



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE**

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

**ESCUELA PROFESIONAL DE
ADMINISTRACIÓN**

**CARACTERIZACIÓN DE LA CAPACITACIÓN Y LA
LOGÍSTICA INVERSA EN LAS MYPE COMERCIALES
RUBRO PANADERIAS DEL CENTRO DE PIURA, AÑO
2017**

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

AUTOR:

PEÑA PINTADO, ARON RAY

ORCID: 0000-0002-8767-7529

ASESORA:

PALACIOS DE BRICEÑO, MERCEDES RENEÉ

ORCID: 0000-0001-8823-2655

PIURA-PERÚ

2019

EQUIPO DE TRABAJO

AUTOR

Peña Pintado, Arón Ray

ORCID: 0000-0002-8767-7529

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

ASESOR

Palacios de Briceño, Mercedes

ORCID: 0000-0001-8823-2655

Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Facultad de
Ciencias Contables, Financieras 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

FIRMA DE JURADO Y ASESOR

Mgtr. Víctor Hugo Vilela Vargas

Presidente

Mgtr. Iván Arturo Guzmán Castro

Miembro

Lic. Maritza Zelideth Chumacero Ancajima

Miembro

Dra. Mercedes Reneé Palacios de Briceño

Asesora

AGRADECIMIENTO

A Dios por siempre brindarme salud, protección
y motivación para seguir adelante

A mi madre por la darme la vida y una buena
educación para ser gran profesional

A la Universidad Uladech por recibirme
y cristalizar mis sueños

A los docentes por ser amigos y transmitirme
sus conocimientos y lograr ser un profesional

DEDICATORIA

A mi madre, quien es la razón a mi vida, por sus consejos, y su gran amor y paciencia que siempre me da, y todo lo que hoy soy es gracias a ella.

RESUMEN

La presente investigación estableció como objetivo determinar las características de la Capacitación y la Logística Inversa de las MYPE rubro panaderías del centro de Piura, año 2017. Se empleó la metodología de tipo cuantitativo, nivel descriptivo, diseño no experimental, corte transversal. La población es finita conocida para las variables capacitación y logística inversa. Así se determinó que los propietarios de las MYPE en su mayor parte son varones cuyas edades oscilan entre 30 y 40 también tienen estudios secundarios. Las principales conclusiones fueron, que las MYPE investigadas respecto al proceso de la capacitación en los colaboradores, la mayoría elaboran programas de plan de capacitación diseñados anualmente, validado y aprobado por los dueños de las MYPE, cuya implementación consistió en realizar charlas, cursos y videos ilustrados, evaluando el aprendizaje del personal en un determinado periodo, siendo la capacitación una inversión muy importante para mejorar el desempeño de los colaboradores. Además respecto a los resultados de la capacitación, la mayoría de los trabajadores mejoraron su aprendizaje personal, y de esta manera potenciaron sus habilidades para un mejor desempeño de sus funciones. Por otro lado respecto al control de inventario la mayoría de MYPE si planifican su inventario y de esa manera llevan un control de inventario sobre sus productos que entran y salen de sus empresas, logrando una buena administración, distribución y almacenamiento de sus bienes. Respecto a los factores, La mayoría de MYPE tiene factores tales como Mercancías, retorno de exceso de inventario, devolución de clientes y producto obsoleto, factores importantes en las MYPE rubro panaderías del centro de Piura.

Palabras Claves: Capacitación, Logística Inversa, Mype, comerciales, Panaderías

ABSTRACT

The objective of this research was to determine the characteristics of the Training and Reverse Logistics of the MYPE bakeries in the center of Piura, 2017. The methodology of quantitative type, descriptive level, non-experimental design, cross-section was used. The population is finite known for training and reverse logistics variables. Thus it was determined that the owners of MYPEs are mostly men whose ages range between 30 and 40 also have secondary education. The main conclusions were that the MYPE investigated regarding the training process in employees, the majority prepare training plan programs designed annually, validated and approved by the owners of the MYPE, whose implementation consisted of conducting talks, courses and videos illustrated, evaluating staff learning in a given period, training being a very important investment to improve the performance of employees. In addition to the results of the training, most workers improved their personal learning, and in this way enhanced their skills for a better performance of their duties. On the other hand, regarding the control of inventory, the majority of MYPE if they plan their inventory and thus keep an inventory control over their products that enter and leave their companies, achieving a good administration, distribution and storage of their goods. Regarding the factors, the majority of MYPE has factors such as merchandise, return of excess inventory, return of customers and obsolete products, important factors in the MYPE bakeries item in the center of Piura.

Keywords: Training, Reverse Logistics, Mype, commercial, Bakeries

Contenido

Contenido

EQUIPO DE TRABAJO.....	ii
FIRMA DE JURADO Y ASESOR.....	iii
AGRADECIMIENTO	iv
DEDICATORIA	v
RESUMEN.....	vi
ABSTRACT.....	vii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. REVISIÓN DE LA LITERATURA.....	16
2.1 Antecedente.....	16
2.2 Bases Teóricas	27
III. HIPÓTESIS.....	40
IV. METODOLOGÍA	41
4.1 Diseño de la Metodología	41
4.2 Población y Muestra	41
4.2.1 Criterios de Inclusión:	43
4.2.2 Criterios de Exclusión.....	43
4.3 MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN.....	44
4.4 Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos.....	45
4.5 Plan de Análisis.....	45
4.6 MATRIZ DE CONSISTENCIA.....	47
4.7 Principios Éticos	48
V. RESULTADOS.....	49
5.1 Resultados.....	49
5.2 Análisis de resultados.....	78
VI. CONCLUSIONES	105
Referencias Bibliográficas	107
Web Grafías.....	114
Cuestionario	120

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Matriz de operacionalización de las variables.....	44
Tabla 2: Matriz de consistencia.....	47
Tabla 3: ¿Cree usted que el administrador trata de conocer sus habilidades en función a su trabajo?.....	50.
Tabla 4: ¿La panadería cuenta con un plan de capacitación?.....	51
Tabla 5: ¿Los planes de capacitación se diseñan por año?.....	52
Tabla 6: ¿El dueño de la panadería aprueban el plan de capacitación?.....	53
Tabla 7: ¿Les capacitan por medio de charlas, cursos o videos ilustrativos?.....	54
Tabla 8: ¿Les brindan capacitaciones fuera del local?.....	55
Tabla 9: ¿Sabe usted si es evaluado por medio de su rendimiento?.....	56
Tabla 10: ¿Conocen que son evaluados en determinado periodo?.....	57
Tabla 11: ¿Cree usted que la capacitación ayuda a mejorar su aprendizaje personal?.....	58
Tabla 12: ¿El ambiente donde realiza sus labores influye respecto a su aprendizaje personal?.....	59
Tabla 13: ¿Sabe si el dueño utiliza métodos para mejorar el aprendizaje de sus trabajadores?.....	60
Tabla 14: ¿Usted cree que es importante la capacitación para potenciar sus habilidades dentro del entorno laboral?.....	61

Tabla 15: ¿Usted como trabajador utiliza sus habilidades para desempeñar sus labores de acuerdo a su capacitación?.....	62
Tabla 16: ¿La empresa demuestra tener interés en el trabajador para su desempeño personal?.....	63
Tabla 17: ¿Considera que la capacitación ayuda en su desempeño laboral y obtener resultados positivos en la organización?.....	64
Tabla 18: ¿La empresa demuestra tener interés en el trabajador para mejorar su desempeño personal en la organización?.....	65
Tabla 19: ¿Usted está de acuerdo que se debe realizar una planificación de inventario adecuado de la mercadería que ingresa y sale a su empresa?.....	67
Tabla 20: ¿Considera usted que con un mayor control de inventario mejorará el vencimiento de los productos?.....	68
Tabla 21: ¿Distribuye su mercadería, asegurando las entregas deseadas por el cliente o consumidor final, lleguen en buenas condiciones?.....	69
Tabla 22: ¿Cuenta con un inventario sobre la existencia de materiales que se encuentran en su almacén?.....	70
Tabla 23: ¿Administra adecuadamente sus bienes, respecto a la distribución, abastecimiento y almacenamiento?.....	71
Tabla 24: ¿Emplea usted el uso de inventarios para tener un mejor control del almacén?	72

Tabla 25: ¿Cuenta la empresa con un lugar adecuado para el almacenamiento de los productos?.....	73
Tabla 26: ¿Cuenta con un registro de inventario de entradas y salidas de mercancía que se efectúan en su empresa?.....	74
Tabla 27: ¿Ha identificado alguna vez cierto producto dañado, caducado, o con algún otro tipo de problema?.....	75
Tabla 28: ¿Tuvo que devolver alguna vez el producto por exceso de stock o almacenamiento?.....	76
Tabla 29: ¿Acepta la devolución de su producto por parte del cliente después de la venta?.....	77
Tabla 30: ¿Cuenta su empresa con productos que ya no se venden en la actualidad a falta de un buen control de inventario de su almacén?.....	78

Índice de Cuadros

Cuadro 1: Relación de MYPE.....	42
Cuadro 2: Fuente de Información.....	42
Cuadro 3: Características demográficas.....	49

I. INTRODUCCIÓN

La presente investigación “Capacitación y la Logística inversa en las micro y pequeñas empresas (MYPE)” proviene de las líneas de investigación denominadas: caracterización del financiamiento, la capacitación, competitividad y la rentabilidad de las MYPE líneas que han sido asignadas por la Escuela de Administración y comprenden el campo disciplinar: promoción de las MYPE.

La presente investigación se ha estructurado considerando al capítulo I Introducción; Capítulo II Revisión de la literatura; Capítulo III Hipótesis; Capítulo IV Metodología; Capítulo V Resultados; Capítulo VI Conclusiones.

Así, el problema que se ha identificado es: ¿qué características tiene la capacitación y la logística inversa en las MYPE comerciales rubro panaderías del centro de Piura, año 2017? Este problema permite señalar como objetivo general: Determinar las principales características de la capacitación y la logística inversa de las MYPE comerciales, rubro panaderías del centro de Piura, año 2017.

Las Mype en Perú son muy importantes debido a que generan empleo a la mayoría de la población peruana con un aporte del 24% del producto bruto interno (PBI) y asimismo un 85% de las personas tienen una encomia activa, generando trabajos formales e informales (Produce, 2018) micro y pequeña empresa son el origen fundamental de la labor productiva en la región Piura, están participando día a día con mayor fuerza en el contexto económico volviéndose principales en el progreso de la ciudad de Piura, declaro Brenda Silupú; representante del Centro de Asesoría Micro empresarial de UDEP, capacitadora y orientadora de MYPE locales (Silupú, 2012).

Capacitar al recurso humano en las MYPE se comprende que es primordial y gran interés instruir a los trabajadores de las micro y pequeña empresa, debido a que es el factor principal del ser humano por lo que permite un mejor desempeño de los trabajadores. Dentro de las MYPE comerciales, rubro panaderías del centro de Piura, las organizaciones hoy en día no se enfocan en la capacitación de su personal, puesto que mayormente los dueños o gerentes solo se preocupan por generar ingresos, sin tener interés a capacitar a su personal y no poder desempeñarse adecuadamente en sus funciones como un personal único en lo laboral dentro de la organización. Respecto a la logística inversa en las MYPE comerciales, rubro panaderías centro de Piura, en algunos de los casos si suelen aplicarla, debido a que estas panaderías son céntricas y la ocupación de la población es de nivel alto, suelen entregar y a la vez brindar un producto y servicio de calidad, y así poder evitar la devolución del producto.

En los años últimos, según el reporte del Instituto Nacional de estadística e Informática (INEI) Perú ha experimentado un avance favorable en su economía en el año 2018 con un aumento satisfactorio de la producción nacional de un 4.73% que esperaban el Ministerio de Economía y Finanzas (MEF) y el Banco Central de Reserva (BCR), pero con algunos ajustes en comparación al año anterior (Diario El Comercio, 2018). Entre el 2007 y el 2016, el producto bruto interno (PBI) creció a una tasa promedio anual del 3.99% en el 2018 y acumuló 20 años de expansión, indicó el Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI, 2018).

Las micro y pequeñas empresas (MYPE), han adquirido en el tiempo, en nuestro país; mayor importancia; debido a que, según el Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI, 2018), Perú existen 2 millones 333 mil 219

empresas, de los cuales un 96% están en el sector MYPE. De acuerdo con el reporte anual Haciendo Negocios del Banco Mundial (2019), Perú ocupó el puesto 51 de 190 economías en el pilar protección de los inversionistas minoritarios, las cuales absorben el 62.1% de la Población Económicamente Activa (PEA) nacional estimada para el mismo año (Diario gestión 2019). Según algunos datos presentados por el Ministerio de Trabajo y Promoción Social, el 74.26% serían informales y el 25.74% sería formal en el sector de las micro y pequeñas empresas (MYPE) (Produce, 2015).

Según datos del Comité de la Pequeña Industria de la Sociedad Nacional de Industria, en Perú, cada año se crean 300 mil pequeñas y microempresas (MYPE), pero paralelamente a este hecho desaparecen 200 mil MYPE al año, es decir existe un crecimiento del sector de 100 mil empresas aproximadamente. En el año 2016, la Provincia de Lima concentró el mayor número de unidades empresariales con 921 mil 922, que representó el 43,4% del total de unidades. En orden de importancia le siguen Arequipa con 117 mil 545 empresas (5,6%), la Libertad con 109 mil 691 (5,2%), Piura con 92 mil 267 (4,4%), Cusco con 82 mil 947 (3,9%), Junín con 78 mil 448 (3,7%), Lambayeque con 75 mil 345 (3,5%) y la Provincia Constitucional del Callao con 71 mil 797 empresas (3,4%) estas regiones concentraron el 73,1% del total de unidades empresariales (INEI 2016).

Tomando en cuenta la actividad económica; el 45,3% corresponde a las actividades comerciales, le siguen otros servicios (14,8%), servicios profesionales, técnicos y de apoyo profesional (10,5%), industrias manufactureras (8,2%) y actividades de servicios de comidas y bebidas (7,6%) (INEI & PRODUCE, 2016).

Ruiz (2016) comenta que la economía del Perú es la quinta mayor economía de América Latina en términos de producto bruto interno (PBI) nominal y

habitualmente ha sido un reflejo de su variada y compleja geografía, según lo muestran los datos del Fondo Monetario Internacional, hasta el año 2018 la economía total de Perú asciende a los 231.567 millones de dólares.

Según la edición del Microscopio Global (2015) Perú es uno de los países que causa el desarrollo de las micro y pequeñas empresas, conservándose líder entre países con mejor ambiente para las micro finanzas, siendo las entidades micro financieras las que generan mayor sustento a las MYPE, lo cual es un motivo de orgullo que el sector maneje eficientemente y que siga avanzando en su desarrollo.

En los últimos años las MYPE vienen representado el 98,3% del total de empresas existentes en el país (94,4% micro y 3,9% pequeñas). En la actualidad las micro y pequeños empresas peruanas se sienten más seguras, ya que su índice de confianza para hacer negocios logró su nivel más elevado en los últimos seis años (INEI, 2015).

La nueva Ley micro y pequeña empresa (MYPE) (Ley del impulso al desarrollo Productivo y Crecimiento Empresarial) aprobada según publicación Decreto Supremo N° 013- 2013, en el diario El Peruano (2013). Dicha Ley N°30056 en su Artículo 1. señala que la presente ley tiene por objeto establecer el marco legal para la promoción de la competitividad, formalización y el desarrollo de las micro, pequeñas y medianas empresas (MIPYME), a través de políticas generales y la creación de herramientas de apoyo y promoción, para impulsar la dirección a los mercados internos y externos, la inversión privada, la producción, y otras normas que originen el emprendimiento y alcancen la mejora de la organización empresarial al mismo tiempo con el crecimiento sostenible de las MYPE. En las cuales se señalan puntos importantes sobre los cambios de dicha norma, -Las Empresas Individuales

de Responsabilidad Limitada (EIRL) pueden acogerse al Nuevo RUS “Decreto Legislativo 937, Ley del Nuevo Régimen Único Simplificado” siempre que cumplan los requisitos establecidos por dicha norma. –Asimismo se transferirá la administración del Registro Nacional de la Micro y Pequeña Empresa (REMYPE) pasando del Ministerio de Trabajo (MINTRA) a la SUNAT, -Además las microempresas que se inscriban en el REMYPE gozarán de absolucón en sanciones tributarias y laborales durante los tres primeros años contados a partir de su inscripción y siempre que cumplan con subsanar la infracción, -Las microempresas podrán realizar ventas anuales de hasta 150 UIT y no tienen límite de trabajadores, - Respecto a las pequeñas empresas podrán realizar sus ventas anuales de hasta 1700 UIT y no tienen límite de trabajadores. Asimismo para las medianas empresas podrán realizar ventas como mínimo de 1700 UIT hasta 2300 UIT y además no tiene una cantidad limitada de trabajadores (Diario El peruano 2013).

En lo político legal, las microempresas (MYPE) son muy importantes para nuestra actividad de la economía peruana, de acuerdo a las últimas cifras obtenidas de la Encuesta Nacional de Hogares (ENAHOG) del 2017, elaborada por el Instituto Nacional de Estadística (INEI), las microempresas constituyen un 95.8% del total de empresas existentes en nuestro país, mientras que las pequeñas empresas un 0.1% Asimismo, el 90.7% de estas se ubican en áreas urbanas y el 32.4% se encuentra en Lima Metropolitana (ComexPerú, 2017). Las MYPE son de gran importancia en la economía peruana porque genera empleo a más de 8.23 millones de trabajadores en 2017 es decir un 1.2% más que en el año 2016, lo cual representa el 46.5% de la PEA del 2017.

El Estado peruano produce un ambiente optimista para la creación de las micro y pequeña empresa (MYPE) y la ayuda a los nuevos empresarios, a través de los Gobiernos Nacionales, Regionales y Locales, a establecer un marco legal e impulsar la inversión privada, generando o originando una oferta de servicios empresariales destinados a mejorar los niveles de organización o empresa, administración y coyuntura productiva y comercial de las MYPE, estableciendo políticas que permitan la organización y asociación empresarial para el crecimiento económico satisfactorio con empleo continuo.

En ese sentido el problema de la Responsabilidad Social Empresarial (RSE) en el Perú, hasta inicios de la década de los 90, no se encontraba en la prioridad de las agendas empresariales ni siquiera entre sus preocupaciones de negocios. Es a partir de los efectos de la globalización, la firma de convenios y tratados internacionales y el desarrollo de mecanismos internacionales adoptados por las empresas transnacionales, especialmente para la preservación del medio ambiente, que en nuestro país se aprueba el Código del Medio Ambiente en 1990.

En Perú, los antecedentes de trabajos sobre evaluación de la aplicación de compromisos sobre RSE por parte de las empresas peruanas, se originaron desde los primeros años de la década de los noventa, Perú ha gozado en las últimas dos décadas de un periodo de estabilidad democrática y económica satisfactoria. Esto ha permitido que nuestra economía se haya manejado con moderación y racionalidad, con sus aumentos y bajas, con promoción de la inversión, con apertura comercial, 17 Tratados Libre Comercio lo avalan y con estabilidad macroeconómica.

En la actual oportunidad, este periodo coincide con un escenario económico complicado donde Perú viene creciendo por debajo de las expectativas y pronósticos,

en 2014 crecimos 2,8% del PIB, cifras serían parecidas en 2015. En cuanto al pronóstico de la Cámara de Comercio de Lima, es menor a la tasa de inflación del 2015, año en el que cerró en 4.40%. A pesar de esta proyección, el país sería la tercera economía de la región con menores niveles de inflación detrás de Ecuador (3.3%) y Chile (3.5%), precisó el Instituto de Economía y Desarrollo Empresarial de la CCL. Un factor que aumentaría la inflación sería el impacto de la política monetaria de Estados Unidos sobre el tipo de cambio y el nivel de precios en la economía, por lo que se entiende es que tendría un favoritismo al aumento de la unidad importada de la lista de importes debido al aumento que tendría el dólar resultado del contrato de la tasa de interés del Sistema de la Reserva Federal (Cámara de Comercio de Lima, 2016).

Lo expuesto por el IEDEP refirió que el Banco Central de Reserva (BCR) podría continuar ajustando su tasa de interés en el 2016, en línea con el reciente aumento que pasó de 3.5% a 3.75%, con el objetivo de que las expectativas de inflación se incluyan dentro del rango meta (Cámara de Comercio de Lima, 2016).

La tasa de desempleo según, el banco central de reserva del Perú (BCR) presentó los resultados permanente de Empleo con información a julio del 2015, realizada por el Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI, 2015) donde se revela que la tasa de desempleo, que mide la relación de personas desocupadas entre las personas económicamente activas (PEA) en el último mes aumentó y se ubicó en 6.5%. Este resultado se dio después de haber obtenido en junio la tasa más baja en lo que va del año 5.4%. La PEA disminuyó 0.2% de junio a julio y alcanzó un total de 4.9 millones de personas; mientras que los desempleados aumentaron en 18.3% llegando a 321,700 personas. Índice de desempleo disminuyó en 2% en Piura, esta

situación se refleja entre el 2006 al 2011 según la Encuesta Nacional de Hogares (ENAHO) sobre Condiciones de Vida y Pobreza (ENEI, 2015).

La Encuesta Nacional de Hogares sobre Condiciones de Vida y Pobreza (ENAHO) refleja que en la región Piura tan solo ha descendido en 0,3% en el último año, al ubicarse en 2,8% a comparación del 3,1% registrado en el 2015, informó la titular de la Dirección Regional de Trabajo de Piura, Verónica Luy (El Tiempo 2017). Asimismo la tasa de empleo en la ciudad de Piura aumentó en marzo de este año en un 4,1% a comparación del mismo mes en 2016, siendo los sectores de Comercio (2,8%) y Manufactura (19%) los que más gente contrató (El Tiempo 2017).

En Perú respecto a la nueva Ley micro y pequeña empresa (MYPE) (Ley del impulso al desarrollo Productivo y Crecimiento Empresarial) aprobada según publicación Decreto Supremo N° 013- 2013, en el diario El Peruano (2013). Dicha Ley N°30056. Danny Mola, declaró a Perú21 que la corta vida de las MYPES se debe a la falta de clientes, un problema que es creado por la falta de adaptación al entorno digital. (Perú 21, 2018).

La competencia es un fantasma que produce miedo cuando no se le conoce, es uno de los factores que pueden decidir el éxito o el fracaso de una empresa. En Perú se crean 12 mil MYPE cada año, pero solo un 10% llega a mantener sus puertas abiertas al año de sus operaciones. Según Michael Porter citado por (Costa, 2018) opina que una organización está comprendida por cinco fuerzas, (a) amenazas de nuevos competitivos, (b) amenaza de factibles productos sustitutos, (c) poder de negociación de los proveedores (d) poder de negociación de los clientes (e) rivalidad

entre competidores existentes. Por lo tanto se debe controlar estos factores en el mercado. Entonces depende de nuestras estrategias y de cómo nos diferenciamos del resto para ganarse a los clientes. La explicación del proceso de selección es la función administrativa que consiste en identificar y contratar a individuos que tengan el conocimiento, la capacidad y las habilidades necesarias para lograr un desempeño exitoso dentro de una organización o empresa (Robbins & Judge, 2013). Es decir el administrador o gerente busca entre los candidatos los más adecuados para los puestos que existen en las empresas, con el propósito de mantener o aumentar la eficiencia y el desempeño del personal dentro de la organización.

Actualmente las empresas ya no se relacionan solamente a través del espacio físico, ahora buscan explotar entornos virtuales donde comparten procesos y se relacionan con multitud de agentes externos a través de las herramientas tecnológicas de la información y la comunicación (TIC). Para fijar a las MYPE en este entorno virtual, es importante tener en cuenta las principales fuentes estratégicas del Plan Nacional de Competitividad MYPE, fomento de la competitividad y la productividad de las MYPE mediante la constitución de un entorno favorable para la formalización y la calidad del empleo, y la institucionalidad público privada de promoción de las MYPE y los nuevos emprendimientos.

Sin embargo, en la actualidad no existe en Perú una solución integradora de las variables de fomento a la competitividad del sector MYPE, a pesar de que se cuenta con las herramientas tecnológicas necesarias las cuales se lograrían orientar los esfuerzos y que además, han sido empleadas en otros países del mundo en sus estrategias dirigidas a este sector. Las (MYPE) requieren de ciertas cosas para ser

realmente competitivas. Si bien es cierto existe un financiamiento adecuado que les permite a muchas empresas competir en el mercado, hay otros factores que aún son lejanos. Uno de ellos, quizá el más importante en los tiempos actuales, es la innovación tecnológica.

Las micro y pequeñas empresas (MYPE) en Perú no invierten lo suficiente en este campo porque pueden considerarlo un gasto innecesario, conformándose con los equipos que poseen generalmente para producción a muy baja escala o porque simplemente no saben cómo invertir en este proceso. El presidente de la Sociedad Peruana de PYME (APP) Jorge Panizo, dijo que estas unidades productivas sí desean contar con lo último de la tecnología para ser competitivas y crecer, pero que requieren de la asesoría ideal y de los recursos económicos necesarios para lograrlo. En ese sentido, señaló, las inversiones deben ser inducidas y canalizadas en su mayor parte por las MYPE, expresó Panizo (Panizo, 2012).

En Perú las empresas privadas de gran desenvolvimiento buscan socios estratégicos para iniciar sus operaciones. Así, las MYPE tienen la oportunidad de asociarse con ellas y mejorar su competitividad, sostuvo al (Diario Oficial El Peruano 2012). Panizo, detalló que las MYPE peruanas deben contar con los dispositivos necesarios para que las empresas interesadas por invertir en el Perú hagan alianzas comerciales con ellas y de manera conjunta, impulsar sus proyectos. Así, las empresas inversoras apoyarían a las MYPE peruanas en lo que a equipo tecnológico se refiere, mientras que éstas pondrían a disposición de sus socios sus experiencias, conocimientos, aprendizaje, habilidades y un excelente desempeño del mercado peruano.

Según Rodríguez (2014) La cultura organizacional, es un estilo nuevo en el área de gerencia de recursos hacia la competitividad. De ahí depende como la gerencia pueda adaptarse a la cultura organizacional y a un ambiente de constante cambio, será la situación quien puede definir la supervivencia de una empresa en tener la capacidad de adaptación. De esta manera se moldean los esquemas mentales de una organización y su funcionamiento en cada uno de los colaboradores adaptarse al ambiente laboral y cómo influye en su desempeño a través de sus funciones delegadas.

Antelo & Robaina (2015) expresan que la responsabilidad social empresarial es el compromiso continuo de ayudar al desarrollo económico sostenible, mejorando la calidad de vida de los empleados y sus familias, así como la de la comunidad local y de la sociedad en general. Asimismo definen los autores, que las empresas son responsables de sus acciones y de la información que hacen no sólo con sus dueños sino también son responsables con sus trabajadores, clientes, proveedores, estado, medio ambiente y sociedad en general. Y además los autores antes citados mencionan que debe crearse un marco legal y administrativo en lo social, favorable en lo empresarial, y así velar por su cumplimiento, condición necesaria para el desarrollo de la Responsabilidad Social Empresarial (RSE).

A través de los aspectos culturales de una sociedad no solo se enfocan en saber las características propias de las personas que los hacen diferentes que a otros sectores humanos y establecimientos poblacionales de una misma sociedad geográfica y sociales, por lo tanto permite comprender, a través de ellos, cómo se ha producido el desarrollo histórico, sus tendencias más importantes, por lo tanto facilita

explicar los vínculos que se establecen entre las actuaciones de individuos, grupos y las dinámicas sociales, son condiciones determinantes en tanto reportan esencialidades de los comportamientos humanos (Reyes, 2017). En la región Piura, es fácil acudir a panaderías más cercanas en busca de producción de primera necesidad, iniciando un vínculo de amistad con el propietario y que permite la confianza con su empresa y los colaboradores. El ciclo de vida de un producto como el tiempo en el que el producto o servicio permanece activo en el mercado, desde que nace hasta que se retira del mercado, además es determinada por factores internos (la elección de estrategias, recursos financieros y habilidad de los administradores y trabajadores) y factores externos (el ambiente competitivo, factores macroeconómicos) además es aquella que incluye dos o más miembros de la familia teniendo control financiero sobre las empresas (Gonzales, 2015).

Además todas las empresa u organización entran por una sucesión relativa con modelos previsiblemente, en esta sucesión los jefes afrontan día a día a nuevos desafíos con la finalidad de que las empresas y organizaciones se desarrollen y sobrevivan a los nuevos cambios. La población de la ciudad de Piura sobre todo en centro urbano de la ciudad registran un nivel de ingresos y un nivel de ocupación de clase A, lo mismo que son de zona urbana a diferencia de la población que se ubica en asentamientos humanos.

Las tasas de interés para la mayoría de los créditos bancarios se han visto incrementadas tras las diversas medidas regulatorias que el Banco Central de Reserva (BCR) y la Superintendencia de Banca y Seguros (SBS) vienen implementando desde el 2013. Asociación de Bancos del Perú (ASBANC) informó que durante el

2018 las tasas de interés promedio en soles de los créditos minoristas se redujeron como consecuencia de adecuados niveles de fondos para intermediar, y en medio de un desempeño económico interno positivo. Así, la tasa promedio de los créditos a pequeñas empresas pasó de 19.76% al cierre del 2017 a 18.50% al término del 2018, lo que significó una reducción de 1.26%. Por otro lado, el costo del crédito bancario a las microempresas reportó una caída aún más significativa, de 3.59% en similar periodo de análisis, al pasar de 36.29% a 32.70% (Diario Gestión, 2019). Esto respondería a la mejora en la actividad de la inversión privada, la que resulta en un mejor entorno de negocios que beneficia también a las unidades empresariales de menor tamaño, mejorando su perfil de riesgo. Y en segundo lugar, a la continua mejora de los bancos en sus procesos de admisión de créditos, así como de gestión y control de riesgos (Diario Gestión, 2019).

Los productos suplentes o sustitutos son aquellos que satisfacen las mismas carestías que un producto estudiado o en estado de estudio, con la finalidad de buscar un producto que suplente a otro producto con precios cómodos cumpliendo las expectativas de calidad de los clientes y algunas características más (Luna, 2013, pág. 121), además los productos sustitutos constituye una amenaza en el mercado porque puede alterar la oferta y la demanda y más aún cuando estos productos se presentan con bajos precios, buen rendimiento y buena calidad. Los productos sustitutos obligan a las empresas a estar en alerta y bien informados sobre las novedades en el mercado ya que puede alterar la preferencia de los consumidores. Los proveedores son un elemento muy importante en el proceso de posicionamiento de una empresa en el mercado porque son aquellos que nos suministran la materia prima para la producción de nuestros bienes. Los clientes exigen de acuerdo a las

necesidades del mercado y cada vez exigen más calidad, mientras mayor sea el número de compras del cliente mayores serán las ventas de los proveedores para producir los bienes que satisfacen las necesidades del cliente.

La capacitación de personal es la transmisión de habilidades y conocimientos determinados en el entorno laboral del que se encuentren, en cuanto a actitudes o posturas que se deben de tomar frente al trabajo, tarea y ambiente en el que este se desempeñe por lo tanto también ayudará definitivamente al crecimiento de la empresa así como también a sus colaboradores ofreciendo un producto final de calidad o un servicio con una calidad original.

Los clientes prefieren productos de mayor calidad siempre, si existe mayor cantidad de productos sustitutos el consumidor puede influir mucho más en los precios. De acuerdo con Porter, citado por (Costa 2018) expresa que la quinta fuerza viene hacer la conclusión de las anteriores cuatro fuerzas y sobre todo muy importante en las organizaciones o empresa, debido a que ayuda a que las empresas tengas los puntos obligatorios para asegurar su ubicación en el mercado a competencias existentes. Actualmente en la mayoría de sectores existe la competencia y para derrotarla hay que saber controlar muy bien el macro y micro ambiente y sobre todo si queremos sobrevivir en el mercado tenemos que diferenciarnos del resto y posicionarnos consistentemente. Generalmente se habla del entorno o ambiente de la empresa como todo que lo rodea, es decir toda su atmosfera social, tecnológica, económica política. Todo es lo que generalmente se le conoce como el ambiente externo de la empresa. Además también opinan sobre la situación interna de las empresas, considerando a estos como trabajadores, sus jefes, las

condiciones de trabajo, clima y las culturas empresariales. Así se podría decir que está compuesto por todos aquellos factores internos o externos que influyen directa o indirectamente en su actividad en una organización o empresa.

Justificación Práctica, la presente investigación se realiza con la finalidad de lograr determinar cuáles son las características más importantes de la Capacitación y la Logística Inversa en las MYPE rubro panaderías comerciales centro de Piura-Piura, Año 2017. Además cumple con los requisitos establecidos de la Universidad Católica Los Ángeles permitiendo la obtención del título profesional de Licenciado en Administración.

Justificación Teórica; Se va a acudir a las fuentes de información, al uso de las bibliotecas virtuales para obtener referencias bibliográficas, las respectivas citas de tesis de diferentes autores, asimismo el uso de biblioteca física, revistas, periódicos entre otros.

Justificación Metodológica, la investigación se aplicara la metodología científica, se aplicaron fuentes primarias para la elaboración de los datos, de la población y muestra, (Fernández, 2013) además se determinó el tamaño de la población y la muestra con el uso de formulas estadísticas, también aportara las características de la capacitación y la logística inversa en las MYPE comerciales rubro panaderías del centro de Piura, Por lo cual se empleó la investigación de tipo cuantitativo, nivel descriptivo, diseño no experimental, de corte transversal siendo la técnica de recojo de datos, la encuesta y el instrumento (el cuestionario) con preguntas cerradas.

II. REVISIÓN DE LA LITERATURA

2.1 Antecedente

2.1.1 Capacitación

-Duran & Monje (2014) elaboraron una investigación titulada "Plan de CAPACITACIÓN en Higiene y Seguridad Laboral" Caso; Panificadora PALAU de la provincia de Santiago del Estero" trabajo realizado en el instituto Universitario Aeronáutico, Córdoba-ARGENTINA, la investigación se realizó mediante un diagnóstico y técnicas de relevamiento. Llegaron a conclusión que, la capacitación tiene un profundo sentido social, la empresa habrá de asumir con profunda seguridad y compromiso necesario la responsabilidad de educar (sensibilizar, concientizar y capacitar) a sus integrantes. La capacitación es un medio considerable para principiar al personal de una empresa logrando una auténtica automotivación e integración. Esto sólo es posible si la educación que se imparte es integral, pues sólo así ubicará y desarrollará al empleado cualquiera que sea su nivel y área de trabajo, como un miembro responsable del conglomerado social al que pertenece. Por lo tanto, será el rol que debe desempeñar el área de recursos humanos el de administrar la generación de conocimientos, mediante una activa estrategia de formación y capacitación a efectos de lograr que el conocimiento sea difundido y compartido por todos los miembros de la organización.

-Chiquito & Soledispa (2018) ejecutaron una investigación titulada "plan de acción basado en BPM en la panadería "pastel pan" trabajo elaborado en la Universidad de Guayaquil- ECUADOR, siendo la presente investigación de tipo descriptiva nivel cuantitativo y cualitativo por relacionarse a la recolección de información con la ayuda de herramientas de calidad, concluyeron en que se

documentó un programa de capacitación para el personal que forman parte de la microempresa, donde permitirá que el personal adquiera o desarrolle conocimientos y habilidades específicos referente a la actividad que esté desarrollando, mediante el cual se evidenciara que el personal está apto para cumplir con las Buenas Prácticas de Manufactura, además con el programa de capacitación se desarrollaran los conocimientos, actitudes y habilidades de los trabajadores, permitiendo un desarrollo exitoso en el sector en que se desenvuelven, ayudara a cumplir con las actividades y tareas que componen su puesto de trabajo para que garanticen una participación efectiva dentro de la organización.

-Álvarez Peña & Saca (2015) elaboraron una investigación titulada “Políticas de CAPACITACIÓN y desarrollo de las PYME del sector panadería del municipio de Antiguo Cuscatlán” trabajo realizado en la Universidad Dr. José Matías Delgado, Antiguo Cuscatlán-EL SALVADOR, la investigación es de tipo cualitativa datos realizados a través de entrevistas. Las conclusiones obtenidas son las siguientes, el área en las que existe más necesidad de capacitar dentro de este sector es producción. También el mayor obstáculo al cuál se enfrentan las PYME al querer implementar capacitaciones, es la percepción que dicha es muy costosa y al no tener suficientes recursos económicos, deciden no realizarlas. La motivación en los empleados es el beneficio de capacitar mayor percibido por los encargados ya que se percibe un significativo cambio positivo en sus actitudes, el cual se ve reflejado en el desempeño de sus labores diarias.

-Vega (2018) ejecutó una investigación titulada "Caracterización de la CAPACITACIÓN en las micro y pequeñas empresas del sector industrial - rubro elaboración de productos de panadería del distrito de Chimbote, 2014" trabajo

realizado en la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Chimbote-PERÚ, la investigación fue cuantitativa-descriptiva, tipo de diseño no experimental transversal. Llegaron a las siguientes conclusiones, la mayoría de los representantes de las MYPE son personas adultas, cuyas edades fluctúan entre 31 a 50 años, tienen estudios universitarios y consideran que la capacitación en sus trabajadores es muy importante, dado que mejora el desempeño y permite obtener mayores beneficios en los trabajadores y a las MYPE, y por último que la totalidad de los representantes de las MYPE en estudio, consideran que la capacitación es muy importante y es una inversión porque mejora el desempeño de los trabajadores y, por tanto se obtiene mayores beneficios y rentabilidad para las MYPE.

-Ortega (2018) realizó una investigación titulada “Caracterización del financiamiento y la CAPACITACIÓN de las MYPE del sector industria - rubro panaderías del mercado de la ciudad de Arequipa, periodo 2017” trabajo realizado en la Universidad Católica Los Ángeles Chimbote, Juliaca-PERÚ, la investigación fue el diseño no experimental descriptiva. Llegaron a la conclusión que el 60% de las MYPE no recibió capacitación, el 80% de los emprendedores se ha capacitado en 3 a más cursos y el 80% de los empresarios consideran que la capacitación es una inversión por generar mayor rentabilidad y posicionamiento en el mercado.

-Mariños (2017) elaboró una investigación titulada “Caracterización de la CAPACITACIÓN en las micro y pequeñas empresas del sector industrial, rubro elaboración de productos de panaderías, ciudad de santa, año 2014” trabajo realizado en la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Chimbote-PERÚ, la investigación es descriptiva, y fue de diseño no experimental-transversal, Finalmente, llegaron a las conclusiones que el 57% de empresarios no se capacitan.

El 57% no capacita a su personal. El 57% del personal no recibe capacitación. El 57% del personal no recibió capacitación este último año. El 57% de personal no se capacito en ningún tema. El 100% considera a la capacitación como una inversión. El 100% considera a la capacitación relevante en su MYPE. El 100% no opina con respecto si la capacitación mejora su rentabilidad, además la mayoría de las micro y pequeñas empresas del rubro elaboración de productos de panaderías distrito de Santa, 2014, no aplican la capacitación, la totalidad de los empresarios no se han capacitado, ni capacita a su personal, pero consideran que la capacitación es importante, así también consideran que la capacitación es una inversión. Por otra parte la mayoría de los representantes no aplican capacitación ya que no tienen los conocimientos necesarios para realizar los programas, talleres, charlas, además desconocen los beneficios que se obtendrían mediante la capacitación.

-Cruz (2015) realizó una investigación titulada “Caracterización del financiamiento y CAPACITACIÓN de las MYPE rubro panadería de Sechura, año 2014” Trabajo realizado en la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, PIURA-PERÚ, La investigación es de metodología descriptiva, cuantitativa, diseño no experimental de corte transversal. Obtuvieron las siguientes conclusiones, que la capacitación para los trabajadores de las MYPE determinaron que para ellos es muy importante la capacitación constante, ya que les ayuda a tener un buen clima laboral favorable para la producción y desarrollen mejor sus funciones, Además como método principal de capacitación que utilizan las MYPE rubro panadería del distrito de Sechura es la capacitación en el trabajo debido a que los trabajadores tienen al alcance los materiales y equipos con los cuales les ayudara a obtener mejor aprendizaje.

-Yenque (2017) construyó una investigación titulada “Caracterización del financiamiento y CAPACITACIÓN de las MYPE rubro panadería de san Pedro-Talara, año 2016.” trabajo realizado en la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Piura-PERÚ, se empleó la metodología de tipo descriptivo, nivel cuantitativo, diseño no experimental, enfoque transversal. Llegaron a la conclusión que los resultados confirman que se identificó los tipos de capacitación de las MYPE, rubro panadería en San Pedro-Talara, año 2016; siendo estos la capacitación informal, la capacitación orientada y por su nivel la capacitación de operarios, se identificó los factores de capacitación de las MYPE, rubro panadería en San Pedro-Talara, año 2016; determinando los siguientes: compromiso de mando adelante tecnológico la complejidad organizacional y estilo de aprendizaje.

-Vilela (2019) realizó una investigación titulada “Caracterización de la CAPACITACIÓN y la innovación en las MYPE -rubro panaderías aa.hh tácala-castilla, año 2017” trabajo realizado en la Universidad Católica los Ángeles Chimbote, PIURA se empleó la metodología descriptiva, de nivel cuantitativo, diseño no experimental, y corte transversal, Se pudo llegar a las siguientes conclusiones sobre la importancia de la capacitación, las MYPE deben asumir actitudes positivas en la organización, por lo que se aconseja seguir viendo los problemas como oportunidades y retos deben vencer por que esto ayudara a que el cliente sepa que ante cualquier dificultad la empresa siempre buscara darle soluciones pensando siempre en los consumidores, También se logró identificar los tipos de capacitación, La capacitación para el trabajo se logró identificar que es esencial para el personal que recién ingresa a una empresa este tenga conocimiento de las funciones que debe desempeñar, la capacitación en el trabajo también es

necesaria en toda organización porque incrementa el conocimiento y desempeño de los colaboradores haciendo un mejoramiento de saber y hacer, además con una adecuada planificación y control de todos los recursos, la capacitación pre ingreso también es necesaria porque afecta de manera positiva en el trabajador y la capacitación promocional también se debe considerar dentro de la empresa para que los colaboradores tengan oportunidad a un puesto con mayor responsabilidades.

2.1.2 Logística Inversa

-**Valencia (2018)** elaboró una investigación titulada “La administración de la LOGÍSTICA en el sector panificador de la ciudad de Ambato” trabajo realizado en la Universidad Técnica de Ambato, ECUADOR, el tipo de la investigación es cuantitativa y de nivel correlacional porque se busca la relación de causa y efecto entre las variables de la logística y de la productividad. Llegaron a las siguientes conclusiones, que la administración de la logística está dentro de la gestión de la cadena de suministros y se da por la interrelación que la empresa tiene con los proveedores, con los clientes, distribuidores y el transporte, estas empresas panificadoras mantienen relaciones comerciales con más de tres proveedores, esto se produce porque los insumos no los encuentran en un mismo sitio, con lo cual se abastecen en diferentes sitios. Además de implementar un modelo de gestión logística en la empresa panificadora Madrigal por lo tanto la gestión integral de la logística, busca mejorar los procesos de adquisición y almacenaje de la materia prima, así como para controlar los procesos de producción, el modelo permite identificar un espacio para el almacenamiento de la materia prima e implementación de tiempos para la supervisión de estos productos almacenados.

-Montecé & Poveda (2013) ejecutó una investigación titulada “Incidencia del inadecuado manejo de la información en la LOGÍSTICA y distribución de producto de panificación” trabajo realizado en la Universidad de Guayaquil-ECUADOR, es una investigación y se aplicó a través de la metodología descriptiva y documental, Obtuvieron las siguientes conclusiones; donde la persona encargada de atender a los clientes no lo hace de manera ágil y eficiente por lo que la satisfacción de parte de cada persona que recibe el producto no es la adecuada. Asimismo el manejo de la información logística permitirá mejorar la atención al público y por ende incrementar las ventas, también mejorará la forma como se ha estado llevando el reparto de la mercadería una vez que es solicitada, debido a que en muchas ocasiones la entrega del pedido se retrasa y no llega lo que el cliente solicita. Además la forma en que los proveedores tratan a sus clientes es muy importante debido a que esto influye de gran parte en que las entregas sean más eficientes y por ende no haya reclamos de parte de los clientes, el trato hacia los clientes debe mejorar ya que no se está cumpliendo con un trato amable.

-García y Sierra (2013) elaboró una investigación titulada “Optimización del proceso LOGÍSTICO interno de las marcas propias de supermercados líder en la línea de panadería y repostería” trabajo elaborado en la Universidad Libre de Bogotá-COLOMBIA, se aplicó la investigación de tipo mixta, se explica a partir de datos cuantitativos, incluyendo descripciones y evaluaciones cualitativas. Se llegaron a las siguientes conclusiones, que las soluciones propuestas por medio de este proyecto a Supermercados LÍDER, aportan una visión más completa acerca de la necesidad de una adecuada distribución en planta, que organice y secuencie de una mejor manera el flujo de proceso, mejore el control de procesos y se disminuyan así

las inconformidades que presenta actualmente en sus productos. Oportunidades de mejora que podrán fortalecerse con el apoyo y visión administrativa para la mejora continua y/o expansión de la industria. Asimismo con las estrategias propuestas para la solución a los problemas que dan la razón de ser a este proyecto para Supermercados LÍDER, las mejoras se ven reflejadas tanto en un cambio organizacional de la planta, manejo de inventarios y almacenes, como también en un aumento considerable de la rentabilidad y/o minimización de costos. Se hace notar que en el presente trabajo solo se hace mención de los costos referentes a los resultados obtenidos con las propuestas de simulación y las comparaciones con la situación actual lo cual sustenta que los cambios son rentables, oportunos y necesarios para alcanzar un nivel productivo o comercial sobresaliente en el mercado; con la capacidad legal o reglamentaria para procesos de certificación y aplicación de estrategias para el mejoramiento continuo en la inversión de nuevas ideas administrativas que generen un crecimiento responsable de su industria.

-**Sone (2015)** realizó una investigación titulada “Implementación de un sistema de información de LOGÍSTICA para la gestión de insumos y productos en una empresa del rubro de Panadería y Pastelería” trabajo elaborado en la Pontificia Universidad Católica del Perú Lima-PERÚ, la investigación es de tipo descriptivo. Se llegó a la conclusión nos manifestó que el área de procedimiento de almacén es el espacio físico donde Controlan los ingresos y salidas de los insumos y/o productos y también vigilan la disponibilidad real de los insumos para evitar quedarse sin el stock mínimo lo cual tiene como funciones principales Mantener los insumos y productos en buen estado.

-Saldaña (2017) ejecutó una investigación titulada “Gestión LOGÍSTICA y su influencia con la calidad de los productos en la panadería san Carlos Huánuco 2016” trabajo realizado en la Universidad de Huánuco, PERÚ la investigación usa la metodología de diseño descriptiva, Concluyeron que, la logística de entrada influye significativamente de manera positiva en la calidad de los productos quedado demostrado el 100% de trabajadores certifican que cuentan con los insumos de acuerdo a lo planificado, y el 93% de clientes reconoce que los productos tienen insumos adecuados, también la logística de procesos influye significativamente de manera positiva en la calidad de los productos quedado demostrado el 100% de trabajadores refiere que cuenta con los insumos necesarios de forma inmediata, y el 92% de clientes entiende que los productos que ofrece la panadería están en función a su expectativa. Además la Logística de Salida, influye significativamente de manera positiva en la calidad de los productos quedado demostrado el 100% de trabajadores considera que los sistemas de producción y comercialización son adecuados, y los clientes el 96% sostienen que hay una adecuada producción en la panadería. Y por último la Gestión Logística influye significativamente en la calidad de los productos queda demostrado el 100% de trabajadores considera el uso adecuado de insumos para la producción y el 96% de clientes considera que los productos de San Carlos son adecuados.

-Olano & Díaz (2019) presentaron una investigación titulada “Control de inventarios para mejorar la rentabilidad de la empresa distribuidora one pan e.ir.l Chiclayo 2019” trabajo realizado en la Universidad Señor de Sipan, PERÚ, la investigación es de tipo cuantitativo y por su naturaleza de tipo descriptiva, diseño no experimental transversal. Se llegaron a las siguientes conclusiones, donde se

desarrolló lograr Diseñar un plan de control de inventarios para mejorar la rentabilidad de la Distribuidora one pan e.i.r.l Chiclayo 2019. Además se diagnosticó el estado actual del sistema de control de inventarios de la Distribuidora one pan e.i.r.l. Se aplicó el análisis documental, la observación y la entrevista el cual da como resultado a la aceptación sean el 48%, mientras que el 30% rechaza y el 22 % no logró dar una respuesta concreta, es decir si consideramos como opinión contraria a la aceptación sumarían el 52% y aplicando el análisis estadístico para muestra no paramétrica siendo la escala logarítmica determina que existe diferencia es significativa ($R^2=1$) asegurando la viabilidad de éxito. Asimismo se propone la compra de un software para el registro de inventarios esta inversión asciende a S/10,750.00 el cual permitirá fortalecer la gestión administrativa mejorando la rentabilidad económica, la gerencia general aprueba su aplicación para el año 2019.

-Mauricio (2016) presentó una investigación titulada “Análisis, diseño e Implementación de un sistema de LOGÍSTICA para la panadería "dos estrellas" aplicando tecnologías de información”, trabajo realizado en la Universidad Nacional de Piura-PIURA, la investigación se desarrolló con la metodología Tradicional RUP y codificado en Software libre como un aporte a la formalidad de las microempresas con el objetivo de controlar el stock de sus productos, mejorando tiempos y la satisfacción del personal de la empresa y sus clientes, Se llegaron a las siguientes conclusiones, la implementación del sistema informático para mejorar el proceso de gestión de logística en la panadería DOS ESTRELLAS permitió solucionar los problemas de almacenamiento, recuperación y búsqueda de información correspondiente productos e insumos de la panadería en mención. Además el diseño modular que tiene el sistema facilita la administración entendimiento del mismo

haciendo más fácil la integración de otros módulos o componentes para su crecimiento. Asimismo como en toda empresa se hace necesario seguir los estándares de desarrollo de sistemas los cuales ayudan a llevar de manera más organizada la información; poder especificar los contenidos que se necesitan visualizar en el sistema y lograr que los beneficiarios se acoplen sin mayor dificultad en su manejo. Y por última conclusión, el uso de la metodología de desarrollo RUP, conjuntamente con el lenguaje UML y el manejo de los conceptos de la programación orientada a objetos, propiciaron que el desarrollo del sistema sea entendible, sostenible e incremental.

-Taboada (2017) presentó una investigación titulada “Los Mecanismos de Control Interno en el Área de Almacén de las Panaderías en el Perú. Caso: Panadería Negociaciones Mabilpa SRL Piura, 2016” trabajo realizado en la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote-PIURA, la investigación se desarrollo a través metodología Cualitativo-Descriptivo-bibliográfico documental y de caso; por ser una investigación bibliográfico-documental no aplica muestra; aplicando como instrumento las fichas bibliográficas y cuestionario. Se obtuvieron las siguientes conclusiones, que el almacén cuenta con inventario valorizado de las existencias, a través de un sistema de inventarios (Software kardex de almacén) y que es manejado por el encargado del almacén. Se realiza la toma física de inventarios para determinar irregularidades o diferencias. Asimismo los registros de ajuste a los inventarios, se realizan con la autorización del propietario, los mismos que se encuentran evidenciados y archivados cronológicamente, en cumplimiento de las normas de control interno. Además en cumplimiento de las normas de control interno, y de la segregación de funciones, la empresa cuenta con una persona encargada

exclusivamente del almacén, quien registra, controla y despacha los insumos para la producción diaria del pan. Además utiliza formatos pre establecidos y numerados para ingreso y salida de almacén, con la finalidad de determinar movimientos de insumos y saldos. Y por último se encuentran clasificados por producto, para una mejor ubicación al momento de inventariar. Se utiliza el método PEPS (primeras entradas, primeras salidas) para el despacho de los insumos, debido a que la harina, manteca, levadura tienen tiempo de caducidad y su permanencia por demasiado tiempo en almacén podría significar pérdida para la empresa.

-Campos (2018) presentó una investigación titulada “Implementación de un Sistema de Control de Producción para la optimización de recursos y de procesos productivos en la Panadería San José Obrero – Sullana; 2016” trabajo realizado en la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote-PIURA, la investigación se desarrolló a través la metodología descriptiva- no experimental. Se pudo concluir, que en la Panadería San José Obrero es necesario seguir el desarrollo del sistema, los cuales ayudan a llevar de manera más organizada la información; poder especificar los contenidos que se necesitan visualizar en el sistema y lograr que los beneficiarios se acoplen sin mayor dificultad en su manejo. Además el empleo de metodología de desarrollo RUP, colectivamente con el lenguaje UML y el empleo de los criterios de la programación enfocada a fin, de proporcionar el crecimiento de nuestro sistema a implementar sea eficaz, entendible y manejable para los usuarios de la panadería.

2.2 Bases Teóricas

2.2.1. Teoría de la Capacitación

-Según Frigo (2014) se entiende por capacitación a un proceso continuo de enseñanzas y aprendizajes, asimismo es toda tarea ejecutada en una constitución o

compañía, reconociendo sus obligaciones con los trabajadores, a la vez examina desarrollar aun mas los aprendizaje, las habilidades el ingenio, destreza, conocimiento, y las actitudes o conductas de los colaboradores con la finalidad de adquirir un mejor desempeño en sus labores cotidianas internas dentro de las organizaciones o empresas. Es decir que a través de la capacitación la persona puede desarrollar sus habilidades para un mejor desempeño de las funciones laborales y así obtener buenos resultados en la organización.

-López (2015) enseña que la capacitación es una de las funciones de gran trascendencia en la gerencia de desarrollo personal en las empresas u organizaciones. Por lo tanto la gerencia y el progreso personal, por medio de la capacitación interactúan para mejorar el trabajo del recurso humano y validez de las empresas de poder obtener mejores resultados.

-Guerrero (2014) explica la capacitación como una acción proyectada y fundada en las obligaciones existentes en las sociedades u formación y dirigida a la variación de ideas, instrucciones, habilidades, aprendizaje y actitudes del trabajador o colaborador. Podemos decir que las organizaciones en general deben capacitar a todo su personal en general, para que tengan la preparación suficiente y las técnicas que les permitan desarrollarse mejor en el cumplimiento de sus funciones laborales y llegar a mejores resultados dentro de la organización.

-Rodríguez (2016) capacitación es la preparación de la persona en el área, es una actividad firme, planificada y permanente cuya meta es preparar, desarrollar y mejorar los recursos humanos al proceso productivo, mediante la entrega de conocimientos, desarrollo de habilidades, desarrollo de aprendizajes y actitudes

necesarias para el mejor desempeño de todos los trabajadores en sus funciones de la organización.

-Gardey (2017) define la capacitación como el ejercicio y el resultado de formar, instruir y educar al personal de una empresa u organización para que se desempeñe de manera educada. Además la capacitación busca que la persona que se forma adquiera conocimientos, capacidades y habilidades para el desarrollo de distintas actividades que le deleguen, colaborando así en los buenos resultados de la empresa. Es por ello que la capacitación debe estar dirigida al área actual para corregir las habilidades y competencias de los colaboradores respecto al desempeño laboral en la organización.

2.2.1.1. Proceso de Capacitación de los colaboradores

-Peirane (2015) considera que la capacitación es de gran importancia en todas las organizaciones y deben realizarse de manera continua, debido a que ayuda al desempeño de los colaboradores de manera personal como profesional. Las organizaciones hoy en día deben invertir en capacitación para su personal, ya que está comprobado que la capacitación favorece en el desempeño laboral y un mejor rendimiento de sus funciones mejora los resultados para la organización.

-Grados (2016) establece seis fases o momentos del proceso de la capacitación:

-El análisis de las necesidades, es la primera etapa en la cual se realiza la identificación de habilidades, el conocimiento y las actitudes instituidas para el gran desempeño de los trabajadores o del personal, con la finalidad de que mejore sus rendimientos y una excelente productividad en una organización o empresa, asimismo se debe evaluar a los trabajadores para asegurar que el programa se adecue

a sus niveles establecidos de educación, experiencias, competencias, actitudes y motivaciones personales para determinar los objetivos de un programa de capacitación.

-Diseño de la instrucción, consiste en reunir objetivos, métodos, recursos, descripción y proceso del contenido, de esta manera asegurándose de que todos los materiales como guías del instructor y cuadernos del trabajo de los colaboradores se integren y que se oriente directamente a los objetivos de enseñanzas, aprendizajes, habilidades que se establecieron y de esta manera poder elaborar de manera adecuada un programa de capacitación.

-Validación, consiste en presentar y validar la capacitación basándose las revisiones finales en resultados de simulación para probar la validez del programa.

-Aplicación, cuando sea aplicable, impulsar el éxito por medio de un taller para capacitar al instructor y que se centre en los conocimientos y las habilidades para la presentación, además del contenido adecuado de la capacitación.

-Evaluación y seguimiento, comprende evaluar el éxito del programa usando el aprendizaje, las habilidades, desempeño y los recursos además de las pruebas anteriores y posteriores para medir lo que se aprendió en el transcurso del proceso y una vez terminada la capacitación escribir las reacciones que tienen los supervisores ante el desempeño de los trabajadores y ver los resultados que permitan determinar el grado de recuperación en el desempeño de los trabajadores dentro de una organización o empresa.

En la actualidad las habilidades están empleándose en los procesos importantes dentro del aprendizaje o capacitación están en la pertenencia a la unión

del recurso humano, asimismo debe tener una perspectiva de manera agrupada y comprometido a los cambios de la organización, apoyados en las fuentes importantes del proceso de capacitación que buscan aumentar los conocimientos, aprendizajes, desempeño y desarrollar las habilidades dentro de una organización o empresa.

Martell & Sánchez (2013) expresa que la capacitación en todas las organizaciones deben tener un plan de capacitación el cual se desarrolla mediante un proceso permanente y de manera inapreciable, logrando de ella los mejores resultados positivos en las organizaciones,

-Moyano (2016) expresa que el diagnóstico de las necesidades de capacitación es como un proceso que defiende los conocimientos, habilidades, aprendizajes y actitudes de las personas dentro de una empresa o organización, con el fin de ayudar a obtener resultados positivos para las organizaciones o empresas.

2.2.1.2. Proceso de Capacitación administrativo

-Chiavenato (2014) considera que existen cuatro dimensiones importantes de la capacitación deben ser planeadas, organizadas, ejecutadas y evaluadas.

Planeación, es un proceso registrado, la cual es utilizada para cumplir los objetivos presentados de la manera más efectiva. Los objetivos planteados por las organizaciones o empresas se ponen de acuerdo para determinar las etapas a cumplir con el fin de lograr los objetivos establecidos dentro de una organización o empresa.

Organización, se empieza a desarrollar y repartir las responsabilidades entre los colaboradores del equipo de trabajo, con el fin de establecer y registrar las

relaciones necesarias. La función principal de la organización es colocar y ordenar todos los recursos necesarios, humanos, materiales y financieros.

Dirección, se refiere que los participantes del grupo de equipo elaboran sus actividades establecidas. Asimismo, este proceso se da la ejecución de los planes establecidos, la motivación, la comunicación y la supervisión para lograr las metas establecidas en la organización o empresa.

Control, evalúa el avance general de una empresa o organización.

2.2.1.3. Capacitación del trabajador

-Vallejo (2016) expresa que la capacitación es el proceso de desarrollo de cualidades en los seres humanos, entrenándolos para que sean más provechosos y ayuden al logro de los objetivos y metas dentro de una organización o empresa. La intención de capacitar es intervenir en los comportamientos de las personas para aumentar su desempeño y rendimiento.

A través de la capacitación, las personas comienzan a ganar experiencias en lo personal y profesional, causando un cambio permanente en la persona y que mejora su capacidad para desempeñar sus funciones en una empresa u organización. También favorece en el desarrollo de mejorar sus habilidades, conocimientos, actitudes y además sus comportamientos.

2.2.1.4. Resultados de la capacitación

-Méndez (2015) explica que los pasos para medir la capacitación son los siguientes:

-Aprendizaje, departamento de recursos humanos debe conocer que relaciono su personal en la capacitación y la forma en que se repartió y que pudo afectar en

aprendizaje, contenido, estructura, actividades del taller, al igual que las herramientas que el instructor utilizo.

-Según Bizquera (1998), citado por Díaz (2017), define que las habilidades sociales no son considerados como un rasgo de la personalidad, son aptitudes sociales y comportamientos logrados por medio del aprendizaje. Además son conductas fundamentales de la persona que le ayudarán para desempeñar actividades cotidianas en la vida además de desempeñar funciones en las empresas u organizaciones (Bejerano, 2014).

- Robbins & Timothy (2013) el desempeño laboral es el proceso efectivo del personal que desarrolla su trabajo dentro de las organizaciones, la cual es de gran importancia en el logro de sus objetivos y metas, es decir, es la capacidad de un trabajador para producir, hacer, elaborar y generar trabajo en menos tiempo y mejor calidad, estando siempre evaluado por superiores dando resultados positivos en el puesto que realiza sus funciones.

-Reacción, comenzar a evaluar cada uno de los criterios y las herramientas que se realizaron en el taller, métodos utilizados, claridad de la explicación del tutor, argumento y conocer si logró comprender el porqué de su capacitación a los trabajadores.

-Comportamiento, ¿Ha usado lo aprendido, comprobar si los participantes están aplicando en su puesto laboral lo que aprendieron durante su capacitación. El gerente puede preguntar cuáles son las herramientas que más usa y por qué hay elementos del curso que aún no está usando dentro de su plan de trabajo. Se puede decir que los resultados en una capacitación son de mucha importancia ya que a

través de ello, una mediana y pequeña empresa (MYPE) podrá tomar decisiones fundamentándose a los resultados obtenidos en la capacitación.

El aprendizaje permite evaluar aún más a profundidad al trabajo en cuanto a labores que desempeñan los colaboradores dentro de una MYPE, el aprendizaje en los colaboradores ayuda mucho en los resultados que se puedan obtener de una mediana y pequeña empresa (MYPE).

Cada persona tiene sus propias habilidades diferentes y en momentos diferentes, tener a un personal que cuente con habilidades para laborar en una empresa MYPE del rubro panaderías es una persona que puede desempeñarse adecuadamente y eficientemente en las empresas y organizaciones.

La capacitación es una herramienta que brinda la posibilidad de mejorar la eficiencia del trabajo de una empresa u organización, permitiendo a su vez se adapte a los nuevos sucesos que se presentan tanto dentro como fuera de la organización (Salcido, 2014). Es decir es herramienta importante que brinda a los colaboradores la oportunidad de obtener mayores actitudes, aprendizaje, conocimientos y habilidades que aumentan sus competencias para desempeñarse con éxito en su puesto dentro de la organización.

2.2.2. Logística Inversa

-Martínez (2013) expresa que la logística es el proceso de administrar principalmente el abastecimiento, el movimiento o distribución y almacenamiento de los materiales, el inventario de productos ya terminados y los flujos de información que están relacionados a través de la organización o empresa, y sus canales de repartición de forma que la actual y futura rentabilidad sea extendida a través del cumplimiento positivo de las exigencias.

-Escudero (2014) expresa que la logística inversa como el proceso de planificar y controlar el flujo efectivo y rentable de las materias primas, inventario en proceso, productos terminados y la información relacionada, desde un punto de consumo al punto de origen, con el fin de recuperar su valor del producto o su correcta eliminación. Es decir la logística inversa abarca desde operaciones de distribución, recuperación y reciclaje de los productos.

-Morales en su libro, la Logística Reversa o Inversa, aporte al Control de devoluciones y residuos en la Gestión de la Cadena de Abastecimiento, la logística reversa comprende todas las operaciones relacionadas con la reutilización de los productos y materiales. Por tal motivo se refiere a todas las actividades logísticas de recolección y proceso de los materiales, productos usados, para asegurar una recuperación ecológica tolerada (Morales, 2014).

-Mar-Ortiz & Gracia (2014) expresan que la logística inversa es un flujo inverso administrado debidamente que les permite a los productos antiguos, productos dañados, productos devueltos, ser aprovechados y de esa manera hallar el valor de los productos a través de la reutilización, por lo que es muy importante que exista una relación a la distribución.

-En el ámbito de alimentos, la logística inversa comprende el flujo del regreso del producto como también la recuperación y el reciclado del producto (López, 2012).

2.2.2.1 . Importancia de la Logística Inversa en el medio ambiente

-La logística inversa, es un proceso que tiene como objetivo la disminución del impacto medioambiental de las actividades de logística inversa. La logística

verde se ocupa del control del consumo de energía o el ecodiseño de embalajes que no son tratadas por la logística inversa (Escudero, 2014). Es decir la logística verde trata de dar soluciones a los problemas de impacto ambiental creados por los procesos de la logística Inversa.

-Las prácticas del Ecodiseño se diferencian por unir diseños específicos medioambientales del comportamiento del producto a lo largo de todo su ciclo de vida, producción, distribución, utilización, reciclaje y reutilización (Escudero, 2014) por eso es de gran importancia en registrar el uso que se debe dar a los productos en el flujo inverso por parte del fabricante de las diferentes devoluciones generadas por los consumidores.

2.2.2.1 Control de Inventarios de la Logística Inversa

-El inventario, es un registro de los bienes o materiales muy importante en las organizaciones debido a que forman parte del activo y del cual podemos obtener excelentes resultados positivos como la rentabilidad dentro de una organización o empresas. El inventario es la unión de productos o artículos que tienen las empresas para distribuir, permitiendo la compra y venta o la fabricación, en un periodo económico establecido, además es uno de los activos más importantes y grandes que existen en una empresa u organización, y aparece expuesto tanto en el balance general como en el estado de resultados de una empresa (Dolores, 2015) es decir que se entiende por inventario la cantidad de materias primas o producto terminados ya sea para su producción o presentación de acuerdo al movimiento que tenga la cadena de abastecimiento.

2.2.2.3 Causas o Factores que generan la necesidad de implementar logística inversa

Según López (2016) expresa que las causas o factores que generan la necesidad de implementar la logística inversa son, -Mercancía en estado imperfecto, es la que se encuentra con una serie de defectos en la mercancía (mal estado). - Retorno de exceso de inventario, es cuando se devuelven los inventarios por exceso de stock. -Devoluciones de clientes, podemos decir que es cuando no aceptamos a clientes, es decir a personas. -Productos obsoletos; Es cuando el producto es poco utilizado. ·Inventarios estacionales, es el registro que se va llevando depende del tiempo en que se realice.

2.2.2.4 Tipos de inventarios

La importancia de mantener un control de inventario es que representan inversiones realizadas con la finalidad de ganar una utilidad en una organización, por ese motivo es importante conocer los diversos tipos de inventarios.

-Según Julián (2014) existen varios tipos de inventarios, materias primas, trabajo producto en proceso, productos terminados e inventario de suministro de fabrica.

-Materias Primas, son todos aquellos productos en su estado rústico o sin modificar, extraídos de la naturaleza que sirven como insumo para fabricación de nuevos materiales y productos.

-Trabajo producto en proceso, estos productos hacen mención a todos los materiales que han pasado por un proceso de transformación prohibido, al no ser elaborados totalmente con los detalles del cliente.

-Productos Terminados, son aquellos elementos que han sido elaborados totalmente para cumplir los detalles del cliente y que están listos para ser enviados al cliente.

-Inventario de Suministro de Fábrica, son los materiales empleados en la fabricación de productos y que no pueden ser contabilizados con precisión, como son los clavos, la pintura, los lubricantes. Además al conocer los tipos de inventarios que existen, se logra llevar un perfecto orden en nuestros productos, bodegas, conocer sus existencias, conocer las entradas y salidas de los productos dentro de una empresa u organización.

2.3.1 Según Cabeza (2012) establece puntos claves para tener éxito en la logística inversa:

a.) Administración y control, los procesos de la logística inversa deben ser determinados en la estructura integradora para ser entendidos en toda la cadena de suministros y ser posicionados en el contexto relacional del administrador correcto.

b.) Indicadores de desempeño, es necesario crear una evaluación de los costos basándose en actividades para medir el desempeño de la logística inversa. También es necesario transmitir a los clientes y al consumidor final la responsabilidad de la empresa con el ambiente, así como dar a conocer la reducción de costos de resultados de los procesos de reciclado y reutilización.

c.) Aspectos financieros, realizar una logística inversa involucra la necesidad de determinar recursos financieros suficientes para i) verificar ambientalmente los procesos logísticos en toda la cadena de suministros, ii) efectuar estudios de diseño industrial factible con el ambiente de envases, empaques, embalajes y unidades de manejo, iii) desarrollar el equipamiento específico para recuperar y reciclar materiales, iv) establecer alianzas estratégicas e incluso riesgo compartidos para tercerizar operaciones.

2.4 Logística inversa es el proceso de programación, formación y control del flujo de materias primas, inventario en proceso y bienes terminados, desde un punto de uso, elaboración o distribución a un punto de recuperación adecuada (Ramírez, Aranda & García 2012).

2.4.1 Logística inversa es cómo se realiza el retorno de los productos para el cliente, explica Marco Gallo, consultor técnico del Servicio Brasileño de Apoyo a las Micro y Pequeñas Empresas (SEBRAE). La empresa debe tener una política clara sobre cómo operar y los términos. El empresario debe saber cuál es su responsabilidad y tener un plan específico para dar calma y garantía al cliente (Gallo, 2014).

En el comercio minorista, la imagen de la empresa está directamente relacionada a como se enfrenta los reclamos de los clientes, cuando surge la necesidad del retorno de los productos. En lugar de que el cliente acuda a las redes sociales para quejarse de la empresa que es lo común, sería mejor que comentara con otras personas que fue sorprendido, recomienda (Gallo, 2014).

III. HIPÓTESIS

-Hernández (2014) se expresa de la hipótesis como todo aquello que se revela lo que se está buscando o tratando de explorar y por lo cual se definen como esclarecimientos de preguntas investigativas, enunciadas a manera de aclaración, asimismo se entiende que las investigaciones descriptivas su función es de detallar elementos, identificar o determinar una situación refiriéndose a aspectos personales o diferenciadores. Por lo tanto, en esta investigación no lleva hipótesis debido a que se recolectarán datos sobre diferentes aspectos de las MYPE a estudiar y se realizara un análisis y medición de los mismos.

IV. METODOLOGÍA

4.1 Diseño de la Metodología

El nivel de la investigación en la presente tesis es descriptivo porque enumera, clasifica, procesa datos, caracteriza situaciones de las variables identificadas, se busca identificar las propiedades de la capacitación y la logística inversa en las MYPE comerciales rubro, panaderías del centro de Piura, año 2017. (Quijada, 2017).

- En esta investigación se empleó el tipo cuantitativo ya que se utilizaron todas las estrategias necesarias para la recolección de datos y para contestar a las preguntas establecidas y obtener resultados de las variables de Capacitación al personal y la Logística Inversa al propietario de las MYPE, rubro panaderías en el centro de Piura, año 2017, que permitieron identificar la situación problemática. (Hernández, Fernández & Baptista 2014).

Igualmente el diseño que se aplicó a la presente investigación fue no experimental y de corte transversal puesto que no se manipularon de forma deliberada ninguna variable, se observaron los hechos tal y como se presentaron en su contexto real y en un solo momento (Hernández, Fernández & Baptista 2014).

4.2 Población y Muestra

4.2.1 Población

La presente investigación estuvo conformada por un total de 36 personas del rubro panaderías ubicadas en el centro de Piura, año 2017 (Oficina de comercialización-Municipalidad de Piura) donde 6 son gerentes y 30 son trabajadores, que está representado en el cuadro Nro. 1

4.2.2. Muestra

Se tiene que no es > de 50 personas por tanto no se aplicó fórmula alguna, precisado por (Hernández, Fernández & Baptista 2014).

-Para la variable Capacitación se acudió a los 30 trabajadores de las MYPE, rubro panaderías, ubicadas en el centro de PIURA, por fuente es población finita conocida. Según (Baptista, 2014) dice que cuando la población es menor de 50 se puede optar por la misma población.

$$N= 30 \Rightarrow n=30$$

-Para la variable Logística Inversa se acudió a los 6 a los propietarios de las MYPE, rubro panaderías, ubicadas en el centro de PIURA.

$$N= 6 \Rightarrow n=6$$

Cuadro Nro. 1

NOMBRE Y DIRECCION	RUC	Nº GERENTES	Nº TRABAJADORES
1. Panadería “ NAVARRO “ Av. san Teodoro nro. 545, centro de Piura	10028418791	1	5
2. Panadería “NEGOCIACIONES MASTERPAN S.R.L” Calle cusco 727, Piura -Piura- Piura	20484171671	1	10
3. “PANADERO VIEJO GOURMET E.I.R.L.” Jr. Tacna nro. 786 Piura-Piura	20122448384	1	3
4. Panadería “DON PAN” Calle Arequipa nro. 140 (piso 1) Piura, Piura	20529961554	1	4
5. Panadería MI ZOCORRO calle Moquegua n0 342 Piura	20529961554	1	1
6. Panadería y Pastelería “SUAREZ S.R.L” av. Loreto 196, Piura, Piura	20102631821	1	7
TOTAL		6	30

Fuente: Sunat 2019.

4.2.1 Criterios de Inclusión:

Capacitación y Logística Inversa

- Colaboradores y Propietarios de las MYPE panaderías del centro de Piura
- Edad de los Propietarios entre 18 y 40 años
- El nivel socioeconómico de los trabajadores y propietarios
- Creación de la MYPE mayor a los 5 años

4.2.2 Criterios de Exclusión

- Trabajadores sin experiencia en los rubros menores a los 2 años

4.3 MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN

VARIABLE	DEFINICION CONCEPTUAL	DIMENSIONES	DEFINICION OPERACIONAL	INDICADORES	ESCALA	FUENTE
Capacitación	Capacitación es un proceso contiguo de enseñanza y aprendizaje, es toda actividad realizada en una organización, respondiendo a sus necesidades, que busca mejorar el aprendizaje, las habilidades, y obtener un mejor desempeño Frigo (2014).	PROCESO	La dimensión “proceso” se medirá con sus indicadores “Análisis de necesidades, diseño de programa, Validación del programa implementación del programa y evaluación de programa” con la técnica la encuesta y el instrumento cuestionario.	-Análisis de Necesidades -Diseño de programa -Validación del programa del programa -Implantación del Programa -Evaluación del Programa	NOMINAL	EMPLEADOS
		RESULTADOS	La dimensión “resultados” se medirá con sus indicadores; “aprendizaje, habilidades, desempeño” con la técnica la encuesta y el instrumento cuestionario.	-Aprendizaje -Habilidades -Desempeño	NOMINAL	EMPLEADOS
Logística inversa	Martínez (2014) expresa que la logística es el proceso de Planificación, administrar principalmente el abastecimiento, el movimiento o distribución y almacenamiento de los materiales, el inventario de productos ya terminados y los flujos de información que están relacionados a través de la organización o empresa.	CONTROL	La dimensión “control” se medirá con sus indicadores; “Planificación, administrar, movimiento o distribución, almacenamiento producto y registro de inventario” con la técnica la encuesta y el instrumento cuestionario.	-Planificación -Administrar o distribución -Almacenamiento -Producto -Registro de inventario	NOMINAL	GERENTE
		FACTORES	La dimensión “factores” se medirá con sus indicadores; “Mercancías, retorno de exceso de inventario, devoluciones de clientes, producto obsoleto” con la técnica la encuesta y el instrumento cuestionario.	-Mercancías -Retorno de exceso de inventario -Devoluciones de clientes -Producto obsoleto	NOMINAL	GERENTE

Elaboración Propia

4.4 Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos

La encuesta se considera como una técnica de recogida de datos a través de la interrogación de los sujetos cuya finalidad es la de obtener de manera sistemática medidas sobre los conceptos que se derivan de una problemática de investigación previamente construida. La recogida de los datos se realiza a través de un cuestionario, instrumento de recogida de los datos (de medición) y la forma protocolaria de realizar las preguntas (cuadro de registro) que se administra a la población mediante una entrevista donde es característico el anonimato del sujeto (López & Facheli, 2015).

Para el desarrollo de la presente investigación se aplicará la técnica de la encuesta, que busca recaudar datos por medio de un cuestionario prediseñado, y no modificará el entorno ni controlará el proceso que está en observación. Los datos se obtienen a partir de la realización de un conjunto de preguntas normalizadas dirigidas a una muestra representativa, con el fin de conocer estados de opinión, características o hechos específicos.

El cuestionario se ha obtenido a partir de la operacionalización de las variables, utiliza un listado de preguntas escritas que se entregarán a los sujetos, a fin de que las contesten igualmente por escrito.

4.5 Plan de Análisis

Una vez recopilados los datos, se tabulan y grafican ordenándolos de acuerdo a cada variable y sus dimensiones. Luego se realiza el análisis y la interpretación de los datos recopilados por medio del instrumento de recojo de datos (cuestionario). En la investigación se considera la veracidad de resultados por sobre todas las cosas, en

cualquier espacio, circunstancia, así se acudió y acudirá al mayor número posible de fuentes, para un mejor conocimiento de los hechos. Se respeta la propiedad intelectual, la privacidad, protegiéndose la identidad de los individuos que participan en el estudio. Además, se rechazarán las conclusiones prejuiciosas, manipuladas y alienantes.

4.6 MATRIZ DE CONSISTENCIA

TÍTULO	FORMULACION DEL PROBLEMA	VARIABLES	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	METODOLOGIA
“CARACTERIZACIÓN DE LA CAPACITACIÓN Y LA LOGÍSTICA INVERSA EN LAS MYPE COMERCIALES, RUBRO PANADERIAS DEL CENTRO DE PIURA, AÑO 2017”.	¿Qué características tiene la Capacitación y la Logística Inversa en las MYPE comerciales rubro panaderías del centro de Piura?	CAPACITACIÓN	Objetivo General: Determinar las principales características de la capacitación y la logística inversa de las MYPE comerciales, rubro panaderías del centro de Piura, año 2017.	Hernández (2014) La investigación por ser descriptiva no genera hipótesis.	Tipo: Cuantitativo Nivel: Descriptivo Diseño: No experimental Corte: Transversal Población: 36 personas, de los cuales 6 son gerentes y 30 son trabajadores. Técnica: La Encuesta Instrumento: El Cuestionario
			a) Determinar el proceso de la capacitación de los colaboradores para un mejor desempeño en las MYPE comerciales, rubro panaderías del centro de Piura, año 2017;		
		b) identificar los resultados de la capacitación al personal en las MYPE comerciales, rubro panaderías del centro de Piura, año 2017;			
		LOGÍSTICA INVERSA			
			c) determinar el control de inventarios en las MYPE comerciales, rubro panaderías del centro de Piura, año 2017;		
			d) identificar los factores de la logística inversa en las MYPE comerciales, rubro panaderías del centro de Piura, año 2017.		

Elaboración Propia

4.7 Principios Éticos

En la investigación se considera la veracidad de resultados por sobre todas las cosas, en cualquier espacio, circunstancia, así se acudió y acudirá al mayor número posible de fuentes, para un mejor conocimiento de los hechos. Se respeta la propiedad intelectual, la privacidad, protegiéndose la identidad de los individuos que participan en el estudio. Además, se rechazarán las conclusiones prejuiciosas, manipuladas y alienantes. Por otro lado la investigación se realiza con independencia de criterio, honestidad intelectual, imparcialidad, pluralismo y responsabilidad social.

V. RESULTADOS

5.1 Resultados

Cuadro 3: Características Socio demográficas

	Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Género	Masculino	25	83.%
	Femenino	5	17%
Edad personal	Entre 18 y 50 años	30	100%
	50 a mas	0	0%
Estado civil	Soltero	20	67%
	Casado	7	23.%
	Conviviente	3	10.%
Nivel Socioeconomico	Alto	13	43.%
	Medio	17	57.%

Fuente: Cuestionario al personal
Elaboración Propia

En el cuadro 3 se observa que respecto a la edad de los trabajadores, el 100% tiene edades en el rango de entre 18 a 50 años, el 83% de los encuestados pertenecen al género masculino, el 67% de trabajadores encuestados se califican con respecto al estado civil como solteros, el 57% tiene un nivel socioeconómico medio y finalmente el 23% se califican como casados y el 10% se califican como convivientes.

Tabla 3: ¿Cree usted que el administrador trata de conocer sus habilidades en función a su trabajo?

Categoría	Frecuencia	Porcentaje.
SI	20	67
NO	10	.33.
TOTAL	30	100

Fuente: Encuesta aplicada al personal

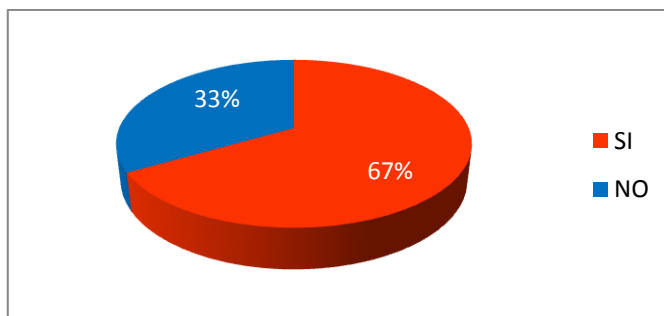


Figura 1: Gráfico circular que representa a “¿Cree usted que el administrador trata de conocer sus habilidades en función a su trabajo?”

En la tabla 3 y Figura 1 denominadas: “¿Cree usted que el administrador trata de conocer sus habilidades en función a su trabajo?” se observa que el 67% de los trabajadores considera que el administrador si trata de conocer sus habilidades, mientras que el 33% no cree.

Tabla 4: ¿La panadería cuenta con un plan de capacitación?

Categoría	Frecuencia	Porcentaje.
SI	21	70
NO	9	30
TOTAL	30	100

Fuente: Resultados encuesta aplicada al Personal

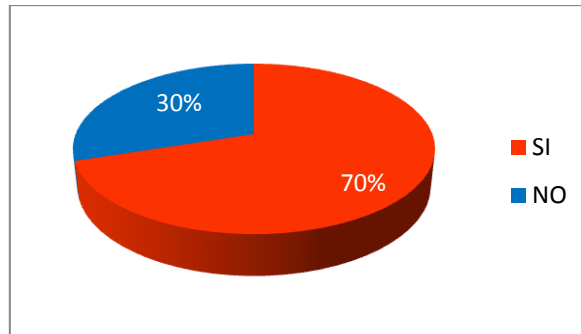


Figura 2: Gráfico circular que representa a “¿La panadería cuenta con un plan de capacitación?”

En la tabla 4 y Figura 2 denominadas: “¿La panadería cuenta con un plan de capacitación?” se observa que el 70% de los trabajadores conocen que la panadería cuenta con un plan de capacitación, mientras que el 30% no conocen.

Tabla 5: ¿Los planes de capacitación se diseñan por año?

Categoría	Frecuencia	Porcentaje.
SI	21	70
NO	9	30
TOTAL	30	100

Fuente: Resultados encuesta aplicada al Personal

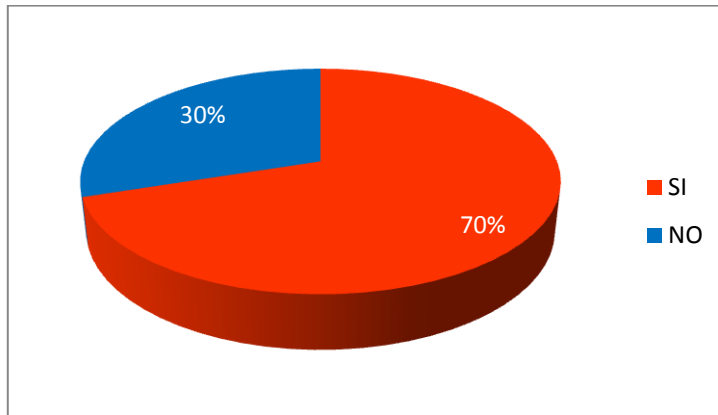


Figura 3: Gráfico circular que representa a “¿Los planes de capacitación se diseñan por año?”

En la tabla 5 y Figura 3 denominadas: “¿Los planes de capacitación se diseñan por año?” se observa que el 70% de los trabajadores conocen que el plan de capacitación que es diseñado por año, mientras que el 30% no conocen.

Tabla 6: ¿El dueño de la panadería aprueba el plan de capacitación?

Categoría	Frecuencia	Porcentaje.
SI	21	70
NO	9	30
TOTAL	30	100

Fuente: Resultados encuesta aplicada al Personal

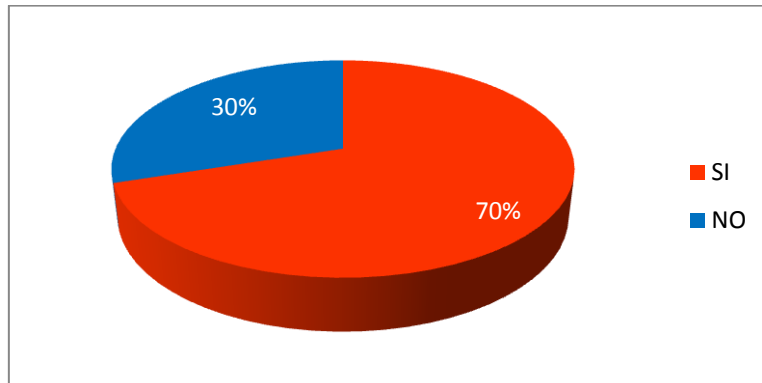


Figura 4: Gráfico circular que representa a “¿El dueño de la panadería aprueba el plan de capacitación?”

En la tabla 6 y Figura 4 denominadas: “¿El dueño de la panadería aprueba el plan de capacitación?” se observa que el 70% de los trabajadores conocen que el dueño aprueba el plan de capacitación, mientras que el 30% no conocen.

Tabla 7: ¿La capacitación es implementada por medio de?

Categoría	Frecuencia	Porcentaje.
Charlas	22	73
Cursos	6	20
Videos Ilustrativos	2	7
TOTAL	30	100

Fuente: Resultados encuesta aplicada al Personal

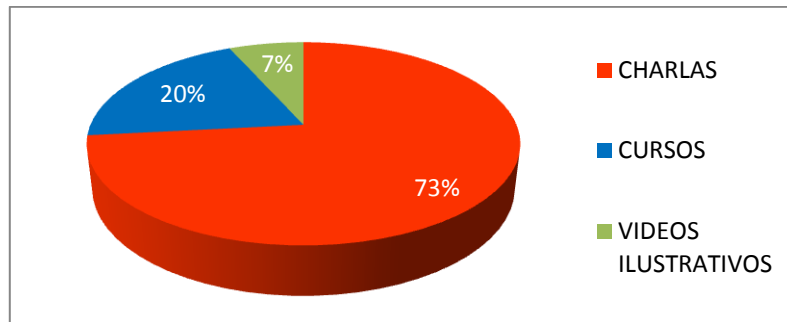


Figura 5: Gráfico circular que representa a “¿La capacitación es implementada por medio de charlas. Cursos o videos ilustrativos?”.

En la tabla 7 y Figura 5 denominadas: “¿La capacitación es implementada por medio de charlas, cursos o videos ilustrativos?” se observa que del 100% el 73% de los trabajadores respondieron que los capacitan a través de charlas, un 20% a través de cursos y un 7% a través de videos ilustrativos.

Tabla 8: ¿Les brindan capacitación fuera del local?

Categoría	Frecuencia	Porcentaje.
SI	23	77
NO	7	23
TOTAL	30	100

Fuente: Resultados encuesta aplicada al Personal

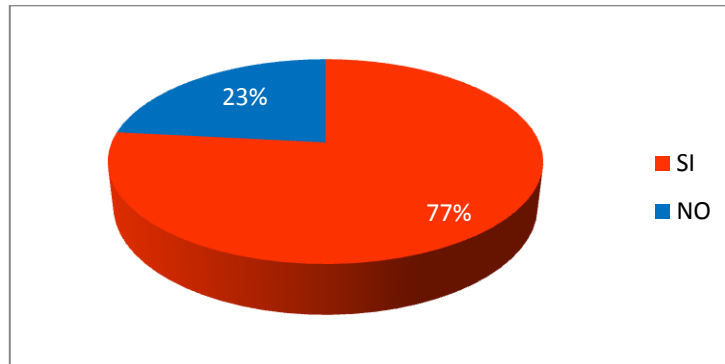


Figura 6: Gráfico circular que representa a “¿Les brindan capacitación fuera del local?”

En la tabla 8 y Figura 6 denominadas: “¿Les brindan capacitación fuera del local?” se observa que el 77% de los trabajadores respondieron que es capacitado fuera del local, mientras que el 23% es capacitado de manera interna.

Tabla 9: ¿Sabe usted si es evaluado por medio de su rendimiento?

Categoría	Frecuencia	Porcentaje.
SI	20	67
NO	10	33
TOTAL	30	100

Fuente: Resultados encuesta aplicada al Personal

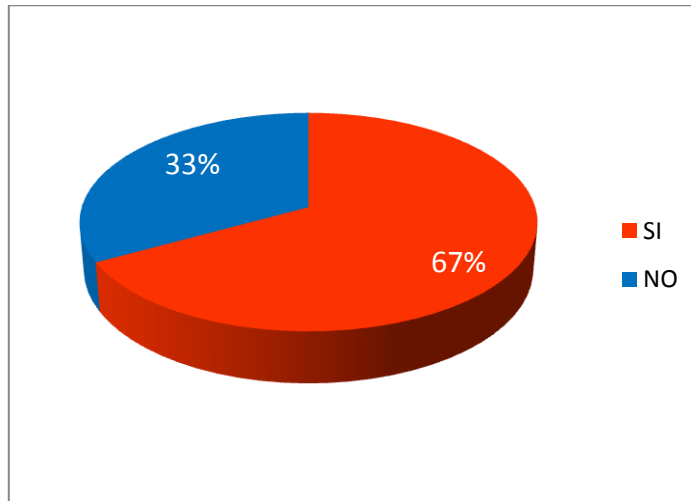


Figura 7: Grafico circular que representa a “¿Sabe usted si es evaluado por su rendimiento?”

En la tabla 9 y Figura 7 denominadas: “¿Sabe usted si es evaluado por su rendimiento?” se observa que el 67% de los trabajadores saben que son evaluados por medio de su rendimiento, mientras que el 33% no lo saben

Tabla 10: ¿Conocen que son evaluados en un determinado periodo?

Categoría	Frecuencia	Porcentaje.
SI	26	87
NO	4	13
TOTAL	30	100

Fuente: Resultados encuesta aplicada al Personal

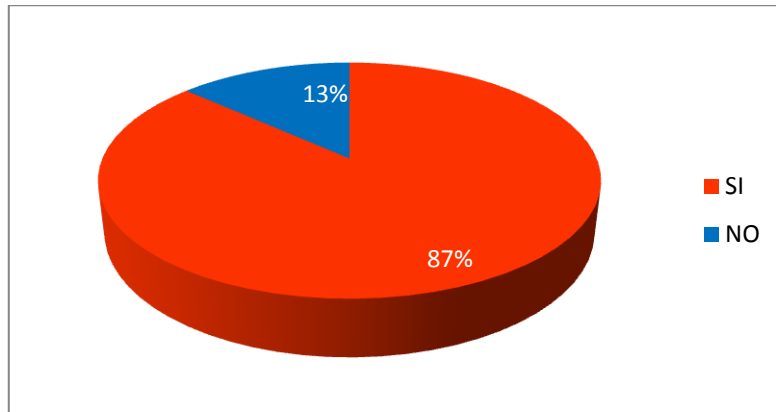


Figura 8: Gráfico circular que representa a “¿Conocen que son evaluados en un determinado periodo?”

En la tabla 10 y Figura 8 denominadas: “¿Conocen que son evaluados en un determinado periodo?” se observa que el 87% de los trabajadores conocen que son evaluados en un determinado periodo, mientras que el 13% no conocen.

Tabla 11: ¿Cree usted que la capacitación ayuda a mejorar su aprendizaje personal?

Categoría	Frecuencia	Porcentaje.
SI	100	100
NO	0	0
TOTAL	30	100

Fuente: Resultados encuesta aplicada al Personal

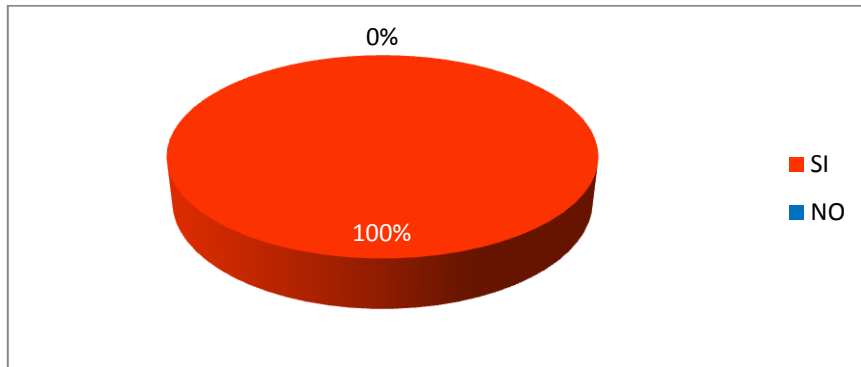


Figura 9: Grafico circular que representa a “¿Cree usted que la capacitación ayuda a mejorar su aprendizaje personal?”

En la tabla 11 y Figura 9 denominadas: “¿Cree usted que la capacitación ayuda a mejorar su aprendizaje personal?” se observa que el 100% de los trabajadores consideran que la capacitación si ayuda en su aprendizaje personal.

Tabla 12: ¿El ambiente donde realiza sus labores influye respecto a su aprendizaje personal?

Categoría	Frecuencia	Porcentaje.
SI	100	100
NO	0	.0
TOTAL	30	100

Fuente: Resultados encuesta aplicada al Personal

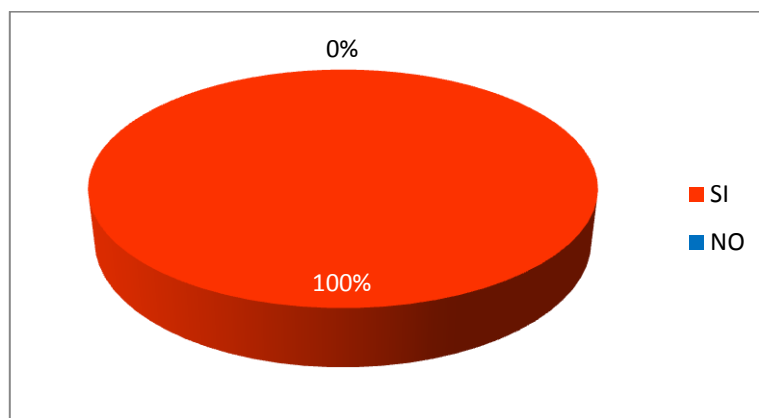


Figura 10: Grafico circular que representa a “¿El ambiente donde realiza sus labores influye en su aprendizaje personal?”

En la tabla 12 y Figura 10 denominadas: “¿El ambiente donde realiza sus labores influye en su aprendizaje personal?” se observa que el 100% de los trabajadores consideran que el ambiente si influye respecto a su aprendizaje personal.

Tabla 13: ¿Sabe usted si el dueño utiliza métodos para mejorar el aprendizaje de sus trabajadores?

Categoría	Frecuencia	Porcentaje.
SI	22	73
NO	8	27
TOTAL	30	100

Fuente: Resultados encuesta aplicada al Personal

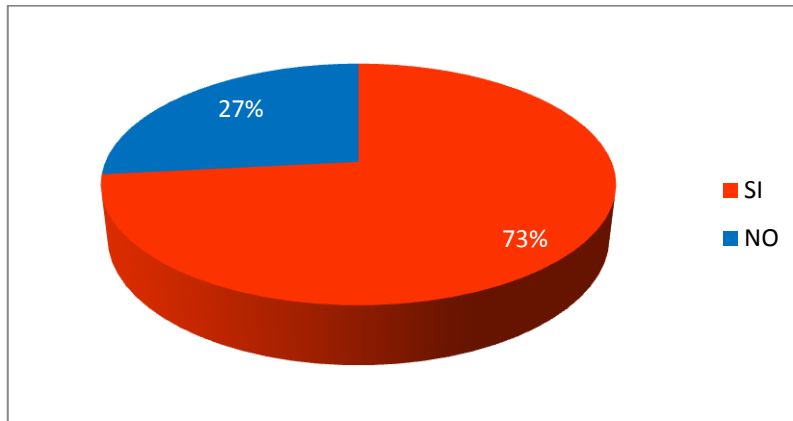


Figura 11: Gráfico circular que representa a “¿Sabe si el dueño utiliza métodos para mejorar el aprendizaje de sus trabajadores?”

En la tabla 13 y Figura 11 denominadas: “¿Sabe si el dueño utiliza métodos para mejorar el aprendizaje de sus trabajadores?” se observa que el 73% de los trabajadores si saben que el dueño utiliza métodos para mejorar el aprendizaje de sus trabajadores, mientras que el 27% no saben.

Tabla 14: ¿Usted cree que es importante la capacitación para potenciar sus habilidades dentro del entorno laboral?

Categoría	Frecuencia	Porcentaje.
SI	30	100
NO	0	0
TOTAL	30	100

Fuente: Resultados encuesta aplicada al Personal

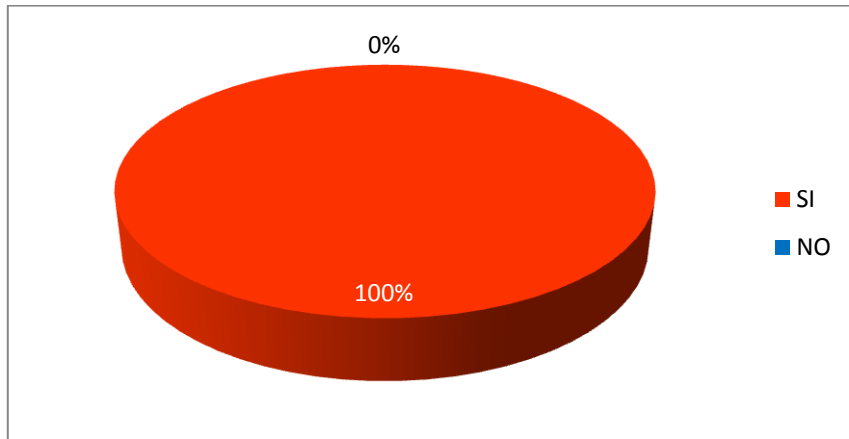


Figura 12: Gráfico circular que representa a “¿Usted cree que es importante la capacitación para potenciar sus habilidades dentro del entorno laboral?”

En la tabla 14 y Figura 12 denominadas: “¿Usted cree que es importante la capacitación para potenciar sus habilidades dentro del entorno laboral?” se observa que el 100% de los trabajadores consideran que si es importante la capacitación para potenciar sus habilidades dentro del entorno laboral.

Tabla 15: ¿Usted como trabajador utiliza sus habilidades para desempeñar sus labores de acuerdo a la capacitación?

Categoría	Frecuencia	Porcentaje.
SI	20	67
NO	10	33
TOTAL	30	100

Fuente: Resultados encuesta aplicada al Personal

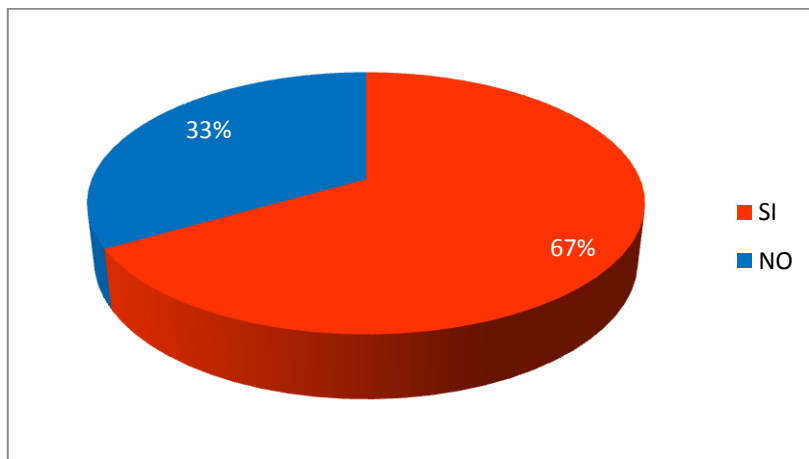


Figura 13: Gráfico circular que representa a “¿Usted como trabajador utiliza sus habilidades para desempeñar sus labores de acuerdo a la capacitación?”

En la tabla 15 y Figura 13 denominadas: “¿Usted como trabajador utiliza sus habilidades para desempeñar sus labores de acuerdo a la capacitación?” se observa que el 67% de los trabajadores respondieron que su utiliza sus habilidades para desempeñar sus labores de acuerdo a la capacitación, mientras que el 33% no lo hacen.

Tabla 16: ¿La empresa demuestra tener interés en el trabajador para su desempeño personal?

Categoría	Frecuencia	Porcentaje.
SI	20	67
NO	10	33
TOTAL	30	100

Fuente: Resultados encuesta aplicada al Personal

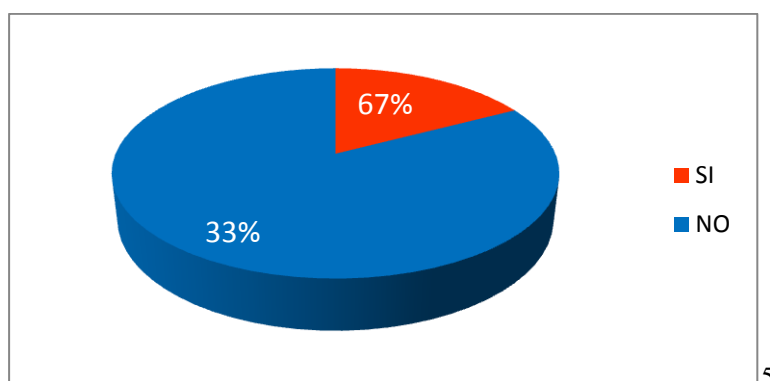


Figura 14: Gráfico circular que representa a “¿La empresa demuestra tener interés en el trabajador para su desempeño personal?”

En la tabla 16 y Figura 14 denominadas: “¿La empresa demuestra tener interés en el trabajador para su desempeño personal?” se observa que el 67% de los trabajadores respondieron que si utilizan sus habilidades para desempeñar sus labores de acuerdo a la capacitación,

Tabla 17: ¿Considera que la capacitación ayuda en su desempeño laboral y obtener resultados positivos en la organización?

Categoría	Frecuencia	Porcentaje.
SI	30	100
NO	0	0
TOTAL	30	100

Fuente: Resultados encuesta aplicada al Personal

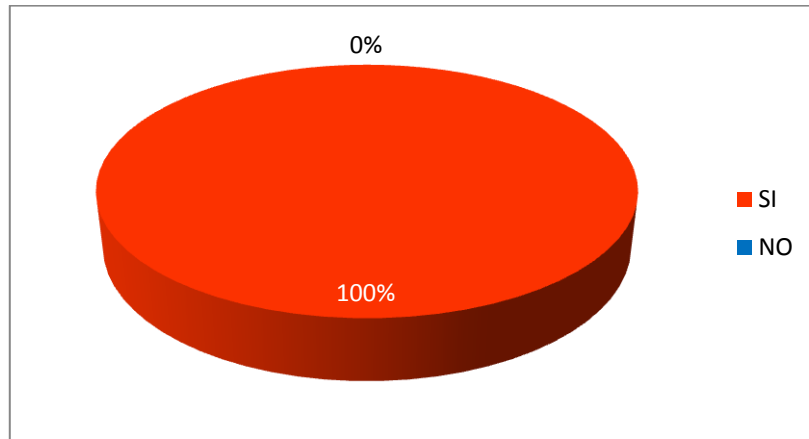


Figura 15: Grafico circular que representa a “¿Considera que la capacitación ayuda en su desempeño laboral y obtener resultados positivos en la organización?”

En la tabla 17 y Figura 15 denominadas: “¿Considera que la capacitación ayuda en su desempeño laboral y obtener resultados positivos en la organización?” se observa que el 100% de los trabajadores respondieron que si consideran a la capacitación como una ayuda para el desempeño de sus labores y obtener buenos resultados en la organización.

Tabla 18: ¿La empresa demuestra tener interés en el trabajador para mejorar su desempeño personal en la organización?

Categoría	Frecuencia	Porcentaje.
SI	20	67
NO	10	33
TOTAL	30	100

Fuente: Resultados encuesta aplicada al Personal

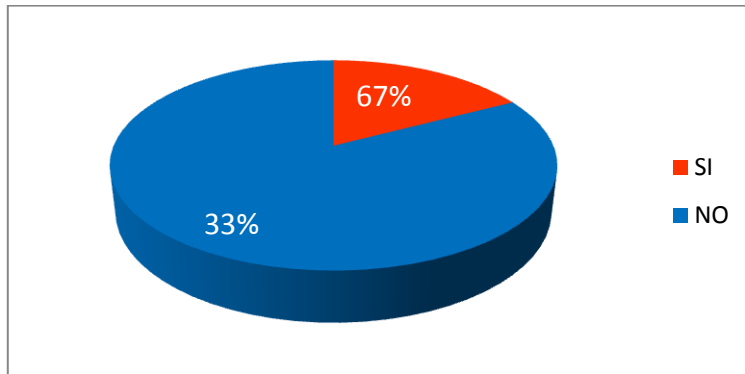


Figura 16: Grafico circular que representa a “¿La empresa demuestra tener interés en el trabajador para mejorar su desempeño personal en la organización?”

En la tabla 18 y Figura 16 denominadas: “¿La empresa demuestra tener interés en el trabajador para mejorar su desempeño personal en la organización?” se observa que el 67% de los trabajadores respondieron que la empresa si demuestra tener interés en el trabajador para mejora su desempeño en la organización, mientras que un 33% no

LOGISTICA INVERSA

Cuadro 4: Características Socio demográficas

	Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Género	Masculino	5	83%
	Femenino	1	17%
Edad propietario	30-40	4	67%
	40 a mas	2	33%
Estado civil	Soltero	0	0%
	Casados	6	100%
	Convivientes	0	0%
Grado de instruccion	Primaria	0	0%
	Secundaria	4	67%
	Superior	2	33%
Nivel socioeconomico	Alto	6	100%
	Medio	0	0%

Fuente: Cuestionario al Propietario

Elaboración Propia

En el cuadro 4 se observa que el 100% se califican con estado civil como casados, el 100% respondieron que son de nivel socioeconómico alto, asimismo el 83% son de género masculino, además el 67% tiene entre 30 y 40 años, y finalmente el 67% representa el nivel de estudio secundario.

Tabla 19: ¿Usted está de acuerdo que se debe realizar una planificación de inventario adecuado de la mercadería que ingresa y sale de su empresa?

Categoría	Frecuencia	Porcentaje.
SI	6	100
NO	0	0
TOTAL	6	100

Fuente: Resultados encuesta aplicada al Propietario

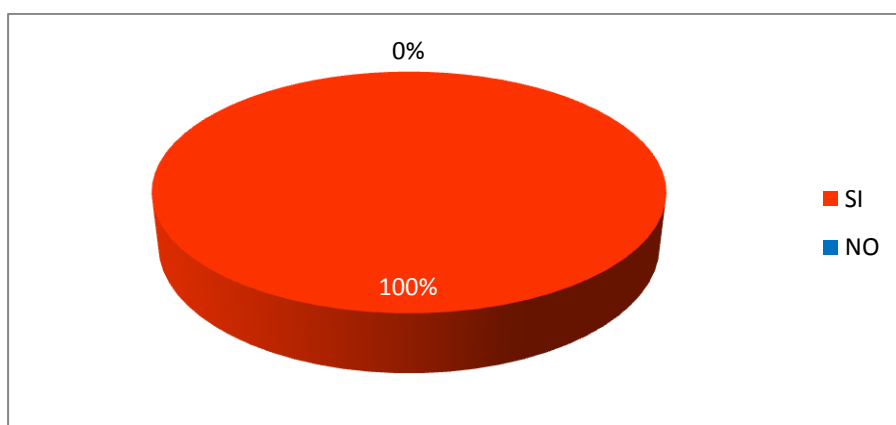


Figura 17: Gráfico circular que representa a “¿Usted está de acuerdo que se debe realizar una planificación de inventario adecuado de la mercadería que ingresa y sale de su empresa?”

En la tabla 19 y Figura 17 denominadas: “¿Usted está de acuerdo que se debe realizar una planificación de inventario adecuado de la mercadería que ingresa y sale de su empresa?” se observa que el 100% de los propietarios respondieron que si están de acuerdo en que se debe realizar una planificación de inventario para su empresa.

TABLA 20: ¿Considera usted que con un mayor control de inventario mejorara el vencimiento de sus productos?

Categoría	Frecuencia	Porcentaje.
SI	6	100
NO	0	0
TOTAL	6	100

Fuente: Resultados encuesta aplicada al Propietario

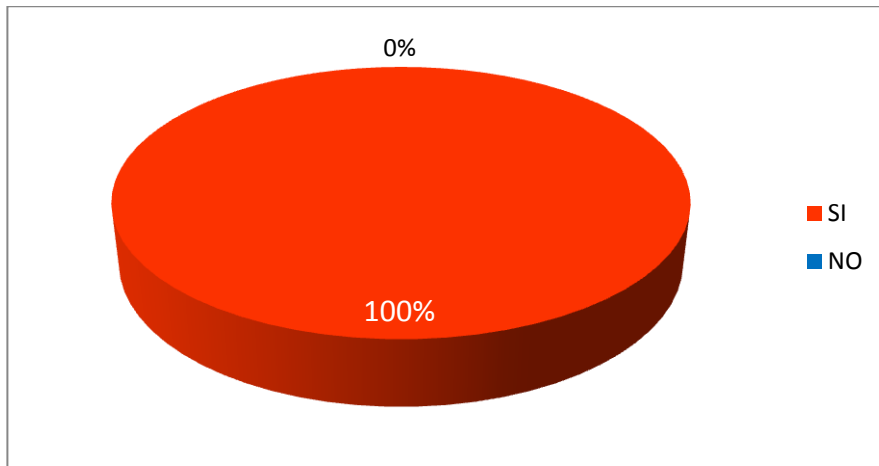


Figura 18: Grafico circular que representa a “¿Considera usted que con un mayor control de inventario mejorara el vencimiento de sus productos?”

En la tabla 20 y Figura 18 denominadas: “¿Considera usted que con un mayor control de inventario mejorara el vencimiento de sus productos?” se observa que el 100% de los propietarios respondieron que si consideran que con un mayor control de inventario mejorara el vencimiento de sus productos.

TABLA 21: ¿Distribuye su mercadería, asegurando las entregas deseadas por el cliente o consumidor final, lleguen en buenas condiciones?

Categoría	Frecuencia	Porcentaje.
SI	6	100
NO	0	0
TOTAL	6	100

Fuente: Resultados encuesta aplicada al Propietario

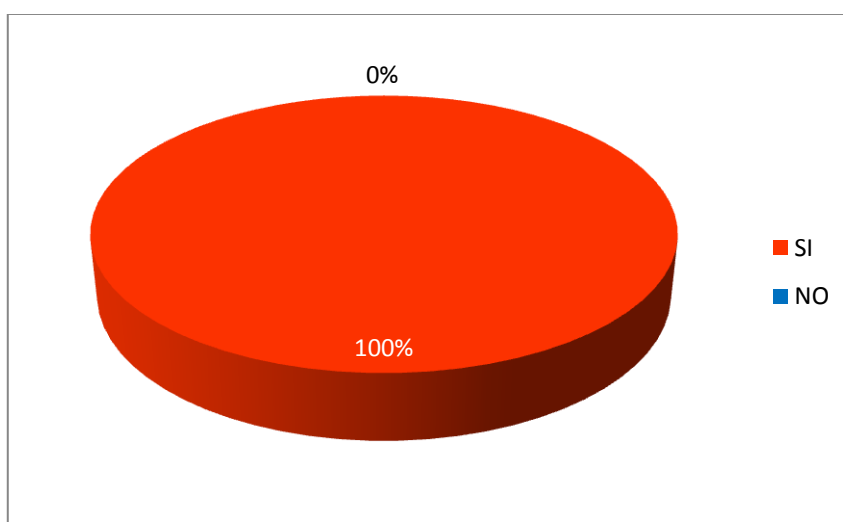


Figura 19: Gráfico circular que representa a “¿Distribuye su mercadería, asegurando las entregas deseadas por el cliente o consumidor final, lleguen en buenas condiciones?”

En la tabla 21 y Figura 19 denominadas: “¿Distribuye su mercadería, asegurando las entregas deseadas por el cliente o consumidor final, lleguen en buenas condiciones?” se observa que el 100% de los propietarios respondieron que si distribuyen adecuadamente su mercadería.

TABLA 22: ¿Cuenta con un inventario sobre las existencias de materiales que se encuentran en su almacén?

Categoría	Frecuencia	Porcentaje.
SI	4	67
NO	2	.33
TOTAL	6	100

Fuente: Resultados encuesta aplicada al Propietario

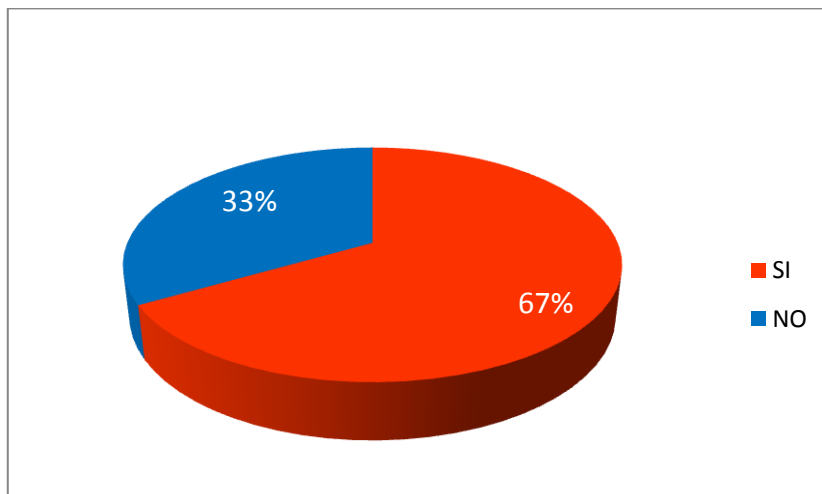


Figura 20: Gráfico circular que representa a “¿Cuenta con un inventario sobre las existencias de materiales que se encuentran en su almacén?”

En la tabla 22 y Figura 20 denominadas: “¿Cuenta con un inventario sobre las existencias de materiales que se encuentran en su almacén?” se observa que el 67% de los propietarios respondieron que si cuentan con un control de inventario sobre las existencias de materiales que se encuentran en su almacén, mientras que un 33% respondieron que no.

Tabla 23: ¿Administra adecuadamente sus bienes, respecto a la distribución, abastecimiento y almacenamiento?

Categoría	Frecuencia	Porcentaje.
SI	6	100.
NO	0	.0
TOTAL	6	100

Fuente: Resultados encuesta aplicada al Propietario

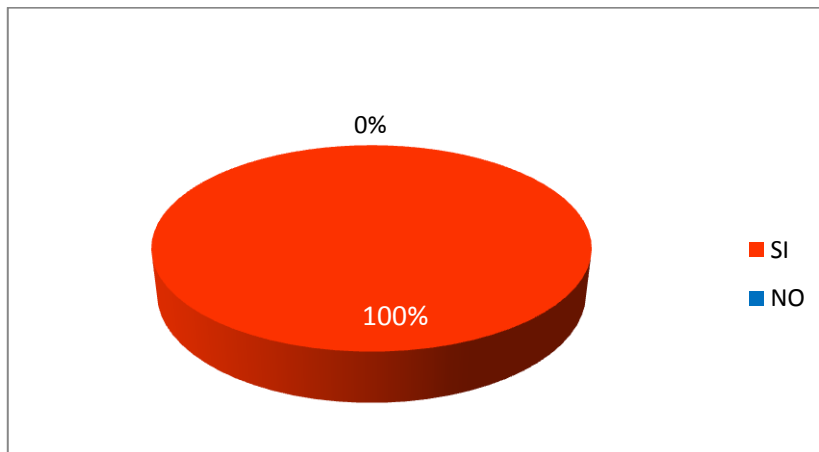


Figura 21: Gráfico circular que representa a “¿Administra adecuadamente sus bienes, respecto a la distribución, abastecimiento y almacenamiento?”

En la tabla 23 y figura 21 denominadas: “¿Administra adecuadamente sus bienes, respecto a la distribución, abastecimiento y almacenamiento?” se observa que el 100% de los propietarios respondieron que si administran adecuadamente sus bienes, respecto a la distribución, abastecimiento y almacenamiento.

Tabla 24: ¿Emplea usted el uso de inventarios para tener un mejor control del almacén?

Categoría	Frecuencia	Porcentaje.
SI	4	67
NO	2	33
TOTAL	6	100

Fuente: Resultados encuesta aplicada al Propietario

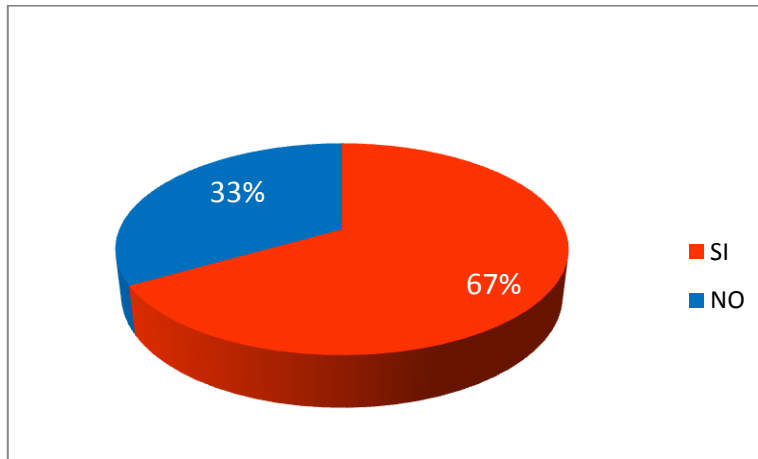


Figura 22: Grafico circular que representa a “¿Emplea usted el uso de inventarios para tener un mejor control del almacén?”

En la tabla 24 y figura 22 denominadas: “¿Emplea usted el uso de inventarios para tener un mejor control del almacén?” se observa que el 67% de los propietarios respondieron que si emplean el uso de inventarios para tener un mejor control del almacén, mientras que un 33% no lo emplean

TABLA 25: ¿Cuenta la empresa con un lugar adecuado para el almacenamiento de los productos?

Categoría	Frecuencia	Porcentaje.
SI	6	100
NO	0	0
TOTAL	6	100

Fuente: Resultados encuesta aplicada al Propietario

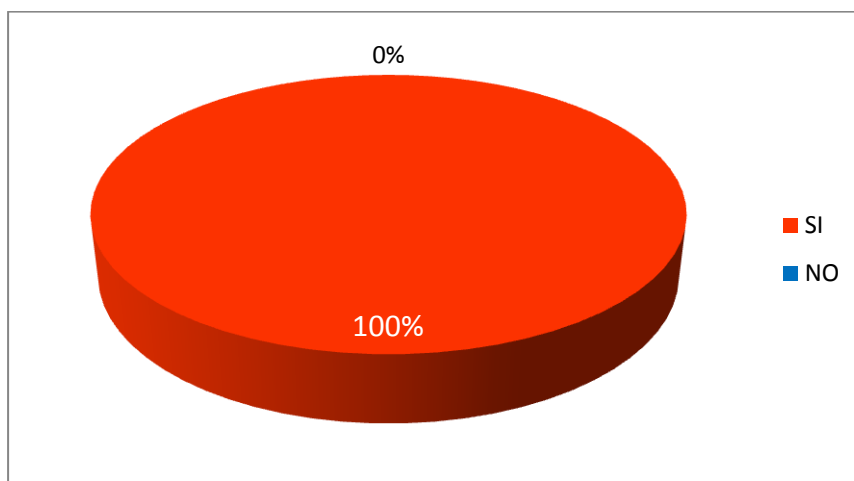


Figura 23: Gráfico circular que representa a ¿Cuenta la empresa con un lugar adecuado para el almacenamiento de los productos?

En la tabla 25 y figura 23 denominadas: “¿Cuenta la empresa con un lugar adecuado para el almacenamiento de los productos?” se observa que el 100% de los propietarios respondieron que si cuentan con lugares adecuados para el almacenamiento de sus productos.

Tabla 26: ¿Cuenta con un registro de inventario de entradas y salidas de mercancía que se efectúan en su empresa?

Categoría	Frecuencia	Porcentaje.
SI	4	67
NO	2	33
TOTAL	6	100

Fuente: Resultados encuesta aplicada al Propietario

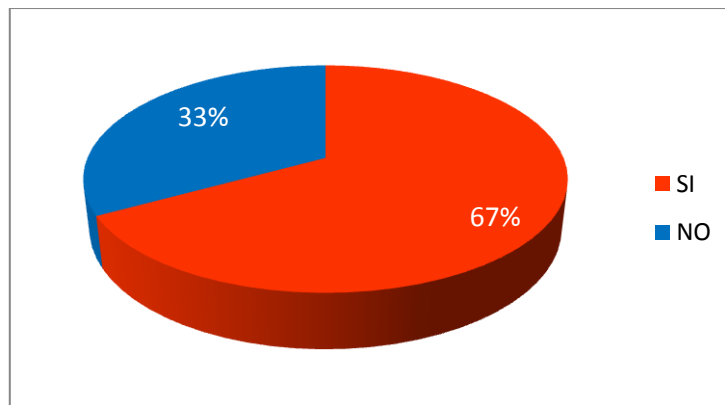


Figura 28: Gráfico circular que representa a “¿Cuenta con un registro de inventario de entradas y salidas de mercancía que se efectúan en su empresa?”

En la tabla 26 y figura 24 denominadas: ¿cuenta con un registro de inventario de entradas y salidas de mercancía que se efectúan en su empresa? se observa que el 67% de los propietarios respondieron que si tienen un registro de inventario sobre las entradas y salidas de mercancía que se efectúan en sus empresas, mientras que un 33% respondieron que no.

TABLA 27: ¿Ha identificado alguna vez cierto producto dañado, caducado, o con algún otro tipo de problema?

Categoría	Frecuencia	Porcentaje.
SI	4	67
NO	2	33
TOTAL	6	100

Fuente: Resultados encuesta aplicada al Propietario

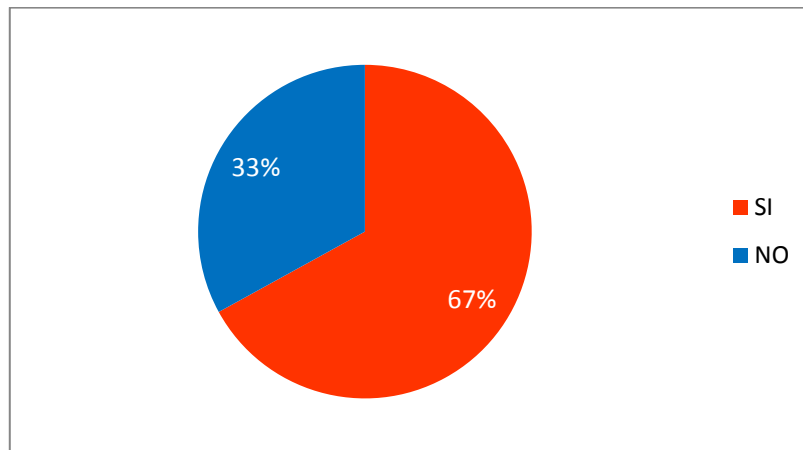


Figura 24: Gráfico circular que representa a “¿Ha identificado alguna vez cierto producto dañado, caducado, o con algún otro tipo de problema?”

En la tabla 27 y figura 25 denominadas: “¿Ha identificado alguna vez cierto producto dañado, caducado, o con algún otro tipo de problema?” se observa que el 67% de los propietarios respondieron que si han identificado productos dañados, caducados y otros tipos de problemas, mientras que un 33% respondieron que no.

Tabla 28: ¿Tuvo que devolver alguna vez el producto por exceso de stock o almacenamiento?

Categoría	Frecuencia	Porcentaje.
SI	1	17
NO	5	83
TOTAL	6	100

Fuente: Resultados encuesta aplicada al Propietario

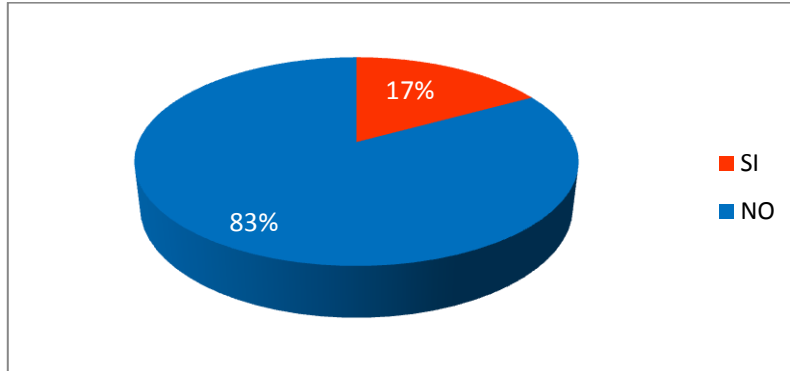


Figura 25: Grafico circular que representa a “¿Tuvo que devolver alguna vez el producto por exceso de stock o almacenamiento?”

En la tabla 28 y figura 26 denominadas: “¿Tuvo que devolver alguna vez el producto por exceso de stock o almacenamiento?” se observa que el 83% de los propietarios respondieron que no devolvieron sus productos por exceso de stock o almacenamiento, mientras que un 17% respondieron que sí.

Tabla 29: ¿Acepta la devolución de su producto por parte del cliente después de la venta?

Categoría	Frecuencia	Porcentaje.
SI	4	67
NO	2	33
TOTAL	6	100

Fuente: Resultados encuesta aplicada al Propietario

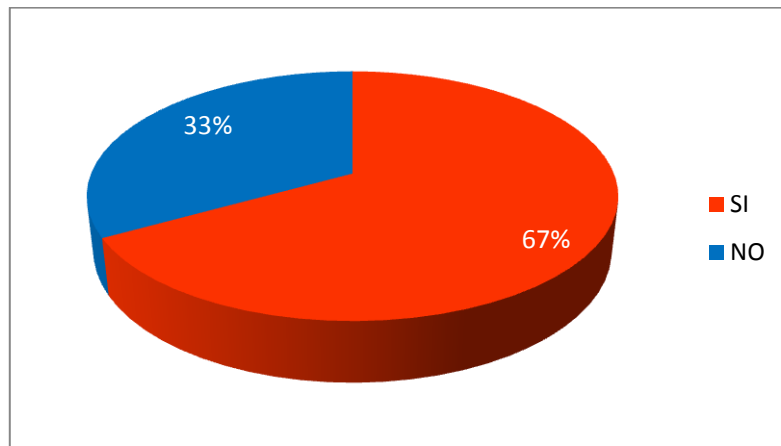


Figura 26: Gráfico circular que representa a ¿Acepta la devolución de su producto por parte del cliente después de la venta?

En la tabla 29 y figura 27 denominadas: “¿Acepta la devolución de su producto por parte del cliente después de la venta?” se observa que el 67% de los propietarios respondieron que si aceptan la devolución de sus productos por parte de los clientes, mientras que un 33% respondieron que no.

Tabla 30: ¿Cuenta su empresa con productos que ya no se venden en la actualidad a falta de un buen control de inventario de su almacén?

Categoría	Frecuencia	Porcentaje.
SI	1	17
NO	5	.83
TOTAL	6	100

Fuente: Resultados encuesta aplicada al Propietario

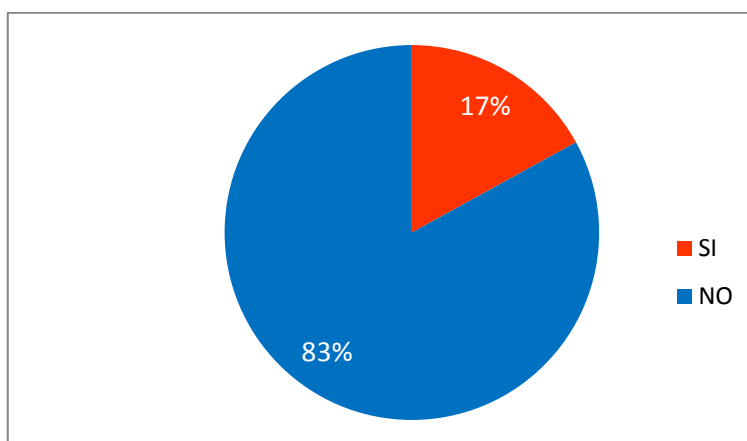


Figura 27: Gráfico circular que representa a “¿Cuenta su empresa con productos que ya no se venden en la actualidad a falta de un buen control de inventario de su almacén?”

En la tabla 30 y figura 28 denominadas: “¿Cuenta su empresa con productos que ya no se venden en la actualidad a falta de un buen control de inventario de su almacén?” se observa que el 83% de los propietarios respondieron que no cuentan con productos que ya no se venden en la actualidad, mientras que un 17% respondieron que sí.

5.2 Análisis de resultados

5.2.2 Objetivo específico 1: Determinar el proceso de la capacitación

En el cuadro 3 denominado “Características socio demográficas”

En el cuadro 3 se observa que respecto a la edad de los trabajadores, el 100% tiene edades en el rango de entre 18 a 50 años, el 83% de los encuestados pertenecen

al género masculino, el 67% de trabajadores encuestados se califican con respecto al estado civil como solteros, el 57% tiene un nivel socioeconómico medio y finalmente el 23% se califican como casados y el 10% se califican como convivientes.

En la tabla 3 denominada “Cree usted que el administrador trata de conocer sus habilidades en función a su trabajo”, se observa que el 67% de los trabajadores considera que el administrador si trata de conocer sus habilidades, Chiquito & Soledispa (2018) ejecutaron una investigación en donde se afirma que se documentó un programa de capacitación para el personal que forman parte de la microempresa, donde permitirá que el personal adquiera o desarrolle conocimientos y habilidades específicos referente a la actividad que esté desarrollando, mediante el cual se evidenciara que el personal está apto para cumplir con las Buenas Prácticas de Manufactura. Según Frigo (2014) se entiende por capacitación a un continuo proceso de enseñanzas y aprendizajes, asimismo es toda tarea, actividad ejecutada en una organización o empresa, respondiendo a las necesidades de los colaboradores, y además busca mejorar el aprendizaje, ingenio, destreza, conocimiento, y conducta de los colaboradores que les permitan un mejor desempeño en sus labores diarias dentro de una organización o empresa. Por ello si coincide con la investigación realizada, debido a que la capacitación es muy importante para el personal de las MYPE y además los gerentes son los responsables de verificar sus habilidades de cada trabajador y de esa manera capacitarlos para mejorar en el desempeño de sus funciones, por lo tanto la mayoría de trabajadores respondieron que el administrador si trata de conocer sus habilidades y que el personal este apto para la realización de sus funciones.

En la tabla 4 denominada “La panadería cuenta con un plan de capacitación”, se observa que el 70% de los trabajadores conocen que la panadería cuenta con un plan de capacitación, Resultado distinto a lo mencionado por el autor Mariños (2017) en su investigación determino que el 57% de empresarios no se capacitan. El 57% no capacita a su personal. El 57% del personal no recibe capacitación. El 57% del personal no recibió capacitación este último año. El 57% de personal no se capacito en ningún tema. Además la mayoría de las micro y pequeñas empresas del rubro elaboración de productos de panaderías distrito de Santa, 2014, no aplican la capacitación, la totalidad de los empresarios no se han capacitado, ni capacita a su personal, pero consideran que la capacitación es importante, Así también el autor Guerrero (2014) explica la capacitación como una acción planeada y basada en las necesidades existentes en las empresas u organizaciones y dirigida hacia un cambio de conocimientos, instrucciones, habilidades, aprendizaje y actitudes del trabajador o colaborador. Por lo tanto es necesario que las MYPE rubro panaderías del centro de Piura tengan un plan de capacitación hacia los colaboradores ya que de esa manera se podrá identificar las necesidades reales del personal y capacitarlos para un mejor desempeño de sus labores, ya que la mayoría de trabajadores respondieron que es importante la capacitación.

En la tabla 5 denominada “Los planes de capacitación se diseñan por año”, se observa que el 70% de los trabajadores conocen que el plan de capacitación que es diseñado por año, Resultado distinto a lo mencionado por el autor Mariños (2017) en su investigación determino que el 57% de empresarios no se capacitan. El 57% no capacita a su personal. El 57% del personal no recibe capacitación. El 57% del personal no recibió capacitación este último año. El 57% de personal no se capacito

en ningún tema. Asimismo el autor Guerrero (2014) explica la capacitación como una acción planeada y basada en las necesidades existentes en las empresas u organizaciones y dirigida hacia un cambio de conocimientos, instrucciones, habilidades, aprendizaje y actitudes del trabajador o colaborador.

Por lo tanto según los estudios de obtenidos de los autores Mariños y Guerrero, los planes de capacitación son importante en las organizaciones porque permitirá ayudar a conocer las reales necesidades de los colaboradores y de esa manera efectuar un plan de capacitación.

En la tabla 6 denominada: “El dueño de la panadería aprueba el plan de capacitación”, se observa que el 70% de los trabajadores conocen que el dueño aprueba el plan de capacitación, Resultado cercano a lo mencionado por el autor Chiquito & Soledispa (2018) ejecutaron una investigación en donde se afirma que se documentó un programa de capacitación para el personal que forman parte de la microempresa, donde permitirá que el personal adquiera o desarrolle conocimientos y habilidades específicos referente a la actividad que esté desarrollando, mediante el cual se evidenciara que el personal está apto para cumplir con las Buenas Prácticas de Manufactura. También el autor Rodríguez (2016) quien expresa que la capacitación es la preparación de la persona en el área, es una actividad firme, planificada y permanente cuya meta es preparar, desarrollar y mejorar los recursos humanos al proceso productivo, mediante la entrega de conocimientos, desarrollo de habilidades, desarrollo de aprendizajes y actitudes necesarias para el mejor desempeño de todos los trabajadores en sus funciones de la organización. Otro autor Grados (2016) resalta la importancia de la validación de los procesos de la capacitación. Por lo tanto los resultados obtenidos por los autores Chiquito,

Rodríguez y Grados, es de gran importancia que las MYPE cuenten con un plan de capacitación y que a la vez sea el dueño quien lo apruebe y valide el plan de capacitación debido a que el gerente es quien observa las necesidades de los colaboradores y de esa manera aplicar un plan de capacitación.

En la tabla 7 denominada “La capacitación es implementada por medio de charlas, cursos o videos ilustrativos” se observa que el 73% de los trabajadores respondieron que los capacitan a través de charlas, un 20% a través de cursos. Resultado contrario a lo dicho por el autor Mariños (2017) realizo una investigación en la que determino que el 57% de personal no se capacito en ningún tema. Por otra parte la mayoría de los representantes no aplican capacitación ya que no tienen los conocimientos necesarios para realizar los programas, talleres, charlas, además desconocen los beneficios que se obtendrían mediante la capacitación. Y además Martell & Sánchez (2013) expresa que la capacitación en todas las organizaciones deben tener un plan de capacitación el cual se desarrolla mediante un proceso permanente y de manera inapreciable, logrando de ella los mejores resultados positivos en las organizaciones. Por lo tanto los resultados obtenidos por el autor Mariños en su investigación determina que en las MYPE rubro panaderías los gerentes no aplican la capacitación y no capacitan a su personal y por ultimo no tienen los conocimientos necesarios para realizar, talleres, charlas, Pero los autores Martell & Sanchez consideran que todas las empresas deben tener un plan de capacitación debido a que a través de ello se tendrán mejores resultados, se recomienda a las MYPE rubro panaderías de Piura, capacitar, orientar, al personal a través de taller, cursos para que mejoren su desempeño y obtengan resultados positivos para la empresa..

En la tabla 8 denominada “Les brindan capacitaciones fuera del local”, se observa que el 77% de los trabajadores respondieron que es capacitado fuera del local, Resultado contrario a lo mencionado por los autores Álvarez, Peña & Saca (2015) en sus investigaciones determinaron que el mayor obstáculo al cuál se enfrentan las PYME al querer implementar capacitaciones, es la percepción que dicha es muy costosa y al no tener suficientes recursos económicos, deciden no realizarlas. Asimismo el autor Vega (2018) determino que la totalidad de los representantes de las MYPE en estudio, considera que la capacitación es muy importante y es una inversión porque mejora el desempeño de los trabajadores y, por tanto se obtiene mayores beneficios y rentabilidad para las MYPE. Por lo tanto los resultados obtenidos de los investigadores Álvarez, Peña & Saca determinaron que los gerentes de las MYPE no capacitan a su personal porque es muy costosa y que genera una inversión, Además el autor Vega considera a la capacitación es muy importante y es una inversión por permitirá mejorar el desempeño de los trabajadores, con la finalidad de tener mejores resultados a la organización, Se recomiendan a los gerentes de las MYPE rubro panaderías del centro de Piura capacitar constantemente a su trabajadores así sea muy costosa, pero es una inversión positiva ya que está comprobado que a través de la capacitación al personal, podrá obtener mejores aprendizajes, habilidades y un desempeño favorable en sus funciones dentro de la empresa.

En la tabla 9 denominada: “Sabe usted si es evaluado por su rendimiento” se observa que el 67% de los trabajadores saben que son evaluados por medio de su rendimiento, mientras que el 33% no lo saben. Resultado cercano a los autores Chiquito & Soledispa (2018) concluyeron que se documentó un programa de

capacitación para el personal, donde permitirá que el personal adquiera o desarrolle conocimientos y habilidades específicos referente a la actividad que esté desarrollando, mediante el cual se evidenciara que el personal está apto para cumplir con sus funciones en el área correspondiente. Por otra parte el autor Peirane (2015), considera que la capacitación es de gran importancia en todas las organizaciones y deben realizarse de manera continua, debido a que ayuda al desempeño de los colaboradores de manera personal como profesional. Por lo tanto de acuerdo a los resultados obtenidos por los dos autores Chiquito & Peirane, y con los resultados obtenidos en la investigación, podemos decir que la capacitación en las MYPE rubro panaderías centro de Piura los gerentes siempre deben de capacitar a su personal por medio de su rendimiento, ya que de esa manera se permitirá conocer el aprendizajes, el conocimiento, las habilidades para su desempeño de sus funciones en el área correspondiente.

En la tabla 10 denominada: “Conocen que son evaluados en un determinado periodo” se observa que el 87% de los trabajadores conocen que son evaluados en un determinado periodo, mientras que el 13% no conocen. Resultado cercano a los autores Duran & Monje (2014) in sus investigaciones determinaron que la empresa habrá de asumir con profunda seguridad y compromiso necesario la responsabilidad de educar, sensibilizar, concientizar y capacitar a sus integrantes, expresaron que la capacitación es un medio considerable para principiar al personal de una empresa logrando una auténtica automotivación e integración. Por lo tanto, será el rol que debe desempeñar el área de recursos humanos el de administrar la generación de conocimientos, mediante una activa estrategia de formación y capacitación a efectos de lograr que el conocimiento sea difundido y compartido por todos los miembros de

la organización. Asimismo el autor Vega (2018) ejecuto una investigación, determino que la totalidad de los representantes de las MYPE en estudio, consideran que la capacitación es muy importante y es una inversión porque mejora el desempeño de los trabajadores y, por tanto se obtiene mayores beneficios y rentabilidad para las MYPE. Además el autor Grados (2016) expresa que la mayoría de las organizaciones consideran etapas de la capacitación en la búsqueda que los procesos tengan resultados positivos para la empresa.

-Respecto al objetivo específico primero; se tiene que el 73% de los trabajadores les brindan charlas, un 70% utilizan los planes de capacitación, asimismo un 70% consideran que los dueños aprueban sus planes de capacitación y los sometes a evaluación para ver sus resultados, un 70% de los administradores diseñan sus planes de capacitación anual, asimismo el 67% de los trabajadores saben que son evaluados por su rendimiento, por otro lado el 67% de los administradores tratan de conocer las habilidades de sus trabajadores, y finalmente un 13% no identifican si son evaluados. Al respecto Gardey (2017) conceptualiza la capacitación como el ejercicio y el resultado de formar, instruir y educar al personal de una empresa u organización para que se desempeñe de manera educada y buscar el resultado positivo para la organización Álvarez, Peña & Saca (2015) consideran que la motivación en los empleados es el beneficio de capacitar mayor percibido por los encargados ya que se percibe un significativo cambio positivo en sus actitudes , el cual se ve reflejado en el desempeño de sus labores diarias. Peirane (2015) las organizaciones hoy en día deben invertir en capacitación para su personal, ya que está comprobado que la capacitación favorece en el desempeño laboral y un mejor rendimiento de sus funciones mejora los resultados para la organización. Y por

último el autor Mariños (2017) expresa que la capacitación es una inversión la cual tiene que ser evaluada para la obtención de los resultados. Mencionando a los cuatro autores Gardey, Alvarez, Peña & Saca, Peirane y Mariño se declara que las micro y pequeñas empresas del rubro panaderías del centro de Piura deben someterse en la capacitación de sus colaboradores, determinar la verdadera necesidad de la capacitación, ganarse la confianza de los colaboradores y manifestar que serán siempre evaluados para el mejoramiento de su desempeño y para mejor cumplimiento de sus funciones que le deleguen.

En la tabla 11 denominada: “Cree usted que la capacitación ayuda a mejorar su aprendizaje personal” se observa que el 100% de los trabajadores consideran que la capacitación si ayuda en su aprendizaje personal. Resultado que coincide con el autor Frigo (2014) define que a través de la capacitación la persona puede desarrollar sus habilidades para un mejor desempeño de las funciones laborales y así obtener buenos resultados en la organización. Por ello si hay relación con la investigación realizada.

En la tabla 12 denominada: “El ambiente donde realiza sus labores influye en su aprendizaje personal” se observa que el 100% de los trabajadores consideran que el ambiente si influye respecto a su aprendizaje personal. Resultado que coincide con las investigaciones de los autores Chiquito & Soledispa (2018) en la que determinaron que a través del programa de capacitación para el personal permitirá que adquiera o desarrolle conocimientos y habilidades específicos referente a la actividad que esté desarrollando, mediante el cual se evidenciara que el personal está apto para cumplir con las Buenas Prácticas de Manufactura, permitiendo un desarrollo exitoso en el sector en que se desenvuelven. Asimismo el autor Cruz

(2015) en su investigación determino que la capacitación para los trabajadores de las MYPE determinó que para ellos es muy importante la capacitación constante, ya que les ayuda a tener un buen clima laboral favorable para la producción y desarrollen mejor sus funciones. Los resultados obtenidos coinciden que con la realidad de la investigación. Por lo tanto los resultados obtenidos de ambos investigadores, y los resultados obtenidos en la investigación, se recomienda a las MYPE rubro panaderías centro de Piura que los gerentes deben capacitar a su personal de acuerdo a sus habilidades, aprendizaje y conocimientos de acuerdo al área o ambiente en el que se desempeña, ya que de esa manera el personal podrá obtener resultados positivos para la empresa.

En la tabla 13 denominada: “Sabe si el dueño utiliza métodos para mejorar el aprendizaje de sus trabajadores” se observa que el 73% de los trabajadores si saben que el dueño utiliza métodos para mejorar el aprendizaje. Resultado cercano al autor Cruz (2015) en su investigación, concluyo que como método principal de capacitación que utilizan las MYPE rubro panadería del distrito de Sechura es la capacitación en el trabajo debido a que los trabajadores tienen al alcance los materiales y equipos con los cuales les ayudara a obtener mejor aprendizaje. Asimismo el autor Grados (2016) considera una etapa del proceso de capacitación, lo cual es el diseño de un programa de capacitación, donde permitirá reunir, objetivos, métodos, recursos que se orientan directamente a los objetivos de aprendizaje y de esta forma elaborar u plan de capacitación.

En la tabla 14 denominada: “Usted sabe que es importante la capacitación para potenciar sus habilidades dentro del entorno laboral” se observa que el 100% de los trabajadores consideran que si es importante la capacitación para potenciar sus

habilidades dentro del entorno laboral. Frigo (2014) a través de la capacitación, la persona puede desarrollar sus habilidades para un mejor desempeño de las funciones laborales y así obtener buenos resultados en la organización. Resultados que coinciden con la investigación del autor. Resultado que coincide con la investigación realizada.

En la tabla 15 denominada: “Usted como trabajador utiliza sus habilidades para desempeñar sus labores de acuerdo a la capacitación” se observa que el 67% de los trabajadores respondieron que si utilizan sus habilidades para desempeñar sus labores de acuerdo a la capacitación. Resultado coincidente con el autor Gardey (2017) define la capacitación como el ejercicio y el resultado de formar, instruir y educar al personal de una empresa u organización, asimismo la capacitación busca que la persona que se forma adquiera conocimientos, capacidades y habilidades para el desarrollo de distintas actividades que le deleguen, colaborando así en los buenos resultados de la empresa. Otro autor Vilela (2019) en su investigación determino que se logró identificar los tipos de capacitación, la capacitación para el trabajo se logró identificar que es esencial para el personal que recién ingresa a una empresa este tenga conocimiento de las funciones que debe desempeñar, la capacitación en el trabajo también es necesaria en toda organización porque incrementa el conocimiento y desempeño de los colaboradores haciendo un mejoramiento de saber y hacer, además con una adecuada planificación y control de todos los recursos, la capacitación pre ingreso también es necesaria porque afecta de manera positiva en el trabajador y la capacitación promocional también se debe considerar dentro de la empresa para que los colaboradores tengan oportunidad a un puesto con mayor responsabilidades. Resultados coincidentes con la investigación realizada

En la tabla 16 denominada: “La empresa demuestra tener interés en el trabajador para mejorar su desempeño personal en la organización” se observa que el 67% de los trabajadores respondieron que la empresa si demuestra tener interés en el trabajador para mejora su desempeño en la organización. Resultado coincidente los autores Chiquito & Soledispa (2018) en sus investigaciones se determino que se documentó un programa de capacitación para el personal que forman parte de la microempresa, donde permitirá que el personal adquiera o desarrolle conocimientos y habilidades específicos referente a la actividad que esté desarrollando, mediante el cual se evidenciara que el personal está apto para cumplir con las Buenas Prácticas de Manufactura, además con el programa de capacitación se desarrollaran los conocimientos, actitudes y habilidades de los trabajadores, permitiendo un desarrollo exitoso en el sector en que se desenvuelven, ayudara a cumplir con las actividades y tareas que componen su puesto de trabajo para que garanticen una participación efectiva dentro de la organización.

En la tabla 17 denominada: “Considera que la capacitación ayuda en su desempeño laboral y obtener resultados positivos en la organización” se observa que el 100% de los trabajadores respondieron que si consideran a la capacitación como una ayuda para el desempeño de sus labores y obtener buenos resultados en la organización. Resultado coincidente con la investigación del autor Rodríguez (2016) quien expresa que la capacitación es la preparación de la persona en el área, es una actividad firme, planificada y permanente cuya meta es preparar, desarrollar y mejorar los recursos humanos al proceso productivo, mediante la entrega de conocimientos, desarrollo de habilidades, desarrollo de aprendizajes y actitudes necesarias para el mejor desempeño de todos los trabajadores en sus funciones de la

organización. Resultados que coincidente con la investigación realizada.

En la tabla 18 denominada: “La empresa demuestra tener interés en el trabajador para mejorar su desempeño personal en la organización” se observa que el 67% de los trabajadores respondieron que la empresa si demuestra tener interés en el trabajador para mejora su desempeño en la organización. Resultado coincidente los autores Chiquito & Soledispa (2018) en sus investigaciones se determino que se documentó un programa de capacitación para el personal que forman parte de la microempresa, donde permitirá que el personal adquiera o desarrolle conocimientos y habilidades específicos referente a la actividad que esté desarrollando, mediante el cual se evidenciara que el personal está apto para cumplir con las Buenas Prácticas de Manufactura, además con el programa de capacitación se desarrollaran los conocimientos, actitudes y habilidades de los trabajadores, permitiendo un desarrollo exitoso en el sector en que se desenvuelven, ayudara a cumplir con las actividades y tareas que componen su puesto de trabajo para que garanticen una participación efectiva dentro de la organización.

-Se observa del objetivo específico segundo; se tiene que el 100% de trabajadores cree que la capacitación ayuda a mejorar sus aprendizajes, además el 100% respondieron que la capacitación es importante para potenciar sus habilidades en función a sus labores, el 100% de trabajadores consideran que la capacitación ayuda a mejorar su desempeño laboral y obtener resultados positivos en las organizaciones, asimismo un 73% sabe que el dueño utiliza métodos para mejorar sus aprendizajes, de esta manera el 67% utiliza sus habilidades para desempeñar sus labores, finalmente el 67% respondieron que la empresa si demuestra interés en el personal para su desempeño. Al respecto Frigo (2014) se entiende por capacitación a

un proceso continuo de enseñanzas y aprendizajes, asimismo es toda actividad realizada en una empresa u organización, respondiendo a las necesidades de los colaboradores, y además busca mejorar el aprendizaje, ingenio, destreza, conocimiento, y conducta de los colaboradores que les permitan un mejor desempeño en sus labores diarias dentro de una organización o empresa. Asimismo el autor Cruz (2015) en su investigación determino que la capacitación para los trabajadores de las MYPE es muy importante la capacitación constante, ya que les ayude a tener un buen clima laboral favorable para la producción y desarrollen mejor sus funciones. Asimismo el autor Grados (2016) considera una etapa del proceso de capacitación, lo cual es el diseño de un programa de capacitación, donde permitirá reunir, objetivos, métodos, recursos que se orientan directamente a los objetivos de aprendizaje y de esta forma elaborar un plan de capacitación. Gardey (2017) define la capacitación como el ejercicio y el resultado de formar, instruir y educar al personal de una empresa u organización, asimismo la capacitación busca que la persona que se forma adquiera conocimientos, capacidades y habilidades para el desarrollo de distintas actividades que le deleguen, colaborando así en los buenos resultados de la empresa. Mencionando a los cuatro autores Frigo, Cruz, Grados y Gardey se declara que los resultados obtenidos de acuerdo a las investigaciones realizadas, respecto a la importancia que tiene la capacitación en los trabajadores de las MYPE del rubro panaderías del centro de Piura han sido muy favorables y con resultados positivos para los empleados de las MYPE ya que a través de la capacitación que se les puede brindar a los trabajadores está comprobado a través de varias investigaciones que traería muchos beneficios y mejoraría la vida de los colaboradores respecto a un mejor aprendizaje, mejores habilidades relacionándolas a un mejor desarrollo personal y un

mejor desempeño de sus funciones actuales o futuras y obtener resultados positivos para las MYPE.

Logística Inversa

En el cuadro 4 denominada: “*Características Socio demográficas*” se observa que el 100% respondieron que son de nivel socioeconómico alto. 100% se califican con estado civil como casados, Se tiene que el 83% son de género masculino, el 67% tiene entre 30 y 40 años, el 67% representa el nivel de estudio secundario. Resultados cercanos a la investigación del autor Vega (2018) ya que en su investigación se determino que el 65% de los representantes tiene la edad entre 31 a 50 años de edad. El 85% de los representantes son del género masculino. El 40% de los representantes tienen el grado de instrucción Superior Universitaria.

En la tabla 19 denominada: “Usted está de acuerdo que se debe realizar una planificación de inventario adecuado de la mercadería que ingresa y sale de su empresa” se observa que el 100% de los propietarios respondieron que si están de acuerdo en que se debe realizar una planificación de inventario para su empresa. Resultado cercano a la investigación del autor Taboada (2017) en su investigación determino que el almacén cuenta con inventario valorizado de las existencias, a través de un sistema de inventarios (Software kardex de almacén) lo cual se realiza la toma física de inventarios para determinar irregularidades o diferencias. De esta forma la empresa es quien registra, controla y despacha los insumos para la producción diaria del pan. Por lo tanto también utiliza formatos pre establecidos y numerados para ingreso y salida de almacén, con la finalidad de determinar movimientos de insumos y saldos. Finalmente utilizan el método PEPS (primeras entradas, primeras salidas) para el despacho de los insumos, debido a que la harina,

manteca, levadura tienen tiempo de caducidad y su permanencia por demasiado tiempo en almacén podría significar pérdida para la empresa. Respalándonos en los resultados del antecedente del autor, podemos recomendar a los propietarios de las MYPE rubro panaderías del centro de Piura, deben de crear su propio plan de inventario para que de esa manera lleven una administración y una supervisión adecuada sobre los productos que entran y los productos que salen de su empresa, permitirá tener una mejor rentabilidad.

En la tabla 20 denominada: “Considera usted que con un mayor control de inventario mejorara el vencimiento de sus productos” se observa que el 100% de los propietarios respondieron que si consideran que con un mayor control de inventario mejorara el vencimiento de sus productos. Resultados concordantes a la investigación del autor Taboada (2017) cuya investigación determino que el almacén cuenta con inventario valorizado de las existencias, a través de un sistema de inventarios (Software kardex de almacén) lo cual se realiza la toma física de inventarios para determinar irregularidades o diferencias. Asimismo la empresa registra, controla y despacha los insumos para la producción diaria del pan. Además utilizan formatos pre establecidos y numerados para ingreso y salida de almacén, con la finalidad de determinar movimientos de insumos y saldos. Y finalmente utilizan el método PEPS (primeras entradas, primeras salidas) para el despacho de los insumos, debido a que la harina, manteca, levadura tienen tiempo de caducidad y su permanencia por demasiado tiempo en almacén podría significar pérdida para la empresa. De acuerdo a los resultados obtenidos, se recomienda a los dueños de las MYPE rubro panaderías del centro de Piura hacer el respectivo seguimiento de sus

productos a través de un registro de inventario y de esa manera evitar el vencimiento de sus productos y prevenir pérdidas para la empresa.

En la tabla 21 denominada: “Distribuye su mercadería, asegurando las entregas deseadas por el cliente o consumidor final, lleguen en buenas condiciones” se observa que el 100% de los propietarios respondieron que si distribuyen adecuadamente su mercadería. Resultado contrario a la investigación de los autores Montecé & Poveda (2013) determinaron que el manejo de la información logística mejorará la forma como se ha estado llevando el reparto de la mercadería una vez que es solicitada, debido a que en muchas ocasiones la entrega del pedido se retrasa y no llega lo que el cliente solicita. Además la forma en que los proveedores tratan a sus clientes es muy importante debido a que esto influye de gran parte en que las entregas sean más eficientes y por ende no haya reclamos de parte de los clientes. Se recomienda a los dueños de las MYPE rubro panaderías del centro de Piura distribuir adecuadamente sus productos y que a la vez lleguen en buenas condiciones al consumidor final.

En la tabla 22 denominada: “Cuenta con un inventario sobre las existencias de materiales que se encuentran en su almacén” se observa que el 67% de los propietarios respondieron que si cuentan con un control de inventario sobre las existencias de materiales que se encuentran en su almacén, Resultado coincidente con los autores Taboada (2017) en su investigación determino que el almacén cuenta con inventario de las existencias, a través de un sistema de inventarios (Software kardex de almacén) por lo cual se realiza la toma física de inventarios para determinar irregularidades o diferencias, asimismo la empresa registra, controla y despacha los insumos para la producción diaria del pan. Y por ultimo utiliza formatos

pre establecidos y numerados para ingreso y salida de almacén, con la finalidad de determinar movimientos de insumos y saldos. Asimismo el autor Sone (2015) en su investigación manifestó que el área de procedimiento de almacén es el espacio físico donde Controlan los ingresos y salidas de los insumos y/o productos y también vigilan la disponibilidad real de los insumos para evitar quedarse sin el stock mínimo lo cual tiene como funciones principales Mantener los insumos y productos en buen estado. Respecto a los resultados en los antecedentes antes vistos, se recomiendan al resto de propietarios de las MYPE rubro panaderías del centro de Piura, tener un inventario sobre las existencias de materiales que se encuentran en su almacén, ya que está comprobado que el inventario en una empresa obtendrá muchos beneficios y resultados positivos para la empresa, respecto al buen orden de sus productos.

En la tabla 23 denominada: “Administra adecuadamente sus bienes, respecto a la distribución, abastecimiento y almacenamiento” se observa que el 100% de los propietarios respondieron que si administran adecuadamente sus bienes, respecto a la distribución, abastecimiento y almacenamiento. Resultado coincidente a lo obtenido en las investigaciones de los autores Sone (2015) en su investigación manifestó que el área de procedimiento de almacén es el espacio físico donde Controlan los ingresos y salidas de los insumos y/o productos y también vigilan la disponibilidad real de los insumos para evitar quedarse sin el stock mínimo lo cual tiene como funciones principales Mantener los insumos y productos en buen estado. Además los autores Garcia & Sierra (2013) en sus investigaciones establecieron que las soluciones propuestas por medio de este proyecto a Supermercados LÍDER, aportan una visión más completa acerca de la necesidad de una adecuada distribución en planta, que organice y secuencie de una mejor manera el flujo de proceso, mejore el

control de procesos y se disminuyan así las inconformidades que presenta actualmente en sus productos. Oportunidades de mejora que podrán fortalecerse con el apoyo y visión administrativa para la mejora continua y/o expansión de la industria. Luego de ver los resultados de los autores antes mencionados respecto a sus investigaciones, se recomienda a los dueños de las MYPE rubro panaderías del centro de Piura, que sigan llevando una adecuada administración de sus bienes, en lo que respecta a la distribución, abastecimiento y almacenamiento con la finalidad de otorgar satisfacción al cliente a la hora de adquirir un producto.

En la tabla 24 denominada: “Emplea usted el uso de inventarios para tener un mejor control del almacén” se observa que el 67% de los propietarios respondieron que si emplean el uso de inventarios para tener un mejor control del almacén. Resultado cercano a la investigación del autor Taboada (2017) concluyo en su investigación, que el almacén cuenta con inventario valorizado de las existencias, a través de un sistema de inventarios (Software kardex de almacén) se realiza la toma física de inventarios para determinar irregularidades o diferencias. Asimismo la empresa cuenta con una persona encargada exclusivamente del almacén, quien registra, controla y despacha los insumos para la producción diaria del pan. Y por ultimo utiliza formatos pre establecidos y numerados para ingreso y salida de almacén, con la finalidad de determinar movimientos de insumos y saldos. Se sugiere que todos los dueños de las MYPE rubro panaderías del centro de Piura, aplique el uso de inventarios para llevar a cabo un mejor control de sus productos.

En la tabla 25 denominada: “Cuenta la empresa con un lugar adecuado para el almacenamiento de los productos” se observa que el 100% de los propietarios respondieron que si cuentan con lugares adecuados para el almacenamiento de sus

productos. Sone (2015) Se llegó a la conclusión nos manifestó que el área de procedimiento de almacén es el espacio físico donde Controlan los ingresos y salidas de los insumos y/o productos y también vigilan la disponibilidad real de los insumos para evitar quedarse sin el stock mínimo lo cual tiene como funciones principales Mantener los insumos y productos en buen estado. Se recomienda a la totalidad de los dueños de las MYPE rubro panaderías del centro de Piura que establezcan lugares adecuados para el almacenamiento de sus productos y de esa llevar un orden satisfactorio de sus productos.

En la tabla 26 denominada: “Cuenta con un registro de inventario de entradas y salidas de mercancía que se efectúan en su empresa” se observa que el 67% de los propietarios respondieron que si tienen un registro de inventario sobre las entradas y salidas de mercancía que se efectúan en sus empresas. El autor Taboada (2017) Se obtuvieron las siguientes conclusiones, que el almacén cuenta con inventario valorizado de las existencias, a través de un sistema de inventarios (Software kardex de almacén) se realiza la toma física de inventarios para determinar irregularidades o diferencias. Asimismo la empresa registra, controla y despacha los insumos para la producción diaria del pan. Y por ultimo utiliza formatos pre establecidos y numerados para ingreso y salida de almacén, con la finalidad de determinar movimientos de insumos y saldos. Se recomienda al resto de propietarios encuestados de las MYPE rubro panaderías del centro de Piura llevar un registro o control de inventario sobre las salidas y entradas de productos que se efectúan en cada una de las empresas con la finalidad de registrar, supervisar, administrar el producto de las empresas.

-Respecto al objetivo específico tercero; se observa que el 100% de los dueños estuvieron de acuerdo en realizar una planificación de inventario, asimismo el 100% de dueños consideraron que con un mayor control de inventario mejorara el vencimiento de sus productos, además el 100% de propietarios realizan una distribución y una adecuada administración del producto de manera eficaz haciendo de las entregas del producto lleguen en buenas condiciones, de tal forma que el 100% de los propietarios de las MYPE rubro panaderías del centro de Piura tienen un lugar adecuado para el almacenamiento de sus productos, se observó también un 67% de las MYPE si cuenta con un inventario sobre las existencias de sus productos, además el 67% si emplea el uso de inventarios y finalmente el 33% no lleva un registro sobre las entradas y salidas de su producto. El autor Taboada (2017) en su investigación determinó que el almacén cuenta con inventario valorizado de las existencias, a través de un sistema de inventarios (Software kardex de almacén) lo cual se realiza la toma física de inventarios para determinar irregularidades o diferencias. De esta forma la empresa es quien registra, controla y despacha los insumos para la producción diaria del pan. Por lo tanto también utiliza formatos pre establecidos y numerados para ingreso y salida de almacén, con la finalidad de determinar movimientos de insumos y saldos. Finalmente utilizan el método PEPS (primeras entradas, primeras salidas) para el despacho de los insumos, debido a que la harina, manteca, levadura tienen tiempo de caducidad y su permanencia por demasiado tiempo en almacén podría significar pérdida para la empresa. Los autores Montecé & Poveda (2013) determinaron que el manejo de la información logística mejorará la forma como se ha estado llevando el reparto de la mercadería una vez que es solicitada, debido a que en muchas ocasiones la entrega del pedido se retrasa y no

llega lo que el cliente solicita. Además la forma en que los proveedores tratan a sus clientes es muy importante debido a que esto influye de gran parte en que las entregas sean más eficientes y por ende no haya reclamos de parte de los clientes.

Sone (2015) en su investigación manifestó que el área de procedimiento de almacén es el espacio físico donde Controlan los ingresos y salidas de los insumos y/o productos y también vigilan la disponibilidad real de los insumos para evitar quedarse sin el stock mínimo lo cual tiene como funciones principales Mantener los insumos y productos en buen estado. Mencionando a los tres autores Taboada, Montecé y Sone se declara que los resultados obtenidos de acuerdo a las investigaciones realizadas, respecto al control de inventarios en las MYPE rubro panaderías del centro de Piura han sido favorables y con resultados positivos para los gerentes de las MYPE ya que a través del buen manejo de un control de inventarios que es utilizados por la mayoría de los gerentes está comprobado a través de varias investigaciones que trae varios beneficios, ventajas, facilidades además de llevar una adecuada planificación, distribución, administración y un buen registro de inventarios le traerá para la empresa resultados positivos.

En la tabla 27 denominada: “Ha identificado alguna vez cierto producto dañado, caducado, o con algún otro tipo de problema” se observa que el 67% de los propietarios respondieron que si han identificado productos dañados, caducados y otros tipos de problemas, Sone (2015) dio como resultado en su investigación que el área de procedimiento de almacén es el espacio físico donde Controlan los ingresos y salidas de los insumos y/o productos y también vigilan la disponibilidad real de los insumos para evitar quedarse sin el stock mínimo lo cual tiene como funciones principales Mantener los insumos y productos en buen estado. Por otro lado el autor

Taboada (2017) en su investigación determino que el almacén cuenta con inventario valorizado de las existencias, a través de un sistema de inventarios (Software kardex de almacén) lo cual se realiza la toma física de inventarios para determinar irregularidades o diferencias. Asimismo la empresa es quien registra, controla y despacha los insumos para la producción diaria del pan. También utiliza formatos pre establecidos y numerados para ingreso y salida de almacén, con la finalidad de determinar movimientos de insumos y saldos. Y finalmente utilizan el método PEPS (primeras entradas, primeras salidas) para el despacho de los insumos, debido a que la harina, manteca, levadura tienen tiempo de caducidad y su permanencia por demasiado tiempo en almacén podría significar pérdida para la empresa. Respecto a los resultados obtenidos en sus investigaciones de los dos autores, se sugiere a los propietarios de las MYPE rubro panaderías del centro de Piura verificar sus productos y llevarlos a cabo mediante herramientas de software lo cual según los antecedentes es de gran importancia porque permitirá supervisar a diario, semanal o mensual los productos existentes en las empresas.

En la tabla 28 denominada: “Tuvo que devolver alguna vez el producto por exceso de stock o almacenamiento” se observa que el 83% de los propietarios respondieron que no devolvieron sus productos por exceso de stock o almacenamiento, Resultado contrario a lo investigado por el autor Sone (2015) de acuerdo a su investigación de implementación de un sistema de información de LOGÍSTICA para la gestión de insumos y productos concluyo que el área de procedimiento de almacén es el espacio físico donde Controlan los ingresos y salidas de los insumos y/o productos y también vigilan la disponibilidad real de los insumos para evitar quedarse sin el stock mínimo lo cual tiene como funciones principales

Mantener los insumos y productos en buen estado. Basándonos en las investigaciones, se recomienda a los propietarios de las MYPE rubro panaderías del centro de Piura, implementar un sistema de información logística se podrá controlar el exceso de sus productos y de esa manera evitar devoluciones.

En la tabla 29 denominada: “Acepta la devolución de su producto por parte del cliente después de la venta” se observa que el 67% de los propietarios respondieron que si aceptan la devolución de sus productos por parte de los clientes. Resultado cercano a las investigaciones del autor Mauricio (2016) lo cual determinó la implementación del sistema informático para mejorar el proceso de gestión de logística en la panadería DOS ESTRELLAS permitió solucionar los problemas de almacenamiento, recuperación y búsqueda de información correspondiente productos e insumos de la panadería en mención. Asimismo como en toda empresa se hace necesario seguir los estándares de desarrollo de sistemas los cuales ayudan a llevar de manera más organizada la información; poder especificar los contenidos que se necesitan visualizar en el sistema y lograr que los beneficiarios se acoplen sin mayor dificultad en su manejo. Y por última conclusión, el uso de la metodología de desarrollo RUP, conjuntamente con el lenguaje UML y el manejo de los conceptos de la programación orientada a objetos, propiciaron que el desarrollo del sistema sea entendible, sostenible e incremental. Se recomienda a los dueños de las MYPE rubro panaderías del centro de Piura, aceptar las devoluciones de sus productos por parte de los clientes y dar siempre la razón a ellos ya que de esa manera se podrá hacer una evaluación sobre la calidad del producto y evitar caer en los mismos errores.

Tabla 30: “Cuenta su empresa con productos que ya no se venden en la actualidad a falta de un buen control de inventario de su almacén” se observa que el

83% de los propietarios respondieron que no cuentan con productos que ya no se venden en la actualidad, Resultado coincidente con lo dicho al autor Taboada (2017) en su investigación determino que el almacén cuenta con inventario valorizado de las existencias, a través de un sistema de inventarios (Software kardex de almacén) lo cual se realiza la toma física de inventarios para determinar irregularidades o diferencias. Asimismo la empresa cuenta con una persona encargada exclusivamente del almacén, quien registra, controla y despacha los insumos para la producción diaria del pan. Utilizan formatos pre establecidos y numerados para ingreso y salida de almacén, con la finalidad de determinar movimientos de insumos y saldos. Y por ultimo utilizan el método PEPS (primeras entradas, primeras salidas) para el despacho de los insumos, debido a que la harina, manteca, levadura tienen tiempo de caducidad y su permanencia por demasiado tiempo en almacén podría significar pérdida para la empresa. Teniendo en cuenta los resultados de las investigaciones, se recomienda a los gerentes de las MYPE rubro panaderías del centro de Piura, aplicar herramientas necesaria que ayudaran a mejorar y a tener un buen control sobre sus productos y esa manera evitar que existan en las MYPE productos aun desactualizados ya que podría generar perdidas.

-Respecto al objetivo específico cuarto; se observa que el 83% de los propietarios de las MYPE rubro panaderías del centro de Piura no cuentan con productos vencidos, ya que llevan un buen control de su inventario, asimismo el 83% de las MYPE no realizaron ninguna devolución de los productos por exceso de almacenamiento debido a que tiene un control de sus mercancías, además el 67% de las MYPE si acepta la devolución de sus productos por parte del cliente ya que de esa manera podrán mejorar sus errores y finalmente un 33% de las MYPE

identificaron alguna vez ciertos productos dañados, vencidos. Al respecto Sone (2015) dio como resultado en su investigación que el área de procedimiento de almacén es el espacio físico donde Controlan los ingresos y salidas de los insumos y/o productos y también vigilan la disponibilidad real de los insumos para evitar quedarse sin el stock mínimo lo cual tiene como funciones principales Mantener los insumos y productos en buen estado. Por otro lado el autor Taboada (2017) en su investigación determino que el almacén cuenta con inventario valorizado de las existencias, a través de un sistema de inventarios (Software kardex de almacén) lo cual se realiza la toma física de inventarios para determinar irregularidades o diferencias. Asimismo la empresa es quien registra, controla y despacha los insumos para la producción diaria del pan. También utiliza formatos pre establecidos y numerados para ingreso y salida de almacén, con la finalidad de determinar movimientos de insumos y saldos. Y finalmente utilizan el método PEPS (primeras entradas, primeras salidas) para el despacho de los insumos, debido a que la harina, manteca, levadura tienen tiempo de caducidad y su permanencia por demasiado tiempo en almacén podría significar pérdida para la empresa. Asimismo la investigación del autor Mauricio (2016) determinó la implementación del sistema informático para mejorar el proceso de gestión de logística en la panadería DOS ESTRELLAS permitió solucionar los problemas de almacenamiento, recuperación y búsqueda de información correspondiente productos e insumos de la panadería en mención. Asimismo como en toda empresa se hace necesario seguir los estándares de desarrollo de sistemas los cuales ayudan a llevar de manera más organizada la información; poder especificar los contenidos que se necesitan visualizar en el sistema y lograr que los beneficiarios se acoplen sin mayor dificultad en su manejo.

Y por última conclusión, el uso de la metodología de desarrollo RUP, conjuntamente con el lenguaje UML y el manejo de los conceptos de la programación orientada a objetos, propiciaron que el desarrollo del sistema sea entendible, sostenible e incremental. Mencionando a los tres autores; Sone, Taboada y Mauricio se declara que los resultados obtenidos de acuerdo a las investigaciones realizadas, respecto a los factores de la logística inversa tenemos a los productos, Retorno de exceso de inventario, devoluciones de clientes y producto obsoleto.

VI. CONCLUSIONES

Se determinó que para el proceso de capacitación a los trabajadores para el rendimiento en las MYPE Piura 2017, se elaboró el programa de plan de capacitación diseñados anualmente; validado y aprobado por los dueños de las empresas; cuya implementación consistió en realizar, charlas, cursos, videos ilustrados llevados a cabo fuera y dentro del local, evaluando el aprendizaje del personal en un determinado periodo, siendo la capacitación una inversión muy importante porque mejora el desempeño de los trabajadores, dicha capacitación se implementó con la finalidad de conocer las habilidades y necesidades, en función al área en la que fueron asignados; analizando el resultado de la evaluación se obtuvo un mejor desempeño y desarrollo obteniendo mayores beneficios y rentabilidad para la MYPE.

Obteniendo los resultados de la capacitación, se identificó que los colaboradores de las MYPE rubro panaderías del centro de Piura, mejoraron su aprendizaje personal, también indicaron que el ambiente donde realizan sus labores influye en su rendimiento; de esta manera también potenciaron las habilidades para obtener un mejor desempeño en las respectivas funciones que fueron delegadas en la organización; obteniendo resultados positivos; demostrando las empresas interés en sus trabajadores, ya que por medio de las capacitaciones tienen un mejor desempeño, desarrollo y rentabilidad para las MYPE.

Se determinó que el control de inventario en la logística inversa, se realizó a través de la planificación de un inventario para el control de los productos que ingresan y salen de la empresa, logrando una buena administración en la distribución,

abastecimiento y almacenamiento de sus bienes; asegurándose que el producto llegue en buenas condiciones a su consumidor final. Dicho almacén deberá contar con un lugar amplio y ordenado para un mejor control y registro de las entradas y salidas de las mercancías.

En los factores de la logística inversa se identificó, que la mayoría de las empresas no cuentan con productos desactualizados ya que llevan un excelente control de inventario, asimismo no realizan devoluciones de las mercancías, debido al registro de inventario que realizan siempre, aceptando la devolución de algún producto por parte del cliente en caso que no corresponda al pedido solicitado, o en forma equivocada haya sido distribuido, con la finalidad de satisfacer al cliente, y algunas veces cuando se percatan que en sus almacenes se encuentran productos dañados y vencidos son retirados instantáneamente del almacén; asimismo se recomienda a todos los dueños de las MYPE seleccionar personal idóneo para supervisar y administrar las mercancías que ingresan y salen de la empresa..

La principal característica que se determinó en las MYPE bajo estudio es que la capacitación si contribuye a potenciar el desarrollo de su aprendizaje, habilidades y desempeño de los colaboradores, para obtener mejores resultados dentro de las organizaciones. Además, se pudo determinar que la mayoría de las MYPE si cuentan con un sistema de control de inventario, pero que necesitan mejorar.

Referencias Bibliográficas

Álvarez, Peña y Saca (2015) *políticas de capacitación y desarrollo de las pyme del sector panadería del municipio de antiguo Cuscatlán antiguo Cuscatlán*, (El Salvador). Recuperado de: <https://webquery.ujmd.edu.sv/siab/bvirtual/BIBLIOTECAVIRTUAL/TESIS/01/AEM/0002322-ADTESAP.pdf>

Anselmo (2015). *Devolución de productos: importancia de la logística inversa*. Recuperado de: <https://destinonegocio.com/pe/gestion-pe/devolucion-de-productos-importancia-de-la-logistica-inversa/>

Bejerano, G. F. (2014). *Programa de habilidades sociales y autonomía personal* fases y recursos. 5.

Bisquerra, R. (1998), en Díaz, K. (2017). *Autoestima y habilidades sociales en estudiantes del quinto de secundaria*, Red 2 - Ugel 1, San Juan de Miraflores, 2017 (Tesis de Maestría). Universidad Cesar Vallejo, Lima, Perú. Recuperado de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/14782/D%C3%A1z_SKR.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Chiavenato I. (2014). *Administración de Recursos Humanos* (2 edición). Santa Fe de Bogotá: McGraw-Gill

Chiquito y Soledispa (2018) *plan de acción basado en BPM en la panadería “pastel pan”* Guayaquil, (Ecuador).

Recuperado de: [http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/34680/1/TESIS ISCE - 230 Plan acción basado en bpm en panaderia.pdf](http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/34680/1/TESIS%20ISCE%20-%20Plan%20acción%20basado%20en%20bpm%20en%20panaderia.pdf)

Cabeza, D. (2012). *Logística inversa en la gestión de la cadena de suministro*.

MARGE BOOKS recuperado de:

[http://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/10654/11582/1/PROCESOS%20LOGISTICOS%20EN%20EMPRESAS%20DE%20CONSTRUCIONES%20CIVIL ES.pdf](http://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/10654/11582/1/PROCESOS%20LOGISTICOS%20EN%20EMPRESAS%20DE%20CONSTRUCIONES%20CIVIL%20ES.pdf)

Campos (2018) *Implementación de un Sistema de Control de Producción para la optimización de recursos y de procesos productivos en la Panadería San José*

Obrero – Sullana; 2016 Piura, (Perú) Recuperado de:

http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/2620/CONTROL_IMPLEMENTACION_CAMPOS_MORAN_CARLA_AYDEE.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Cruz (2015) *Caracterización del financiamiento y capacitación de las MYPE rubro panadería de sechura, año 2014 Piura, (Perú)*

Dolores, M. (2015). *Gestión de Inventarios*. Argentina: na. Recuperado de:

<http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/33118/1/Tesis%20Final%20Propuesta%20de%20Control%20de%20Inventario%20Empresa%20Lepulunchexpress%20%281%29.pdf>

Duran Y Monje (2014) *Plan de capacitación en higiene y seguridad laboral” caso; panificadora Palau Córdoba, (Argentina) Recuperado de:*

<https://rdu.iua.edu.ar/bitstream/123456789/716/1/-PFG-DURÁN-MONJE Agosto 2014.pdf>

Escudero. María. *Logística de Almacenamiento*. España. 2014. Pág. 11, 13.

Recuperado a partir de: <http://www.eumed.net/rev/cccss/2017/03/logistica-inversa-medioambiente.html>

Frigo, E. (2014). *Foro de Profesionales Latinoamericanos de Seguridad*. Recuperado el febrero de 2016, de <http://www.forodeseguridad.com/artic/rrhh/7011.htm>

Folgado. (2014). *Clima organizacional y desempeño laboral del personal*. *Negotium*, 51.

García y Sierra (2013) *Optimización del proceso logístico interno de las marcas propias de supermercados líder en la línea de panadería y repostería Bogotá, (Colombia)* Recuperado de: [https://repository.unilibre.edu.co/bitstream/handle/10901/9332/DOCUMENTO_FINAL.pdf? Secuencia = 1](https://repository.unilibre.edu.co/bitstream/handle/10901/9332/DOCUMENTO_FINAL.pdf?Secuencia=1)

Guerrero, Y. (2014). *Capacitación y evaluación de desempeño*.

Recuperado de: https://prezi.com/mavk1_atpxsa/capacitacion-y-evaluacion-de-desempeno/

Gardey (2017) *Obtenido de Definición de capacitación:* (<https://definicion.de/capacitacion/>)

Grados Espinoza (2016). *Capacitación y desarrollo de personal*. (Quinta edición). México: Trillas.

Hernández, R. (2014). *Metodología de la Investigación*. Mexico : Mc Graw Hill.

Hernández, R. et al. (2014). *Metodología de la investigación*. ¿En qué consisten los estudios de alcance descriptivo? (p. 92), Investigación cuantitativa (p. 4),

Diseños no experimentales (p. 152), ¿Cuáles son los tipos de diseños no experimentales? (p.154), Los estudios de caso (pp. 164-165). México: McGraw-Hill/Interamericana Editores.

Julián, Z. (2014). *Fundamentos de la Gestión de Inventarios*. Colombia: Centro Editorial Esumer. Recuperado de:

<http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/33118/1/Tesis%20Final%20Propuesta%20de%20Control%20de%20Inventario%20Empresa%20Lepulunchexpress%20%281%29.pdf>

López, A (2016) *Logis pyme*. Obtenido de <https://logispyme.wordpress.com/2016/05/23/definicion-de-logistica-inversa/>.

López, C (2015) *Capacitación Y Servicio Al Cliente*. Guatemala: Universidad Rafael Landívar.

Mauricio (2016) *Análisis, diseño e. Implementación de un sistema de LOGÍSTICA para la panadería "dos estrellas" aplicando tecnologías de información*
Recuperado de: <http://repositorio.unp.edu.pe/bitstream/handle/UNP/669/IND-%20MAU-%20APO-16.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Mariños (2017) *Caracterización de la capacitación en las micro y pequeñas empresas del sector industrial, rubro elaboración de productos de panaderías, ciudad de santa, año 2014* Chimbote, (Perú) Recuperado de http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/10751/sectorindustrial_Marinos_Azanero_Noemi.pdf?sequence=1&isallowed=y

Moyano González (2016) *Capacitación bajo enfoque sistémico*. México: Trillas.

- Morales. (2014) *La Logística Reversa o Inversa, Aporte al Control de Devoluciones y Residuos en la Gestión de la Cadena de Abastecimiento*. Facultad de Negocios Internacionales de la Universidad Santo Tomás. Recuperado a partir de:
<https://www.legiscomex.com/BancoMedios/Archivos/la%20logistica%20reversa%20o%20inversa%20basilio%20balli.pdf>
- Mar-Ortiz y Gracia, M (2014) *Logística inversa: prácticas actuales, tendencias futuras y oportunidades de investigación*. Revista *QUID*. Recuperado de:
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5235933>
- Mora García & Martín Peña (2013) *Logística inversa y ambiental. Retos y oportunidades en las organizaciones modernas*. Bogotá: Eco Ediciones.
- Montecé y Poveda (2013) *Incidencia del inadecuado manejo de la información en la LOGÍSTICA y distribución de producto de panificación Guayaquil*, (Ecuador) Recuperado de: <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/16135/1/BFILO-PMP-0412.pdf>
- Olano y Díaz (2019) *Control de inventarios para mejorar la rentabilidad de la empresa distribuidora one pan e.ir.l Chiclayo 2019* Chiclayo, (Perú) Recuperado de: <http://repositorio.uss.edu.pe/handle/uss/6082>
- Ortega (2018) *Caracterización del financiamiento y la CAPACITACIÓN de las MYPE del sector industria - rubro panaderías del mercado de la ciudad de Arequipa, periodo 2017, Arequipa, (Perú)* Recuperado de:
<http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/4468/FINANC>

IAMIENTO_CAPACITACION_MYPE_ORTEGA_CACERES_GLENY.pdf
?sequence=1&isAllowed=y

Peirane, R (2015) *Gestiopolis*. Obtenido de *La importancia de la capacitación y motivación dentro de la empresa*: <https://www.gestiopolis.com/la-importancia-de-la-capacitacion-y-motivacion-dentro-de-la-empresa/>

Rodríguez, (2016) *Capacitación y desarrollo del Personal*. [Citada 2016 Oct. 14]

Ramírez Arias & Morales (2012) *La gestión de la logística inversa en las empresas españolas: hacia las prácticas de excelencia*. *Universia Business Review*, 70-82.

Robbins & Judge (2013) *Comportamiento organizacional* (Decimoquinta ed.). México: Pearson.

Reyes R. *Factores culturales y desarrollo cultural comunitario*. Reflexiones desde la práctica. Eumed. Net Enciclopedia Virtual [consultado enero 2017] Accesible en:<http://www.eumed.net/librosgratis/2011c/985/factores%20culturales%20y%20desarrollo%20cultural.html>

Saldaña (2017) *Gestión logística y su influencia con la calidad de los productos en la panadería san Carlos Huánuco 2016* Huánuco, (Perú) Recuperado de: http://repositorio.udh.edu.pe/bitstream/handle/123456789/996/T047_74765264T.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Sone (2015) *Implementación de un sistema de información de logística para la gestión de insumos y productos en una empresa del rubro de panadería y pastelería* Lima, (Perú) Recuperado de:

<http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/20.500.12404/6356>

Taboada (2017) *Los Mecanismos de Control Interno en el Área de Almacén de las Panaderías en el Perú. Caso: Panadería Negociaciones Mabilpa SRL Piura, 2016 Piura, (Perú)* Recuperado de:
<http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/3636>

Valencia (2018) *La administración de la LOGÍSTICA en el sector panificador de la ciudad de Ambato, (Ecuador)* Recuperado de:
<http://repositorio.uta.edu.ec/jspui/bitstream/123456789/27460/1/456 O.E..pdf>

Vega (2018) *Caracterización de la CAPACITACIÓN en las micro y pequeñas empresas del sector industrial - rubro elaboración de productos de panadería del distrito de Chimbote 2014 Chimbote, (Perú).* Recuperado de:
http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/3867/capacitacion_industria_vega_ocana_isabel_flora.pdf?sequence=1&isallowed=y

Vilela (2019) *Caracterización de la capacitación y la innovación en las MYPE - rubro panaderías aa.hh tácala– castilla, año 2017 Piura, (Perú)* Recuperado de:
http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/10541/capacitacion_conocimiento_Vilela_Herrera_Luis_Alberto.pdf?sequence=1&isallowed=y

Yenque (2017) *Caracterización del financiamiento y CAPACITACIÓN de las MYPE rubro panadería de san Pedro-Talara, año 2016 Talara, (Perú)* Recuperado de:

http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/4182/financiamiento_capacitacion_Yenque_Panta_Lizabeth_del_Milagro.pdf?sequence=1&isallowed=y

Web Grafías

Asbanc (2015) Obtenido de:

<https://www.asbanc.com.pe/Paginas/Noticias/DetalleNoticia.aspx?ItemID=186>

Castillo (2019) INEI Economía peruana creció 4% en el 2018, pero con ajustes.

Obtenido de: <https://elcomercio.pe/economia/peru/inei-pbi-economia-peruana-mineria-construccion-pesca-manufactura-crece-4-2018-ajustes-noticia-607927>

Diario el tiempo (2017) *Índice del desempleo desciende solo un 0,3% en la región*

Piura. Obtenido de: <https://eltiempo.pe/indice-del-desempleo-desciende-solo-03-la-region-piura/>

Diario gestión (2016) *Inflación llegaría a 3.5% este año, según la CC*. Obtenido de:

<https://gestion.pe/economia/inflacion-llegaria-3-5-ano-ccl-108296-noticia/>

Diario gestión (2019) *Asbanc: Tasa de interés promedio de créditos de consumo*

cayeron en el último año, obtenido de: <https://gestion.pe/economia/asbanc-tasa-interes-promedio-creditos-consumo-cayeron-ano-257570-noticia/>

Diario gestión (2019) *Caen las tasas de interés de créditos de consumo en lo que va*

del año. Obtenido de: <https://gestion.pe/tu-dinero/caen-tasas-interes-creditos-consumo-ano-263186-noticia/>

Diario gestión (2016). Estas son las cifras de la Encuesta Nacional de Empresas. Obtenido en: <https://gestion.pe/economia/empresas/son-cifras-encuesta-nacional-empresas-147934-noticia/?foto=3>

EleconomistaAmérica.com (2019) INEI *PBI del 2018 creció 3.99% y acumuló 20 años de expansión*. Obtenido de:

<https://www.eleconomistaamerica.pe/economiaeAmperu/noticias/9703776/02/19/INEIPBI-del-2018-crecio-399-y-acumulo-20-anos-de-expansion.html>

Figuroa (2018) Recuperado de: <https://www.gestiopolis.com/analisis-del-ciclo-vida-producto-teoria/>

INEI (2016) obtenido de:

https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones_digitales/Est/Lib1445/libro.pdf

La MYPE frente al fantasma de la competencia. Obtenido de: <http://www.generacion.com/noticia/188426/mype-frente-al-fantasma-competencia>

Ley 30056, *ley que modifica diversas leyes para facilitar la inversión, impulsar el desarrollo productivo y el crecimiento empresarial*, Lima, Perú, 02 de Julio 2013.

MYPE (2019) *El futuro de las MYPE* Blogs, Recuperado de: <https://gestion.pe/blog/el-arte-de-emprender-y-fallar/2019/01/el-futuro-de-las-mypes.html/>

Mendoza, & Osorio (2019) *Química Industrial en Facultad de Ciencias Químicas*.

Obtenido de: <https://www.gestiopolis.com/cadena-de-suministros-y-la-logistica-inversa/>

Peru21 (2018) *Más del 50% de MYPE cierran antes de 3 años*. Recuperado de:

<https://peru21.pe/economia/50-mypes-cierran-3-anos-405727-noticia/>

Peru21 (2012) *¿Por qué fracasan las pequeñas empresas?* Recuperado de:

<https://peru21.pe/emprendimiento/fracasan-pequenas-empresas-42581>

Situación de las MYPE (2017) *muchos retos en el camino*. Obtenido de:

<https://www.comexperu.org.pe/articulo/situacion-de-las-mype-en-2017-muchos-retos-en-el-camino>

ANEXO

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN

VARIABLE	DEFINICION CONCEPTUAL	DIMENSIONES	DEFINICION OPERACIONAL	INDICADORES	ESCALA	FUENTE
Capacitación	Capacitación es un proceso contiguo de enseñanza y aprendizaje, es toda actividad realizada en una organización, respondiendo a sus necesidades, que busca mejorar el aprendizaje, las habilidades, y obtener un mejor desempeño Frigo (2014).	PROCESO	La dimensión “proceso” se medirá con sus indicadores “Análisis de necesidades, diseño de programa, Validación del programa implementación del programa y evaluación de programa” con la técnica la encuesta y el instrumento cuestionario.	-Análisis de Necesidades -Diseño de programa -Validación del programa del programa -Implantación del programa -Evaluación del Programa	NOMINAL	EMPLEADOS
		RESULTADOS	La dimensión “resultados” se medirá con sus indicadores; “aprendizaje, habilidades, desempeño” con la técnica la encuesta y el instrumento cuestionario.	-Aprendizaje -Habilidades -Desempeño	NOMINAL	EMPLEADOS
Logística inversa	Martínez (2014) expresa que la logística es el proceso de Planificación, administrar principalmente el abastecimiento, el movimiento o distribución y almacenamiento de los materiales, el inventario de productos ya terminados y los flujos de información que están relacionados a través de la organización o empresa.	CONTROL	La dimensión “control” se medirá con sus indicadores; “Planificación, administrar, movimiento o distribución, almacenamiento producto y registro de inventario” con la técnica la encuesta y el instrumento cuestionario.	-Planificación -Administrar o distribución -Almacenamiento -Producto -Registro de inventario	NOMINAL	GERENTE
		FACTORES	La dimensión “factores” se medirá con sus indicadores; “Mercancías, retorno de exceso de inventario, devoluciones de clientes, producto obsoleto” con la técnica la encuesta y el instrumento cuestionario.	-Mercancías -Retorno de exceso de inventario -Devoluciones de clientes -Producto obsoleto	NOMINAL	GERENTE

Elaboración Propia

TÍTULO	FORMULACION DEL PROBLEMA	VARIABLES	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	METODOLOGIA
<p>“CARACTERIZACIÓN DE LA CAPACITACIÓN Y LA LOGÍSTICA INVERSA EN LAS MYPE COMERCIALES, RUBRO PANADERIAS DEL CENTRO DE PIURA, AÑO 2017”.</p>	<p>¿Qué características tiene la Capacitación y la Logística Inversa en las MYPE comerciales rubro panaderías del centro de Piura?</p>	CAPACITACIÓN	<p>Objetivo General:</p> <p>Determinar las principales características de la capacitación y la logística inversa de las MYPE comerciales, rubro panaderías del centro de Piura, año 2017.</p>	<p>Hernández (2014)</p> <p>La investigación por ser descriptiva no genera hipótesis.</p>	<p>Tipo: Cuantitativo</p> <p>Nivel: Descriptivo</p> <p>Diseño: No experimental</p> <p>Corte: Transversal</p> <p>Población: 36 personas, de los cuales 6 son gerentes y 30 son trabajadores.</p> <p>Técnica: La Encuesta</p> <p>Instrumento: El Cuestionario</p>
			a.) Determinar el proceso de la capacitación de los colaboradores para un mejor desempeño en las MYPE comerciales, rubro panaderías del centro de Piura, año 2017;		
		LOGÍSTICA INVERSA	b.) identificar los resultados de la capacitación al personal en las MYPE comerciales, rubro panaderías del centro de Piura, año 2017;		
		c.) determinar el control de inventarios en las MYPE comerciales, rubro panaderías del centro de Piura, año 2017;			
			d.) identificar los factores de la logística inversa en las MYPE comerciales, rubro panaderías del centro de Piura, año 2017.		

Elaboración Propia

MATRIZ DE PREGUNTAS

TITULO	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	PREGUNTAS
"CARACTERIZACIÓN DE LA CAPACITACIÓN Y LA LOGÍSTICA INVERSA EN LAS MYPE COMERCIALES, RUBRO PANADERIAS DEL CENTRO DE PIURA, AÑO 2017".	CAPACITACIÓN	PROCESO	Análisis de Necesidades	1. ¿Cree usted que el administrador trata de conocer sus habilidades en función a su trabajo?
			Diseño del Programa	2. ¿La panadería cuenta con un plan de capacitación? 3. ¿Los planes de capacitación se diseñan por año?
			Validación del programa	4. ¿El dueño de la panadería aprueba el plan de capacitación?
			Implementar el programa	5. ¿La capacitación es implementada por medio de charlas, cursos, videos ilustrativos? 6. ¿Les brindan capacitaciones fuera del local?
		Evaluación del Programa	7. ¿Sabe usted si es evaluado por medio de su rendimiento? 8. ¿Conocen que son evaluados en determinado periodo?	
		RESULTADOS	Aprendizaje	9. ¿Cree usted que la capacitación ayuda a mejorar su aprendizaje personal? 10. ¿El ambiente donde realiza sus labores influye respecto a su aprendizaje personal? 11. ¿Sabe si el dueño utiliza métodos para mejorar el aprendizaje de sus trabajadores?
			Habilidades	12. ¿Usted cree que es importante la capacitación para potenciar sus habilidades dentro del entorno laboral? 13. ¿Usted como trabajador utiliza sus habilidades para desempeñar sus labores de acuerdo a su capacitación?
			Desempeño	14. ¿La empresa demuestra tener interés en el trabajador para su desempeño personal? 15. ¿considera que la capacitación ayuda en su desempeño laboral y obtener resultados positivos en la organización? 16. ¿la empresa demuestra tener interés en el trabajador para mejorar su desempeño personal en la organización?
	Planificación		1. ¿Usted está de acuerdo que se debe realizar una planificación de inventario adecuado de la mercadería que ingresa y sale a su empresa?	
	LOGÍSTICA INVERSA	CONTROL	Administrar	2. ¿Administra adecuadamente sus bienes, respecto a la distribución, abastecimiento y almacenamiento?
			Movimiento o distribución	3. ¿Distribuye su mercadería, asegurando las entregas deseadas por el cliente o consumidor final, lleguen en buenas condiciones?
			Almacenamiento	4. ¿Cuenta con un inventario sobre la existencia de materiales que se encuentran en su almacén? 5. ¿Emplea usted el uso de inventarios para tener un mejor control del almacén? 6. ¿Cuenta la empresa con un lugar adecuado para el almacenamiento de los productos?
			Producto	7. ¿Considera usted que con un mayor control de inventario mejorará el vencimiento de los productos?
		FACTORES	Registro de inventario	8. ¿Cuenta con un registro de inventario de entradas y salidas de mercancía que se efectúan en su empresa?
			Mercancías	9. ¿Ha identificado alguna vez cierto producto dañado, caducado, o con algún otro tipo de problema?
			Retorno de exceso de inventario	10. ¿Tuvo que devolver alguna vez el producto por exceso de stock o almacenamiento?
Devoluciones de clientes			11. ¿Acepta la devolución de su producto por parte del cliente después de la venta?	
Producto obsoleto	12. ¿Cuenta en su empresa con productos que ya o se venden en la actualidad a falta de un buen control de inventario?			

CUESTIONARIO



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES CHIMBOTE

Estimado amigo(a): Mi nombre es Aron Ray Peña Pintado, estudiante de la Universidad Católica Los Ángeles Chimbote. A continuación se le alcanzará una breve encuesta, la cual contestará al desarrollo de la Caracterización de la Capacitación y la Logística Inversa de la respectiva MYPE. Por tal motivo, solicito su cooperación, respondiendo a esta con la mayor franqueza; puesto que de ello depende la seguridad de los resultados:

ENCUESTA PARA EL PERSONAL:

EDAD:años **SEXO:** FEMENINO MASCULINO

OCUPACION:.....

- 1. ¿Cree usted que el administrador trata de conocer sus habilidades en función a su trabajo?**
 - a) SI
 - b) NO
- 2. ¿La panadería cuenta con un plan de capacitación?**
 - a) SI
 - b) NO
- 3. ¿Los planes de capacitación se diseñan por año?**
 - a) SI
 - b) NO
- 4. ¿El dueño de la panadería aprueban el plan de capacitación?**
 - a) SI
 - b) NO
- 5. ¿Les capacitan por medio de charlas, cursos o videos ilustrativos?**
 - a) Charlas
 - b) Cursos
 - c) Videos ilustrativos
- 6. ¿Les brindan capacitaciones fuera del local?**
 - a) SI
 - b) NO

7. **¿Sabe usted si es evaluado por medio de su rendimiento?**
 - a) SI
 - b) NO
8. **¿Conocen que son evaluados en determinado periodo?**
 - a) SI
 - b) NO
9. **¿Cree usted que la capacitación ayuda a mejorar su aprendizaje personal?**
 - a) SI
 - b) NO
10. **¿El ambiente donde realiza sus labores influye respecto a su aprendizaje personal?**
 - a) SI
 - b) NO
11. **¿Sabe si el dueño utiliza métodos para mejorar el aprendizaje de sus trabajadores?**
 - a) SI
 - b) NO
12. **¿Usted cree que es importante la capacitación para potenciar sus habilidades dentro del entorno laboral?**
 - a) SI
 - b) NO
13. **¿Usted como trabajador utiliza sus habilidades para desempeñar sus labores de acuerdo a su capacitación?**
 - a) SI
 - b) NO
14. **¿La empresa demuestra tener interés en el trabajador para su desempeño personal?**
 - a) SI
 - b) NO
15. **¿Considera que la capacitación ayuda en su desempeño laboral y obtener resultados positivos en la organización?**
 - a) SI
 - b) NO
16. **¿La empresa demuestra tener interés en el trabajador para mejorar su desempeño personal en la organización?**
 - a) SI
 - b) NO



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE**

Estimado amigo(a): Mi nombre es Aron Ray Peña Pintado, estudiante de la Universidad Católica Los Ángeles Chimbote. A continuación se le alcanzará una breve encuesta, la cual contestará al desarrollo de la Caracterización de la Capacitación y la Logística Inversa de la respectiva MYPE. Por tal motivo, solicito su cooperación, respondiendo a esta con la mayor franqueza; puesto que de ello depende la seguridad de los resultados:

ENCUESTA PARA EL GERENTE:

EDAD:años **SEXO:** FEMENINO MASCULINO

OCUPACION:.....

1. **¿Usted está de acuerdo que se debe realizar una planificación de inventario adecuado de la mercadería que ingresa y sale a su empresa?**
 - a) SI
 - b) NO

2. **¿Considera usted que con un mayor control de inventario mejorará el vencimiento de los productos?**
 - a) SI
 - b) NO

3. **¿Distribuye su mercadería, asegurando las entregas deseadas por el cliente o consumidor final, lleguen en buenas condiciones?**
 - a) SI
 - b) NO

4. **¿Cuenta con un inventario sobre la existencia de materiales que se encuentran en su almacén?**
 - a) SI
 - b) NO

5. **¿Administra adecuadamente sus bienes, respecto a la distribución, abastecimiento y almacenamiento?**
- a) SI
 - b) NO
6. **¿Emplea usted el uso de inventarios para tener un mejor control del almacén?**
- a) SI
 - b) NO
7. **¿Cuenta la empresa con un lugar adecuado para el almacenamiento de los productos?**
- a) SI
 - b) NO
8. **¿Cuenta con un registro de inventario de entradas y salidas de mercancía que se efectúan en su empresa?**
- a) SI
 - b) NO
9. **¿Ha identificado alguna vez cierto producto dañado, caducado, o con algún otro tipo de problema?**
- a) SI
 - b) NO
10. **¿Tuvo que devolver alguna vez el producto por exceso de stock o almacenamiento?**
- a) SI
 - b) NO
11. **¿Acepta la devolución de su producto por parte del cliente después de la venta?**
- a) SI
 - b) NO
12. **¿Cuenta en su empresa con productos que ya no se venden en la actualidad a falta de un buen control de inventario de su almacén?**
- a) SI
 - b) NO

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, MANUEL GERARDO MEJINO HINOSTROZA, identificado con DNI 02659237,

MAGÍSTER EN CIENCIAS POLÍTICAS - LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN.

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación el instrumento de recolección de datos: CUESTIONARIO, elaborado por ARON RAY PEÑA PIOTARO, a los efectos de su aplicación a los elementos de la población (muestra) seleccionada para el trabajo de investigación: **“Caracterización de la Capacitación y la Logística Inversa en las MYPE rubro panaderías del centro 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, 14 DE JUNIO 2017



FIRMA
Mg. Lic. Adm. Manuel Gerardo Hinostroza
CLAD 05862

Validación

<u>Ítems relacionados con CAPACITACION</u>	<u>¿Es pertinente con el concepto?</u>		<u>¿Necesita mejorar la redacción?</u>		<u>¿Es tendencioso, aquiescente?</u>		<u>¿Se necesita más ítems para medir el concepto</u>
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1. ¿Cree usted que el administrador trata de conocer sus habilidades en función a su trabajo?	X			X		X	SI () NO (X)
2. ¿La panadería cuenta con un plan de capacitación?	X			X		X	SI () NO (X)
3. ¿Los planes de capacitación se diseñan por año?	X			X		X	SI () NO (X)
4. ¿El dueño de la panadería aprueba el plan de capacitación?	X			X		X	SI () NO (X)
5. ¿La capacitación es implementada por medio de charlas, cursos o videos ilustrativos?	X			X		X	SI () NO (X)
6. ¿Les brindan capacitaciones fuera del local?	X			X		X	SI () NO (X)


 Mg. Lic. Adm. Manuel G. Moreno Minoserra
 CLAD 05302

Ítems relacionados con <u>CAPACITACION</u>	¿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	
7. ¿Sabe usted si es evaluado por medio de su rendimiento?	X			X		X	SI () NO (X)
8. ¿Conocen que son evaluados en un determinado periodo?	X			X		X	SI () NO (X)
9. ¿Cree usted que la capacitación ayuda a mejorar su aprendizaje personal?	X			X		X	SI () NO (X)
10. ¿El ambiente donde realiza sus labores influye en su aprendizaje?	X			X		X	SI () NO (X)
11. ¿Sabe si el dueño utiliza métodos para mejorar el aprendizaje de sus trabajadores?	X			X		X	SI () NO (X)
12. ¿Usted cree que es importante la capacitación para potenciar sus habilidades dentro del entorno laboral?	X			X		X	SI () NO (X)


 Mty. Lic. Arlin Manuel G. Moreno Hinostroza
 CI ADI 00000


Ítems relacionados con CAPACITACION	¿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	
13. ¿Usted como trabajador utiliza sus habilidades para desempeñar sus labores de acuerdo a la capacitación?	X			X		X	SI () NO (X)
14. ¿La empresa demuestra tener interés en el trabajador para su desempeño personal?	X			X		X	SI () NO (X)
15. ¿Considera que la capacitación ayuda en su desempeño laboral y obtener resultados positivos en la organización?	X			X		X	SI () NO (X)
16. ¿La empresa demuestra tener interés en el trabajador para mejorar su desempeño personal en la organización?	X			X		X	SI () NO (X)



Mg. Lic. Adm. Manuel G. Viquez Hinojosa
CIAD 03862

Validación

Ítems relacionados con <u>LOGISTICA INVERSA</u>	<u>¿Es pertinente con el concepto?</u>		<u>¿Necesita mejorar la redacción?</u>		<u>¿Es tendencioso, aquiescente?</u>		<u>¿Se necesita más ítems para medir el concepto</u>
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1. ¿Usted está de acuerdo que se debe realizar una planificación de inventario adecuado de la mercancía que ingresa y sale de su empresa?	X			X		X	SI () NO (X)
2. ¿Considera usted que con un mayor control de inventario mejorara el vencimiento de sus productos?	X			X		X	SI () NO (X)
3. ¿Distribuye su mercadería, asegurando las entregas deseadas por el cliente o consumidor final, lleguen en buenas condiciones?	X			X		X	SI () NO (X)
4. ¿Cuenta con un inventario sobre las existencias de materiales que se encuentran en almacén?	X			X		X	SI () NO (X)


 Mg. Lic. Adm. Manuel G. Miermo Hinostroza
 CLAD 05362

Ítems relacionados con LOGÍSTICA INVERSA	¿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	
5. ¿Administra adecuadamente sus bienes, respecto a la distribución, abastecimiento y almacenamiento?	X			X		X	SI () NO (X)
6. ¿Emplea usted el uso de inventarios para tener un mejor control del almacén?	X			X		X	SI () NO (X)
7. ¿Cuenta la empresa con un lugar adecuado para el almacenamiento de los productos?	X			X		X	SI () NO (X)
8. ¿Cuenta con un registro de inventario de entradas y salidas de mercadería que se efectúan en su almacén?	X			X		X	SI () NO (X)
9. ¿Ha identificado alguna vez cierto producto dañado, caducado o algún otro tipo de problema?	X			X		X	SI () NO (X)
10. ¿Tuvo que devolver alguna vez cierto producto por exceso de stock o almacenamiento?	X			X		X	SI () NO (X)
11. ¿Acepta la devolución de su producto por parte del cliente después de la venta?	X			X		X	SI () NO (X)
12. ¿Cuenta su empresa con productos que ya no se venden en la actualidad a falta de un buen control de inventario de su almacén?	X			X		X	SI () NO (X)


 Mg. Lic. Adm. Manuel G. Marín Hinojosa
 CLAD 05262


CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Carlos M. Gimocchio Veg, identificado con DNI 02867439
MAGÍSTER EN Maestría Concreta ADM. y Dir. EMP.

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación el instrumento de recolección de datos: CUESTIONARIO, elaborado por AARON PENA PINTADO, a los efectos de su aplicación a los elementos de la población (muestra) seleccionada para el trabajo de investigación: **“Caracterización de la Capacitación y la Logística Inversa en las MYPE rubro panaderías del centro 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, 30 Junio 2017


Lis. Adm. Carlos M. Gimocchio Veg
CLAD. 0888

Validación

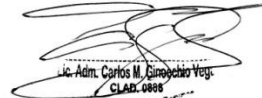
Ítems relacionados con <u>CAPACITACION</u>	¿Es pertinente con el concepto?		¿Necesita mejorar la redacción?		¿Es tendencioso, aquiescente?		¿Se necesita más ítems para medir el concepto
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1. ¿Cree usted que el administrador trata de conocer sus habilidades en función a su trabajo?	/			/		/	SI () NO (/)
2. ¿La panadería cuenta con un plan de capacitación?	/			/		/	SI () NO (/)
3. ¿Los planes de capacitación se diseñan por año?	/			/		/	SI () NO (/)
4. ¿El dueño de la panadería aprueba el plan de capacitación?	/			/		/	SI () NO (/)
5. ¿La capacitación es implementada por medio de charlas, cursos o videos ilustrativos?	/			/		/	SI () NO (/)
6. ¿Les brindan capacitaciones fuera del local?	/			/		/	SI () NO (/)


 Carlos M. Gimocchio Velazquez
 CLAD-0008

Ítems relacionados con CAPACITACION	¿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	
7. ¿Sabe usted si es evaluado por medio de su rendimiento?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	SI () NO (X)
8. ¿Conocen que son evaluados en un determinado periodo?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	SI () NO (X)
9. ¿Cree usted que la capacitación ayuda a mejorar su aprendizaje personal?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	SI () NO (X)
10. ¿El ambiente donde realiza sus labores influye en su aprendizaje?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	SI () NO (X)
11. ¿Sabe si el dueño utiliza métodos para mejorar el aprendizaje de sus trabajadores?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	SI () NO (X)
12. ¿Usted cree que es importante la capacitación para potenciar sus habilidades dentro del entorno laboral?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	SI () NO (X)


 Lic. Adrián Carlos M. Ghocchia Vega
 CLAD-0988

Ítems relacionados con CAPACITACION	¿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	
13. ¿Usted como trabajador utiliza sus habilidades para desempeñar sus labores de acuerdo a la capacitación?	/			/	/	/	SI () NO (/)
14. ¿La empresa demuestra tener interés en el trabajador para su desempeño personal?	/			/	/	/	SI () NO (/)
15. ¿Considera que la capacitación ayuda en su desempeño laboral y obtener resultados positivos en la organización?	/			/	/	/	SI () NO (/)
16. ¿La empresa demuestra tener interés en el trabajador para mejorar su desempeño personal en la organización?	/			/	/	/	SI () NO (/)

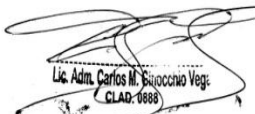

 Jc. Adm. Carlos M. Giménez Vey
 CLAD. 0088

Validación

Items relacionados con <u>LOGISTICA INVERSA</u>	¿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. ¿Usted está de acuerdo que se debe realizar una planificación de inventario adecuado de la mercancía que ingresa y sale de su empresa?	/			/		/	SI () NO (/)
2. ¿Considera usted que con un mayor control de inventario mejorara el vencimiento de sus productos?	/			/		/	SI () NO (/)
3. ¿Distribuye su mercadería, asegurando las entregas deseadas por el cliente o consumidor final, lleguen en buenas condiciones?	/			/		/	SI () NO (/)
4. ¿Cuenta con un inventario sobre las existencias de materiales que se encuentran en almacén?	/			/		/	SI () NO (/)


 Lic. Adm. ~~...~~ Gimocchio Vez
 C.E.A.D. 0988

Ítems relacionados con LOGÍSTICA INVERSA	¿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	
5. ¿Administra adecuadamente sus bienes, respecto a la distribución, abastecimiento y almacenamiento?	/			/	/	/	SI () NO (/)
6. ¿Emplea usted el uso de inventarios para tener un mejor control del almacén?	/			/	/	/	SI () NO (/)
7. ¿Cuenta la empresa con un lugar adecuado para el almacenamiento de los productos?	/			/	/	/	SI () NO (/)
8. ¿Cuenta con un registro de inventario de entradas y salidas de mercadería que se efectúan en su almacén?	/			/	/	/	SI () NO (/)
9. ¿Ha identificado alguna vez cierto producto dañado, caducado o algún otro tipo de problema?	/			/	/	/	SI () NO (/)
10. ¿Tuvo que devolver alguna vez cierto producto por exceso de stock o almacenamiento?	/			/	/	/	SI () NO (/)
11. ¿Acepta la devolución de su producto por parte del cliente después de la venta?	/			/	/	/	SI () NO (/)
12. ¿Cuenta su empresa con productos que ya no se venden en la actualidad a falta de un buen control de inventario de su almacén?	/			/	/	/	SI () NO (/)


 Lic. Adm. Carlos M. Baroccho Veg.
 CLAD: 0688

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Epette Giovanni Cruz Bautista, identificado con DNI 02847742,

MAGÍSTER EN Dirección y Gestión Empresarial:

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación el instrumento de recolección de datos: Cuestionario, elaborado por Aron Ray Peña Piñado, a los efectos de su aplicación a los elementos de la población (muestra) seleccionada para el trabajo de investigación: "Caracterización de la Capacitación y la Logística Inversa en las MYPE rubro panaderías del centro 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, 15 de Junio 2017


Epette Giovanni Cruz Bautista
GLAD 6007
FIRMA

Validación

Ítems relacionados con CAPACITACION	¿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 el administrador trata de conocer sus habilidades en función a su trabajo?	X			X		X	SI () NO (X)
2. ¿La panadería cuenta con un plan de capacitación?	X			X		X	SI () NO (X)
3. ¿Los planes de capacitación se diseñan por año?	X			X		X	SI () NO (X)
4. ¿El dueño de la panadería aprueba el plan de capacitación?	X			X		X	SI () NO (X)
5. ¿La capacitación es implementada por medio de charlas, cursos o videos ilustrativos?	X			X		X	SI () NO (X)
6. ¿Les brindan capacitaciones fuera del local?	X			X		X	SI () NO (X)

[Firma]
D. Cruz-Bautista
CLAD 6907

Ítems relacionados con CAPACITACION	¿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	
7. ¿Sabe usted si es evaluado por medio de su rendimiento?	<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	SI () NO (<input checked="" type="checkbox"/>)
8. ¿Conocen que son evaluados en un determinado periodo?	<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	SI () NO (<input checked="" type="checkbox"/>)
9. ¿Cree usted que la capacitación ayuda a mejorar su aprendizaje personal?	<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	SI () NO (<input checked="" type="checkbox"/>)
10. ¿El ambiente donde realiza sus labores influye en su aprendizaje?	<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	SI () NO (<input checked="" type="checkbox"/>)
11. ¿Sabe si el dueño utiliza métodos para mejorar el aprendizaje de sus trabajadores?	<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	SI () NO (<input checked="" type="checkbox"/>)
12. ¿Usted cree que es importante la capacitación para potenciar sus habilidades dentro del entorno laboral?	<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	SI () NO (<input checked="" type="checkbox"/>)


[Handwritten Signature]
 Health Care Statistics
 GLAD 1997

Ítems relacionados con CAPACITACION	¿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	
13. ¿Usted como trabajador utiliza sus habilidades para desempeñar sus labores de acuerdo a la capacitación?	X			X		X	SI () NO (X)
14. ¿La empresa demuestra tener interés en el trabajador para su desempeño personal?	X			X		X	SI () NO (X)
15. ¿Considera que la capacitación ayuda en su desempeño laboral y obtener resultados positivos en la organización?	X			X		X	SI () NO (X)
16. ¿La empresa demuestra tener interés en el trabajador para mejorar su desempeño personal en la organización?	X			X		X	SI () NO (X)


Edith Cruz Bautista
GLAD 0007

Validación

<u>Ítems relacionados con LOGISTICA INVERSA</u>	<u>¿Es pertinente con el concepto?</u>		<u>¿Necesita mejorar la redacción?</u>		<u>¿Es tendencioso, aquiescente?</u>		<u>¿Se necesita más ítems para medir el concepto</u>
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1. ¿Usted está de acuerdo que se debe realizar una planificación de inventario adecuado de la mercancía que ingresa y sale de su empresa?	X			X		X	SI () NO (X)
2. ¿Considera usted que con un mayor control de inventario mejorara el vencimiento de sus productos?	X			X		X	SI () NO (X)
3. ¿Distribuye su mercadería, asegurando las entregas deseadas por el cliente o consumidor final, lleguen en buenas condiciones?	X			X		X	SI () NO (X)
4. ¿Cuenta con un inventario sobre las existencias de materiales que se encuentran en almacén?	X			X		X	SI () NO (X)


 Edith Cruz Bautista
 CCAB 0007

Ítems relacionados con LOGÍSTICA INVERSA	¿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	
5. ¿Administra adecuadamente sus bienes, respecto a la distribución, abastecimiento y almacenamiento?	<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	SI () NO (X)
6. ¿Emplea usted el uso de inventarios para tener un mejor control del almacén?	<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	SI () NO (X)
7. ¿Cuenta la empresa con un lugar adecuado para el almacenamiento de los productos?	<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	SI () NO (X)
8. ¿Cuenta con un registro de inventario de entradas y salidas de mercadería que se efectúan en su almacén?	<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	SI () NO (X)
9. ¿Ha identificado alguna vez cierto producto dañado, caducado o algún otro tipo de problema?	<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	SI () NO (X)
10. ¿Tuvo que devolver alguna vez cierto producto por exceso de stock o almacenamiento?	<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	SI () NO (X)
11. ¿Acepta la devolución de su producto por parte del cliente después de la venta?	<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	SI () NO (X)
12. ¿Cuenta su empresa con productos que ya no se venden en la actualidad a falta de un buen control de inventario de su almacén?	<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	SI () NO (X)

[Handwritten Signature]
 Judith Cruz Bautista
 C.I.A.D. 6007

LIBRO DE CODIGOS

PREGUNTA	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16
ENCUESTADO																
E01	1	2	2	2	1	2	1	2	1	1	2	1	1	2	1	1
E02	1	2	2	2	1	2	1	2	1	1	2	1	2	1	1	1
E03	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1
E04	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1
E05	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	2	2	1	1
E06	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1
E07	1	2	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
E08	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
E09	1	2	2	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1	2	1	2
E10	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1	2	1	2	1	1	1
E11	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2
E12	1	1	2	1	1	2	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1
E13	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
E14	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	2	1	2	2	1	2
E15	1	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1
E16	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	2
E17	1	2	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1
E18	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
E19	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1
E20	2	1	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2
E21	2	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2
E22	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1
E23	2	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1	2	1	1	2
E24	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1
E25	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	2
E26	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
E27	2	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2
E28	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1
E29	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1
E30	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2
1: SI 2: NO	1=20 2=10	1=21 2= 9	1= 21 2= 9	1=21 2= 9	1=24 2= 6	1=23 2= 7	1=20 2=10	1=26 2= 4	1=30 2= 0	1=30 2= 0	1=22 2= 8	1=30 2= 0	1=20 2=10	1=20 2=10	1=30 2= 0	1= 20 2= 10
TOTAL	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30

LEYENDA	
SI	(1)
NO	(2)

PREGUNTA	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12
ENCUESTADO												
E01	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
E02	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2
E03	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	2
E04	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2
E05	1	1	1	2	1	2	1	2	1	2	2	2
E06	1	1	1	2	1	2	1	2	2	2	2	2
1: SI 2: NO	1= 6 2= 0	1= 6 2= 0	1= 6 2= 0	1= 4 2= 2	1= 6 2= 0	1= 4 2= 2	1= 6 2= 0	1= 4 2= 2	1= 4 2= 2	1= 1 2= 5	1= 4 2= 2	1= 1 2= 5
TOTAL	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6

LEYENDA
SI (1)
NO (2)

EVIDENCIA DE TURNITIN

Turnitin Informe de Originalidad

Procesado el: 17-sept.-2019 20:30 -05
Identificador: 1174800054
Número de palabras: 15721
Entregado: 1

informe completo Por Aron Ray Peña Pintado

4% match (Internet desde 17-abr.-2018)

Índice de similitud	
4%	

Similitud según fuente	
Internet Sources:	4%
Publicaciones:	N/A
Trabajos del estudiante:	N/A

CARTA DE NO ADEUDO

USER: 45757402

Nro: 082019-00007648
Fecha: 17-09-2019 16:22

CONSTANCIA DE NO ADEUDO

La Jefatura de Cobranzas hace constar que el alumno(a) PEÑA PINTADO ARON RAY, con código de matrícula 0811140104, 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, 17 DE SEPTIEMBRE DEL 2019.


UNIVERSIDAD CATOLICA
LOS ANGELES - CHIMBOTE

Lisseth Moscol Carbaja
UNIDAD DE CAJA PIURA


UNIVERSIDAD CATOLICA LOS ANGELES DE CHIMBOTE
FILIAL PIURA

Sra. Ana Silvia Chuyes Guevara
ESPECIALISTA C.I.R.

V°B° CAJA

V°B° BIBLIOTECA (*)

V°B° LABORATORIO/ CLINICA (*)

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