



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE**

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

**CAPACITACIÓN LABORAL EN LAS MICRO Y
PEQUEÑAS EMPRESAS DEL RUBRO
COMERCIALIZACIÓN DE PARTES, ACCESORIOS Y
MANTENIMIENTO PARA VEHÍCULOS: CASO
REPRESENTACIONES AUTOMUNDO S.R.L. DEL
DISTRITO DE AYACUCHO, 2020**

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

AUTORA

BR. PALOMINO QUISPE, GIULIANA

ORCID: 0000-0002-5277-939X

ASESOR

MGTR. QUISPE MEDINA, WILBER

ORCID: 0000-0002-4052-5018

AYACUCHO - PERÚ

2020

Equipo de Trabajo

AUTORA

BR. PALOMINO QUISPE, GIULIANA

ORCID: 0000-0002-5277-939X

Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, estudiante de pregrado Ayacucho –

Perú.

ASESOR

MGTR. QUISPE MEDINA, WILBER

ORCID: 0000-0002-4052-5018

Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Facultad de Ciencias Contables,
Financieras y Administrativas, Escuela Profesional de Administración, Ayacucho, Perú.

JURADO

MGTR. BERROCAL CHILLCE, JUDITH (PRESIDENTA)

ORCID: 0000-0002-9569-9824

MGTR. JAUREGUI PRADO, ALCIDES (MIEMBRO)

ORCID: 0000-0002-6611-9480

MGTR. TIPE HERRERA, CARLOS CELSO (MIEMBRO)

ORCID: 0000-0003-4439-1448

Hoja de firma del jurado y asesor

MGTR. BERROCAL CHILLCCE JUDITH
ORCID: 0000-0002-9569-9824
PRESIDENTA

MGTR. JAUREGUI PRADO ALCIDES
ORCID: 0000-00002-6611-9480
MIEMBRO

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

MGTR. QUISPE MEDINA WILBER
ORCID: 0000-0002-4052-5018
ASESOR

Agradecimiento

Agradezco a mis Padres por el apoyo que me brindan el día a día para seguir adelante, al profesor MGTR. WILBER QUISPE MEDINA por su invaluable guía y consejo para alcanzar esta meta. Por compartir sus conocimientos y consejos invaluable.

Dedicatoria

A Dios por ser el señor, guía y luz de mi vida, a mis padres que son el motor de mi vida y a quienes debo toda la razón de existencia y todo mi éxito tanto en mis estudios como en mi vida cotidiana, a mis hermanos por estar incondicionalmente conmigo, a mi asesor Mgtr. Wilber Quispe Medina, porque con su esfuerzo y dedicación me ayuda a superarme académicamente.

Resumen

La presente investigación tuvo como enunciado general ¿cuáles son las características de la capacitación laboral en las micro y pequeñas empresas del rubro comercialización de partes, accesorios y mantenimiento para vehículos: caso representaciones Automundo S.R.L. del distrito de Ayacucho, 2020? El tipo de investigación fue aplicada con enfoque cuantitativo, de nivel descriptivo y de diseño no experimental. La técnica de recolección de datos utilizada fue la encuesta y el instrumento el cuestionario. La población estuvo conformada por 6 trabajadores de la empresa Representaciones Automundo S.R.L. Se utilizó 19 preguntas para el recojo de información para la variable en estudio. De la tabla 6 y figura 6, del total de encuestados a 6 trabajadores de la empresa Automundo S.R.L, el 16.67% (1 trabajador) indica que a veces se trabaja en equipo en la empresa, el 33.33% (2 trabajadores) indican que casi siempre se trabaja en equipo y el 50% (3 trabajadores) indican que siempre se trabaja en equipo en la empresa. Respecto al objetivo general, se concluye que en la empresa Automundo S.R.L. el desarrollo de habilidades, el desarrollo de actitudes y el desarrollo de conocimientos, de acuerdo a los resultados obtenidos, se encuentran de manera positiva, pero con ciertos aspectos por mejorar. Todo esto conlleva al buen desenvolvimiento de los trabajadores y a la consecución de los objetivos establecidos por la empresa.

Palabras claves: Capacitación laboral, conocimientos, desarrollo actitudes, habilidades.

Abstract

The present investigation had as a general statement what are the characteristics of job training in micro and small companies in the commercialization of parts, accessories and maintenance for vehicles: case representaciones Automundo S.R.L. from the district of Ayacucho, 2020? The type of research was applied with a quantitative approach, descriptive level and non-experimental design. The data collection technique used was the survey and the instrument the questionnaire. The population consisted of 6 workers from the company Representaciones Automundo S.R.L. 19 questions were used to collect information for the variable under study. From table 6 and figure 6, of the total surveyed 6 workers of the Automundo SRL company, 16.67% (1 worker) indicate that sometimes they work as a team in the company, 33.33% (2 workers) indicate that almost They always work as a team and 50% (3 workers) indicate that they always work as a team in the company. Regarding the general objective, it is concluded that in the company Automundo S.R.L. the development of skills, the development of attitudes and the development of knowledge, according to the results obtained, are found in a positive way, but with certain aspects to improve. All this leads to the proper development of the workers and the achievement of the objectives established by the company.

Keywords: Job training, knowledge, attitude development, skills.

Índice

Equipo de Trabajo	ii
Hoja de firma del jurado y asesor	iii
Agradecimiento	iv
Dedicatoria.....	v
Resumen	vi
Abstract.....	vii
Índice	viii
Índice de tablas y figuras	x
Índice de tablas	x
Índice de figuras	xii
I. Introducción	13
II. Revisión de Literatura	18
2.1. Antecedentes	18
2.2. Bases teóricas de la investigación.....	23
III. Hipótesis	39
IV. Metodología.....	40
4.1. El tipo de investigación.....	40
4.2. Nivel de investigación	40

4.3.	Diseño de la investigación	40
4.4.	La población	41
4.5.	Definición y operacionalización de variables	42
4.6.	Técnicas e instrumentos de recolección de datos	43
4.7.	Plan de análisis.....	43
4.8.	Matriz de consistencia	44
4.9.	Principios éticos	45
V.	Resultados	46
5.1.	Resultados.....	46
5.2.	Análisis de resultados	65
VI.	Conclusiones.....	74
	Aspectos complementarios	76
	Recomendaciones	76
	Referencias bibliográficas	77
	Anexos.....	82

Índice de tablas y figuras

Índice de tablas

Tabla 1. Edad.....	46
Tabla 2. Genero	47
Tabla 3. Grado de instrucción.....	48
Tabla 4. Cargo que desempeña.....	49
Tabla 5. Tiempo que desempeña en el cargo.....	50
Tabla 6. ¿Se trabaja en equipo en Representaciones Automundo S.R.L.?.....	51
Tabla 7. ¿Se siente a gusto cuando trabaja en equipo?.....	52
Tabla 8. ¿Ud. suele buscar ayuda de su jefe para solucionar algún conflicto laboral? ..	53
Tabla 9. ¿Ud. busca solucionar sus conflictos laborales mediante iniciativa propia?....	54
Tabla 10. ¿Ud. suele compartir el problema con la otra persona para así poder solucionarlo?.....	55
Tabla 11. ¿Ud. considera que la práctica de liderazgo es importante en la empresa?....	56
Tabla 12. ¿Ud. considera que tiene rasgos de liderazgo?	57
Tabla 13. ¿Ud. considera que la ética debe ser práctica constante al interior de la empresa?	58
Tabla 14. ¿Ud. es un trabajador que siempre cuenta con una actitud positiva?	58
Tabla 15. ¿Ud. siempre está con una actitud servicial durante su trabajo?	59
Tabla 16. ¿Ud. conoce las políticas que tiene la empresa Representaciones Automundo S.R.L?.....	61
Tabla 17. ¿Ud. conoce las funciones del cargo que desempeña?	62

Tabla 18. ¿Ud. conoce el reglamento interno de la empresa Representaciones Automundo S.R.L? 63

Tabla 19. ¿Ud. conoce los protocolos sanitarios de seguridad anti Covid 19 de la empresa? 64

Índice de figuras

Figura 1. Edad	46
Figura 2. Genero	47
Figura 3. Grado de instrucción	48
Figura 4. Cargo que desempeña	49
Figura 5. Tiempo que desempeña en el cargo	50
Figura 6. ¿Se trabaja en equipo en Representaciones Automundo S.R.L.?	51
Figura 7. ¿Se siente a gusto cuando trabaja en equipo?	52
Figura 8. ¿Ud. suele buscar ayuda de su jefe para solucionar algún conflicto laboral? .	53
Figura 9. ¿Ud. busca solucionar sus conflictos laborales mediante iniciativa propia? ..	54
Figura 10. ¿Ud. suele compartir el problema con la otra persona para así poder solucionarlo?.....	55
Figura 11. ¿Ud. considera que la práctica de liderazgo es importante en la empresa? ..	56
Figura 12. ¿Ud. considera que tiene rasgos de liderazgo?.....	57
Figura 13. ¿Ud. considera que la ética debe ser práctica constante al interior de la empresa?.....	58
Figura 14. ¿Ud. es un trabajador que siempre cuenta con una actitud positiva?.....	59
Figura 15. ¿Ud. siempre está con una actitud servicial durante su trabajo?.....	60
Figura 16. ¿Ud. conoce las políticas que tiene la empresa Representaciones Automundo S.R.L?.....	61
Figura 17. ¿Ud. conoce las funciones del cargo que desempeña?.....	62
Figura 18. ¿Ud. conoce el reglamento interno de la empresa Representaciones Automundo S.R.L?.....	63

Figura 19. ¿Ud. conoce los protocolos sanitarios de seguridad anti Covid 19 de la
empresa? 64

I. Introducción

(Basurto Alvarez, 2013), en el proceso de descentralización, los capitales no sólo optaron por las ventajas de localización en zonas de bajo costo salarial, mecanismo por el cual se forjó la interdependencia del capitalismo actual, sino que dieron paso a un régimen de acumulación transnacional cuyo rasgo sobresaliente es la innovación en la forma de asociación de países de diverso grado de desarrollo.

(Castañeda Bejarano & Roa Arévalo , 2018), en el último quinquenio Colombia presenta un decrecimiento económico que en la actualidad no demuestra mayores cambios. Durante estos últimos años el país ha sufrido cambios políticos, económicos y sociales. Por su parte el sector autopartes no ha sido ajeno a este decrecimiento económico del país, la difícil situación por la cual ha atravesado la industria automotriz en estos últimos años, como lo menciona (El País, 2013). La industria automotriz en Colombia, en el mercado de las autopartes está compuesta por producción nacional e importada.

(Secretaría de Economía, 2012), a nivel global, la industria automotriz es un propulsor para el desarrollo de otros sectores de alto valor agregado. En México no es la excepción, la industria automotriz es considerada como un sector estratégico, su participación en las exportaciones la coloca como las más importante, superando incluso al sector petrolero.

Adicionalmente, esta industria se ha constituido como precursora de la competitividad en las regiones donde se ha establecido, lo que se ha traducido, entre otros resultados, en empleos más calificados y mejor remunerados, así como un mayor desarrollo del capital humano.

(Thalisman, 2018), el recurso más valioso de una organización es sin duda alguna el capital humano, por lo tanto, los líderes empresariales deben realizar las inversiones pertinentes para crear oportunidades que mejoran su desarrollo laboral y personal, esto permitirá obtener beneficios para los empleados y para la organización en su conjunto.

(ComexPerú, 2017), la industria automotriz es uno de los sectores con mayor relevancia económica a nivel global, y a la cual nuestro país ha empezado a prestarle mayor atención como un factor que contribuye a asegurar un crecimiento sostenido. Para dar una idea sobre la importancia del sector automotriz, cabe destacar que, si esta industria fuese un país, sería la sexta economía más grande del mundo, según la Organización Internacional de Fabricantes de Automóviles).

(El Comercio, 2020), de acuerdo a la Asociación Automotriz del Perú (AAP), durante el mes de referencia, la venta de vehículos livianos (conformado por automóviles, SUV, camionetas, pick ups) sumó 4,853 unidades, un descenso de 55.43% frente a junio del 2019.

(El Comercio, 2020), a diferencia del país asiático, en el Perú se venden 170 mil vehículos cada año, de acuerdo con Derteano, quien agrega que de esa cifra la proporción de vehículos provenientes de China es reducida. Sin embargo, ello no significa que no perciba un efecto en el país. Para el expresidente de la AAP, el impacto se observaría a través del mercado de piezas de automóviles. “El problema en el país van a ser las piezas de autos. Las paralizaciones en la producción de las empresas chinas van a pasar factura”, anoto.

Hoy en día las empresas siempre deben de tener la opción de considerar las competencias laborales que se requiere dentro de la empresa, no solo basta con

dar una capacitación y que el personal asista, sino que la capacitación debe ser de calidad para cubrir las necesidades que requiere la empresa, aumentando sus expectativas y cumplir las necesidades para un buen desempeño dentro de las competencias laborales.

En Ayacucho, una Mype dedicada al rubro comercialización de partes, accesorios y mantenimiento para vehículos es la empresa Representaciones Automundo S.R.L., ubicada en el distrito de Ayacucho. Y es la mype sobre la cual desarrollaré la presente investigación. Es así que en dicha mype se pudo observar que tienen dificultades en sus procesos internos, toda vez que sus trabajadores no están adecuadamente capacitados en las funciones que realizan, causando un malestar en sus clientes. Es en ese sentido que se investigará la capacitación como factor clave para dar solución a dicho problema. El mismo que permitirá más adelante mejorar los procesos internos de la empresa, lograr mayor satisfacción de sus clientes, incrementar sus ventas y lograr mayor rentabilidad para la mype. La presente investigación al final permitirá proponer un plan de capacitación al propietario de Representaciones Automundo S.R.L., para que de esa manera mejore la capacitación de sus trabajadores, el cual le permitirá una mype más productiva y competitiva.

De esa manera, el tema de investigación a realizar es el siguiente: Capacitación laboral en las micro y pequeñas empresas del rubro comercialización de partes, accesorios y mantenimiento para vehículos: caso representaciones Automundo S.R.L. del distrito de Ayacucho, 2020, el mismo que nos permitirá conocer más a fondo la realidad de dicha empresa con respecto a la capacitación de sus trabajadores.

Para el tema de investigación se ha identificado el siguiente enunciado general: ¿Cuáles son las características de la capacitación laboral en las micro y pequeñas empresas del rubro comercialización de partes, accesorios y mantenimiento para vehículos: caso representaciones Automundo S.R.L. del distrito de Ayacucho, 2020? teniendo como objetivo general: Identificar las características de la capacitación laboral en las micro y pequeñas empresas del rubro comercialización de partes, accesorios y mantenimiento para vehículos: caso representaciones Automundo S.R.L. del distrito de Ayacucho, 2020.

Los objetivos específicos que nacen del objetivo general son los siguientes:

Describir el desarrollo de habilidades en las micro y pequeñas empresas del rubro comercialización de partes, accesorios y mantenimiento para vehículos: caso representaciones Automundo S.R.L. del distrito de Ayacucho, 2020.

Describir el desarrollo de actitudes en las micro y pequeñas empresas del rubro comercialización de partes, accesorios y mantenimiento para vehículos: caso representaciones Automundo S.R.L. del distrito de Ayacucho, 2020.

Describir el desarrollo de conocimientos en las micro y pequeñas empresas del rubro comercialización de partes, accesorios y mantenimiento para vehículos: caso representaciones Automundo S.R.L. del distrito de Ayacucho, 2020.

El Banco Mundial hace una estimación de que las actividades económicas de América Latina y el Caribe reducirá un 4.6% en el presente año.

Asimismo (Castañeda Bejarano & Roa Arévalo , 2018), menciona que en los últimos cinco años Colombia muestra un decrecimiento económico que en la actualidad no demuestra mayores cambios, por su parte el sector de la industria

automotriz ha pasado una situación difícil, ya que el mercado automotriz en Colombia está compuesto por fabricación nacional e importada.

A nivel nacional (Existosa, 2020), hace mención que las micro y pequeñas empresas, representan en su gran mayoría la economía peruana. Con el Covid – 19 estas han sido afectadas de manera significativas. Repercutiendo en el empleo y en los bolsillos de las familias peruanas.

La presente investigación se justifica en el sentido que permitirá proponer un plan de mejora a la empresa Representaciones Automundo S.R.L. en el tema de capacitación a los trabajadores, el mismo que si se aplica adecuadamente permitirá mejorar la productividad y competitividad de los trabajadores, toda vez que dicho personal estará más capacitado en temas de conocimientos, habilidades y actitudes.

El tipo de investigación utilizado fue el tipo aplicada con enfoque cuantitativo, de nivel descriptivo y diseño no experimental.

Algunos resultados a considerar son: de la tabla 6 y figura 6, del total de encuestados a 6 trabajadores de la empresa Automundo S.R.L, el 16.67% (1 trabajador) indica que a veces se trabaja en equipo en la empresa, el 33.33% (2 trabajadores) indican que casi siempre se trabaja en equipo y el 50% (3 trabajadores) indican que siempre se trabaja en equipo en la empresa.

De manera general, se concluye que en la empresa Automundo S.R.L. el desarrollo de habilidades, el desarrollo de actitudes y el desarrollo de conocimientos, de acuerdo a los resultados obtenidos, se encuentran de manera positiva, pero con ciertos aspectos por mejorar. Todo esto conlleva al buen desenvolvimiento de los trabajadores y a la consecución de los objetivos establecidos por la empresa.

II. Revisión de Literatura

2.1. Antecedentes

Internacional

(Bravo Quinto , 2020), en su proyecto “Elaboración de un modelo de capacitación para jefes de servicio automotrices”, de la Universidad Internacional del Ecuador. El objetivo de la investigación: Elaborar un modelo de capacitación para jefes de servicios de taller automotriz en la ciudad de Guayaquil, con un enfoque hacia los conocimientos de la parte administrativa y técnica. La conclusion de la presente investigación: El modelo de capacitación que se utilizo fue la instrucción programada, el cual resulta muy didáctico, sencillo y práctico, por consiguiente al usar estas herramientas digitales como una aplicación para dispositivos móviles se facilita la impartición de conocimientos, permitiendo que la formación de jefes de servicio cumpla con el perfil requerido; debido a la alta competencia que actualmente existe y a la actualización continua en procesos y conocimiento que deben poseer para ofrecer un servicio de calidad; La identificación de los contenidos se realizó en base a cuatro temas, estos fueron tomados como un plan piloto, cabe indicar que los temas del modelo pueden variar acorde a la necesidad del área o empresa automotriz que lo solicite. Se tomaron como referencia los siguientes temas, el liderazgo organizacional, la calidad en un servicio posventa, los procesos de servicio posventa y los roles de un jefe de servicio, que son la base fundamental del servicio posventa automotriz.

(Nowel L., 2015), en su tesis “Capacitación y servicio al cliente en los restaurantes Salón el Tecun y Pasaje Mediterráneo de la zona 1 de Quetzaltenango”, para optar el título de Psicología Industrial, en la Universidad Rafael Landívar. Establece las siguientes conclusiones: Se determino que los clientes que frecuentan los

restaurantes Salón el Tecun y Pasaje Mediterráneo se encuentran satisfechos con el servicio que se ofrece en dichos restaurantes; Se concluyó que las personas que llevan más de cinco años dentro de las empresas, no han recibido capacitaciones, mucho menos aquellas que traten sobre servicio al cliente.

(Bravo Pineda & Vásquez Morocho, 2012), en su tesis “Diagnóstico de necesidades y propuesta de capacitación para la empresa ESFEL S.A. Esmaltes Ferro ELJURI”, de la Universidad Politécnica Salesiana, establece las siguientes conclusiones: La empresa ESFEL S.A. se desarrolla en el mercado de la cerámica, cuyas actividades, en síntesis, se dividen en dos partes: la primera, encargada a la producción de materiales cerámicos para la elaboración de baldosas y cerámicas de pared; y, la segunda, creada con el fin de dar un servicio adicional de diseño de pantallas serigráficas, para sus clientes frecuentes; Los trabajadores de la empresa ESFEL S.A. no han accedido a un programa de capacitación anteriormente, únicamente han recibido charlas sobre seguridad industrial, organizadas por parte del comité de seguridad, el cual está conformado por representantes de cada departamento.

Nacional

(Visitación Bautista, 2018), en su tesis “Caracterización de la capacitación en seguridad y salud laboral en las micro y pequeñas empresas del sector servicios - rubro mantenimiento y reparación de vehículos automotores en el distrito de Huaraz, 2016”. El objetivo de la presente investigación: Describir las principales características de la capacitación en seguridad y salud laboral en la micro y pequeñas empresas del sector servicios – rubro mantenimiento y reparación de vehículos automotores en el distrito de Huaraz, 2016. La metodología de estudio: el presente estudio es de tipo cuantitativo, fue de nivel descriptivo, diseño no

experimental – transversal. La conclusión: Respecto a las principales características de la capacitación en seguridad y salud laboral en las micro y pequeñas empresas, rubro mantenimiento y reparación de vehículos automotores, se identificó que hay poco interés por parte de los empleadores en capacitar a sus colaboradores; ya que según los resultados obtenidos consideran poco importante la prevención de los accidentes en el trabajo. Si bien es cierto los trabajadores perciben un alto grado de deficiencia respecto a la capacitación en seguridad y salud laboral, debido a que no hay un interés sincero por mejorar dicho tema en los distintos aspectos evaluados; Se determinó que la gran mayoría de los trabajadores de las micro y pequeñas empresas, tienen una edad promedio entre 21 a 30 años, son de género masculino y cuentan con grado de instrucción de estudio superior no universitario, que desempeñan el cargo.

(Delgado Lozano, 2014), en su proyecto “Propuesta de un modelo de capacitación para los trabajadores de las Mype asociadas dedicadas a la fabricación de muebles y madera de Villa El Salvador bajo un esquema de EFQM”, de la Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas. La conclusión del presente proyecto: Actualmente las Mypes peruanas tienen una importante participación en el desarrollo de nuestro país contribuyendo y generando empleo a gran parte de la población peruana. Según el Ministerio de Trabajo, brindan empleo a más de 80% de la población económicamente; Uno de los resultados de la encuesta realizada a las Mypes de Villa El Salvador es la baja capacitación en las Mypes, debido a su poca frecuencia o número de personal capacitado. La capacitación es un recurso clave en el desarrollo de las empresas ya que permite obtener conocimientos y desarrollar capacidades en los trabajadores. Estos conocimientos y capacidades adquiridas no

sólo traen beneficios al trabajador, sino también a las empresas ya que mejora en la productividad de sus trabajadores y calidad de sus productos.

(Huamaní Ramos, 2019), en su tesis “Plan de capacitación para elevar el nivel de desempeño en los colaboradores del área de mantenimiento en la empresa TEPSA S.A.C. San Luis - Lima 2018” de la Universidad Ricardo Palma. El objetivo: Implementar un plan de capacitación, para elevar el nivel de desempeño en los colaboradores del área de mantenimiento en la empresa TEPSA S.A.C. San Luis Lima 2018. El tipo de investigación es de tipo aplicada, descriptiva, no experimental, método cualitativo, diseño deductivo. Conclusion: El plan de capacitación de las 5 semanas de 5 horas por sesión semanal es el adecuado dado los entrevistados manifestaron que usan adecuadamente los repuestos y suministros, la cual implica una disminución de accidentes durante la ruta; El plan de capacitación de 5 semanas de 5 horas por sesión semanal es ventajosa y con ello se logra las destrezas que el área de mantenimiento requiere por sus colaboradores.

(Otazu H., 2018), en su tesis “Caracterización de la capacitación y competitividad en las Mypes del sector servicio, rubro restaurantes del cercado de la ciudad de Ayaviri, año 2017”, para optar el título profesional de Licenciada en Administración, de la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote. Establece la siguiente conclusión: Respecto a las principales características de los representantes legales de las Mypes del sector servicio rubro restaurantes del cercado de la ciudad de Ayaviri año 2017 se concluye que el 39% manifestaron de tener entre 31 a 50 años de edad, el 67% son de género femenino, el 33% tienen estudios primarios. En un 61% las Mypes tienen de 3 años a más en el mercado y el 50% cuentan con trabajadores permanentes debido a que son Mypes familiares.

Respecto a las principales características de la capacitación de las Mypes del sector servicio rubro restaurantes del cercado de la ciudad de Ayaviri año 2017. Se concluye que el 56% de los representantes de las Mypes consideran como un gasto a la capacitación y más no inversión. El 61% de los representantes no capacitan a sus colaboradores indicando en un 56% que asisten a una capacitación semestral realizadas por el ministerio de salud en temas manipulación de alimentos en un 67% refieren que la capacitación no aumenta la productividad debido a que indican que no ponen en práctica; Respecto a las principales características de la competitividad de las Mypes del sector servicio rubro restaurantes del cercado de la ciudad de Ayaviri año 2017. Se concluye con una coincidencia en un 39% el servicio prestado es bueno y poco el 67% de los clientes indicaron que el producto adquirido no es mejor que el de la competencia y en un 56% manifestaron que los precios no son accesibles.

Local

(Arce Montaña, 2018), en su tesis “Estrategias de capacitación y competitividad en las microempresas de carpintería en el distrito de Ayacucho 2018”. El objetivo de la investigación: Determinar la relación entre las estrategias de capacitación y competitividad en las microempresas de carpintería en el distrito de Ayacucho 2018. Metodología: Diseño de la investigación no experimental; descriptivo – correlacional; tipo de investigación aplicada. Conclusiones: Se realizó un análisis detallado de cada pregunta aplicando el chi cuadrado o Ji cuadrado en los cuales se aceptó la hipótesis, concluyendo que refleja un nivel de correlación positiva, es decir se acepta la hipótesis de la existencia de relación de las estrategias de capacitación respecto a la competitividad de las microempresas de carpinterías del distrito de Ayacucho; Se realizó un análisis aplicando el chi cuadrado o Ji

cuadrado en los cuales se aceptó la hipótesis, concluyendo que refleja un nivel de correlación positiva, es decir se acepta la hipótesis de la innovación influye considerablemente en la innovación en las carpinterías del distrito de Ayacucho.

2.2.Bases teóricas de la investigación

Capacitación del personal

“La capacitación es habilitar a la persona de nuevo ingreso y a los interesados en ocupar vacantes o puestos de nueva creación y el adiestramiento, actualizar y perfeccionar el desarrollo de las habilidades, desarrollo de actitudes y el desarrollo de conocimientos. La capacitación es la función educativa de una empresa por la cual se satisfacen necesidades de los colaboradores (Reyes Sotomayor, 2016)”.

Según (Castillo Contreras, 2012), es una técnica de formación, que se le brinda a una persona o individuo para que desarrolle sus conocimientos, habilidades y actitudes, de manera más eficaz a fin de mejorar su rendimiento presente o futuro.

La capacitación en muchos de los casos los conocimientos, habilidades y actitudes del nuevo personal, no coincide con las necesidades de la organización y es ahí donde surge la necesidad de capacitación.

La capacitación consiste es una actividad planeada y basada en necesidades reales de una empresa u organización y orientada hacia un cambio en los conocimientos, habilidades y actitudes del colaborador. Según (Siliceo, 2013, pág. 26)

La capacitación implica preparar al trabajador para el desarrollo y desempeño de un trabajo distinto al que normalmente realiza y que por regla general es mejor retribuido. Según (Hernández & Juárez, 2015, pág. 108).

La capacitación es habilitar a la persona de nuevo ingreso y a los interesados en ocupar vacantes o puestos de nueva creación. Según (Amador, 2016, pág. 176)

La capacitación se refiere a los métodos que se usan para proporcionar a los empleados nuevos y actuales las habilidades que requieran para desempeñar su trabajo. Según (Dessler, 2012, pág. 249).

La capacitación es el proceso educativo de corto plazo, aplicando de manera sistemática y organizada, por medio del cual las personas adquieren conocimientos, desarrollan habilidades y competencias en función de objetivos definidos. La capacitación entraña la transmisión de conocimientos específicos relativos al trabajo, actitudes frente a aspectos de la organización, de la tarea y del ambiente, así como desarrollo de habilidades y competencias. Según (Chiavenato, 2014, pág. 386)

Beneficios de la capacitación

Es indudable que la contribución de la capacitación es una realidad y propicia el desenvolvimiento de la persona y por ende de la organización por lo que señalare seis puntos básicos que tienen incidencia y se ilustran en la siguiente imagen:

De acuerdo a las nuevas perspectivas que se adquieren al capacitarse afirman que se puede actuar antes las circunstancias y planeamientos que suceden el en interior y exterior, con una nueva actitud de la persona y de la organización, desarrollando un clima laboral imperante, adelantarse a los hechos y estar en la disposición de reaccionar ante cualquier evento.

De ahí la identificación de ser proactivo, no detenerse, por el contrario, actuar en forma ágil y certera porque en estos tiempos de cambios se debe estar atento y obrar diligentemente, bien encauzado y consiguiendo resultados favorables.

Las personas demuestran sus conocimientos y hoy en día ya no se encuentran dependiendo de sus supervisores sino ellos mismos presentan

propuestas para que encuentran nuevos cambios de solución. Según (Amador, 2016, págs. 191-193)

La integración es base para el desarrollo de cualquier actividad que se emprenda y alienta la relación laboral, además la motivación tiene un papel importante en la integración ya que denota la disposición de la persona para realizar actividades ya que está convencido de ello. Según (Amador, 2016, págs. 191-193)

Propósito de la capacitación

Con base en la experiencia práctica profesional, se concluye que son ocho los propósitos fundamentales que debe perseguir la capacitación, a saber:

1. Crear, difundir, reforzar, mantener y actualizar la cultura y valores de la organización

El éxito en la realización de estas cinco tareas, dependerá del grado de sensibilización, concientización, comprensión y modelaje que se haga del código de valores corporativos. No existe un vehículo que históricamente haya mostrado mejores resultados en este renglón, que los procesos educativos. **Según** (Siliceo, 2013, pág. 30)

2. Clarificar, apoyar y consolidar los cambios organizacionales

Las técnicas educativas modernas y la psicología humanista aplicadas a la vida de las organizaciones, han dejado claro que el cambio de conducta del capacitado, es indicador indiscutible de la efectividad en el aprendizaje. Los verdaderos cambios de actitud en sentido evolutivo-logrados invariablemente mediante procesos educativos son requisito indispensable y plataforma básica para asegurar cambios en las organizaciones. Ante la permanencia del cambio en nuestro entorno, este

segundo propósito constituye una aplicación de gran demanda y actualidad. **Según** (Siliceo, 2013, pág. 30)

3. Elevar la calidad del desempeño

Identificar los casos de insuficiencia en los estándares de desempeño individual por falta de conocimientos o habilidades, significa haber detectado una de las más importantes prioridades de capacitación técnica, humana o administrativa. Sin embargo, habrá de tenerse presente que no todos los problemas de ineficacia encontrarán su solución vía capacitación y que, en algunos casos, los problemas de desempeño deficiente requerirán que la capacitación se dirija a los niveles superiores del empleado en quien se manifiesta la dificultad, pues la inhabilidad directiva es indiscutible generadora de problemas de desempeño. **Según** (Siliceo, 2013, págs. 30-31)

Casos de actuación deficiente respecto de los estándares, pueden presentarse igualmente en el personal de reciente ingreso a la empresa y o al puesto, como en individuos con un periodo razonablemente largo en el puesto. **Según** (Siliceo, 2013, págs. 30-31)

4. Resolver problemas

La alta dirección enfrenta cada día más la necesidad de lograr metas trascendentes con altos niveles de excelencia en medio de diversas dificultades financieras, administrativas, tecnológicas y humanas. **Según** (Siliceo, 2013, pág. 31)

Si bien los problemas organizacionales son dirigidos en muy diferente sentido, el adiestramiento y la capacitación constituyen un eficaz

proceso de apoyo para dar solución a muchos de ellos. **Según** (Siliceo, 2013, pág. 31)

5. Habilitar para una promoción

El concepto de desarrollo y planeación de carrera dentro de una empresa es práctica directiva que atrae y motiva al personal a permanecer dentro de ella. Cuando esta práctica se realiza sistemáticamente, se apoya en programas de capacitación que permiten que la política de promociones sea una realidad al habilitar íntegramente al individuo para recorrer exitosamente el camino desde el puesto actual hacia otros de mayor categoría y que implican mayor responsabilidad. **Según** (Siliceo, 2013, págs. 30-31)

Este punto de vital importancia pues el contar con una filosofía incompleta de desarrollo de personal, que no considera al proceso de capacitación como parte integrante de su política, hará que se pierda personal valioso con el consecuente daño a la continuidad operativa y productiva de los demás miembros de la organización. **Según** (Siliceo, 2013, págs. 30-31)

Adicionalmente, la práctica y política de formar reemplazos debe constituirse en un pilar del desarrollo de la organización.

6. Inducción y orientación del nuevo personal en la empresa

Las primeras impresiones que un empleado o trabajador obtengan de su empresa, habrán de tener un fuerte impacto en su productividad y actitud hacia el trabajo y hacia la propia organización. La alta dirección y relaciones industriales asegurarán que exista un programa sistemático que permita al nuevo colaborador conocer y entender cuestiones como:

- Historia de la empresa.
- Su misión, valores y filosofía.
- Sus instalaciones.
- Ubicación geográfica.
- Los miembros del grupo ejecutivo.
- Las expectativas de la empresa respecto del personal.
- Las políticas generales y específicas de relaciones industriales y recursos humanos.
- Los procesos productivos y los productos mismos.
- Los mercados y sistemas de comercialización de la empresa.
- Los medios y oportunidades de crecimiento dentro de la empresa, así como los sistemas de reconocimiento.

Este programa de cuyo cumplimiento son responsables el ejecutivo del área del nuevo empleado y relaciones industriales, deberá incluir también aspectos vinculados directamente con el trabajo a realizar como son los objetivos, política y procedimientos, estructura organizacional, estándares de desempeño, normas del departamento en que ingresa el nuevo colaborador, así como los objetivos, políticas y la descripción de su puesto. **Según** (Siliceo, 2013, págs. 30-33)

7. Actualizar conocimientos y habilidades

Un contante reto directivo consiste en estar alerta de nuevas tecnologías y métodos para hacer que el trabajo mejore y la organización sea más efectiva. Los cambios tecnológicos realizados en las empresas, producen a su vez modificaciones en la forma de llevar a cabo las labores. Es importante entonces, que desde el momento las

implicaciones que tendrán en materia de conocimientos y habilidades.

Según (Siliceo, 2013, págs. 30-33)

8. Preparación integral para la jubilación

“La jubilación en México, también mal denominada retiro, es una etapa vital a la que no se le otorga la importancia que realmente tiene, y por lo tanto no se destinan recursos a su planeación adecuada”.

Resulta obvio que estamos refiriéndonos a una fase de vida diferente que puede y debe ser altamente productiva, por lo que es preciso que los planes de capacitación consideren con anticipación razonable la preparación de los individuos en periodo de prejubilación y se les apoye, oriente y eduque en la selección y realización de sus nuevas actividades, el manejo de su tiempo, las nuevas características de la relación familiar y la administración de su ahorro y presupuesto; pero lo más relevante será la creación de actitudes que les permitan entender, aceptar, asimilar y vivir de manera significativa, gratificante y vital esta importante etapa. **Según** (Siliceo, 2013, págs. 30-33)

Objetivos de la capacitación

Según (Chiavenato, 2014, págs. 388-440). Los principales objetivos de la capacitación son:

1. Preparar a las personas para la realización inmediata de diversas tareas del puesto.
2. Brindar oportunidades para el desarrollo personal continuo y no solo en sus puestos actuales, sino también para otras funciones más complejas y elevadas.

3. Cambiar la actitud de las personas, sea para crear un clima más satisfactorio entre ellas o para aumentarles la motivación y volverlas más receptivas a las nuevas tendencias de la administración.

Ciclo de la capacitación

“La capacitación es el acto intencional de proporcionar los medios que permiten el aprendizaje, el cual surge como resultado de los esfuerzos del individuo”.

El aprendizaje es cambio de conducta que se presenta cotidianamente y en todos los individuos. La capacitación debe orientar esas experiencias de aprendizaje en un sentido positivo y benéfico, y reforzarlas con una actividad planeada, para que todos los individuos de todos los niveles de la empresa puedan desarrollar más rápidamente sus conocimientos y aquellas actitudes y habilidades que les beneficiara a ellos y a la empresa. Según (Chiavenato, 2014, pág. 388)

La capacitación implica un proceso de cuatro etapas, a saber: según (Chiavenato, 2014, pág. 389)

1. Detección de las necesidades de capacitación (diagnostico).
2. Programa de capacitación para atender las necesidades.
3. Implementación y realización del programa de capacitación
4. Evaluación de los resultados.

Detección de las necesidades de capacitación

“Es la primera etapa de la capacitación y se refiere al diagnóstico preliminar que se precisa hacer”. Según (Chiavenato, 2014, pág. 390)

La detección de las necesidades de capacitación debe proporcionar la información siguiente para que pueda hacer el programa de capacitación:

Según (Chiavenato, 2014, pág. 397)

1. ¿Qué se debe enseñar?
2. ¿Quién debe aprender?
3. ¿Cuándo se debe enseñar?
4. ¿Dónde se debe enseñar?
5. ¿Cómo se debe enseñar?
6. ¿Quién lo debe enseñar?

Programa de capacitación

“Una vez efectuada la detección y determinadas las necesidades de capacitación, se pasa a preparar su programa”. Según (Chiavenato, 2014, pág. 397)

El programa de capacitación se sistematiza y sustenta en los aspectos siguientes que deben ser identificados durante la detección: Según (Chiavenato, 2014, pág. 397)

1. ¿Cuál es la necesidad?
2. ¿Dónde fue determinada en primer lugar?
3. ¿Ocurre en otra área o división?
4. ¿Cuál es su causa?
5. ¿Es parte de una necesidad mayor?
6. ¿Cómo resolverla; por separado o en combinación en otras?
7. ¿Es necesario tomar alguna medida inicial antes de resolverla?
8. ¿la necesidad es permanente o temporal?

9. ¿Cuántas personas y cuantos servicios serán atendidos?
10. ¿Cuánto tiempo hay disponible para la capacitación?
11. ¿Cuál es el costo probable de la capacitación?
12. ¿Quién realizara la capacitación?

Planeación de la capacitación

El programa de capacitación requiere de un plan que incluya los puntos siguientes: Según (Chiavenato, 2014, págs. 388-440)

1. Atender una necesidad específica para cada ocasión.
2. Definición clara del objetivo de la capacitación.
3. División del trabajo que se desarrollará en módulos, cursos o programas.
4. Determinación del contenido de la capacitación.
5. Selección de los métodos de capacitación y la tecnología disponible.
6. “Lugar donde se efectuará la capacitación, con la consideración de las opciones siguientes: en el puesto, fuera del puesto, pero dentro de la empresa y fuera de la empresa”.
7. “Tiempo o periodicidad de la capacitación, horario u ocasión propicia”.

Tecnología educativa de la capacitación

Una vez determinada la naturaleza de las habilidades, los conocimientos o las conductas que se desean como resultado final de la capacitación, el siguiente paso es escoger las técnicas y métodos que serán empleados en el programa de capacitación, de

modo que permitan optimizar el aprendizaje. Según (Chiavenato, 2014, págs. 388-440)

Las técnicas de capacitación se clasifican con base en su utilización, tiempo y lugar de aplicación. Según (Chiavenato, 2014, págs. 388-440)

Desarrollo de conocimiento

Según (Santillán, 2010) nos dice que “El conocimiento es una capacidad humana, basada en la experiencia, que tiene como fin transformar la información en decisiones y acciones concretas”.

Según (Valhondo, 2010) afirma que “esta situación del conocimiento en las mentes de las personas y en medios físicos ha dado lugar a la clasificación ampliamente aceptada que contempla dos categorías”:

1. **Conocimiento tácito:** Es el conocimiento personal que cada individuo tiene en sus cabezas que esta difícil de registrar y articular; que se va desarrollando mediante un proceso de pruebas que va confortando el conocimiento sobre las diversas materias.
2. **Conocimiento explícito:** Es el conocimiento que está almacenado en medios físicos.

La interacción del conocimiento tácito y explícito da lugar a procesos de creación de conocimientos.

Capacidad de desarrollo de habilidades

Según (Ferrández, 2010) concluye que es el “Conjunto de habilidades que están vinculadas a la capacidad intrínseca de un gestor y a su relación con el

entorno interno de la empresa lo conforman estas siguientes habilidades básicas”:

- **Comunicación:** comunicarse de manera efectiva, a través de procedimientos formales e informales, y proporcionar datos concretos para respaldar sus observaciones y sus condiciones.
- **Organización:** asignar objetivos y tareas a las personas adecuadas para realizar el trabajo y planificar su seguimiento.
- **Empatía:** Escuchar y tener en cuenta las preocupaciones de los demás y respetar sus sentimientos.
- **Delegación:** preocuparse que los integrantes de su equipo tengan la capacidad de tomar decisiones y cuenten con los recursos necesarios para conseguir sus objetivos.
- **Trabajo en equipo:** fomentar un ambiente de colaboración, de comunicación y de confianza mutua entre los miembros de su equipo y estimularlos hacia el logro de los objetivos comunes.

Habilidades de eficiencia personal

Según (Ferrández, 2010) menciona que “es el conjunto de habilidades que se refieren a los hábitos básicos de una persona con relación a ella misma y a su entorno, con estas habilidades se potencia la eficiencia”.

Según (Ferrández, 2010) propone “una lista de tres habilidades básicas, cada una de las cuales comprende tres habilidades y son las siguientes”:

1. Proactividad:

- **Iniciativa:** mostrar un comportamiento emprendedor, iniciando y empujando los cambios necesarios con tenacidad.

- **Creatividad:** genera planteamientos y soluciones innovadoras a los problemas que se presentan.
- **Autonomía personal:** Es tomar decisiones con criterio propio, no como resultado de una simple reacción a su entorno.

2. Autogobierno:

- **Disciplina:** Realizar en cada momento lo que se ha propuesto realizar, sin abandonar su propósito a pesar de la dificultad de llevarlo a cabo.
- **Concentración:** mantener un alto grado de atención, ante uno o varios problemas, durante un largo periodo de tiempo.
- **Autocontrol:** controlar las emociones y actuar de manera apropiada ante distintas personas y situaciones.

3. Desarrollo personal:

- **Autocrítica:** evaluar con frecuencia y profundidad su propio comportamiento y la realidad que lo rodea.
- **Autoconocimiento:** conocer tus propios puntos fuertes y débiles, tanto en el ámbito profesional como en lo personal.
- **Innovación y desarrollo:** capacidad para modificar las cosas, incluso partiendo de formas o de situaciones no pensadas con anterioridad.
- **Liderazgo:** es una habilidad para orientar a grupos humanos en una dirección determinada y al cumplimiento de sus objetivos y metas

Capacidad de desarrollo de actitudes

Según (Sánchez, 2014) nos dice que “las actitudes son valores, positivas o negativas, que las personas hacen sobre cualquier aspecto de la realidad, concreto o abstracto; se pueden referir a objetos materiales, personas, situaciones o ideas”.

Calidad y gestión de calidad

Calidad

Según (Arias Coello, 2015), define a la calidad como diferentes aspectos de la actividad de una organización: el producto o servicio, el proceso, la producción o sistema de prestación del servicio o bien, entenderse como una corriente de pensamiento que impregna toda la empresa. Sin embargo, tanto en el ámbito general como en el sanitario, existen unos criterios erróneos acerca de la calidad y de su control que suponen un obstáculo al necesario entendimiento entre quienes la exigen y los que deben conseguirla

Gestión de calidad

Por otro lado, según (Cortés, 2015), define a la gestión de calidad como el conjunto de actividades de la función general de la dirección que determinan la política de la calidad, los objetivos y las responsabilidades y se implantan por medios tales como la planificación, el control de la calidad, el aseguramiento de la calidad y la mejora de la calidad en el marco del aseguramiento de la calidad y la mejora de la calidad en el marco del sistema de la calidad.

Los objetivos básicos de los sistemas de gestión de la calidad son:

1. Abarcar a todas las actividades que se realizan dentro de la empresa. Es decir, definir su marco operativo. (Alcance del sistema).
2. Alcanzar el compromiso de cada de las personas integrantes de la empresa, sea cual sea su puesto de trabajo y actividad, definir cuál es la composición y funciones de sus recursos.
3. Considerar que cada persona es proveedor y cliente de otras personas, como eslabón que forma la cadena de la calidad.

4. Poner énfasis en la prevención, con el objetivo de hacer las cosas bien a la primera, y en el plazo previsto, de acuerdo con los requisitos del cliente.
5. Cada departamento a tener sus propios sistemas para controlar su trabajo, y la función calidad se preocupa de la fiabilidad de estos sistemas y de la coordinación entre departamentos.
6. Buscar la participación y el compromiso de todos, y tiene como objetivo obtener la satisfacción de todas las personas de la empresa con su trabajo
7. Los defectos han de ser origen de soluciones
8. El origen mayoritario d los problemas están en los sistemas y procedimientos de trabajo de la empresa.

(Udaondo Durán, 2016), define que la gestión de calidad es el conjunto de caminos mediante los cuales se consigue la calidad; incorporándolo por tanto al proceso de gestión, que es como se traducimos en término inglés “management” que alude a dirección, gobierno y coordinación de actividades.

De este modo, una posible definición de gestión de calidad sería el modo en que la dirección planifica el futuro, implanta los programas y controla los resultados de la función calidad con vistas a su mejora permanente.

Así pues, mediante la gestión de calidad, la gerencia participa en la definición, análisis y garantía de los productos y servicios ofertados por la empresa, interviniendo y haciendo que se realicen los siguientes tipos de actuaciones:

- Definir los objetivos de calidad, aunando para ello los intereses de la empresa con las necesidades de los clientes.
- Conseguir que los productos o servicios estén conformes con dichos objetivos, facilitando todos los medios necesarios para lograrlo.
- Evaluar y vigilar que se alcanza la calidad deseada.

- Mejorarla continuamente, convirtiendo los objetivos y la consecución de la calidad en un proceso dinámico que evoluciona de modo permanente, de acuerdo con las exigencias del mercado.

Fundamentos de la gestión de calidad

Dado que vamos a dedicar más adelante atención específica a cada uno de ellos, presentaremos ahora únicamente una síntesis de los fundamentos de esta nueva concepción de calidad.

- Su objetivo es el mismo de la empresa: Ser competitivos y mejorar continuamente
- Pretende ayudar a satisfacer las necesidades del cliente
- Los recursos humanos son su elemento sus elementos más importantes.
- Es preciso el trabajo en equipo para conseguirlo
- La comunicación, la información y la participación a todos los niveles son elementos imprescindibles.
- Se busca la disminución de costes mediante la prevención de anomalías
- Implica fijar objetivos de mejora permanente y la realización de un seguimiento periódico de resultados.
- Forma parte de la gestión de la empresa, de cuya política de actuación constituye un objetivo estratégico fundamental.

Micro y pequeña empresa

(Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria, 2019), la micro y pequeña empresa (Mype) es la unidad económica constituida por una persona natural o jurídica (empresa), bajo cualquier forma de organización que tiene como objeto desarrollar actividades de extracción, transformación, producción, comercialización de bienes o prestación de servicios.

Características MYPEs

(Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria, 2019), las Mypes deben reunir las siguientes características recurrentes

Microempresa	
Número de trabajadores	De uno (1) hasta diez (10) trabajadores inclusive.
Ventas anuales	Hasta el monto máximo de 150 unidades impositivas tributarias (IUT)

Pequeña empresa	
Número de trabajadores	De uno (1) hasta cien (100) trabajadores inclusive.
Ventas anuales	Hasta el monto máximo de 1,700 unidades impositivas tributarias

III. Hipótesis

“Estas hipótesis se utilizan a veces en estudios descriptivos, para intentar predecir un dato o valor en una o más variables que se van a medir u observar. Cabe comentar que no en todas las investigaciones descriptivas se formulan hipótesis de esta clase o que sean afirmaciones más generales, no es sencillo realizar estimaciones precisas sobre ciertos fenómenos (Hernandez S., Fernandez C., & Baptista L., 2014)”.

Por lo que en la presente investigación no se formuló la hipótesis general y específica, debido a que el nivel de investigación fue el descriptivo.

IV. Metodología

4.1. El tipo de investigación

El tipo de investigación será aplicada con enfoque cuantitativo.

(Hilario, 2013), “señala que el tipo de investigación aplicada depende de descubrimientos y avances de la investigación básica, porque en ellos se basan.

Por ello busca previamente conocer que principios, teorías, doctrinas conceptos y leyes existen para hacer actuar y construir”

(Hernández S., Fernández C., & Baptista L., Metodología de la investigación 6a ed., 2014), “el enfoque cuantitativo utiliza la recolección de datos para probar la hipótesis con base en la medición numérica y el análisis estadístico, con el fin de establecer pautas de comportamientos y probar teorías” (pág. 4).

4.2. Nivel de investigación

El nivel de investigación será el descriptivo.

(Hernández S., Fernández C., & Baptista L., Metodología de la investigación 6a ed., 2014), consiste en describir fenómenos, situaciones, contextos y suceso; esto es, detallar cómo son y se manifiestan, con los estudios descriptivos se busca especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis. Es decir, únicamente pretenden medir o corregir información de manera independiente o conjunta sobre los conceptos o las variables a la que se refieren (pág. 92)

4.3. Diseño de la investigación

El diseño de la investigación será el no experimental – transversal

(Hernández S., Fernández C., & Baptista L., Metodología de la investigación 6a ed., 2014), el diseño no experimental se realiza sin manipular deliberadamente variables. Se trata de estudios donde no hacemos variar en forma intencional las variables independientes para ver su efecto sobre otras variables, lo que hacemos en la investigación no experimental es observar tal como se han dado en su contexto natural, para posteriormente analizarlos. (pág. 149).

Los diseños de investigación transeccional o transversal recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único. Su propósito es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado. Es como tomar una fotografía de algo lo que sucede. (pág. 151).

4.4. La población

(Hernández S., Fernández C., & Baptista L., 2010), es el conjunto de individuos, objetos o medidas que poseen algunas características comunes observables en un lugar y en un momento determinado. Cuando se vaya a llevar a cabo alguna investigación debe de tenerse en cuenta algunas características esenciales al seleccionarse la población bajo estudio.

La población objeto de estudio para la presente investigación estará conformado por 6 trabajadores de Representaciones Automundo S.R.L., de la provincia de Ayacucho.

4.5. Definición y operacionalización de variables

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala valorativa
Capacitación laboral	La capacitación es habilitar a la persona de nuevo ingreso y a los interesados en ocupar vacantes o puestos de nueva creación y el adiestramiento, actualizar y perfeccionar el desarrollo de las habilidades, desarrollo de actitudes y el desarrollo de conocimientos. La capacitación es la función educativa de una empresa por la cual se satisfacen necesidades de los colaboradores (Reyes Sotomayor, 2016)	La variable en estudio capacitación laboral se logrará medir aplicando la técnica de la encuesta, haciendo el uso del instrumento cuestionario	Desarrollo de habilidades	Trabajo en equipo	6,7	Escala de Likert: 1.- Nunca 2.- Casi nunca 3.- A veces 4.- Casi siempre 5.- Siempre
				Manejo de conflictos	8,9,10	
				Liderazgo	11,12	
			Desarrollo de actitudes	Ética	13	
				Actitud positiva	14	
				Actitud servicial	15	
			Desarrollo de conocimientos	Políticas de la empresa	16	
				Manual de funciones	17	
				Reglamento interno	18	
				Protocolo sanitario para prevenir Covid-19	19	

4.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

La técnica aplicada en la investigación es a través de la encuesta y entrevista, mediante la recolección de información de fuentes de información como textos, revistas, tesis, artículos periodísticos e información de Internet.

En cuanto a los instrumentos a utilizar, teniendo en cuenta las fuentes de información documentaria y bibliográfica como textos, tesis, páginas de internet entre otros. Al aplicar la Técnica de la Recolección de Información se recurrirá a las fuentes de información de origen para la obtención de datos las cuales permitirán formular resultados, las conclusiones y recomendaciones.

Dentro de las principales técnicas, según la metodología seleccionada, podemos distinguir que dentro del área cuantitativa tenemos las técnicas dentro del área de las encuestas, que son las más usadas y conocidas; las entrevistas, de carácter cerrada y dirigida. Relacionadas con la metodología cualitativa, tenemos las técnicas de la observación; las Entrevistas, individuales y grupales.

Técnica

Se utilizará la técnica de la encuesta.

Instrumentos

Para el recojo de la información se utilizará un cuestionario de encuesta.

4.7. Plan de análisis

De acuerdo a la naturaleza de la investigación el análisis de los resultados se realizó teniendo en cuenta la comparación a los comentarios o estudios realizados en las informaciones recolectadas.

4.8. Matriz de consistencia

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES Y DIMENSIONES	METODOLOGÍA
<p>Enunciado general ¿Cuáles son las características de la capacitación laboral en las micro y pequeñas empresas del rubro comercialización de partes, accesorios y mantenimiento para vehículos: caso representaciones Automundo S.R.L. del distrito de Ayacucho, 2020?</p> <p>Problemas específicos ¿Cómo es el desarrollo de habilidades en las micro y pequeñas empresas del rubro comercialización de partes, accesorios y mantenimiento para vehículos: caso representaciones Automundo S.R.L. del distrito de Ayacucho, 2020? ¿Cómo es el desarrollo de actitudes en las micro y pequeñas empresas del rubro comercialización de partes, accesorios y mantenimiento para vehículos: caso representaciones Automundo S.R.L. del distrito de Ayacucho, 2020? ¿Cómo es el desarrollo de conocimientos en las micro y pequeñas empresas del rubro comercialización de partes, accesorios y mantenimiento para vehículos: caso representaciones Automundo S.R.L. del distrito de Ayacucho, 2020? ¿Cómo implementar el plan de mejora de la capacitación laboral en las micro y pequeñas empresas del rubro comercialización de partes, accesorios y mantenimiento para vehículos: caso representaciones Automundo S.R.L. del distrito de Ayacucho, 2020?</p>	<p>Objetivo general Identificar las características de la capacitación laboral en las micro y pequeñas empresas del rubro comercialización de partes, accesorios y mantenimiento para vehículos: caso representaciones Automundo S.R.L. del distrito de Ayacucho, 2020</p> <p>Objetivos específicos Describir el desarrollo de habilidades en las micro y pequeñas empresas del rubro comercialización de partes, accesorios y mantenimiento para vehículos: caso representaciones Automundo S.R.L. del distrito de Ayacucho, 2020. Describir el desarrollo de actitudes en las micro y pequeñas empresas del rubro comercialización de partes, accesorios y mantenimiento para vehículos: caso representaciones Automundo S.R.L. del distrito de Ayacucho, 2020. Describir el desarrollo de conocimientos en las micro y pequeñas empresas del rubro comercialización de partes, accesorios y mantenimiento para vehículos: caso representaciones Automundo S.R.L. del distrito de Ayacucho, 2020. Elaborar un plan de mejora de la capacitación laboral en las micro y pequeñas empresas del rubro comercialización de partes, accesorios y mantenimiento para vehículos: caso representaciones Automundo S.R.L. del distrito de Ayacucho, 2020.</p>	<p>La presente investigación no se consideró la hipótesis por ser de nivel descriptivo. La hipótesis se utiliza a veces en estudios descriptivos, para intentar predecir un dato o un valor en una o más variables que se van a medir y observar. Cabe comentar que no en todas las investigaciones descriptivas se formulan hipótesis de esta clase o que sean afirmaciones más generales, no es sencillo realizar estimaciones precisas sobre ciertos fenómenos (Hernandez S., Fernandez C., & Baptista L., 2014)</p>	<p>VARIABLE DIMENSIONES Capacitación laboral</p> <p>Desarrollo de habilidades</p> <ul style="list-style-type: none"> - Trabajo en equipo - Manejo de conflictos - Liderazgo <p>Desarrollo de actitudes</p> <ul style="list-style-type: none"> - Ética - Actitud positiva - Actitud servicial <p>Desarrollo de conocimientos</p> <ul style="list-style-type: none"> - Políticas de la empresa - Manual de funciones - Reglamento interno - Protocolo sanitario para prevenir el Covid-19 	<p>Tipo: Aplicada con enfoque cuantitativo</p> <p>Nivel: Descriptivo</p> <p>Diseño: No experimental – transversal</p> <p>Población: Estará conformado por 6 trabajadores de la micro y pequeña empresa representaciones Automundo S.R.L.</p> <p>Técnica: Encuesta</p> <p>Instrumento: Cuestionario</p>

4.9. Principios éticos

En el presente proyecto se tomó en cuenta los siguientes principios éticos:

(Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, 2019)

Toda actividad de investigación que se realiza en la Universidad se guía por los siguientes principios:

Protección a las personas. – La persona en toda investigación es el fin y no el medio, por ello necesita cierto grado de protección, el cual se determinará de acuerdo al riesgo en que incurran a la probabilidad de que obtengan un beneficio.

Libre participación y derecho a estar informado. – Las personas que desarrollan actividades de investigación tienen el derecho a estar bien informados sobre los propósitos y finalidad de la investigación que desarrollan.

Justicia. – El investigador debe ejercer un juicio razonable, ponderable y tomar las precauciones necesarias para asegurar que sus sesgos, y las limitaciones de sus capacidades y conocimiento, no den lugar o toleren prácticas injustas.

Integridad científica. – La integridad o rectitud deben regir no sólo la actividad científica de un investigador, sino que debe extenderse a sus actividades de enseñanza y a su ejercicio profesional. La integridad del investigador resulta especialmente relevante cuando, en función de las normas deontológicas de su profesión, se evalúan y declaran daños, riesgos y beneficios potenciales que pueden afectar a quienes participan en una investigación.

V. Resultados

5.1. Resultados

Tabla 1. Edad

CATEGORIA	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA	
		DECIMALES	PORCENTAJE
18 a 30 años	4	0.67	66.67%
31 - 50 años	2	0.33	33.33%
51 a más	0	0.00	0.00%
Total	6	1	100%

Fuente: Encuesta a los trabajadores de la empresa AUTOMUNDO S.R.L

Elaboración: Propia

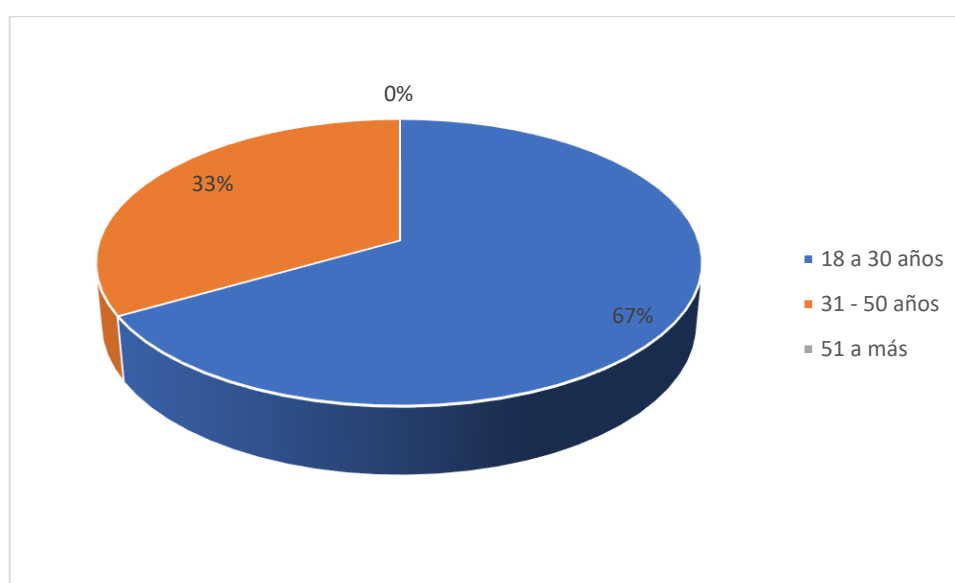


Figura 1. Edad

Fuente: Encuesta a los trabajadores de la empresa AUTOMUNDO S.R.L

Elaboración: Propia

Interpretación:

De la tabla 1 y figura 1, del total de encuestados a 6 trabajadores de la empresa Automundo S.R.L, el 66.67% (4 trabajadores) tienen 18 a 30 años, el 33.33% (2 trabajadores) tienen 31 – 50 años.

Tabla 2. Genero

CATEGORIA	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA	
		DECIMALES	PORCENTAJE
Femenino	1	0.17	16.67%
Masculino	5	0.83	83.33%
Total	6	1	100%

Fuente: Encuesta a los trabajadores de la empresa AUTOMUNDO S.R.L

Elaboración: Propia

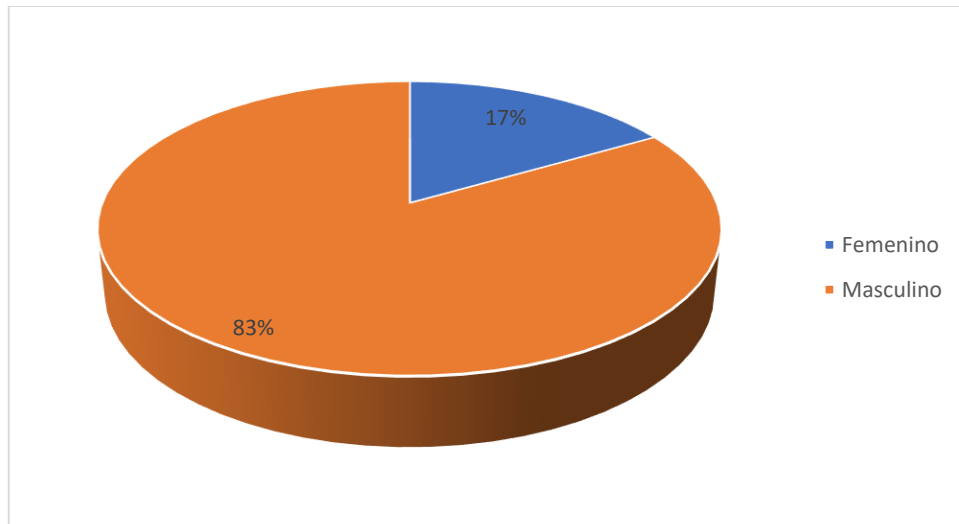


Figura 2. Genero

Fuente: Encuesta a los trabajadores de la empresa AUTOMUNDO S.R.L

Elaboración: Propia

Interpretación:

De la tabla 2 y figura 2, del total de encuestados a 6 trabajadores de la empresa Automundo S.R.L, el 16.67% (1 trabajador) son del género femenino y el 83.33% (5 trabajadores) son del género masculino.

Tabla 3. Grado de instrucción

CATEGORIA	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA	
		DECIMALES	PORCENTAJE
Sin instrucción	0	0.00	0.00%
Educación básica	2	0.33	33.33%
Superior no universitaria	3	0.50	50.00%
Superior universitaria	1	0.17	16.67%
Total	6	1	100%

Fuente: Encuesta a los trabajadores de la empresa AUTOMUNDO S.R.L

Elaboración: Propia

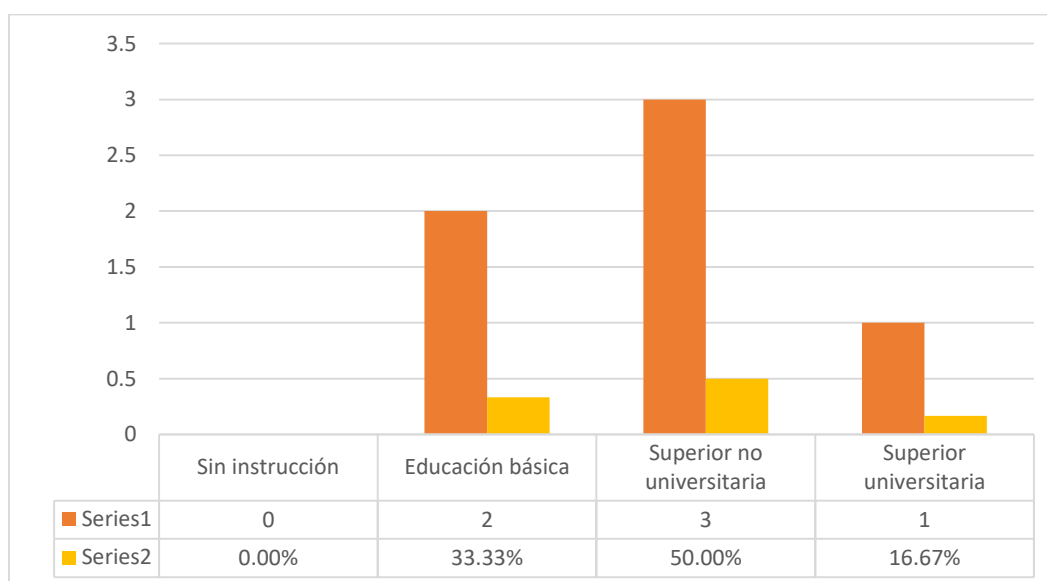


Figura 3. Grado de instrucción

Fuente: Encuesta a los trabajadores de la empresa AUTOMUNDO S.R.L

Elaboración: Propia

Interpretación:

De la tabla 3 y figura 3, del total de encuestados a 6 trabajadores de la empresa Automundo S.R.L, el 33.33% (2 trabajadores) tienen educación básica, el 50% (3 trabajadores) tienen superior no universitaria y el 16.67% (1 trabajador) tienen superior universitaria.

Tabla 4. Cargo que desempeña

CATEGORIA	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA	
		DECIMALES	PORCENTAJE
Dueño	0	0.00	0.00%
Administrador	1	0.17	16.67%
Trabajador	5	0.83	83.33%
Total	6	1	100%

Fuente: Encuesta a los trabajadores de la empresa AUTOMUNDO S.R.L

Elaboración: Propia

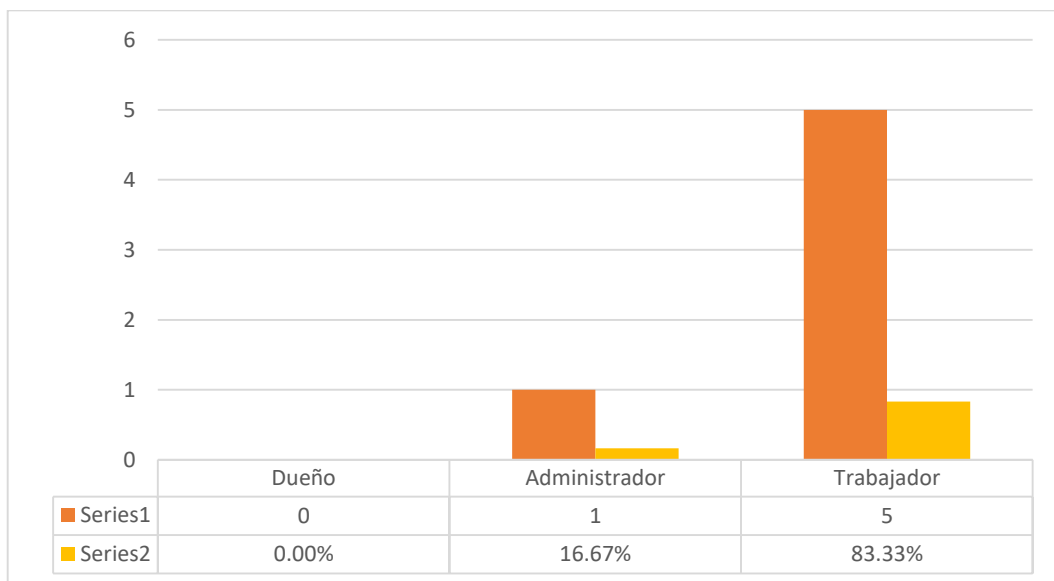


Figura 4. Cargo que desempeña

Fuente: Encuesta a los trabajadores de la empresa AUTOMUNDO S.R.L

Elaboración: Propia

Interpretación:

De la tabla 4 y figura 4, del total de encuestados a 6 trabajadores de la empresa Automundo S.R.L, el 16.67% (1 trabajador) el cargo que desempeña es de administrador y el 83.33% (5 trabajadores) el cargo que desempeñan es de trabajador.

Tabla 5. Tiempo que desempeña en el cargo

CATEGORIA	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA	
		DECIMALES	PORCENTAJE
0 a 3 años	4	0.67	66.67%
4 a 6 años	1	0.17	16.67%
7 a más años	1	0.17	16.67%
Total	6	1	100%

Fuente: Encuesta a los trabajadores de la empresa AUTOMUNDO S.R.L

Elaboración: Propia

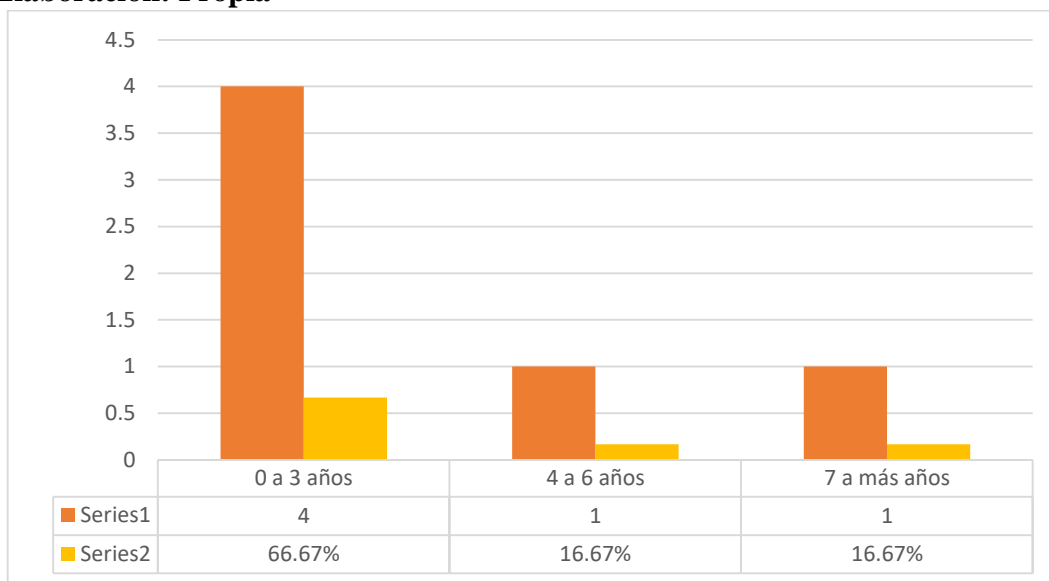


Figura 5. Tiempo que desempeña en el cargo

Fuente: Encuesta a los trabajadores de la empresa AUTOMUNDO S.R.L

Elaboración: Propia

Interpretación:

De la tabla 5 y figura 5, del total de encuestados a 6 trabajadores de la empresa Automundo S.R.L, el 66.67% (4 trabajadores) tiene de 0 a 3 años desempeñando en el cargo, el 16.67% (1 trabajador) tiene 4 a 6 años desempeñando en el cargo y el 16.67% (1 trabajador) tiene 7 a más años desempeñando en el cargo.

Tabla 6. ¿Se trabaja en equipo en Representaciones Automundo S.R.L.?

CATEGORIA	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA	
		DECIMALES	PORCENTAJE
Nunca		0.00	0.00%
Casi nunca		0.00	0.00%
A veces	1	0.17	16.67%
Casi siempre	2	0.33	33.33%
Siempre	3	0.50	50.00%
Total	6	1	100%

Fuente: Encuesta a los trabajadores de la empresa AUTOMUNDO S.R.L

Elaboración: Propia

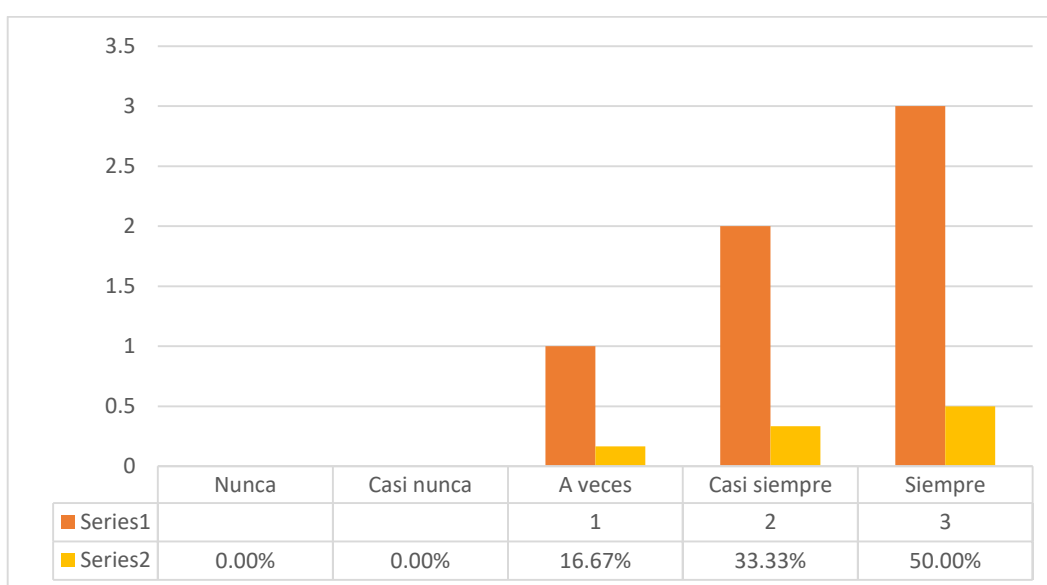


Figura 6. ¿Se trabaja en equipo en Representaciones Automundo S.R.L.?

Fuente: Encuesta a los trabajadores de la empresa AUTOMUNDO S.R.L

Elaboración: Propia

Interpretación:

De la tabla 6 y figura 6, del total de encuestados a 6 trabajadores de la empresa Automundo S.R.L, el 16.67% (1 trabajador) indica que a veces se trabaja en equipo en la empresa, el 33.33% (2 trabajadores) indican que casi siempre se trabaja en equipo y el 50% (3 trabajadores) indican que siempre se trabaja en equipo en la empresa.

Tabla 7. ¿Se siente a gusto cuando trabaja en equipo?

CATEGORIA	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA	
		DECIMALES	PORCENTAJE
Nunca	0	0.00	0.00%
Casi nunca	0	0.00	0.00%
A veces	1	0.17	16.67%
Casi siempre	2	0.33	33.33%
Siempre	3	0.50	50.00%
Total	6	1	100%

Fuente: Encuesta a los trabajadores de la empresa AUTOMUNDO S.R.L

Elaboración: Propia

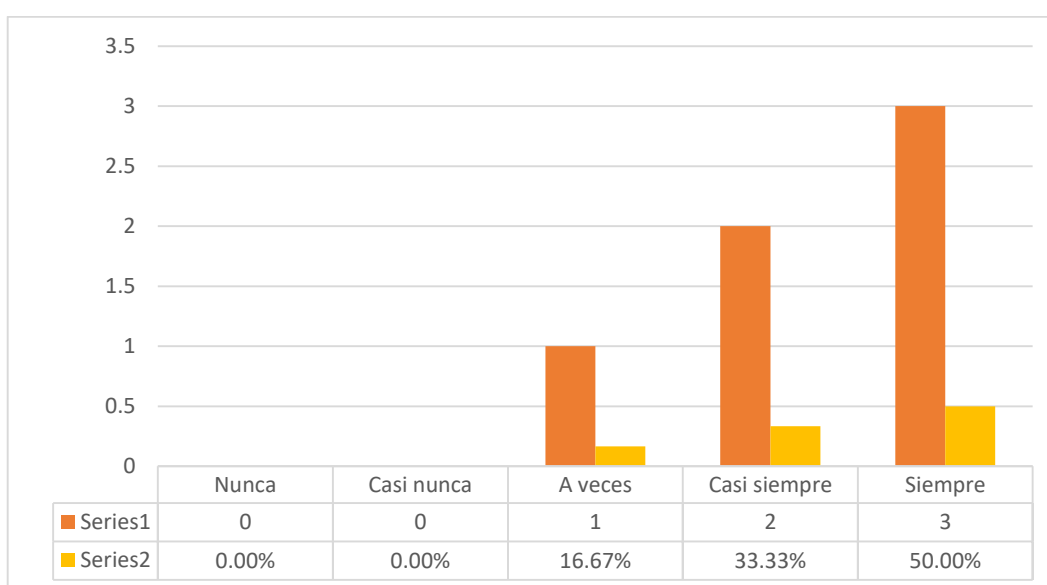


Figura 7. ¿Se siente a gusto cuando trabaja en equipo?

Fuente: Encuesta a los trabajadores de la empresa AUTOMUNDO S.R.L

Elaboración: Propia

Interpretación:

De la tabla 7 y figura 7, del total de encuestados a 6 trabajadores de la empresa Automundo S.R.L, el 16.67% (1 trabajador) indica que a veces se siente a gusto cuando trabaja en equipo, el 33.33% (2 trabajadores) indican que casi siempre se siente a gusto cuando trabajan en equipo y el 50% (3 trabajadores) indican que siempre se sienten a gusto cuando trabajan en equipo.

Tabla 8. ¿Ud. suele buscar ayuda de su jefe para solucionar algún conflicto laboral?

CATEGORIA	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA	
		DECIMALES	PORCENTAJE
Nunca	0	0.00	0.00%
Casi nunca	1	0.17	16.67%
A veces	3	0.50	50.00%
Casi siempre	1	0.17	16.67%
Siempre	1	0.17	16.67%
Total	6	1	100%

Fuente: Encuesta a los trabajadores de la empresa AUTOMUNDO S.R.L

Elaboración: Propia

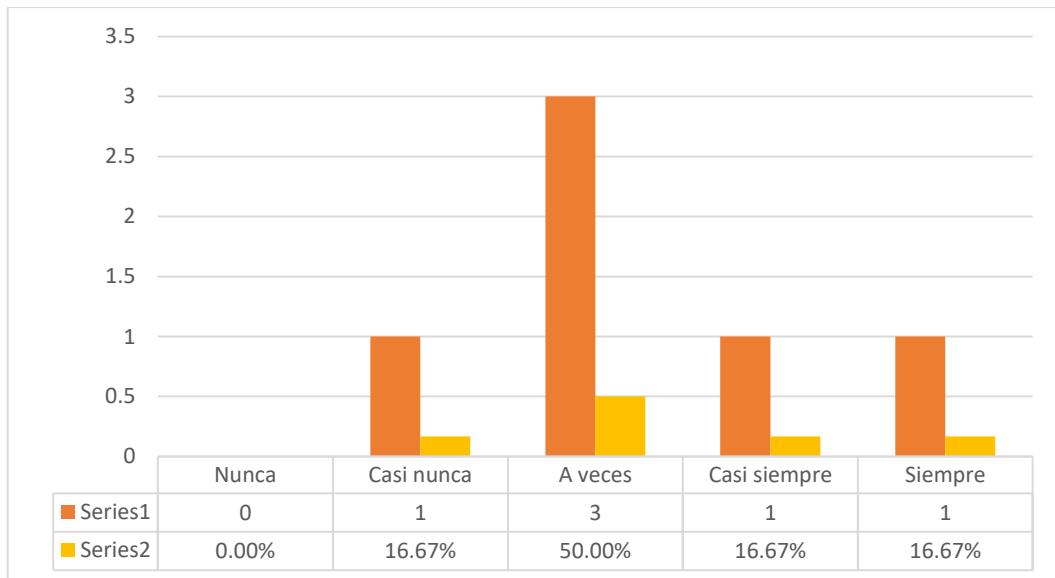


Figura 8. ¿Ud. suele buscar ayuda de su jefe para solucionar algún conflicto laboral?

Fuente: Encuesta a los trabajadores de la empresa AUTOMUNDO S.R.L

Elaboración: Propia

Interpretación:

De la tabla 8 y figura 8, del total de encuestados a 6 trabajadores de la empresa Automundo S.R.L, el 16.67% (1 trabajador) indica que casi nunca suele buscar ayuda de su jefe para solucionar algún conflicto laboral, el 50% (3 trabajadores) indican que suelen buscar ayuda de su jefe para solucionar algún conflicto laboral, el 16.67% (1 trabajador) indica que casi siempre suele buscar ayuda de su jefe para solucionar algún conflicto y el 16.67% (1 trabajador) indica que siempre suele buscar ayuda de su jefe para solucionar algún conflicto laboral.

Tabla 9. ¿Ud. busca solucionar sus conflictos laborales mediante iniciativa propia?

CATEGORIA	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA	
		DECIMALES	PORCENTAJE
Nunca	0	0.00	0.00%
Casi nunca	0	0.00	0.00%
A veces	1	0.17	16.67%
Casi siempre	2	0.33	33.33%
Siempre	3	0.50	50.00%
Total	6	1	100%

Fuente: Encuesta a los trabajadores de la empresa AUTOMUNDO S.R.L

Elaboración: Propia

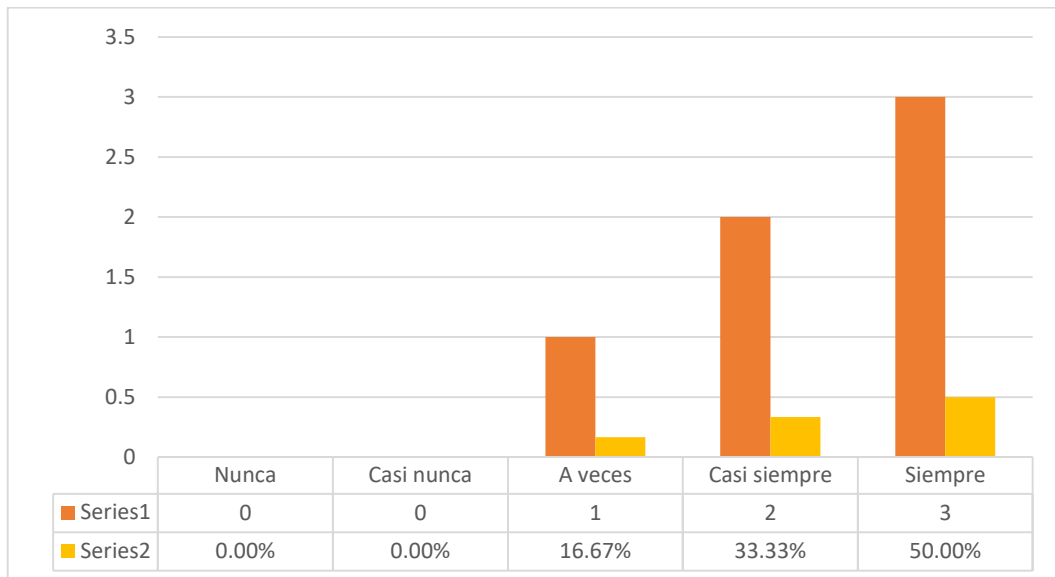


Figura 9. ¿Ud. busca solucionar sus conflictos laborales mediante iniciativa propia?

Fuente: Encuesta a los trabajadores de la empresa AUTOMUNDO S.R.L

Elaboración: Propia

Interpretación:

De la tabla 9 y figura 9 del total de encuestados a 6 trabajadores de la empresa Automundo S.R.L, el 16.67% (1 trabajador) indica que a veces busca solucionar sus conflictos laborales mediante iniciativa propia, el 33.33% (2 trabajadores) indican que buscan solucionar sus conflictos laborales mediante iniciativa propia y el 50% (3 trabajadores) indican que siempre buscan solucionar sus conflictos laborales mediante iniciativa propia.

Tabla 10. ¿Ud. suele compartir el problema con la otra persona para así poder solucionarlo?

CATEGORIA	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA	
		DECIMALES	PORCENTAJE
Nunca	1	0.17	16.67%
Casi nunca	0	0.00	0.00%
A veces	1	0.17	16.67%
Casi siempre	3	0.50	50.00%
Siempre	1	0.17	16.67%
Total	6	1	100%

Fuente: Encuesta a los trabajadores de la empresa AUTOMUNDO S.R.L

Elaboración: Propia

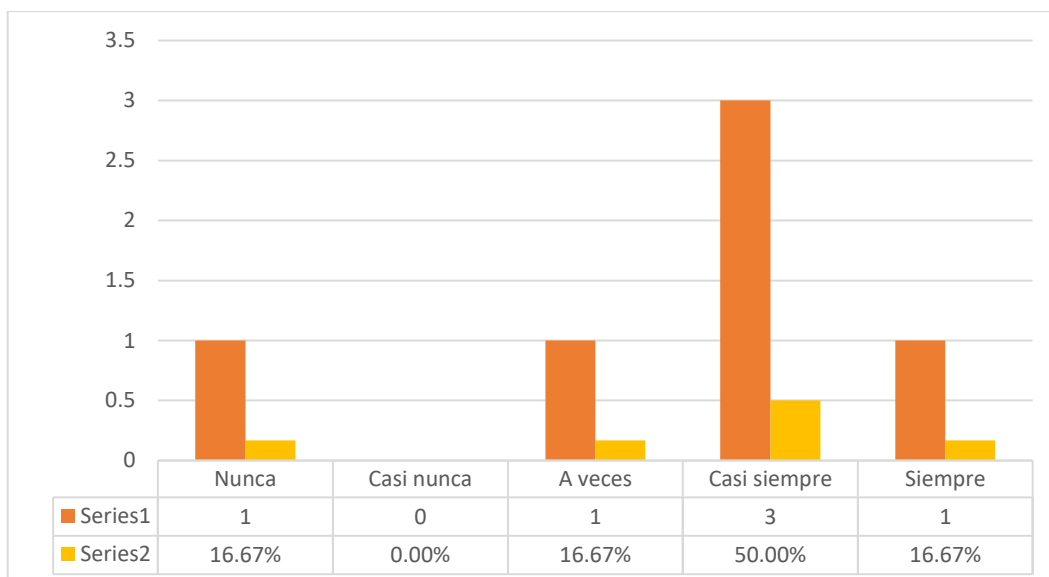


Figura 10. ¿Ud. suele compartir el problema con la otra persona para así poder solucionarlo?

Fuente: Encuesta a los trabajadores de la empresa AUTOMUNDO S.R.L

Elaboración: Propia

Interpretación:

De la tabla 10 y figura 10, del total de encuestados a 6 trabajadores de la empresa Automundo S.R.L, el 16.67% (1 trabajador) indica que nunca suele compartir el problema con la otra persona para así poder solucionarlo, el 16.67% (1 trabajador) indica que a veces suele compartir el problema con la otra persona para así poder solucionarlo, el 50% (3 trabajadores) indican que casi siempre suele compartir el problema con la otra persona para así poder solucionarlo y el 16.67% (1 trabajador) indica que siempre suele compartir el problema con la otra persona para así poder solucionarlo.

Tabla 11. ¿Ud. considera que la práctica de liderazgo es importante en la empresa?

CATEGORIA	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA	
		DECIMALES	PORCENTAJE
Nunca	0	0.00	0.00%
Casi nunca	0	0.00	0.00%
A veces	0	0.00	0.00%
Casi siempre	2	0.33	33.33%
Siempre	4	0.67	66.67%
Total	6	1	100%

Fuente: Encuesta a los trabajadores de la empresa AUTOMUNDO S.R.L

Elaboración: Propia

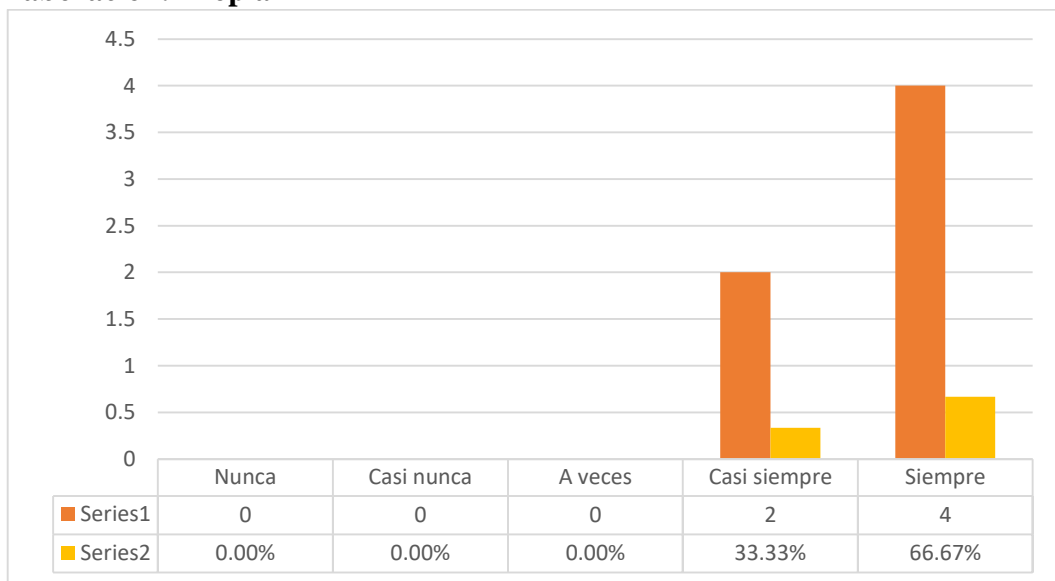


Figura 11. ¿Ud. considera que la práctica de liderazgo es importante en la empresa?

Fuente: Encuesta a los trabajadores de la empresa AUTOMUNDO S.R.L

Elaboración: Propia

Interpretación:

De la tabla 11 y figura 11, del total de encuestados a 6 trabajadores de la empresa Automundo S.R.L, el 33.33% (2 trabajadores) indican que casi siempre la práctica del liderazgo es importante en la empresa y el 66.67% (4 trabajadores) indican que siempre la practica del liderazgo es importante en la empresa.

Tabla 12. ¿Ud. considera que tiene rasgos de liderazgo?

CATEGORIA	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA	
		DECIMALES	PORCENTAJE
Nunca	0	0.00	0.00%
Casi nunca	0	0.00	0.00%
A veces	1	0.17	16.67%
Casi siempre	3	0.50	50.00%
Siempre	2	0.33	33.33%
Total	6	1	100%

Fuente: Encuesta a los trabajadores de la empresa AUTOMUNDO S.R.L

Elaboración: Propia

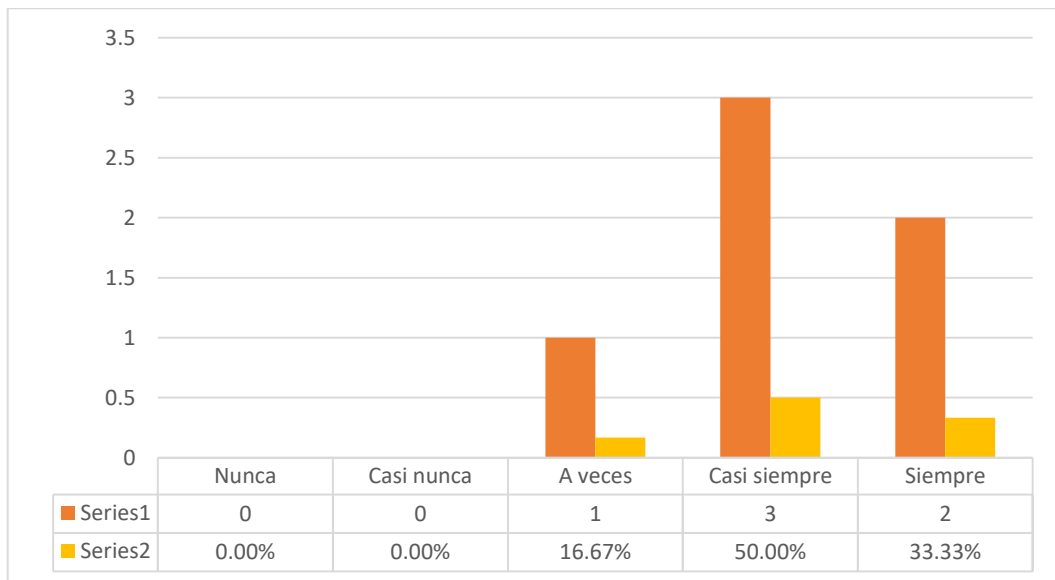


Figura 12. ¿Ud. considera que tiene rasgos de liderazgo?

Fuente: Encuesta a los trabajadores de la empresa AUTOMUNDO S.R.L

Elaboración: Propia

Interpretación:

De la tabla 12 y figura 12, del total de encuestados a 6 trabajadores de la empresa Automundo S.R.L, el 16.67% (1 trabajador) indica que a veces tiene rasgos de liderazgo, el 50% (3 trabajadores) indican que casi siempre tienen rasgos de liderazgo y el 33.33% (2 trabajadores) indican que siempre tienen rasgos de liderazgo.

Tabla 13. ¿Ud. considera que la ética debe ser práctica constante al interior de la empresa?

CATEGORIA	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA	
		DECIMALES	PORCENTAJE
Nunca	1	0.17	16.67%
Casi nunca	0	0.00	0.00%
A veces	0	0.00	0.00%
Casi siempre	1	0.17	16.67%
Siempre	4	0.67	66.67%
Total	6	1	100%

Fuente: Encuesta a los trabajadores de la empresa AUTOMUNDO S.R.L

Elaboración: Propia

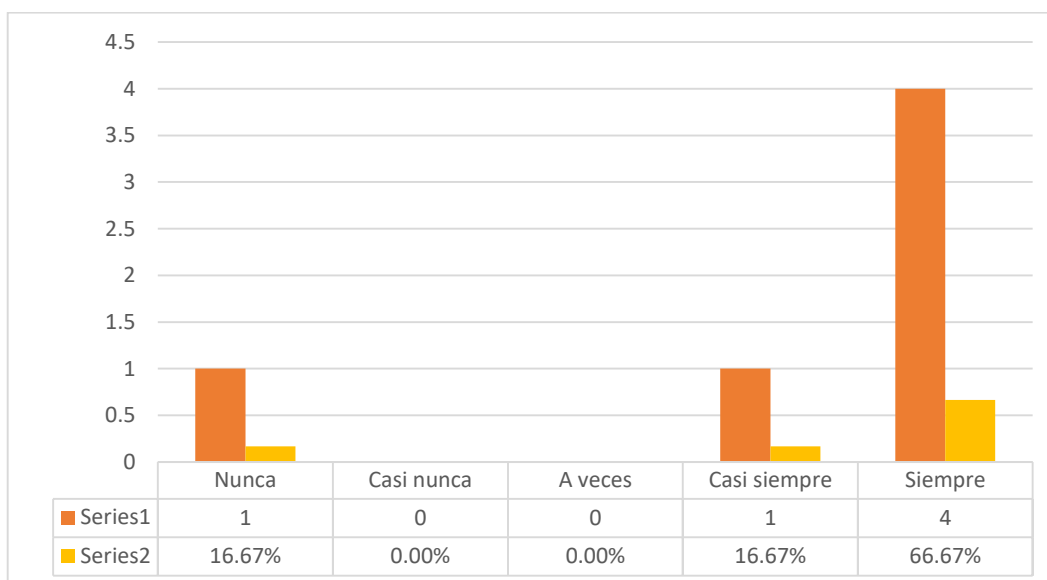


Figura 13. ¿Ud. considera que la ética debe ser práctica constante al interior de la empresa?

Fuente: Encuesta a los trabajadores de la empresa AUTOMUNDO S.R.L

Elaboración: Propia

Interpretación:

De la tabla 13 y figura 13, del total de encuestados a 6 trabajadores de la empresa Automundo S.R.L, el 16.67% (1 trabajador) indica que nunca la ética debe ser práctica constante al interior de la empresa, el 16.67% (1 trabajador) indica que casi siempre la ética debe ser practica constante al interior de la empresa y el 66.67% (4 trabajadores) indican que la ética debe ser práctica constante al interior de la empresa.

Tabla 14. ¿Ud. es un trabajador que siempre cuenta con una actitud positiva?

CATEGORIA	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA	
		DECIMALES	PORCENTAJE
Nunca	0	0.00	0.00%
Casi nunca	0	0.00	0.00%
A veces	1	0.17	16.67%
Casi siempre	3	0.50	50.00%
Siempre	2	0.33	33.33%
Total	6	1	100%

Fuente: Encuesta a los trabajadores de la empresa AUTOMUNDO S.R.L

Elaboración: Propia

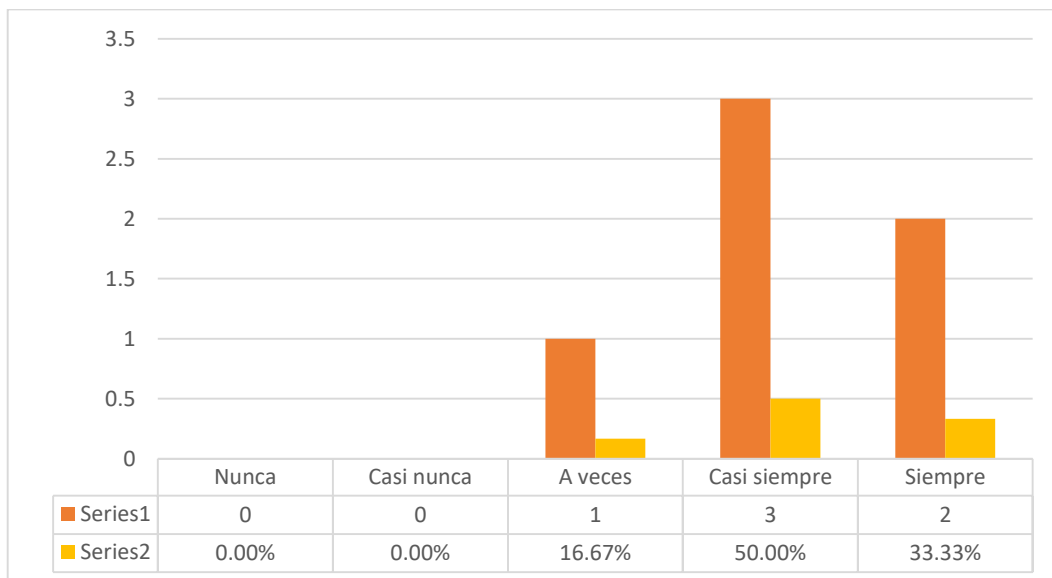


Figura 14. ¿Ud. es un trabajador que siempre cuenta con una actitud positiva?

Fuente: Encuesta a los trabajadores de la empresa AUTOMUNDO S.R.L

Elaboración: Propia

Interpretación:

De la tabla 14 y figura 14, del total de encuestados a 6 trabajadores de la empresa Automundo S.R.L, el 16.67% (1 trabajador) indica que a veces es un trabajador que siempre cuenta con una actitud positiva, el 50% (3 trabajadores) indican que casi siempre es un trabajador que siempre cuenta con una actitud positiva y el 33.33% (2 trabajadores) indican que siempre es un trabajador que siempre cuenta con una actitud positiva.

Tabla 15. ¿Ud. siempre está con una actitud servicial durante su trabajo?

CATEGORIA	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA	
		DECIMALES	PORCENTAJE
Nunca	0	0.00	0.00%
Casi nunca	0	0.00	0.00%
A veces	1	0.17	16.67%
Casi siempre	3	0.50	50.00%
Siempre	2	0.33	33.33%
Total	6	1	100%

Fuente: Encuesta a los trabajadores de la empresa AUTOMUNDO S.R.L

Elaboración: Propia

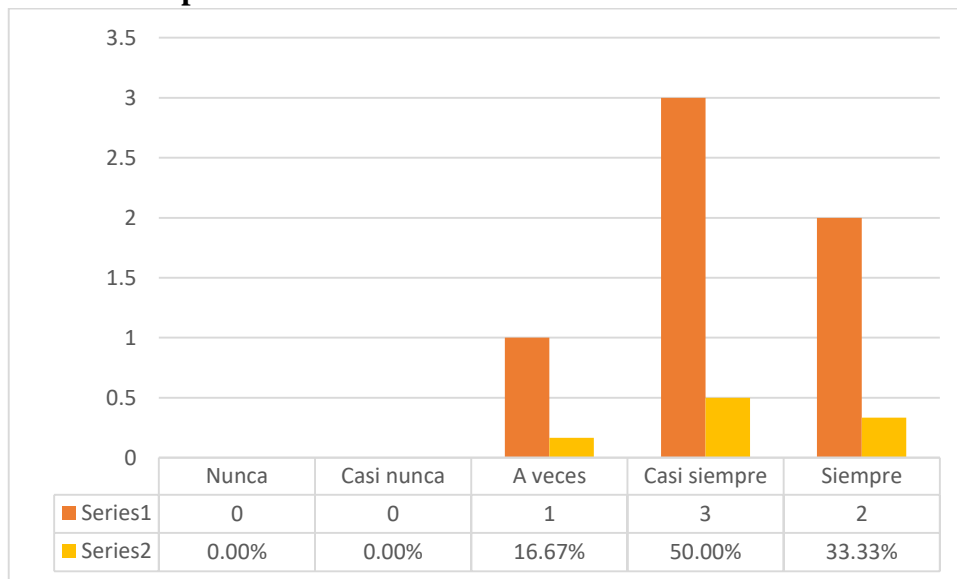


Figura 15. ¿Ud. siempre está con una actitud servicial durante su trabajo?

Fuente: Encuesta a los trabajadores de la empresa AUTOMUNDO S.R.L

Elaboración: Propia

Interpretación:

De la tabla 15 y figura 15, del total de encuestados a 6 trabajadores de la empresa Automundo S.R.L, el 16.67% (1 trabajador) indica que a veces está con una actitud servicial durante su trabajo, el 50% (3 trabajadores) indican que siempre están con una actitud servicial durante su trabajo, el 33.33% (2 trabajadores) indican que están con una actitud servicial durante su trabajo.

Tabla 16. ¿Ud. conoce las políticas que tiene la empresa Representaciones Automundo S.R.L?

CATEGORIA	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA	
		DECIMALES	PORCENTAJE
Nunca	1	0.17	16.67%
Casi nunca	0	0.00	0.00%
A veces	1	0.17	16.67%
Casi siempre	2	0.33	33.33%
Siempre	2	0.33	33.33%
Total	6	1	100%

Fuente: Encuesta a los trabajadores de la empresa AUTOMUNDO S.R.L

Elaboración: Propia

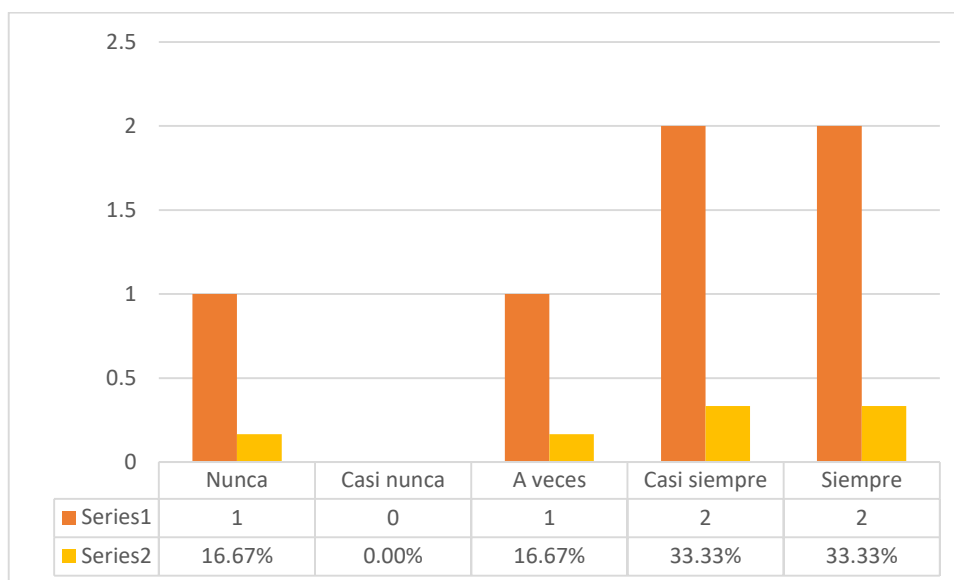


Figura 16. ¿Ud. conoce las políticas que tiene la empresa Representaciones Automundo S.R.L?

Fuente: Encuesta a los trabajadores de la empresa AUTOMUNDO S.R.L

Elaboración: Propia

Interpretación:

De la tabla 16 y figura 16, del total de encuestados a 6 trabajadores de la empresa Automundo S.R.L, el 16.67% (1 trabajador) indica que nunca conoce las políticas que tiene la empresa, el 16.67% (1 trabajador) indica que a veces conoce las políticas que tiene la empresa, el 33.33% (2 trabajadores) indican que casi siempre conoce las políticas que tiene la empresa y el 33.33% (2 trabajadores) indican que siempre conocen las políticas que tiene la empresa.

Tabla 17. ¿Ud. conoce las funciones del cargo que desempeña?

CATEGORIA	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA	
		DECIMALES	PORCENTAJE
Nunca	0	0.00	0.00%
Casi nunca	0	0.00	0.00%
A veces	0	0.00	0.00%
Casi siempre	4	0.67	66.67%
Siempre	2	0.33	33.33%
Total	6	1	100%

Fuente: Encuesta a los trabajadores de la empresa AUTOMUNDO S.R.L

Elaboración: Propia

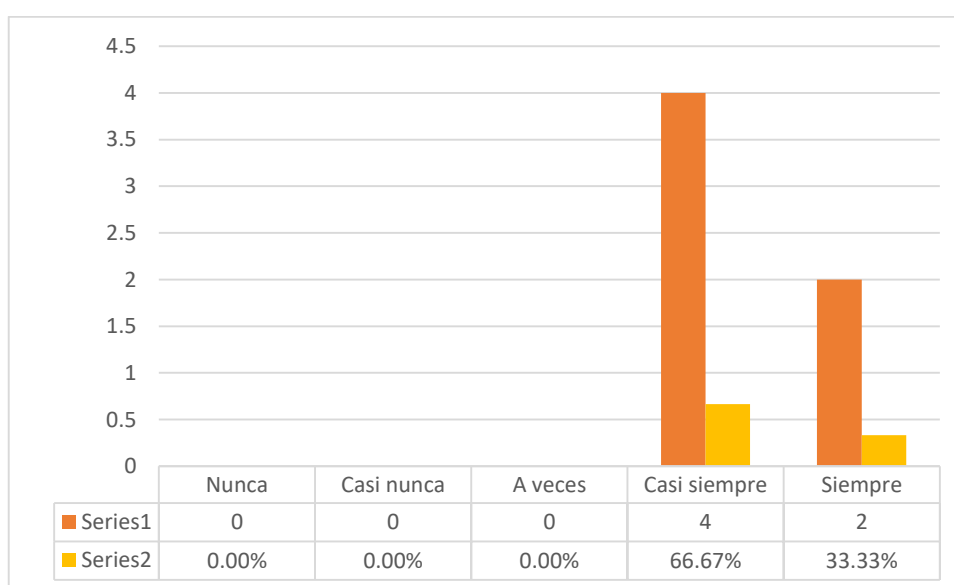


Figura 17. ¿Ud. conoce las funciones del cargo que desempeña?

Fuente: Encuesta a los trabajadores de la empresa AUTOMUNDO S.R.L

Elaboración: Propia

Interpretación:

De la tabla 17 y figura 17, del total de encuestados a 6 trabajadores de la empresa Automundo S.R.L, el 66.67% (4 trabajadores) indican que casi siempre conoce las funciones del cargo que desempeña y el 33.33% (2 trabajadores) indican que siempre conocen las funciones del cargo que desempeña.

Tabla 18. ¿Ud. conoce el reglamento interno de la empresa Representaciones Automundo S.R.L?

CATEGORIA	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA	
		DECIMALES	PORCENTAJE
Nunca	0	0.00	0.00%
Casi nunca	0	0.00	0.00%
A veces	0	0.00	0.00%
Casi siempre	3	0.50	50.00%
Siempre	3	0.50	50.00%
Total	6	1	100%

Fuente: Encuesta a los trabajadores de la empresa AUTOMUNDO S.R.L

Elaboración: Propia

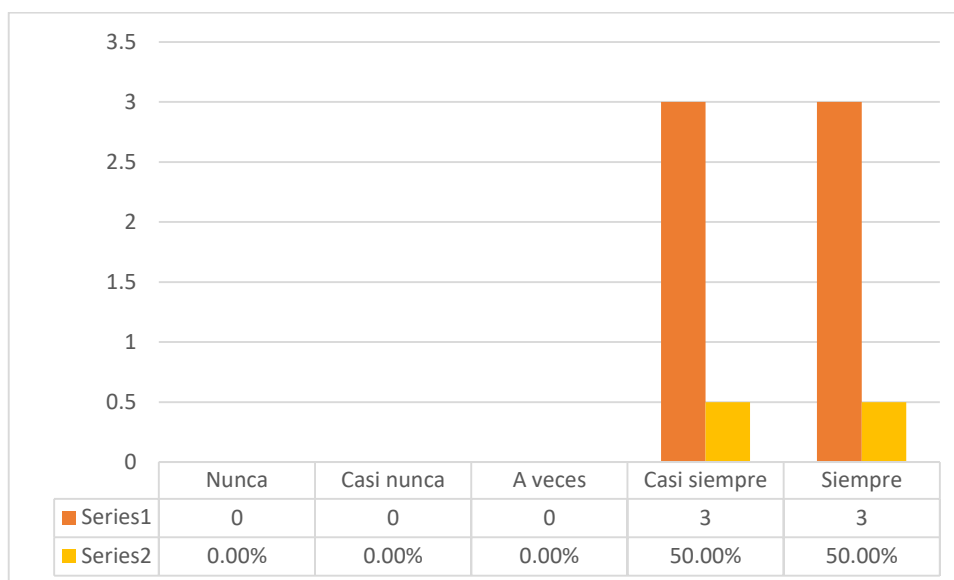


Figura 18. ¿Ud. conoce el reglamento interno de la empresa Representaciones Automundo S.R.L?

Fuente: Encuesta a los trabajadores de la empresa AUTOMUNDO S.R.L

Elaboración: Propia

Interpretación:

De la tabla 18y figura 18, del total de encuestados a 6 trabajadores de la empresa Automundo S.R.L, el 50% (3 trabajadores) indican que casi siempre conocen el reglamento interno de la empresa y el 50% (3 trabajadores) indican que siempre conocen el reglamento interno de la empresa.

Tabla 19. ¿Ud. conoce los protocolos sanitarios de seguridad anti Covid 19 de la empresa?

CATEGORIA	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA	
		DECIMALES	PORCENTAJE
Nunca	0	0.00	0.00%
Casi nunca	1	0.17	16.67%
A veces	1	0.17	16.67%
Casi siempre	1	0.17	16.67%
Siempre	3	0.50	50.00%
Total	6	1	100%

Fuente: Encuesta a los trabajadores de la empresa AUTOMUNDO S.R.L

Elaboración: Propia

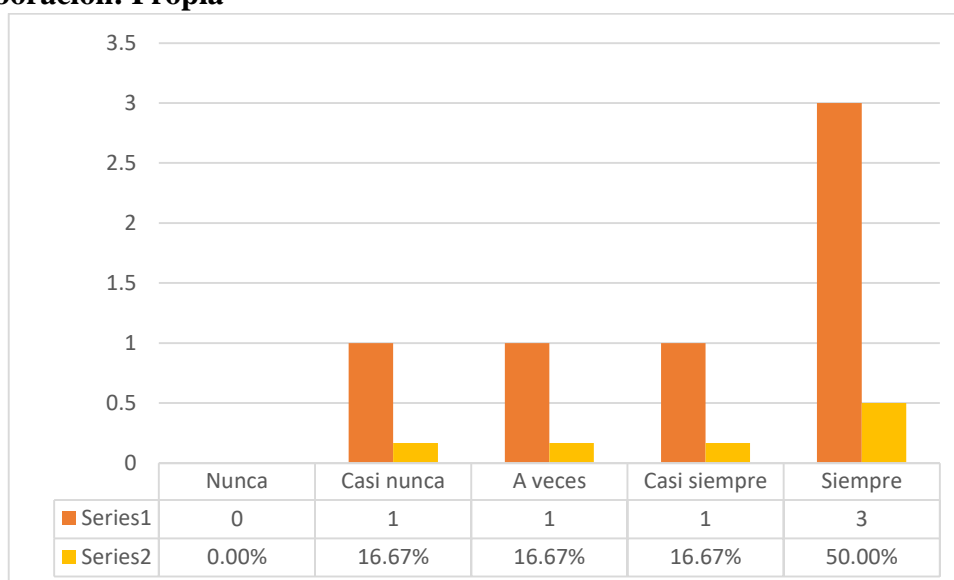


Figura 19. ¿Ud. conoce los protocolos sanitarios de seguridad anti Covid 19 de la empresa?

Fuente: Encuesta a los trabajadores de la empresa AUTOMUNDO S.R.L

Elaboración: Propia

Interpretación:

De la tabla 19 y figura 19, del total de encuestados a 6 trabajadores de la empresa Automundo S.R.L, el 16.67% (1 trabajador) indica que casi nunca conoce los protocolos sanitarios anti Covid 19 de la empresa, el 16.67% (1 trabajador) indica que a veces conocer los protocolos sanitarios de seguridad anti Covid 19 de la empresa, el 16.67% (1 trabajador) indica que casi siempre conocer los protocolos sanitarios de seguridad anti Covid 19 de la empresa y el 50% (3 trabajadores) indican que conocen los protocolos sanitarios de seguridad anti Covid 19 de la empresa.

5.2. Análisis de resultados

Según el objetivo específico 1.

De la tabla 6 y figura 6, del total de encuestados a 6 trabajadores de la empresa Automundo S.R.L, el 16.67% (1 trabajador) indica que a veces se trabaja en equipo en la empresa, el 33.33% (2 trabajadores) indican que casi siempre se trabaja en equipo y el 50% (3 trabajadores) indican que siempre se trabaja en equipo en la empresa.

De la tabla 7 y figura 7, del total de encuestados a 6 trabajadores de la empresa Automundo S.R.L, el 16.67% (1 trabajador) indica que a veces se siente a gusto cuando trabaja en equipo, el 33.33% (2 trabajadores) indican que casi siempre se siente a gusto cuando trabajan en equipo y el 50% (3 trabajadores) indican que siempre se sienten a gusto cuando trabajan en equipo.

De la tabla 8 y figura 8, del total de encuestados a 6 trabajadores de la empresa Automundo S.R.L, el 16.67% (1 trabajador) indica que casi nunca suele buscar ayuda de su jefe para solucionar algún conflicto laboral, el 50% (3 trabajadores) indican que suelen buscar ayuda de su jefe para solucionar algún conflicto laboral, el 16.67% (1 trabajador) indica que casi siempre suele buscar ayuda de su jefe para solucionar algún conflicto y el 16.67% (1 trabajador) indica que siempre suele buscar ayuda de su jefe para solucionar algún conflicto laboral.

De la tabla 9 y figura 9 del total de encuestados a 6 trabajadores de la empresa Automundo S.R.L, el 16.67% (1 trabajador) indica que a veces busca solucionar sus conflictos laborales mediante iniciativa propia, el 33.33% (2 trabajadores) indican que buscan solucionar sus conflictos laborales mediante iniciativa propia y el 50% (3

trabajadores) indican que siempre buscan solucionar sus conflictos laborales mediante iniciativa propia.

De la tabla 10 y figura 10, del total de encuestados a 6 trabajadores de la empresa Automundo S.R.L, el 16.67% (1 trabajador) indica que nunca suele compartir el problema con la otra persona para así poder solucionarlo, el 16.67% (1 trabajador) indica que a veces suele compartir el problema con la otra persona para así poder solucionarlo, el 50% (3 trabajadores) indican que casi siempre suele compartir el problema con la otra persona para así poder solucionarlo y el 16.67% (1 trabajador) indica que siempre suele compartir el problema con la otra persona para así poder solucionarlo.

De la tabla 11 y figura 11, del total de encuestados a 6 trabajadores de la empresa Automundo S.R.L, el 33.33% (2 trabajadores) indican que casi siempre la práctica del liderazgo es importante en la empresa y el 66.67% (4 trabajadores) indican que siempre la práctica del liderazgo es importante en la empresa.

De la tabla 12 y figura 12, del total de encuestados a 6 trabajadores de la empresa Automundo S.R.L, el 16.67% (1 trabajador) indica que a veces tiene rasgos de liderazgo, el 50% (3 trabajadores) indican que casi siempre tienen rasgos de liderazgo y el 33.33% (2 trabajadores) indican que siempre tienen rasgos de liderazgo.

Los hallazgos encontrados, concuerdan con (Ferrández, 2010) ya que concluye que es el desarrollo de habilidades es un conjunto que están vinculadas a la capacidad intrínseca de un gestor y a su relación con el entorno interno de la empresa”, por lo que, en los resultados obtenidos se evidencia que los trabajadores cuentan con ciertas habilidades para el desarrollo de las actividades laborales.

Según el objetivo específico 2.

De la tabla 13 y figura 13, del total de encuestados a 6 trabajadores de la empresa Automundo S.R.L, el 16.67% (1 trabajador) indica que nunca la ética debe ser práctica constante al interior de la empresa, el 16.67% (1 trabajador) indica que casi siempre la ética debe ser practica constante al interior de la empresa y el 66.67% (4 trabajadores) indican que la ética debe ser práctica constante al interior de la empresa.

De la tabla 14 y figura 14, del total de encuestados a 6 trabajadores de la empresa Automundo S.R.L, el 16.67% (1 trabajador) indica que a veces es un trabajador que siempre cuenta con una actitud positiva, el 50% (3 trabajadores) indican que casi siempre es un trabajador que siempre cuenta con una actitud positiva y el 33.33% (2 trabajadores) indican que siempre es un trabajador que siempre cuenta con una actitud positiva.

De la tabla 15 y figura 15, del total de encuestados a 6 trabajadores de la empresa Automundo S.R.L, el 16.67% (1 trabajador) indica que a veces está con una actitud servicial durante su trabajo, el 50% (3 trabajadores) indican que siempre están con una actitud servicial durante su trabajo, el 33.33% (2 trabajadores) indican que están con una actitud servicial durante su trabajo.

Por otro lado, los resultados obtenidos, concuerdan con el hallazgo de (Sánchez, 2014) que menciona, que las actitudes son valores, positivas o negativas, que las personas hacen sobre cualquier aspecto de la realidad, concreto o abstracto; se pueden referir a objetos materiales, personas, situaciones o ideas”. Por ello, en la empresa los trabajadores cuentan con ciertas actitudes positivas para que se logre una confianza con los clientes y de esa manera se pueda fidelizar a estos clientes que frecuentan a la empresa.

Según el objetivo específico 3.

De la tabla 16 y figura 16, del total de encuestados a 6 trabajadores de la empresa Automundo S.R.L, el 16.67% (1 trabajador) indica que nunca conoce las políticas que tiene la empresa, el 16.67% (1 trabajador) indica que a veces conoce las políticas que tiene la empresa, el 33.33% (2 trabajadores) indican que casi siempre conoce las políticas que tiene la empresa y el 33.33% (2 trabajadores) indican que siempre conocen las políticas que tiene la empresa.

De la tabla 17 y figura 17, del total de encuestados a 6 trabajadores de la empresa Automundo S.R.L, el 66.67% (4 trabajadores) indican que casi siempre conoce las funciones del cargo que desempeña y el 33.33% (2 trabajadores) indican que siempre conocen las funciones del cargo que desempeña.

De la tabla 18y figura 18, del total de encuestados a 6 trabajadores de la empresa Automundo S.R.L, el 50% (3 trabajadores) indican que casi siempre conocen el reglamento interno de la empresa y el 50% (3 trabajadores) indican que siempre conocen el reglamento interno de la empresa.

De la tabla 19 y figura 19, del total de encuestados a 6 trabajadores de la empresa Automundo S.R.L, el 16.67% (1 trabajador) indica que casi nunca conoce los protocolos sanitarios anti Covid 19 de la empresa, el 16.67% (1 trabajador) indica que a veces conoce los protocolos sanitarios de seguridad anti Covid 19 de la empresa, el 16.67% (1 trabajador) indica que casi siempre conocer los protocolos sanitarios de seguridad anti Covid 19 de la empresa y el 50% (3 trabajadores) indican que conocen los protocolos sanitarios de seguridad anti Covid 19 de la empresa.

El resultado obtenido, no coincide con los de (Visitación Bautista, 2018), en su tesis “Caracterización de la capacitación en seguridad y salud laboral en las micro y pequeñas empresas del sector servicios - rubro mantenimiento y reparación de

vehículos automotores en el distrito de Huaraz, 2016”, ya que en la figura 12 se observa que el 34.55% expresa que casi nunca la empresa cuenta con un plan de seguridad, higiene y salud ocupacional, es decir que se identificó que existe poco interés por parte del empleador en capacitar o emplear un plan de capacitación concerniente seguridad y salud laboral.

Según el objetivo específico 04.

Problema encontrado	Causas	Aplicación de mejora	Responsable
<p>De la tabla 8 y figura 8, del total de trabajadores encuestados de la empresa Automundo S.R.L, la mayoría de los trabajadores, cerca del 82%, indican que suelen buscar ayuda de su jefe para solucionar algún conflicto laboral.</p>	<p>El propietario gerente de la empresa considera que él es quien puede tomar las decisiones frente a un problema que suscita.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Poner en práctica el empowerment a los trabajadores, delegando poder y autoridad para que puedan tomar las decisiones pertinentes en cierta acontecimientos que se puede realizar en la empresa. 	<p>Propietario gerente</p>
<p>De la tabla 19 y figura 19, del total de trabajadores encuestados de la empresa Automundo S.R.L, el 50% indican que no conocen mucho los protocolos sanitarios de seguridad anti Covid 19 de la empresa.</p>	<p>Desconocimiento del personal de los protocolos sanitarios de seguridad anti Covid-19 de la empresa.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Implementar y difundir el protocolo sanitario de seguridad anticovid así como el uso intensivo del kit de higiene para evitar el contagio del Covid-19. 	<p>Propietario gerente</p>

PROPUESTA

PROPONER ESTRATEGIAS DE EMPOWERMENT PARA LA EMPRESA AUTOMUNDO

Descripción de la propuesta

La propuesta del presente informe de investigación está basada en la formulación de estrategias de empowerment, que permitan mejorar el rendimiento laboral de los trabajadores, las estrategias, las cuales será desarrolladas contendrán actividades que permitan reforzar la herramienta empowerment en el área, con la finalidad de que actúe como herramienta de mejora en el rendimiento laboral.

Justificación

Actualmente los problemas existentes en la organización son provocados por factores, tanto internos como externos, los cuales de igual forma afectan el rendimiento laboral, clima laboral y cultura organizacional. Es por ello por que las propuestas cumplen un rol importante al ofrecer una alternativa de mejorar o solucionar una determinada situación problemática.

Objetivo

Proponer estrategias para el desarrollo eficiente del empowerment en los colaboradores de la empresa Automundo.

Estrategias

1. Revisar y difundir la visión organizacional

Verificar la existencia y correcta formulación de la visión empresarial y corroborar que existe una eficiente difusión de la misma, en toda la organización.

Es importante que los colaboradores también formen parte de la creación de la visión empresarial, en este caso es importante tener conocimiento de la opinión de los colaboradores con respecto a la visión existente. Es recomendable buscar

asesoramiento de profesionales conocedores de planeación estratégica. Una vez definida la visión, se debe proceder a la difusión; proceso mediante el cual se da a conocer a los colaboradores con la finalidad de que ellos se sientan identificados y puedan asumirla como propia.

2. Capacitar a todos los trabajadores de la empresa Automundo sobre la herramienta Empowerment.

Capacitar a todos los integrantes de la empresa Automundo sobre la herramienta empowerment y de las ventajas que aportaría con su aplicación.

Con antelación es importante una previa reunión con los jefes de cada dependencia, a quienes se les explique en qué consiste esta herramienta y las ventajas que aportaría a la mejora del rendimiento de los colaboradores. Posteriormente es importante contar con el apoyo de personal capacitado de esta herramienta para que pueda desarrollar la capacitación.

3. Crear equipos de trabajo – sistema de comunicación en Feedback

Reforzar y poner en práctica la capacitación sobre empowerment a través de la formación de equipos de trabajo, seleccionando a líderes y realizando un seguimiento utilizando la herramienta de la comunicación en forma de retroalimentación (feedback), para asegurar los buenos resultados de la capacitación.

Revisar y difundir la visión organizacional.

ESTRATEGIAS	ACTIVIDADES	ESPECIFICACIONES	RECURSOS	TIEMPO
Revisión y difusión de la visión	Reunión de coordinación para aplicación de la propuesta	Se debe debatir la idea de revisión de la visión con un experto en el tema y autoridades de la empresa.	Recursos humanos y materiales	3 horas
	Revisión de la visión y coordinaciones	Una vez tomada la decisión de revisión de la visión, se debe realizar	Recursos humanos, materiales.	1 semana

		una reunión de coordinación. Jefes y colaboradores por dependencia revisar y ofrecen opiniones sobre la visión existente. Con un profesional experto en planeación estratégica se reconocen las ideas y se define la nueva visión.		
	Difusión de la visión	Se designará a encargados para que difundan la nueva visión. Realizar un seguimiento a la difusión.	Recursos humanos y materiales	3 semanas

Capacitar a jefes y colaboradores sobre la herramienta empowerment

ESTRATEGIAS	ACTIVIDADES	ESPECIFICACIONES	RECURSOS	TIEMPO
Capacitación a todos los trabajadores de la empresa Automundo	Dar a conocer mediante una capacitación todo lo referente a empowerment (definiciones, beneficio, teorías, etc.)	Como un profesional experto en capacitar a los trabajadores de la empresa posteriormente capacita a los colaboradores. Dará conocer los beneficios que se pueden lograr con la aplicación del empowerment.	Recursos humanos y materiales.	1 mes

Crear equipos de trabajo – Sistema de comunicación en feedback

ESTRATEGIAS	ACTIVIDADES	ESPECIFICACIONES	RECURSOS	TIEMPO
Creación de equipos de trabajo	Formar equipos de trabajo en la empresa Automundo.	El jefe de la empresa será el encargado de elaborar y dar seguimiento a los grupos de trabajo.	Recursos humanos y materiales.	1 mes
	Capacitar al jefe y a los colaboradores en comunicación	Con un profesional experto en el tema, capacitar al jefe y los colaboradores y dar seguimiento a que ellos apliquen los conocimientos adquiridos con sus colaboradores.		

VI. Conclusiones

Conclusión general

Respecto al objetivo general, identificar las características de la capacitación laboral en las micro y pequeñas empresas del rubro comercialización de partes, accesorios y mantenimiento para vehículos: caso representaciones Automundo S.R.L. del distrito de Ayacucho, 2020, se identificó las características las cuales son el desarrollo de habilidades, el desarrollo de actitudes y el desarrollo de conocimientos, ciertos desarrollos de acuerdo a los resultados obtenidos se encuentran de manera positiva y esta conlleva al buen desenvolvimiento de los trabajadores a la consecución de los objetivos establecidos.

Según el objetivo específico 1. Describir el desarrollo de habilidades en las micro y pequeñas empresas del rubro comercialización de partes, accesorios y mantenimiento para vehículos: caso representaciones Automundo S.R.L. del distrito de Ayacucho, 2020. el 50% (3 trabajadores) indican que siempre se trabaja en equipo en la empresa. El 50% (3 trabajadores) indican que siempre se sienten a gusto cuando trabajan en equipo; el 50% (3 trabajadores) indican que suelen buscar ayuda de su jefe para solucionar algún conflicto laboral; el 50% (3 trabajadores) indican que siempre buscan solucionar sus conflictos laborales mediante iniciativa propia; el 50% (3 trabajadores) indican que casi siempre suele compartir el problema con la otra persona para así poder solucionarlo; el 66.67% (4 trabajadores) indican que siempre la práctica del liderazgo es importante en la empresa; el 50% (3 trabajadores) indican que casi siempre tienen rasgos de liderazgo. Por lo tanto el desarrollo de las habilidades de los trabajadores de la empresa se encuentran de forma favorable para la empresa, ya que esto permitirá el desenvolvimiento efectivo en las actividades.

Según el objetivo específico 2. Describir el desarrollo de actitudes en las micro y pequeñas empresas del rubro comercialización de partes, accesorios y mantenimiento para vehículos: caso representaciones Automundo S.R.L. del distrito de Ayacucho, 2020. El 66.67% (4 trabajadores) indican que la ética debe ser práctica constante al interior de la empresa; el 50% (3 trabajadores) indican que casi siempre es un trabajador que siempre cuenta con una actitud positiva; el 50% (3 trabajadores) indican que siempre están con una actitud servicial durante su trabajo, esto demuestra que las actitudes de los trabajadores son favorables para la empresa, ya que esto conlleva a que los trabajadores desarrollen sus actividades con actitudes positivas frente al cliente y mediante ello se logre la confianza.

Según el objetivo específico 3. Describir el desarrollo de conocimientos en las micro y pequeñas empresas del rubro comercialización de partes, accesorios y mantenimiento para vehículos: caso representaciones Automundo S.R.L. del distrito de Ayacucho, 2020. El 33.33% (2 trabajadores) indican que casi siempre conoce las políticas que tiene la empresa; el 66.67% (4 trabajadores) indican que casi siempre conoce las funciones del cargo que desempeña; el 50% (3 trabajadores) indican que casi siempre conocen el reglamento interno de la empresa; el 50% (3 trabajadores) indican que conocen los protocolos sanitarios de seguridad anti Covid 19 de la empresa, estos conocimientos permiten que los trabajadores desempeñen o se desenvuelvan de acuerdo las funciones, al reglamento y los protocolos de seguridad.

Aspectos complementarios

Recomendaciones

Se recomienda al dueño y/o gerente de la empresa Representaciones Automundo S.R.L

Según la conclusión específica 1. Se recomienda seguir mejorando el incremento de las habilidades del personal y elevar la productividad del desempeño organizacional con talleres, charlas, internas o externas de la empresa.

Según la conclusión específica 2. Se recomienda fomentar un cambio de actitud en los trabajadores, a través de una propuesta de capacitación, haciendo que se involucre más en la empresa. Es necesario mejorar el servicio a los clientes internos y externos, debido a que esto puede reflejar un cambio en el desempeño de las funciones.

Según la conclusión específica 3. Actualización permanente de los manuales, políticas y reglamento asimismo del protocolo sanitario para prevenir el Covid-19, ya que ello permitirá mejorar en los procesos de gestión considerando la seguridad y la salud de los trabajadores frente al estado de emergencia que hoy en día se vive.

Referencias bibliográficas

- Amador, A. (2016). *Administración de recursos humanos - Su proceso organizacional*. México: Universidad Autónoma de Nueva León.
- Arce Montaña, R. (2018). en su tesis "Estrategias de capacitación y competitividad en las microempresas de carpintería en el distrito de Ayacucho 2018". Ayacucho. Obtenido de <http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/10456/COMPETITIVIDAD ESTRATEGIAS DE CAPACITACION ARCE MONTANO RUTH JULISSA%20.pdf?sequence=4&isAllowed=y>
- Basurto Alvarez, R. (2013). Estructura y recomposición de la industria automotriz. Oportunidades y perspectivas para México. *Scielo*. Obtenido de http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1665-952X2013000300005
- Bravo Pineda, Y., & Vásquez Morocho, J. (2012). en su tesis "Diagnóstico de necesidades y propuesta de capacitación para la empresa ESFEL S.A. Esmaltes Ferro ELJURI". Cuenca, Ecuador. Obtenido de <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/7130/1/UPS-CT003947.pdf>
- Bravo Quinto, L. (2020). en su proyecto "Elaboración de un modelo de capacitación para jefes de servicio automotrices". Guayaquil, Ecuador. Obtenido de <https://repositorio.uide.edu.ec/bitstream/37000/4103/1/T-UIDE-253.pdf>
- Castañeda Bejarano, E., & Roa Arévalo, M. (2018). Análisis del sector de auto - partes en Colombia con la implementación de libre comercio. Obtenido de

<http://repositorio.uniagustiniana.edu.co/bitstream/handle/123456789/383/CastanedaBejarano-ErikaMarcela-2018.pdf?sequence=4&isAllowed=y>

Castillo Contreras, R. (2012). *Desarrollo del capital humano en las organizaciones*.

México: Eduardo Durán Valdevieso. Obtenido de http://www.aliat.org.mx/BibliotecasDigitales/economico_administrativo/Desarrollo_del_capital_humano_en_las_org.pdf

Chiavenato, I. (2014). *Administración de Recursos Humanos - Capital humano de las organizaciones*. Mexico: McGraw-Hill.

ComexPerú. (12 de Junio de 2017). Cadenas de valor: la llave del sector automotriz peruano. Obtenido de <https://www.comexperu.org.pe/articulo/cadenas-de-valor-la-llave-del-sector-automotriz-peruano>

Delgado Lozano, S. (2014). en su tesis "Propuesta de un modelo de capacitación para los trabajadores de las Mype asociadas dedicadas a la fabricación de muebles y madera de Villa El Salvador bajo un esquema de EFQM". Lima. Obtenido de https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/322721/delgado_ls-pub-tesis.pdf?jsessionid=A98275108FCC76C65AF10FDC52DAF662?sequence=2

Dessler, G. (2012). *Administración de Personal, Octava edición*. México: Pearson Educación.

El Comercio. (23 de Febrero de 2020). El coronavirus afectaría al mercado de piezas de automóviles en el Perú". Obtenido de <https://elcomercio.pe/economia/negocios/el-coronavirus-afectaria-sector-automotor-china-automoviles-noticia/>

- El Comercio. (8 de Julio de 2020). Sector automotor cae 55.43% en junio, primer mes de su reactivación. Obtenido de <https://elcomercio.pe/economia/peru/sector-automotor-cae-5543-en-junio-primer-mes-de-su-reactivacion-nndc-noticia/>
- Existosa. (25 de Julio de 2020). Javier Zúñiga: "Las Mypes en el Perú luego del coronavirus". Obtenido de <https://exitosanoticias.pe/v1/opinion-javier-zuniga-las-mypes-en-el-peru-luego-del-coronavirus/>
- Ferrández, M. (2010). *Liderazgo y Coaching*. España: Libros en Red.
- Hernández S., R., Fernández C., C., & Baptista L., P. (2010). *Metodología de la investigación 5a ed.* México: McGraw-Hill.
- Hernández S., R., Fernández C., C., & Baptista L., P. (2014). *Metodología de la investigación 6a ed.* Obtenido de https://periodicooficial.jalisco.gob.mx/sites/periodicooficial.jalisco.gob.mx/files/metodologia_de_la_investigacion_-_roberto_hernandez_sampieri.pdf?fbclid=IwAR3l12_DQzCe1Y1l1BaFnotnSLFDbVU0PUpXlrEiYLoy9nxAgn2v2qC7PwM
- Hernandez S., R., Fernandez C., C., & Baptista L., P. (2014). *Metodología de la investigación 6a Edición.* Colombia: McGraw-Hill. Obtenido de https://periodicooficial.jalisco.gob.mx/sites/periodicooficial.jalisco.gob.mx/files/metodologia_de_la_investigacion_-_roberto_hernandez_sampieri.pdf
- Hernández, J., & Juárez, C. (2015). *Derecho laboral y la administracion de recursos humanos.* México: Patria S.A.
- Hilario, P. (2013). *Criterios operativos para hacer una tesis.* Perú.

Huamaní Ramos, M. (2019). en su tesis "Plan de capacitación para elevar el nivel de desempeño en los colaboradores del área de mantenimiento en la empresa TEPSA S.A.C. San Luis - Lima 2018". Lima. Obtenido de http://repositorio.urp.edu.pe/bitstream/handle/URP/1950/ADM_T030_44578490_T%20M%C3%93NICA%20HUAMAN%C3%8D%20RAMOS.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Nowel L., C. (Abril de 2015). en su tesis "Capacitación y servicio al cliente en los restaurantes Salon el Tecun y Pasaje Mediterraneo de la zona 1 de Quetzaltenango". Guatemala. Obtenido de <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesisjcem/2015/05/43/Nowell-Crysta.pdf>

Otazu H., D. (2018). en su tesis "Caracterización de la capacitación y competitividad en las Mypes del sector servicio, rubro restaurantes del cercado de la ciudad de Ayaviri, año 2017". Juliaca, Perú. Obtenido de http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/3978/MYPE_CAPACITACION_Y_COMPETITIVIDAD_OTAZU_HANCCO_DIANET.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Reyes Sotomayor. (2016). *Administración de recursos humanos*. México: UANL.

Sánchez, R. (2014). *Gestión y psicología en empresas y organizaciones*. Madrid: ESIC Editorial .

Santillán, M. (2010). *Gestión del conocimiento " el modelo de gestión de empresas del siglo XXI"*. España: Netbiblo.

Secretaría de Economía. (2012). Programa estratégico de la industria Automotriz. México. Obtenido de

https://www.economia.gob.mx/files/comunidad_negocios/industria_comercio/pe-ia_ok.pdf

Siliceo, A. (2013). *Capacitación y desarrollo de personal*. México: Limusa, S.A.

Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria. (19 de 02 de 2019). Iniciando mi negocio. Obtenido de <https://emprender.sunat.gob.pe/que-beneficios-tengo>

Thalisman. (06 de Abril de 2018). Importancia de la capacitación de los colaboradores. Recuperado el 20 de Enero de 2020, de <http://thalismanperu.com/importancia-de-la-capacitacion-de-los-colaboradores/>

Universidad Católica los Ángeles de Chimbote. (16 de Agosto de 2019). Código de ética para la investigación. Chimbote. Obtenido de <https://www.uladech.edu.pe/images/stories/universidad/documentos/2019/codigo-de-etica-para-la-investigacion-v002.pdf>

Valhondo, D. (2010). *Gestión del conocimiento "del mito a la realidad"*. Madrid España : Días de Santos .

Visitación Bautista, D. (2018). en su tesis "Caracterización de la capacitación en seguridad y salud laboral en las micro y pequeñas empresas del sector servicios - rubro mantenimiento y reparación de vehículos automotores en el distrito de Huaraz, 2016". Huaraz. Obtenido de http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/8867/CAPACITACION_SEGURIDAD_VISITACION_BAUTISTA_DICK_EMERSON.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Anexos

Anexo 1. Cronograma de actividades

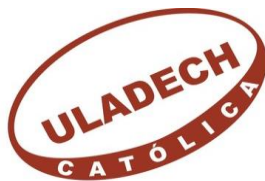
CRONOGRAMA – 2020																
ACTIVIDADES	ABRIL				MAYO				JUNIO				JULIO			
	semana				semana				semana				semana			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Elaboración del Proyecto	■															
Revisión del proyecto por el jurado de investigación		■														
Aprobación del proyecto por el Jurado de Investigación			■													
Exposición del proyecto al Jurado de Investigación				■												
Mejora del marco teórico					■											
Redacción de la revisión de la literatura.						■										
Ejecución de la metodología							■									
Resultados de la investigación								■								
Conclusiones y recomendaciones									■							
Redacción del pre informe de Investigación.										■						
Reacción del informe final											■					
Aprobación del informe final por el Jurado de Investigación												■				
Presentación de ponencia en jornadas de investigación													■	■	■	
Redacción de artículo científico																■

Anexo 2. Presupuesto

Presupuesto desembolsable (Estudiante)

<i>Categoría</i>	P. Unitario	Cantidad	<i>Total (S/.)</i>
<i>Suministros (*)</i>			
- Laptop	1300.00	1 unidad	1300.00
- Papelote	0.50	1 unidad	0.50
- Plumón	3.00	1 unidad	3.00
- USB	18.00	1 unidad	18.00
- Libros	50.00	8 libros	400
- Cuaderno	3.00	1 unidad	3.00
- Pasaje	5.00	10 viajes	50.00
- Impresión encuesta	0.10	15 unidades	1.50
- Internet	0.50	450 horas	225.00
- Escaneos	1.00	12 unidades	12.00
- Copias	0.10	7 unidades	0.70
<i>Sub total</i>			1,653.70
<i>Presupuesto no desembolsable (Universidad)</i>			
<i>Categoría</i>	P. Unitario	Cantidad	<i>Total (S/.)</i>
<i>Servicios</i>			
• Pago de pensión	135	4	540.00
<i>Sub total</i>			540.00
Total (S/.)			2,193.00

Anexo 4. Cuestionario



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

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

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

El presente cuestionario tiene por finalidad recoger información de la mype Representaciones Automundo S.R.L., para desarrollar el informe de Tesis titulada conducente a la obtención del título profesional de Licenciado en Administración. Se le agradece anticipadamente la información que usted proporciona, la misma que será guardada de manera confidencial y su uso será únicamente para fines de investigación.

- I. Generalidad
 1. Edad
 - a) 18 – 30 años
 - b) 31 – 50 años
 - c) 51 a más
 2. Genero
 - a) Masculino
 - b) Femenino
 3. Grado de instrucción
 - a) Sin instrucción
 - b) Educación básica
 - c) Superior no universitaria
 - d) Superior universitaria
 4. Cargo que desempeña
 - a) Dueño
 - b) Administrador
 - c) Trabajador
 5. Tiempo que desempeña en el cargo
 - a) 0 a 3 años

- b) 4 a 6 años
- c) 7 a más años

Para evaluar la variable Capacitación Laboral, sírvase Ud. marcar con una “X” en el casillero de su preferencia del ítem correspondiente. Se le pide utilizar la siguiente escala:

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

II. Referente a la variable Capacitación Laboral

N°	Pregunta	1	2	3	4	5
Indicador. Trabajo en equipo						
6	¿Se trabaja en equipo en Representaciones Automundo S.R.L.?					
7	¿Se siente a gusto cuando trabaja en equipo?					
Indicador. Manejo de conflictos						
8	¿Ud. suele buscar ayuda de su jefe para solucionar algún conflicto laboral?					
9	¿Ud. busca solucionar sus conflictos laborales mediante iniciativa propia?					
10	¿Ud. suele compartir el problema con la otra persona para así poder solucionarlo?					
Indicador. Liderazgo						
11	¿Ud. considera que la práctica de liderazgo es importante en la empresa?					
12	¿Ud. considera que tiene rasgos de liderazgo?					
Indicador. Ética						
13	¿Ud. considera que la ética debe ser práctica constante al interior de la empresa?					
Indicador. Actitud positiva						
14	¿Ud. es un trabajador que siempre cuenta con una actitud positiva?					
Indicador. Actitud servicial						
15	¿Ud. siempre está con una actitud servicial durante su trabajo?					
Indicador. Políticas de la empresa						
16	¿Ud. conoce las políticas que tiene la empresa Representaciones Automundo S.R.L.?					
Indicador. Manual de funciones						
17	¿Ud. conoce las funciones del cargo que desempeña?					
Indicador. Reglamento interno						
18	¿Ud. conoce el reglamento interno de la empresa Representaciones Automundo S.R.L.?					
Indicador. Protocolo sanitario de seguridad anti Covid 19						
19	¿Ud. conoce los protocolos sanitarios de seguridad anti Covid 19 de la empresa?					

Anexo 4. Ficha RUC

CONSULTA RUC: 20452640334 - REPRESENTACIONES AUTOMUNDO S.R.L.			
Número de RUC:	20452640334 - REPRESENTACIONES AUTOMUNDO S.R.L.		
Tipo Contribuyente:	SOC.COM.RESPONS. LTDA		
Nombre Comercial:	-		
Fecha de Inscripción:	10/03/2005	Fecha Inicio de Actividades:	10/03/2005
Estado del Contribuyente:	ACTIVO		
Condición del Contribuyente:	HABIDO		
Dirección del Domicilio Fiscal:	MZA. L LOTE. 01 URB. MARIA PARADO DE BELLIDO (JR. JOSE OLAYA N° 464) AYACUCHO - HUAMANGA - AYACUCHO		
Sistema de Emisión de Comprobante:	MANUAL	Actividad de Comercio Exterior:	SIN ACTIVIDAD
Sistema de Contabilidad:	COMPUTARIZADO		
Actividad(es) Económica(s):	Principal - 4530 - VENTA DE PARTES, PIEZAS Y ACCESORIOS PARA VEHÍCULOS AUTOMOTORES Secundaria 1 - 50203 - MANTENIMIENTO Y REPARAC. VEHICULOS. Secundaria 2 - 71118 - ALQUILER EQUIPO TRANSPORTE V. TERRES.		
Comprobantes de Pago c/aut. de impresión (F. 806 u 816):	FACTURA BOLETA DE VENTA NOTA DE CREDITO GUIA DE REMISION - REMITENTE		
Sistema de Emisión Electrónica:	FACTURA PORTAL DESDE 28/05/2018 BOLETA PORTAL DESDE 17/10/2018 DESDE LOS SISTEMAS DEL CONTRIBUYENTE. AUTORIZ DESDE 11/01/2019 SEE-FACTURADOR . AUTORIZ DESDE 25/05/2018		
Afiliado al PLE desde:	01/01/2015		
Padrones :	NINGUNO		

Imprimir

Anexo 5. Turnitin

Correo: YULIANA PALOMINO QU | Universidad Católica los Ángeles | Empastado Turnitin | (39) WhatsApp

campus.uladech.edu.pe/mod/turnitintooltwo/view.php?id=1131508

Sección 1

Título	Fecha de inicio	Fecha límite de entrega	Fecha de publicación
Empastado Turnitin - Sección 1	2 nov 2020 - 08:17	15 nov 2020 - 23:20	2 nov 2020 - 08:18

Resumen:
 Estimados estudiantes:
 Por este medio pasara el turnitin de las siguientes partes de su informe final de tesis:
 Resumen, abstract, introducción, revisión de literatura, hipótesis, metodología, resultados, análisis de resultados, conclusiones, recomendaciones y referencias bibliográficas.
 El porcentaje deberá ser inferior a 15 %. De preferencia se recomienda que sea inferior a 10%.

Atentamente,
 Asesor

[Actualizar entregas](#)

	Título de la Entrega	Identificador del trabajo de Turnitin	Entregado	Similitud	
Ver recibo digital	EMPASTADO	1446454718	15/11/2020 07:03	4%	--

- Páginas del sitio
- Mis cursos
 - 01IV3120200111TI000064
 - Participantes
 - Insignias
 - Competencias
 - Calificaciones
 - General
 - I SEMANA: Socialización del SPA/Aprobación del tem...
 - II SEMANA: Planeamiento de la investigación
 - III SEMANA: Metodología de la investigación
 - IV SEMANA: Evaluación del Proyecto de Investigació...
 - V SEMANA: Ejecución y validación del instrumento
 - VI SEMANA: Avances en la

Anexo 6. Instrumento de Validación

Formato de validación de Experto

UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES DE CHIMBOTE									
INSTITUTO DE INVESTIGACIÓN									
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN									
TÍTULO:									
CAPACITACIÓN LABORAL EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL RUBRO COMERCIALIZACIÓN DE PARTES, ACCESORIOS Y MANTENIMIENTO PARA VEHÍCULOS: CASO REPRESENTACIONES AUTOMUNDO S.R.L. DEL DISTRITO DE AYACUCHO, 2020									
AUTOR									
PALOMINO QUISPE, GIULIANA									
MATRIZ DE VALIDACIÓN DE JUICIO POR EXPERTOS									
ORDEN	Pregunta	CRITERIOS DE EVALUACIÓN							
		¿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	SI	NO
Indicador. Trabajo en equipo									
1	¿Se trabaja en equipo en Representaciones Automundo S.R.L.?	X			X	X			X
2	¿Se siente a gusto cuando trabaja en equipo?	X			X	X			X
Indicador. Manejo de conflictos									
3	¿Ud. suele buscar ayuda de su jefe para solucionar algún conflicto laboral?	X			X	X			X
4	¿Ud. busca solucionar sus conflictos laborales mediante iniciativa propia?	X			X	X			X
5	¿Ud. suele compartir el problema con la otra persona para así poder solucionarlo?	X			X	X			X
Indicador. Liderazgo									
6	¿Ud. considera que la práctica de liderazgo es importante en la empresa?	X			X	X			X
7	¿Ud. considera que tiene rasgos de liderazgo?	X			X	X			X


 Lic. Adm. Hiram Brayan Diaz Martinez
 CLAD - 26512

Indicador. Ética								
8	¿Ud. considera que la ética debe ser práctica constante al interior de la empresa?	X			X	X		X
Indicador. Actitud positiva								
9	¿Ud. es un trabajador que siempre cuenta con una actitud positiva?	X			X	X		X
Indicador. Actitud servicial								
10	¿Ud. siempre está con una actitud servicial durante su trabajo?	X			X	X		X
Indicador. Políticas de la empresa								
11	¿Ud. conoce las políticas que tiene la empresa Representaciones Automundo S.R.L.?	X			X	X		X
Indicador. Manual de funciones								
12	¿Ud. conoce las funciones del cargo que desempeña?	X			X	X		X
Indicador. Reglamento interno								
13	¿Ud. conoce el reglamento interno de la empresa Representaciones Automundo S.R.L.?	X			X	X		X
Indicador. Protocolo sanitario de seguridad anti Covid 19								
14	¿Ud. conoce los protocolos sanitarios de seguridad anti Covid 19 de la empresa?	X			X	X		X

Ayacucho, 30... de setiembre del 2020


 Lic. Adm. Hiral Brayan Diaz Martinez
 CLAD - 26512

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

YO Hieral Brayam Diaz Martinez ; Identificado
con DNI N° 70037532 licenciado en
Administración con CARNÉ
DE COLEGIO N° 26512, he revisado el proyecto de tesis
denominado CAPACITACIÓN LABORAL EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS
DEL RUBRO COMERCIALIZACIÓN DE PARTES, ACCESORIOS Y
MANTENIMIENTO PARA VEHÍCULOS: CASO REPRESENTACIONES
AUTOMUNDO S.R.L. DEL DISTRITO DE AYACUCHO, 2020, que desarrolla la bachiller
en Administración GIULIANA PALOMINO QUISPE, CON DNI N° 70205840, para
obtener el título de licenciada.

Tras evaluar los instrumentos de recolección de datos (encuestas) con la finalidad de
optimizar los resultados, valido el instrumento presentado por la tesista puesto que reúnen
las condiciones para que la información que se obtenga se ajuste a la realidad.

Ayacucho, 30 de setiembre del 2020


.....
Lic. Adm. Hieral Brayam Diaz Martinez
CLAD - 26512

Anexo 7. Registro Fotográfico

