubro lubricantes en el A.H. Los Algarrobos, Piura 2016? Por lo que esta situación existe en la actualidad en nuestro sector de estudio.

Teniendo como objetivo general: Determinar las características de la Capacitación y las “TICS” de las MYPE Comerciales Rubro Lubricantes en el A.A.H.H. Los Algarrobos, Piura 2016. También buscando darle respuesta a los siguientes objetivos específicos: (a) identificar cuáles son los beneficios que genera la capacitación para las MYPE Comerciales Rubro Lubricantes en el A.A.H.H. Los Algarrobos, Piura 2016; (b) determinar los tipos de capacitación que utilizan las MYPE Comerciales Rubro lubricantes en el A.A.H.H. Los Algarrobos, Piura 2016; (c) identificar los tipos de “TICS” que utilizan las MYPE comerciales Rubro Lubricantes en el A.A.H.H. Los Algarrobos, Piura 2016; (d) mencionar el uso que le dan a las “TICS” MYPE Comerciales Rubro Lubricantes en el AA.H.H. Los Algarrobos, Piura 2016.

De todo lo expuesto esta investigación se justifica por que se realiza con la finalidad de lograr determinar las características de la MYPE y por tanto se estará en la capacidad de diseñar estrategias pertinentes puesto que para que todas las MYPE de estudio puedan crecer con el soporte de las Tics, es necesario que estas reciban apoyo en conocimiento, capacitación y fomento para el uso de tecnologías como, por ejemplo, la Computación en la Nube.

En la actualidad la situación de la capacitación en las MYPE, es preocupante, dado el poco el interés que muestran. La capacitación no se debe dar por cumplir con disposiciones legales, por estar de moda, por pretender obtener alguna certificación, o simplemente por dar capacitación y aparentar que se llevan a cabo programas de formación a los empleados, sin tener la certeza de que realmente sea efectiva.

Asimismo se busca mediante la perspectiva teóricas aportar marco teórico para las futuras investigación permitiendo que otros investigadores realicen estrategias mejora constante y hacer uso de antecedentes que se han ido aportando a lo largo de la historia.

Sin dejan de la lado la perspectiva metodológica por lo que no se inventaran los resultados por lo que se utilizan diferentes fuentes para el recojo de información, determinado el tamaño de la población y muestra; y se ha elaborado un cuestionario aplicándolo a las personas indicadas para la obtención de la información.

## II. REVISIÓN DE LA LITERATURA

### II.1 ANTECEDENTES

#### 2.1.1 Variable: Capacitación

**Martell y Sánchez (2013)** realizaron una investigación titulada “Capacitación y empleo para la MYPE a través del SENCE”, la que fue presentada en la universidad Austral de Chile, dicha investigación empleo la metodología del tipo exploratoria y experimental, llegando a las siguientes conclusiones.

Con respecto a la variable empleabilidad no impacta positivamente a los trabajadores, ya que el acceder a una capacitación no les ha garantizado mantener u obtener un mejor trabajo que les permita una estabilidad familiar.

La productividad tiene un impacto parcial positivo en los micro y pequeños empresarios, porque con las becas logran mejorar la gestión de sus procesos productivos pero esta variable se ve afectada porque este tipo de empresas no tiene suficiente capacidad de inversión y financiamiento para mejorar en mayor medida la eficiencia de la MYPE.

La tercera variable en estudio es la competitividad, la cual está presente en los trabajadores y MYPES, la cual no ha tenido una señal positiva en ambos sectores,

esto es porque los cursos que imparte el SENCE no logran desarrollar los contenidos necesarios para que los sectores antes mencionados puedan mantenerse en la industria a la que pertenecen. Las capacitaciones que el SENCE ofrece a los trabajadores y trabajadoras son en base a las principales actividades económicas tales como: agrícola, ganadera, y forestal, que están presentes en la provincia de Valdivia. Además, se inyectan recursos y mano de obra a las actividades que están propensas a estar en descenso (las actividades económicas mencionadas anteriormente) para disminuir el desempleo en la industria y obtener una estabilidad laboral.

**Lima (2011)** realizó una investigación titulada plan de capacitación para el personal de planta de producción, de una panadería tradicional, la cual fue presentada en la universidad DE SAN CARLOS DE GUATEMALA, dicha investigación empleo la metodología descriptiva, la cual llegó a las siguientes conclusiones:

Con la aplicación del plan de capacitación, se desarrollaran los conocimientos, actitudes y habilidades de los trabajadores, permitiendo un desarrollo exitoso en el sector que se desenvuelven ayudará a cumplir con las actividades y tareas que componen su puesto de trabajo, para que garanticen una participación efectiva dentro de la organización.

Al aplicar el plan de capacitación como una herramienta importante dentro de la organización, se logrará con eficiencia y rentabilidad alcanzar los objetivos empresariales. Encaminado hacia un mayor logro, cambios e innovaciones que finalmente llevaran a actividades que aseguren el cumplimiento de las metas propuestas. Esto impulsará el desarrollo y el crecimiento personal y empresarial de la empresa.

Los beneficios que el plan de capacitación brinda son tanto para el colaborador como para la empresa, por cuanto los colaboradores satisfacen sus

propias necesidades y por otra parte, ayudan a las organizaciones alcanzar sus metas.

**Martell (2013)** realizó una investigación titulada plan de capacitación para mejorar el desempeño de los trabajadores operativos del gimnasio “sport club” de la ciudad de Trujillo, la cual fue presentada en la Universidad Privada Antenor Orrego, la cual utilizó metodología descriptiva la cual llegó a las siguientes conclusiones:

Contribuyó a prevenir riesgos de trabajo, basándonos en que los clientes opinan que luego de la implementación del plan de capacitación los trabajadores tienen mayor dominio de su trabajo y menos posibilidades de manipular mal alguna máquina del establecimiento, por desconocimiento.

Se creó una mejor imagen de la empresa, ya que ahora los clientes opinan que el comportamiento de los trabajadores es adecuado, que son más corteses en el trato y que se preocupan porque el servicio que recibe el cliente sea óptimo, cambiando la percepción del cliente a una imagen corporativa mejorada.

Ha facilitado que el personal se identifique con la empresa, lo cual se ve reflejado en la percepción de los clientes, quienes manifiestan que es notorio que los trabajadores se identifican con la empresa, lo cual se ve reflejado en la nueva actitud de los trabajadores que incluso manifestaron su deseo de participar en más capacitaciones.

Ayuda a agilizar la solución de problemas y la mejora en el trato al cliente, pues ahora los clientes notan que los trabajadores tienen mayor iniciativa al momento de resolver un problema y su cortesía en el trato ha mejorado comparada contra la percepción inicial cuando no se había implementado el plan de capacitación y los clientes notaban que los trabajadores no manejaban situaciones bajo presión y no tenían iniciativa para resolver problemas cotidianos.

**Rengifo (2009-2010)** realizo una investigación titulada Caracterización del financiamiento, la capacitación y la rentabilidad de las micro y pequeñas empresas del sector comercio-rubro artesanía shipibo-conibo, la cual fue presentada en la Universidad Católica Los Ángeles De Chimbote (Pucallpa), dicha investigación empleo la metodología del tipo cuantitativo, la cual presenta las siguientes conclusiones:

Las principales características de las MYPE del ámbito de estudio son: el 100% se dedica al negocio por más de 03 años respectivamente, el 86% no tiene ningún trabajador permanente, el 71% tiene 01 trabajador eventual y el 93% se formaron por subsistencia.

Los empresarios encuestados manifestaron que las principales características de la capacitación de sus MYPE son: el 86% no recibió capacitación para el otorgamiento del préstamo, el 71% tuvieron un curso de capacitación, Con respecto al personal que recibió algún tipo de capacitación el 43% ha recibido alguna capacitación, El 57% considera que la capacitación como empresario es una inversión y el 50% considera que la capacitación como empresario es relevante para su empresa.

El 57% de los microempresarios encuestados manifestaron que la capacitación si mejoró la rentabilidad de sus empresas (ver tabla N° 38). Estos resultados son parecidos a los encontrados por Trujillo (16) donde el 90% de las Mypes encuestadas manifestaron que la capacitación incremento la rentabilidad de sus Mypes.

**Chiroque (2012)** realizo una investigación titulada Caracterización del Financiamiento, la Capacitación y la Rentabilidad de las MYPE del sector comercio rubro artículos de ferretería del mercado modelo de Piura, la cual fue presentada en

la Universidad Católica Los Ángeles De Chimbote (Piura), en la cual se usó una metodología de diseño no experimental, la cual llevo a las siguientes conclusiones:

La mayoría de MYPE, siguen una gestión basada en la prueba y el error. Solo poseen conocimientos básicos en los temas de comercialización, finanzas, organización, etc.; Y no dan relevancia a la formación o capacitación en otros temas.

Invertir en capacitación en temas de gestión; no solo para los mismos empresarios, si no para sus trabajadores, esto les “abre los ojos” y les posibilita un mejor manejo del negocio.

**Gamboa (2011)** realizo una investigación titulada “Implementación de la función prevención de riesgos en la gestión de una empresa de servicios gráficos” la cual fue presentada en la Universidad De Piura, en la cual uso metodología descriptiva, la cual llevo a las siguientes conclusiones:

La prevención de riesgos laborales en el Perú, está regida por una norma de carácter nacional: el Reglamento de Seguridad y Salud en el Trabajo (MINTRA, 2005), el cual establece los principios básicos que debe seguir cualquier empresa para gestionar su sistema de seguridad y salud en el trabajo, iniciando tal gestión con la identificación de peligros y evaluación de riesgos de su actividad.

Se propusieron medidas de control dirigidas a mitigar los riesgos evaluados, incidiendo en cualquiera de los factores que los caracterizan. Así pues, se generaron los siguientes controles:

- Procedimientos operacionales.
- Programa de capacitación.
- Recomendaciones sobre métodos de trabajo.
- Utilización de equipos de protección personal.

-Planes de emergencia.

De los accidentes aún podemos rescatar información valiosa, la cual nos permite prevenir la repetición del suceso no deseado. Por tal motivo, también se propuso un procedimiento de comunicación e investigación de accidentes. Todo esto permitió elaborar un plan anual de seguridad. Este plan incluye la implementación de las medidas propuestas, con sus correspondientes indicadores de gestión para medir la eficacia de la actividad preventiva. De esta forma se podrá administrar los recursos destinados a dicha actividad.

### **2.1.2. Variable: Tecnologías de la Información y Comunicación**

**Vicente (2010)** realizó una investigación titulada “la influencia de las nuevas tecnologías de la información y las comunicaciones y su repercusión en las estrategias empresariales, la banca online y su aplicación en las cooperativas de crédito”, dicha investigación fue realizada en la universidad de Valencia, utilizando en método descriptivo; llegando a las siguientes conclusiones:

Las TIC permiten una mayor capacidad de comunicación, favorecen el desarrollo de nuevos productos, crean nuevos mercados y oportunidades de negocio, facilitan la innovación y permiten aprovechar sinergias corporativas. Las TIC se manifiestan como un medio útil para la estrategia de diversificación de la empresa. En cuanto a la cooperación tecnológica entre empresas resulta un arma estratégica que permite impulsar proyectos y actividades que no se podrían emprender aisladamente de forma competitiva. En esta línea, hemos comprobado como el fenómeno del outsourcing tecnológico se ha consolidado como una solución de propuesta de valor adecuada para muchas empresas ante el rápido desarrollo tecnológico, la escasez de personal cualificado, los crecientes niveles de inversión

necesarios y el compromiso de calidad de servicio reflejada en la satisfacción de los usuarios de sistemas de información y, en última instancia, de los clientes.

Para el primer bloque, como conclusiones teóricas, y en base a la relación de las características de las TIC con la estrategia empresarial, señalamos que las TIC ejercen una influencia destacada en las cinco fuerzas competitivas de Porter: reducen el poder negociador de los compradores favoreciendo su menor poder para trasladarse a otro competidor; permiten mejorar la relación funcional y operativa con los proveedores; en cuanto a los productos sustitutivos favorecen el estar en el mercado antes y con un producto mejor, al poder prever las necesidades del cliente; en cuanto a los competidores, las TIC permiten a la empresa aprovechar la reducción de costes, con sinergias, economías de escala y eficiencias; y por lo que hace a la rivalidad del sector, las TIC favorecen, además, formas de cooperación interempresarial. Las TIC contribuyen a aumentar la competencia, ya que condensan el tiempo y el espacio, acelerando el proceso de externalización de algunos procesos de las actividades empresariales; y se crea una mayor competencia en el mercado de productos. Las TIC, aunque puedan suponer un determinado coste, ofrecen excepcionales oportunidades de crecimiento y de evolución de negocio, al mismo tiempo que resulta una herramienta imprescindible para la gestión interna de la empresa.

**Celi y Sánchez (2010)** realizaron una investigación titulada: El impacto de las Tics en el desempeño de las MYPES, la cual fue presentada en la Universidad Técnica Particular De Loja (Ecuador), dicha investigación empleo la metodología directa y participativa- método científico, llegando a las siguientes conclusiones:

Las Pequeñas y Medianas empresas poseen Tecnologías de la información y Comunicación en un 75%, pero de este porcentaje la mayoría de empresas a pesar de

poseer las Tics no tienen un uso correcto de las mismas, sin embargo existen empresas que son consideradas como modelo en uso de las Tics.

Con la ayuda de la Tics, una compañía puede generar el mayor valor de las líneas de negocios existentes y anticipar nuevas oportunidades; a más que, sirve de apoyo para reducir los ciclos de desarrollo de productos, agilizar operaciones, afirmar campañas de marketing, mejorar y desarrollar relaciones con los clientes y proveedores a largo plazo, todo lo cual significa menores costos y mayor margen de utilidad.

**Rau (2013)** realizó una investigación titulada “análisis y propuesta de mejora del ciclo de almacenamiento de materiales de una empresa de consumo masivo mediante el uso de tecnologías de información y comunicación”, la cual fue presentada en la Universidad Pontificia Católica del Perú, empleando una metodología descriptiva, lo que nos da las siguientes conclusiones:

El diagnóstico del ciclo de almacenamiento permitió establecer qué actividades consumían el 80% del tiempo de los procesos del ciclo de almacenamiento. Se concluyó el ingreso de materiales se debe, básicamente, a operaciones y transportes; el despacho es afectado por retrasos y transportes y la toma de inventarios por las operaciones.

Finalmente, se concluye que se han logrado mejorar y reducir los tiempos de las operaciones del ciclo de almacenamiento gracias a una mejora en la gestión de inventarios y a la implementación de la identificación automática de los materiales con un sistema de código de barras. Esta conclusión se basa en que esta TIC logra resolver los tres problemas principales identificados: computadoras fijas, codificación manual de materiales y baja confiabilidad de coincidencia del inventario real y virtual.

**Huaroto (2011)** realizó una investigación titulada “Efecto de la Adopción del Internet en la Productividad de las MYPE en el Perú”, la cual fue presentada en la Pontificia Universidad Católica Del Perú (Lima), empleando en la presente la metodología empírica; la que nos da las siguientes conclusiones:

El presente trabajo buscó probar la hipótesis de que un mayor uso o Adopción de Internet por parte del empresario ocasiona una mayor productividad en su empresa MYPE. Para esto se utilizó una muestra de empresas MYPE en el Perú para los años 2007-2010.

Las aplicaciones de Internet con mayor efecto sobre la productividad son la búsqueda de información y el uso para comunicación. Esto es coherente con lo que la revisión teórica y empírica señala como principales mecanismos de mejora de la productividad al facilitar el acceso a la información y acercar a las personas para que puedan comunicarse más rápidamente lo que reduce sus costos de transacción y la incertidumbre en su toma de decisiones.

**Taboada (2009)** realizó una investigación titulada Nivel de conocimiento de empleados y gestión de las Tecnologías de información y telecomunicaciones (tic) en el instituto superior Santa Ángela, la cual fue presentada en la Universidad Los Ángeles De Chimbote (Piura), en la cual se usó la metodología del tipo descriptivo, explicativo y de corte transversal, la cual concluyo con lo siguiente:

El 45.45% de las encuestas aplicadas al Instituto de Educación Superior Privado “ISA SANTA ANGELA” – Piura tienen un nivel de bueno alto de conocimiento acerca de las Tecnologías de la Información y Comunicación, y se ubica bueno alto de acuerdo con la variable con la cual queda demostrada la hipótesis.

El 65 % de las encuestas aplicadas al Instituto de Educación Superior Privado

“ISA SANTA ANGELA” – Piura, el nivel de riesgos tecnológico está en (nivel 1), ubicándose en el nivel de madurez INICIAL de acuerdo con los estándares COBIT con la cual queda descartada la hipótesis.

**Díaz (2013)** realizó una investigación titulada Aplicación de las tics en la conservación y difusión de patrimonio documental y bibliográfico, en la biblioteca nacional del Perú, la cual fue presentada en la Universidad de Piura, la cual utilizó una metodología del tipo descriptivo en la cual llegó a las siguientes conclusiones:

Las herramientas que ofrecen las Tecnologías de la Información y Comunicación, no solo en lo que respecta a la difusión de contenidos (a través de Internet y toda la tecnología asociada a la transferencia de contenidos) sino también desde la etapa preliminar, esto es en cuanto a su producción (mediante la digitalización directa, transferencia digital de soportes especiales, aplicación de metadatos para la descripción, etc.); se constituyen en una oportunidad que debe ser aprovechada por las bibliotecas, archivos, centros de documentación y todo aquel repositorio que administren información. Para hacer más accesibles los contenidos que estas instituciones resguardan, ampliando su ámbito de influencia, mejorando los servicios de consulta y explorando la oportunidad de generar valor agregado, mediante la consulta a distancia y la comercialización de datos.

A pesar de los avances tecnológicos de la informática, vemos que todavía la Biblioteca Nacional no aprovecha las ventajas y funcionalidad que esta ofrece; para la integración de sus procesos, que le permitan desarrollar una dinámica general, donde la recepción, descripción, conservación y difusión de los materiales, posibiliten un acceso más amplio a la información que custodia, particularmente aquella de carácter patrimonial, que en buena proporción se encuentra disponible

solo en sus soportes originales, lo que conlleva un riesgo de deterioro, ya sea por la baja estabilidad de los materiales que lo componen, que con el paso del tiempo se pueden desintegrar, ya que como todo soporte, están expuestos a las condiciones ambientales y de almacenamiento, que pueden influir en mayor o menor medida en su estabilidad; pero sobre todo hay un riesgo mayor, que es el que corresponde al daño por manipulación, al que se exponen los materiales, durante su consulta directa en las salas de lectura, debido a que no existen copias en otros formatos, o el nivel de descripción no facilita su recuperación. Y las búsquedas vía web se optimizan si recurrimos a palabras clave que faciliten la ubicación (metadatos).

## **2.2 BASES TEÓRICAS**

### **2.2.1 CAPACITACIÓN**

La capacitación es una herramienta fundamental para la Administración de Recursos Humanos, es un proceso planificado, sistemático y organizado que busca modificar, mejorar y ampliar los conocimientos, habilidades y actitudes del personal nuevo o actual, como consecuencia de su natural proceso de cambio, crecimiento y adaptación a nuevas circunstancias internas y externas. Mejora los niveles de desempeño y es considerada como un factor de competitividad en el mercado actual.

La capacitación proporciona a los empleados, nuevos o actuales, las habilidades necesarias para desempeñar su trabajo. Es un proceso de enseñanza de las aptitudes básicas que los nuevos empleados necesitan para realizar su trabajo.

**(Helbhert, 2006)**

Capacitación el conjunto de procesos organizados, relativos tanto a la educación no formal como a la informal de acuerdo con lo establecido por la ley general de educación, dirigidos a prolongar y a complementar la educación inicial mediante la generación de conocimientos, el desarrollo de habilidades y el cambio de actitudes, con el fin de incrementar la capacidad individual y colectiva para contribuir al cumplimiento de la misión institucional, a la mejor prestación de servicios a la comunidad, al eficaz desempeño del cargo y al desarrollo personal integral. Esta definición comprende los procesos de formación, entendidos como aquellos que tienen por objeto específico desarrollar y fortalecer una ética del servicio público basada en los principios que rigen la función administrativa.

**(Asodefenza.com, 30)**

Capacitación son actividades diseñadas para impartir a los empleados los conocimientos y habilidades necesarios para sus empleos actuales. **(Wayne, 2005)**

### **2.2.1.2 TIPOS DE CAPACITACIÓN**

**Calderón (1995)**, divide la capacitación en 3 áreas:

#### **a) Capacitación para el trabajo**

Se imparte al trabajador que va a desempeñar una nueva función por ser de nuevo ingreso, o por promoción o reubicación dentro de la misma empresa.

##### **- Capacitación de Pre-ingreso**

Se realiza con fines de selección, por lo que se enfoca en proporcionar al nuevo personal los conocimientos necesarios y desarrollar las habilidades y/o destrezas que necesita para desempeñar las actividades del puesto.

##### **- Inducción**

**Chiavenato (2000)**. Busca la adaptación y ambientación del nuevo empleado

a la empresa y al ambiente social y físico en donde va a trabajar. En general, la introducción de un empleado nueva en su trabajo se hace mediante programación sistemática, llevada a efecto por quien será su jefe inmediato, por un instructor especializado o por un colega, a través del llamado programa de integración o programa de inducción. El programa de integración contiene información sobre:

- ~ La empresa: historia, desarrollo y organización.
- ~ El producto o servicio.
- ~ Los derechos y deberes del personal.
- ~ Los términos del contrato.
- ~ Actividades sociales de los empleados: beneficios y servicios.
- ~ Normas y reglamentos internos.
- ~ Nociones sobre protección y seguridad en el trabajo.
- ~ Cargo por ocupar: naturaleza del trabajo, horarios, salarios, oportunidades de ascenso.
- ~ El supervisor del nuevo empleado.
- ~ Relaciones del cargo con otros cargos.
- ~ Descripción detallada del cargo.

#### **- Capacitación promocional**

Es el conjunto de acciones de capacitación que dan al trabajador la oportunidad de alcanzar puestos de mayor nivel de autoridad, responsabilidad y remuneración.

#### **b) . Capacitación en el trabajo**

La conforman diversas actividades enfocadas a desarrollar habilidades y mejorar actitudes del personal respecto a las tareas que realizan. En ellas se conjuga

la realización individual con la consecución de los objetivos organizacionales.

- **Adiestramiento.**

Consiste en una acción destinada al desarrollo de las habilidades y destrezas del trabajador con el propósito de incrementar la eficiencia en su puesto de trabajo.

- **Capacitación específica y humana.**

Consiste en un proceso educativo, aplicado de manera sistemática, mediante el cual las personas adquieren conocimientos, actitudes y habilidades en función de objetivos definidos.

**c) Desarrollo.**

Éste comprende la formación integral del individuo y específicamente la que puede hacer la empresa para contribuir a esta formación.

- **Educación formal para adultos.**

Son las acciones realizadas por la organización para apoyar al personal en su desarrollo en el marco de la educación escolarizada.

- **Integración de la personalidad.**

La conforman los eventos organizados para desarrollar y mejorar las actitudes del personal, hacia sí mismos y hacia su grupo de trabajo.

- **Actividades recreativas y culturales.**

Son las acciones de esparcimiento que propicia la empresa para los trabajadores y su familia con el fin de que se integren al grupo de trabajo, así como el de que desarrollen su sensibilidad y capacidad de creación intelectual y artística.

**Srauss y Sayles (1994)** presentan otra forma de clasificar los tipos de capacitación:

a) **Capacitación en clase.**

Consiste en impartir la capacitación en clase cómo en la educación tradicional.

~ **Capacitación fuera del trabajo.**

Se puede impartir por medio de cursos especialmente preparados para las necesidades de la organización.

b) **Capacitación en servicio.**

Es la que imparte un supervisor a un principiante haciéndole alguna crítica o recomendación de vez en cuando. También puede ser impartida por un empleado con experiencia.

~ **Capacitación informal.**

Al utilizar este tipo de capacitación es posible que el supervisor haga pasar al empleado por distintas tareas a fin de darle una experiencia amplia.

c) **Combinación.**

En ocasiones la dirección trata de combinar el realismo de la capacitación en servicio con la reducción de presiones para obtener de inmediato los beneficios de los cursos externos.

~ **Capacitación de antesala.**

Ésta es deseable cuando el puesto es difícil, cuando los errores o la lentitud perjudican gravemente los programas y los métodos de producción o cuando se requiere una enseñanza muy especial.

Consiste en asignar al trabajador como aprendiz de un maestro para que aprenda con la práctica. Esta forma de capacitación se parece un poco a los programas universitarios de trabajo y estudio, en que la enseñanza en clase se complementa con la experiencia real y en el trabajo. Como este tipo de capacitación

permite aplicar lo aprendido casi de inmediato estimula la motivación y el aprendizaje.

### **2.2.1.3 PLAN de CAPACITACIÓN**

**Amaya (2003)** un plan de capacitación es la traducción de las expectativas y necesidades de una organización para y en determinado periodo de tiempo. Éste corresponde a las expectativas que se quieren satisfacer, efectivamente, en un determinado plazo, por lo cual está vinculado al recurso humano, al recurso físico o material disponible, y a las disponibilidades de la empresa. Además este autor afirma que capacitación es toda actividad realizada en una organización, respondiendo a sus necesidades, que busca mejorar la actitud, conocimiento, habilidades o conductas de su personal y que la necesidad de capacitación surge cuando hay diferencia entre lo que una persona debería saber para desempeñar una tarea, y lo que sabe realmente. Estas diferencias suelen ser descubiertas al hacer evaluaciones de desempeño.

**Gonzáles (2007)** el plan de capacitación es aquel que se elabora incluyendo los temas en los que los empleados necesitan instrucción para mejorar su desempeño y afirma que las etapas del proceso de capacitación son las siguientes:

#### **1. Etapas del proceso de capacitación**

##### **a) Análisis de las necesidades.**

- ~ Identificar las habilidades, conocimientos y actitudes específicas para el desempeño del trabajo con la finalidad de mejorar el rendimiento y la productividad.
- ~ Evaluar a los participantes para asegurar que el programa se ajuste a sus niveles específicos de educación, experiencia y competencias así como a

sus actitudes y motivaciones personales.

~ Establecer los objetivos de un programa formal de capacitación.

**b) Diseño de la instrucción.**

~ Reunir objetivos, métodos, recursos, descripción y secuencia del contenido, ejemplos ejercicios y actividades de la instrucción.

~ Organizarlos en un programa.

~ Asegurarse de que todos los materiales como guías del instructor y cuadernos del trabajo de los participantes se complementen entre sí, estén escritos con claridad y se combinen en una capacitación unificada que se oriente directamente a los objetivos de aprendizajes que se establecieron.

~ Elaborar un programa formal de capacitación.

**c) Validación**

~ Presentar y validar previamente la capacitación.

~ Basar las revisiones finales en resultados piloto para garantizar la eficacia del programa.

**d) Aplicación**

~ Cuando sea aplicable, impulsar el éxito con un taller para capacitar al instructor que se centre en el conocimiento y las habilidades para la presentación, además del contenido mismo de la capacitación.

**e) Evaluación y seguimiento Evaluar el éxito del programa de acuerdo**

**con:**

~ Reacción, documentar las reacciones inmediatas de los apéndices ante la capacitación.

~ Aprendizaje, usar tanto los recursos tanto para la retroalimentación como las pruebas previas y posteriores para medir lo que se aprendió en el

proceso.

- ~ Comportamiento, una vez terminada la capacitación anotar las reacciones que tienen los supervisores ante el desempeño de las personas que se entrenan.
- ~ Resultados, determinar el grado de mejoría en el desempeño laboral.

## **2. Determinación de necesidades de capacitación**

**Reza (2006)** la determinación de necesidades de capacitación es una de las preguntas que aparecen de manera constante por parte de los empleadores que tienen la preocupación de hacer más productivo el trabajo de su organización. Además este autor nos presenta: Medios para la determinación de necesidades de capacitación.

Los principales medios utilizados para la determinación de necesidades de capacitación son:

### **a. Evaluación de desempeño**

- ~ Mediante la evaluación de desempeño es posible descubrir no sólo a los empleados que vienen efectuando sus tareas por debajo de un nivel satisfactorio, sino también averiguar qué sectores de la empresa reclaman una atención inmediata de los responsables del entrenamiento.

### **b. Observación**

- ~ Verificar donde haya evidencia de trabajo ineficiente, como excesivo daño de equipo, atraso con relación al cronograma, pérdida excesiva de materia prima, número acentuado de problemas disciplinarios, alto índice de ausentismo, etc.

### **c. Cuestionarios**

- ~ Investigaciones mediante cuestionarios y listas de verificación (checklist) que pongan en evidencia las necesidades de entrenamiento.
- d. Entrevistas

con supervisores y gerentes Contactos directos con supervisores y gerentes, con respecto a posibles problemas solucionables mediante entrenamiento, por lo general se descubren en las entrevistas con los responsables de diversos sectores.

#### **2.2.1.4 Objetivos de la capacitación**

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

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

relaciones interpersonales entre todos los miembros de la empresa.

#### **2.2.1.5 Programas de capacitación**

**Dessler (2001)** los programas de capacitación son un instrumento de planificación que permite al instructor establecer el conjunto de actividades, estrategias didácticas, criterios de evaluación, tiempos y recursos implicados en el desarrollo del curso, además comunica la propuesta programática tanto a las personas involucradas en el curso como a los instructores, administradores y evaluadores de la capacitación.

Para elaborar estos programas se debe tomar como punto de partida la planeación anual de la empresa, en la que usualmente aparecen los siguientes datos:

- ~ Datos de identificación (nombre del responsable, jefe de área, instructor, departamento, entre otros)
- ~ Objetivos generales.
- ~ Horas, temas y subtemas.
- ~ Rangos porcentuales asignados al rubro de evaluaciones parciales y finales.

La organización invierte recursos con cada colaborador al seleccionarlo, incorporarlo, y capacitarlo. Para proteger esta inversión, la organización debería conocer el potencial de sus hombres. Esto permite saber si cada persona ha llegado a su techo laboral, o puede alcanzar posiciones más elevadas. También permite ver si hay otras tareas de nivel similar que puede realizar, desarrollando sus aptitudes y mejorando el desempeño de la empresa.

#### **2.2.1.5 Beneficios de capacitar**

**Reza (2006)** nos ilustra acerca de los beneficios de capacitar y afirma que la capacitación, permite evitar la obsolescencia de los conocimientos del personal, que

ocurre generalmente entre los empleados más antiguos si no han sido reentrenados.

También permite adaptarse a los rápidos cambios sociales, como la situación de las mujeres que trabajan, el aumento de la población con títulos universitarios, la mayor esperanza de vida, los continuos cambios de productos y servicios, el avance de la informática en todas las áreas, y las crecientes y diversas demandas del mercado.

Disminuye la tasa de rotación de personal, y permite entrenar sustitutos que puedan ocupar nuevas funciones rápida y eficazmente.

Por ello, las inversiones en capacitación redundan en beneficios tanto para la persona entrenada como para la empresa que la entrena. Y las empresas que mayores esfuerzos realizan en este sentido, son las que más se beneficiarán en los mercados competitivos que llegaron para quedarse.

**Dessler (2001)**, quien cita los siguientes beneficios del proceso de capacitación:

- ~ Ayuda a prevenir riesgos de trabajo.

El Decreto Supremo 007-2007 TR (MINTRA, 2007) proporciona un glosario de términos, de los cuales se extraen los conceptos más importantes en el ámbito de la seguridad y la salud ocupacional, y que servirán a lo largo del desarrollo del presente trabajo: Seguridad: Son todas aquellas acciones y actividades que permiten al trabajador laborar en condiciones de no agresión tanto ambientales como personales, para preservar su salud y conservar los recursos humanos y materiales.

- ~ Produce actitudes más positivas entre los trabajadores.

- ~ Aumenta la rentabilidad de la empresa reflejada en los estados financieros.

- ~ Eleva la moral del personal.

- ~ Mejora el conocimiento de los diferentes puestos y, por lo tanto, el desempeño.
- ~ Crea una mejor imagen de la empresa.
- ~ Facilita que el personal se identifique con la empresa.
- ~ Mejora la relación jefe-subordinados.
- ~ Facilita la comprensión de las políticas de la empresa.
- ~ Proporciona información sobre necesidades futuras de personal a todo nivel.
- ~ Ayuda a solucionar problemas.
- ~ Facilita la promoción de los empleados.
- ~ Incrementa la productividad y calidad del trabajo.
- ~ Promueve la comunicación en la organización.

### **2.2.2 TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN**

**Graells (2000)**, las TICS son un conjunto de avances tecnológicos, posibilitados por la informática, las telecomunicaciones y las tecnologías audiovisuales, todas estas proporcionan herramientas para el tratamiento y la difusión de la información y contar con diversos canales de comunicación.

**Gil, E (2002)**, constituyen un conjunto de aplicaciones, sistemas, herramientas, técnicas y metodologías asociadas a la digitalización de señales analógicas, sonidos, textos e imágenes, manejables en tiempo real”.

Por su parte, **Ochoa y Cordero (2002)**, establecen que son un conjunto de procesos y productos derivados de las nuevas herramientas (hardware y software), soportes y canales de comunicación, relacionados con el almacenamiento, procesamiento y la transmisión digitalizada de la información”.

Asimismo, **Thompson y Strickland**, (2004) "definen las tecnologías de información y comunicación, como aquellos dispositivos, herramientas, equipos y componentes electrónicos, capaces de manipular información que soportan el desarrollo y crecimiento económico de cualquier organización".

#### **2.2.2.1 ORIGEN DE LAS TICS:**

**Gil, E.** (2002), la aparición de las "TICs", o nuevas tecnologías de la información y la comunicación, coincide (en absoluto casualmente, como estoy dispuesta a demostrar) con la aparición de una nueva etapa histórica y cultural. Estamos hablando, como ya es sobradamente conocido, de la sociedad de la información o del conocimiento, de la posmodernidad, de la globalización o de la mundialización. Son demasiados conceptos quizás para "etiquetar" un mismo momento, caracterizado siempre, eso sí, por la aparición de las nuevas tecnologías de la información y de la comunicación, y por la velocidad de flujos de información, capitales y recursos que éstas permiten.

**Gaynor, G** (1999), desde el siglo XVIII la organización del trabajo se ha basado en la relación hombre/máquina: el aumento de la eficacia se debía al aumento de la rapidez de las operaciones, el hombre y la máquina progresaban paralelamente, sin embargo con la introducción masiva y la generalización de los sistemas informáticos ha logrado sustituir en parte el trabajo del hombre. En la actualidad la adopción de la tecnología, como variable fundamental para la toma de decisiones dentro de la organización, ha generado nuevas formas de dirección.

#### **2.2.2.2 VENTAJAS DE LAS TICS:**

**PORTER** (2005), señala que los países que resultan más competitivos no son aquellos que descubren nuevos mercados, sino los que implementan los mejores cambios en las formas más rápidas posibles.

El que las diferentes empresas tengan equipos de cómputo y sistemas de información les hace estar en ventaja en relación con las demás empresas, y al mismo tiempo le proporciona el tener un valor agregado que las otras organizaciones no tienen.

El invertir en tecnología, hace que las empresas tengan ventajas competitivas sobre los que no las tienen.

**Murelaga, J (2001)**, sostiene, que las tecnologías de información y comunicación representan un aporte significativo en los procesos de producción, educación, gestión y gerencia dentro de las organizaciones.

**Rojas, (1999)**, en la actualidad, bajo la visión posmoderna de las nuevas tecnologías mencionadas, se puede afirmar que constituyen uno de los pilares fundamentales para transformar la información en conocimiento, de tal forma que se puede mejorar el proceso en la toma de decisiones organizativas, obteniendo así ventajas competitivas sustentables, en un mercado tan cambiante y voraz como el existente en el siglo XXI.

**Gates, B. (2000)**. para este autor, las "TICS" se constituyen con unas herramientas para mejorar el funcionamiento de las empresas, en los aspectos de la organización de la misma y que también se constituye como una vía para la reducción de costos.

La tecnología por sí sola no beneficia a la organización, es necesario que ésta

se incorpore a las actividades cotidianas mediante la formación de los empleados. Asimismo, la tecnología aislada, no cambia los procesos de producción o comercialización, si no está respaldada de planes de negocios que controlen y definan los objetivos de su uso. Cabe destacar que en ambientes tan complejos como los que deben enfrentar hoy en día las organizaciones, sólo aquellos que utilicen todos los medios a su alcance, y aprendan a aprovechar las oportunidades del mercado visualizando siempre las amenazas, podrán lograr el objetivo de ser exitosas.

**Laud y Thies, (1997) ) (citado en Gándara et al, 2007),** concluyen en su trabajo que efectivamente las TIC no sólo contribuyen al cambio, sino que además lo potencian, dándole flexibilidad a la empresa, permitiendo agilizar cambios tanto estructurales como culturales, distribuyendo la información a toda la organización de manera rápida y eficiente; por otro lado, concluyen también en su trabajo que las TIC son capaces de proporcionar sistemas de control y de planificación más integral, que favorecen un análisis global de los datos por parte de una persona en particular o la mayoría de actores que conforman la organización, en definitiva, se trata de proveer la herramienta necesaria para promover la toma de decisiones a cualquier área de la organización.

### **2.2.2.3 CARACTERÍSTICAS DE LAS TICS**

**Ochoa y Cordero (2002),** la inmaterialidad, interactividad, instantaneidad e innovación, para estos elevados parámetros de calidad de imagen y sonido, influyen sobre los procesos más que los productos, así como la interconexión y la diversidad, Otra de las características son los parámetros que poseen en calidad técnica de imágenes y sonidos. No sólo se trata de utilizar información más rápida y

transportarla a lugares lejanos, sino también que la calidad y confiabilidad de la información sea elevada.

**Pablos, J (2006)**, refiere que Internet es la red de redes, y que no es un medio de información en el sentido de masas, sino un medio de comunicación, en el concepto de vía de comunicación, una red que lleva a los usuarios desde sus monitores de estudio o trabajo, hasta los bancos de datos abiertos, y a la espera de la visita de los cibernautas.

Igualmente, las TIC se relacionan con una mayor preocupación por los procesos más que por los productos.

**Montaner, R (2001)**, "cuando establece que las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) dentro de las organizaciones, afectan de manera directa más a los procesos que a los resultados, donde los procesos harán que el producto final tenga una calidad diferente, lo que implica un desarrollo de la habilidades específicas de los individuos involucrados en ellas".

Por último, la característica de diversidad según el autor, puede entenderse desde una doble posición, primeramente, tiene un lugar donde se encuentran tecnologías unitarias, y en segunda instancia, existe una diversidad de funciones que estas tecnologías pueden desempeñar, desde las que transiten información exclusivamente, como los videodiscos, hasta aquellas que permiten la interacción entre los usuarios como la videoconferencia.

#### **2.2.2.4 EL AVANCE TECNOLÓGICO Y EL ASPECTO SOCIAL DE LAS TICS**

El avance tecno – científico ha hecho posible que las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC), hayan penetrado en todos los órdenes de la vida social.

Para **Pineda, M** (2004), "considera que la velocidad de los cambios ocurridos a mediados de la década de los noventa, ha obligado incluso a que se reformulen los conceptos utilizados para caracterizar a este tipo de sociedad, no como una sociedad de la información, sino como una sociedad de la comunicación y el conocimiento".

Asimismo, **Abdallah** (2004), "sostienen que las nuevas tecnologías de información y comunicación, designan a la vez un conjunto de innovaciones tecnológicas, pero también las herramientas que permiten una redefinición radical del funcionamiento de la sociedad. La puesta en práctica de las TIC, afecta a numerosos ámbitos de las ciencias humanas como la Sociología, la Teoría de las Organizaciones o la Gestión".

Los autores afirman que la expansión de las tecnologías de información y comunicación, basadas en la microelectrónica, la robótica y las redes de comunicaciones, se está produciendo a gran escala en todos los ámbitos socioeconómicos y de las actividades humanas, configurando la nombrada Sociedad de la Información o Sociedad del Conocimiento.

#### **2.2.2.4 EFECTOS DE LAS TICS**

**Gil, E.** (2002). "Las nuevas tecnologías de la información y la comunicación han producido grandes cambios en nuestra sociedad actual, que necesariamente afectan a nuestra forma de entender la identidad.

Desde tal perspectiva **Mujica** (2000), considera que el avance tecnológico de la informática, la computación, y las telecomunicaciones, incorporaron en las organizaciones un enfoque diferente al habitual para acceder al conocimiento, flexibilidad, interactividad, economía, rapidez, independencia, comuni

cación y desarrollo.

**Montaner, R.** (2001); Las tecnologías de la información y las comunicaciones y los sistemas de información están cambiando la forma de actuar y trabajar de la administración sin que se produzca un rompimiento o cambio tan brusco que se haga perceptible por sí mismo. Este cambio es tan paulatino y continuo que, aun cuando no pasa inadvertido, no presenta unas características de rotundidad tales que obligue a plantearse como un problema organizativo de importancia para la propia entidad. Consecuentemente, no se está dando la importancia y prestando la atención que el fenómeno precisa.

**Gándara, (2007)**, actualmente la Inteligencia Organizacional, y concretamente los Sistemas Basados en el Conocimiento, se pueden convertir en un referente en cuanto al uso de tecnologías que permitan la utilización del conocimiento operativo como un recurso, para que la organización logre importantes ventajas competitivas. Adicionalmente se destacan las siguientes características dentro de la importancia de las TIC en las organizaciones:

- Las TIC agregan valor al negocio.
- Mejora la relación con los clientes
- Brindan nuevas oportunidades laborales, como el teletrabajo.
- Implican nuevas competencias laborales que deben tener los empleados de hoy.
- Reduce costos.
- Las TIC son herramientas fundamentales para la ayuda en la toma de decisiones de la organización.

### 2.2.2.5 TIPOS DE TICS

**Gates, B (2000)**, "se trata de la integración de las redes de teléfonos, televisión, cable, radio, computación e Internet, las cuales logran la circulación de toda la información y comunicación, fundamental para satisfacer las necesidades de las organizaciones y garantizarles un futuro sustentable".

**Pineda, M (2004)**, "dentro de las variedades TICS encontramos los avances tecnológicos de la computación, de la telefónica y de la televisión, las cuales se retroalimentan aceleradamente, configurando arreglos para la elaboración de nuevos productos más versátiles y amigables.

**Zorzi A. (2009)** internet ha supuesto una revolución sin precedentes en el mundo de la informática y de las comunicaciones. Desde el punto de vista técnico, se puede definir Internet como un inmenso conjunto de redes de ordenadores que se encuentran interconectadas entre sí, dando lugar a la mayor red de redes de ámbito mundial.

**Starmedia (2003)** las páginas web, es una ventana donde se le muestra al usuario información que desee buscar. Cada vez más son las empresas que publican información en la web y encontrara cada vez es más fácil.

**(www.avizora.com)** un blog es una página web que consta de entradas (o posts) en orden cronológico inverso, compuestas por texto, imágenes o incluso videos y audios, que normalmente permite a los visitantes dejar comentarios, y que, por último, se realiza mediante algún programa gratuito directamente desde la Web. Desde su difusión y práctica masiva se han convertido en uno de los elementos constituyentes de la llamada Web 2.0. Caracterizada por las aportaciones de sus usuarios.

Orihuela (2008), las redes sociales son “servicios basados en la web que permiten a sus usuarios relacionarse, compartir información, coordinar acciones y en general, mantenerse en contacto” en todos los casos lo que predomina es la construcción de la identidad en la nueva red.

**Janice Reynolds (2001)** el comercio electrónico (e-commerce) es el acto transaccional donde se intercambian bienes o servicios a cambio de valores monetarios, pero todo esto, a través de la web. Es decir, compra y venta a través del internet; este fue un concepto muy novedoso en los años 90, cuando en otros países ya existían los servicios en línea vía telefónica (on-line) como por ejemplo revisión de impuestos al fisco, revisiones de estados de cuenta bancarios y tarjetas, pago por tarjetas de crédito, etc.

#### **2.2.2.6 BRECHA FINAL**

Brecha digital hace referencia a la diferencia socioeconómica entre aquellas comunidades que tienen accesibilidad a [Internet](#) y aquellas que no, aunque tales desigualdades también se pueden referir a todas las nuevas [tecnologías de la información y la comunicación](#) (TIC), como el computador personal, la telefonía móvil, la banda ancha y otros dispositivos.

**Maggio**, (2007), este término también hace referencia a las diferencias que hay entre grupos según su capacidad para utilizar las TIC de forma eficaz, debido a los distintos niveles de alfabetización y capacidad tecnológica. También se utiliza en ocasiones para señalar las diferencias entre aquellos grupos que tienen acceso a contenidos digitales de calidad y aquellos que no. El término opuesto que se emplea con más frecuencia es el de inclusión digital y el de inclusión digital genuina.

**Benjamin M. Compaine** (2001) “quien sostiene que se trata de un asunto que

ha sido objeto de manipulaciones políticas y que las actuales diferencias observadas en el acceso y uso de las tecnologías de la información y la comunicación, se salvarán gracias al destacado impulso de este [sector del mercado](#)”.

La diferencia social que existe entre aquellas personas que saben utilizar las [TIC](#) y aquellas que no, no siempre es un problema de posibilidad de acceso e infraestructuras (servicio universal) o conocimientos previos ([alfabetización digital](#)), sino que en la mayoría de los casos es un problema de actitud personal en lo referido a las nuevas tecnologías. Es preciso un cambio cultural que implique a todas las personas sin importar su condición o rango de edad para poner a su alcance y de forma más intuitiva y “usable” lo que llega, ha llegado y llegará en un futuro en materia digital.

### 2.3 HIPÓTESIS GENERAL

**Según ARIAS, (2012)**, las investigaciones del tipo descriptivo consisten en la caracterización de un hecho, fenómeno, individuo o grupo, con el fin de establecer su estructura o comportamiento. Por esta razón no es necesario establecer hipótesis puesto que solo se debe mencionar las características del problema.

### III. METODOLOGÍA

#### 3.1. Tipo de la investigación

El diseño de la investigación será descriptivo por que se describirá y observara las características de las variables de estudio respetando los derechos de autor.

Es de nivel cuantitativo, porque se analizara datos de forma científica, en forma numérica, con ayuda de la estadística. Basándose en el recojo de datos con respecto a las variables estudiadas en la problemática existente.

El diseño de la presente investigación será del tipo no experimental, porque se realizará sin manipular deliberadamente las variables, se observará el fenómeno tal como se encuentra dentro de su contexto. También será de corte transversal porque se medirá a la vez la prevalencia de la exposición y del efecto en una muestra poblacional en un solo momento temporal; permitiendo estimar la magnitud y características de las variables de estudio

#### 3.2 Población y Muestra

Tamayo y Tamayo, (1997), La población se define como la totalidad del fenómeno a estudiar donde las unidades de población posee una característica común la cual se estudia y da origen a los datos de la investigación

La población está constituida por un total de 6 MYPE Comerciales Rubro: Lubricentos, ubicadas en el A.A.H.H. Los Algarrobos

Para la variable Capacitación se acudirá a los trabajadores de la MYPE que suman un total de 20 personas que constituyen la población de la investigación.

Para la variable Tecnologías de la Investigación y Comunicación, se acudirá a los dueños de la MYPE, que suman un total de 6 personas.

### **3.2.1 Criterios de inclusión:**

Para la variable 1: Capacitación las características de la población se tiene: 20 trabajadores, género masculino, con edades desde 18-35, domiciliados dentro de A.A.H.H. Los algarrobos y actualmente laborando ya con más de 2 años en las MYPE de estudio.

Para la variable 2: Tecnologías de la Información y Comunicación se tiene a 6 propietarios, género masculino, con edades desde 30- 50, domiciliados dentro del A.A.H.H. Los algarrobos y con más de 5 años en las MYPE de estudio.

### **3.2.2. Criterios de exclusión**

Para la variable 1: Capacitación se va a excluir a aquellos trabajadores que lleven laborando por un tiempo menor de dos meses en la MYPE.

Para la variable 2: Tecnologías de la Información y Comunicación, se excluirá a los propietarios que no se encontraron presentes en la MYPE.

### 3.3 Definición y operalización de las variables

Tabla 1: Operalización de las variables

Variable	Definición conceptual	Dimensiones	Definición operacional	Indicadores	Es
Capacitación	Son actividades diseñadas para impartir a los empleados los conocimientos y habilidades necesarios para sus empleos actuales (Wayne, 2005).	Beneficios	La variable capacitación se medirá con sus indicadores, prevención de riesgos, aumento de la rentabilidad, incremento de la productividad en el trabajo y aumento del desempeño laboral con la técnica encuesta e instrumento la encuesta.	Prevención de riesgos laborales. Aumenta la rentabilidad de la empresa. Incrementa la productividad en el trabajo. Aumenta el desempeño Laboral.	Non Non Non Ord
		Tipos	La variable capacitación se medirá con sus indicadores capacitación para el trabajo, capacitación en el trabajo y desarrollo con la técnica encuesta e instrumento la encuesta.	Capacitación para el trabajo. Capacitación en el trabajo. Desarrollo.	Non Ne Ne
Tecnologías de la Información y Comunicación	Para Graells (2000), las TICs son un conjunto de avances tecnológicos, posibilitados por la informática, las telecomunicaciones y las tecnologías audiovisuales, todas éstas proporcionan herramientas para el tratamiento y la difusión de la información y contar con diversos canales de comunicación.	Uso	La variable Tecnologías de la Información y Comunicación se medirá con los indicadores gestionar pedidos, conocer mejor a los clientes, reducir costos y promocionar Productos.	Gestionar pedidos. Conocer mejor a los clientes. Reducir costos Promocionar Productos	Non Non Non Non
		Tipos	La variable Tecnologías de la Información y Comunicación se medirá con los indicadores, conexión a internet, comercio electrónico, correo electrónico, páginas web y telecomunicaciones básicas con la técnica encuesta e instrumento la encuesta.	Conexión a internet Comercio Electrónico Páginas Web Correo Electrónico Telecomunicaciones Básicas	Non Non Non Non

### 3.4 Técnicas y Recolección de Datos

#### 3.4.1 Técnicas

- Encuesta: **Trespacios, Vázquez y Bello ( 2005)**; las encuestas son instrumentos de investigación descriptiva que precisan identificar a priori las preguntas a realizar, las personas seleccionadas en una muestra representativa de la población, especificar las respuestas y determinar el método empleado para recoger la información que se vaya obteniendo.

- Instrumento: Cuestionario de Capacitación y Tecnologías de la información está compuesto por preguntas abiertas y cerradas de escala nominal y ordinal.

#### 3.5 Plan de análisis

Una vez recopilados los datos, se tabularan y graficaran ordenándolos de acuerdo a cada variable y sus dimensiones, analizándolos sobre Excel 2013 de Microsoft.

MATRIZ DE CONCISTENCIA				
TITULO	Problema	Objetivos	Hipótesis	
		Determinar las características de la Capacitación y las “TICS” de las MYPE Comerciales Rubro Lubricantes en el A.H.Los Algarrobos, Piura 2016.		

<p>Características de la Capacitación y las “Tics” en las MYPE comerciales rubro lubricantes en el A.H. Los Algarrobos, Piura 2016?</p>	<p>¿Qué características tienen la Capacitación y las “Tics” en las MYPE comerciales rubro lubricantes en el A.H. Los Algarrobos, Piura 2016?</p>	<p>a).Identificar cuáles son los beneficios que genera la capacitación para las MYPE Comerciales Rubro Lubricantes en el A.H. Los Algarrobos, Piura 2016.</p> <p>b).Determinar los tipos de capacitación que utilizan las MYPE Comerciales Rubro lubricantes en el A.H. Los Algarrobos, Piura 2016.</p> <p>c).Identificar los tipos de “TICS” que utilizan las MYPE comerciales Rubro Lubricantes en el A.H. Los Algarrobos, Piura 2016.</p> <p>d). Mencionar el uso que le dan a las “TICS” MYPE Comerciales Rubro Lubricantes en el A.H. Los Algarrobos, Piura 2016.</p>		<p>Capacitaci</p> <p>Tecnología Inform</p> <p>Comu</p>
---	--	--	--	--

## IV. RESULTADOS

### IV.1 Resultados

#### IV.1.1 Tablas de Variable Capacitación y TICS

**Tabla 1**

##### Conocimiento de la Capacitación

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
SI	4	67%
NO	2	33%
TOTAL	6	100%

Fuente: Encuesta  
Elaboración Propia

**Tabla 2**

##### Recibió Capacitación

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
SI	2	33%
NO	4	67%
TOTAL	6	100%

Fuente: Encuesta  
Elaboración Propia

**Tabla 3**

##### Aplica capacitación en su MYPE

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
SI	1	17%
NO	5	83%
TOTAL	6	100%

Fuente: Encuesta

## Elaboración Propia

**Tabla 4**

### Conoce sobre Seguridad Laboral

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
SI	2	33%
NO	4	67%
TOTAL	6	100%

**Fuente: Encuesta  
Elaboración Propia**

**Tabla 5**

### Realiza charlas sobre Seguridad Laboral

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
SI	0	0%
NO	6	100%
TOTAL	6	100%

**Fuente: Encuesta  
Elaboración Propia**

**Tabla 6**

### Con nuevos conocimientos vendería mas

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
SI	5	83%
NO	1	17%
TOTAL	6	100%

**Fuente: Encuesta  
Elaboración Propia**

**Tabla 7**

### Relación con su Colaborador

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
BUENA	3	50%
MALA	0	0%
REGULAR	2	33%

MUY BUENA	1	17%
TOTAL	6	100%

Fuente: Encuesta  
Elaboración Propia

**Tabla 8**

**Desempeño de los colaboradores**

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
BUENO	4	67%
MALA	0	0%
REGULAR	2	33%
MUY BUENO	0	0%
TOTAL	6	100%

Fuente: Encuesta  
Elaboración Propia

**Tabla 9**

**Aplica programas de inducción**

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
SI	6	100%
NO	0	0%
TOTAL	6	100%

Fuente: Encuesta  
Elaboración Propia

**Tabla 10**

**Adiestramiento del personal ante nuevos productos**

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
SI	1	17%
NO	5	83%
TOTAL	6	100%

Fuente: Encuesta  
Elaboración Propia

**Tabla 11**

**Apoya al personal con educación escolarizada**

<b>Alternativa</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
SI	0	0%
NO	6	100%
TOTAL	6	100%

**Fuente: Encuesta  
Elaboración Propia**

**Tabla 12**

**Conoce que son las TICS**

<b>Alternativa</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
SI	4	67%
NO	2	33%
TOTAL	6	100%

**Fuente: Encuesta  
Elaboración Propia**

**Tabla 13**

**En su MYPE utilizan las TICS**

<b>Alternativa</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
SI	6	100%
NO	0	0%
TOTAL	6	100%

**Fuente: Encuesta  
Elaboración Propia**

**Tabla 14**

**Organiza correctamente sus pedidos**

<b>Alternativa</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
--------------------	-------------------	-------------------

SI	3	50%
NO	3	50%
<b>TOTAL</b>	<b>6</b>	<b>100%</b>

**Fuente: Encuesta  
Elaboración Propia**

**Tabla 15**

**Cuenta con algún programa para organizar pedidos**

<b>Alternativa</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
SI	0	0%
NO	6	100%
<b>TOTAL</b>	<b>6</b>	<b>100%</b>

**Fuente: Encuesta  
Elaboración Propia**

**Tabla 16**

**Su MYPE cuenta con un blog**

<b>Alternativa</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
SI	0	0%
NO	6	100%
<b>TOTAL</b>	<b>6</b>	<b>100%</b>

**Fuente: Encuesta  
Elaboración Propia**

**Tabla 17**

**En su MYPE cuenta con internet de banda ancha**

<b>Alternativa</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
SI	2	33%
NO	4	67%
<b>TOTAL</b>	<b>6</b>	<b>100%</b>

**Tabla 18**

**Utiliza internet o redes sociales para promocionar productos**

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
SI	0	0%
NO	6	100%
TOTAL	6	100%

Fuente: Encuesta  
Elaboración Propia

**Tabla 19**

**Cuenta con página web**

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
SI	0	0%
NO	6	100%
TOTAL	6	100%

Fuente: Encuesta  
Elaboración Propia

**Tabla 20**

**Que beneficios quisiera obtener de las TICS**

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
MEJORAR GESTION DE PRODUCTOS	2	33%
CONOCER MEJOR A LOS CLIENTES	0	0%
PROMOCIONAR PRODUCTOS	1	17%
REDUCIR COSTOS	1	17%
AUMENTAR LAS VENTAS	2	33%
TOTAL	6	100%

Fuente: Encuesta  
Elaboración Propia

**IV.1.2 Tablas de Variable capacitación**

**TABLA 1**

**Fue capacitado al ingresar al Lubricentro**

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
SI	8	40%

NO	12	60%
TOTAL	20	100%

Fuente: Encuesta  
Elaboración Propia

**TABLA 2**

**Conoce los riesgos que corre en su centro de trabajo**

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
SI	8	40%
NO	12	60%
TOTAL	20	100%

Fuente: Encuesta  
Elaboración Propia

**TABLA 3**

**Acciones ante un riesgo laboral**

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
SI	5	25%
NO	15	75%
TOTAL	20	100%

Fuente: Encuesta  
Elaboración Propia

**TABLA 4**

**Necesita ser Capacitado**

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
SI	20	100%
NO	0	0%
TOTAL	20	100%

Fuente: Encuesta  
Elaboración Propia

**TABLA 5**

**Frecuencia para ser capacitado**

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Mensual	5	25%
Trimestral	6	30%

Anual	9	45%
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>	<b>100%</b>

**Fuente: Encuesta  
Elaboración Propia**

**TABLA 6**

**Le brindan apoyo en el marco de educación escolarizada**

<b>Alternativa</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
SI	0	0%
NO	20	100%
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>	<b>100%</b>

**Fuente: Encuesta  
Elaboración Propia**

**TABLA 7**

**Desempeño en su centro de trabajo**

<b>Alternativa</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Malo</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>
<b>Regular</b>	<b>2</b>	<b>29%</b>
<b>Bueno</b>	<b>11</b>	<b>55%</b>
<b>Muy Bueno</b>	<b>7</b>	<b>16%</b>
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>	<b>100%</b>

**Fuente: Encuesta  
Elaboración Propia**

**TABLA 8**

**Con nuevos conocimientos mejoraría su desempeño**

<b>Alternativa</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>SI</b>	<b>100</b>	<b>100%</b>
<b>NO</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>
<b>TOTAL</b>	<b>100</b>	<b>100%</b>

**Fuente: Encuesta  
Elaboración Propia**

**TABLA 9**

**Relación con su Jefe**

<b>Alternativa</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Bueno</b>	8	40%
<b>Malo</b>	0	0%
<b>Regular</b>	6	30%
<b>Muy Bueno</b>	6	30%
TOTAL	20	100%

**Fuente: Encuesta  
Elaboración Propia**

## IV.2

## Análisis de Resultados

### IV.2.1 Variables Capacitación y Tecnologías de la información y comunicación

En la **Tabla 1** denominada “Conocimiento de la Capacitación” se observa que el 67% de propietarios de las MYPE encuestadas si conocen lo que es Capacitación, esto lleva a vincularlo con lo que dice **Chiroque (2012)** la mayoría de MYPE, siguen una gestión basada en la prueba y el error. Solo poseen conocimientos básicos en los temas de comercialización, finanzas, organización, etc.; Y no dan relevancia a la formación o capacitación en otros temas.

También se vincula con lo que dice **Helbhart, (2006)**, la capacitación es una herramienta fundamental para la Administración de Recursos Humanos, es un proceso planificado, sistemático y organizado que busca modificar, mejorar y ampliar los conocimientos, habilidades y actitudes del personal nuevo o actual, como consecuencia de su natural proceso de cambio, crecimiento y adaptación a nuevas circunstancias internas y externas.

Contractando con el objetivo general, características de la capacitación, donde

se menciona que una de las características de la capacitación es que los propietarios de las MYPE si conocen lo que es capacitación, pero solo por nombre pero no conocen el verdadero contenido de Capacitación, lo que se recomienda al empresario meterse de lleno en estos temas que traen muchos beneficios para su MYPE.

En la **Tabla nº 2 “Recibió capacitación”** se observa que el 67% de propietarios de MYPE encuestados no ha recibido capacitación alguna, lo cual se vincula con lo indica **Rengifo (2009-2010)** los empresarios encuestados manifestaron que las principales características de la capacitación de sus MYPE son: el 86% no recibió capacitación para el otorgamiento del préstamo.

Tambien se vincula con lo que nos dice **Amaya (2003)** un plan de capacitación es la traducción de las expectativas y necesidades de una organización para y en determinado periodo de tiempo. Éste corresponde a las expectativas que se quieren satisfacer, efectivamente, en un determinado plazo, por lo cual está vinculado al recurso humano, al recurso físico o material disponible, y a las disponibilidades de la empresa.

Constatándolo con el objetivo general características de la capacitación una de sus características en su aplicación y en el campo de estudio se observa que en su gran mayoría los empresarios no han sido capacitados, por lo que las MYPE están trabajando de manera empírica y obteniendo los resultados actuales. Es importante para su mayor crecimiento recibir capacitación pues así sería más competitivas y

podrían satisfacer las necesidades de los clientes.

En la **Tabla n° 3** “Aplica capacitación en su MYPE” se observa que el 83% de propietarios encuestados no aplica capacitación en su MYPE, lo cual se vincula con lo que indica **Chiroque (2012)** la mayoría de MYPE, siguen una gestión basada en la prueba y el error. Solo poseen conocimientos básicos en los temas de comercialización, finanzas, organización, etc.; Y no dan relevancia a la formación o capacitación en otros temas.

También se vincula con lo que dice **Wayne (2005)** capacitación son actividades diseñadas para impartir a los empleados los conocimientos y habilidades necesarios para sus empleos actuales.

Contractándolo con el objetivo general características de la capacitación, una de las características de esta es su aplicación y se observa que en las MYPE, lo propietarios en su mayoría no la aplica por lo que ellos mismo no han sido capacitados en estos temas y solo se basan en su experiencia para dirigir su empresa sin saber que la capacitación ofrece motivación para los trabajadores y una buena imagen para la empresa.

En la **Tabla n° 4** “Conoce sobre seguridad Laboral” se observa que el 67% de

los propietarios no conoce sobre temas de seguridad laboral, lo cual se vincula con lo que indica **Martell (2013)** la capacitación contribuyó a prevenir riesgos de trabajo, basándonos en que los clientes opinan que luego de la implementación del plan de capacitación los trabajadores tienen mayor dominio de su trabajo y menos posibilidades de manipular mal alguna máquina del establecimiento, por desconocimiento

También se vincula lo que nos dice **Dessler (2001)**, quien cita los siguientes beneficios del proceso de capacitación: Ayuda a prevenir riesgos de trabajo.

Contractándolo con el objetivo específico beneficios de la capacitación, vemos que la mayoría no conoce que uno de los beneficios es prevenir los riesgos laborales; por lo que los dueños de las MYPE se basan solo en su experiencia y no miden los riesgos a los que se enfrentan sus trabajadores y sus clientes, no saben que tipo de soluciones darles, las leyes que sancionan cuando una empresa incumple con la seguridad del trabajador y la desmotivación del mismo, trayendo consigo una baja productividad.

En la **Tabla nº 5** “Charlas sobre seguridad Laboral” se observa que el 100% no realiza dichas charlas, lo cual se vincula con el antecedente que indica **Gamboa (2011)** La prevención de riesgos laborales en el Perú, está regida por una norma de carácter nacional: el Reglamento de Seguridad y Salud en el Trabajo (MINTRA, 2005), el cual establece los principios básicos que debe seguir cualquier empresa para gestionar su sistema de seguridad y salud en el trabajo, iniciando tal gestión con la identificación de peligros y evaluación de riesgos de su actividad.

Tambien se vincula con lo que nos dice **Dessler (2001)**, quien cita los siguientes beneficios del proceso de capacitación: ayuda a prevenir riesgos de trabajo, El Decreto Supremo 007-2007 TR (MINTRA, 2007) proporciona un glosario de términos, de los cuales se extraen los conceptos más importantes en el ámbito de la seguridad y la salud ocupacional, y que servirán a lo largo del desarrollo del presente trabajo: Seguridad: Son todas aquellas acciones y actividades que permiten al trabajador laborar en condiciones de no agresión tanto ambientales como personales, para preservar su salud y conservar los recursos humanos y materiales.

Contractando con uno de los objetivos específicos Beneficios de la Capacitación, lo que se observa que uno de los beneficios es prevenir riesgos laborales, pero en el total de las MYPE encuestadas no realiza charlar por desconocimiento del tema, incumpliendo con el Decreto Supremo 007-2007 TR (MINTRA, 2007) y poniendo en riesgo a sus trabajadores, generándoles malestar en el desarrollo de sus actividades las cuales deben realizarlas con las medidas y equipos necesarios.

En la **Tabla n°6** “Con nuevos conocimientos vendería más” se observa que el 83% de los propietarios encuestados, acepta que con nuevos conocimientos aumentarían sus ventas, lo que se vincula con el antecedente que indica **Rengifo (2009-2010)** el 57% de los microempresarios encuestados manifestaron que la capacitación si mejoró la rentabilidad de sus empresas (ver tabla N° 38). Estos resultados son parecidos a los encontrados por Trujillo (16) donde el 90% de las MYPE encuestadas manifestaron que la capacitación incremento la rentabilidad de sus MYPE.

También se vincula con **Reza (2006)** nos ilustra acerca de los beneficios de capacitar y afirma que la capacitación, permite evitar la obsolescencia de los conocimientos del personal, que ocurre generalmente entre los empleados más antiguos si no han sido reentrenados.

Contractándolo con el objetivo específico Beneficios de la capacitación, vemos que los propietarios de las MYPE desean vender más para aumentar sus ganancias, pero todo esto solo es posible obteniendo nuevos conocimientos a través de la capacitación. Lo cual se recomienda asistir a charlas, seminarios, cursos sobre temas de interés como marketing, Lubricantes, TICS, etc.

En la **Tabla n° 7** “Relación con su colaborador” se observa que el 50% de Propietarios encuestados manifiesta que su relación es buena, el 0%- mala, el 33% regular y 17% muy buena; vinculándolo con el antecedente como lo indica **Lima (2011)** los beneficios que el plan de capacitación brinda son tanto para el colaborador como para la empresa, por cuanto los colaboradores satisfacen sus propias necesidades y por otra parte, ayudan a las organizaciones alcanzar sus metas.

Tambien se vincula con **Dessler (2001)**, quien cita los siguientes beneficios del proceso de capacitación: Mejora la relación jefe-subordinados.

Contractándolo con el objetivo específico Beneficios de la Capacitación, los propietarios identifican que su relación con su colaborador si es buena, pero al aplicar capacitación en sus colaboradores, esta relación mejoraría en un 100% por lo que los trabajadores se sentirían motivados, aumentaría la competitividad entre estos y sentirse identificados, comprometidos con la MYPE y el propietarios.

En la **Tabla n° 8** “Desempeño del colaborador” se observa que el 67% de

propietarios manifiesta que su relación es buena, 0% mala, 33% regular y 0% muy bueno, lo cual se vincula con el antecedente que indica **Lima (2011)** con la aplicación del plan de capacitación, se desarrollaran los conocimientos, actitudes y habilidades de los trabajadores, permitiendo un desarrollo exitoso en el sector que se desenvuelven ayudará a cumplir con las actividades y tareas que componen su puesto de trabajo, para que garanticen una participación efectiva dentro de la organización.

También se vincula con Stoner (1994) el desempeño laboral es la manera como los miembros de la organización trabajan eficazmente, para alcanzar metas comunes, sujeto a las reglas básicas establecidas con anterioridad.

Constatándolo con el objetivo específico beneficios de la capacitación, uno de los beneficios es aumentar el desempeño de los trabajadores con nuevas informaciones, lo cual para los propietarios de las MYPE consideran que el desempeño de los trabajadores es bueno, pero solo basado en la experiencia de los mismos y estamos en un mundo donde cada día todo cambia, nuevos productos, nuevas tecnologías y si el trabajador no es capacitado se vuelve obsoleto y genera pérdidas para la MYPE.

En la **Tabla n° 9** “Aplica programas de inducción” se observa que el 100% de los encuestados si aplica programas de inducción a sus trabajadores, lo que se vincula con el antecedente **Martell (2013)** ha facilitado que el personal se identifique con la empresa, lo cual se ve reflejado en la percepción de los clientes, quienes manifiestan que es notorio que los trabajadores se identifican con la empresa, lo cual es se ve reflejado en la nueva actitud de los trabajadores que incluso manifestaron su deseo de participar en más capacitaciones.

También se vincula con lo que nos dice **Chiavenato (2000)** busca la adaptación y ambientación del nuevo empleado a la empresa y al ambiente social y

físico en donde va a trabajar. En general, la introducción de un empleado nueva en su trabajo se hace mediante programación sistemática, llevada a efecto por quien será su jefe inmediato, por un instructor especializado o por un colega, a través del llamado programa de integración o programa de inducción. El programa de integración contiene información sobre: -La empresa: historia, desarrollo y organización; -El producto o servicio; - Los derechos y deberes del personal; -Los términos del contrato; -Actividades sociales de los empleados: beneficios y servicios; -Normas y reglamentos internos; -Nociones sobre protección y seguridad en el trabajo; -Cargo por ocupar: naturaleza del trabajo, horarios, salarios, oportunidades de ascenso; - El supervisor del nuevo empleado; -Relaciones del cargo con otros cargos; -Descripción detallada del cargo.

Constatándolo con el objetivo específico tipo de capacitación, uno de los tipos es la inducción que realizan la mayoría de empresarios encuestados al momento de que el colaborador ingresa a la empresa, pero solo se queda en una inducción simple por lo que solo se muestra al postulante las funciones a seguir y términos del contrato, mas no el compromiso con la MYPE, su historia, sus objetivos y de esta manera se logra que el trabajador se identifique con la MYPE y no solo la vea como una manera de generar dinero si no como una empresa donde su desarrollo personal y laboral será contante.

En la **Tabla nº 10** “Adiestramiento del personal ante la llegada de un nuevo producto” se observa que el 83% de propietarios encuestados no adiestra a su personal, esto se vincula con el antecedente el cual indica **Lima (2011)** con la aplicación del plan de capacitación, se desarrollaran los conocimientos, actitudes y habilidades de los trabajadores, permitiendo un desarrollo exitoso en el sector que se desenvuelven ayudará a cumplir con las actividades y tareas que componen su puesto

de trabajo, para que garanticen una participación efectiva dentro de la organización.

También indica **Calderón (1995)**, adiestramiento consiste en una acción destinada al desarrollo de las habilidades y destrezas del trabajador con el propósito de incrementar la eficiencia en su puesto de trabajo.

Constatándolo con el objetivo específico tipo de capacitación, vemos que la mayoría de empresarios no adiestra a su personal y esto hace que ante la llegada de nuevos productos, nuevas necesidades de los clientes el personal quede obsoleto en conocimiento y por ende la empresa tenga una mala imagen, pierda clientela y posicionamiento en el mercado.

En la **Tabla nº 11** “apoya al personal con educación escolarizada” se observa que el 100 % de propietarios no apoya a su personal para que terminen su educación, lo que se vincula con el antecedente como indica **Lima (2011)** al aplicar el plan de capacitación como una herramienta importante dentro de la organización, se logrará con eficiencia y rentabilidad alcanzar los objetivos empresariales. Encaminado hacia un mayor logro, cambios e innovaciones que finalmente llevaran a actividades que aseguren el cumplimiento de las metas propuestas. Esto impulsará el desarrollo y el crecimiento personal y empresarial de la empresa.

También nos indica **Calderón (1995)**, el desarrollo comprende la formación integral del individuo y específicamente la que puede hacer la empresa para contribuir a esta formación. Educación formal para adultos, son las acciones realizadas por la organización para apoyar al personal en su desarrollo en el marco de la educación escolarizada.

Constatándolo con el objetivo específico tipos de capacitación, se observa que

la mayoría de empresarios no toma importancia en temas de desarrollo de su personal, por lo que solo los ven como máquinas y no como seres humanos que quieren cubrir todas sus necesidades para desarrollarse y así poder contribuir con más aportes para la organización para un crecimiento continuo empresa- personal.

En la **Tabla n° 12** “Conocimiento de las TICs” se observa que el 67% de encuestados si tiene conocimiento, vinculándolo con el antecedente que indica **Taboada (2009)** el 45.45% de las encuestas aplicadas al Instituto de Educación Superior Privado “ISA SANTA ANGELA” – Piura tienen un nivel de bueno alto de conocimiento acerca de las Tecnologías de la Información y Comunicación, y se ubica bueno alto de acuerdo con la variable con la cual queda demostrada la hipótesis.

También como indica **Graells (2000)**, las TICS son un conjunto de avances tecnológicos, posibilitados por la informática, las telecomunicaciones y las tecnologías audiovisuales, todas estas proporcionan herramientas para el tratamiento y la difusión de la información y contar con diversos canales de comunicación.

Constatándolo con el objetivo general características de las TICs , donde se menciona como una de sus características, que los propietarios encuestados si conocen lo que son las TICs, pero este conocimiento es muy pobre, por lo que solo utilizan el celular como un medio básico de comunicación y dejan de lado el internet, redes sociales, páginas web, etc. Lo que se le recomienda el empresario capacitarse en estos temas que generan muchos beneficios para las empresas.

En la **Tabla n° 13** “Utiliza las TICs en su MYPE” se observa que el 100” si hace uso de las TICs, vinculándolo con el antecedente que indica **Celi y Sánchez (2010)** las Pequeñas y Medianas empresas poseen Tecnologías de la información y

Comunicación en un 75%, pero de este porcentaje la mayoría de empresas a pesar de poseer las Tics no tienen un uso correcto de las mismas, sin embargo existen empresas que son consideradas como modelo en uso de las Tics.

**Gates, B** (2000), "se trata de la integración de las redes de teléfonos, televisión, cable, radio, computación e Internet, las cuales logran la circulación de toda la información y comunicación, fundamental para satisfacer las necesidades de las organizaciones y garantizarles un futuro sustentable".

Constatándolo con el objetivo general características de las TICs, se observa que una de sus características es su aplicación y vemos que en las MYPE de estudio si se aplican pero las más básicas. Esto genera que la MYPE tenga una imagen de una empresa vieja que se quedó en el pasado, por lo que ya en estos tiempos se acostumbra a comprar desde casa sin ir a la MYPE.

En la **Tabla nº 14** "Organiza correctamente sus pedidos" se observa que el 50% de propietarios si organiza correctamente pedidos, vinculándolo con el antecedente que indica **Rau (2013)** el diagnóstico del ciclo de almacenamiento permitió establecer qué actividades consumían el 80% del tiempo de los procesos del ciclo de almacenamiento. Se concluyó el ingreso de materiales se debe, básicamente, a operaciones y transportes; el despacho es afectado por retrasos y transportes y la toma de inventarios por las operaciones.

También indica **Ochoa y Cordero (2002)**, establecen que son un conjunto de procesos y productos derivados de las nuevas herramientas (hardware y software), soportes y canales de comunicación, relacionados con el almacenamiento, procesamiento y la transmisión digitalizada de la información".

Constatándolo con el objetivo específico Uso de las TICs, se ve que uno de

los usos que les dan es el de organizar con rapidez los pedidos, lo que en esta investigación la mayoría de propietarios organiza sus pedidos de manera empírica. Al introducir un programa para organizar sus pedidos, se obtiene información acertada, con rapidez para tener una mejor visión a días o semanas vista de las variaciones de stock. Integra la información de las recepciones de proveedor, expediciones a cliente y altas y consumos de fabricación.

En la **Tabla nº 15** “cuenta con programas para organizar pedidos” se observa que el 100% no cuenta con un programa de tics para la organización de sus pedidos, lo que se vincula con lo que indica **Rau (2013)**, se concluye que se han logrado mejorar y reducir los tiempos de las operaciones del ciclo de almacenamiento gracias a una mejora en la gestión de inventarios y a la implementación de la identificación automática de los materiales con un sistema de código de barras. Esta conclusión se basa en que esta TIC logra resolver los tres problemas principales identificados: computadoras fijas, codificación manual de materiales y baja confiabilidad de coincidencia del inventario real y virtual.

También indica **Ochoa y Cordero (2002)**, establecen que son un conjunto de procesos y productos derivados de las nuevas herramientas (hardware y software), soportes y canales de comunicación, relacionados con el almacenamiento, procesamiento y la transmisión digitalizada de la información”.

Constatándolo con el objetivo específico usos de las tics, se menciona que uno de los usos es la gestión de pedido, pero en las personas encuestadas no cuentan con ningún programa y todo lo hacen de manera empírica, generando retrasos con sus productos, perdidas en stock, una mala organización de los pedidos trae consigo pérdidas de tiempo, dinero y clientes.

En la **Tabla n° 16** “Cuenta con un blog” se observa que el 100 % de los propietarios no cuentan con un blog corporativo, lo que se vincula con lo que indica **Huaroto (2011)** Las aplicaciones de Internet con mayor efecto sobre la productividad son la búsqueda de información y el uso para comunicación. Esto es coherente con lo que la revisión teórica y empírica señala como principales mecanismos de mejora de la productividad al facilitar el acceso a la información y acercar a las personas para que puedan comunicarse más rápidamente lo que reduce sus costos de transacción y la incertidumbre en su toma de decisiones.

También indica (**www.avizora.com**) un blog es una página web que consta de entradas (o posts) en orden cronológico inverso, compuestas por texto, imágenes o incluso videos y audios, que normalmente permite a los visitantes dejar comentarios, y que, por último, se realiza mediante algún programa gratuito directamente desde la Web. Desde su difusión y práctica masiva se han convertido en uno de los elementos constituyentes de la llamada Web 2.0. Caracterizada por las aportaciones de sus usuarios.

Constatándolo con el objetivo específico tipo de TICS, se observa que uno de los tipos es el uso de un blog corporativo para tener una comunicación directa con los clientes, anunciar y promocionar productos y ofertas, pero en la MYPE de estudio todos los propietarios no cuentan con un blog, lo que se recomienda es la creación de

una para que su MYPE obtenga más beneficios, crezca de una manera más rápida y mejore su imagen.

En la **Tabla n°17** “cuenta con internet de banda ancha” se observa que el 67% de encuestados no cuenta con internet en su MYPE, lo que se vincula con **Huaroto (2011)** Las aplicaciones de Internet con mayor efecto sobre la productividad son la búsqueda de información y el uso para comunicación. Esto es coherente con lo que la revisión teórica y empírica señala como principales mecanismos de mejora de la productividad al facilitar el acceso a la información y acercar a las personas para que puedan comunicarse más rápidamente lo que reduce sus costos de transacción y la incertidumbre en su toma de decisiones.

También lo indica **Zorzi A. (2009)** internet ha supuesto una revolución sin precedentes en el mundo de la informática y de las comunicaciones. Desde el punto de vista técnico, se puede definir Internet como un inmenso conjunto de redes de ordenadores que se encuentran interconectadas entre sí, dando lugar a la mayor red de redes de ámbito mundial

Constatándolo con el objetivo específico tipo de TICS, se ve que la gran mayoría no utiliza el tipo de tics llamado internet en su MYPE, lo que es lamentable ya que están en mundo globalizado, el acceso a internet es de mucha ayuda e importancia para la MYPE, por que pueden anunciar productos, buscar información, comprar, vender, mejorar la relación con clientes y proveedores.

En la **Tabla n°18** “Utiliza páginas web o redes sociales para promocionar productos” se observa que el 100% de propietarios hace uso de la publicidad por las páginas web o redes sociales, lo que se vincula con **Vicente (2010)** en base a la

relación de las características de las TIC con la estrategia empresarial, señalamos que las TIC ejercen una influencia destacada en las cinco fuerzas competitivas de Porter: reducen el poder negociador de los compradores favoreciendo su menor poder para trasladarse a otro competidor; permiten mejorar la relación funcional y operativa con los proveedores; en cuanto a los productos sustitutivos favorecen el estar en el mercado antes y con un producto mejor, al poder prever las necesidades del cliente; en cuanto a los competidores, las TIC permiten a la empresa aprovechar la reducción de costes, con sinergias, economías de escala y eficiencias; y por lo que hace a la rivalidad del sector, las TIC favorecen, además, formas de cooperación inter empresarial. Las TIC contribuyen a aumentar la competencia, ya que condensan el tiempo y el espacio, acelerando el proceso de externalización de algunos procesos de las actividades empresariales; y se crea una mayor competencia en el mercado de productos. Las TIC, aunque puedan suponer un determinado coste, ofrecen excepcionales oportunidades de crecimiento y de evolución de negocio, al mismo tiempo que resulta una herramienta imprescindible para la gestión interna de la empresa.

También indica **Janice Reynolds (2001)** el comercio electrónico (e-commerce) es el acto transaccional donde se intercambian bienes o servicios a cambio de valores monetarios, pero todo esto, a través de la web. Es decir, compra y venta a través del internet; este fue un concepto muy novedoso en los años 90, cuando en otros países ya existían los servicios en línea vía telefónica (on-line) como por ejemplo revisión de impuestos al fisco, revisiones de estados de cuenta bancarios y tarjetas, pago por tarjetas de crédito, etc.

Constatándolo con el objetivo tipos de TICs, uno de los tipos son las páginas web y redes sociales, como mecanismo para realizar publicidad de productos o

servicios ahorrando costos en temas de marketing, lo cual todas las MYPE de investigación no utilizan estos medios para obtener ganancias, lo cual es lamentable por lo que ahora todo está relacionado y se mueve con este tipo de TICs. Lo que se recomienda al empresario es la creación de una página web o utilizar las redes sociales para dar a conocer su MYPE por estos medios tecnológicos y así lograr captar nuevos clientes.

En la **Tabla n° 19** “cuenta con una página web” se observa que el 100% de propietarios no cuenta con una página web, lo cual se vincula con **Vicente (2010)** por lo que hace al segundo bloque de nuestros objetivos específicos referido a las TIC y su relación con la banca online, hemos podido constatar a lo largo de nuestra investigación de cómo las tecnologías han venido cambiando profundamente la actividad bancaria transformándola hacia enfoques más comerciales, innovando nuevos productos y canales, favoreciendo el desarrollo y crecimiento. A esta respuesta de avance tecnológico se suma el nuevo recurso online por parte de las entidades de 150 créditos, la banca por Internet, enfrentándose a una sociedad cada vez más exigente, con mayor cultura financiera e inmersa en un ritmo de vida más acelerado, que encuentra en este procedimiento vía Internet una clara solución armónica. En este sentido, hemos destacado el conjunto de ventajas que la banca online supone, tanto para los clientes como para las propias entidades de crédito. Así podemos citar para los clientes: contrataciones inmediatas y sin costos (o a costo inferior), acceso a los servicios prestados por la entidad durante 24 horas del día y 365 días al año; obtención de una mayor cantidad relativa de información; seguimiento de las cotizaciones bursátiles y actuación en tiempo real en los mercados de capitales; y acceso a cálculos financieros "complicados" con la interactividad propia de las páginas web estados de cuenta personales de forma inmediata

También indica **Starmedia (2003)** las páginas web, es una ventana donde se le muestra al usuario información que desee buscar. Cada vez más son las empresas que publican información en la web y encontrarla cada vez es más fácil.

Constatándolo con el Objetivo específico tipo de TICs, uno de los tipos es las páginas web, por medio de estas se da a conocer la empresa con el mundo exterior, lo cual los propietarios de las MYPE no cuentan, dejando a su MYPE en el pasado, por lo que en estos tiempos los clientes tienen nuevas necesidades y una de estas es comprar o visitar la MYPE pero de una manera virtual y que mejor manera que a través de las páginas web,

En la **Tabla nº 20 “Beneficios del uso de las Tics”** se observa que el 33% de propietarios quiere mejorar la gestión de productos, 17% reducir costos, 17% promocionar productos y 33% aumentar las ventas; vinculándolo con lo que indica **Celi y Sánchez (2010)** con la ayuda de la Tics, una compañía puede generar el mayor valor de las líneas de negocios existentes y anticipar nuevas oportunidades; además que, sirve de apoyo para reducir los ciclos de desarrollo de productos, agilizar operaciones, afirmar campañas de marketing, mejorar y desarrollar relaciones con los clientes y proveedores

También indica **Gándara, (2007)**, actualmente la Inteligencia Organizacional, y concretamente los Sistemas Basados en el Conocimiento, se pueden convertir en un referente en cuanto al uso de tecnologías que permitan la utilización del conocimiento operativo como un recurso, para que la organización logre importantes ventajas competitivas. Adicionalmente se destacan las siguientes características dentro de la importancia de las TIC en las organizaciones:

- Las TIC agregan valor al negocio.

- Mejora la relación con los clientes
- Brindan nuevas oportunidades laborales, como el teletrabajo.
- Implican nuevas competencias laborales que deben tener los empleados de hoy.
- Reduce costos.
- Las TIC son herramientas fundamentales para la ayuda en la toma de decisiones de la organización.

Constatándolo con el objetivo específico usos de las TICs, vemos que la mayoría de propietarios apunta a conseguir beneficios como reducir costos, mejorar relación con clientes, aumentar ventas y promocionar productos, pero todo esto se lograra si se Capacitan y Utilizan de manera correcta Las Tecnologías de la Información y Comunicación.

#### IV.2.2 Variable Capacitación

En la **Tabla n°1** “Se le capacito al momento de ingresar a la MYPE” se observa que 60% de trabajadores respondió que no se le capacito, esto se vincula con lo que indica **Lima (2011)** Con la aplicación del plan de capacitación, se desarrollaran los conocimientos, actitudes y habilidades de los trabajadores, permitiendo un desarrollo exitoso en el sector que se desenvuelven ayudará a cumplir con las actividades y tareas que componen su puesto de trabajo, para que garanticen una participación efectiva dentro de la organización.

Tambien indica **Helbhert (2006)** la capacitación es una herramienta fundamental para la Administración de Recursos Humanos, es un proceso planificado, sistemático y organizado que busca modificar, mejorar y ampliar los conocimientos, habilidades y actitudes del personal nuevo o actual, como

consecuencia de su natural proceso de cambio, crecimiento y adaptación a nuevas circunstancias internas y externas. Mejora los niveles de desempeño y es considerada como un factor de competitividad en el mercado actual. La capacitación proporciona a los empleados, nuevos o actuales, las habilidades necesarias para desempeñar su trabajo. Es un proceso de enseñanza de las aptitudes básicas que los nuevos empleados necesitan para realizar su trabajo.

Constatándolo con el objetivo general características de la capacitación, una de estas es su aplicación, la cual en las MYPE de estudio no lo hacen, quizá por desconocimiento, por no gastar dinero o por pérdida de tiempo, lo que se recomienda es que al momento de que ingrese un trabajador pase por una inducción y un adiestramiento, para que su desempeño en su puesto de trabajo cumpla con los estándares de la MYPE.

En la **Tabla 2** “conoce los riesgos que corre en su centro de trabajo” se observa que el 60% de trabajadores no conoce los riesgos que corren, esto se vincula con lo que indica **Martell (2013)** contribuyó a prevenir riesgos de trabajo, basándonos en que los clientes opinan que luego de la implementación del plan de capacitación los trabajadores tienen mayor dominio de su trabajo y menos posibilidades de manipular mal alguna máquina del establecimiento, por desconocimiento.

También se vincula con **Dessler (2001)**, quien cita los siguientes beneficios del proceso de capacitación:

~ Ayuda a prevenir riesgos de trabajo.

El Decreto Supremo 007-2007 TR (MINTRA, 2007) proporciona un glosario de términos, de los cuales se extraen los conceptos más importantes en el ámbito de

la seguridad y la salud ocupacional, y que servirán a lo largo del desarrollo del presente trabajo: Seguridad: Son todas aquellas acciones y actividades que permiten al trabajador laborar en condiciones de no agresión tanto ambientales como personales, para preservar su salud y conservar los recursos humanos y materiales.

Constatándolo con el objetivo específico beneficios de capacitar, se observa que los trabajadores de esta MYPE, realizan sus funciones a ciegas sin saber los riesgos que corren, lo que se recomienda al empleador es tomar las medidas necesarias para que sus colaboradores estén enterados sobre los riesgos que existen, logren identificarlos y así le puedan dar las soluciones del caso, ya que existen leyes que protegen al trabajador en estos casos.

En la **tabla n 3** “Acciones ante un riesgo” se observa el 75% de trabajadores no sabe cómo reaccionar ante un riesgo en su MYPE, lo que se vincula como lo indica **Martell (2013)** ayuda a agilizar la solución de problemas y contribuyó a prevenir riesgos de trabajo, basándonos en que los clientes opinan que luego de la implementación del plan de capacitación los trabajadores tienen mayor dominio de su trabajo y menos posibilidades de manipular mal alguna máquina del establecimiento, por desconocimiento.

También lo indica **Reza (2006)** nos ilustra acerca de los beneficios de capacitar y afirma que la capacitación, permite evitar la obsolescencia de los conocimientos del personal, que ocurre generalmente entre los empleados más antiguos si no han sido reentrenados.

Constatándolo con el objetivo específico beneficios de capacitar, en su mayoría los trabajadores de la MYPE, no tienen la capacidad de reaccionar para tomar acciones ante un riesgo laboral, por el motivo de que no han sido capacitados sobre el tema ocasionando malestares con ellos mismos y para la empresa. Se recomienda a los propietarios invertir en temas de seguridad para un buen funcionamiento de la MYPE.

En la **Tabla 4** “Necesita ser Capacitado” se observa que el 100% de los trabajadores necesita ser capacitado, lo que se vincula con lo que indica la mayoría de MYPE, siguen una gestión basada en la prueba y el error. Solo poseen conocimientos básicos en los temas de comercialización, finanzas, organización, etc.; Y no dan relevancia a la formación o capacitación en otros temas.

También se vincula con lo que dice **Wayne (2005)** capacitación son actividades diseñadas para impartir a los empleados los conocimientos y habilidades necesarios para sus empleos actuales.

Constatándolo con el objetivo general características de la capacitación, se observa que una de las características es su necesidad de ser aplicada, lo que se recomienda a las MYPE, es aplicarla en sus trabajadores para introducir nuevos conocimientos, destrezas con una única finalidad de mejorar el clima laboral, motivar al trabajador y mejorar su desempeño

En la **Tabla 5** “Frecuencia para ser capacitado” se observa que el 25% de trabajadores necesita ser capacitado mensualmente, el 30% trimestral y 45% anual, lo cual se vincula con lo que indica **Martell (2013)** se creó una mejor imagen de la empresa, ya que ahora los clientes opinan que el comportamiento de los trabajadores es adecuado, que son más corteses en el trato y que se preocupan porque el servicio

que recibe el cliente sea óptimo, cambiando la percepción del cliente a una imagen corporativa mejorada.

También lo que indica **Reza (2006)** la determinación de necesidades de capacitación es una de las preguntas que aparecen de manera constante por parte de los empleadores que tienen la preocupación de hacer más productivo el trabajo de su organización. Además este autor nos presenta: Medios para la determinación de necesidades de capacitación.

Constatándolo con el objetivo general características de la capacitación, se observa que una de las características es su frecuencia de aplicación, por lo que se recomienda a los propietarios de la MYPE, mantener en constante capacitación a sus colaboradores al menos de manera trimestral por lo que se encuentran en un ambiente muy cambiante y cada vez los conocimientos se quedan obsoletos.

En la **Tabla 6** “Educación escolarizada” se observa que el 100% de trabajadores no son apoyados con temas de su educación, lo que se vincula **Lima (2011)** Los beneficios que el plan de capacitación brinda son tanto para el colaborador como para la empresa, por cuanto los colaboradores satisfacen sus propias necesidades y por otra parte, ayudan a las organizaciones alcanzar sus metas.

**Calderón (1995)**, capacitación de desarrollo comprende la formación integral del individuo y específicamente la que puede hacer la empresa para contribuir a esta formación:

**Educación formal para adultos:** Son las acciones realizadas por la organización para apoyar al personal en su desarrollo en el marco de la educación

escolarizada.

Constatándolo con el objetivo específico tipos de capacitación, se observa que ninguna MYPE se preocupa por apoyar a sus colaboradores en el marco de su educación, lo que se recomienda el apoyo porque es una forma de fidelizar al trabajadores, motivarlo y hacerlo sentir que es parte de un equipo de trabajo y que en su centro de trabajo se preocupan por su desarrollo.

En la **Tabla 7** “desempeño del trabajador” se observa que el 29% de trabajadores considera su desempeño regular, 55% bueno y el 16% muy bueno, lo que se vincula con lo que indica **Martel y Sanchez (2013)** la productividad tiene un impacto parcial positivo en los micro y pequeños empresarios, porque con las becas logran mejorar la gestión de sus procesos productivos pero esta variable se ve afectada porque este tipo de empresas no tiene suficiente capacidad de inversión y financiamiento para mejorar en mayor medida la eficiencia de la MYPE.

También indica **Reza (2006)** Mediante la evaluación de desempeño es posible descubrir no sólo a los empleados que vienen efectuando sus tareas por debajo de un nivel satisfactorio, sino también averiguar qué sectores de la empresa reclaman una atención inmediata de los responsables del entrenamiento.

Constatando con el objetivo específico beneficios de capacitar, para un buen desempeño de los trabajadores se requiere constante actualización en sus conocimientos, para evitar que sean obsoletos y baje su nivel generando pérdidas para la MYPE.

En la **Tabla 8** “Con nuevos conocimientos mejoraría su desempeño” se

observa que el 100% de trabajadores encuestados considera que si mejoraría su desempeño, esto se vincula con lo que indica **Martell y Sanches (2013)** al aplicar el plan de capacitación como una herramienta importante dentro de la organización, se logrará con eficiencia y rentabilidad alcanzar los objetivos empresariales. Encaminado hacia un mayor logro, cambios e innovaciones que finalmente llevaran a actividades que aseguren el cumplimiento de las metas propuestas. Esto impulsará el desarrollo y el crecimiento personal y empresarial de la empresa.

También indica **Amaya (2013)**, capacitación es toda actividad realizada en una organización, respondiendo a sus necesidades, que busca mejorar la actitud, conocimiento, habilidades o conductas de su personal y que la necesidad de capacitación surge cuando hay diferencia entre lo que una persona debería saber para desempeñar una tarea, y lo que sabe realmente.

Constatándolo con el objetivo específico beneficios de capacitación, un trabajador capacitado mejora la imagen de la MYPE y aumenta sus ganancias, porque están en la capacidad para desarrollar sus funciones sin errores, se recomienda a los dueños de las MYPE invertir en su personal en temas de capacitación.

En la **Tabla n 9 “Relación con su jefe”** se observa que el 40% de trabajadores respondió que su relación es buena, el 30% regular y el 30% muy buena, vinculándolo con lo que indica **Martell (2013)** ha facilitado que el personal se identifique con la empresa, lo cual se ve reflejado en la percepción de los clientes, quienes manifiestan que es notorio que los trabajadores se identifican con la empresa, lo cual se ve reflejado en la nueva actitud de los trabajadores que incluso manifestaron su deseo de participar en más capacitaciones.

Constatándolo con el objetivo específico beneficios de capacitar, para que un

trabajador se sienta comprometido con la organización y sienta que es una pieza importante para esta, este tiene que ser motivado por su jefe y una manera es capacitándolo, ya que lo ayudara a realizar mejor lo que el cargo indica, ser más productivo, resolver problemas por sí solo, tomar decisiones ayudándolo a desarrollarse.

## **V. CONCLUSIONES**

Se concluye que las MYPE de estudio no están gozando de ningún beneficio que ofrece la capacitación.

Se determinó que de los tipos de capacitación: capacitación para el trabajo, capacitación dentro del trabajo y desarrollo de las MYPE, la gran mayoría de propietarios solo aplican charlas de inducción.

Se identificó que de los tipos de TICs, los Propietarios de las MYPE en su gran mayoría solo utilizan telecomunicaciones básicas.

Se mencionó que de los usos de la TICs: gestionar pedidos, promocionar productos, conocer mejor a los clientes y reducir costos, la gran mayoría de los propietarios de las MYPE no los aprovecha de una manera adecuada.

Las características de la Capacitación en las MYPE son charlas de inducción, Desempeño laboral, Seguridad laboral, clima organizacional y frecuencia, así mismo las Tecnologías de la información y Comunicación de la MYPE, se caracteriza por una imagen tecnología, promoción de productos, reducir costos y fidelización del cliente.

## VI. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

### Bibliografía

- AMAYA, G. (2003). *PLAN DE CAPACITACION*. MEXICO: PATRIA CULTURAL.
- Benjamin, M. (2001). *La brecha digital: atravesando una crisis o Creación de un Mito?*. Massachusetts: Cambridge.
- Calderon, H. (1995). *Manual para la administracion del proceso de capacitacion del personal*. Mexico: Limusa.
- Chiavenato, I. (2000). *Administracion de los Recursos Humanos*. Colombia: MCGRAWHILL.
- DESSLER, R. V. (2009). *Administracion de recursos humanos*. MEXICO: PEARSON EDUCATION.
- Esperanza, V. (27 de Agosto de 2016). *avizora*. Obtenido de avizora:

- [http://www.avizora.com/publicaciones/internet/textos/0012\\_que\\_es\\_un\\_blog\\_17\\_definiciones.htm](http://www.avizora.com/publicaciones/internet/textos/0012_que_es_un_blog_17_definiciones.htm)
- Gates, B. (2000). *Los negocios en la era digital*. España: PAZA & JANES.
- Gaynor, G. (1999). *Manual de gestion en tecnologia*. Santa fe de bogota: McGraw-Hill.
- GONZALES, M. (2006). *Administracion de Recursos Humanos: Diversidad- Caos*. Mexico: Patria Cultural.
- Orihuela. (2008). La hora de las redes sociales. *Nueva revista*, 14-10.
- Pablos, J. (2001). *La red es nuestra*. Barcelona: Paidós.
- Pinena, M. (2004). *Las ciencias de la comunicación a la luz del siglo XXI*. Maracaibo: Ediluz.
- Reza, J. C. (2006). *Nuevo diagnostico de necesidades de capacitacion y aprendizaje en las organizaciones*. Mexico: Panorama Editorial.
- Robbins, S. (2009). *Comportamiento Organizacional*. Mexico: Pearson Educacion.
- Serrano, M. A. (15 de AGOSTO de 2016). *revista de investigacion y marketing n° 79. Un marketing en 3 dimensiones*. Obtenido de [www.aedemo.es/aedemo3/socios/revista79/ad.79-07](http://www.aedemo.es/aedemo3/socios/revista79/ad.79-07)
- STRAUSS, S. (1994). *Los problemas humanos de la direccion*. Mexico: Herrero Hermanos.
- Thompson, Artur Strickland, J. (2004). *Administracion Estrategica*. MEXICO: McGraw Hill.
- WAYNE, R. (2005). *Administracion de Recursos Humanos*. Mexico: Perarson Education.
- ZORZI. (agosto de 2009). *Programa de innovacion en tecnologia de la informacion y comunicacion (TIC) para el bussinnes y el desarrollo de la pequeña y media empresa*. Obtenido de [www.istec.or/oppotunities/ICT4BUS](http://www.istec.or/oppotunities/ICT4BUS)

# ANEXOS



## **Cuestionario dirigido a Dueños de las MYPE**

**Buen día!**, soy alumno de ULADECH y me encuentro realizando una investigación con el objeto de conocer las características de las MYPE de Piura con respecto a capacitación y Tecnologías de la Información y Comunicación, por ello acudo a Ud. con el fin de que responda a unas preguntas sencillas marcando un aspa (X) en la respuesta que Ud. considere más conveniente. Su participación es muy valiosa y se le agradece por ello.

1. ¿Conoce usted que es la capacitación?

- a) SI b). No
2. ¿Ha sido usted capacitado?
- a). SI b). NO
3. ¿Aplica la capacitación en su empresa?
- a) SI b). NO
1. ¿Conoce sobre temas de seguridad laboral?
- a) SI b) NO
2. ¿Realiza charlar sobre riesgos laborales?
- a) SI b) NO
3. ¿Con nuevos conocimientos vendería más?
- a) SI b) NO
4. ¿Cómo es la relación con su colaborador?
- a). Mala b) Regular c) Buena d) Muy buena
5. ¿Cómo es el desempeño de sus colaboradores?
- a). Malo b) Regular c) Bueno d) Muy bueno
6. ¿Aplica programas de inducción a sus colaboradores?
- a). SI b) NO
7. ¿En su MYPE adiestran a su personal con la llegada de nuevos productos?
- a). SI b) NO
8. ¿Apoya al personal en su desarrollo en el marco de la educación escolarizada?
- a). SI b) NO
9. ¿Conoce usted que son la Tecnologías de la Información y Comunicación?
- a) SI b) NO
10. ¿En su empresa hacen uso de la TICS?
- a). SI b). NO
11. ¿Sus pedidos son organizados correctamente?
- a). SI b) NO

12. ¿Cuenta con algún programa para organizar sus pedidos?  
a). SI b) NO
13. ¿Cuenta con un blog para comunicarse con sus clientes?  
a). SI b) NO
14. ¿Cuenta con los servicios de internet de banda ancha en su empresa?  
a). SI b) NO
15. ¿Utiliza el internet o las redes sociales para promocionar sus productos?  
a). SI b) NO
16. ¿Cuenta con una página web en su MYPE?  
a). SI b) NO
17. ¿Cuál de los siguientes beneficios obtiene con el uso de las tics?
- a) Mejorar la gestión pedidos.
  - b) Conocer mejor a los clientes.
  - c) Promocionar productos
  - d) Reducir costos.
  - e) Aumentar las ventas



### **CUESTIONARIO DIRIGIDO A TRABAJADORES**

¡Buen día!, soy alumno de ULADECH y me encuentro realizando una investigación con el objeto de conocer las características de las MYPE de Piura con respecto a Capacitación y TICS, por ello acudo a Ud. con el fin de que responda a unas preguntas sencillas marcando un aspa (X) en la respuesta que Ud. considere

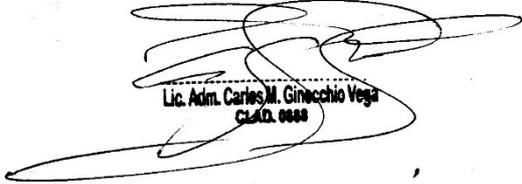
más conveniente. Su participación es muy valiosa y se le agradece por ello.

1. ¿Recibió Capacitación al momento de ingresar a la Empresa?  
a) SI      b) NO
2. ¿Conoce sobre los riesgos que corre en su centro de trabajo?  
a) SI      b) NO
3. ¿Ante un riesgo laboral que sabe qué acciones tomar?  
a) SI      b) NO
4. ¿Necesita ser capacitado en su área de trabajo?  
a) SI      b) NO
5. ¿Con que frecuencia le gustaría ser capacitado?  
**CONSTANCIA DE VALIDACIÓN**  
a) Mensual      b) Trimestral      c) Anual
6. ¿En su centro de trabajo lo apoyan para el desarrollo en el marco de la educación escolarizada?  
MANUEL GINOCCHIO VEGA, identificado  
a) SI con      b) NO      DNI 02867439      **MAGISTER EN**
7. ~~¿Cómo es su desempeño en su área de trabajo?~~ Por medio de la presente  
a) ~~Malo~~ ~~regular~~ ~~Bueno~~ ~~Muy bueno~~  
a) ~~Malo~~ ~~regular~~ ~~Bueno~~ ~~Muy bueno~~
8. ~~¿Con nuevos conocimientos mejoraría su desempeño?~~ Dominguez Castillo  
a) ~~SI~~ ~~NO~~ Jerry Johnson, a los efectos de su aplicación a los elementos de la población
9. ~~¿Cómo es su relación con su jefe- subordinado?~~ Caracterización de  
a) ~~Bueno~~ ~~Malo~~ ~~Regular~~ ~~Muy bueno~~  
la Capacitación y Las Tics de las MYPE Comerciales Rubro Lubricantes, en

el A.H. Los Algarrobos, Piura 2016, que se encuentra realizando.  
**Validación de encuestas**

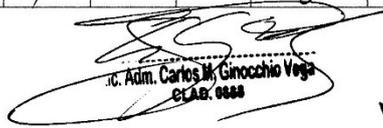
Luego de hacer la revisión se recomienda al (la) estudiante tener en cuenta las observaciones hechas al instrumento con la finalidad de optimizar sus resultados.

Piura, 18 Junio, 2016

  
Lic. Adm. Carlos M. Ginocchio Vega  
C.I.A.D. 0688

**Validación**

Ítems relacionados con Capacitación y Tics	¿Es pertinente o no el concepto?		¿Necesita mejorar la redacción?		¿Es tendencioso, aquiescente?		¿Se necesita más ítems para medir el concepto?
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1. ¿Conoce usted que es la capacitación?	<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	SI ( ) NO ( <input checked="" type="checkbox"/> )
2. ¿Ha sido usted Capacitado?	<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	SI ( ) NO ( <input checked="" type="checkbox"/> )
3. ¿Aplica la Capacitación en su empresa?	<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	SI ( ) NO ( <input checked="" type="checkbox"/> )
4. ¿Conoce sobre temas de seguridad laboral?	<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	SI ( ) NO ( <input checked="" type="checkbox"/> )
5. ¿Realiza charlar sobre riesgos laborales?	<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	SI ( ) NO ( <input checked="" type="checkbox"/> )
6. ¿Con nuevos conocimientos vendería más?	<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	SI ( ) NO ( <input checked="" type="checkbox"/> )
7. ¿Cómo es la relación con su colaborador?	<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	SI ( ) NO ( <input checked="" type="checkbox"/> )
8. ¿Cómo es el desempeño de sus colaboradores?	<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	SI ( ) NO ( <input checked="" type="checkbox"/> )
9. ¿Aplica programas de inducción a sus colaboradores?	<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	SI ( ) NO ( <input checked="" type="checkbox"/> )
10. ¿En su MYPE adiestran a su personal con la llegada de nuevos productos?	<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	SI ( ) NO ( <input checked="" type="checkbox"/> )
11. ¿Apoya al personal en su desarrollo en el marco de la educación escolarizada?	<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	SI ( ) NO ( <input checked="" type="checkbox"/> )
12. ¿Conoce usted que son la Tecnologías de la Información y Comunicación?	<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	SI ( ) NO ( <input checked="" type="checkbox"/> )
13. ¿En su empresa hacen uso de la TICS?	<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	SI ( ) NO ( <input checked="" type="checkbox"/> )
14. ¿Sus pedidos son organizados correctamente?	<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	SI ( ) NO ( <input checked="" type="checkbox"/> )
15. ¿Cuenta con algún programa para organizar sus pedidos?	<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	SI ( ) NO ( <input checked="" type="checkbox"/> )
16. ¿Cuenta con un blog para comunicarse con sus clientes?	<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	SI ( ) NO ( <input checked="" type="checkbox"/> )
17. ¿Cuenta con los servicios de internet de banda ancha en su empresa?	<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	SI ( ) NO ( <input checked="" type="checkbox"/> )
18. ¿Utiliza el internet o las redes sociales para promocionar sus productos?	<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	SI ( ) NO ( <input checked="" type="checkbox"/> )
19. ¿Cuenta con una página web en su MYPE?	<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	SI ( ) NO ( <input checked="" type="checkbox"/> )
20. ¿Cuál de los siguientes beneficios obtiene con el uso de las tics?	<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	SI ( ) NO ( <input checked="" type="checkbox"/> )

  
 c. Adm. Carlos M. Ginocchio Vega  
 CLAB. 0084

**Validación**

Ítems relacionados con Capacitación	¿Es pertinente o no el concepto?		¿Necesita mejorar la redacción?		¿Es tendencioso, aquiescente?		¿Se necesita más ítems para medir el concepto?
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1. ¿Recibió Capacitación al momento de ingresar a la Empresa?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	SI ( ) NO (X)
2. ¿Conoce sobre los riesgos que corre en su centro de trabajo?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	SI ( ) NO (X)
3. ¿Ante un riesgo laboral sabe que soluciones darle?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	SI ( ) NO (X)
4. ¿Necesita ser capacitado en su área de trabajo?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	SI ( ) NO (X)
5. ¿Con que frecuencia le gustaría ser capacitado?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	SI ( ) NO (X)
6. ¿En su centro de trabajo lo apoyan para el desarrollo en el marco de la educación escolarizada?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	SI ( ) NO (X)
7. ¿Cómo es su desempeño en su área de trabajo?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	SI ( ) NO (X)
8. ¿Con nuevos conocimientos mejoraría su desempeño?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	SI ( ) NO (X)
9. ¿Cómo es su relación jefe-subordinado?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	SI ( ) NO (X)

  
 Lic. Adm. Carlos M. Sinocchio Vega  
 C.I. 0548



## CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, MANUEL GERARDO MENIDO HINOSTROZA, identificado con el DNI 02659237, **MAGISTER EN CIENCIAS POLÍTICAS**: Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de validación el (los) instrumento (s) de recolección de datos: Cuestionario, elaborado por Domínguez Castillo Jerry Johnson, a los efectos de su aplicación a los elementos de la población (muestra) seleccionada para el trabajo de investigación: “Caracterización de la Capacitación y Las Tics de las MYPE Comerciales Rubro Lubricantes, en el A.H. Los Algarrobos, Piura 2016, que se encuentra realizando.

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

Piura, 18 de Julio, 2016

  
Jic. Adm. Manuel G. Hinostroza  
CLAP 172 1.1

**Validación**

Ítems relacionados con Capacitación y Tics	¿Es pertinente o no el concepto?		¿Necesita mejorar la redacción?		¿Es tendencioso, aquiescente?		¿Se necesita más ítems para medir el concepto?
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1. ¿Conoce usted que es la capacitación?	X			X		X	SI ( ) NO (X)
2. ¿Ha sido usted Capacitado?	X			X		X	SI ( ) NO (X)
3. ¿Aplica la Capacitación en su empresa?	X			X		X	SI ( ) NO (X)
4. ¿Conoce sobre temas de seguridad laboral?	X			X		X	SI ( ) NO (X)
5. ¿Realiza charlar sobre riesgos laborales?	X			X		X	SI ( ) NO (X)
6. ¿Con nuevos conocimientos vendería más?	X			X		X	SI ( ) NO (X)
7. ¿Cómo es la relación con su colaborador?	X			X		X	SI ( ) NO (X)
8. ¿Cómo es el desempeño de sus colaboradores?	X			X		X	SI ( ) NO (X)
9. ¿Aplica programas de inducción a sus colaboradores?	X			X		X	SI ( ) NO (X)
10. ¿En su MYPE adiestran a su personal con la llegada de nuevos productos?	X			X		X	SI ( ) NO (X)
11. ¿Apoya al personal en su desarrollo en el marco de la educación escolarizada?	X			X		X	SI ( ) NO (X)
12. ¿Conoce usted que son la Tecnologías de la Información y Comunicación?	X			X		X	SI ( ) NO (X)
13. ¿En su empresa hacen uso de la TICS?	X			X		X	SI ( ) NO (X)
14. ¿Sus pedidos son organizados correctamente?	X			X		X	SI ( ) NO (X)
15. ¿Cuenta con algún programa para organizar sus pedidos?	X			X		X	SI ( ) NO (X)
16. ¿Cuenta con un blog para comunicarse con sus clientes?	X			X		X	SI ( ) NO (X)
17. ¿Cuenta con los servicios de internet de banda ancha en su empresa?	X			X		X	SI ( ) NO (X)
18. ¿Utiliza el internet o las redes sociales para promocionar sus productos?	X			X		X	SI ( ) NO (X)
19. ¿Cuenta con una página web en su MYPE?	X			X		X	SI ( ) NO (X)
20. ¿Cuál de los siguientes beneficios obtiene con el uso de las tics?	X			X		X	SI ( ) NO (X)

  
 Lic. Adm. Manuel Hinojosa  
 CLAP 172



**Validación**

Ítems relacionados con Capacitación	¿Es pertinente o no el concepto?		¿Necesita mejorar la redacción?		¿Es tendencioso, aquiescente?		¿Se necesita más ítems para medir el concepto?
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1. ¿Recibió Capacitación al momento de ingresar a la Empresa?	X			X		X	SI ( ) NO (X)
2. ¿Conoce sobre los riesgos que corre en su centro de trabajo?	X			X		X	SI ( ) NO (X)
3. ¿Ante un riesgo laboral sabe que soluciones darle?	X			X		X	SI ( ) NO (X)
4. ¿Necesita ser capacitado en su área de trabajo?	X			X		X	SI ( ) NO (X)
5. ¿Con que frecuencia le gustaría ser capacitado?	X			X		X	SI ( ) NO (X)
6. ¿En su centro de trabajo lo apoyan para el desarrollo en el marco de la educación escolarizada?	X			X		X	SI ( ) NO (X)
7. ¿Cómo es su desempeño en su área de trabajo?	X			X		X	SI ( ) NO (X)
8. ¿Con nuevos conocimientos mejoraría su desempeño?	X			X		X	SI ( ) NO (X)
9. ¿Cómo es su relación jefe-subordinado?	X			X		X	SI ( ) NO (X)

Dr. Adm. Manuel Hinojosa  
CAPITAL

## CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, María del Carmen Rosillo de Purizaca, identificado con el DNI 02818255, **MAGISTER EN** ciencias económicas: Postgrado Universidad Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de validación el (los) instrumento (s) de recolección de datos: Cuestionario, elaborado por Dominguez Castillo Jerry Johnson, a los efectos de su aplicación a los elementos de la población (muestra) seleccionada para el trabajo de investigación: "Caracterización de la Capacitación y Las Tics de las MYPE Comerciales Rubro Lubricantes, en el A.H. Los Algarrobos, Piura 2016, que se encuentra realizando.

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

Piura, 18 Junio, 2016

  
.....  
María del C. Rosillo de Purizaca  
LIC. CIENCIAS ADMINISTRATIVAS  
CLAD 83970

**Validación**

Ítems relacionados con Capacitación y Tics	¿Es pertinente o no el concepto?		¿Necesita mejorar la redacción?		¿Es tendencioso, aquiescente?		¿Se necesita más ítems para medir el concepto?
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1. ¿Conoce usted que es la capacitación?	X			X		X	SI ( ) NO (X)
2. ¿Ha sido usted Capacitado?	X			X		X	SI ( ) NO (X)
3. ¿Aplica la Capacitación en su empresa?	X			X		X	SI ( ) NO (X)
4. ¿Conoce sobre temas de seguridad laboral?	X			X		X	SI ( ) NO (X)
5. ¿Realiza charlar sobre riesgos laborales?	X			X		X	SI ( ) NO (X)
6. ¿Con nuevos conocimientos vendería más?	X			X		X	SI ( ) NO (X)
7. ¿Cómo es la relación con su colaborador?	X			X		X	SI ( ) NO (X)
8. ¿Cómo es el desempeño de sus colaboradores?	X			X		X	SI ( ) NO (X)
9. ¿Aplica programas de inducción a sus colaboradores?	X			X		X	SI ( ) NO (X)
10. ¿En su MYPE adiestran a su personal con la llegada de nuevos productos?	X			X		X	SI ( ) NO (X)
11. ¿Apoya al personal en su desarrollo en el marco de la educación escolarizada?	X			X		X	SI ( ) NO (X)
12. ¿Conoce usted que son la Tecnologías de la Información y Comunicación?	X			X		X	SI ( ) NO (X)
13. ¿En su empresa hacen uso de la TICS?	X			X		X	SI ( ) NO (X)
14. ¿Sus pedidos son organizados correctamente?	X			X		X	SI ( ) NO (X)
15. ¿Cuenta con algún programa para organizar sus pedidos?	X			X		X	SI ( ) NO (X)
16. ¿Cuenta con un blog para comunicarse con sus clientes?	X			X		X	SI ( ) NO (X)
17. ¿Cuenta con los servicios de internet de banda ancha en su empresa?	X			X		X	SI ( ) NO (X)
18. ¿Utiliza el internet o las redes sociales para promocionar sus productos?	X			X		X	SI ( ) NO (X)
19. ¿Cuenta con una página web en su MYPE?	X			X		X	SI ( ) NO (X)
20. ¿Cuál de los siguientes beneficios obtiene con el uso de las tics?	X			X		X	SI ( ) NO (X)

  
 María del C. Rosillo de Purzaco  
 LIC. CIENCIAS ADMINISTRATIVAS  
 CLAD 83970

**Validación**

Ítems relacionados con Capacitación	¿Es pertinente o no el concepto?		¿Necesita mejorar la redacción?		¿Es tendencioso, aquiescente?		¿Se necesita más ítems para medir el concepto?
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1. ¿Recibió Capacitación al momento de ingresar a la Empresa?	<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	SI ( ) NO ( <input checked="" type="checkbox"/> )
2. ¿Conoce sobre los riesgos que corre en su centro de trabajo?	<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	SI ( ) NO ( <input checked="" type="checkbox"/> )
3. ¿Ante un riesgo laboral sabe que soluciones darle?		<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>	SI ( ) NO ( <input checked="" type="checkbox"/> )
4. ¿Necesita ser capacitado en su área de trabajo?	<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	SI ( ) NO ( <input checked="" type="checkbox"/> )
5. ¿Con que frecuencia le gustaría ser capacitado?	<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	SI ( ) NO ( <input checked="" type="checkbox"/> )
6. ¿En su centro de trabajo lo apoyan para el desarrollo en el marco de la educación escolarizada?	<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	SI ( ) NO ( <input checked="" type="checkbox"/> )
7. ¿Cómo es su desempeño en su área de trabajo?	<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	SI ( ) NO ( <input checked="" type="checkbox"/> )
8. ¿Con nuevos conocimientos mejoraría su desempeño?	<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	SI ( ) NO ( <input checked="" type="checkbox"/> )
9. ¿Cómo es su relación jefe-subordinado?	<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	SI ( ) NO ( <input checked="" type="checkbox"/> )

  
 .....  
 María del C. Rosillo de Purizaco  
 LIC. CIENCIAS ADMINISTRATIVAS  
 CLAD 83976

### 6.5 Definición y operacionalización de las variables

Variable	Definición conceptual	Dimensiones	Definición operacional	Indicadores	Escala de Medición
Capacitación	Son actividades diseñadas para impartir a los empleados los conocimientos y habilidades necesarios para sus empleos actuales (Wayne, 2005).	Beneficios	La variable capacitación se medirá con sus indicadores, prevención de riesgos, aumento de la rentabilidad, incremento de la productividad en el trabajo y aumento del desempeño laboral con la técnica encuesta e instrumento la encuesta.	Prevención de riesgos laborales. Aumenta la rentabilidad de la empresa. Incrementa la productividad en el trabajo. Aumenta el desempeño laboral	Nominal Ordinal
		Tipos	La variable capacitación se medirá con sus indicadores capacitación para el trabajo, capacitación en el trabajo y desarrollo con la técnica encuesta e instrumento la encuesta.	Capacitación para el trabajo. Capacitación en el trabajo. Desarrollo.	Nominal Ordinal
Tecnologías de la Información y Comunicación	Para Graells (2000), las TICS son un conjunto de avances tecnológicos, posibilitados por la informática, las telecomunicaciones y las tecnologías audiovisuales, todas éstas proporcionan herramientas para el tratamiento y la difusión de la información y contar con diversos canales de comunicación.	Uso	La variable Tecnologías de la Información y Comunicación se medirá con los indicadores gestionar pedidos, conocer mejor a los clientes, reducir costos y promocionar Productos.	Gestionar pedidos. Conocer mejor a los clientes. Reducir costos Promocionar Productos	Nominal Ordinal
		Tipos	La variable Tecnologías de la Información y Comunicación se medirá con los indicadores, conexión a internet, comercio electrónico, correo electrónico, páginas web y telecomunicaciones básicas con la técnica encuesta e instrumento la encuesta.	Conexión a internet Comercio Electrónico Páginas Web Correo Electrónico Telecomunicaciones Básicas	Nominal Ordinal

  
 .....  
 Maria del C. Rosillo de Purizaca  
 LIC. CIENCIAS ADMINISTRATIVAS  
 CLAD 03970

