



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE**

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

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

**CARACTERIZACIÓN DE CAPACITACIÓN Y
COMPETITIVIDAD EN LAS MYPE, RUBRO
PANIFICACIÓN DEL CENTRO DE TALARA (PIURA)
AÑO 2019**

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

AUTOR SELENE SHESIRA GALLARDO SULLON.

ORCID: 0000-0002-9880-7560

ASESOR PALACIOS DE BRICEÑO, MERCEDES RENEÉ

ORCID: 0000-0001-8823-2655

PIURA – PERÚ

2019

EQUIPO DE TRABAJO

AUTOR

Gallardo Sullon, Selene Shesira

ORCID: 0000-0002-9880-7560

Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Estudiante de Pregrado,
Piura, Perú

ASESOR

Palacios de Briceño, Mercedes Reneé

ORCID: 0000-0001-8823-2655

Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Facultad de Ciencias
Contables, Financiera y Administrativas, Escuela Profesional de
Administración, Piura, Perú

JURADO

Vilela Vargas, Víctor Hugo

ORCID: 0000-0003-2027-6920

Guzmán Castro, Iván Arturo

ORCID: 0000-0002-4650-4322

Chumacero Ancajima, Maritza Zelideth

ORCID: 0000-0001-7372-741X

JURADO EVALUADOR Y ASESOR

Mgtr. Víctor Hugo Vilela Vargas

Presidente

Mgtr. Iván Arturo Guzmán Castro.

Secretario

Lic. Maritza Zelideth Chumacero Ancajima

Miembro

Dra. Mercedes Reneé Palacios de Briceño

Asesora

AGRADECIMIENTO

A la MYPEs del
rubro a panificación
del centro de Talara
(Piura), por su gran
apoyo que nos brindó
la información para
poder hacer la
investigación

DEDICATORIA

A mis padres y
demás familiares,
quienes con su
apoyo incondicional
y esfuerzo que
ayudaron cumplir
con mi meta
trazada.

RESUMEN

La presente investigación denominada Caracterización de capacitación y competitividad en la MYPE, rubro panificación de Centro de Talara (Piura) año 2019; tuvo como objetivo general: Identificar las principales características de capacitación y competitividad en la MYPE rubro Panificación. Con una metodología de investigación de tipo cuantitativa, de nivel descriptivo y con diseño no experimental – transversal. Se utilizó como instrumento de la investigación, aplicándolo sobre una muestra de 28 trabajadores para la variable capacitación y 67 clientes para la variable competitividad. Se consideró 05 MYPE del rubro panificación a quienes se les aplicó una encuesta de 29 preguntas cerradas, utilizando la técnica de la encuesta y como instrumento el cuestionario, referidas a identificar las necesidades y técnicas de capacitación; así mismo a identificarlos factores y los elementos de la competitividad de las MYPEs panificadoras. Dentro de las principales conclusiones en relación a la variable capacitación se concluyó que se examina todas las áreas de las MYPE para planificar capacitaciones, el representante de la MYPE evalúa a su personal por su rendimiento, los trabajadores interactúan con el capacitador para un mejor aprendizaje. En relación a la variable competitividad, se concluyó que se debe de ver premios para los consumidores frecuentes, las clientes se sienten a gusto con la atención que le brinda el trabajador de cada MYPE.

Palabras Claves: Capacitación, Competitividad y MYPE.

ABSTRACT

The present investigation was carried out in the frame of MYPE, baking sector of the Center of Talara (Piura) year 2019; Its general objective was: Identify the main characteristics of the training and the competition in the MYPE item Baking. With a research methodology of quantitative type, descriptive level and with no experimental - transversal design. It was used as a research instrument, applying it to a sample of 28 workers for the training variable and 67 clients for the competitiveness variable. 05 MYPE of the baking sector was considered to whom a survey of 38 closed questions was applied, using the technique of the survey and as an instrument the questionnaire, referred to identify the needs and training techniques; likewise to identify factors and the elements of the competitiveness of the MYPEs bakeries. Among the main conclusions regarding the training variable, it was concluded that all the areas of the MSEs are examined to plan training, the MYPE representative evaluates its personnel for its performance, the workers interact with the trainer for better learning. In relation to the competitiveness variable, it was concluded that you should see prizes for frequent consumers, customers feel comfortable with the attention provided by the worker of each MYPE.

Key Words: Training, Competitiveness and MYPE.

INDICE DE CONTENIDO

<i>EQUIPO DE TRABAJO</i>	<i>ii</i>
<i>JURADO EVALUADOR Y ASESOR</i>	<i>iii</i>
<i>AGRADECIMIENTO</i>	<i>iv</i>
<i>DEDICATORIA</i>	<i>v</i>
<i>RESUMEN</i>	<i>vi</i>
<i>ABSTRACT</i>	<i>vii</i>
I. INTRODUCCIÓN	1
II. REVISIÓN DE LA LITERATURA	9
2.1.- Antecedentes.....	9
2.1.1.- Variable Capacitación.....	9
2.1.2 Variable Competitividad.....	14
2.2.- Bases Teóricas.....	18
2.2.1. Capacitación.....	18
2.2.1.1 Teoría de Capacitación.....	18
2.2.1.2 Necesidades de Capacitación.....	19
2.2.1.3 Técnicas de Capacitación.....	21
2.2.2. Competitividad.....	23
2.2.2.1.- Teoría de Competitividad.....	23
2.2.2.2 Factores de Competitividad.....	24
2.2.2.3 Elementos de Competitividad.....	25
III. HIPÓTESIS	27

IV. METODOLOGÍA.....	28
4.1. Diseño de la investigación	28
4.2. Población y Muestra	29
Población	29
Muestra.....	30
Criterios de inclusión y exclusión.....	31
Criterios de inclusión	31
Criterios de exclusión.....	31
4.4. Técnicas e instrumentos	34
Técnicas: Encuesta.....	34
4.5. Plan de análisis.....	36
4.6 Matriz de consistencia	37
4.7. Principios éticos	39
V. RESULTADOS.....	40
5.1 Tablas y Gráficos	40
5.1.1 Resultado de la Variable Capacitación.....	40
5.1.2 Resultado de la Variable Competitividad.....	56
5.2 Análisis de Resultados	69
5.2.1.- Análisis de Resultados de la Variable Capacitación	69
5.2.1.- Análisis de Resultados de la Variable Competitividad	74
VI. CONCLUSIONES.....	79
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	80
ANEXOS	82

INDICE DE TABLAS

TABLA 1	40
<i>¿Cree usted que la reducción del personal limita el crecimiento a la MYPE?</i>	<i>40</i>
TABLA 2	41
<i>¿Considera usted importante la opinión de los clientes?</i>	<i>41</i>
TABLA 3	42
<i>Luego de una Capacitación ¿Usted evalúa al personal por su rendimiento?</i>	<i>42</i>
TABLA 4	43
<i>¿Conoce usted las habilidades de cada uno de sus trabajadores a través de la aplicación de cuestionario?</i>	<i>43</i>
TABLA 5	44
<i>¿Considera que un diagnóstico en la MYPE le ayuda a conocer la necesidad de capacitación que requiere su personal?</i>	<i>44</i>
TABLA 6	45
<i>¿Se examina todas las áreas de la MYPE para planificar capacitaciones?</i>	<i>45</i>
TABLA 7	46
<i>¿Se toman en consideración los procesos de trabajos en las capacitaciones?</i>	<i>46</i>
TABLA 8	47
<i>¿Se cuenta con estándares de desempeño establecido?</i>	<i>47</i>
TABLA 9	48
<i>¿Considera importante los seminarios para incrementar su aprendizaje?</i>	<i>48</i>

TABLA 10	49
<i>¿Considera que son de utilidad los programas de capacitación?</i>	49
TABLA 11	50
<i>¿Considera que el medio Role playing utilizado es en las capacitaciones idóneo?</i>	50
TABLA 12	51
<i>¿Se les brinda Talleres de capacitación en la MYPE?</i>	51
TABLA 13	52
<i>¿Se les brinda charlas orientadas a la tarea específica que realiza?</i>	52
TABLA 14	53
<i>¿Se tiene en cuenta el lugar donde se imparte la capacitación?</i>	53
TABLA 15	54
<i>¿Las capacitaciones les brindan interacción activa en el aprendizaje?</i>	54
TABLA 16	55
<i>¿Durante las capacitaciones, usted puede interactuar con el instructor o capacitador para un mejor aprendizaje?</i>	55
5.1.2 Resultado de la Variable Competitividad	56
TABLA 17	56
<i>¿Cree usted como cliente que la panadería cuenta con buena gestión Administrativa?</i>	56
TABLA 18	57
<i>¿Cómo cliente observa que los cambios que realiza las MYPEs mejoran la calidad y la atención?</i>	57
TABLA 19	58

<i>¿Le gusta que el producto tenga algo innovador?.....</i>	<i>58</i>
TABLA 20.....	59
<i>¿Las MYPEs dedicadas a la panificación en su sector considera que son competitivas en el mercado?.....</i>	<i>59</i>
TABLA 21.....	60
<i>¿Cree usted que debe de haber premios para los consumidores frecuentes de la MYPEs?.....</i>	<i>60</i>
TABLA 22.....	61
<i>¿La panificadora de su zona realiza investigación y desarrollo?</i>	<i>61</i>
TABLA 23.....	62
<i>¿Cree que las panificadoras se encuentran en un buen nivel competitivo?.....</i>	<i>62</i>
TABLA 24.....	63
<i>¿Considera que los trabajadores MYPEs son competitivos?</i>	<i>63</i>
TABLA 25.....	64
<i>¿Cree usted qué la tecnología ayuda a controlar los tiempos de entrega en la MYPE?</i>	<i>64</i>
TABLA 26.....	65
<i>¿Se siente a gusto con la atención que le brinda el trabajador?.....</i>	<i>65</i>
TABLA 27.....	66
<i>¿Cree usted que existe un buen clima colaborativo?.....</i>	<i>66</i>
TABLA 28.....	67
<i>¿Considera que el personal de mostradores tiene capacidad para tomar decisiones en el área que desarrolla?.....</i>	<i>67</i>
TABLA 29.....	68

I. INTRODUCCIÓN

La presente investigación proviene de la línea de investigación denominada: Caracterización de la capacitación, competitividad en las MYPEs rubro panificación de centro de Talara, Piura en el año 2019, confirmado que actualmente las MYPEs en Perú juega un papel muy importante que contribuye al desarrollo social y económico del País, ya que es la mayor fuente generadora del empleo y mayor competitividad en el mercado. Así también las MYPEs enfrentan una serie de obstáculos de su supervivencia a largo plazo y desarrollo.

En el **Diario El Peruano** obtenemos la información sobre La nueva Ley de la micro y pequeña empresa, aprobada por Decreto Legislativo N° 1086, constituye una norma integral que no sólo regula el aspecto laboral sino también los problemas administrativos, tributarios y de seguridad social que por más de 30 años se habían convertido en barreras burocráticas que impedían la formalización de este importante sector de la economía nacional.

Hoy en día el mundo empresarial determina que la capacitación está cambiando la forma de trabajo en las empresas, ayuda a mejorar los procesos, por lo cual las organizaciones que las ejecute logran ventajas competitivas en la empresa.

La capacitación es uno del mecanismo por medio del cual se garantiza el correcto cumplimiento de tareas y actividades, pues, la capacitación también se manifiesta como un instrumento que enseña, desarrollar sistemáticamente y se da en ciertas circunstancias de competencia a cualquier persona.

Las organizaciones no se enfocan en la capacitación de su personal, puesto que mayormente se preocupan por generar ingresos, tener utilidades, sobre la rentabilidad, es decir están más pendientes de la parte económica, por lo que se considera una perspectiva equivocada, puesto que a través de la capacitación los colaboradores tienen la oportunidad de aprender cosas nuevas, actualizar los conocimientos y relacionarse con otras personas, en pocas palabras, satisfacen sus propias necesidades y a través de todo esto es favorable a la organización en aumentar sus competencias ya que estamos en un mundo muy competitivo y casi esto a las organizaciones no les interesa mucho.

La capacitación del personal es de gran importancia dentro de las organizaciones ya que este es el factor principal en el desempeño de los trabajadores, dentro de las empresas hay una poca contribución y respuesta positiva ante las necesidades de la institución, sea esta pública o privada; en este sentido capacitación significa entrenar a la persona de acuerdo al área en la que se encuentre para prepararlo ante cualquier circunstancia que se pueda presentar a la hora de realizar su trabajo, esto nos llevara a crear personas autosuficientes”. (Renfígo, 2017)

Zapata (2018), indica que la capacitación, o desarrollo de personal, es un proceso continuo de enseñanza y aprendizaje, siendo una actividad realizada en una organización, respondiendo a sus necesidades, que busca mejorar la actitud, conocimiento, habilidades o conductas de su personal.

La competitividad empresarial hoy en día es considerada un tema fundamental en los sectores de actividad económica tanto a nivel de países desarrollados como en vías de desarrollo. El contexto internacional y sobre

todo el proceso de mundialización exige a las organizaciones ser eficientes y eficaces en el manejo de los recursos financieros, humanos, naturales, tecnológicos entre otros, para poder enfrentar el reto que representa el mercado no solo nacional sino fuera de las fronteras de sus países de origen. (Omnia, 2007)

De esta manera es importante analizar las cinco fuerzas competitivas de Michael Porter, lo cual es un modelo estratégico que permite definir el nivel competitivo de la organización.

Como primera fuerza tenemos: la amenaza de nuevos competidores (potenciales entrantes), lo cual hace referencia al deseo que tiene una empresa de ingresar en el mercado, debemos observar cuanta competencia existe en nuestro entorno, el nivel de crecimiento del mercado, analizar el capital que se necesita para que un nuevo competidor ingrese a nuestro mercado, el tiempo de estabilización que se debe de tener en caso del ingreso de nuevos competidores en el mercado.

La segunda fuerza es el poder de negociación de los proveedores, es decir aquellas empresas lo cual se va a comprar el producto, mientras menor cantidad de proveedores existan pues mayor será la capacidad de negociación ya que a no haber tanta oferta e insumos estos pueden fácilmente aumentar sus precios, por eso lo más recomendable es tener proveedores potenciales y varios proveedores no solo amarrarse a un proveedor.

La tercera fuerza es el poder de negociación de los compradores, incluye el precio de los productos y el volumen de compra de los compradores

en ellos son los que van a determinar que tanto van a pagar lo que se ofrece. La cuarta fuerza la amenaza de productos y servicios sustitutos, quiere decir que son dos bienes que compiten en el mismo mercado, es decir son sustitutos cuando satisfacen la misma necesidad; por ejemplo, si no encontramos el producto del pan se puede sustituir con galletas.

Todas las fuerzas antes mencionadas generan la quinta fuerza tenemos la rivalidad entre los competidores existentes, más que una fuerza es el resultado de las cuatro fuerzas mencionadas.

Moreno (2017) indica que cuando se habla del rubro panificación existen empresarios panificadores que disponen de un capital de trabajo, el cual les permite tener más oportunidades ya sea por la compra de maquinarias o la adquisición de un local estratégico para sus ventas, mientras que aquellos que no disponen de un capital propio surgen las complicaciones debido a que si recurren a alguna entidad financiera.

Así mismo para aquellos que pudieron seguir creciendo se requiere de una adecuada administración de capital de trabajo para que sus negocios sigan siendo más rentables y no terminen quebrando o cayendo en la informalidad empresarial, no obstante ya que se mencionó informalidad, es uno de los grandes problemas que se tiene a nivel nacional, regional y local por el cual muchas panificadoras en Chimbote siguen laborando de forma clandestina y sin medidas de salubridad, de tal modo ingresan al mercado provocando un desequilibrio en el precio del pan, perjudicando a las panificadoras formales, ya que los costos de una informal serán menores que las formales, es por ello que las informales tienen mayores márgenes de ganancia, pero no se trata de

tener mayor márgenes de ganancia en un determinado territorio, sino de ser reconocidos en el mercado con tu propia marca para crecer y no quedarse estancado hasta esperar la quiebra de una panificadora.

Las MYPE en Talara contribuye a la fuente de empleo y ejercen una actividad económica independiente. Algunas MYPE afrontan consecuencias por la falta de capacitación ya sea de manera profesional o personal, y a través de esto no se va a desarrollar la competitividad. Para ello, considerando la información anteriormente detallada, el presente trabajo de investigación plantea como problema: ¿Cuáles son las características principales de la Capacitación y Competitividad en las MYPES, rubro Panificación de Centro de Talara (Piura) año 2019? problemática que existe en la Provincia de Talara y que gracias a la ULADECH católica, sede Piura, escuela de Administración se buscará dar solución a la problemática antes identificada.

Para lo cual, se plantea el siguiente objetivo general de investigación: Identificar las principales características de competitividad y capacitación, en las MYPES rubro Panificación de Centro de Talara (Piura) año 2019. Y como objetivos específicos: (a) Identificar las necesidades de capacitación existentes en las MYPE, rubro panificación de centro de Talara (Piura) año 2019; (b) identificar las técnicas de capacitación que aplican las MYPE, rubro a panificación de centro de Talara(Piura) año 2019 ; (c) Identificar los factores de la competitividad que usan las MYPE, rubro panificación de centro de Talara (Piura) año 2019; (d) determinar los elementos de la competitividad en las MYPE, rubro panificación de centro de Talara (Piura) año 2019. La justificación del presente trabajo de investigación se centra en el motivo

principal de abordar temas y definiciones acerca de la capacitación y competitividad de las MYPE, rubro panificación centro de Talara, Piura en el año 2019, lo cual se requirió de una investigación sumamente detallada, amplia y precisa.

Considerando lo anteriormente detallado, la investigación permitió conocer las principales características de las MYPE, rubro Panificación centro de Talara, Piura, en cuanto a las características que posean ellas a la competitividad y la capacitación, con el objeto de conocer las deficiencias que poseen y de esta manera brindar las acciones o actividades que deben de tener en cuenta para su mejoramiento continuo.

La investigación se beneficiará a los trabajadores, clientes y propietarios o dueños de las MYPEs rubro Panificación centro de Talara, Piura, puesto que se detallan aquellas características más resaltantes en cuanto a la capacitación y competitividad, las cuales contribuyen en el desarrollo y crecimiento de la MYPE, y su continuidad en el mercado.

La Región Piura, durante el primer trimestre de 2018, se expandió en 9.1% comparado con similar periodo del año anterior, recuperándose luego del bajo nivel de actividad productiva obtenido durante año 2017. (INEI. 2018)

Según una base oficial de la Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria (SUNAT, 2010). Hay unas 45 458 MYPE formales. Piura ocupa el puesto número cuatro, en cuanto a la participación empresarial a nivel nacional; y respecto a la participación de las MYPE formales, esta es del 3,8%.

Jesica Luna, gerente general del gremio empresarial, advirtió que el 83,1% de total de micro y pequeñas empresas del país son informales.

El Subgerente de Fiscalización, Luis Conejo Pérez, informa que la panadería “Nova Pan”, ubicada en la avenida Héroes del Cenepa, fue multada y clausurada por 30 días, lo cual no registraba fumigación en sus ambientes, el personal carecía de indumentaria apropiada, el suelo se encontraba sucio y el baño no tenía agua. Además, contaba con bandeja donde colocaban el pan, oxidadas, por lo que se procede a multar a los conductores del local con el 20 % de la UIT que equivale a 4150 soles. Señalo haber inspeccionado otras panaderías, como Royal y la Predilecta, cuales se verifico que contaban con la documentación en regla y el personal trabaja en óptimas condiciones. Cabe resaltar que la supervisión de las panaderías, se realizó con el apoyo de Subgerencia de Salud de la Municipalidad de Talara, subgerencia de Defensa Civil, Policía Nacional del Perú y el Ministerio Publico. El Regional Piura (2017).

Como se ha podido verificar la problemática que presenta las MYPE rubro panificación es la falta de control estadístico, carencia de norma de trabajo, falta de organización y trabajo en equipo, comunicación, falta de higiene y seguridad en la elaboración de cada uno de sus productos. Por lo tanto, mientras las MYPE presente este tipo de problema no van a lograr ser una empresa competitiva, para poder crecer como MYPE es necesario también que constantemente los trabajadores sean motivados mediante una capacitación para poder lograr el crecimiento de la organización y así brindar un producto de buena calidad.

La investigación se justifica de manera práctica, debido a que se realiza con la finalidad de lograr conocer las necesidades de capacitación de las Mype, rubro panificación de centro del Talara, Piura, además de conocer las necesidades y técnicas de capacitación; así como los factores y la importancia del personal de competitividad.

La investigación teórica se basa en que se han considerado diversos autores que hacen referencia a las variables en estudio: Capacitación y Competitividad; asimismo se fundamenta con antecedentes a nivel internacional, nacional y local, relacionados a las dos variables de investigación.

Metodológicamente la investigación se justifica ya que se aplicará la metodología científica, se emplean fuentes primarias y secundarias para la obtención de los datos, además se ha determinado el tamaño de la población y de la muestra, y se utiliza la técnica de la encuesta, empleando un cuestionario para el recojo de información. (Hernández, Ramos, Placencia, Quimis, & Moreno, 2018)

II. REVISIÓN DE LA LITERATURA

2.1.- Antecedentes

2.1.1.- Variable Capacitación

Dentro de los antecedentes internacionales se consideró a Sosa (2014) realizó la investigación denominada "Propuesta de un programa de capacitación y desarrollo para el personal docente del instituto tecnológico del Nororiente (Itecnor), ubicado en los llanos de la fragua, Zacapa." Presentada en la Universidad Rafael Landívar (Guatemala), su metodología fue de tipo Mixto cuantitativo-cualitativo. Concluyó que las estrategias se aplican en la docencia, pero no han sido capacitados en las nuevas técnicas y métodos de enseñanza, por lo que se necesita reforzar los conocimientos en estrategias modernos que se aplican en la actualidad en el proceso enseñanza y aprendizaje, ya que si no se capacita se obtendrá el resultado de deficiencias en la calidad en el área de didáctica y pedagogía.

Moreira (2013) en su investigación denominada necesidades de Capacitación profesional del personal administrativo de la Universidad Cristiana Latinoamericana extensión Guayaquil para mejorar la calidad de servicio (Guayaquil), la metodología aplicada fue la combinación de métodos de investigación, como: Inductivo-deductivo, analítico-sintético. Partiendo de una situación general para llegar a algo particular y viceversa., su diseño de investigación corresponde a la modalidad de proyecto de intervención, con preguntas a contestar en el desarrollo de la tesis de grado, su tipo de investigación es descriptivo. La población está constituida por los directivos, personal administrativo, docentes y estudiantes Universidad Cristiana

Latinoamericana extensión Guayaquil en total 1 directivos, 10 personal, 20 docentes y 100 estudiantes., según el siguiente cuadro. Concluyo que el 91% del personal administrativo manifiestan que al recibir un módulo práctico de capacitación en atención al cliente sería un factor importante para mejorar la calidad de servicio. Así mismo el 99% del personal administrativo consideran que al tener capacitación continua se mejoraría la calidad de servicio en la atención al cliente.

Ramírez, (2006) en su investigación denominada: “Propuesta de un programa de Capacitación para el Hotel boutique - La quinta Luna”, presentada en la universidad de las Américas, la ciudad de Cholula, Puebla (México), la metodología presentada de tipo descriptivo, nivel cualitativo. Concluyó que es importante que los trabajadores reciban capacitación en cuanto a idiomas, estandarización de check list, la creación de un folleto de ventas, entre otros puntos importantes.

Dentro de los antecedentes Nacionales se consideró a Cerpa (2018) realizó la investigación denominada “Caracterización de la Capacitación y Competitividad de las MYPEs del sector Comercio rubro boticas del cercado de la Ciudad Ayaviri” presentada en la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote (Perú), la metodología investigada fue de tipo cuantitativa, nivel descriptivo, diseño no experimental transaccional. La población y muestra conformada por 24 MYPE dedicados al sector comercio, utilizando el muestreo no probabilístico; y concluyó respecto a la capacitación de la MYPEs capacitaron el último año a sus colaboradores, el mismo que es necesario para mejorar el servicio, además indica que el tema en el que se les capacitó fue en

atención al cliente; mientras que las características de la competitividad se obtuvo que es mayoría la afluencia de ventas se debe al lugar estratégico en la que se ubican, por lo que son motivados por la necesidad de mejorar su posición dentro de su entorno, en su mayoría consideran que sus precios son competitivos y acorde a las necesidades de sus clientes, lo mismo que están atentos a las nuevas innovaciones que ofrecen las industrias y el mercado.

Correa (2018) en su investigación titulada “Caracterización de la capacitación y competitividad en las MYPE rubro restaurantes de la urbanización Santa Ana de Piura, año 2018, presentada en la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote (Perú), su metodología de investigación fue de diseño descriptivo no experimental-transversal, nivel cuantitativo, con una población de 06 y una muestra de 126. Concluyó que los propietarios en su mayoría cuentan con estándares de desempeño que habilidades o actitudes se necesita capacitar, casi la mitad de los propietarios realizan una evaluación de rendimiento al planificar las capacitaciones, más de la mitad de los propietarios toman en consideración de los procesos de trabajo de las capacitaciones, en su minoría examinan las áreas antes de planificar las capacitaciones y por ultimo realizan retroalimentación posterior a las capacitaciones. Con respecto a las técnicas en su totalidad los propietarios realizan capacitaciones con interacción cara a cara, las capacitaciones son personalizadas, la minoría de los propietarios brindan los medios idóneos para la capacitación.

Baldeón (2017) en su investigación titulada “La Capacitación y Rentabilidad de la Micro y Pequeñas Empresas sector Comercio- Rubro Panificadoras- Huanuco-2017”, presentada en la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote (Perú), la metodología de investigación fue de diseño correlacional – descriptivo, donde su población está constituida por 50 MYPE del sector comercio rubro panificadoras y su muestra un muestreo no probabilístico, esto quiere decir que se seleccionó la muestra de manera intencional y de conveniencia de la investigadora, en este caso la muestra de estudio está constituido por 50 MYPE del sector comercio rubro panificadoras. Concluyó que, entre la capacitación y la rentabilidad de los comerciantes de las MYPE, rubro venta de panificación es demasiado bajo, indica que la rentabilidad es afectada por la capacitación, se obtuvo que un 60% la capacitación no aumenta la rentabilidad.

Dentro de los antecedentes locales se consideró a Peña (2016) en su investigación denominada “Caracterización de la capacitación y competitividad de las MYPE, rubro restaurantes vegetarianos del centro de Piura, año 2016”, presentada en la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote (Piura), la metodología de la investigación, es de tipo descriptivo, diseño no experimental, nivel cuantitativo, su población está conformada por los dueños de las 3 MYPEs, además de los colaboradores de un promedio de 5 por cada MYPE, con una muestra de 272. Concluyó con respecto a las técnicas de capacitación que más de la mitad de los colaborados han recibido capacitación por intermedio de talleres, lo cual han sido capacitados a través de charlas, seminarios y programadas.

Zapata (2018) realizó la investigación titulada “Caracterización del financiamiento y la capacitación de las Mype del sector comercio, rubro abarrotes en el distrito de Pariñas”, presentada en la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote (Piura), la metodología de la investigación fue de diseño no experimental, nivel descriptivo. La población y muestra conformada por los representantes de las MYPE en estudio, considerándose una población pequeña se considera la población igual a la muestra ($N=n$); es decir 8 representantes. Respecto a las técnicas de capacitación, se concluye que la mayoría de trabajadores expresan que no se realizan reuniones periódicas, además que la capacitación no se realiza en el trabajo, asimismo en las capacitaciones no se puede interactuar directamente con el facilitador, y finalmente no existe un aprendizaje activo.

Martínez (2018) realizó una investigación titulada “Caracterización de capacitación y liderazgo en las MYPE rubro bodegas de la urbanización Miraflores- Piura”, presentada en la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote (Piura), la metodología de la investigación es de diseño no experimental de corte transversal, el tipo de investigación es descriptivo, porque sólo se describirán las partes más relevantes de las variables en estudio, nivel cuantitativo y con un universo conformada para la variable capacitación por los trabajadores de las unidades de análisis que en total son 9 y con una muestra no probabilística. Se concluyó en cuanto a los tipos de capacitación de las MYPE, bajo estudio se observa un promedio fuerte, considerando que la capacitación correctiva ayuda a solucionar problemas de desempeño en los trabajadores, las bodegas deben brindar una capacitación cuando ingresa el personal a trabajar, así también deben estar en constante capacitación por lo

que esto les ayudara a tener un desarrollo efectivo de sus actividades, obtener habilidades que les ayude a dar una buena atención al cliente, porque ellos son lo más importante y sin ellos no habría un crecimiento en las empresas. Los elementos de la competitividad en su mayor porcentaje de los encuestados son la diferenciación e innovación

2.1.2 Variable Competitividad

Dentro de los antecedentes internacionales se consideró a Ordoñez (2015) respecto a su investigación titulada “Competitividad y bienestar en México: análisis de su relación con el desarrollo humano” presentada en la Universidad Complutense de Madrid (Madrid), su metodología de trabajo se diseñó con el objetivo general con el fin de identificar las variables y analizar la relación entre competitividad y desarrollo humano. Concluyó que la competitividad guarda una estrecha relación con el incremento del nivel de vida de las personas, se comprueba que existe una relación entre competitividad y desarrollo humano, también se considera que es importante el capital humano, la productividad del trabajo, el modelo de desarrollo, la disponibilidad, y dotación de recursos.

Leal (2015) respecto a su investigación “Hacia un Análisis integral de la competitividad territorial: el caso del estado de Querétaro, México, presentada en la Universidad de Deusto (México) utilizó la metodología tanto como el método cualitativo como cuantitativos. Se utilizó ambos métodos porque los objetivos de la investigación así lo requieren. Se concluye que el estudio de competitividad debe de analizar las condiciones que ofrece el entorno para que las empresas sean capaces de competir, lo cual para llevar a cabo esta

investigación se han utilizado tanto métodos cualitativos como métodos cuantitativos.

Baños (2011) respecto a su investigación denominada “Competencias esenciales, clima organizacional e innovación, como factores de competitividad empresarial: Propuesta y aplicación de un modelo para la detección y desarrollo de competencias en la Pequeña y Mediana Empresa del sector Calzado de México, presentada en la Universidad Autónoma de Madrid (México), se obtuvo como metodología diseño no experimental y transversal, con una población y muestra consistió en 134 empresas. Concluyó que no todas las variables del estudio están plenamente desarrolladas con la competencia, lo cual existe una influencia directa entre el clima laboral y las competencias esenciales.

Dentro de los antecedentes Nacionales se consideró a Yucra (2018) respecto a su investigación titulada “Caracterización de la capacitación y competitividad de las Mype del sector comercio rubro boticas del cercado de la Ciudad de Ayaviri”, presentada en la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote (Juliaca), se obtuvo una metodología de tipo cuantitativo, nivel descriptivo, diseño no experimental transaccional. Con una población y muestra conformada por 24 Mypes. Concluyó que la capacitación es buena el cual mejora la eficiencia laboral, por lo que son motivados por la necesidad de mejorar su posición dentro de su entorno, en su mayoría consideran que sus precios son competitivos y acorde a las necesidades de sus clientes, los mismo que están atentos a las nuevas innovaciones que ofrecen las industrias en el mercado.

Mendoza (2018) en su investigación “Competitividad y calidad del servicio en las MYPE rubro restaurantes de la Ciudad de Paita, año 2018; presentada en la universidad Católica los Ángeles de Chimbote (Perú), se obtiene como metodología tipo descriptivo, nivel cuantitativo, diseño no experimental corte transversal, su población de estudio son los clientes donde es infinita, con una muestra de 272 aplicando formula. Concluyó que con referente a los elementos de la competitividad rubro restaurantes en su mayoría desarrollan sus actividades con éxito cuidando el tiempo que se desarrolla con el fin que los clientes perciban la eficiencia en la realización de las actividades y poder satisfacer las expectativas de los clientes.

Guerrero (2018) en su investigación “Caracterización de la competitividad y gestión de calidad de las MYPE del sector servicio rubro distribuidoras de venta de celulares en el cercado de Tumbes, presentada en la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote (Perú), se obtiene como metodología de tipo descriptiva, nivel cuantitativo, diseño no experimental de corte transversal. La población del estudio consiste en 7 distribuidores de venta de Celulares y una muestra de 68 clientes. Así se concluyó que los productos competitivos que maneja las MYPE de su rubro, ofrecen productos novedosos, siempre se encuentran comprometidas para brindar un buen servicio y generar valor en el mercado.

Dentro de los antecedentes locales se consideró Apaza (2016) respecto a su investigación titulada “Caracterización de la calidad del servicio y la competitividad en las MYPE comerciales- rubro ópticas del Centro de Piura, presentada en la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote (Piura), su tipo de investigación es descriptivo, con un diseño no experimental. Su población y

muestra está constituido por las MYPE rubro ópticas que constituyen un total de 28 según Municipalidad provincial de Piura (2016). Concluyó que el nivel de la competitividad de las MYPE del rubro óptico es bajo esto se ve reflejado en sus diferentes actividades las cuales no logran satisfacer a sus clientes, es importante que las MYPE del rubro óptico elaboren estrategias que les permitan obtener ventajas competitivas más no comparativas.

Martínez (2018) realizó una investigación titulada “Caracterización de la competitividad y atención al cliente de las MYPE rubro calzado, mercado modelo de Piura año 2017, presentada en la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote (Piura), se utilizó una metodología de tipo descriptiva, nivel cuantitativo, diseño no experimental de corte transversal. Con respecto a su población está constituido por los clientes, utilizando una formular que se obtiene como resultado de 384. Concluyó con referente a los factores de la competitividad que la mayoría de los encuestados son la calidad y recurso humano; y se recomienda a los gerentes que las MYPE cuenten con un personal capacitado. Con respecto a los elementos de la MYPE indica que un mayor porcentaje desarrollan la innovación y en su minoría la estructura de la empresa.

Lizano (2016) realizó una investigación titulada “Caracterización de la capacitación y competitividad en las MYPE, rubro restaurantes vegetarianos del centro de Piura, presentada en la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote (Piura), el diseño de estudio que utilizó fue de tipo descriptivo, con un diseño no experimental, nivel cuantitativo y un corte transversal. Con respecto a su población para variable capacitación está conformada por los dueños o empresarios de las tres MYPE de servicios rubro restaurantes

vegetarianos. Además, por los colaboradores, en un promedio de 5 por cada MYPE; 15 en total entre mujeres y varones cuyas edades fluctúan entre los 19 y 50 años de edad, se realizó una muestra piloto a 30 personas. Se concluyó que las principales características de la competitividad identificadas es la calidad, tanto de los productos ofrecidos como de la atención al cliente, el precio medio acorde con la competencia y la buena ubicación del establecimiento.

2.2.- Bases Teóricas

2.2.1. Capacitación

2.2.1.1 Teoría de Capacitación

Guerrero (2015) comenta que la capacitación es un proceso estructurado y organizado por medio del cual se suministra y se proporcionan habilidades a una persona para que desempeñe a satisfacción un trabajo determinado.

López (2015) nos indica que la capacitación es una de las funciones clave de la administración y desarrollo del personal en las organizaciones. Esto quiere decir que la administración y el desarrollo personal debe de entender como un todo, en que las distintas funciones, incluida la capacitación interactúan para mejorar el desempeño de las personas y eficiencia de las organizaciones.

Para Chiavenato (2009), la capacitación es “el proceso educativo a corto plazo, aplicado de manera sistemática por medio del cual las personas desarrollan habilidades, conocimientos y competencia en función de los objetivos definidos”

Según Potosí (2011) indica que la capacitación es un proceso continuo de enseñanza- aprendizaje, mediante el cual se desarrolla las habilidades y destrezas de los servidores, que así permite un mejor desempeño en sus labores habituales, lo cual puede ser interna o externa, de acuerdo a un programa permanente, aprobado y pueda brindar aportes a la institución.

2.2.1.2 Necesidades de Capacitación

Según Valencia (2017) indica que los indicadores para detectar las necesidades de capacitación son:

A priori: se refiere a que si ocurrirán ocasionarían necesidades futuras, tal como: expansión de la empresa, reducción de números de empleados, cambio de métodos y procesos de trabajo, sustituciones o movimiento de personal, producción de nuevos productos, modernización de maquinaria y equipo, cambio de programa de trabajo o de producción, ausencias, licencias y vacaciones del personal.

A posteriori: se relaciona con necesidades de capacitación no atendidas por lo que se actúa cuando el problema ya ocurrió, como, por ejemplo:

Problemas de producción, calidad inadecuada, baja productividad, averías frecuentes en equipos e instalaciones, elevado número de accidentes, gastos excesivos en el mantenimiento de máquinas y equipos, excesos de errores y desperdicios; problemas del personal, número excesivo de quejas, poco o ningún interés por el trabajador relaciones eficientes entre el personal.

Según Valenzuela (2017) indica que los medios utilizados para la determinación de necesidades de capacitación son:

Evaluación de desempeño que consiste en comparar el desempeño de una persona con los estándares establecidos para ese puesto.

Cuestionario, es una forma impresa que contiene una serie de preguntas, dirigidas a reunir información sobre las habilidades, conocimientos, opiniones acerca de aspectos del trabajo que desempeña las personas o las organizaciones.

Descripción y perfil del puesto, analizar y conocer las funciones y los requisitos que debe de satisfacer la persona que lo desempeña.

Necesidades de capacitación (DNC) es una pérdida de tiempo y además una acción muy costosa, a aquellas personas el autor les responde “Si creen que la formación es cara, prueben la ignorancia. Permite conocer las posibles carencias de conocimientos, habilidades, actitudes y aptitudes de las personas para desempeñar con efectividad su puesto de trabajo o alcanzar el nivel de competencia, el inicio de una organización de aprendizaje, este diagnóstico también permite hacer conciencia de las carencias de líderes y colaboradores.

Según Dorantes & Martínez (2005) define a la necesidad de capacitación entre los estándares de ejecución de un puesto y el desempeño real del trabajador, siempre y cuando la diferencia obedezca a la falta de aptitudes, habilidades y conocimiento, es necesario realizar el diagnóstico de la empresa y el diagnóstico de la capacitación

Diagnóstico de la empresa, comprende una investigación sobre la productividad mediante el cual se realizan los problemas, carencia o limitaciones que existen en una organización a fin de determinar las estrategias que se han de implementar,

Diagnóstico de capacitación, esta fase se realiza una investigación enfocadas a las áreas críticas de la empresa para identificar las carencias y deficiencias en el desarrollo de los recursos humanos.

Según Correa (2018) indica que se debe de realizar un análisis a los tres niveles organizacionales que se señalan a continuación:

- Análisis en toda la Organización: es aquel que examina a toda la compañía para determinar en qué área se debe de llevar a cabo la capacitación, teniendo en cuenta las metas y los planes estratégicos de la compañía.
- Análisis de tareas y procesos: se analiza la importancia y rendimiento de las tareas del personal que va a incorporarse en la capacitación.
- Análisis de la persona: dirigidos a los trabajadores cuestionando ¿A quién se necesita capacitar? y ¿qué clase de capacitación se necesita?

2.2.1.3 Técnicas de Capacitación

Según Peña (2016) nos detalla las siguientes técnicas de capacitación:

- Seminarios: es un sistema de capacitación diseñado especialmente a participantes o técnicos interesado en dominar un tema.
- Programas: son muy útiles para la formación, pero en general no están enfocados al desarrollo de competencias.

- Role playing o juegos de roles, es una dinámica de grupo, persona por el cual se va a encontrar entrenada para el rol específico deseado.
- Talleres: es una sesión de entrenamiento, se enfatiza en la solución de problemas de capacitación.
- Charlas: a través de las charlas brindan información relevante sobre el tema que se desea conocer.

Correa (2018) indica que las técnicas de capacitación se refieren a las diferentes formas que existen para organizar, implementar y ejecutar los procesos de enseñanza con la finalidad de alcanzar los objetivos de aprendizaje previstos. Las cuales hace mención las siguientes técnicas:

- Lugar de impartición, lo cual se obtiene la capacitación en el trabajo ya que siempre se da dentro de un área del trabajo con los materiales correspondientes; también se detalla la capacitación fuera del trabajo, estos se realizan en lugares especializados con un programa estructurado, mayormente usado cuando se requiere una enseñanza, aprendizaje.
- Modalidad de asistencia, se obtiene la capacitación presencial porque es la modalidad tradicional de enseñanza- aprendizaje, donde el instructor interactúa con el o los participantes durante todo el proceso; también se da la capacitación no presencial, lo cual engloba a todas las modalidades de capacitación que no requiere la presencia física del instructor, tales como la capacitación distinta y los programas.

- Tipo de aprendizaje, tenemos al aprendizaje pasivo donde el participante es un receptor pasivo de la enseñanza que imparte el instructor, ya sea de forma directa o indirecta; también tenemos el aprendizaje activo donde se le exige al participante pensar y actuar para así descubrir el conocimiento, el papel del instructor consiste en facilitar, estimular y guiar el aprendizaje.

2.2.2. Competitividad

2.2.2.1.- Teoría de Competitividad

Senior (2017), indica que la competitividad analiza los elementos que permiten que un país brinde un ambiente adecuado para realizar una inversión que genere ganancia.

Itesal Sistemas (2016), publica que la empresa competitiva es aquella que es capaz de manejar sus rendimientos y adaptarse al cambio continuo que la globalización de los mercados y la creación de nuevas tecnologías.

Por ello es fundamental la inversión continua en su recurso más importante: el capital humano. Para la empresa, la formación es una inversión que aumenta la motivación, incrementa la productividad, genera mayor confianza en la organización y disminuye la sensación del estancamiento profesional.

Porter (2017), indica que la competencia es una de las fuerzas más poderosas de la sociedad para avanzar en muchos ámbitos el esfuerzo humano.

2.2.2.2 Factores de Competitividad

Martínez (2018) indica que se puede clasificar en los siguientes:

- **Gestión;** se lleva a cabo dentro de todas las empresas, pero más en las áreas administrativas, toma de decisiones, planificación estratégica. Pero para que la empresa puede desarrollar acciones exactas, pues depende de estas para el éxito de un mercado.
- **Innovación,** constar con sistemas rápidos y sencillos, transparente y prácticos fomentan la creatividad y la innovación. Está comprobado que, si la innovación implica una mejora del producto y una reducción de costos, la empresa aumentará su beneficio y su cuota del mercado.
- **Producción,** se revela la consagración de un nuevo paradigma producto.

lo cual se denominada como el proceso de fabricar u obtener productos

Factores Estructurales,

Mercados, es la parte funcional del negocio, al estimular la inversión de las empresas, los mercados dinámicos aseguran una elevada tasa de renovación de equipos

Incentivos y Regulaciones., los trabajadores necesitan ser motivados porque así tratan de aumentar la capacidad de respuesta de los trabajadores.

Según Castellanos (2009) indica que los factores para alcanzar la competitividad son:

Investigación y desarrollo, realizar una investigación importante sobre las necesidades del mercado, lo cual permitirá el desarrollo de productos y

servicios adecuados que garanticen su posicionamiento y permanencia como empresa.

Capital Humano, es un factor muy importante porque los conocimientos, habilidades y actitudes de los trabajadores son aspectos cada vez más relevantes en la operación de cualquier negocio, ya que diversos estudios indican que la mejora de los resultados de una organización proviene en gran parte del capital humano.

2.2.2.3 Elementos de Competitividad

Según Mendoza (2018) para que la empresa llegue a ser competitiva depende de los esenciales elementos:

- Competencias, está vinculado a la capacidad, la habilidad, en un determinado campo, define el pensamiento, carácter y valores y el buen manejo de las situaciones problemáticas.
- Tecnología, es necesario contar con la innovación tecnológica y manejar la correcta información para que la empresa sea competitiva, por ello es importante que la empresa constantemente actualice los equipos de tal manera que se puedan obtener los niveles de calidad.
- Satisfacción del Cliente, al usar esta medición podemos usar los resultados de dicha medición como indicadores para determinar si el cliente realmente está cómodo y la atención que le brinda.
- Clima colaborativo, se da mientras su funcionamiento interno es consistente, organizado y sin tensión, satisface a sus participantes.

Martínez (2018) nos indica los siguientes elementos:

- Toma de Decisiones, la rapidez y la habilidad que gira el mundo obligan a las organizaciones, a usar la información como una herramienta básica para tomar sus decisiones con el propósito de dar solución a una situación.
- Innovar, si las empresas no innovan no podrán sobrevivir en el mercado, pues la innovación es el pan de cada día en cuanto a sus productos.

III. HIPÓTESIS

Según Hernández (2018) las investigaciones de tipo descriptivo, describen una realidad problemática en un contexto determinado, por lo tanto, el autor indica que no es necesario el planteamiento de hipótesis. Además, se considera que, al no buscar una relación, influencia o incidencia entre las variables de estudio, la necesidad de requerimiento de hipótesis, no es obligatoria.

Ramírez (2015) concluyó que la hipótesis será la inserción dentro del método científico. De tal manera, cualquier investigador está obligado a formular hipótesis dentro de su investigación. Así mismo la hipótesis nos llevará desde el conocimiento empírico y teórico hacia la formulación de un método científico, destinado a recoger y analizar la información pertinente que permita evidenciar el supuesto que se desarrolló en la hipótesis.

IV. METODOLOGÍA

4.1. Diseño de la investigación

Para la elaboración del presente trabajo se utilizará el diseño no experimental-Transversal.

No experimental, debido que se realizara sin manipular deliberadamente variables. Es decir, se trata de una investigación donde no se manipulan intencionadamente las variables del estudio: Capacitación y Competitividad. En la investigación no experimental se observan los fenómenos tal y como se da en su contexto natural, para después analizarlos.

Transversal, debido a que recolectan y estudian los datos o la realidad en un solo momento, respecto a las variables de la investigación: competitividad y capacitación, en un tiempo único. Su propósito es describir variables, y analizar su incidencia en un momento dado y en forma simultánea.

El tipo de investigación será cuantitativa, puesto que para la recolección de datos – respecto a capacitación y competitividad, se realizará con base a la medición numérica y análisis estadísticos, con la finalidad de conocer o identificar patrones de comportamiento en las MYPEs del sector de Panificación.

El nivel de investigación será descriptivo, puesto que se pretende comprender, describir, registrar, analizar e interpretar el objeto de estudio de la investigación- respecto a capacitación y competitividad, sin manipular dichas variables.

4.2. Población y Muestra

Población

La presente investigación, se tiene unidades de analizar las MYPEs del sector Panificación, Distrito Pariñas - Provincia Talara, donde la cantidad de las MYPEs son cinco y para la variable Capacitación la población es un número de 33 personas, 28 Trabajadores y 5 Gerentes. Para la Variable Competitividad la población son los clientes a quienes no se les conoce por tanto es infinita.

Tabla 1. Población de MYPEs

Ítem	Razón Social	Dirección	RUC	Trabajadores	Gerentes
1	Negocios La Predilecta S.R.Ltda	Exterior Mercado 18-A Mercado Central	20229657942	7	1
2	La Pecatta Mía S.R.L – Pastelería y Café	Av. Bolognesi “B”- 58 Talara	20600038525	7	1
3	Panificadora Royal Li E.R.L	Calle Centro Cívico 249 Cercado	20525672469	6	1
4	Panadería Lee Pan	Av. F Talara	20484029416	3	1
5	Panadería Nova Pan EIRL	Av. F 124, Talara	20276228367	5	1
				28	5

Fuente: Información brindada por SUNAT

Muestra

Para la variable capacitación, se acudirán a los Gerentes y trabajadores que son 33; 28 Trabajadores y 5 Gerentes por tanto al ser menor de 50 no requiere aplicación de fórmula.

Para la variable competitividad, se va acudir a los clientes quienes constituyen una población infinita, debiendo aplicar fórmula.

Formula:

$$n = \frac{Za^2 \cdot p \cdot q}{e^2}$$

Donde: a = Nivel de Confianza del 90% z =

Valor Estadístico del nivel Confianza 1.645 p

= Probabilidad de que ocurra 50%

q = Probabilidad de que no ocurra 50%

e2 = Margue de Error 10 % Aplicando:

$$n = \frac{(1.645)^2 \times 0.50 \times 0.50}{(0.01)^2}$$

$$n = \frac{2.706025 \times 0.5 \times 0.5}{0.01}$$

$$n = \frac{0.67650625}{0.01}$$

$$n = 67.650625$$

n = 67.650625

n = 67

Se ha considerado como muestra de estudio a la totalidad de la población, para lo cual se determinó un tipo de muestro No Probabilístico, por razones de comodidad y criterio de la investigación.

Criterios de inclusión y exclusión

Criterios de inclusión

La variable de Capacitación se incluirá a los trabajadores de las MYPEs, rubro a Panificación de Centro de Talara; mayores de 18 años y disponibilidad para resolver encuestas.

La variable de Competitividad se incluirá a los clientes de las MYPEs, rubro a Panificación de Centro de Talara; mayores de 18 años y disponibilidad para resolver encuestas.

Criterios de exclusión

La variable de Capacitación y Competitividad, se va a excluir a los clientes y los trabajadores operativos de las MYPEs que no cuenten con el tiempo adecuado para resolver encuestas.

Variable	Definición Conceptual	Dimensiones	Indicadores	Definición Operacional	Fuentes	Escala	Metodología
Capacitación	Guerrero (2015) comenta que la capacitación es un proceso estructurado y organizado por medio del cual se suministra y se proporcionan habilidades a una persona para que desempeñe a satisfacción un trabajo determinado.	Necesidades	A priori	La dimensión: "Necesidades" se medirá con sus indicadores: "A priori, A posteriori, Evaluación de Desempeño, Cuestionario, Diagnóstico, Análisis Organizacional, Análisis de tareas y procesos, Análisis de la persona" con la técnica de la encuesta y su instrumento cuestionario de Escala Nominal -Ordinal	Gerente	Nominal- Ordinal	Tipo: Cuantitativa Diseño: No experimental-Transversal Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario.
			A posteriori				
			Evaluación de Desempeño				
			Cuestionario				
			Diagnóstico				
			Análisis Organizacional				
			Análisis de Tareas y procesos				
		Análisis de la Persona					
		Técnicas	Seminarios	La dimensión: "Técnicas" se medirá con sus indicadores: " Seminarios, Programas, Role playing, Talleres, Charlas, Lugar de impartición, Modalidad de asistencia, Aprendizaje " con la técnica de la encuesta y su instrumento cuestionario de Escala Nominal -Ordinal	Trabajadores	Nominal- Ordinal	Tipo: Cuantitativa Diseño: No experimental-Transversal Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario.
			Programas				
			Role playing				
			Talleres				
			Charlas				
			Lugar de Impartición				
Modalidad de asistencia							
Aprendizaje							

Variable	Definición Conceptual	Dimensiones	Indicadores	Definición Operacional	Fuentes	Escala	Metodología
Competitividad	Senior (2017), indica que la competitividad analiza los elementos que permiten que un país brinde un ambiente adecuado para realizar una inversión que genere ganancia.	Factores	Gestión	La dimensión: "Factores" se medirá con sus indicadores: " Gestión, Innovación, Producción, Mercado, Incentivos, Investigación y desarrollo, Capital Humano, " con la técnica de la encuesta y su instrumento cuestionario de Escala Nominal	Clientes	Nominal-Ordinal	Tipo: Cuantitativa Diseño: No experimental-Transversal Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario.
			Innovación				
			Producción				
			Mercado				
			Incentivos				
			Investigación y Desarrollo				
		Capital Humano	La dimensión: "Elementos" se medirá con sus indicadores: "Competencias, Tecnología, Satisfacción al Cliente, Clima Colaborativo, Toma de Decisiones, Innovar" con la técnica de la encuesta y su instrumento cuestionario de Escala Nominal - Ordinal	Clientes	Nominal-Ordinal	Tipo: Cuantitativa Diseño: No experimental-Transversal Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario.	
		Competencias					
		Tecnología					
		Satisfacción al Cliente					
		Clima Colaborativo					
		Toma de Decisiones					
Innovar							

4.4. Técnicas e instrumentos

Técnicas: Encuesta.

En el presente trabajo de investigación se aplicó una encuesta (técnica), donde se elaboró con la información obtenido en el marco teórico con los cuales se a contado con los autores: Correa Reyes Flor Noelia (2018), Peña Lizano Mercedes (2016), Martínez Gálvez Yeremi Jefrey (2018), Mendoza Ávila Dina Cris (2018), con referente a la variable capacitación en la dimensión “Necesidades” con el autor Correa Reyes Flor Noelia (2018), en la dimensión “Técnicas” con los autores: Peña Lizano Mercedes (2016) y Correa Reyes Flor Noelia (2018), con referente a la variable competitividad en la dimensión “Factores” con el autor Martínez Gálvez Yeremi Jefrey (2018), en la dimensión “Elementos” con los autores Mendoza Ávila Dina Cris (2018) y Martínez Gálvez Yeremi Jefrey (2018) de los cuales se ha logrado a extraer los indicadores conforme del texto determinado por cada uno de ellos, esta información dicha relevante e importancia se visualiza en la matriz de operacionalización habiéndose conformado para la variable capacitación con dimensión “Necesidades” estructuradas por 08 preguntas orientadas al representante de la MYPE, con la dimensión “Técnicas” estructuradas por 08 preguntas orientadas a los trabajadores; en la variable

competitividad con la dimensión “Factores” estructuradas por 08 preguntas orientadas a los clientes y como ultima dimensión “Elementos” estructuradas por 06 preguntas orientadas a los clientes. Las respectivas preguntas serán cerradas de una escala nominal- ordinal.

Instrumento: Cuestionario.

Respecto al cuestionario se manifiesta que se identificó cuestionarios pertenecientes a tesis debidamente validadas y otras que han sido aprobadas por la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, estas preguntas me han servido para poder adecuarlas a la construcción de mis preguntas. El cuestionario fue sometido a la técnica de validación de expertos considerando a los profesionales: Merino Hinostroza Manuel Gerardo magister en Ciencias Políticas, Risfrio Juárez Anita Gloria magister en educación, Obando Romero Milagritos del Socorro magister en gestión pública, Ginocchio Vega Carlos magister en Administración y Dirección de empresa, entre otros. Luego de realizar la matriz de operacionalización en marco teórico no efectuó ninguna observación.

4.5. Plan de análisis

Para el análisis se realizará una recolección sistemática de los datos del instrumento de investigación, los cuales se describirán sus resultados ayudado de una tabulación, lo mismo que será presentado mediante tablas y gráficos, utilizando el programa Microsoft Excel versión 2016, Microsoft Word versión 2016.

4.6 Matriz de consistencia

Título	Problema	Objetivo	Hipótesis	Variable	Indicadores	Fuentes	Metodología
“Caracterización de Capacitación y Competitividad en las MYPEs, rubro panificación de Centro de Talara, Piura en el año 2019”	¿Cuáles son las características principales de la Capacitación y de la competitividad de las MYPEs rubro Panificación del centro de Talara (Piura) 2019?	Objetivo General	Según Hernández (2018) las investigaciones de tipo descriptivo, describen una realidad problemática en un contexto determinado, por lo tanto, el autor indica que no es necesario el planteamiento de hipótesis. Además se considera que al no buscar una relación, influencia o incidencia entre las variables de estudio, la necesidad de requerimiento de hipótesis, no es obligatoria.	Capacitación	"Necesidades" se medirá con sus indicadores: "A priori, Aposteriori, Evaluación de Desempeño, Cuestionario, Diagnostico, Análisis Organizacional, Análisis de tareas y procesos, Análisis de la persona" "Técnicas" se medirá con sus indicadores: " Seminarios, Programas, Role playing, Talleres, Charlas, Lugar de impartición, Modalidad de asistencia, Aprendizaje”	Gerentes - Trabajadores	Tipo: Cuantitativa Diseño: No experimental Transversal Técnica: Encuesta Instrumentos: Cuestionario
		Objetivos Específicos					
		(a) Identificar las necesidades de capacitación existentes en las MYPEs, rubro panificación de centro de Talara, Piura en el año 2019;					
		(b) identificar las técnicas de capacitación que aplican las MYPE, rubro a panificación de centro de Talara, Piura en el año 2019;					

		(c) Identificar los factores de la competitividad que usan las MYPE, rubro panificación de centro de Talara, Piura en el año 2019;		Competitividad	"Factores" se medirá con sus indicadores: " Gestión, Innovación, Producción, Mercado, Incentivos, Calidad, Investigación y desarrollo,	Clientes	Tipo: Cuantitativa Diseño: No experimental Transversal
		(d) determinar los elementos de la competitividad en las MYPE, rubro panificación de centro de Talara, Piura en el año 2019.			Capital Humano " "Elementos" se medirá con sus indicadores: "Competencias, Tecnología, Satisfacción al cliente, clima Colaborativo, Toma de decisiones, Innovar"		Técnica: Encuesta Instrumentos: Cuestionario

4.7. Principios éticos

La investigación se realizará con total transparencia se respeta la privacidad, por ello se utiliza la Norma APA.

Los datos no serán manipulados a conveniencia del investigador que se guardara en absoluta reserva con la información recopilada.

V. RESULTADOS

5.1 Tablas y Gráficos

5.1.1 Resultado de la Variable Capacitación

TABLA 1

¿Cree usted que la reducción del personal limita el crecimiento a la MYPE?

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Si	5	100%
No	0	0%
Total general	5	100%

FUENTE: Resultado de la encuesta aplicada a los Representantes de las MYPE rubro panificación.

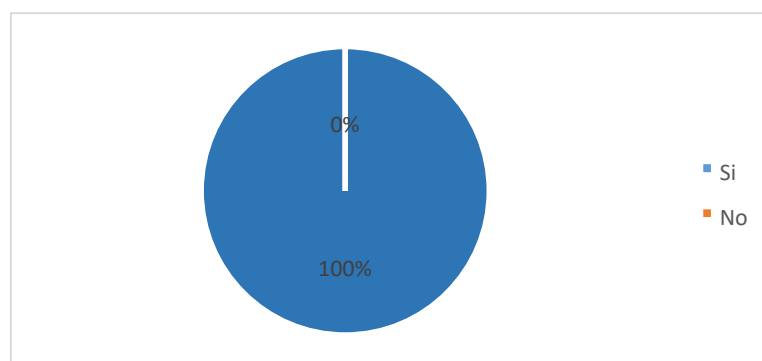


FIGURA 1: GRÁFICO CIRCULAR QUE REPRESENTA: ¿Cree usted que la reducción del personal limita el crecimiento a la MYPE?

En la Tabla 1 y figura 1 se observa que los representantes de la MYPE rubro panificación manifiesta que al 100 % la reducción del personal limita el crecimiento.

TABLA 2

¿Considera usted importante la opinión de los clientes?

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Si	3	60%
No	2	40%
Total general	5	100%

FUENTE: Resultado de la encuesta aplicada a los Representantes de las MYPE rubro panificación.

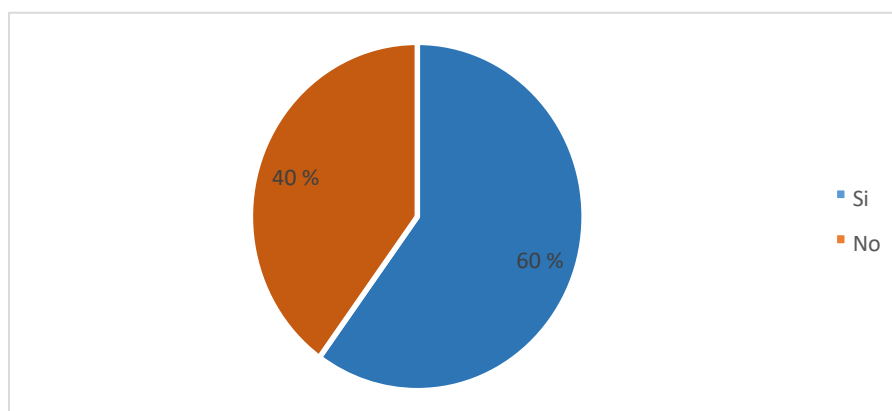


FIGURA 2: GRÁFICO CIRCULAR QUE REPRESENTA: ¿Considera usted importante la opinión de los clientes?

En la Tabla 2 y figura 2 se observa que los representantes de la MYPE rubro panificación manifiesta que un 60 % es importante la opinión de los clientes, mientras que un 40 % indican que no.

TABLA 3

Luego de una Capacitación ¿Usted evalúa al personal por su rendimiento?

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Si	4	80%
No	1	20%
Total general	5	100%

FUENTE: Resultado de la encuesta aplicada a los Representantes de las MYPE rubro panificación.

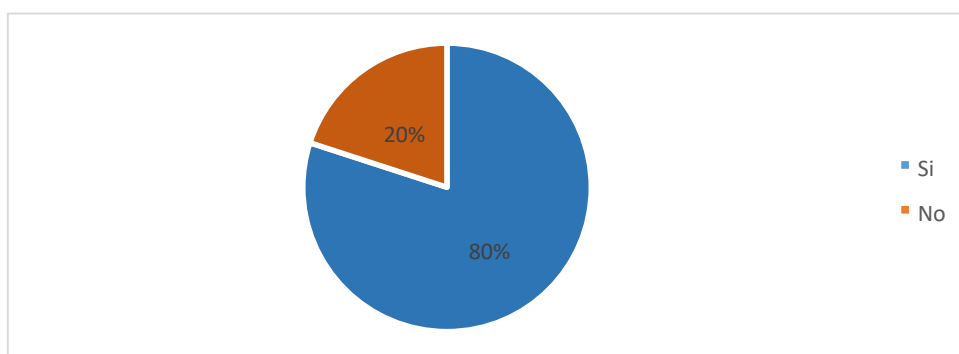


FIGURA 3: GRÁFICO CIRCULAR QUE REPRESENTA: Luego de una Capacitación ¿Usted evalúa al personal por su rendimiento?

En la Tabla 3 y figura 3 se observa que los representantes de las MYPE rubro panificación manifiesta que un 80% si evalúa a su personal por su rendimiento; mientras que una 20 % indican que no lo hacen.

TABLA 4

¿Conoce usted las habilidades de cada uno de sus trabajadores a través de la aplicación de cuestionario?

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Si	4	80%
No	1	20%
Total general	5	100%

FUENTE: Resultado de la encuesta aplicada a los Representantes de las MYPE rubro panificación.

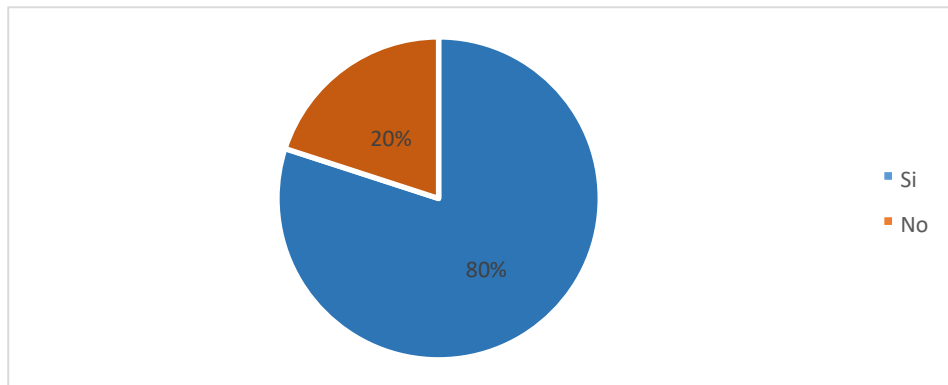


FIGURA 4: GRÁFICO CIRCULAR QUE REPRESENTA: ¿Conoce usted las habilidades de cada uno de sus trabajadores a través de la aplicación de cuestionario?

En la Tabla 4 y figura 4 se observa que el 80 % de los Representantes de la MYPE rubro panificación encuestados indican que si conocen las habilidades de sus trabajadores; mientras que un 20 % de los representantes de las MYPE no conocen sus habilidades.

TABLA 5

¿Considera que un diagnóstico en la MYPE le ayuda a conocer la necesidad de capacitación que requiere su personal?

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Si	3	60%
No	2	40%
Total general	5	100%

FUENTE: Resultado de la encuesta aplicada a los Representantes de las MYPE rubro panificación.

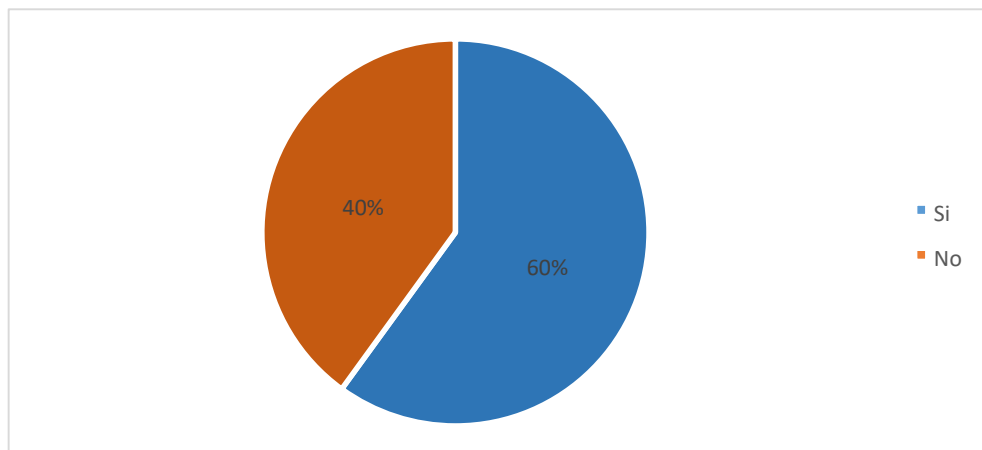


FIGURA 5: GRÁFICO CIRCULAR QUE REPRESENTA: ¿Considera que un diagnóstico en la MYPE le ayuda a conocer la necesidad de capacitación que requiere su personal?

En la Tabla 5 y figura 5 se observa que el 60 % de los Representantes de la MYPE rubro panificación encuestados manifiestan que un diagnóstico les ayuda a conocer las necesidades que requiere el personal; mientras que un 40% no les permite conocer la necesidad que requiere su personal.

TABLA 6

¿Se examina todas las áreas de la MYPE para planificar capacitaciones?

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Si	5	100%
No	0	0%
Total general	5	100%

FUENTE: Resultado de la encuesta aplicada a los Representantes de las MYPE rubro panificación.

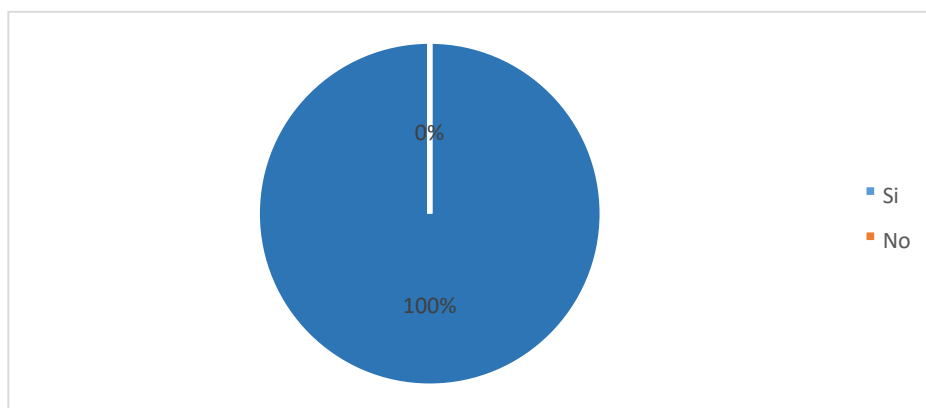


FIGURA 6: GRÁFICO CIRCULAR QUE REPRESENTA: ¿Se examina todas las áreas de

la MYPE para planificar capacitaciones?

En la Tabla 6 y figura 6 se observa que al 100% los representantes examinan las áreas de su panadería para planificar las capacitaciones.

TABLA 7

¿Se toman en consideración los procesos de trabajos en las capacitaciones?

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Si	5	100%
No	0	0%
Total general	5	100%

FUENTE: Resultado de la encuesta aplicada a los Representantes de las MYPE rubro panificación.

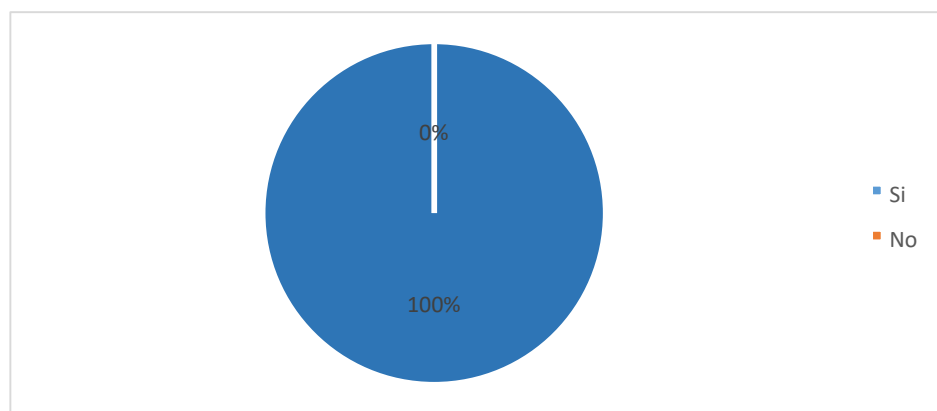


FIGURA 7: GRÁFICO CIRCULAR QUE REPRESENTA *¿Se toman en consideración los procesos de trabajos en las capacitaciones?*

En la Tabla 7 y figura 7 se observa que al 100 % los Representantes de la MYPE rubro panificación toman consideración los procesos de trabajos en las capacitaciones.

TABLA 8

¿Se cuenta con estándares de desempeño establecido?

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Si	0	0%
No	5	100%
Total general	5	100%

FUENTE: Resultado de la encuesta aplicada a los Representantes de las MYPE rubro panificación.

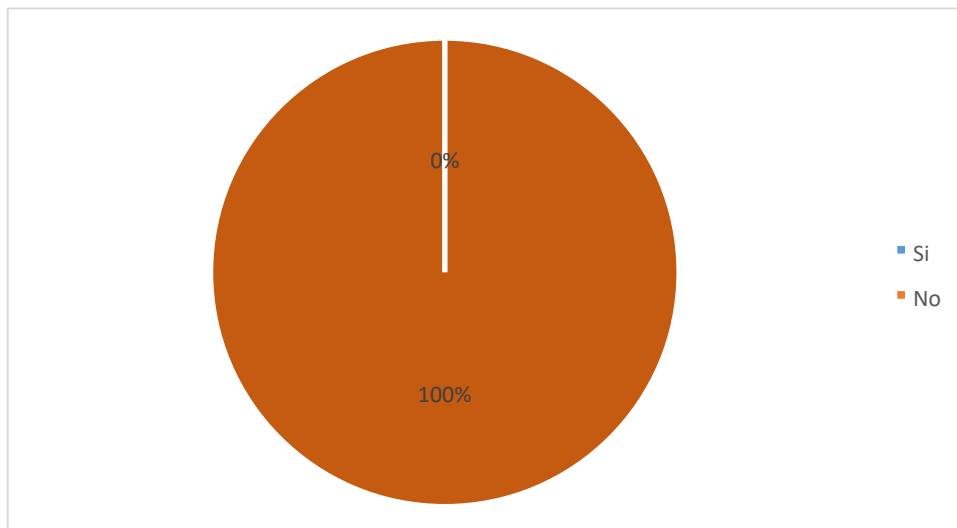


FIGURA 8: GRÁFICO CIRCULAR QUE REPRESENTA ¿Se cuenta con estándares de desempeño establecido?

En la Tabla 8 y figura 8 se observa que al 100% los representantes de la MYPE rubro panificación indican que no cuentan con estándares de desempeño-

TABLA 9

¿Considera importante los seminarios para incrementar su aprendizaje?

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Si	16	57%
No	12	43%
Total general	28	100%

FUENTE: Resultado de la encuesta aplicada a los Trabajadores de las MYPE rubro panificación.

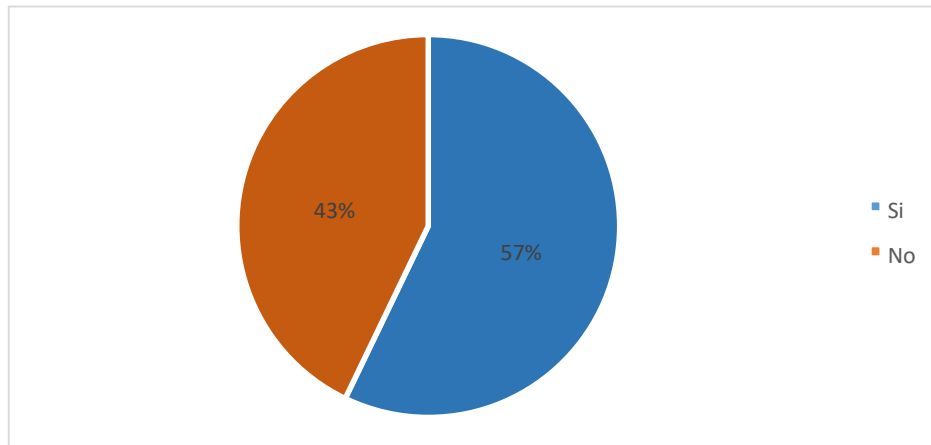


FIGURA 9: GRÁFICO CIRCULAR QUE REPRESENTA ¿Considera importante los seminarios para incrementar su aprendizaje?

En la Tabla 9 y figura 9 se observa que los trabajadores de la MYPE rubro panificación se obtuvo que un 57 % consideran importante los seminarios; mientras que un 43 % indican que no es importante.

TABLA 10

¿Considera que son de utilidad los programas de capacitación?

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Si	21	75%
No	7	25%
Total general	28	100%

FUENTE: Resultado de la encuesta aplicada a los Trabajadores de las MYPE rubro panificación.

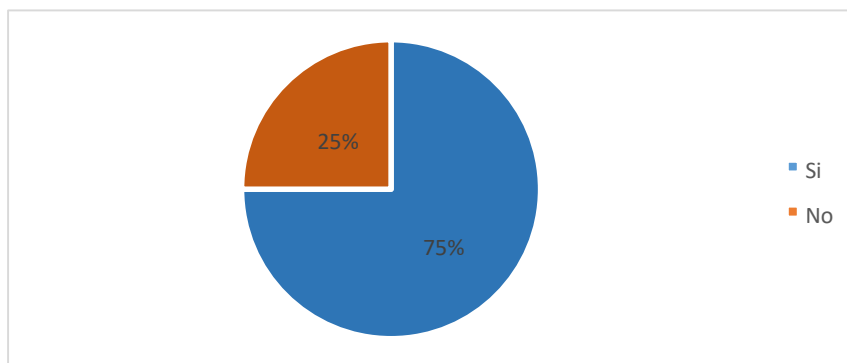


FIGURA 10: GRÁFICO CIRCULAR QUE REPRESENTA: ¿Considera que son de utilidad los programas de capacitación?

En la Tabla 10 y figura 10 se observa que los trabajadores de la MYPE rubro panificación manifiestan que un 75 % considera de utilidad los programas de capacitaciones; mientras que un 25 % no consideran de utilidad.

TABLA 11

¿Considera que el medio Role playing utilizado es en las capacitaciones idóneo?

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Si	22	79%
No	6	21%
Total general	28	100%

FUENTE: Resultado de la encuesta aplicada a los Trabajadores de las MYPE rubro panificación.

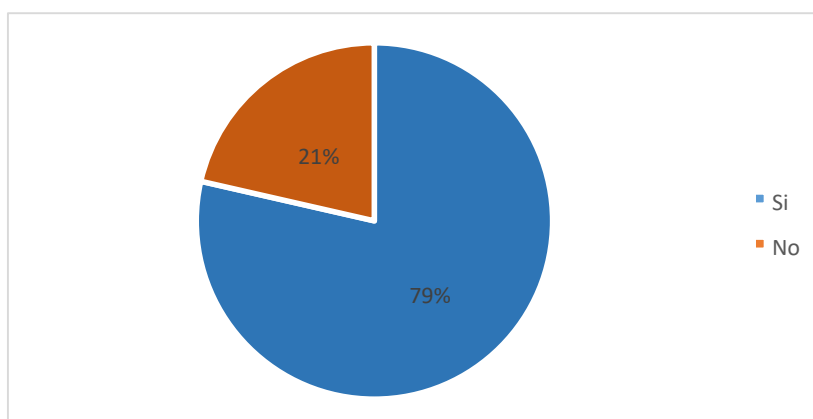


FIGURA 11: GRÁFICO CIRCULAR QUE REPRESENTA: ¿Considera que el medio

Role playing utilizado es en las capacitaciones idóneo?

En la Tabla 11 y figura 11 se observa que los trabajadores de la MYPE rubro panificación manifiestan que un 79 % considera que el medio Role playing es idóneo para las capacitaciones; mientras el 21 % indican que las capacitaciones no son idóneas.

TABLA 12

¿Se les brinda Talleres de capacitación en la MYPE?

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Si	20	71%
No	8	29%
Total general	28	100%

FUENTE: Resultado de la encuesta aplicada a los Trabajadores de las MYPE rubro panificación.

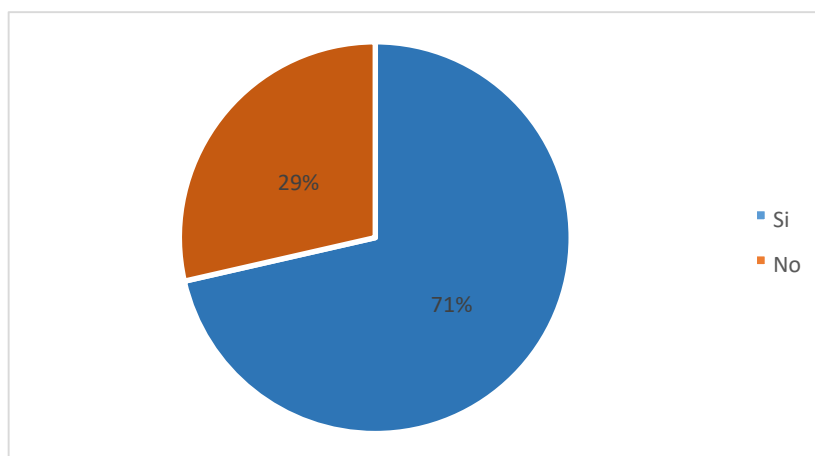


FIGURA 12: GRÁFICO CIRCULAR QUE REPRESENTA: ¿Se les brinda Talleres de capacitación en la MYPE?

En la Tabla 12 y figura 12 se observa que los trabajadores de la MYPE rubro panificación indican un 71 % si se les brindan talleres de capacitación; mientras que 29 % indican que no se les brindan.

TABLA 13

¿Se les brinda charlas orientadas a la tarea específica que realiza?

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Si	19	68%
No	9	32%
Total general	28	100%

FUENTE: Resultado de la encuesta aplicada a los Trabajadores de las MYPE rubro panificación.

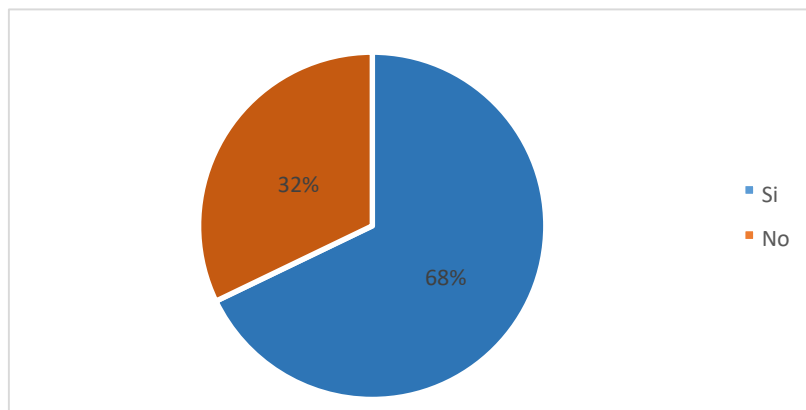


FIGURA 13: GRÁFICO CIRCULAR QUE REPRESENTA: ¿Se les brinda charlas orientadas a la tarea específica que realiza?

En la Tabla 13 y figura 13 se observa que los trabajadores de la MYPE rubro panificación indican un 68 % si se les brindan charlas; mientras que un 32 % indican que no se les brinda charlas.

TABLA 14

¿Se tiene en cuenta el lugar donde se imparte la capacitación?

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Si	15	54%
No	13	46%
Total general	28	100%

FUENTE: Resultado de la encuesta aplicada a los Trabajadores de las MYPE rubro panificación.

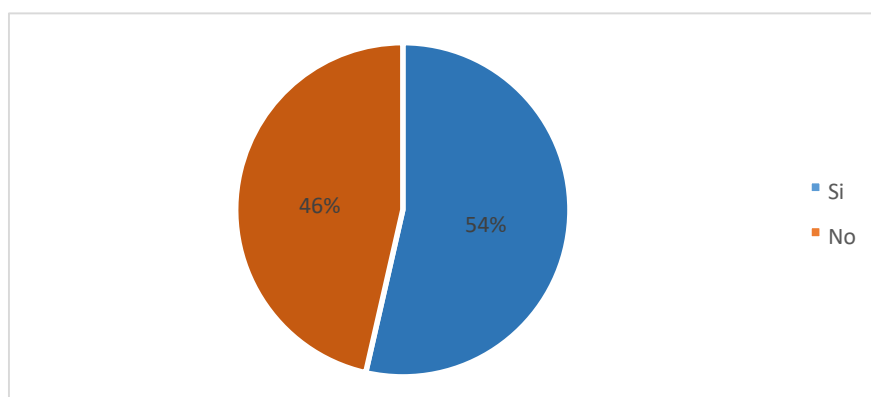


FIGURA 14: GRÁFICO CIRCULAR QUE REPRESENTA: ¿Se tiene en cuenta el lugar donde se imparte la capacitación?

En la Tabla 14 y figura 14 se observa que los trabajadores de la MYPE rubro panificación indican un 54 % si se tiene en cuenta el lugar donde se imparte la capacitación; mientras un 46 % indican que no se tiene en cuenta el lugar.

TABLA 15

¿Las capacitaciones les brindan interacción activa en el aprendizaje?

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Si	24	86%
No	4	14%
Total general	28	100%

FUENTE: Resultado de la encuesta aplicada a los Trabajadores de las MYPE rubro panificación.

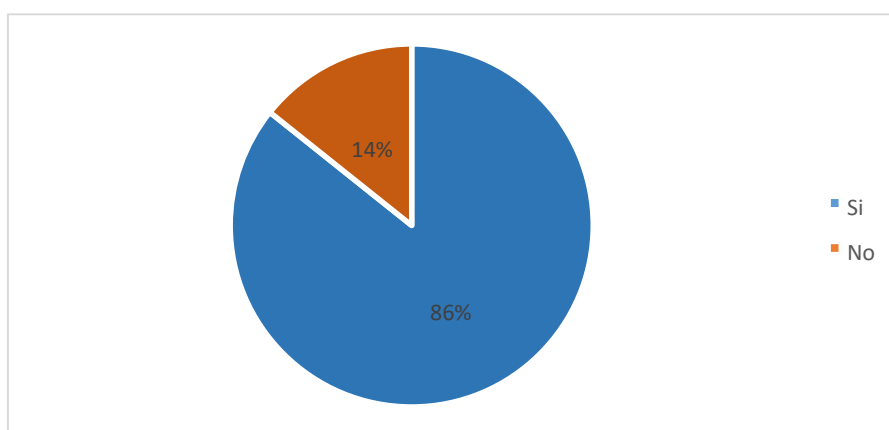


FIGURA 15: GRÁFICO CIRCULAR QUE REPRESENTA: ¿Las capacitaciones les brindan interacción activa en el aprendizaje?

En la Tabla 15 y figura 15 se observa que los trabajadores de la MYPE rubro panificación un 86 % indican que las capacitaciones les brindan interacción; mientras que un 14 % indican lo contrario.

TABLA 16

¿Durante las capacitaciones, usted puede interactuar con el instructor o capacitador para un mejor aprendizaje?

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Si	25	89%
No	3	11%
Total general	28	100%

FUENTE: Resultado de la encuesta aplicada a los Trabajadores de las MYPE rubro panificación.

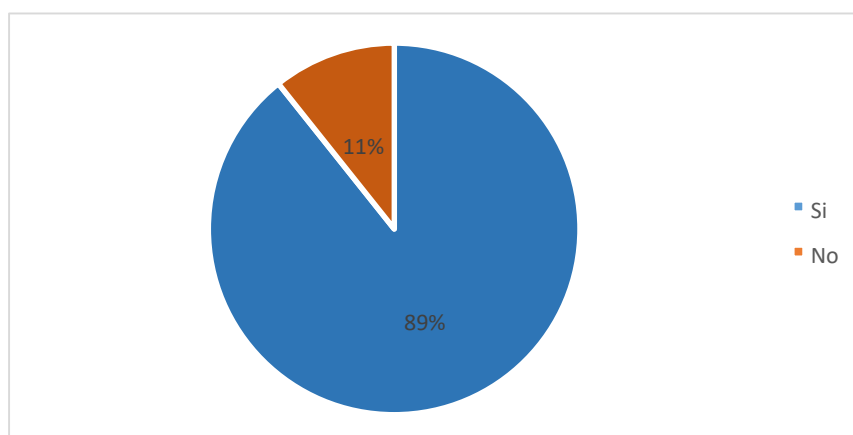


FIGURA 16: GRÁFICO CIRCULAR QUE REPRESENTA: ¿Durante las capacitaciones, usted puede interactuar con el instructor o capacitador para un mejor aprendizaje?

En la Tabla 16 y figura 16 se observa que los trabajadores de la MYPE rubro panificación se obtuvo que un 89 % si interactúan con el capacitador para un mejor aprendizaje; mientras que un 11 % no interactúan con el capacitador.

5.1.2 Resultado de la Variable Competitividad

TABLA 17

¿Cree usted como cliente que la panadería cuenta con buena gestión Administrativa?

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Si	32	48%
No	35	52%
Total general	67	100%

FUENTE: Resultado de la encuesta aplicada a los Clientes de las MYPE rubro panificación.

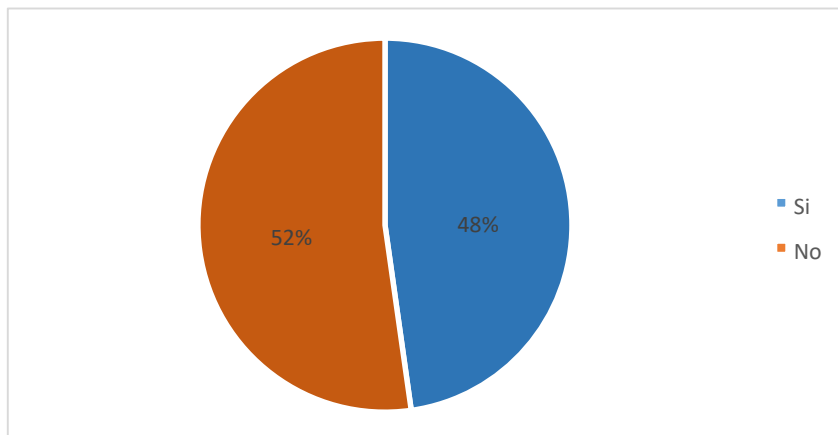


FIGURA 17: GRÁFICO CIRCULAR QUE REPRESENTA: ¿Cree usted como cliente que la panadería cuenta con buena gestión Administrativa?

En la Tabla 17 y figura 17 se observa que los clientes de la MYPE rubro panificación manifiestan un 52 % que la panadería cuenta con una buena gestión; mientras un 48 % indican que no la cuentan.

TABLA 18

¿Cómo cliente observa que los cambios que realiza las MYPEs mejoran la calidad y la atención?

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Si	52	78%
No	15	22%
Total general	67	100%

FUENTE: Resultado de la encuesta aplicada a los Clientes de las MYPE rubro panificación.

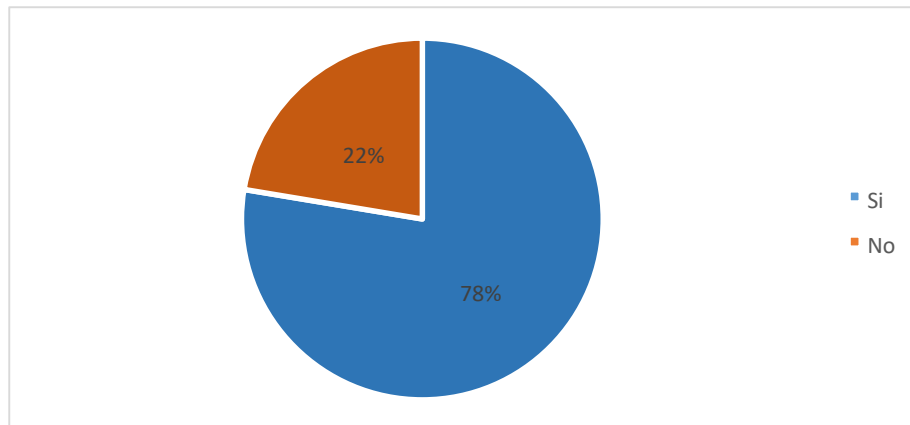


FIGURA 18: GRÁFICO CIRCULAR QUE REPRESENTA: ¿Cómo cliente observa que los cambios que realiza las MYPEs mejoran la calidad y la atención?

En la Tabla 18 y figura 18 se observa que los Clientes de la MYPE rubro panificación manifiestan que un 78 % considera que los cambios que realizan las MYPEs mejoran la calidad y la atención; mientras un 22 % indican que no se realiza ningún tipo de cambio.

TABLA 19

¿Le gusta que el producto tenga algo innovador?

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Si	58	87%
No	9	13%
Total general	67	100%

FUENTE: Resultado de la encuesta aplicada a los Clientes de las MYPE rubro panificación.

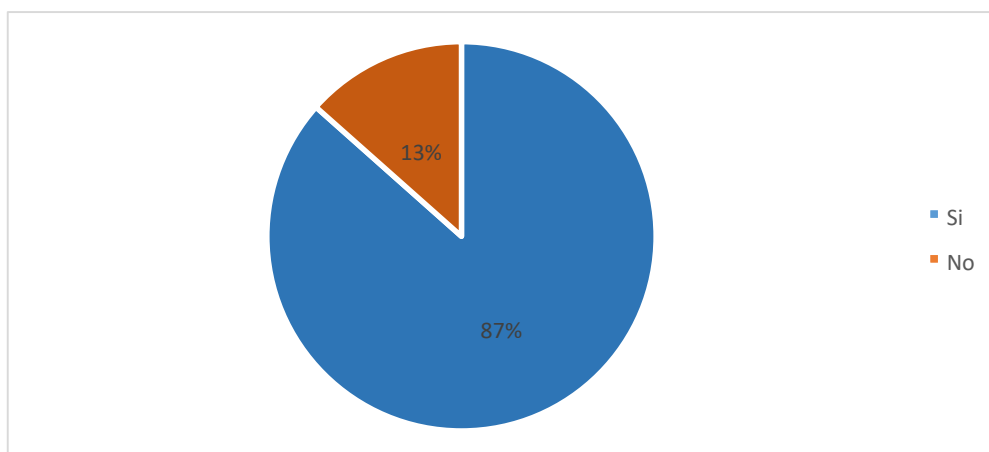


FIGURA 19: GRÁFICO CIRCULAR QUE REPRESENTA: ¿Le gusta que el producto tenga algo innovador?

En la Tabla 19 y figura 19 se observa que los Clientes de la MYPE rubro panificación manifiestan que un 87 % si les gusta que el producto tenga algo innovador, mientras un 13 % no le gusta el producto innovador.

TABLA 20

¿Las MYPEs dedicadas a la panificación en su sector considera que son competitivas en el mercado?

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Si	54	81%
No	13	19%
Total general	67	100%

FUENTE: Resultado de la encuesta aplicada a los Clientes de las MYPE rubro panificación.

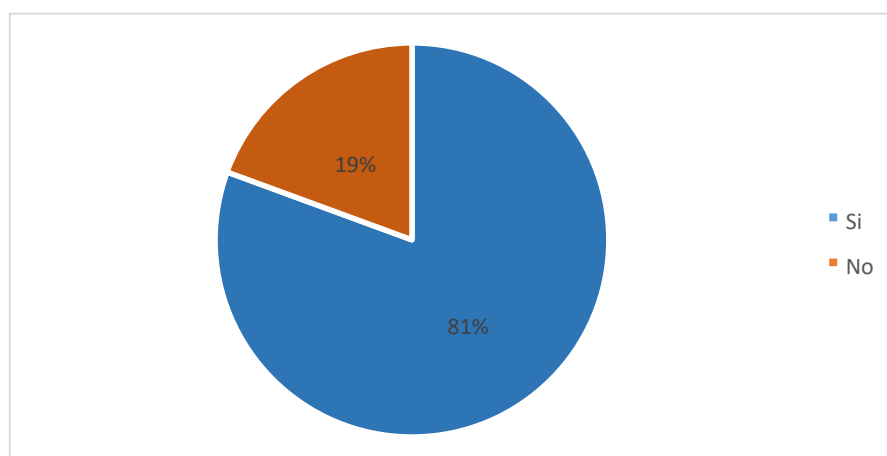


FIGURA 20: GRÁFICO CIRCULAR QUE REPRESENTA: ¿Las MYPEs dedicadas a la panificación en su sector considera que son competitivas en el mercado?

En la Tabla 20 y figura 20 se observa que los clientes de la MYPE rubro panificación manifiestan un 81% que las panaderías son competitivas en el mercado; mientras un 19 % indican que no los son.

TABLA 21

¿Cree usted que debe de haber premios para los consumidores frecuentes de la MYPEs?

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Si	67	100%
No	0	0%
Total general	67	100%

FUENTE: Resultado de la encuesta aplicada a los Clientes de las MYPE rubro panificación.

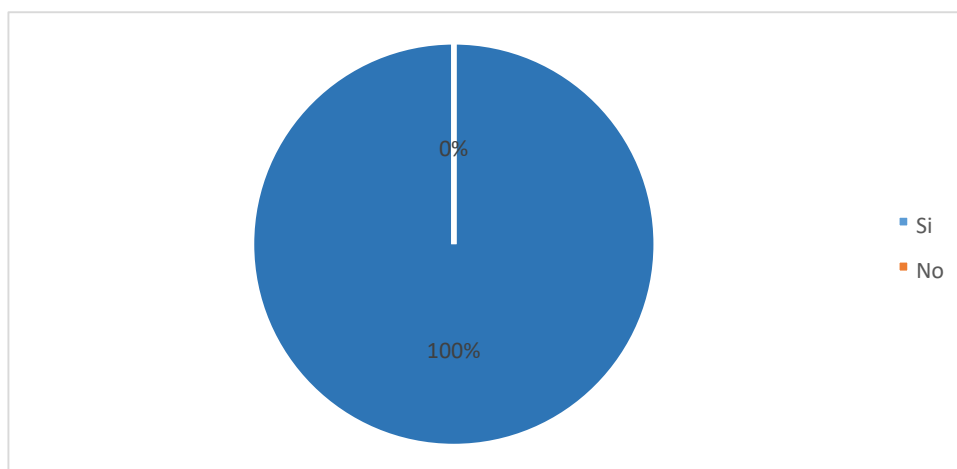


FIGURA 21: GRÁFICO CIRCULAR QUE REPRESENTA: ¿Cree usted que debe de haber premios para los consumidores frecuentes de la MYPEs?

En la Tabla 21 y figura 21 se observa que los Clientes de la MYPE rubro panificación manifiestan al 100 % que se debe de dar premios a los consumidores más frecuentes.

TABLA 22

¿La panificadora de su zona realiza investigación y desarrollo?

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Si	25	37%
No	42	63%
Total general	67	100%

FUENTE: Resultado de la encuesta aplicada a los Clientes de las MYPE rubro panificación.

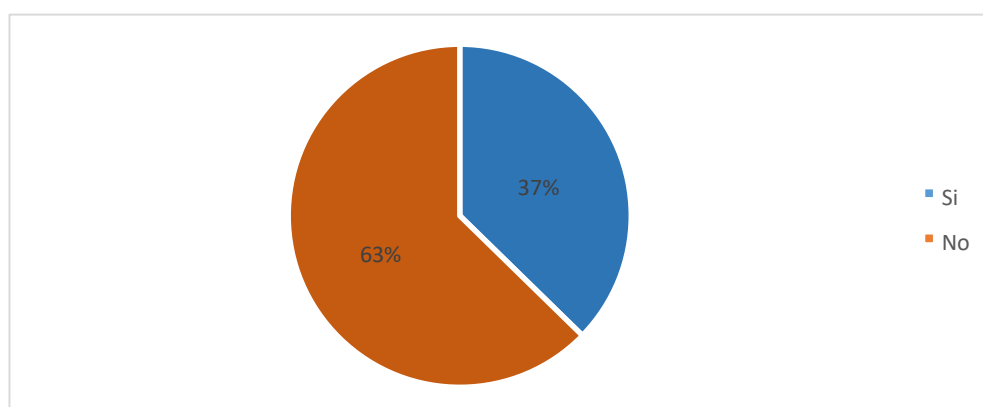


FIGURA 22: GRÁFICO CIRCULAR QUE REPRESENTA: ¿La panificadora de su zona realiza investigación y desarrollo?

En la Tabla 22 y figura 22 se observa que los Clientes de la MYPE rubro panificación manifiestan un 63% las panificadoras de su zona realizan investigación y desarrollo; mientras el 37% indican que no realizan investigación y desarrollo.

TABLA 23

¿Cree que las panificadoras se encuentran en un buen nivel competitivo?

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Si	35	52%
No	32	48%
Total general	67	100%

FUENTE: Resultado de la encuesta aplicada a los Clientes de las MYPE rubro panificación.

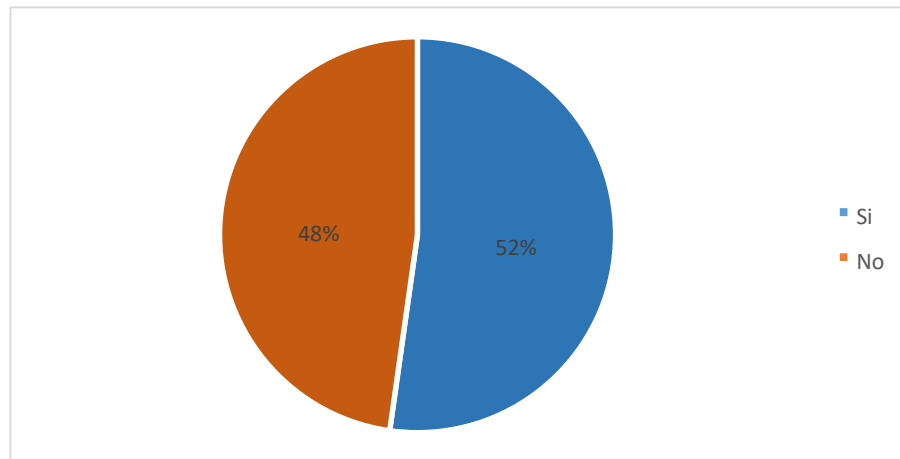


FIGURA 23: GRÁFICO CIRCULAR QUE REPRESENTA: ¿Cree que las panificadoras se encuentran en un buen nivel competitivo?

En la Tabla 23 y figura 23 se observa que los Clientes de la MYPE rubro panificación manifiestan un 52 % que las panificadoras se encuentran en un buen nivel competitivo; mientras que un 48 % indican que no se encuentran en un buen nivel competitivo.

TABLA 24

¿Considera que los trabajadores MYPEs son competitivos?

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Si	41	61%
No	26	39%
Total general	67	100%

FUENTE: Resultado de la encuesta aplicada a los Clientes de las MYPE rubro panificación.

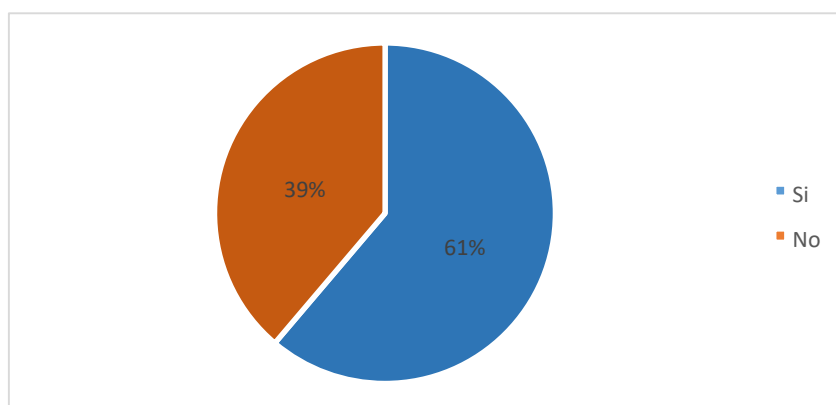


FIGURA 24: GRÁFICO CIRCULAR QUE REPRESENTA: ¿Considera que los trabajadores MYPEs son competitivos?

En la Tabla 24 y figura 24 se observa que los Clientes de la MYPE rubro panificación manifiestan un 61 % que si son competitivos mientras un 39 % consideran que los trabajadores no son contentivos.

TABLA 25

¿Cree usted que la tecnología ayuda a controlar los tiempos de entrega en la MYPE?

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Si	53	79%
No	14	21%
Total general	67	100%

FUENTE: Resultado de la encuesta aplicada a los Clientes de las MYPE rubro panificación.

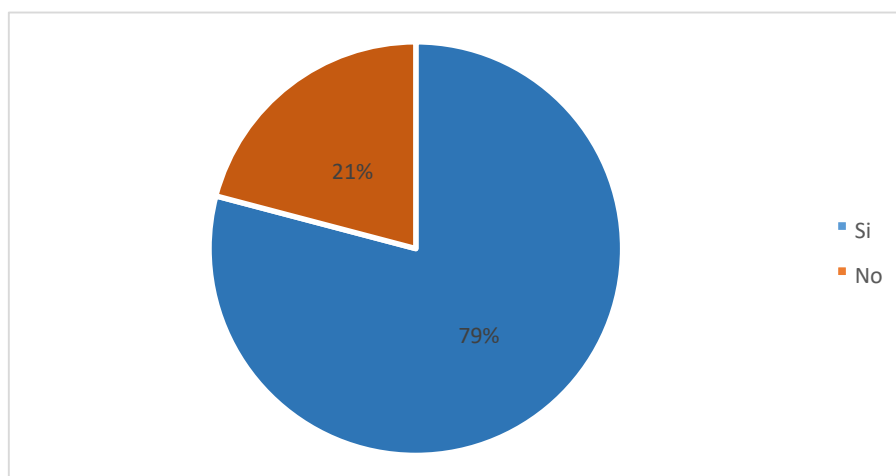


FIGURA 25: GRÁFICO CIRCULAR QUE REPRESENTA: ¿Cree usted que la tecnología ayuda a controlar los tiempos de entrega en la MYPE?

En la Tabla 25 y figura 25 se observa que los Clientes de la MYPE rubro panificación manifiestan un 79 % que si son competitivos mientras un 21 % consideran que los trabajadores no son contentivos.

TABLA 26

¿Se siente a gusto con la atención que le brinda el trabajador?

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Si	55	82%
No	12	18%
Total general	67	100%

FUENTE: Resultado de la encuesta aplicada a los Clientes de las MYPE

rubro panificación.

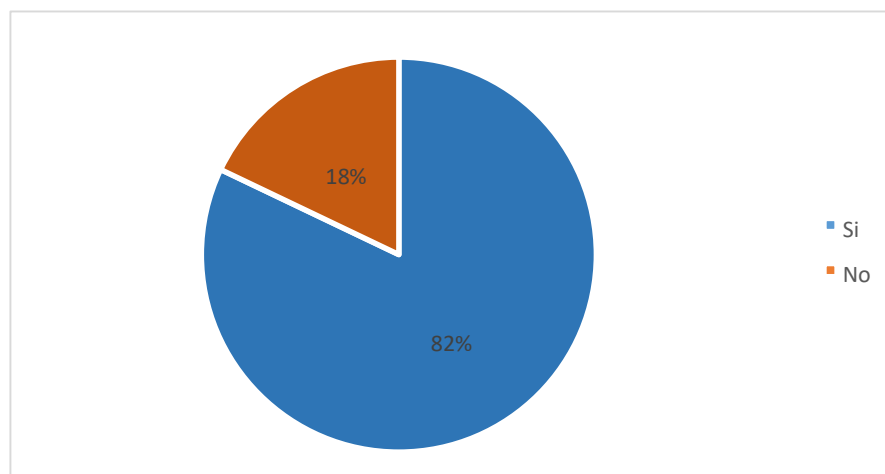


FIGURA 26: GRÁFICO CIRCULAR QUE REPRESENTA: ¿Se siente a gusto con la atención que le brinda el trabajador?

En la Tabla 26 y figura 26 se observa que los Clientes de la MYPE rubro panificación manifiestan un 82 % que se siente a gusto con la atención que se le brindan; mientras un 18 % no se sienten a gusto.

TABLA 27

¿Cree usted que existe un buen clima colaborativo?

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Si	51	76%
No	16	24%
Total general	67	100%

FUENTE: Resultado de la encuesta aplicada a los Clientes de las MYPE rubro panificación.

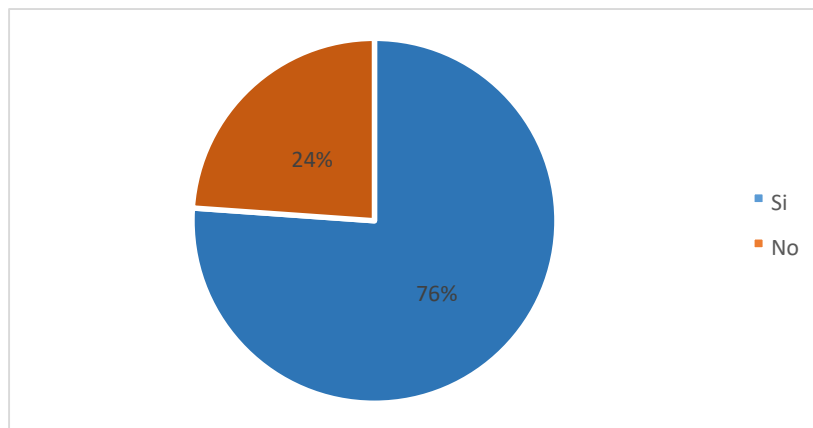


FIGURA 27: GRÁFICO CIRCULAR QUE REPRESENTA: ¿Cree usted que existe un buen clima colaborativo?

En la Tabla 27 y figura 27 se observa que los Clientes de la MYPE rubro panificación manifiestan un 76 % que existe un buen clima colaborativo; mientras un 24 % indican que no existe un buen clima colaborativo.

TABLA 28

¿Considera que el personal de mostradores tiene capacidad para tomar decisiones en el área que desarrolla?

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Si	0	0%
No	67	100%
Total general	67	100%

FUENTE: Resultado de la encuesta aplicada a los Clientes de las MYPE rubro panificación.

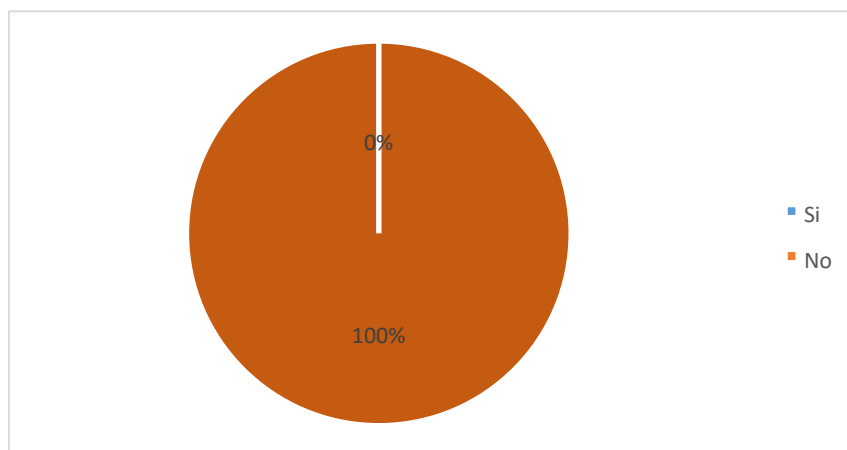


FIGURA 28: GRÁFICO CIRCULAR QUE REPRESENTA: ¿Considera que el personal de mostradores tiene capacidad para tomar decisiones en el área que desarrolla?

En la Tabla28 y figura 28 se observa que los Clientes de la MYPE rubro panificación manifiestan al 100 % que el personal de mostrador no tiene la capacidad de tomar decisiones en el área que desempeña.

TABLA 29

¿Cree usted que la MYPE realiza innovaciones en sus productos?

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Si	54	81%
No	13	19%
Total general	67	100%

FUENTE: Resultado de la encuesta aplicada a los Clientes de las MYPE rubro panificación.

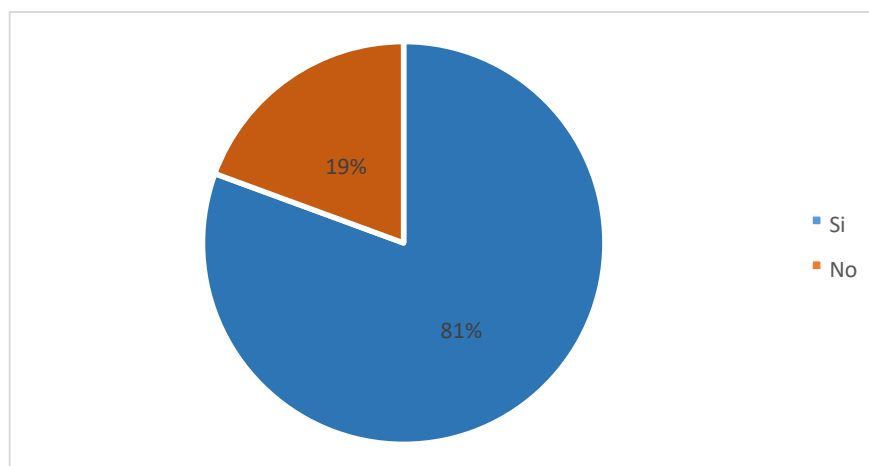


FIGURA 29: GRÁFICO CIRCULAR QUE REPRESENTA: ¿Cree usted que la MYPE realiza innovaciones en sus productos?

En la Tabla 29 y figura 29 se observa que los Clientes de la MYPE rubro panificación manifiestan un 81 % que si se realizan innovaciones en los productos; mientras un 19% indican que no realizan innovaciones.

5.2 Análisis de Resultados

5.2.1.- Análisis de Resultados de la Variable Capacitación

En la Tabla 1 figura 1, denominada ¿Cree usted que la reducción del personal limita el crecimiento a la MYPE? Se evidencia que al 100 % de los representantes de las MYPE rubro panificación indicaron que la reducción del personal limita el crecimiento, lo que coincide con Martínez 2018 que considera que la capacitación ayuda a solucionar problemas de desempeño en los trabajadores. Por otro lado, tenemos a Valencia 2017 nos menciona los indicadores de las necesidades de la capacitación donde hace mención el indicador a priori que es el cambio de métodos, reducción de números de empleados donde si ocurrirán ocasionarían necesidades futuras.

En la Tabla 2 figura 2, denominada ¿Considera usted importante la opinión de los clientes? Se evidencia que el 60 % del representante indican que, si es de importancia, mientras un 40 % no lo considera importante la opinión de los clientes, lo cual discrepa con Moreira 2013 que indica que el indicador importante es la atención al cliente para mejorar la calidad del servicio. Por otro lado, Valenzuela 2017 nos detalla como segunda necesidad a posteriori, donde se relaciona como una necesidad no atendida, por lo que se actúa cuando el problema ya ocurrió, es por ello que se considera importante la opinión de los clientes para así saber cuáles los excesos de errores que puede presentar una empresa.

En la Tabla 3 y figura 3, denominada Luego de una Capacitación ¿Usted evalúa al personal por su rendimiento? Se evidencia que un 80 % de los representantes

encuestados indican que, si evalúan a su personal, mientras un 20% de los representantes indican que no realizan la evaluación, lo cual se acerca a Martínez 2018 que nos indica que al estar en constante capacitación nos permite a desarrollar en sus actividades de cada personal de la MYPE. Por otro lado, Valenzuela 2017 indica que detectar las necesidades de capacitación permite que la empresa no corra riesgo de equivocarse, la detección oportuna ayudará a fortalecer el desempeño de las personas, en la cual se verá beneficiada la organización, una buena forma de mejorar el desempeño de los trabajadores es motivándolos constantemente.

En la Tabla 4 y Figura 4 denominada ¿Conoce usted las habilidades de cada uno de sus trabajadores a través de la aplicación de cuestionario? se evidencia que un 80 % de los representantes encuestados de las MYPEs rubro panificación señalan que, si realizan el cuestionario y que a través de ello se conoce las habilidades que posee cada uno de sus trabajadores mientras un 20 % indican que no conocen las habilidades de cada uno de sus trabajadores, lo cual se acerca con Correa 2018 que concluyó que la mayoría de sus propietarios cuentan con estándares de desempeño de habilidades o actitudes que se necesita capacitar.

Por otro lado, Valenzuela 2017 nos detalla que una de las necesidades más relevante es el cuestionario pues contiene una serie de preguntas capaz de reunidas cuales son las habilidades que desempeña en la MYPE.

En la Tabla 5 y figura 5 denominada ¿Considera que un diagnóstico en la MYPE le ayuda a conocer la necesidad de capacitación que requiere su personal? Se evidencia que un 60 % de los representantes de la MYPE encuestados indican que de suma ayuda el diagnóstico porque nos permite conocer la capacitación de cada personal, mientras un 40 % nos indica que no es de ayuda el diagnóstico porque es

muy costoso, lo cual coincide con Sosa 2014 que realizó una investigación propuesta a un programa de capacitación donde indica que se necesita reforzar los conocimientos con estrategias modernos que se aplican en la actualidad. Por otro lado, tenemos a Dorantes & Martínez 2001, nos informa que es importante realizar un diagnóstico pues a través de ello se va a enfocar las áreas más críticas para poder conocer cuáles son las carencias.

En la Tabla 6 y figura 6 denominada ¿Se examina todas las áreas de la MYPE para planificar capacitaciones? Se evidencia que al 100 % del representante le las MYPEs rubro panificación indican que, si se supervisa las áreas correspondientes para planificar las capacitaciones lo cual discrepa con Zapata 2018, nos detalla que no se realiza reuniones periódicas es por ello que no se examina las áreas para planificar las capacitaciones. Por otro lado, Correa 2018 que hace mención del análisis organizacional que permite examinar a toda la compañía para así determinar el área correspondiente donde va a llevar a cabo la capacitación.

En la Tabla 7 y figura 7 denominada ¿Se toman en consideración los procesos de trabajos en las capacitaciones? Según las encuestas realizadas a los propietarios de las MYPE se obtuvo como resultado que el 100 % llevan a cabo los procesos, lo cual coincide con Correa 2018 que concluyó que más de la mitad de sus propietarios toman en consideración de los procesos de trabajos.

Por otro lado, Correa 2018 nos detalla que sobre tareas y procesos que nos permite analizar la importancia y rendimiento del personal.

En la Tabla 8 y figura 8 denominada ¿Se cuenta con estándares de desempeño establecido? Se evidencia que al 100 % de los representantes de la MYPE rubro panificadora no cuentan con estándares establecidos, lo cual discrepa con Correa

2018 que concluyó que la gran mayoría cuentan con estándares. Por otro lado, Correa 2018 nos detalla sobre el análisis de la persona que están dirigidos a los trabajadores cuestionando preguntas.

En la Tabla 9 y figura 9 denominada ¿Considera importante los seminarios para incrementar su aprendizaje? Se evidencia que el 57% de los trabajadores encuestados de la MYPE rubro panificación consideran los seminarios para incrementar el aprendizaje, mientras el 43 % indican que no es de importancia los seminarios para el aprendizaje, lo cual coincide con Peña 2016, que indica que más de la mitad de los encuestados, los capacitan a través de seminarios. Por otro lado, Peña 2016 nos detalla la técnica de seminarios que consiste en un sistema de capacitación diseñado para participante y técnicos.

En la Tabla 10 y figura 10 denominada ¿Considera que son de utilidad los programas de capacitación? Se evidencia que el 75% de los trabajadores de las MYPE rubro panificación encuestados se les capacitan a través de programas instructivos y de gran utilidad, mientras que un 25% no consideran de utilidad, lo cual coincide con Peña 2016 que más de la mitad de los colaboradores han recibido capacitación por medio de programas, charlas, talleres. Por otro lado, Peña 2016 nos detalla que los programas son de suma utilidad para la formación, pero en general no están enfocados en el desarrollo de la competencia.

En la Tabla 11 y figura 11 denominada ¿Considera que el medio Role playing utilizado es en las capacitaciones idóneo? Se evidencia que el 79 % de los trabajadores de la Mype rubro panificación si utilizan están técnica ya que permite identificar los conflictos, mientras que un 21 % indican que no aplican esa técnica, lo cual discrepa con Peña 2016 que se obtuvo que las técnicas de capacitación que han recibido sus colaboradores fue a través de talleres. Por otro lado, Peña 2016

nos indica que la técnica de role playing se requiere de una persona entrenada para la práctica para asumir el rol específico.

En la Tabla 12 y figura 12 denominada ¿Se les brinda Talleres de capacitación en la MYPE? Se evidencia que el 71 % de los trabajadores de la MYPE rubro panificación reciben capacitaciones a través de talleres mientras que un 29 % indican que no se le brindan talleres, lo cual disputa con Gonzales 2006 que en su investigación concluyó que es importante que sus trabajadores reciban capacitaciones en cuanto a idiomas y estandarización de check list. Por otro lado, Peña 2016 informa que a través de los talleres nos enfatiza en la solución de problemas de capacitación.

En la Tabla 13 y figura 13 denominada ¿Se les brinda charlas orientadas a la tarea específica que realiza? Se evidencia que el 68% de los trabajadores encuestados de la MYPE rubro panificación indican que recibe charlas según el área que desempeñan, mientras un 32 % indican lo contrario, lo cual es cercano con Sosa 2014 que en su investigación propuso un programa de capacitación y desarrollo para el personal docente de una institución lo que obtuvo como resultado que se debe de reforzar los conocimientos en cuanto a estrategias modernas, por otro lado Peña 2016 las charlas nos transmite información sobre el tema que se quiere dar a conocer para el buen desempeño en el área.

En la Tabla 14 y figura 14 denominada ¿Se tiene en cuenta el lugar donde se imparte la capacitación? Se evidencia que el 54 % de los trabajadores encuestados nos indica que es importante el lugar donde se les brinde la capacitación porque a través de ello se logra la fuerza y los buenos resultados que se espera en una organización, mientras que un 46 % no les importa el lugar donde se va a brindar la capacitación, lo cual coincide con Zapata 2018 expresa que la mayoría de sus trabajadores no se

le brinda capacitaciones fuera del trabajo. Por otro lado, Correa 2018 nos detalla que el lugar de impartición se obtiene en la capacitación en el trabajo y la capacitación fuera dl trabajo.

En la Tabla 15 y figura 15 denominada ¿Las capacitaciones les brindan interacción activa en el aprendizaje? Se evidencia que un 82 % de las encuestas realizadas a los trabajadores se obtiene que las capacitaciones si se les brinda interacción activa, mientras un 14 % indican que lo contrario lo cual disputa con Sosa 2014 que se obtuvo que no han sido capacitados en los nuevos métodos Por otro lado Correa 2018 nos detalla que la modalidad de asistencia se obtiene la capacitación presencial y no presencial.

En la Tabla 16 y figura 16 denominada ¿Durante las capacitaciones, usted puede interactuar con el instructor o capacitador para un mejor aprendizaje? Se evidencia que el 89 % de los trabajadores encuestados indicaron que, si interactúan con el capacitador, mientras que el 11 % indicaron que no hay interacción alguna, lo cual discrepa con Zapata 2018 que se obtuvo como resultado que las capacitaciones no se pueden interactuar directamente. Por lo cual Correa 2018 indica que el aprendizaje activo se le exige al participante pensar y actuar para así saber el conocimiento mientras que un instructor consiste en estimular y guiar el aprendizaje.

5.2.1.- Análisis de Resultados de la Variable Competitividad

En la Tabla 17 y figura 17 denominada ¿Cree usted como cliente que la panadería cuenta con buena gestión Administrativa? Se evidencia que el 52% de los clientes encuestados rubro panificación indican que no cuentan con una buena gestión; mientras un 48% indican que, si realizan una buena gestión, lo cual discrepa con

Baños 2011 que indica que no todas las variables de estudio están plenamente desarrolladas con la competencia. Por lo cual Martínez 2018 nos indica que la gestión se realiza dentro de todas las empresas para el buen desempeño en el mercado.

En la Tabla 18 y figura 18 denominada ¿Cómo cliente observa que los cambios que realiza las MYPEs mejoran la calidad y la atención? Se evidencia que el 78 % de los clientes encuestados nos indican que si observan los cambios para mejora; mientras que un 22 % indican lo contrario, lo cual coincide con Martínez 2018 donde describe que el factor importante es la calidad del servicio y recursos humanos. Por otro lado, Martínez 2018 indica que la innovación cuenta con sistemas básicos y sencillos, fomenta la creatividad e implica mejoras en el producto por ello la empresa aumentará su beneficio.

En la Tabla 19 y figura 19 denominada ¿Le gusta que el producto tenga algo innovador? Se evidencia que el 87 % de los clientes encuestados indican que les agrada un producto innovador; mientras que un 13 % no les gusta el producto innovador; lo cual coincide con Ordoñez 2015 que nos detalla que la competitividad guarda una estrecha relación con el incremento del nivel de vida, la productividad, la dotación de recursos. Por otro lado, Martínez 2019 describe que la producción consiste en un numero paradigma, quiere decir fabricar, obtener nuevo producto.

En la Tabla 20 figura 20 denominada ¿Las MYPEs dedicadas a la panificación en su sector considera que son competitivas en el mercado? Se evidencia que el 81 % de los clientes encuestados considera que las panaderías son competitivas, mientras que un 19 % indican lo contrario, lo cual es cercano con Guerrero 2018 que nos indica que se brinda un buen servicio y genera valor en el mercado. Por

lo cual Martínez 2018 nos indica que el factor mercado es parte funcional de un negocio, este mercado d factores productivos ayuda a determinar la renta de los trabajadores.

En la Tabla 21 figura 21 denominada ¿Cree usted que debe de haber premios para los consumidores frecuentes de la MYPEs? Se evidencia que al 100 % de los clientes encuestados indicaron que, si debería de ver premios, lo cual discrepa con Apaza 2016 que nos indica que es necesario que se elaboren estrategias que les permita obtener ventajas competitivas. Por lo cual Martínez 2018 menciona que los trabajadores deben de ser motivados para así aumentar la capacidad de los trabajadores.

En la Tabla 22 figura 22 denominada ¿La panificadora de su zona realiza investigación y desarrollo? Se evidencia que un 63 % según de los clientes encuestados indicaron que no se realizan investigaciones; mientras un 37 % indicaron que, si realizan, lo cual discrepa Mendoza 2018 nos indica que desarrollan las actividades con éxito para la satisfacción del cliente, siempre y cuando cuidando el tiempo que se desarrolla. Por lo tanto, Castellanos 2009 en este factor se realiza una investigación y desarrollo de los productos y servicios adecuados.

En la Tabla 23 y figura 23 denominada ¿Considera que el personal de producción tiene amplia experiencia? Se evidencia que el 87 % de los clientes encuestados indican que los personales de producción de las panificadoras cuentan con una amplia experiencia; mientras el 13 % indican lo contrario. Lo cual es cercano Martínez 2018 informa que la mayoría de los encuestados son de calidad y recursos humanos, pero sin embargo se les recomienda a los gerentes que tenga

más personal más capacitado. Por otro lado, Castellanos 2009 nos detalla que el capital humano remite la productividad de los trabajadores para su formación y experiencia en el trabajo.

En la Tabla 24 y figura 24 denominada ¿Considera que los trabajadores MYPE son competitivos? Se evidencia que el 61% del cliente encuestados manifiestan que los trabajadores de las diferentes panaderías son competitivos; mientras que el 39 % indican que no son competitivos; por lo cual discrepa con baños 2011 que indica que no todas las variables están dirigidos a la competencia, también es importante la el clima organizacional e innovación. Por otro lado, tenemos a Mendoza 2018 detalla que las competencias es un determinado campo, define el buen manejo de las situaciones problemáticas.

En la Tabla 25 y figura 25 denominada ¿Cree usted qué la tecnología ayuda a controlar los tiempos de entrega en la MYPE? Se evidencia que un 79 % de los clientes encuestados indican que, si ayuda la tecnología, mientras que un 21 % indican que no ayuda a controlar los tiempos, lo cual discrepa con Mendoza 2018 indico que referente a los elementos en su mayoría sus actividades con éxitos con el fin que el cliente se sienta satisfecho. Por otro lado, Mendoza 2018 indica que es importante que la empresa este en constante actualización con referente a sus equipos para que así la empresa sea competitiva.

En la Tabla 26 y figura 26 denominada ¿Se siente a gusto con la atención que le brinda el trabajador? Se evidencia que un 82 % de los clientes encuestados indican que se sienten a gusto con la atención que les brindan mientras un 18 % no se encuentran conforme sobre la atención que se les brindan, lo cual coincide con Lizano 2016 que en su investigación nos informa que una de las principales

características definidas es la atención al cliente. Por otro lado, Mendoza 2018 que podemos utilizar los resultados de dicha dimensión para determina si el cliente se encuentra cómodo y la atención que se le brinda.

En la Tabla 27 y figura 27 denominada ¿Cree usted que existe un buen clima colaborativo? Se evidencia que un 76 % de los clientes encuestados indican que, si perciben un buen clima colaborativo en el rubro panificación, mientras que un 24 % indican lo contrario, lo cual es cercano con Yucra 2018 que concluyó que la capacitación es buena por ello mejora la eficiencia laboral. Por otro lado, Mendoza 2018 indica que el clima colaborativo se da siempre y cuando su funcionamiento interno es consistente.

En la Tabla 28 y figura 28 denominada ¿Considera que el personal de mostradores tiene capacidad para tomar decisiones en el área que desarrolla? Se evidencia que al 100 % de los clientes encuestados indican que el personal del mostrador no tiene la capacidad para tomar decisiones, lo cual discrepa con Martínez 2018 que indica que los elementos de la competitividad en su mayor porcentaje es la innovación. Por otro lado, Martínez 2018 indica que la toma de decisión es una herramienta básica con el propósito de dar solución a una situación.

En la Tabla 29 y figura 29 denominada ¿Cree usted que la MYPE realiza innovaciones en sus productos? Se evidencia que un 81 % de los clientes encuestados indican que, si realizan innovaciones, mientras un 19 % de los clientes indican que no se innovan lo cual coincide con Guerrero 2018 que concluyó que los productos ofrecidos son novedosos. Por otro lado, Martínez 2018 nos recalca que si las empresas no realizan la innovación pues no podrá sobrevivir en el mercado.

VI. CONCLUSIONES

De la presente investigación de acuerdo a los objetivos establecidos y a los resultados encontrados se concluye lo siguiente:

Las necesidades de la capacitación identificados en la investigación son el análisis organizacional donde se examina las áreas para planificar la capacitación, análisis de tareas y procesos, a priori la reducción del personal limita el crecimiento en la panificadora, a minoría tenemos la evaluación de desempeño y a través de los cuestionarios al representante le permite conocer las habilidades de su personal.

Las técnicas de la capacitación que usan es el aprendizaje donde el trabajador interactúa con el instructor para un aprendizaje, capital humano donde se considera que las MYPE su personal de producción tiene amplia experiencia, modalidad de asistencia donde se brinda interacción activa; y también utilizan como técnica al role playing y la utilidad de programas de capacitación.

Con respecto a los factores de la competitividad se identificó que se utiliza los incentivos para los clientes frecuentemente, la producción donde el cliente le agrada que el producto sea innovado, también los clientes indican que el mercado es poco competitivo.

Referente a los elementos de la competitividad, los clientes encuestados se obtuvieron que el personal de mostradores no tiene la capacidad de tomar decisiones en el área que desempeña, satisfacción al cliente donde el cliente se tiene a gusto con la atención que se le brindan., la innovación que realiza la MYPE a cerca de sus productos.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Apaza Ladines, L. A. (2016). *“Caracterización de la calidad del servicio y la competitividad en las MYPE comerciales- rubro ópticas del Centro. Piura.*
- Baldeón de Estrada, M. (2017). *“La Capacitación y Rentabilidad de la Micro y Pequeñas Empresas sector Comercio- Rubro Panificadoras. Huánuco.*
- Baños Monroy, V. (2011). *“Competencias esenciales, clima organizacional e innovación, como factores de competitividad empresarial: Propuesta y aplicación de un modelo para la detección y desarrollo de competencias en la Pequeña y Mediana Empresa del sector Calzado de. México.*
- Cerpa Yucra, N. (2017). *Caracterización de la capacitación y competitividad de las MYPE del sector comercio cercado de ciudad Ayaviri. Juliaca.*
- Cerpa Yucra, N. (2018). *“Caracterización de la capacitación y competitividad de las Mype del sector comercio rubro boticas del cercado de la Ciudad de Ayaviri”.* Juliaca.
- Correa Reyes , F. (2018). *“Caracterización de la capacitación y competitividad en las MYPE rubro restaurantes de la urbanización Santa Ana de Piura. Piura.*
- Guerrero García, O. (2018). *“Caracterización de la competitividad y gestión de calidad de las MYPE del sector servicio rubro distribuidoras de venta de celulares . Tembes.*
- Leal García, C. (2015). *“Hacia un Análisis integral de la competitividad territorial: el caso del estado de Querétaro. México.*
- Martínez Gálvez, Y. J. (2017). *“Caracterización de la competitividad y atención al cliente de las MYPE rubro calzado, mercado modelo de. Piura.*
- Martínez More, G. (2018). *“Caracterización de capacitación y liderazgo en las Mype rubro bodegas de la urbanización Miraflores. Piura.*
- Mendoza Ávila, D. (2018). *“Competitividad y calidad del servicio en las MYPE rubro restaurantes de la Cuidad de. Paita”.*
- Moreira Ortega, R. A. (2013). *Necesidades de capacitación profesional del personal administrativo de la universidad Cristiana Latinoamericana extensión Guayaquil para mejorar la calidad del servicio. Propuesta de un módulo práctico. Guayaquil.*
- Ordoñez Tovar, J. (2015). *“Competitividad y bienestar en México: análisis de su relación con el desarrollo humano”.* Madrid.
- Peña Lizano, M. (2016). *“Caracterización de la capacitación y competitividad en las MYPE, rubro restaurantes vegetarianos del centro. Piura.*
- Peña Lizano, M. (2016). *“Caracterización de la capacitación y competitividad de las MYPE, rubro restaurantes vegetarianos del centro de Piura. Piura.*
- Ramírez Gonzalez, S. (2006). *“Propuesta de un programa de Capacitación para el Hotel boutique - La quinta Luna”, presentada en la universidad de las Américas, la ciudad de Cholula, Puebla (México). México.*

- Sosa Guerra, Y. F. (2014). *Propuesta de un programa de capacitación y desarrollo para el personal docente del instituto tecnológico del Nororiente (Itecnor)* . Zacapa.
- Zapata Hidalgo, D. V. (2018). *“Caracterización del financiamiento y la capacitación de las Mype del sector comercio, rubro abarrotes en el distrito de Pariñas”*. Piura.

ANEXOS

CUESTIONARIO



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES CHIMBOTE ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Buenos días/tardes, el presente cuestionario pretende recoger información de las MYPE para el desarrollo de la investigación denominada “CARACTERIZACIÓN DE CAPACITACIÓN Y COMPETITIVIDAD EN LAS MYPE, RUBRO PANIFICACIÓN DEL CENTRO DE TALARA (PIURA) AÑO 2019”. Por lo cual, se le agradece marcar con un aspa (X) adecuadamente según su criterio dentro del paréntesis. Se le agradece su valioso tiempo y el apoyo brindado.

I. VARIABLE CAPACITACIÓN

1.1 Dimensión Necesidades de capacitación.

1. ¿Cree usted que la reducción del personal limita el crecimiento a la MYPE?
Si () No ()
2. ¿Considera usted importante la opinión de los clientes?
Si () No ()
3. Luego de una Capacitación ¿Usted evalúa al personal por su rendimiento?
Si () No ()
4. ¿Conoce usted las habilidades de cada uno de sus trabajadores a través de la aplicación de cuestionario?

- Si () No ()
5. ¿Considera que un diagnóstico en la MYPE le ayuda a conocer la necesidad de capacitación que requiere su personal?
- Si () No ()
6. ¿Se examina todas las áreas de la MYPE para planificar capacitaciones?
- Si () No ()
7. ¿Se toman en consideración los procesos de trabajos en las capacitaciones?
- Si () No ()
8. ¿Se cuenta con estándares de desempeño establecido?
- Si () No ()

1.2 Dimensión Técnicas de capacitación.

9. ¿Considera importante los seminarios para incrementar su aprendizaje?
- Si () No ()
10. ¿Considera que son de utilidad los programas de capacitación?
- Si () No ()
11. ¿Considera que el medio Role playing utilizado es en las capacitaciones idóneo?
- Si () No ()
12. ¿Se les brinda Talleres de capacitación en la MYPE?
- Si () No ()
13. ¿Se les brinda charlas orientadas a la tarea específica que realiza?
- Si () No ()
14. ¿Se tiene en cuenta el lugar donde se imparte la capacitación?
- Si () No ()

15. ¿Las capacitaciones les brindan interacción activa en el aprendizaje?
Si () No ()
16. ¿Durante las capacitaciones, usted puede interactuar con el instructor o capacitador para un mejor aprendizaje?
Si () No ()

II. VARIABLE COMPETITIVIDAD

2.1 Dimensión Factores de competitividad.

1. ¿Cree usted como cliente que la panadería cuenta con buena gestión Administrativa?
Si () No ()
2. ¿Cómo cliente observa que los cambios que realiza las MYPEs mejoran la calidad y la atención?
Si () No ()
3. ¿Le gusta que el producto tenga algo innovador?
Si () No ()
4. ¿Las MYPEs dedicadas a la panificación en su sector considera que son competitivas en el mercado?
Si () No ()
5. ¿Cree usted que debe haber premios para los consumidores frecuentes de la MYPEs?
Si () No ()
6. ¿La panificadora de su zona realiza investigación y desarrollo?
Si () No ()

7. ¿Considera que el personal de producción tiene amplia experiencia?

Si () No ()

2.2 Dimensión Elementos de competitividad.

8. ¿Considera que los trabajadores MYPEs son competitivos?

Si () No ()

9. ¿Cree usted que la tecnología ayuda a controlar los tiempos de entrega en la MYPE?

Si () No ()

10. ¿Se siente a gusto con la atención que le brinda el trabajador?

Si () No ()

11. ¿Cree usted que existe un buen clima colaborativo?

Si () No ()

12. ¿Considera que el personal de mostradores tiene capacidad para tomar decisiones en el área que desarrolla?

Si () No ()

13. ¿Cree usted que la MYPE realiza innovaciones en sus productos?

Si () No ()

EVIDENCIA DE VALIDACIÓN

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Fernando Suárez Carrasco, identificado con DNI 02616283, MAGÍSTER EN Administración:

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 la estudiante Selene Gálvez Sullón, a los afectos de su aplicación a los elementos de la población (nuestra) seleccionada para el trabajo de investigación: "CARACTERIZACIÓN DE CAPACITACIÓN Y COMPETITIVIDAD EN LAS MYPE, RUBRO PANIFICACIÓN DEL CENTRO DE TALARA (PIURA) AÑO 2019", que se encuentra realizando.

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

Piura, 9 de mayo 2019


Lic. Fernando Suárez Carrasco
CLAD: 05461

Ítem relacionado con Capacitación	¿Es pertinente con el Concepto?		¿Necesita Mejorar la Redacción?		¿Es tendencioso, aquiescente?		¿Se necesita más ítems para medir el concepto?
	Si	No	Si	No	Si	No	
1.- ¿Cree Usted que es necesario la Capacitación en la MYPE?	X			X		X	Si () No (X)
2.- ¿Qué beneficios se lograría con la Capacitación?	X			X		X	Si () No (X)
3.- ¿Las capacitaciones ayudan a mejorar el Clima Laboral de la MYPE?	X			X		X	Si () No (X)
4.- ¿Las capacitaciones que se brinda, ayuda a solucionar los problemas que presenta la MYPE?	X			X		X	Si () No (X)
5.- ¿Cada que tiempo se capacita al personal?	X			X		X	Si () No (X)
6.- ¿Considera que con la capacitación se mejora la interacción con el cliente?	X			X		X	Si () No (X)
7.- ¿Qué temas de Capacitación brinda a sus trabajadores?	X			X		X	Si () No (X)
8.- ¿De qué forma se Capacita al personal?	X			X		X	Si () No (X)


 Lic. Fernando Suárez Carrasco
 CIAD: 05461

Ítem relacionado con Competitividad	¿Es pertinente con el Concepto?		¿Necesita Mejorar la Redacción?		¿Es tendencioso, aquiescente?		¿Se necesita más ítems para medir el concepto?
	Si	No	Si	No	Si	No	
1. ¿Considera Usted que una MYPE es competitiva si se brinda un servicio de Calidad?	X		X		X		Si (X) No ()
2.- ¿Qué características considera que la MYPE es competitiva de manera Interna?	X		X			X	Si () No (X)
3.- En el último ¿se ha notado mejoramiento en la tecnología de la MYPE?	X		X			X	Si () No (X)
4.- ¿Cree Usted que la MYPE realiza innovaciones constantemente en sus productos?	X			X		X	Si () No (X)
5.- ¿Considera que los trabajadores de la MYPE son competitivos?	X			X		X	Si () No (X)


 Lic. Fernando Suárez Carrasco La
 CLAD: 05461

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, DANIEL GERARDO DEGRADO HINOSTROZA, identificado con DNI 02659237, MAGÍSTER 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 la estudiante SELENE SHERIRA GALARDO SULLÓN, a los efectos de su aplicación a los elementos de la población (nuestra) seleccionada para el trabajo de investigación: "CARACTERIZACIÓN DE CAPACITACIÓN Y COMPETITIVIDAD EN LAS MYPE, RUBRO PANIFICACIÓN DEL CENTRO DE TALARA (PIURA) AÑO 2019", que se encuentra realizando.

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

Piura, 12 DE Mayo 2019


Mg. Lic. Adm. Manuel G. Marín Hinojosa
CUA 05082

Ítem relacionado con Capacitación	¿Es pertinente con el Concepto?		¿Necesita Mejorar la Redacción?		¿Es tendencioso, aquiescente?		¿Se necesita más ítems para medir el concepto?
	Si	No	Si	No	Si	No	
1.- ¿Cree Usted que es necesario la Capacitación en la MYPE?	X			X		X	Si () No (X)
2.- ¿Qué beneficios se lograría con la Capacitación?	X			X		X	Si () No (X)
3.- ¿Las capacitaciones ayudan a mejorar el Clima Laboral de la MYPE?	X			X		X	Si () No (X)
4.- ¿Las capacitaciones que se brinda, ayuda a solucionar los problemas que presenta la MYPE?	X			X		X	Si () No (X)
5.- ¿Cada que tiempo se capacita al personal?	X			X		X	Si () No (X)
6.- ¿Considera que con la capacitación se mejora la interacción con el cliente?	X			X		X	Si () No (X)
7.- ¿Qué temas de Capacitación brinda a sus trabajadores?	X			X		X	Si () No (X)
8.- ¿De qué forma se Capacita al personal?	X			X		X	Si () No (X)

Manuel G. Heredia

Mg. Lic. Adm. Manuel G. Heredia Pinostroza
CLAD 05862

Ítem relacionado con Competitividad	¿Es pertinente con el Concepto?		¿Necesita Mejorar la Redacción?		¿Es tendencioso, aquiescente?		¿Se necesita más ítems para medir el concepto?
	Si	No	Si	No	Si	No	
1. ¿Considera Usted que una MYPE es competitiva si se brinda un servicio de Calidad?	X			X		X	Si () No (X)
2.- ¿Qué características considera que la MYPE es competitiva de manera Interna?	X			X		X	Si () No (X)
3.- En el último ¿se ha notado mejoramiento en la tecnología de la MYPE?	X			X		X	Si () No (X)
4.- ¿Cree Usted que la MYPE realiza innovaciones constantemente en sus productos?	X			X		X	Si () No (X)
5.- ¿Considera que los trabajadores de la MYPE son competitivos?	X			X		X	Si () No (X)

Mg. Lic. Adm. Manuel G. Merino Hinojosa
CLAD 05862

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Alecio Orlando Arica Clavijo, identificado con DNI 02786302, MAGÍSTER EN DOCENCIA UNIVERSITARIA:

Por medio de la presente hago Constar que he revisado con fines de Validación el (los) instrumento (s) de recolección de datos:

QUESTIONARIO, elaborado por la estudiante SELENE SHEIRA GALLARDO SULLON, a los efectos de su aplicación a los elementos de la población (nuestra) seleccionada para el trabajo de investigación: "CARACTERIZACIÓN DE CAPACITACIÓN Y COMPETITIVIDAD EN LAS MYPE, RUBRO PANIFICACIÓN DEL CENTRO DE TALARA (PIURA) AÑO 2019", que se encuentra realizando.

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

Piura, 12 de MARZO de 2019


LIC. ARIKA CLAVIJO MECTOR ORLANDO
D.N.I. 02786302
CLAD - 00245

Ítem relacionado con Capacitación	¿Es pertinente con el Concepto?		¿Necesita Mejorar la Redacción?		¿Es tendencioso, aquiescente?		¿Se necesita más ítems para medir el concepto?
	Si	No	Si	No	Si	No	
1.- ¿Cree Usted que es necesario la Capacitación en la MYPE?	✓			✓		✓	Si () No (x)
2.- ¿Qué beneficios se lograría con la Capacitación?	✓			✓		✓	Si () No (x)
3.- ¿Las capacitaciones ayudan a mejorar el Clima Laboral de la MYPE?	✓			✓		✓	Si () No (x)
4.- ¿Las capacitaciones que se brinda, ayuda a solucionar los problemas que presenta la MYPE?	✓			✓		✓	Si () No (x)
5.- ¿Cada que tiempo se capacita al personal?	✓			✓		✓	Si () No (x)
6.- ¿Considera que con la capacitación se mejora la interacción con el cliente?	✓			✓		✓	Si () No (x)
7.- ¿Qué temas de Capacitación brinda a sus trabajadores?	✓			✓		✓	Si () No (x)
8.- ¿De qué forma se Capacita al personal?	✓			✓		✓	Si () No (x)


 LIC. ARICA CLAVIJO HECFOR ARIANDO
 D.N.I. 02786302
 CLAD - 00245

Ítem relacionado con Competitividad	¿Es pertinente con el Concepto?		¿Necesita Mejorar la Redacción?		¿Es tendencioso, aquiescente?		¿Se necesita más ítems para medir el concepto?
	Si	No	Si	No	Si	No	
1. ¿Considera Usted que una MYPE es competitiva si se brinda un servicio de Calidad?	✓			✓		✓	Si () No (κ)
2.- ¿Qué características considera que la MYPE es competitiva de manera Interna?	✓			✓		✓	Si () No (κ)
3.- En el último ¿se ha notado mejoramiento en la tecnología de la MYPE?	✓			✓		✓	Si () No (γ)
4.- ¿Cree Usted que la MYPE realiza innovaciones constantemente en sus productos?	✓			✓		✓	Si () No (κ)
5.- ¿Considera que los trabajadores de la MYPE son competitivos?	✓			✓		✓	Si () No (κ)


 LIC. JICA CLAVIO HECTOR OLLANDO
 D.N.I. 02786302
 CLAD - 00245

LIBROS DE CÓDIGOS

LIBRO DE CÓDIGOS											
AUTORA: SELENE SHESIRA GALLARDO SULLÓN											
NECESIDADES	VARIABLE CAPACITACIÓN	EMRESA-RIOS	ENCUESTADOS					FRECUENCIA SI	FRECUENCIA NO	% SI	%NO
ORDEN	PREGUNTA	MEDICIÓN	E1	E2	E3	E4	E5				
1	¿Cree usted que la reducción del personal limita el crecimiento a la MYPE ?	1. Si 2. No	1	1	1	1	1	5	0	100%	0 %
2	¿Considera usted importante la opinión de los clientes?	1. Si 2. No	1	1	1	2	2	3	2	60%	40 %
3	Luego de una Capacitación ¿Usted evalúa al personal por su rendimiento?	1. Si 2. No	1	1	1	1	2	4	1	80%	20 %
4	¿Conoce usted las habilidades de cada uno de sus trabajadores a través de la aplicación de cuestionario?	1. Si 2. No	1	1	1	2	1	4	1	80%	20 %
5	¿Considera que un diagnóstico en la MYPE le ayuda a conocer la necesidad de capacitación que requiere su personal?	1. Si 2. No	1	1	1	2	2	3	2	60%	40 %
6	¿Se examina todas las áreas de la MYPE para planificar capacitaciones?	1. Si 2. No	1	1	1	1	1	5	0	100%	0 %
7	¿Se toman en consideración los procesos de trabajos en las capacitaciones?	1. Si 2. No	1	1	1	1	1	5	0	100%	0 %

8	¿Se cuenta con estándares de desempeño establecido?	1. Si 2. No	2	2	2	2	2	0	5	0%	100%
---	---	----------------	---	---	---	---	---	---	---	----	------

AUTORA: SELENE SHESIRA
GALLARDO SULLÓN


TÉCNICAS	VARIABLE CAPACITACIÓN	TRABAJADORES	ENCUESTADOS																												FRECUENCIA SI	FRECUENCIA NO	% SI	% NO
			MEDICIÓN	T1	T2	T3	T4	T5	T6	T7	T8	T9	T10	T11	T12	T13	T14	T15	T16	T17	T18	T19	T20	T21	T22	T23	T24	T25	T26	T27				
1	¿Considera importante los seminarios para incrementar su aprendizaje?	1. Si 2. No	1	1	1	2	1	1	1	2	2	2	1	2	1	1	1	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	16	12	57 %	43 %	
2	¿Considera que son de utilidad los programas de capacitación?	1. Si 2. No	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	1	1	1	1	2	2	2	1	1	1	2	1	21	7	75 %	25 %	
3	¿Considera que el medio Role playing utilizado es en las capacitaciones idóneo?	1. Si 2. No	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1	1	1	2	2	2	1	2	1	2	2	22	6	79 %	21 %
4	¿Se les brinda Talleres de capacitación en la MYPE?	1. Si 2. No	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	1	1	1	2	2	20	8	71 %	29 %

5	¿Se les brinda charlas orientadas a la tarea específica que realiza?	1. Si 2. No	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	2	2	19	9	68 %	32 %
6	¿Se tiene en cuenta el lugar donde se imparte la capacitación?	1. Si 2. No	1	2	2	2	2	2	1	1	1	2	1	2	1	2	1	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	15	13	54 %	46 %	
7	¿Las capacitaciones les brindan interacción activa en el aprendizaje?	1. Si 2. No	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	24	4	86 %	14 %	
8	¿Durante las capacitaciones, usted puede interactuar con el instructor o capacitador para un mejor aprendizaje?	1. Si 2. No	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	1	25	3	89 %	11 %	

VALIDACIONES DE OTRAS TESISISTAS

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, MANUEL GERMÁN MENDOZA HINOJOSA identificado con DNI 02659232,
MAGÍSTER EN CIENCIAS POLÍTICAS: Por
medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación el instrumento
de recolección de datos: CUESTIONARIO, elaborado por Yeremi Jeffrey
Martínez Gálvez, a los efectos de su aplicación a los elementos de la población (muestra)
seleccionada para el trabajo de investigación: " CARACTERIZACIÓN DE LA
COMPETITIVIDAD Y ATENCION AL CLIENTE DE LAS MYPE RUBRO CALZADO
PARA CABALLERO, MERCADO MODELO DE PIURA, AÑO 2017", que se encuentra
realizando. Luego de hacer la revisión correspondiente se recomienda al estudiante tener
en cuenta las observaciones hechas al instrumento con la finalidad de optimizar sus
resultados. Piura, 03 de Noviembre del 2017.



Mg. Lc. Adm. Manuel G. Menno Hinojosa
CLAO 05062

VALIDACION

Ítems relacionados con la variable: COMPETITIVIDAD Y ATENCION AL CLIENTE	¿Es pertinente con el concepto?		¿Necesita mejorar la redacción?		¿Es tendencioso, aquiescente?		¿Se necesita más ítems para medir el concepto
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1. ¿Al realizar sus compras paga con efectivo?	X			X		X	Si () No (X)
2. ¿Observo algún tipo de publicidad de los productos que ofrece la mype?	X			X		X	Si () No (X)
3. ¿La Mype cuenta con los trabajadores necesarios para atender?	X			X		X	Si () No (X)
4. ¿Está de acuerdo con la ubicación del negocio?	X			X		X	Si () No (X)
5. ¿Recibe algún tipo de premio por la compra?	X			X		X	Si () No (X)
6. ¿Le brindan información sobre el producto que escoge?	X			X		X	Si () No (X)


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

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Carlos Ginocchio Veg identificado con DNI 02867432
MAGISTER EN ADM. Y DIRECCIÓN FEMP.; Por
medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación el instrumento
de recolección de datos: _____, elaborado por Yeremi Jeffrey
Martínez Gálvez, a los efectos de su aplicación a los elementos de la población (muestra)
seleccionada para el trabajo de investigación: " CARACTERIZACIÓN DE LA
COMPETITIVIDAD Y ATENCION AL CLIENTE DE LAS MYPE RUBRO CALZADO
PARA CABALLERO, MERCADO MODELO DE PIURA, AÑO 2017", que se encuentra
realizando. Luego de hacer la revisión correspondiente se recomienda al estudiante tener
en cuenta las observaciones hechas al instrumento con la finalidad de optimizar sus
resultados. Piura, 04 de NOVIEMBRE del 2017.


Lic. Adm. Carlos M. Ginocchio Veg
CLAD. 0286

31. ¿Muestran buenos modales los trabajadores?	X			X		X	Si () No (X)
32. ¿Los trabajadores son comprensivos?	X			X		X	Si () No (X)
33. ¿Los trabajadores le ayudan cuando realiza demasiadas compras?	X			X		X	Si () No (X)
34. ¿Los trabajadores tienen normas con respecto a la atención?	X			X		X	Si () No (X)
35. ¿Recomendaría la atención de los trabajadores?	X			X		X	Si () No (X)
36. ¿Cree que deben haber premios para los trabajadores?	X			X		X	Si () No (X)


 Mg. Lic. Adm. Manuel G. Herro Hinojosa
 CLAD 05862

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo IVAN GUZMAN CASTRO, identificado con DNI 07727305
MAGISTER EN DOCENCIA, CURRÍCULO E INVESTIGACIÓN: Por
medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación el instrumento
de recolección de datos: CUESTIONARIO, elaborado por Yeremi Jeffrey
Martínez Gálvez, a los efectos de su aplicación a los elementos de la población (muestra)
seleccionada para el trabajo de investigación: "CARACTERIZACIÓN DE LA
COMPETITIVIDAD Y ATENCIÓN AL CLIENTE DE LAS MYPE RUBRO CALZADO
PARA CABALLERO. MERCADO MODELO DE PIURA, AÑO 2017", que se encuentra
realizando. Luego de hacer la revisión correspondiente se recomienda al estudiante tener
en cuenta las observaciones hechas al instrumento con la finalidad de optimizar sus
resultados. Piura, 02 de NOVIEMBRE del 2017.


Mg. IVAN GUZMAN CASTRO
CLAD N° 5107

EVIDENCIA DE TURNITIN

Turnitin Informe de Originalidad

Visualizador de documentos

Procesado el: 02-abr-2019 11:52 -05
Identificador: 1104578144
Número de palabras: 6262
Entregado: 1

INFORME Por Gallardo Sullon Gallardo Sullon

Índice de similitud		Similitud según fuente	
4%		Internet Sources:	4%
		Publicaciones:	0%
		Trabajos del estudiante:	N/A

CUADRO DE PREGUNTAS

Variable	Dimensiones	Indicadores	Preguntas
Capacitación	Necesidades	A priori	¿Cree usted que la reducción del personal limita el crecimiento a la MYPE ?
		A posteriori	¿Considera usted importante la opinión de los clientes?
		Evaluacion de Desempeño	Luego de una Capacitación ¿Usted evalúa al personal por su rendimiento?
		Cuestionario	¿Conoce usted las habilidades de cada uno de sus trabajadores a través de la aplicación de cuestionario?
		Diagnóstico	¿Considera que un diagnóstico en la MYPE le ayuda a conocer la necesidad de capacitación que requiere su personal?
		Análisis Organizacional	¿Se examina todas las áreas de la MYPE para planificar capacitaciones?
		Análisis de Tareas y procesos	¿Se toman en consideración los procesos de trabajos en las capacitaciones?
		Análisis de la Persona	¿Se cuenta con estándares de desempeño establecido?
	Técnicas	Seminarios	¿Considera importante los seminarios para incrementar su aprendizaje?
		Programas	¿Considera que son de utilidad los programas de capacitación?
		Role playing	¿Considera que el medio Role playing utilizado es en las capacitaciones idóneo?
		Talleres	¿Se les brinda Talleres de capacitación en la MYPE?
		Charlas	¿Se les brinda charlas orientadas a la tarea específica que realiza?

	Lugar de Impartición	¿Se tiene en cuenta el lugar donde se imparte la capacitación?
	Modalidad de asistencia	¿Las capacitaciones les brindan interacción activa en el aprendizaje?
	Aprendizaje	¿Durante las capacitaciones, usted puede interactuar con el instructor o capacitador para un mejor aprendizaje?

Variable	Dimensiones	Indicadores	Preguntas
Competitividad	Factores	Gestion	¿Cree usted como cliente que la panadería cuenta con buena gestión Administrativa?
		Innovación	¿Cómo cliente observa que los cambios que realiza las MYPEs mejoran la calidad y la atención?
		Producción	¿Le gusta que el producto tenga algo innovador?
		Mercado	¿Las MYPEs dedicadas a la panificación en su sector considera que son competitivas en el mercado?
		Incentivos	¿Cree usted que debe de haber premios para los consumidores frecuentes de la MYPEs?
		Investigacion y Desarrollo	¿La panificadora de su zona realiza investigación y desarrollo?
		Capital Humano	¿Considera que el personal de producción tiene amplia experiencia?
		Competencias	¿Considera que los trabajadores MYPEs son competitivos?
		Tecnología	¿Cree usted qué la tecnología ayuda a controlar los tiempos de entrega en la MYPE?
		Satisfacción al Cliente	¿Se siente a gusto con la atención que le brinda el trabajador?
		Clima Colaborativo	¿Cree usted que existe un buen clima colaborativo?
		Toma de Decisiones	¿Considera que el personal de mostradores tiene capacidad para tomar decisiones en el área que desarrolla?
		Innovar	¿Cree usted que la MYPE realiza innovaciones en sus productos?

CARTA DE NO ADEUDO

USER 44557295

Nro 082019-00007388
Fecha 24-04-2019 12:00

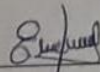
CONSTANCIA DE NO ADEUDO

La Jefatura de Cobranzas hace constar que el alumno(a), con código de matrícula 0511130017, de la ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACION, no registra deuda pendiente a la fecha para optar TALLER DE TITULACION.

Se expide el presente a solicitud del interesado(a).

PIURA, 24 DE ABRIL DEL 2019.

 UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO
FACULTAD DE CIENCIAS
FISICA PERU
Sra. Ana Sijida Chuyes Guevara
ESPECIALISTA C.I.R.



V°B° CAJA
44557295

V°B° BIBLIOTECA (*)

V°B° LABORATORIO/ CLINICA (*)

(*) Requerido en los centros donde exista Biblioteca y/o Laboratorio.

EVIDENCIAS FOTOGRAFICAS

