



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES DE CHIMBOTE
FACULTAD DE CIENCIAS E INGENIERÍA
PROGRAMA DE ESTUDIO DE ADMINISTRACIÓN**

**CAPACITACIÓN DEL PERSONAL PARA EL DESEMPEÑO LABORAL EN LOS
TRABAJADORES DE LA MICROEMPRESA BAZAR TIENDAS SANDRITA -
SYMA, CARHUAZ, ÁNCASH 2024**

TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN
GESTIÓN PÚBLICA Y PRIVADA**

AUTOR

**HERRERA MENDEZ, YESSINA LOURDES
ORCID:0000-0003-2551-7818**

ASESOR

**ZENOZAIN CORDERO, CARMEN ROSA
ORCID:0000-0001-6079-2319**

**CHIMBOTE-PERÚ
2024**



FACULTAD DE CIENCIAS E INGENIERÍA

PROGRAMA DE ESTUDIO DE ADMINISTRACIÓN

ACTA N° 0293-061-2024 DE SUSTENTACIÓN DEL INFORME DE TESIS

En la Ciudad de **Chimbote** Siendo las **20:58** horas del día **23** de **Noviembre** del **2024** y estando lo dispuesto en el Reglamento de Investigación (Versión Vigente) ULADECH-CATÓLICA en su Artículo 34º, los miembros del Jurado de Investigación de tesis de la Escuela Profesional de **ADMINISTRACIÓN**, conformado por:

LLENQUE TUME SANTOS FELIPE Presidente
SALINAS GAMBOA JOSE GERMAN Miembro
ESTRADA DIAZ ELIDA ADELIA Miembro
Dr(a). ZENOZAIN CORDERO CARMEN ROSA Asesor

Se reunieron para evaluar la sustentación del informe de tesis: **CAPACITACIÓN DEL PERSONAL PARA EL DESEMPEÑO LABORAL EN LOS TRABAJADORES DE LA MICROEMPRESA BAZAR TIENDAS SANDRITA - SYMA, CARHUAZ, ÁNCASH 2024**

Presentada Por :
(1211151040) **HERRERA MENDEZ YESSINA LOURDES**

Luego de la presentación del autor(a) y las deliberaciones, el Jurado de Investigación acordó: **APROBAR** por **UNANIMIDAD**, la tesis, con el calificativo de **14**, quedando expedito/a el/la Bachiller para optar el TITULO PROFESIONAL de **Licenciada en Administración**.

Los miembros del Jurado de Investigación firman a continuación dando fe de las conclusiones del acta:

LLENQUE TUME SANTOS FELIPE
Presidente

SALINAS GAMBOA JOSE GERMAN
Miembro

ESTRADA DIAZ ELIDA ADELIA
Miembro

Dr(a). ZENOZAIN CORDERO CARMEN ROSA
Asesor



CONSTANCIA DE EVALUACIÓN DE ORIGINALIDAD

La responsable de la Unidad de Integridad Científica, ha monitorizado la evaluación de la originalidad de la tesis titulada: CAPACITACIÓN DEL PERSONAL PARA EL DESEMPEÑO LABORAL EN LOS TRABAJADORES DE LA MICROEMPRESA BAZAR TIENDAS SANDRITA - SYMA, CARHUAZ, ÁNCASH 2024 Del (de la) estudiante HERRERA MENDEZ YESSINA LOURDES, asesorado por ZENOZAIN CORDERO CARMEN ROSA se ha revisado y constató que la investigación tiene un índice de similitud de 10% según el reporte de originalidad del programa Turnitin.

Por lo tanto, dichas coincidencias detectadas no constituyen plagio y la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

Cabe resaltar que el turnitin brinda información referencial sobre el porcentaje de similitud, más no es objeto oficial para determinar copia o plagio, si sucediera toda la responsabilidad recaerá en el estudiante.

Chimbote, 06 de Marzo del 2025



Mgtr. Roxana Torres Guzman
RESPONSABLE DE UNIDAD DE INTEGRIDAD CIENTÍFICA

Dedicatoria

A Dios, por ser mi guía y sostén, por darme fuerzas en cada desafío y llenarme de esperanza en los momentos difíciles. Gracias por darme el valor y las oportunidades para llegar hasta aquí, recordándome siempre que, con fe y dedicación, todo se puede lograr.

A mis padres Lucio Herrera y Norma Mendez , por su amor incondicional y el apoyo constante en cada etapa de este camino; gracias por ser siempre mi mayor inspiración y enseñarme a perseverar, aun cuando las dudas surgían.

Agradecimiento

Expreso mi más profundo agradecimiento a mis padres, por su apoyo constante y por ser mi mayor fuente de inspiración en este recorrido. Gracias por confiar en mí y darme la fuerza para enfrentar cada reto.

A mi hermana Yulisa Herrera, por su compañía, sus palabras de aliento y por recordarme siempre el valor de cada paso en este proceso.

Especial para mi tutora de esta investigación: Zenozain Cordero, Carmen Rosa, ya que, con su dedicación y paciencia, sus observaciones y consejos, no se hubiese logrado avanzar hasta este punto, del cual siempre los llevare grabado en cada etapa de mi desarrollo profesional

Finalmente, a la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, por proporcionarme las herramientas, conocimientos y experiencias fundamentales para mi formación

Índice General

Contenido

Dedicatoria.....	IV
Agradecimiento	V
Índice General.....	VI
Lista de tablas	VIII
Lista de figuras	IX
Resumen	X
Abstract.....	XI
I. Planteamiento del problema.....	1
II. Marco teórico	5
2.1 Antecedentes.....	5
2.2 Bases teóricas	15
2.3 Hipótesis.....	27
III. Metodología.....	28
3.1 Tipo, Nivel y Diseño de investigación	28
3.2 Población y Muestra.....	29
3.3 Operacionalización de las variables / categorías.....	30
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	31
3.5 Método de análisis de datos	32
3.6 Aspectos éticos.....	33
IV. Resultados	35
V. Discusión	45
VI. Conclusiones	61
VII. Recomendaciones.....	62
Referencias bibliográficas	63

Anexos.....	66
Anexo 01: Carta de recojo de datos.....	66
Anexo 02: Documento de autorización para el desarrollo de la investigación	67
Anexo 3: Matriz de consistencia	68
Anexo 04: Validación de instrumentos por expertos	70
Anexo 05: Ficha técnica de los instrumentos	72
Anexo 06. Formato de consentimiento informado	85

Lista de tablas

Tabla 1: Características de la capacitación de personal en los trabajadores en la microempresa bazar tiendas Sandrita–Syma, Carhuaz, Ancash, 2024.....	33
Tabla 2: Características del desempeño laboral en los trabajadores en la microempresa bazar tiendas Sandrita–Syma, Carhuaz, Ancash, 2024.....	36
Tabla 3: Plan de mejora de la capacitación de personal para el desempeño laboral en los trabajadores en la microempresa bazar tiendas Sandrita–Syma, Carhuaz, Ancash, 2024.....	43

Lista de figuras

Figura 1: Características de la capacitación de personal en los trabajadores en la microempresa bazar tiendas Sandrita–Syma, Carhuaz, Ancash, 2024.....	38
Figura 2: Características del desempeño laboral en los trabajadores en la microempresa bazar tiendas Sandrita–Syma, Carhuaz, Ancash, 2024.....	42

Resumen

La investigación tuvo como objetivo general: Propuesta de un plan de mejora de capacitación de personal para el desempeño laboral en los trabajadores en la microempresa bazar tiendas Sandrita–Syma, Carhuaz, Ancash, 2024. El nivel de la investigación fue de manera descriptivo, diseño no experimental y de tipo cuantitativo, la población y muestra, estuvo conformada por 10 trabajadores de la tienda de ropas Sandrita, para la recopilación de datos se aplicó la técnica de la encuesta cuyo instrumento fue el cuestionario, conformada por 20 preguntas, medida en la escala de Likert. De los resultados, de la variable capacitación de personal, el 60% considera que casi nunca realizan capacitaciones en convenios, el 70% considera que casi nunca tienen una capacitación con métodos actualizados ,el 50% indica que a veces ejecuta su plan de capacitación , el 50% indica que casi siempre cumple las funciones asignadas , el 50% menciona que casi siempre hay trabajo en equipo; para la variable desempeño laboral ,el 50% indica que a veces la empresa reconoce el esfuerzo del personal ,el 50% menciona que a veces la empresa les brinda incentivos ; concluyendo que la empresa no realiza con frecuencia las capacitaciones , existiendo el bajo desempeño laboral y conflictos entre los trabajadores y así mismo no ofreciendo los incentivos o reconocimientos por el cumplimiento de los objetivos.

Palabras clave: *capacitación, desempeño laboral, trabajador.*

Abstract

The research was developed as a general objective: Proposal for a personnel training improvement plan for job performance in workers in the Sandrita-Syma store bazaar microenterprise, Carhuaz, Ancash, 2024. The level of the research was descriptive. non-experimental and quantitative design, the population and sample were made up of ten XSworkers from the Sandrita clothing store, for data collection the survey technique was applied whose instrument was the questionnaire, made up of 20 questions, measured in the Likert scale. From the results, of the personnel training variable, 60% consider that they almost never carry out training in agreements, 70% consider that they almost never have training with updated methods, 50% indicate that they sometimes execute their training plan, 50% indicate that they almost always fulfill the assigned functions, 50% mention that there is almost always teamwork; For the job performance variable, 50% indicate that sometimes the company recognizes the staff's efforts, 50% mention that sometimes the company provides them with incentives; concluding that the company does not frequently carry out training, resulting in poor work performance and conflicts between workers and also not offering incentives or recognition for meeting objectives.

Keywords: *training, job performance, work.*

I. Planteamiento del problema

En la actualidad o al nivel mundial, el rendimiento de los empleados ha pasado a ser un factor clave para asegurar el éxito a largo plazo de las empresas. Varios estudios han demostrado que una adecuada formación del personal es esencial para optimizar su desempeño y, en consecuencia, la eficiencia de la organización (Smith & Lewis, 2023). No obstante, muchas empresas aún enfrentan desafíos al tratar de implementar programas de capacitación que realmente mejoren el rendimiento laboral de manera significativa.

A pesar de la evidente importancia de la capacitación, persiste una considerable brecha entre la inversión en programas de formación y los resultados obtenidos en términos de productividad y rendimiento de los empleados (Brown & Johnson, 2023). Además, la percepción de los empleados respecto a la relación entre la capacitación y su desarrollo profesional es un aspecto que no debe ser ignorado. Según Martínez y González (2023), la formación continua es vista por los empleados como una oportunidad para su crecimiento profesional y, por lo tanto, su ausencia puede llevar a la desmotivación y a una menor retención del talento.

La falta de programas de capacitación eficaces no solo afecta negativamente el rendimiento individual, sino que también puede tener consecuencias significativas en la capacidad de la organización para cumplir con sus objetivos estratégicos y mantener una ventaja competitiva en el mercado global (García & Torres, 2023).

A nivel internacional en México, uno de los retos más destacados en la capacitación del personal es la falta de eficacia de los programas de formación en cuanto a su impacto en el desempeño laboral de los empleados. Aunque numerosas empresas en el país han incrementado sus inversiones en capacitación, estas iniciativas

frecuentemente no se reflejan en mejoras notables en el rendimiento de los trabajadores ni en el aumento de la productividad general de la organización (González & Martínez, 2023).

De acuerdo con estudios recientes, en Perú, la mayoría de las pequeñas y medianas empresas (PYMES) no destina suficientes recursos a la capacitación de su personal, lo que impacta negativamente en el rendimiento laboral y en la competitividad de estas organizaciones (Pérez & Sánchez, 2023). Esta problemática se ve exacerbada por la falta de programas de formación que respondan a las necesidades específicas del mercado laboral actual.

A nivel nacional la formación de personal también ha intensificado este problema. Aunque existen políticas públicas orientadas a promover la capacitación laboral, su aplicación ha sido desigual y no ha alcanzado a todos los sectores de la economía. Esto ha generado notables disparidades en el acceso a programas de formación, especialmente en regiones remotas y entre las empresas más pequeñas (Rodríguez & López, 2023).

En el distrito de Carhuaz con respecto a los establecimientos del rubro de ventas de ropa la mayoría falta de una capacitación adecuada para el personal, lo cual afecta de manera negativa el rendimiento laboral. Muchas de estas tiendas, que operan en un entorno económico desafiante, no han desarrollado programas de formación que equipen a sus empleados con las habilidades necesarias para manejar eficazmente áreas clave del negocio, como la atención al cliente, la gestión de inventarios y la adaptación a las tendencias de moda.

Esta falta de capacitación provoca que los empleados no estén suficientemente preparados para brindar un servicio de calidad, lo que puede llevar a una disminución en la satisfacción del cliente y, eventualmente, a una caída en las ventas. Además, la ausencia de oportunidades de desarrollo profesional dentro de las tiendas puede generar

desmotivación entre los empleados, incrementando la rotación de personal, lo que resulta costoso y perturbador para los negocios.

En Carhuaz, donde se realizó la encuesta se ve exacerbada por la falta de estrategias claras por parte de los propietarios y gerentes para abordar esta necesidad formativa. Sin invertir en una capacitación continua, las tiendas de ropa en Carhuaz corren el riesgo de quedarse rezagadas en un mercado competitivo, perdiendo la oportunidad de consolidarse y crecer. Por lo tanto, es esencial que se reconozca la importancia de la capacitación del personal como un factor clave para mejorar el rendimiento laboral y asegurar la viabilidad a largo plazo de estos establecimientos.

Por lo anteriormente expresado se formuló la siguiente pregunta de la investigación: ¿Cuál es la propuesta de mejora de la capacitación de personal para el desempeño laboral en los trabajadores en la microempresa bazar tiendas Sandrita–Syma, Carhuaz, Ancash, 2024? Y como problemas específicos, ¿Cuáles son las características de la capacitación de personal en los trabajadores en la microempresa bazar tiendas Sandrita–Syma, Carhuaz, Ancash, 2024?, ¿Cuáles son las características del desempeño laboral en los trabajadores en la microempresa bazar tiendas Sandrita–Syma, Carhuaz, Ancash, 2024?, ¿Cuál es el plan de mejora de la capacitación de personal para el desempeño laboral en los trabajadores en la microempresa bazar tiendas Sandrita–Syma, Carhuaz, Ancash, 2024?.

En la investigación se planteó el siguiente objetivo general: Elaborar la propuesta de un plan de mejora de capacitación de personal para el desempeño laboral en los trabajadores en la microempresa bazar tiendas Sandrita–Syma, Carhuaz, Ancash, 2024, y como objetivos específicos, a. Describir las características de la capacitación de personal en los trabajadores en la microempresa bazar tiendas Sandrita–Syma, Carhuaz, Ancash, 2024. Especificar las características del desempeño laboral en los trabajadores en la microempresa bazar tiendas Sandrita–Syma, Carhuaz, Ancash, 2024. Elaborar el

plan de mejora de la capacitación de personal para el desempeño laboral en los trabajadores en la microempresa bazar tiendas Sandrita–Syma, Carhuaz, Ancash, 2024.

La investigación se justifica por las siguientes razones: A nivel teórico, proporcionando conocimiento sobre, la capacitación del personal ya que es esencial para el desarrollo del capital humano dentro de las organizaciones. Por otro lado, se justifica de manera práctica, ya que los resultados obtenidos a lo largo de la investigación permitieron comprender la percepción de los colaboradores sobre la capacitación y su desempeño laboral. A partir de esa visión, se diseñaron estrategias orientadas a fortalecer sus habilidades. En este sentido, los hallazgos facilitaron la creación de una propuesta de mejora, con el objetivo de que la empresa pueda tomar decisiones más acertadas, identificar las necesidades de capacitación y así mejorar la eficiencia de los trabajadores y también se justifica de manera metodológica, ya que se utilizó las técnicas e instrumentos para la recolección de datos, siendo la encuesta la técnica aplicada y el cuestionario el instrumento utilizado. El cuestionario fue validado por tres expertos, y se calculó el coeficiente de confiabilidad mediante el alfa de Cronbach, lo que demostró que los instrumentos presentaban un alto grado de consistencia.

II. Marco teórico

2.1 Antecedentes

Antecedentes Internacionales

Godínez (2020) titulada en su tesis: *Propuesta de un plan de capacitación al personal para la empresa Cinépolis de México de C.V. Conjunto galerías Hermosillo vip en base a la norma ISO 10015(gestión de la calidad directrices para la información)*, se tuvo como objetivo general : diseñar un plan de capacitación al personal para optimizar el desempeño laboral en la empresa de Cinépolis de México S.A de C.V. conjunto Hermosillo vip en base a la norma ISO 10015 (gestión de calidad – directrices para la formación), su enfoque de investigación fue para dar una propuesta de mejora al elaborar un plan de capacitación utilizaron el enfoque mixto al alcance descriptiva , diseño no experimental-transversal , el instrumento para la obtención de los datos fue del uso del cuestionario , tuvo como población a 47 colaboradores que conformas en la organización en las cuales como muestra se tiene 39 colaboradores que son seleccionados para el cuestionario, de esta manera dando resultado de que el : 100% conocen siempre las tareas y sus funciones ,el 100% indican que siempre se les otorgan buenos y equitativos beneficios , el 52% considera que casi siempre recibe remuneraciones , el 48% indican que siempre reciben remuneraciones al nivel , el 100% indican que la empresa brinda las herramientas y son adecuadas , el 48 % indican que casi siempre se encuentran satisfechos con su desarrollo profesional , el 36% indica que siempre están satisfechos y el 18%indican que algunas veces se encuentran satisfechos , el 100% indican que su jefe tiene una actitud abierta, valora opiniones y brinda apoyo , se da como conclusión que la organización les brinda las herramientas de trabajo y que lo beneficios que ofrece la organización siempre les otorgan .

Medina (2021) en su tesis titulada : *La capacitación laboral como herramienta de mejoramiento empresarial en la ciudad de Cúcuta, Colombia* , tuvo como objetivo general: *La evaluación respecto a la capacitación laboral que se desarrolla en las organizaciones medianas de la ciudad de Cúcuta, Colombia* , su tipo de investigación fue descriptiva de diseño no experimental , transeccional ,para la recopilación de datos su instrumentos fue el cuestionario aplicando la entrevista y la observación , se tuvo como población de 214 pequeñas empresa donde se tiene una muestra de 138, así mismo en los resultados se evidencia de que el 92% de las empresas son dirigidas por profesionales, el 74% desarrollan reiteradamente el trabajo en equipo dando así una estrategia para que puedan encontrar habilidades en las cuales tienden como conclusión que en la empresa apuestan por tener una capacitación del personal dando así conocer que es una estrategia para el desarrollo de la organización.

Santamaria (2020) en su tesis: *Incidencia del clima organizacional en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Datapro S.A , Ecuador* , tuvo como objetivo general determinar la incidencia del clima organizacional en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Datapro S.A , el estudio fue de mixto cuantitativo-cualitativo, por sus objetivos tuvo un diseño no experimental , transeccional , por su tipo fue descriptivo, para la obtención de sus datos aplico un cuestionario con 32 interrogantes con 4 alternativas con respuesta a escala Likert dando como resultados que el , 75% manifiesta que no existe por parte de los trabajadores, el 74.5% indican que la organización no estaban claramente definidos , el 80.2% indican que sucede con lo mismo con los procesos y procedimientos de trabajo, el 73,6% indican que a demás de no ser reconocidos no estaban normalizados el 75.5% consideran que los objetivos que busca la organización no eran conocidos por todos , concluye que se tuvo incidencias que la planificación no era una actividad permanente en todas las áreas , que cada trabajador realizaba tu labor de manera autónoma en donde también la toma

de decisiones , ala estar centralizada en la máxima autoridad de la empresa , potencialmente se perdían oportunidades y en más de ocasiones y entre otros.

Niyi et al (2022) en su estudio: *Gestión de la calidad total y desempeño de las pequeñas y medianas empresas (PYME): papel mediador de la velocidad de la innovación*, se tuvo como objetivo: investigar el papel de la velocidad de la innovación en la mediación de la relación entre la gestión de la calidad total y el rendimiento de las pequeñas y medianas empresas, su metodología de la investigación fue de manera descriptiva transversal. De acuerdo recopilado a los datos los resultados muestran que la gestión de la calidad está vinculada con el rendimiento, así como la velocidad de la innovación. El estudio profundiza en la innovación, considerando tanto su rapidez como sus medidas en el contexto de la gestión de la calidad total. Identifica cinco dimensiones clave de TQM: las prácticas de calidad de la alta dirección, la gestión de la calidad por parte de los empleados, la orientación al cliente, la gestión de procesos, y el conocimiento y formación de los empleados. En resumen, el modelo propuesto contribuye a la limitada literatura existente sobre los factores mediadores que son cruciales para mejorar el desempeño operativo de las pequeñas empresas.

Antecedentes Nacionales

Asmat (2024), en su tesis titulada: *Propuesta de mejora de la capacitación del personal para el desempeño laboral de los trabajadores de la unidad de Recursos Humanos, en la red de Salud Trujillo este, Trujillo, 2024*, se tuvo como objetivo general: *Establecer la propuesta de mejora de la capacitación del personal para el desempeño laboral de los trabajadores de la unidad de recursos humanos, en la red de salud Trujillo este, Trujillo, 2024*. Utilizo su tipo de investigación que es descriptiva, de diseño transversal y no experimental del tipo cuantitativo así mismo trabajo con una población consignada con 16 trabajadores de la unidad de recurso humanos en las cuales para la obtención de los datos aplico la encuesta cuyo conformado con 17 interrogantes,

medidas de la escala de Likert. De esa manera dando resultando que el 37.50% indica que en la organización no realizan convenios para las capacitaciones, el 87.50% indica que en la organización no les brinda ningún tipo de incentivo o algún reconocimiento por la labor desempeñada, el 62.50% indica que a veces se trabaja en equipo y el 35.50% indica que en la organización son pocas veces que realizan un plan de capacitación. Siendo así que en la organización no realiza las capacitaciones continuamente de esa manera generando conflictos entre los personales, no desarrollándose de manera correcta el trabajo en equipo y no ofreciendo ningún incentivos o reconocimientos por el desempeño laboral.

Tarrillo (2021), en su tesis titulado : *Plan de capacitación para mejorar el desempeño del personal de la empresa Place Nice Chiclayo-2021*, describió como objetivo general : *Proponer un plan de capacitación para mejorar el desempeño del personal de la empresa Place Nice Chiclayo -2021* , su metodología aplicada fue de un tipo de estudio descriptivo con un diseño no experimental que fue conformada por la población de 25 trabajadores de la dicha empresa , para la obtención de los datos aplico un cuestionario en las cuales : el 52% mencionan de que su jefe a cargo no reconoce el cumplimiento de tareas y que también no dan el reconocimiento cuando realizan sus labores ,el 60% mencionan que la empresa no les brindan una capacitación para mejorar la calidad profesional debido a falta del presupuesto en las capacitaciones, el 56% indican que necesitan una capacitación para un buen desempeño laboral, el 80% indican que la empresa no les brindan las bonificaciones por el cumplimiento de metas y que las remuneraciones no van de acuerdo al desempeño del colaborador , el 60% indican que cuentan con un trato justo por parte de su jefe en las cuales también cuentan con el respaldo por parte de sus compañero y el 64% mencionan que el nivel de desempeño en lo laboral está entre medio y alto , de acuerdo a los colaboradores encuestado. Es por

ello por lo que se logra identificar las necesidades de capacitación como también analizar su desempeño en el centro laboral.

Ramos y Escobar (2023), en su tesis titulada : *La capacitación del personal administrativo en la Municipalidad Provincial de Puno – 2020*: se tuvo como objetivo general: *Determinar el nivel de capacitación del personal administrativo de la Municipalidad provincial de puno ,2020* , su tipo de metodología en la investigación convencional es de tipo aplicativo con un nivel descriptivo y de diseño no experimental con un corte transversal , para la obtención de los resultados fue mediante el instrumento y técnica de la encuesta mediante la escala de Likert en donde su población fue de 206 asistentes administrativos donde , el 48% de los asistentes administrativos de la municipalidad de puno indican que no tienen una buena capacitación del personal , el 30% al 40% indican que no se preocupan por la implementación de nuevos diseños manifestando lo descontento por las pocas condiciones laborales que les ofrece para el reforzamiento de sus conocimientos y salubridad.

Lázaro (2022) en su tesis titulada : *La motivación para el desempeño laboral de los trabajadores en la micro empresa multiservicios Quillabamba E.I.R.L, en la ciudad de Ayacucho .2022*, que se tuvo como objetivo general : *Describir las características de la motivación para el desempeño laboral de lo trabajadores en la micro empresa Multiservicios Quillabamba E.I.R.L, en la ciudad de Ayacucho , 2022*, su tipo de investigación fue de manera descriptivo, tipo cuantitativo , diseño no experimental-transversal, en las cuales para la obtención de los datos utilizó la encuesta y el instrumento del cuestionario que estuvo conformado por 15 interrogantes cerradas siendo que en la empresa está conformada por el 100% de varones en las cuales el, 83% indican que se practica la comunicación en el trabajo , el 100% a veces ha recibido el reconocimiento y elogio por parte del administrador en el centro laboral , el 43% indica que casi siempre hay un ambiente favorable con sus compañeros de trabajo y que el

100% siempre se sienten motivados en su centro laboral , concluyendo de que los colaboradores tienen conocimiento sobre el término de la motivación y el desempeño laboral.

Pariona (2024) en su tesis titulada: *Propuesta de mejora del Clima Organizacional para el desempeño laboral en la microempresa Colegio Sava Scholl, Distrito Santa Rosa , Ayacucho,2024*, tuvo como objetivo general : *Elaborar la propuesta de mejora del clima organizacional para el desempeño laboral en la microempresa, Colegio Sava School, distrito santa rosa , Ayacucho ,2024*, en las cuales el tipo de su investigación fue cuantitativo, de nivel descriptivo de propuesta , con diseño no experimental , transversal ,tuvo como población y muestra de 11 trabajadores y para su recolección de sus datos utilizo la encuesta como técnica y el cuestionario como instrumento conformada con 18 interrogantes en escala de Likert. En las cuales se tuvo como resultados que el , 45.45% indican que a veces colaboran en proyectos o tareas compartidas , el 54.55% de los trabajadores indican que a veces reciben retroalimentación constructiva en su entorno laboral , el 54.55% de lo trabajadores indican que a veces abordan los conflictos de manera efectiva , el 54.55% los trabajadores mencionan a veces autogestionan sus tareas y responsabilidades sin ninguna supervisión y el 54.55% los trabajadores indican de que a veces se les facilita al acceso de dichas informaciones , así como también las herramientas y tecnologías para que puedan realizar sus funciones siendo así se concluye de que en la empresa la mayoría de los colaboradores reportan que ocasionalmente colaboran en tareas y proyectos siendo así que no es frecuentemente la retroalimentación constructiva y no llega abordar constantemente los conflictos de manera efectiva.

Regionales/locales

Chávez (2023) en su título de tesis: *Propuesta de mejora de la Capacitación Laboral para la atención al cliente en la pequeña empresa restaurante recreo Tropical*

la Colina S.R.L, Huaraz ,2023, tuvo como objetivo general: *Establecer una propuesta de mejora de la capacitación laboral para la atención al cliente en la pequeña empresa restaurante recreo Tropical la Colina S.R.L.,Huaraz,2023*, su tipo de investigación fue de tipo cuantitativo , de nivel descriptivo , de diseño no experimental y de corte transversal en las cuales se tiene como población muestral de 10 colaboradores , para el recojo de los datos aplico la técnica de la encuesta y como instrumento un cuestionario con 20 preguntas de la escala de Likert, se tuvieron como resultados que el 80% están en desacuerdo que los directivos deberían de evaluar sus competencias a través de un cuestionario , el 100% indican que están en desacuerdo que no se debería entrenar a través de la técnica de juego de roles , el 70% indican que están de acuerdo que se capacitarían a través de técnicas por simulación , el 60% indican que están en desacuerdo que cuando el cliente tiene un problema demuestren interés en solucionarlo, siendo así que concluyen, que se requiere una capacitación al personal también considerando que deberían evaluar las competencias a través de una entrevista pero no toman en cuenta el cuestionario para medir sus desempeño , además el personal considera que realizan pedidos de clientes de manera rápida y no demuestran interés en cuanto solucionar un problema.

Espinoza (2022), en su título de tesis : *Capacitación para el desempeño laboral de la micro empresa rubro restaurante : Sabores de Casa en la ciudad de Huaraz ,2022* se tuvo como objetivo general : *Determinar los principales características de capacitación para mejorar el desempeño laboral de la micro empresa rubro restaurante : sabores de casa en la ciudad de Huaraz ,2022*, siendo su metodología de enfoque cuantitativo , nivel descriptivo , diseño no experimental y corte transversal , para la obtención de sus datos utilizo la técnica la encuesta y como instrumento un cuestionario

con 17 preguntas en las cuales de muestra fueron 9 colaboradores del restaurante sabores de casa , se obtuvo como resultados que el 66.7% de los trabajadores indican que siempre involucran el desarrollo de aprendizaje , el 66.7% mencionan de que a veces evalúan la eficacia de las actividades siendo así , asignan un mejor desempeño , el 44.4% indican de que siempre tiene valores personales de los colaboradores en las cuales concluye de que la mayoría de los trabajadores mencionan que algunas veces , evalúan la eficiencia de sus dichas actividades para el mejoramiento del desempeño de sus colaboradores y cumplir los objetivos de la empresa así como también identifican correctamente a los trabajadores y que se establecen actividades de control de capacitación además conocen las necesidades de sus colaboradores .

Jamanca (2023), en su título de tesis : *Gestión de calidad para mejorar el desempeño laboral en la empresa de Transporte Turismo Gian Oscar , provincia de Huaraz ,2023*, se tuvo como objetivo general : *Determinar la propuesta de gestión de calidad para la mejora del desempeño laboral en la empresa de transportes Turismo Gian Oscar , provincia de Huaraz 2023*, en las cuales su metodología fue de tipo cuantitativo de nivel descriptivo , de diseño no experimental – transversal , para ello la población y la muestra se incluyó a los trabajadores de la empresa de transportes turísticos Gian Oscar en la que para la recopilación de datos se aplicó la técnica de encuesta y como instrumento un cuestionario , obteniendo como resultado de que el 52% está totalmente de acuerdo en el trabajador aplica su experiencia laboral para resolver los dichos conflictos el 60% está de acuerdo que los trabajadores tienen conocimiento del proceso de su cargo y el 56% mencionan que demuestran dominio de sus funciones y ejercen su profesión con eficacia y con la finalidad de superación. En cuanto la relación de gestión de calidad el 60% están de acuerdo en cumplir las tareas asignada y detener la capacidad de tomar decisiones , el 68% indican que están de acuerdo en identificar competencias y limitaciones en su desempeño laboral

concluyendo así de que en la gestión de calidad tiene una percepción positiva destacando la responsabilidad y satisfacción al cliente mientras que en el desempeño laboral muestra habilidades solididad en resolución de problemas y teniendo el conocimiento del procesos.

Ortega (2022) titulada en su tesis: *Capacitación al personal y desempeño laboral del personal administrativo en la Universidad nacional Santiago Antúnez de Mayolo , Ancash , Huaraz ,2022*, menciona que es inaplazable aplicar una adecuada capacitación en las organizaciones debido a que esta ayuda el desempeño laboral en los trabajadores es por ello que tuvo como objetivo : *Determinar la relación entre la capacitación del personal y el desempeño laboral al personal administrativo en la Universidad Nacional Santiago Antúnez de Mayolo , Ancash ,Huaraz 2022*, teniendo así como también el problema que da sentido a la investigación sobre la gestión de la capacitación correlacionado al desempeño laboral . la investigación fue aplicada al alcance correlacional en las cuales tuvo como población a 168 trabajadores de la universidad con una muestra de 117 trabajadores, para la recopilación de datos utilizo el muestreo aleatorio simple aplicando la técnica de encuesta y de instrumento el cuestionario. Que concluyo que la capacitación se relaciona significativamente con el desempeño laboral del personal administrativo de la UNASAM, teniendo en cuenta que el aprendizaje, el comportamiento y los resultados tienen una relación con el desempeño laboral.

Basurto (2021) en su título de tesis para la maestría: *Cultura Organizacional y desempeño laboral en personal del centro de Salud Huarupampa en tiempos de covid-19,Huaraz,2021*, que tuvo como objetivo general : *Determinar la relación entre cultura organizacional y desempeño laboral en el personal de salud del centro de salud de Huarupampa en tiempos de covid-19,Huaraz,2021*, su tipo de investigación fue de no experimental de tipo correlacional , que estuvo conformada la población por 71 trabajadores de salud , utilizo el cuestionario de tipo escala de Likert . tuvieron como resultado que el 53.5% del personal perciben una cultura organizacional regular, el

25.4% una cultura baja, el 21.1% afirma observar una alta cultura organizacional, el 52.1%afirman en tener un desempeño medio, el 28.2% reconoce un desempeño bajo y el 19.7%del personal indica un desempeño alto, concluyendo de que existe una relación estadísticamente significativamente entre la cultura del centro de salud.

2.2 Bases teóricas

Variable 1: Capacitación del personal

Definición

En su opinión de Dessler (2020), describe la capacitación de personal como el proceso a través del cual se instruye a los empleados en las habilidades esenciales necesarias para realizar sus tareas de manera eficiente. Según Dessler (2020), esta capacitación es crucial en la gestión de recursos humanos, ya que no solo optimiza el rendimiento individual, sino que también impulsa el éxito general de la organización al garantizar que los empleados estén adecuadamente preparados para enfrentar los desafíos de sus funciones.

Según Maznevski (2020), la capacitación de personal debe enfocarse en desarrollar una mentalidad global en los empleados, lo que incluye enseñarles a trabajar de manera efectiva en equipos diversos y de alcance global. Además, la formación debe fomentar la capacidad de gestionar la complejidad, liderar en entornos interculturales y adaptarse a las dinámicas laborales cambiantes, tanto en el ámbito global como tecnológico.

Características de la capacitación

En su opinión de Phillips (2021), las características clave de la capacitación son las siguientes:

1. **Medición del impacto:** La capacitación debe evaluar no solo su costo, sino también cómo mejorar el desempeño y los resultados de la organización. Es importante contar con datos que muestren cómo la capacitación aumenta la productividad y eficiencia.

2. **Alineación con la estrategia organizacional:** La capacitación debe estar vinculada a los objetivos a largo plazo de la empresa. Debe verse como una inversión estratégica para alcanzar las metas de la organización.
3. **Desarrollo de habilidades clave:** Los programas de capacitación deben enfocarse en desarrollar tanto habilidades blandas como comunicación, trabajo en equipo y liderazgo como habilidades técnicas necesarias para el mercado actual.
4. **Enfoque en la mejora continua:** Las organizaciones deben promover el aprendizaje continuo, ofreciendo las oportunidades para que los empleados sigan aprendiendo y mejorando, especialmente en un entorno de cambios rápidos y constantes.

Objetivos de la capacitación de personal

En su opinión de Bersin (2023), los objetivos de la capacitación de personal deben estar enfocados en adaptarse a un ecosistema de aprendizaje moderno, lo que incluye:

- Asegurarse de que los empleados puedan aprender y actualizar sus habilidades tecnológicas, desde el uso de herramientas hasta nuevas tecnologías como la inteligencia artificial.
- Ofrecer contenidos pequeños que los empleados puedan consumir fácilmente durante su jornada laboral, permitiendo un aprendizaje continuo y sin interrupciones.
- Fomentar un proceso de aprendizaje constante, usando plataformas digitales y recursos como gamificación y aprendizaje colaborativo.

- Enfocar la capacitación en habilidades blandas como comunicación, resiliencia, pensamiento crítico y liderazgo, para que los empleados puedan colaborar y liderar en ambientes cambiantes.
- Promover la diversidad, equidad e inclusión en los programas de capacitación, ayudando a construir una cultura organizacional más inclusiva.
- Medir el impacto de la capacitación para asegurar que los programas estén alineados con los objetivos estratégicos de la empresa y ofrezcan un buen retorno de inversión.

Importancia de la capacitación del personal

Según Dessler (2020), destaca que la capacitación del personal es crucial en una empresa, ya que asegura el desarrollo del talento humano, permitiendo maximizar la eficiencia en los procesos y mejorar el desempeño de los empleados. El autor subraya la importancia de variables clave dentro del proceso de capacitación y enfatiza en la optimización de los recursos utilizados, de modo que la capacitación se convierta en un verdadero motor de transformación y mejora de competencias.

Dimensiones de la capacitación

Dimensión 1: Planificación

Según Muñiz et al. (2022) afirman que la planificación es una estrategia esencial que toda organización debe adoptar para mantenerse competitiva en el entorno global y gestionar eficientemente sus recursos. Destacan que la planificación es un proceso sistemático que facilita la elaboración de planes orientados a alcanzar los objetivos institucionales.

Indicador 1: Convenios

Ascázubi (2021) describe el convenio como un acuerdo jurídico establecido entre dos o más instituciones competentes. Explica que un convenio interinstitucional es una práctica en la que se involucran personas o entidades, ya sean públicas o privadas, con el propósito de colaborar mediante un acuerdo para alcanzar logros y obtener resultados positivos para las partes involucradas.

Indicador 2: Método o modalidad

Según Dessler (2020), señala que elegir los métodos o modalidades para la capacitación de personal debe basarse en las necesidades de los empleados y los objetivos de la organización. Dessler indica que estos métodos pueden incluir la capacitación en el trabajo, que permite a los empleados aprender mientras realizan sus tareas, y enfoques formales como cursos presenciales o en línea, que proporcionan una formación más estructurada. También destaca el uso creciente de tecnologías como los sistemas de gestión del aprendizaje, que ofrecen flexibilidad y accesibilidad en la capacitación. Es fundamental evaluar la efectividad de estos métodos para asegurar que mejoren el desarrollo de habilidades y el rendimiento de los empleados, ajustando las modalidades según los resultados observados.

Dimensión 2: Ejecución

Según Gary Dessler (2020) señala que la ejecución de la capacitación de personal es una etapa esencial que consiste en implementar los programas de formación de acuerdo con desarrollo del plan definido, asegurando el uso adecuado de recursos como materiales y personal especializado. Dessler enfatiza la necesidad de involucrar activamente a los empleados y de contar con instructores capacitados para impartir la formación de manera efectiva. También subraya la importancia de monitorear el progreso de la capacitación y ajustar el proceso según sea necesario para resolver cualquier inconveniente, con el objetivo de optimizar el aprendizaje y mejorar el desempeño dentro de la organización.

Indicador 1: Desarrollo del plan

Gary Dessler (2020) indica que la elaboración del plan es esencial para garantizar la eficacia del proceso educativo. Este proceso incluye la identificación precisa de las necesidades de formación, la creación de un plan detallado que especifique los objetivos de aprendizaje, los métodos de instrucción y los recursos necesarios. Es por ello que el plan debe estar alineado con los objetivos estratégicos de la organización y las habilidades que deben desarrollar los empleados.

Dimensión 3: Conocimiento

Dessler (2020) subraya que el conocimiento es crucial ya que debe centrarse en proporcionar a los empleados la información y las habilidades necesarias para realizar sus tareas de manera eficiente. Resalta que, al equipar a los empleados con el conocimiento adecuado, las organizaciones pueden mejorar su desempeño general y lograr sus metas estratégicas. Así mismo el conocimiento incluye no solo habilidades técnicas específicas, sino también una comprensión de los objetivos y procesos de la organización, lo cual permite a los empleados contribuir efectivamente al éxito de la empresa.

Indicador 1: Frecuencia de capacitación

Dessler (2020) enfatiza que la frecuencia en la capacitación es crucial para mejorar y mantener el rendimiento del personal. Destaca que la capacitación no debe considerarse como una actividad ocasional, sino como un proceso continuo que se realice de manera periódica. Esto asegura que los empleados actualicen constantemente sus habilidades y adquieran nuevas competencias en respuesta a las demandas cambiantes de la organización. Una capacitación frecuente permite a los empleados enfrentar nuevos desafíos y adaptarse a las modificaciones en el entorno laboral, lo que contribuye al éxito y a la competitividad de la empresa.

Indicador 2: Puesto de trabajo

Gary Dessler (2020) señala que, si la capacitación no está ajustada a las necesidades específicas del puesto de trabajo, puede ser poco efectiva. Cuando la formación no cubre las habilidades y conocimientos requeridos para cada rol, los empleados podrían no estar debidamente preparados para sus tareas. Es por ello que advierte que esta falta de adecuación en la capacitación puede conducir a un bajo rendimiento y a una menor eficiencia en el trabajo, lo que perjudica el éxito general de la empresa.

Dimensión 4: Habilidades

Gary Dessler (2020) indica que la capacitación debe enfocarse en desarrollar las habilidades específicas necesarias para cada puesto. Al centrar la formación en estas competencias clave, se puede mejorar considerablemente el desempeño de los empleados, ya que al proporcionar a los empleados la capacitación adecuada en las habilidades esenciales para sus roles, se les capacita para cumplir sus responsabilidades y objetivos de manera más eficiente, lo que tiene un impacto positivo en el éxito global de la organización.

Indicador 1: Propone ideas

Dessler (2020,) destaca que es fundamental incluir las propuestas de los empleados al diseñar programas de capacitación para garantizar su efectividad. Dessler argumenta que, al integrar las ideas de los trabajadores, los programas pueden alinearse mejor con sus verdaderas necesidades y desafíos. Esto no solo mejora la relevancia de la formación, sino que también incrementa el compromiso y la motivación de los empleados, al demostrar que sus opiniones y experiencias son apreciadas y consideradas en el desarrollo profesional.

Indicador 2: Cumplimiento de funciones

Dessler (2020), explica que para que los empleados cumplan bien con sus tareas en una organización, es importante que reciban una buena capacitación y que se aclaren sus responsabilidades. Dessler señala que cuando los empleados saben lo que se espera de ellos y reciben la formación necesaria, pueden hacer su trabajo de manera más efectiva, lo que ayuda al éxito de toda la organización.

Indicador 3: Trabajo en equipo

Dessler (2020), señala que ignorar el desarrollo de habilidades de trabajo en equipo puede tener consecuencias negativas para la organización. Sin una adecuada integración y cooperación entre los miembros del equipo, la efectividad del trabajo en equipo puede verse comprometida, afectando negativamente el rendimiento general y los resultados de la empresa, es por ello cada organización debe reconocer que existen desafíos en diferentes áreas o roles, y que estos obstáculos se pueden superar mediante el trabajo en equipo, lo cual es esencial para alcanzar los objetivos institucionales.

Variable 2: Desempeño laboral

Definición

Según Stephen (2021), describe el desempeño laboral como la medida en que un empleado ejecuta sus tareas y responsabilidades de manera eficiente y efectiva, ayudando así a alcanzar los objetivos de la organización. Este concepto incluye no solo la cantidad de trabajo realizado, sino también la calidad de este y el uso adecuado de los recursos disponibles.

En su opinión de Ríos (2021) define el desempeño laboral como el conjunto de acciones y resultados que un empleado produce en su trabajo, evaluado no solo por su productividad, sino también por su capacidad para aportar valor a la organización. Este desempeño debe estar alineado con los objetivos estratégicos de la empresa, y ser

medido a través de indicadores que consideren tanto las habilidades técnicas como las habilidades interpersonales, tales como la colaboración y la comunicación efectiva. Ríos resalta que el desempeño es un proceso continuo que debe gestionarse mediante retroalimentación constante y el desarrollo de competencias clave, para que los empleados se adapten a los cambios que ocurren en el entorno organizacional.

Objetivos de desempeño laboral

En su opinión de Paredes (2020), explica que los objetivos del desempeño laboral son los siguientes:

- **Alineación con los objetivos de la empresa:** El desempeño debe ayudar a lograr las metas de la organización, asegurando que el trabajo de los empleados apoye los objetivos generales de la empresa.
- **Mejorar la productividad y eficiencia:** El objetivo es hacer que los empleados sean más productivos y que su trabajo sea de mejor calidad, contribuyendo así a los resultados positivos de la empresa.
- **Desarrollo de habilidades:** Los empleados deben mejorar tanto sus habilidades técnicas como sus habilidades blandas como la comunicación y el trabajo en equipo para hacer bien su trabajo.
- **Fomentar el compromiso con la empresa:** El desempeño depende también de que los empleados estén motivados y comprometidos con los valores y objetivos de la organización.
- **Evaluación y retroalimentación constante:** Es importante evaluar regularmente el desempeño de los empleados y ofrecerles retroalimentación para que puedan mejorar y seguir creciendo en su trabajo.

Importancia

Según Stephen (2021), subraya que el desempeño laboral es vital para el éxito de una organización. Destaca que cuando los empleados tienen un buen desempeño, no solo se incrementa la eficiencia y productividad de la empresa, sino que también se crea un ambiente laboral más positivo y se mejora la satisfacción de los empleados. Esto es esencial para que la empresa logre sus objetivos y continúe siendo competitiva y en crecimiento.

Dimensiones de desarrollo laboral

Dimensión 1: Capacidad laboral

Stephen (2020) afirma que la capacidad laboral es esencial para el desempeño de los empleados en una empresa. Destaca que esta capacidad incluye las habilidades, conocimientos y competencias necesarias para realizar las tareas de manera eficaz, así mismo menciona que tener empleados con alta capacidad laboral facilita el logro de objetivos, incrementa la productividad y ayuda a mantener una ventaja competitiva. La capacidad laboral adecuada permite a los empleados enfrentar desafíos, adaptarse a cambios y contribuir significativamente al éxito de la organización.

Indicador 1: Inteligencia

Stephen (2020), destaca que la inteligencia es esencial para el rendimiento laboral. Señala que la inteligencia, en sus distintas manifestaciones, influye en la capacidad y experiencia de los empleados para resolver problemas, tomar decisiones y adaptarse a cambios.

Indicador 2: Experiencia

La experiencia ayuda a los empleados a desarrollar habilidades específicas y a enfrentar problemas con mayor eficacia, tomar decisiones más informadas y adaptarse mejor a los cambios, lo que, en última instancia, mejora su desempeño y contribuye al éxito organizacional (Robbins, 2023).

Indicador 3: Habilidades

Las habilidades abarcan tanto competencias técnicas específicas como capacidades interpersonales y de resolución de problemas. Robbins explica que el desarrollo de una variedad de habilidades permite a los empleados realizar sus tareas con mayor eficacia, trabajar mejor en equipo y adaptarse a diversas situaciones, lo cual es crucial para alcanzar los objetivos de la organización y mejorar el rendimiento general (Robbins, 2023).

Dimensión 2: Eficacia

La eficacia es como la capacidad de los empleados para alcanzar sus objetivos y metas de manera efectiva, optimizando el uso de los recursos disponibles. Subraya que para mejorar la eficacia, los empleados deben tener las habilidades necesarias, recibir la capacitación adecuada y entender claramente sus funciones y responsabilidades. Según Robbins, una mayor eficacia no solo mejora el rendimiento individual, sino que también impulsa el éxito general de la organización (Robbins, 2020).

Indicador 1: cumplimiento de los objetivos

Según Stephen (2020), alcanzar los objetivos es crucial para el éxito de una organización. Robbins explica que establecer metas claras orienta las acciones y decisiones de los empleados, asegurando que todos trabajen en la misma dirección. Este método no solo mejora la coordinación dentro de la empresa, sino que también incrementa la motivación y el compromiso de los empleados al alinear sus esfuerzos con la satisfacción del usuario.

Indicador 2: satisfacción al usuario

De acuerdo con Kotler (2020), la satisfacción del cliente es un factor crucial para el éxito empresarial, ya que afecta directamente la fidelidad del cliente, las referencias que pueda dar, y, en consecuencia, el crecimiento de la empresa. Un cliente

satisfecho tiende a realizar compras repetidas y a compartir opiniones favorables sobre la empresa, lo que fortalece su reputación y posición competitiva en el mercado.

Dimensión 3: Eficiencia

Hernández y Martínez (2023), enfatizaron que la eficiencia en la gestión de la cadena de suministro es crucial para reducir costos y mejorar el rendimiento organizacional, subrayando la importancia de integrar tecnologías avanzadas para optimizar los procesos.

Indicador 1: Cumplen con sus funciones dentro del horario

Hernández y Martínez (2023), las tareas realizadas en el puesto de trabajo comprenden un conjunto de funciones establecidas por la administración para cumplir con los objetivos de la misión y visión de la organización. Por lo tanto, es crucial llevar a cabo las responsabilidades asignadas durante el horario laboral fijado, ya que esto es fundamental para que la organización sea exitosa y productiva.

Indicador 2: Utiliza recursos

señalaron que la adopción de tecnologías avanzadas es crucial para mejorar la eficiencia en la gestión de la cadena de suministro. Estas tecnologías permiten reducir costos y optimizar el rendimiento, lo que ayuda a cumplir con las tareas de manera efectiva dentro del horario laboral.

Dimensión 4: Reconocimiento

Robinson y Judge (2021) sostienen que valorar a los empleados es esencial para mantenerlos motivados y satisfechos en el trabajo. Aseguran que un reconocimiento adecuado no solo mejora el desempeño individual, sino que también aumenta el compromiso con la empresa, creando así un entorno laboral más positivo y eficiente.

Indicador 1: nivel de valoración

De acuerdo con Hernández (2023), el nivel de valoración en el reconocimiento laboral es clave para aumentar la motivación y el rendimiento de los empleados. Este

nivel refleja cómo una empresa evalúa y premia el trabajo de su personal, y cómo estas prácticas afectan la satisfacción y el compromiso de los trabajadores. Hernández subraya que una valoración efectiva no solo incentiva el esfuerzo y la dedicación de los empleados, sino que también ayuda a crear un entorno laboral más positivo y coherente con los objetivos de la organización.

Indicador 2: incentivo

Según Robbins y Judge (2021), los incentivos son recompensas creadas para alentar a los empleados a cumplir metas específicas y mejorar su rendimiento. Estos incentivos pueden ser tanto monetarios, como bonificaciones o aumentos salariales, como no monetarios, tales como reconocimiento u oportunidades para avanzar profesionalmente.

Dimensión 5: Percepción

Robbins y Judge (2021) explican que la percepción es el proceso mediante el cual las personas organizan e interpretan sus sensaciones para dar significado a su entorno. Este proceso es subjetivo y puede estar influenciado por experiencias previas, cultura, expectativas y motivaciones personales. La percepción es crucial en el comportamiento organizacional porque determina cómo los empleados comprenden y responden a situaciones y decisiones en el trabajo.

Indicador 1: Existe conflictos

Robbins y Judge (2019) señalan que los conflictos dentro de una organización son inevitables, ya que surgen debido a las diferencias en intereses, metas y percepciones entre los empleados. Aunque a menudo se perciben como negativos, estos autores destacan que, si se manejan correctamente, los conflictos pueden ser beneficiosos, estimulando la creatividad, la innovación y mejoras en los procesos organizacionales. No obstante, si no se gestionan bien, los conflictos pueden afectar negativamente la productividad y el ambiente laboral.

Indicador 2: Enfoque en el área

Según Sáenz (2023), es fundamental que el trabajador se concentre en sus tareas alineadas con los objetivos de la institución y esté inmerso en un entorno equilibrado, lo que contribuye a mejorar su rendimiento y a disminuir la posibilidad de errores.

Indicador 3: Es valorado

Según Sánchez y Bustamante (2022), la valoración en el entorno laboral se refleja de manera indirecta a través de la percepción de los colaboradores. Esta valoración es subjetiva y se manifiesta cuando el profesional siente que su esfuerzo es reconocido y que cuenta con apoyo en situaciones críticas o de emergencia. Ser valorado dentro de la institución fomenta un mayor compromiso y un alto nivel de rendimiento en los empleados.

2.3 Hipótesis

Hernández y Mendoza (2019) afirman que las hipótesis son conjeturas formuladas con el objetivo de comparar los resultados anticipados de un estudio. Por lo tanto, son esenciales en investigaciones de tipo cuantitativo o experimental. Sin embargo, en estudios de naturaleza puramente descriptiva, no son necesarias, ya que estos se enfocan únicamente en describir el comportamiento de las variables.

En la presente investigación No se planteará hipótesis por ser una investigación descriptiva.

III. Metodología

3.1 Tipo, Nivel y Diseño de investigación

Tipo de la investigación

Cuantitativa

Se enfoca en la recolección y análisis de datos relacionados con las variables, con el objetivo de obtener respuestas de la población, ya que los datos analizados son siempre cuantificables mediante muestras numéricas. Este enfoque se basa principalmente en el uso de números para investigar, analizar y verificar datos e información. La metodología cuantitativa se aplica para estudiar los efectos de los fenómenos y es comúnmente utilizada en estadística, ciencias y matemáticas (Ríos, 2020).

Nivel de investigación

Descriptiva

Según Guevara et al. (2020) indica que el propósito de la investigación descriptiva es comprender las situaciones, costumbres y actitudes predominantes mediante la descripción precisa de actividades, objetos, procesos y personas.

Diseño de investigación

No experimental

Agudelo y Aigner (2020) señalan que un diseño se considera no experimental cuando el investigador no interviene en las variables, ya que estas han ocurrido previamente. En cambio, se enfoca en observar los fenómenos en un espacio y tiempo específicos para su posterior análisis, debido a que se describieron de acuerdo con su contexto natural, sin ninguna manipulación, así como también sin ninguna modificación en su definición.

Transversal

La investigación transversal es un método no experimental que se utiliza para recopilar y analizar datos en un momento específico. Es comúnmente aplicada en las ciencias sociales, enfocándose en una comunidad humana particular. A diferencia de investigaciones longitudinales, la investigación transversal restringe la recolección de datos a un único período de tiempo (Serrano, 2020).

Fue transversal, porque la recopilación de información de las variables capacitación al personal y desempeño laboral fue obtenido en único momento, siendo

así que la muestra respondió al cuestionario en un tiempo determinado y único en este caso el recojo de información que fue realizado en el 2024.

3.2 Población y Muestra

Población:

Según Hernández (2020) menciona que una población es un conjunto de unidades usualmente personas, objetos, transacciones o eventos, en los que estamos interesados en estudiar.

La población para este estudio y para las variables que son la capacitación y desempeño laborales, estará conformada por 10 trabajadores. Dicha información fue proporcionada por el administrador de la microempresa bazar tiendas Sandrita.

Muestra:

Según Prasad (2019), señala que una muestra es un subconjunto seleccionado de la población que facilita la recopilación de información y permite generalizar los resultados en relación con las variables de estudio, en este caso, la capacitación al personal y desempeño laboral.

Tipo de Muestra: Censal

Según Ríos (2020) establece que la muestra censal es aquella donde todas las unidades de investigación son consideradas como muestra.

La investigación hizo uso de una muestra censal para las variables de estudio, por ello debido al tamaño accesible de la población por la cual la muestra será de 10 trabajadores.

3.3 Operacionalización de las variables / categorías

Variable	Definición	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición	Escala valorativa
Capacitación de personal	Dessler (2020) describe la capacitación de personal como el proceso a través del cual se instruye a los empleados en las habilidades esenciales necesarias para realizar sus tareas de manera eficiente.	Planificación	Convenio	Escala de Likert	1.-Nunca 2.-Casi nunca 3.- A veces 4.- Casi siempre 5.- Siempre
			Método o modalidad		
		Ejecución	Desarrollo del plan		
		Conocimiento	Frecuencia de capacitación		
			Puesto de trabajo		
		Habilidades	Propone ideas		
			Cumplimiento de ideas		
Trabajo en equipo					
Desempeño laboral	Según Stephen (2021), describe el desempeño laboral como la medida en que un empleado ejecuta sus tareas y responsabilidades de manera eficiente y efectiva, ayudando así a alcanzar los objetivos de la organización. Este concepto incluye no solo la cantidad de trabajo realizado, sino también la calidad de este y el uso adecuado de los recursos disponibles.	Capacidad laboral	Inteligencia	Escala de Likert	1.-Nunca 2.-Casi nunca 3.- A veces 4.- Casi siempre 5.- Siempre
			Experiencia		
			Habilidades		
		Eficacia	Cumplimiento de los objetivos		
			Satisfacción al usuario		
		Eficiencia	Cumplen con sus funciones		
			Utiliza recursos		
		Reconocimiento	Nivel de valoración		
			Incentivo		
		Percepción	Existe conflicto		
			Enfoque en el área		
Es valorado					

Fuente: Elaboración propia

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.4.1 Descripción de técnicas

Rodas y Santillán (2019) explican que las encuestas se utilizan principalmente en investigaciones cuantitativas. Este método de recolección de datos se basa en hacer preguntas a un grupo específico, las cuales pueden ser realizadas de forma presencial o a través de medios virtuales.

La técnica que se utilizó para recolectar la información fue: La encuesta, debido a que es única técnica que está destinada a obtener los datos de varias personas cuyas opiniones interpersonales interesan al investigador.

3.4.2 Descripción de instrumentos

Baena (2020) indica que el cuestionario es una herramienta, ya sea en formato físico o digital, utilizada para obtener la información necesaria para llevar a cabo un trabajo de investigación. Consiste en un conjunto de preguntas cerradas dirigidas a la muestra con el propósito de alcanzar los objetivos del estudio. En esta investigación, se utilizó un cuestionario compuesto por 20 ítems en una escala Likert para evaluar la variable de motivación laboral.

3.4.3 Validación

Los instrumentos fueron validados a través del juicio de tres expertos, quienes evaluaron si las interrogantes de ambos cuestionarios son coherentes y análogas al tema de investigación, en este sentido se determinó que dichos instrumentos si son aptos para su aplicación. Medina et al. (2023) señala que la validación es una medida de precisión confiable, relacionada con la capacidad del instrumento para medir las variables de manera efectiva, generando resultados consistentes. Un instrumento que no ha sido validado puede generar datos inexactos y erróneos.

N°	Experto validador	Resultado
1	Dr. Miguel Ángel Lino Vásquez	Aprobado
2	Mg. Yuly Yolanda Morillo Campos	Aprobado
3	Mg. Robert Rubio Castillo	Aprobado

3.4.4 Confiabilidad

En la investigación, la confiabilidad se calculó a través del factor alfa de Cronbach. Al respecto Ventura y Peña (2020) mencionaron que dicho coeficiente es el más utilizado para saber si los ítems son viables o no; así mismo lo consideran como una medida homogénea interna. Para este proyecto de investigación, al realizarse el cálculo del coeficiente de confiabilidad, se obtuvo como resultado 0.73, por lo tanto, dicho instrumento se encuentra en el rango de confiabilidad alto, en consecuencia, fue aplicable al presente estudio.

3.5 Método de análisis de datos

Hernández y Mendoza (2019) explican que el plan de análisis se utiliza para organizar y evaluar los datos recopilados tras la aplicación de la encuesta. Este plan es crucial porque permite describir y simplificar la información obtenida, además de ayudar a detallar las variables del estudio, compararlas e identificar sus diferencias, lo que facilita la predicción de resultados futuros.

El plan de análisis del presente estudio se llevó a cabo de la siguiente manera: Se realizó la estructura del informe de tesis como la redacción para cada punto, así como la información más relevante de cada variable considerando el Microsoft Word; asimismo, se empleó el Word para la construcción de la encuesta para el recojo de información, donde se utilizó un cuestionario de 20 preguntas. Referente a los datos obtenidos, se

realizaron figuras y tablas estadísticas para su exposición utilizando la herramienta Microsoft Excel. Finalmente, para identificar el grado de similitud se empleó la herramienta del Turnitin.

3.6 Aspectos éticos

Este trabajo de investigación se desarrolló basado en los principios éticos plasmados en el Reglamento de Integridad Científica del Código de Ética de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote – ULADECH, aprobado por consejo universitario con Resolución N.º 0277-2024-CU-ULADECH Católica, de fecha 14 de Marzo del 2024; los cuales se mencionan a continuación:

Respeto y protección de los derechos de los intervinientes: Para garantizar este principio, se protegió la identidad de los servidores públicos y funcionarios involucrados en la investigación, resguardando su información personal, como números de teléfono y domicilio. Asimismo, no se tomaron imágenes de ellos sin su consentimiento previo, y se les informó que los datos que proporcionarían serían utilizados únicamente con fines investigativos.

Cuidado del medio ambiente: Para cumplir con este principio, se evitó el uso prolongado de la computadora, y se empleó papel bond reciclado para la aplicación de la encuesta, reduciendo así el consumo de papel nuevo y contribuyendo a la protección del medio ambiente, la preservación de la naturaleza y la disminución del corte excesivo de árboles.

Libre participación por propia voluntad: En relación con este principio, se informó a los servidores públicos y/o funcionarios participantes que el cuestionario fue diseñado con fines de investigación. Tras recibir esta información, procedieron a completar el cuestionario.

Beneficencia, no maleficencia: Se les informó a los servidores públicos participantes que la información proporcionada no les causaría ningún perjuicio personal y que su anonimato sería respetado. Además, el cuestionario se llevó a cabo fuera del horario laboral habitual para evitar interferir con sus tareas diarias, explicándoles que una participación consciente ayudaría a comprender mejor las características de las variables en estudio.

Integridad y honestidad: Para cumplir con este principio, el trabajo se llevó a cabo con honestidad e integridad, recopilando información de fuentes confiables como revistas, tesis y artículos, que fueron fundamentales para la elaboración de los antecedentes, el marco teórico y la conceptualización de las variables.

Justicia: respecto a este principio, es importante destacar que se mantuvo un trato cordial con los participantes, explicándoles la relevancia de la investigación. Además, se les entregó una copia con los resultados obtenidos de la encuesta realizada.

IV. Resultados

Objetivo específico 1: Describir las características de la capacitación de personal en los trabajadores en la microempresa bazar tiendas Sandrita–Syma, Carhuaz, Ancash, 2024.

Tabla 1

Características de la capacitación de personal en los trabajadores en la microempresa bazar tiendas Sandrita–Syma, Carhuaz, Ancash, 2024

Capacitación de personal	N	%
Capacitaciones en convenios		
Nunca	1	10.00
Casi nunca	6	60.00
A veces	3	30.00
Casi siempre	0	00.00
Siempre	0	00.00
Total	10	100.00
Capacitación con métodos actualizados		
Nunca	0	00.00
Casi nunca	7	70.00
A veces	3	30.00
Casi siempre	0	00.00
Siempre	0	00.00
Total	10	100.00
Ejecuta su plan de capacitación		
Nunca	1	10.00
Casi nunca	4	40.00
A veces	5	50.00
Casi siempre	0	00.00
Siempre	0	00.00
Total	10	100.00
Capacitaciones de acuerdo con la necesidad		
Nunca	0	00.00
Casi nunca	6	60.00
A veces	4	40.00
Casi siempre	0	00.00
Siempre	0	0.00
Total	10	100.00

Continuara

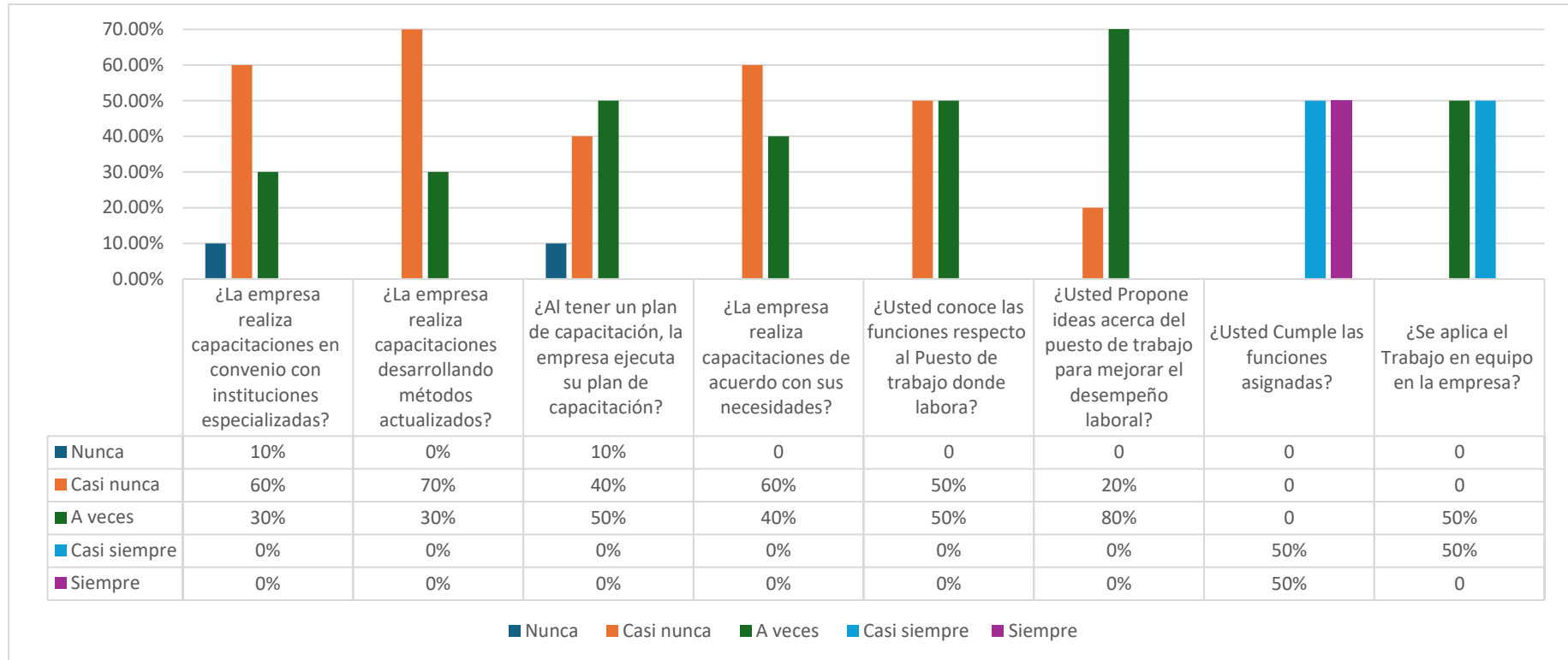
Capacitación de personal	N	%
Funciones respecto al puesto de trabajo		
Nunca	0	00.00
Casi nunca	5	50.00
A veces	5	50.00
Casi siempre	0	00.00
Siempre	0	0.00
Total	10	100.00
Propone ideas acerca del puesto de trabajo		
Nunca	0	00.00
Casi nunca	2	20.00
A veces	8	80.00
Casi siempre	0	00.00
Siempre	0	00.00
Total	10	100.00
Cumple las funciones asignadas		
Nunca	0	00.00
Casi nunca	0	0.00
A veces	0	00.00
Casi siempre	5	50.00
Siempre	5	50.00
Total	10	100.00
Trabajo en equipo		
Nunca	0	00.00
Casi nunca	0	00.00
A veces	5	50.00
Casi siempre	5	50.00
Siempre	0	00.00
Total	10	100.00

Finalizo.....

Nota: Base de datos del cuestionario aplicado a los trabajadores de la microempresa bazar tiendas Sandrita-Syma Carhuaz, Ancash 2024.

Figura 1

Características de la capacitación de personal en los trabajadores en la microempresa bazar tiendas Sandrita–Syma, Carhuaz, Ancash, 2024



Nota : La figura muestra los resultados de las preguntas relacionadas a las características de la capacitación del personal en la micro empresa bazar tiendas Sandrita-Syma Carhuaz , Ancash 2024.

Objetivo específico 2: Especificar las características del desempeño laboral en los trabajadores en la microempresa bazar tiendas Sandrita–Syma, Carhuaz, Ancash, 2024.

Tabla 2

Características del desempeño laboral en los trabajadores en la microempresa bazar tiendas Sandrita–Syma, Carhuaz, Ancash, 2024.

Desempeño laboral	N	%
Resuelven los problemas con inteligencia		
Nunca	0	00.00
Casi nunca	4	40.00
A veces	6	60.00
Casi siempre	0	00.00
Siempre	0	00.00
Total	10	100.00
Experiencia laboral ante problemas		
Nunca	0	00.00
Casi nunca	3	30.00
A veces	4	40.00
Casi siempre	3	30.00
Siempre	0	00.00
Total	10	100.00
Dominio de sus funciones		
Nunca	0	00.00
Casi nunca	1	10.00
A veces	7	70.00
Casi siempre	2	20.00
Siempre	0	00.00
Total	10	100.00
Cumplen con los objetivos planteadas		
Nunca	0	00.00
Casi nunca	1	10.00
A veces	5	50.00
Casi siempre	4	40.00
Siempre	0	0.00
Total	10	100.00

Continuara.....

Desempeño laboral	N	%
El usuario se encuentra satisfecho		
Nunca	0	00.00
Casi nunca	0	00.00
A veces	0	00.00
Casi siempre	5	50.00
Siempre	5	50.00
Total	10	100.00
Cumple el trabajo durante el horario		
Nunca	0	00.00
Casi nunca	0	00.00
A veces	4	40.00
Casi siempre	3	30.00
Siempre	3	30.00
Total	10	100.00
Recursos para el cumplimiento de las actividades		
Nunca	0	00.00
Casi nunca	0	00.00
A veces	3	30.00
Casi siempre	7	70.00
Siempre	0	00.00
Total	10	100.00
La empresa reconoce el esfuerzo del personal		
Nunca	0	00.00
Casi nunca	3	30.00
A veces	5	50.00
Casi siempre	2	20.00
Siempre	0	0.00
Total	10	100.00

Continuara.....

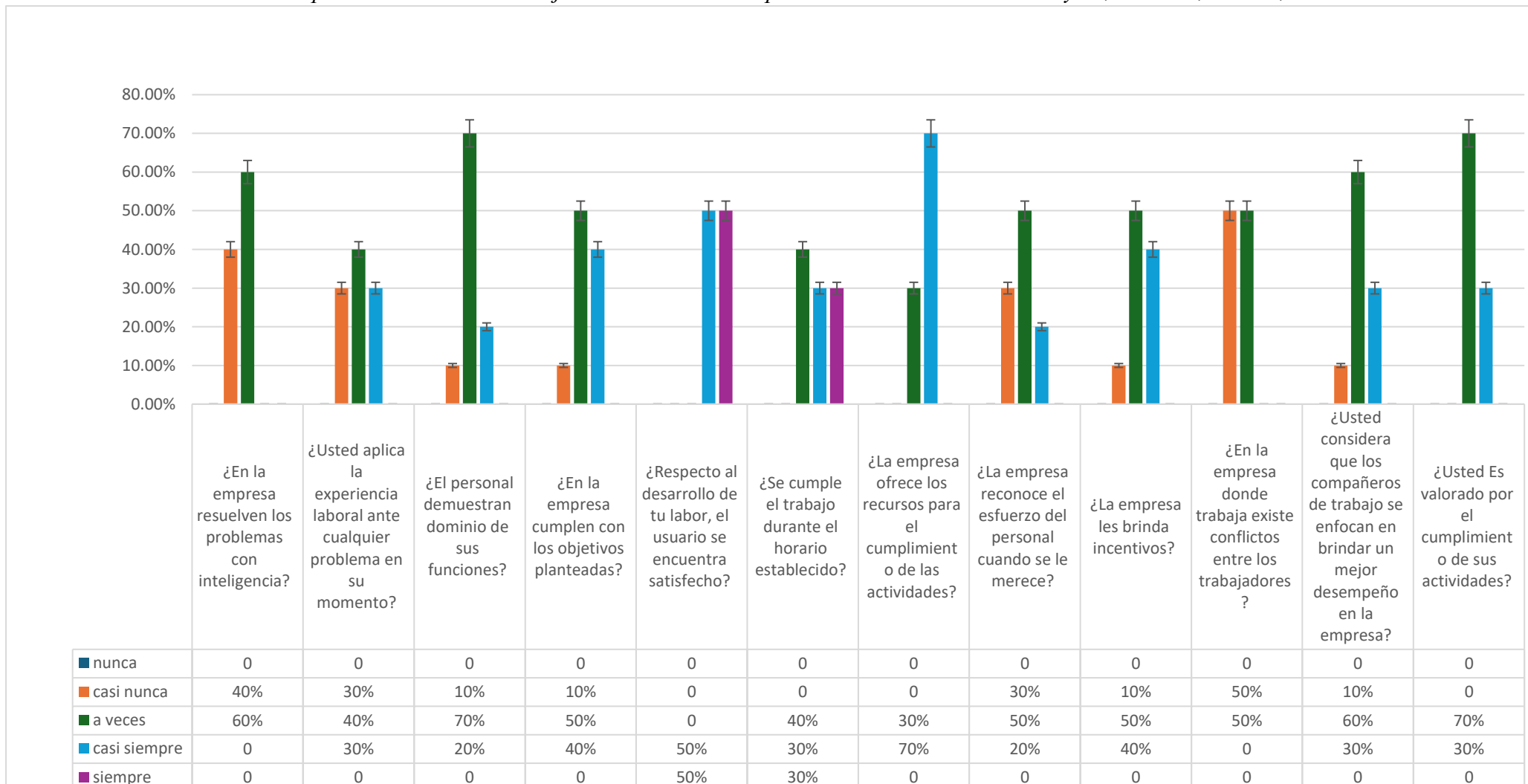
Desempeño laboral	N	%
La empresa brinda incentivos		
Nunca	0	00.00
Casi nunca	1	10.00
A veces	5	50.00
Casi siempre	4	40.00
Siempre	0	00.00
Total	10	100.00
Conflictos entre trabajadores		
Nunca	2	20.00
Casi nunca	2	20.00
A veces	6	60.00
Casi siempre	0	00.00
Siempre	0	00.00
Total	10	100.00
Compañeros de trabajo se enfocan en brindar un mejor desempeño		
Nunca	0	00.00
Casi nunca	1	10.00
A veces	6	60.00
Casi siempre	3	30.00
Siempre	0	00.00
Total	10	100.00
Valorado por el cumplimiento de las actividades		
Nunca	0	00.00
Casi nunca	0	00.00
A veces	7	70.00
Casi siempre	3	30.00
Siempre	0	0.00
Total	10	100.00

Finalizo.....

Nota: Base de datos del cuestionario aplicado a los trabajadores de la microempresa bazar tiendas Sandrita-Syma Carhuaz, Ancash 2024.

Figura 2

Características del desempeño laboral en los trabajadores en la microempresa bazar tiendas Sandrita–Syma, Carhuaz, Ancash, 2024.



Nota: La figura muestra los resultados de las preguntas relacionadas a las características del desempeño laboral en la microempresa bazar tiendas Sandrita-Syma Carhuaz, Ancash 2024.

Tabla 3

Plan de mejora de la capacitación de personal para el desempeño laboral en los trabajadores en la microempresa bazar tiendas Sandrita–Syma, Carhuaz, Ancash, 2024.

Variable	Indicador	Problemas	Causa	Consecuencia	Acciones de mejora	Responsable	Presupuesto
Capacitación de personal	Convenios con entidades para capacitaciones	El 60% indica que casi nunca realiza convenios respecto a capacitaciones en otras entidades	Se debe a las carencias de aquellas instituciones que dicten capacitaciones por convenio, así como también el colaborador no comprometido para capacitarse en otra entidad.	Debido a eso se tiene a los colaboradores desmotivado y no capacitado y se tienen bajo desempeño o incumplimiento de sus labores.	Investigar sobre aquellas instituciones que brinden capacitaciones, así como también proporcionar los medios necesarios con la finalidad de trasladar al colaborador a la entidad.	Gerente Administración	s/.500.00
	Capacitación de acuerdo con sus necesidades	El 60% de los trabajadores indican que casi nunca realizan capacitación de acuerdo con sus necesidades	Esto se puede deber, por falta de un plan de capacitación, así como también a la falta de presupuesto.	Por causa de eso los trabajadores desconocen de las actualizaciones y no tienen plan de capacitación	Establecer el presupuesto ante instancias superiores, así como también elaborar un plan de capacitación de manera trimestral	Gerente Administración	s/.500.00

	Trabajo en equipo	El 50% de los trabajadores indican que a veces se aplica el trabajo en equipo	Se debe a la falta de motivación por parte de la empresa, por falta de comunicación y debido a la igualdad en sus funciones y sueldo	Debido a eso no se tienen una buena comunicación para la resolución de problemas, como también el incumplimiento de las funciones u objetivos establecidos y bajo desempeño en el área	Involucrar a todos los trabajadores donde puedan considerar la toma de decisiones, así como también realizado charlas motivacionales y mejorando los sueldos respecto a sus funciones	Gerente Administración Colaboradores	s/.700.00
Desempeño laboral	Incentivos	El 50% de los trabajadores indican que a veces la empresa brinda incentivos	La falta de una gestión adecuada para brindar incentivos, junto con regímenes laborales restrictivos y directivos poco comprometidos con la motivación de sus equipos, crea un ambiente de trabajo sin estímulos ni reconocimiento.	Esto conlleva al incumplimiento de las metas, desmotivación del trabajador y sin beneficios laborales	Implementar las gestiones necesarias para el otorgamiento de algún incentivo como también realizado actividades y gestiones algún tipo de incentivos por las metas obtenidas.	Gerente Administración	S/.700.00
	Conflicto entre los colaboradores	El 60% de los trabajadores indican que a veces en la empresa existe conflicto entre los trabajadores	Es debido a que no existe imparcialidad para el reconocimiento de las labores debido a muchas funciones a realizar y trabajar en bajo presión.	Por ende, no se trabaja en equipo, no cumplen con las funciones y conlleva al estrés laboral y bajo desempeño.	Ser imparciales al momento del reconocimiento, establecer la prioridad de las funciones y gestionar el tiempo para cada actividad.	Gerente Administrador Colaborador	s/.500.00
	Valorado por el cumplimiento de las actividades	El 70% menciona que a veces es valorado por el cumplimiento de las actividades	Es debido a que el reconocimiento es para la encargada del área y no reconoce el esfuerzo para cumplir sus actividades por ello conlleva la baja	Esto conlleva a baja motivación al no cumplir los objetivos del área y no cumplen satisfactoriamente los objetivos	Realizar reuniones donde celebren el cumplimiento de las metas como también brindan las felicitaciones y reconocer el desempeño.	Gerente administrador Colaborador	s/.700.00

			actitud para cumplir los objetivos				
--	--	--	---------------------------------------	--	--	--	--

V. Discusión

Objetivo 1: Describir las características de la capacitación de personal en los trabajadores en la microempresa bazar tiendas Sandrita–Syma, Carhuaz, Ancash, 2024.

Capacitaciones en convenios: El 60% de los entrevistados mencionan que casi nunca la empresa realiza capacitaciones en convenio con instituciones especializadas, este resultado se asemeja con el estudio de Asmat (2024), quien sostiene que 37.50% indica que casi nunca la organización no realiza convenios para las capacitaciones. Este texto indica que la entidad debería llevar a cabo las gestiones necesarias para establecer acuerdos con instituciones reconocidas y especializadas en el área, lo que resultará en la participación de colaboradores comprometidos con los objetivos de la organización.

Capacitaciones con métodos actualizados: De acuerdo con los encuestados mencionan que el 70% mencionan que casi nunca la empresa realiza capacitaciones desarrollando métodos actualizados, los datos es similar a Tarrillo (2021) donde menciona su estudio que el 56% de los encuestados necesitan una capacitación para un buen desempeño laboral. Este resultado señala que la institución debe poner en marcha métodos de capacitación, dado que estamos en una era de constante avance tecnológico, lo cual se evidencia con la creciente implementación de la inteligencia artificial.

Capacitaciones de acuerdo con la necesidad: de acuerdo con los encuestados, el 60% de los trabajadores menciona que casi nunca la empresa realiza capacitaciones de acuerdo a sus necesidades, siendo así que se tiene una similitud con el estudio de Tarrillo (2021) ya que detecto que el 60 % de los encuestados mencionan que la empresa no les brinda una buena capacitación para el mejoramiento de la calidad del personal debido a la falta de presupuesto en las capacitaciones. Por lo cual obtenido los datos por parte de la empresa

no se realiza una adecuada capacitación siendo la negatividad el despeño de los trabajadores.

Funciones respecto al puesto de trabajo: El 70% de los trabajadores encuestados menciona que casi siempre conoce sus funciones respecto al puesto de trabajo, estos datos tienen la similitud por Jamanca (2023), donde describe en su estudio que el 60% de sus trabajadores siempre tiene conocimiento del proceso y sus funciones de su cargo en su área en la empresa. No obstante Godínez (2020) indica en su estudio que el 100% de los encuestados conocen siempre las tareas y funciones. Siendo así por el resultado obtenido, los trabajadores conocen sus funciones respecto al puesto de trabajo, por ello relevante explorar las implicaciones de tener un 30% de trabajadores que no están completamente seguros de sus funciones, ya que esto podría afectar la productividad y el clima laboral.

Propone ideas acerca del puesto de trabajo: el 80% de los trabajadores afirma que a veces se propone ideas acerca del puesto de trabajo, esto coincide con lo encontrado por Godínez (2020) en su estudio donde menciona que el 100% de los encuestados indican que su jefe tiene una actitud abierta, valorando así las opiniones y brindando apoyo. A su mismo es fundamental que en toda institución los colaboradores participen, ya sea de forma total o parcial, en la resolución de problemas relacionados con su puesto de trabajo. Esto fortalecerá el trabajo en equipo y el compromiso con la institución, lo que, a su vez, favorecerá su éxito.

Cumple las funciones asignadas: el 50% de los encuestados afirman que siempre cumplen las funciones asignadas, este resultado se asemeja al estudio de Jamanca (2023), menciona su estudio que el, 56% de los encuestados mencionan que demuestran dominio de sus funciones y ejercen su profesión con eficacia con la finalidad de superación. Del mismo modo Pariona (2024) en su estudio indica que el 54.55% de los trabajadores a veces autogestionan sus tareas y responsabilidades sin ninguna supervisión. Esto

demuestra que, aunque las instituciones no incentiven a sus trabajadores, estos permanecen leales a su puesto y, en la mayoría de los casos, cumplen con todas las funciones asignadas.

Trabajo en equipo : el 50% de los encuestados indican que casi siempre se aplica el trabajo en equipo en la empresa, del mismo modo se tiene una similitud por Asmat (2024) hace mención que 62.50% de los encuestados indica que a veces se trabaja en equipo .No obstante en el estudio de Medina (2021) hace mención en su estudio de que el 74% de los encuestados desarrollan el trabajo en equipo dan así una estrategia para que puedan encontrar habilidades .De acuerdo a los resultados el trabajo en equipo es fundamental en cualquier institución, ya que gracias a este se pueden afrontar desafíos y generar mayor confianza, logrando resultados destacados que benefician tanto a la organización como a sus colaboradores.

Objetivo 2: Especificar las características del desempeño laboral en los trabajadores en la microempresa bazar tiendas Sandrita–Syma, Carhuaz, Ancash, 2024.

Resuelven los problemas con inteligencia: El 60% de los encuestados indican que a veces resuelven los problemas con inteligencia, el resultado obtenido es similar a Chávez (2023) donde indica en su estudio que el 60% están en desacuerdo que cuando un cliente tiene un problema demuestren interés en solucionarlo con inteligencia. A si como también Pariona (2024) en su estudio menciona que el 54.55% de los encuestados a veces abordan los conflictos de manera efectiva. Como se puede apreciar se podría deberse a que el lugar donde trabajan no fomenta mucho el pensamiento crítico o porque no tienen suficiente entrenamiento en cómo resolver problemas de forma eficiente.

Experiencia laboral ante problemas: El 40% de los encuestados indicaron que a veces se aplica la experiencia laboral ante cualquier problema en su momento, este resultado se asemeja a Jamanca (2023) menciona en su estudio que el 52% de los trabajadores

mencionan que está totalmente de acuerdo en que se aplique su experiencia laboral para resolver los dichos conflictos. Estos resultados indican que su experiencia laboral para resolver problemas lo hace de vez en cuando, aunque tienen conocimientos que podrían ayudar, algo está impidiendo que los apliquen siempre. Quizás sea falta de apoyo o confianza en el valor de su experiencia.

Dominio de sus funciones: El 70% de los encuestados indicaron que a veces el trabajador demuestra dominio de sus funciones siendo así que Jamanca (2023) en su estudio menciona que el 60% de los encuestados siempre demuestran dominio en sus funciones y ejercen su profesión con eficacia con la finalidad de superación. El resultado obtenido es que cada institución debe supervisar y mejorar el desempeño en cada puesto de trabajo. Esto implica realizar un análisis FODA para identificar puntos clave, gestionar el tiempo de forma más eficiente y motivar al personal para aumentar la productividad y la calidad del trabajo.

Cumplen con los objetivos planteado: El 50% de los encuestados indicaron que a veces la empresa cumple con los objetivos planteadas este estudio se asemeja a Santamaria (2020) donde indica en su estudio que el 75.5% de los encuestados menciona que los objetivos que busca la organización no eran conocidos por todos los colaboradores. Al resultado obtenido muestra que la empresa no siempre sigue sus planes o que no comunica bien sus logros por ello es fundamental para cualquier empresa que sus colaboradores cumplan con los objetivos establecidos, por lo que debe enfocarse en motivar a su personal, ofreciéndoles capacitación continua y reconociendo su trabajo realizado.

El usuario se encuentra satisfechos: El 50% de los encuestados indican que siempre el usuario se encuentra satisfecho este estudio se asemeja a Godínez (2020) de acuerdo con los encuestados menciona que el 48% casi siempre el usuario se encuentra satisfecho con el profesionalismo brindada. Como se puede apreciar en cualquier organización que

ofrezca servicios al usuario, es esencial que la atención sea de la mejor calidad, a si contar con un personal motivado, capacitado y recompensado por cumplir con los objetivos de la institución.

Cumplen el trabajo durante el horario: El 40% de los trabajadores indican que a veces se cumple el trabajo durante el horario establecido, esto con lleva al estudio de Jamanca (2023) el 60% de los encuestados indican que están de acuerdo en cumplir las tareas asignadas durante el horario laboral. En toda organización que brinde servicios al usuario, es fundamental ofrecer una atención de alta calidad, lo cual se alcanza teniendo un equipo motivado, bien capacitado y reconocido por alcanzar los objetivos institucionales.

Recursos para el cumplimiento de las actividades: El 70% de los trabajadores indican que casi siempre brindan los recurso para el cumplimiento de las actividades, este dato se asemeja a Godínez (2020) en su estudio indica que el 100% de los encuestados la empresa les brinda las herramientas necesarias e indicadas para el cumplimiento de las actividades. No obstante, Pariona (2024) en su estudio indica que el 54.55% a veces se le facilita al acceso de dichas informaciones, así como también las herramientas y tecnologías para que puedan realizar sus funciones. De acuerdo con el dato obtenido, cada empresa debe ofrecer los mejores recursos, ya sea en materiales, infraestructura o tecnología, para mejorar la calidad de trabajo de sus colaboradores, lo cual resultará en un mejor desempeño en sus tareas.

La empresa reconoce el esfuerzo del personal: El 50% de los encuestados indican que a veces la empresa reconoce el esfuerzo del personal, este dato se asemeja a Lázaro (2022) menciona que el 100% de los encuestados a veces ha recibido el reconocimiento y elogio por parte del administrador en el centro laboral. No obstante, en el estudio de Godínez (2020) menciona que el 36% siempre la empresa reconoce el esfuerzo del personal de este se sienten satisfechos.

La empresa brinda incentivos: El 50% de los encuestados indican que a veces la empresa les brinda los incentivos, este dato se asemeja a Asmat (2024) en su estudio indica que el 87,5% de los encuestados la empresa no les brinda ningún tipo de incentivos por la labor desempeñada. Así como también el investigador Tarrillo (2021) indica en su estudio que el 80% de los trabajadores mencionan que no les brindan bonificaciones e incentivos por el cumplimiento de metas y las remuneraciones no van de acuerdo con el desempeño del colaborador. Este resultado muestra que toda organización debería tener un programa de incentivos para sus colaboradores. Es importante reconocer su trabajo, y si no es posible dar incentivos económicos, hay otras maneras de motivarlos, como capacitaciones, días libres o reconocimientos, que pueden ayudar a mejorar el desempeño y a alcanzar los objetivos de la organización.

Conflicto entre trabajadores: El 60% de los trabajadores mencionan que a veces hay conflicto entre los trabajadores. No obstante, en el estudio de Lázaro (2022) indica que el 43% de los colaboradores casi siempre hay un ambiente favorable con sus compañeros de trabajo. De acuerdo al dato obtenido en cualquier organización es esencial mantener el diálogo o una buena comunicación entre los colaboradores para buscar soluciones a los problemas que surjan, beneficiando así a la institución. Esto ayudará a evitar conflictos entre ellos y permitirá cumplir con los objetivos institucionales.

Compañeros de trabajo se enfocan en brindar un mejor desempeño: El 60% de los encuestados mencionan que a veces los compañeros de trabajo se enfocan en brindar un mejor desempeño en el centro de trabajo. Este dato se asemeja al estudio de Santamaria (2020) indica en su estudio que el 75% de los colaboradores no existe un mejor desempeño por parte de los trabajadores. Por otro lado, en el estudio Lázaro (2022) el 83% de los encuestados menciona que casi siempre se practica la comunicación en el trabajo. Al respecto toda institución debe de supervisar el mejor desempeño respecto al

puesto de trabajo, realizando un análisis FODA, gestionando mejor el tiempo, proporcionando motivación para obtener mejor productividad y calidad del trabajo.

Valorado por el cumplimiento de las actividades: El 70% de los encuestados indican que a veces la empresa valora por el cumplimiento de las actividades. Este dato es similar al estudio de Tarrillo (2021) indica en su estudio que el 52% de los encuestados su jefe a cargo no reconoce el cumplimiento de las tareas y que también no les brinda el reconocimiento por el cumplimiento de aquellas actividades. Siendo así en el estudio de Lázaro (2022) indica que el 100% de los colaboradores sienten motivados en su centro laboral. Las empresas deben valorar el trabajo profesional realizado en cada área y reconocerlo adecuadamente; esto contribuirá a que el colaborador se sienta satisfecho con sus tareas, beneficiando así a la empresa.

Objetivo 3: Elaborar el plan de mejora de la capacitación de personal para el desempeño laboral en los trabajadores en la microempresa bazar tiendas Sandrita–Syma, Carhuaz, Ancash, 2024.

Plan de mejora

1. Datos generales

Razón social: INVERSIONES SYMA E.I.R.L.

Dirección: Av. progreso nro. s/n Ancash - Carhuaz - Carhuaz

2. Misión

Atender las necesidades de moda y del vestir de la sociedad huaracina, proporcionando a sus clientes servicios y productos de calidad, a sus accionistas una rentabilidad creciente y sostenible y a sus empleados la posibilidad de desarrollar sus competencias profesionales.

3. Visión

Ser una empresa de referencia, líder en distribución de moda de diseño infantil, para jóvenes adultos en general, en continuo crecimiento, tener una presencia regional que se distinga por proporcionar una calidad de atención y servicio excelente a sus clientes.

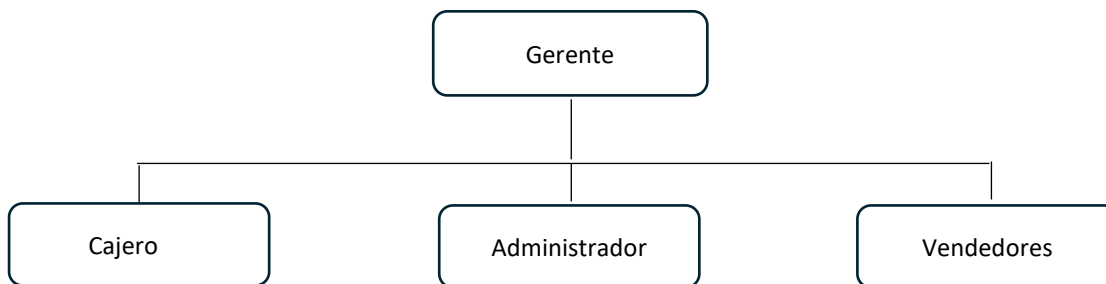
4. Objetivos

- Capacitación frecuente a los colaboradores.
- Buen rendimiento mediante las capacitaciones.
- Gestionar ante las instancias superiores incentivos que ayuden al mejor desempeño de los trabajadores.

5. Productos

En la ciudad de Carhuaz pueden visitar la primera tienda funda en ropas -Sandrita que cuentan con tres sucursales, donde encontraran prendas básicas como: camisetas, calcetines, ropa interior, así como también prendas de cada temporada como abrigos, trajes de baño, ropas ligera, así como también calzados en variedades y ropas para niño de cualquier edad , teniendo así un buen precio y de buena calidad . En donde un asesor les brindara las recomendaciones necesarias u respondiendo ante cualquiera inquietud.

6. Organigrama



6.1. Descripción de funciones

Cargo	Gerente
Perfil	<ul style="list-style-type: none">○ Egresado universitario en la carrera de Administración.○ Experiencia mínima de 2 años realizando funciones de gerencia.
Funciones	<ul style="list-style-type: none">○ Definir los objetivos de ventas y gestionas el presupuesto.○ Supervisar las operaciones diarias.○ Verificar las entradas y salidas de los productos.

	<ul style="list-style-type: none"> ○ Orientar, seleccionar, reclutar y capacitar al personal. ○ Promover el desempeño del personal.
--	---

Cargo	Administrador
Perfil	<ul style="list-style-type: none"> ○ Estudiante en administración (VIII ciclo en adelante) o licenciado en administración ○ Experiencia mínima de 1 año en el área. ○ Gestión Humana
Funciones	<ul style="list-style-type: none"> ○ Controlar el stock, gestionar los pedidos y revisar el inventario. ○ Elaborar informes sobre los movimientos de caja y gestionar los costos. ○ Atender de que la tienda cumpla con los horarios de apertura y cierre, supervisar los pagos y archivar las facturas. ○ Comunicar a los empleados de la tienda los principios de la marca y las metas de ventas. ○ Establecer la estrategia de ventas y organizar las actividades diarias de la tienda.

Cargo	Cajero
Perfil	<ul style="list-style-type: none"> ○ Experiencia básica de computación ○ Experiencia de 1 año en el mismo rubro ○ Experiencia en conteo de dinero
Funciones	<ul style="list-style-type: none"> ○ Atender a los clientes de forma cordial y profesional, responder a sus preguntas y aclarar sus inquietudes. ○ Registrar los productos, calcular el monto total y realizar el procesamiento del pago. ○ Informar al gerente sobre cualquier queja o reclamo. ○ Realizar el cuadro del día. ○ Tener la capacidad de resolver los problemas.

Cargo	Vendedores
Perfil	<ul style="list-style-type: none"> ○ Ser mayor de 18 años ○ Tener experiencia 6 meses en el rubro de atención al cliente ○ Ser carismático ○ Tener un buen trato y ser comunicativo
Funciones	<ul style="list-style-type: none"> ○ Registrar los productos adquiridos. ○ Organizar la mercancía, recibirla, realizar el inventario y asegurar que la tienda se mantenga limpia y ordenada. ○ Brindar asesoramiento a los clientes antes, durante y después de la compra. ○ Asistir a los clientes en la selección de los productos que desean comprar. ○ Atender las preguntas sobre productos y servicios.

7. Diagnóstico general-FODA

Análisis FODA	Oportunidades	Amenazas
		O1. Programación de convenios con otras entidades O2. Facilidad a las herramientas tecnológicas O3. Reconocimiento por los objetivos obtenidos
Fortaleza	Estrategias FO	Estrategias FA
F1. Conocimiento de las funciones de cada trabajador F2. Capacidad de los trabajadores para resolver problemas F3. Cumplimiento de los objetivos de la empresa	F1-F2-O2-O1. Realizar un plan de capacitación de manera frecuente de manera una reunión o mediante (zoom) con la finalidad conozcan sus funciones y de esa manera resolver con eficacia los inconvenientes. F3-O3. Cumplir con el reconocimiento por parte de la empresa de ese mismo cumplir con los objetivos de la empresa	F1-F2-F3-A2-A3. Destinar presupuesto para capacitaciones permitirá alcanzar los objetivos institucionales, resultando en un mejor desempeño laboral; de lo contrario, podrían aplicarse procesos disciplinarios por el incumplimiento de dichos objetivos.
Debilidades	Estrategias DO	Estrategias DA
D1. Falta de un plan de capacitación frecuente D2. Trabajadores sin conocimiento de sus funciones o puesto de trabajo D3. Negatividad de un plan para un buen desempeño laboral	D1-O1. Programar convenios con otras instituciones para que se pueda brindar capacitaciones continuamente. D2-O2. Aprovechar el uso de las herramientas para las capacitaciones que son aptos para el puesto de trabajo D3-O3. Realizar un plan de capacitación para un buen desempeño laboral	D1-D2. D3-A1-A2-A3. Llevar a cabo las gestiones necesarias para obtener el presupuesto e implementar un plan de capacitación permitirá contar con trabajadores que comprendan sus funciones, tengan un alto desempeño laboral y cumplan con los objetivos institucionales.

8. Indicadores de gestión y problemas encontrados

Indicador	Problema encontrado	Causa	Consecuencia
Convenios con entidades para capacitación	El 60% indica que casi nunca realiza convenios respecto a capacitaciones en otras entidades	Se debe a las carencias de aquellas instituciones que dicten capacitaciones por convenio, así como también el colaborador no comprometido para capacitarse en otra entidad.	Debido a eso se tiene a los colaboradores desmotivado y no capacitado y se tienen bajo desempeño o incumplimiento de sus labores.
Capacitación de acuerdo con sus necesidades	El 60% de los trabajadores indican que casi nunca realizan capacitación de acuerdo con sus necesidades	Esto se puede deber, por falta de un plan de capacitación, así como también a la falta de presupuesto	Por causa de eso los trabajadores desconocen de las actualizaciones y no tienen plan de capacitación
Trabajo en equipo	El 50% de los trabajadores indican que a veces se aplica el trabajo en equipo	Se debe a la falta de motivación por parte de la empresa, por falta de comunicación y debido a la igualdad en sus funciones y sueldo	Debido a eso no se tienen una buena comunicación para la resolución de problemas, como también el incumplimiento de las funciones u objetivos establecidos y bajo desempeño en el área
Incentivos	El 50% de los trabajadores indican que a veces la empresa brinda incentivos	La falta de una gestión adecuada para brindar incentivos, junto con regímenes laborales restrictivos y directivos poco comprometidos con la motivación de sus equipos, crea un ambiente de trabajo sin estímulos ni reconocimiento.	Esto conlleva al incumplimiento de las metas, desmotivación del trabajador y sin beneficios laborales
Conflicto entre los colaboradores	El 60% de los trabajadores indican que a veces en la empresa existe conflicto entre los trabajadores	Es debido a que no existe imparcialidad para el reconocimiento de las labores debido a muchas funciones a realizar y trabajar en bajo presión.	Por ende, no se trabaja en equipo, no cumplen con las funciones y conlleva al estrés laboral y bajo desempeño.
Valorado por el cumplimiento de las actividades	El 70% menciona que a veces es valorado por el cumplimiento de las actividades	Es debido a que el reconocimiento es para la encargada del área y no reconoce el esfuerzo para cumplir sus actividades por ello conlleva la baja actitud para cumplir los objetivos	Esto conlleva a baja motivación al no cumplir los objetivos del área y no cumplen satisfactoriamente los objetivos

9. Problemas

Problema encontrado	Causa
El 60% indica que casi nunca realiza convenios respecto a capacitaciones en otras entidades	Se debe a las carencias de aquellas instituciones que dicten capacitaciones por convenio, así como también el colaborador no comprometido para capacitarse en otra entidad.
El 60% de los trabajadores indican que casi nunca realizan capacitación de acuerdo con sus necesidades	Esto se puede deber, por falta de un plan de capacitación, así como también a la falta de presupuesto
El 50% de los trabajadores indican que a veces se aplica el trabajo en equipo	Se debe a la falta de motivación por parte de la empresa, por falta de comunicación y debido a la igualdad en sus funciones y sueldo
El 50% de los trabajadores indican que a veces la empresa brinda incentivos	La falta de una gestión adecuada para brindar incentivos, junto con regímenes laborales restrictivos y directivos poco comprometidos con la motivación de sus equipos, crea un ambiente de trabajo sin estímulos ni reconocimiento.
El 60% de los trabajadores indican que a veces en la empresa existe conflicto entre los trabajadores	Es debido a que no existe imparcialidad para el reconocimiento de las labores debido a muchas funciones a realizar y trabajar en bajo presión.
El 70% menciona que a veces es valorado por el cumplimiento de las actividades	Es debido a que el reconocimiento es para la encargada del área y no reconoce el esfuerzo para cumplir sus actividades por ello conlleva la baja actitud para cumplir los objetivos

10. Establecer soluciones

Indicador	Problema	Acción de mejora
Convenios con entidades para capacitación	El 60% indica que casi nunca realiza convenios respecto a capacitaciones en otras entidades	Investigar sobre aquellas instituciones que brinden capacitaciones, así como también proporcionar los medios necesarios con la finalidad de trasladar al colaborador a la entidad.
Capacitación de acuerdo con sus necesidades	El 60% de los trabajadores indican que casi nunca realizan capacitación de acuerdo con sus necesidades	Establecer el presupuesto ante instancias superiores, así como también elaborar un plan de capacitación de manera trimestral.
Trabajo en equipo	El 50% de los trabajadores indican que a veces se aplica el trabajo en equipo	Involucrar a todos los trabajadores donde puedan considerar la toma de decisiones, así como también realizado charlas motivacionales y mejorando los sueldos respecto a sus funciones
Incentivos	El 50% de los trabajadores indican que a veces la empresa brinda incentivos	Implementar las gestiones necesarias para el otorgamiento de algún incentivo como también realizado actividades y gestiones algún tipo de incentivos por las metas obtenida.
Conflicto entre los colaboradores	El 60% de los trabajadores indican que a veces en la empresa existe conflicto entre los trabajadores	Ser imparciales al momento del reconocimiento, establecer la prioridad de las funciones y gestionar el tiempo para cada actividad.
Valorado por el cumplimiento de las actividades	El 70% menciona que a veces es valorado por el cumplimiento de las actividades	Realizar reuniones donde celebren el cumplimiento de las metas como también brindad las felicitaciones y reconocer el desempeño.

11. Presupuesto para la implementación de las acciones de mejora

Acción de mejora	Responsable	Recursos tecnológicos	Presupuesto	Tiempo
Investigar sobre aquellas instituciones que brinden capacitaciones, así como también proporcionar los medios necesarios con la finalidad de trasladar al colaborador a la entidad.	Gerente Administración	Internet Página web	s/.500.00	Trimestral
Establecer el presupuesto ante instancias superiores, así como también elaborar un plan de capacitación de manera trimestral.	Gerente Administración Colaboradores	Computadora Internet Proyector	s/.700.00	Trimestral
Involucrar a todos los trabajadores donde puedan considerar la toma de decisiones, así como también realizado charlas motivacionales y mejorando los sueldos respecto a sus funciones	Gerente Administración	Internet Página web	S/.700.00	Mensual
Implementar las gestiones necesarias para el otorgamiento de algún incentivo como también realizado actividades y gestiones algún tipo de incentivos por las metas obtenida.	Gerente Administrador Colaborador	Internet Pagina web	s/.500.00	Mensual
Ser imparciales al momento del reconocimiento, establecer la prioridad de las funciones y gestionar el tiempo para cada actividad.	Gerente Administrador Colaborador	Interne Página web Proyector	s/.700.00	Mensual
Realizar reuniones donde celebren el cumplimiento de las metas como también brindad las felicitaciones y reconocer el desempeño.	Gerente Administración	Computadora Internet	s/.500.00	Mensual

12.Cronograma de actividades

N	Acción de mejora	Fecha	Termino	Año 2025															
				Enero				Febrero				Marzo				Abril			
				1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Investigar sobre aquellas instituciones que brinden capacitaciones, así como también proporcionar los medios necesarios con la finalidad de trasladar al colaborador a la entidad.	02/01/2025	31/03/2025	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X				
2	Establecer el presupuesto ante instancias superiores, así como también elaborar un plan de capacitación de manera trimestral.	02/01/2025	8/04/2025	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X			
3	Involucrar a todos los trabajadores donde puedan considerar la toma de decisiones, así como también realizado charlas motivacionales y mejorando los sueldos respecto a sus funciones	15/01/2025	15/03/2025			X	X					X	X						
4	Implementar las gestiones necesarias para el otorgamiento de algún incentivo como también realizado actividades y gestiones algún tipo de incentivos por las metas obtenida.	7/01/2025	25/04/2025		X					X				X				X	
5	Ser imparciales al momento del reconocimiento, establecer la prioridad de las funciones y gestionar el tiempo para cada actividad.	15/01/2025	30/04/2025			X	X			X	X			X	X			X	X
6	Realizar reuniones donde celebren el cumplimiento de las metas como también brindad las felicitaciones y reconocer el desempeño	02/01/2025	30/04/2025				X			X					X				X

VI. Conclusiones

De acuerdo con el objetivo general, se determinó la propuesta de mejora de la capacitación laboral para el desempeño laboral en la microempresa Sandrita – Syma, debido a que es esencial implementar la capacitación laboral ya que es una estrategia para el crecimiento personal y empresarial siendo, así que el colaborador adquiriera habilidades conocimientos herramientas, teniendo así un buen desempeño laboral y aumentado la productividad y ventas en la tienda de ropas Sandrita.

En cuanto al primer objetivo, los colaboradores generalmente conocen las funciones de su puesto, proponen ideas para resolver problemas en su área y cumplen con las tareas asignadas por la entidad. Sin embargo, la entidad rara vez organiza capacitaciones frecuentes, ya sea virtuales o presenciales, ni gestiona convenios con otras instituciones para capacitar a su personal. Además, la entidad solo en ocasiones implementa completamente el plan de capacitación aprobado y fomenta el trabajo en equipo dentro de la organización.

En cuanto al segundo objetivo, los colaboradores a veces se sienten valorados en su puesto de trabajo, que existen conflictos entre compañeros en la unidad y que solo en ocasiones se enfocan en mejorar su desempeño en el área. No obstante, siempre cumplen con sus tareas dentro del horario establecido. Los colaboradores también indicaron que la entidad casi siempre les proporciona los recursos necesarios (tecnología e infraestructura) para realizar sus funciones y cumplir con los objetivos institucionales, lo que resulta en la satisfacción del usuario cada vez que recibe atención en sus consultas. Además, consideran que la entidad les reconoce un nivel aceptable de valor en su trabajo; sin embargo, mencionaron que nunca reciben incentivos por su labor o por cumplir con los objetivos institucionales.

Se creó un plan de mejora para el bazar tiendas de ropa Sandrita, basándose en los resultados obtenidos. Este plan detalla las acciones y estrategias que se implementarán para mejorar el desempeño laboral mediante la capacitación del personal, en el contexto del cumplimiento de los objetivos institucionales.

VII. Recomendaciones

Llevar a cabo más investigaciones sobre la capacitación de personal y desempeño laboral en sectores similares al del estudio, dado que es fundamental que los propietarios o gerentes de pequeñas empresas continúen mejorando de manera constante su capital humano y la satisfacción del cliente, ya que estos son los factores clave para el crecimiento empresarial y la generación de más empleos.

Implementar las capacitaciones de manera regular, preferiblemente trimestral, así como también un proceso de inducción para los colaboradores cada vez que asuman un nuevo puesto, no obstante gestionar convenios con otras entidades para incorporar tecnología que facilite capacitaciones virtuales, ejecutando completamente el plan de capacitación.

Reconocer y valorar a sus trabajadores mediante algún tipo de reconocimiento o incentivo, así como también se debe gestionar para conseguirlo. Además, es necesario ofrecer capacitaciones sobre clima laboral para evitar conflictos entre los empleados, permitiéndoles enfocarse en su trabajo. También es importante proporcionarles todos los recursos necesarios para que puedan cumplir con sus funciones en el área, lo que resultará en colaboradores con un excelente desempeño y usuarios satisfechos.

Implementar y ejecutar el plan de mejora propuesto, de acuerdo con la disponibilidad de presupuesto, en el corto plazo, con el objetivo de mejorar el desempeño laboral de los colaboradores. A través de la capacitación del personal, se buscará alcanzar tanto los objetivos específicos de cada puesto como los objetivos institucionales.

Referencias bibliográficas


- Ascázubi, C. D. L. M. R., Taípe, E. G. C., & Vásquez, J. N. P. (2021). Convenios interinstitucionales como herramienta en la práctica tributaria. Beneficios e intencionalidad. *Revista de Investigación Sigma*, 8(01), 19-26.
<https://doi.org/10.24133/sigma.v8i01.1909>
- Alvares, D. (2022). *Propuesta de mejora en la calidad del servicio de atención al cliente de la sucursal de Cali-Colombia de la empresa DSV AIR & SEA S.A.S.* Tesis de pregrado, Universidad Autónoma de Occidente.
<https://repositorioslatinoamericanos.uchile.cl/handle/2250/3451315?show=full>
- Acedo, S. (2021). *Caracterización de la capacitación y desempeño laboral en las MYPE rubro restaurantes del centro de Paita, año 2021.* Tesis de pregrado, Universidad Católica los Ángeles de Chimbote.
<https://repositorio.uladech.edu.pe/handle/20.500.13032/24682>
- Brown, A., & Johnson, M. (2023). Programas de capacitación y desempeño laboral: Cerrando la brecha. *Revista de Gestión de Recursos Humanos*, 15(2), 45-60.
- Chiavenato, I. (2021). *Gestión de Talento Humano*. Independently Published.
https://books.google.com/cu/books/about/Gesti%C3%B3n_de_Talento_Humano.html?id=F4lbzgEACAAJ
- Córdova, T. (2021). *Factores motivacionales en el desempeño laboral de los trabajadores de CA&PE CARGO S.A.C., Huaraz, 2019.* Universidad Nacional Santiago Antúnez de Mayolo.
- Cortes, A. (2023). ¿Qué es la capacitación laboral?
<https://www.geovictoria.com/escl/blog/recursos-humanos/que-es-la>
<http://repositorio.unasam.edu.pe/handle/UNASAM/4483>
- Dessler, G. (2020). *Administración de recursos humanos* (16ª ed.). Pearson.
- Domínguez, S. (2019). *La capacitación de personal como factor relevante de la gestión de calidad y plan de mejora en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro restaurantes, distrito de Huaraz, 2019.* [Tesis de pregrado, Universidad Católica los Ángeles de Chimbote].
<https://repositorio.uladech.edu.pe/handle/20.500.13032/14899>

- García, P., & Torres, L. (2023). *Eficiencia organizacional a través de la capacitación efectiva de empleados*. *Revista Internacional de Estudios Empresarios*, 27(1), 89-103.
- González, R., & Martínez, A. (2023). The impact of training on performance in global markets. *Business and Management Review*, 14(4), 102-118.
- Hernández, J. (2023). Reconocimiento y valoración en el entorno laboral: Impacto en la motivación y el rendimiento. Editorial Académica.
- Hernández, P., & Castro, J. (2024). Satisfacción laboral y capacitación: Un enfoque integral. *Journal of Human Capital Development*, 22(2), 78-95.
- Hernández, P., & Martínez, L. (2023). *Eficiencia en la gestión de la cadena de suministro: Integración tecnológica y reducción de costos*. *Journal of Supply Chain Management*, 22(1), 45-62.
- Herrera, E., Abramonte, S., & Bayona, C. (2022). Influencia de la capacitación en el desempeño laboral de los congresistas en el Perú, 2020. *Revista Científica FIPCAEC*, 7(1), 569-585.
<https://www.fipcaec.com/index.php/fipcaec/article/view/537>
- Jones, H., & Taylor, S. (2021). Capacitación y aprendizaje organizacional: Teorías y prácticas. *Human Resource Management Review*, 31(4), 22-40.
- Josh, B., (2020). Tendencias globales en capital humano 2020: La nueva organización, un diseño diferente. Deloitte.
- Kotler, P. (2020). *Marketing Management*. Pearson
- Maznevski, M. (2020). *Global Teams and Learning in the Digital Age*. Oxford University Press.
- Martínez, R., & González, S. (2023). *Desarrollo de empleados y éxito organizacional: El papel de la capacitación continua*. *Revisión de Negocios y Gestión*, 12(3), 112-129.
- Mejía, S. (2019). *Gestión de calidad en la capacitación del talento humano y plan de mejora en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro de la construcción de viviendas y obras civiles diversas en la provincia de Huaraz, 2019*. [Tesis de pregrado, Universidad Católica los Ángeles de Chimbote].
<https://repositorio.uladech.edu.pe/handle/20.500.13032/24530>
- Mendoza, R., & Silva, C. (2021). *Metodología de evaluación para la capacitación efectiva*. *International Journal of Training and Development*, 26(1), 32-47.

- Paredes, V. C. (2018). *Gestión del Desempeño en el Contexto Empresarial Peruano*. Editorial ESAN.
- Pérez, A., & Gómez, M. (2021). *Evaluación de la efectividad en programas de capacitación*. *Business and Management Review*, 14(2), 88-104.
- Ramírez, E. (2019). *El proceso de la selección de personal como factor relevante de la gestión de calidad y plan de mejora en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro actividades de agencias de viajes turísticos, distrito de Huaraz, 2019*. Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. <https://repositorio.uladech.edu.pe/handle/20.500.13032/14667>
- Robalino, R. (2018). El estrés y su relación con el desempeño de los conductores de las unidades de transporte intraprovincial del cantón Daule. <http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/10859>
- Rodríguez, K., & Lechuga, J. (2019). Desempeño laboral de los docentes de la Institución Universitaria ITSA. *Revista EAN*, 87, 79-101. <https://doi.org/10.21158/01208160.n87.2019.2452>
- Rojas, K. (2021). *Propuesta de mejora del desempeño laboral para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas, del sector servicio - rubro transporte interprovincial, caso: Expreso Nor Yauyos SCRL, imperial – cañete, 2020*. Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/20.500.13032/19822>
- Sánchez, C. (2021). *Gestión de la calidad bajo el enfoque de la administración de recursos humanos y el desempeño laboral en la micro y pequeña empresa del sector servicios - rubro constructoras: Caso empresa constructora y servicios San Isidro S.A. de la ciudad de Huaraz, 2016*. Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/20.500.13032/24034>
- Robinson, S. P., & Judge, T. A. (2021). *Organizational behavior* (19th ed.). Pearson.
- Rodríguez, L., & Martínez, R. (2021). Estrategias de capacitación para la mejora del desempeño en tiendas de ropa. *Journal of Retail Management*, 19(3), 45-60.
- Smith, J., & Lewis, T. (2023). El impacto de la capacitación de empleados en el desempeño en mercados competitivos. *Revisión de Capital Humano*, 18(4), 72-88.

Anexos

Anexo 01: Carta de recojo de datos



Chimbote, 30 de octubre del 2024.

CARTA N° 0000001919- 2024-CGI-VI-ULADECH CATÓLICA

Señor/a:

**MARIANO ANAMPI SANDRA YANNET
INVERSIONES SYMA E.I.R.L**


Presente.-

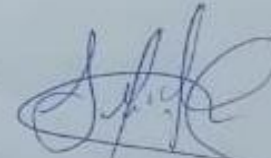
A través del presente reciba el cordial saludo a nombre del Vicerrectorado de Investigación de la Universidad Católica Los Angeles de Chimbote, asimismo solicito su autorización formal para llevar a cabo una investigación titulada CAPACITACION DEL PERSONAL PARA EL DESEMPEÑO LABORAL EN LOS TRABAJADORES DE LA MICROEMPRESA BAZAR TIENDAS SANDRITA-SYMA,CARHUAZ,ANCASH 2024, que involucra la recolección de información/datos en 10, a cargo de YESSINA LOURDES HERRERA MENDEZ, perteneciente a la Escuela Profesional de la Carrera Profesional de ADMINISTRACIÓN, con DNI N° 71016831, durante el periodo de 23-09-2024 al 27-09-2024.

La investigación se llevará a cabo siguiendo altos estándares éticos y de confidencialidad y todos los datos recopilados serán utilizados únicamente para los fines de la investigación.

Es propicia la oportunidad para reiterarle las muestras de mi especial consideración.

Atentamente,


Dr. NILQ VELASQUEZ CASTILLO
Coordinador de Gestión de Investigación


44329145

Anexo 02: Documento de autorización para el desarrollo de la investigación



"AÑO DEL BICENTENARIO, DE LA CONSOLIDACIÓN DE NUESTRA INDEPENDENCIA, Y DE LA CONMEMORACIÓN DE LAS HEROICAS BATALLAS DE JUNÍN Y AYACUCHO"

TALARA, 20 DE AGOSTO DEL 2024

Dr. NILO VELASQUEZ CASTILLO

Coord de Gestión de Investigación

Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote

Presente:

Asunto: **Aceptación para el desarrollo de la investigación**

Referencia Carta N° 0000001919-2024 CGI-VI- ULADECH CATOLICA

A través de la presente, me dirijo a usted para hacerle llegar un cordial saludo en nombre de la empresa INVERSIONES SYMA-TIENDAS SANDRITA en el distrito de Carhuaz, provincia Carhuaz, región Ancash.

Me complace informarle que el estudiante: Herrera Mendez Yessina Lourdes con N° de DNI: 71016831, egresado del programa de administración de la ULADECH Católica ha presentado una carta de acuerdo al asunto de referencia donde solicita autorización para el recojo de datos de la investigación titulada CAPACITACION DEL PERSONAL PARA EL DESEMPEÑO LABORAL EN LOS TRABAJADORES DE LA MICROEMPRESA BAZAR TIENDAS SANDRITA-SYMA, CARHUAZ, ANCASH 2024.

Por tal motivo, se acepta lo solicitado asimismo se le autoriza incluir el nombre de nuestra empresa en el título del informe de investigación y utilizar los datos para el desarrollo de la investigación.

Sin otro particular, me despido de usted retirando mis muestras de especial consideración y estima personal.

ATENTAMENTE.

MARIANO ANAMPI SANDRA YANNET

DNI: 44329145

Anexo 3: Matriz de consistencia

Título: Capacitación del personal para el desempeño laboral en los trabajadores de la micro empresa bazar tiendas Sandrita-Syma Carhuaz , Ancash 2024

Formulación del problema	Objetivo	Hipótesis general	Variables	Metodología
<p>¿Cuál es la propuesta de mejora de la capacitación de personal para el desempeño laboral en los trabajadores en la microempresa bazar tiendas Sandrita-Syma, Carhuaz, Ancash, 2024?</p>	<p>Elaborar la propuesta de un plan de mejora de capacitación de personal para el desempeño laboral en los trabajadores en la microempresa bazar tiendas Sandrita-Syma, Carhuaz, Ancash, 2024.</p> <p>Objetivos específicos:</p> <p>1: Describir las características de la capacitación de personal en los trabajadores en la microempresa bazar tiendas Sandrita-Syma, Carhuaz, Ancash, 2024.</p> <p>2: Especificar las características del desempeño laboral en los trabajadores en la microempresa bazar tiendas Sandrita-Syma, Carhuaz, Ancash, 2024.</p> <p>3: Elaborar el plan de mejora de la capacitación de personal para el desempeño laboral en los trabajadores en la microempresa bazar tiendas Sandrita-Syma, Carhuaz, Ancash, 2024.</p>	<p>La presente investigación no planteó hipótesis general por ser una investigación descriptiva.</p> <p>De acuerdo con Guevara et al. (2020) indica que el propósito de la investigación descriptiva es comprender las situaciones, costumbres y actitudes predominantes mediante la descripción precisa de actividades, objetos, procesos y personas.</p>	<p>Variable 01</p> <p>Capacitación de personal</p> <p>Dimensiones</p> <p>Planificación</p> <p>Ejecución</p> <p>Conocimiento</p> <p>Habilidades</p> <p>Variable 02</p> <p>Desempeño laboral</p> <p>Dimensiones</p> <p>Capacidad laboral</p> <p>Eficacia</p> <p>Reconocimiento</p> <p>Percepcion</p>	<p>Tipo de investigación</p> <p>Cuantitativa</p> <p>Nivel de la investigación</p> <p>Descriptivo</p> <p>Diseño de la investigación</p> <p>Transversal, no experimental</p> <p>Población y muestra</p> <p>Población:</p> <p>10 trabajadores</p> <p>Muestra:</p> <p>10 trabajadores</p> <p>Población: 10trabajadores</p> <p>Muestra: 10 trabajadores</p>

Anexo 04: Validación de instrumentos por expertos



Cuestionario

INSTRUCCIONES: A continuación, le presentamos las preguntas, le solicitamos que frente a ellas exprese su opinión, considerando que no existen respuestas correctas ni incorrectas, marcando con un aspa (x) en la hoja de respuestas aquella que mejor exprese su punto de vista, de acuerdo con las siguientes alternativas.

Nota: Con la aceptación de la aplicación al presente cuestionario está dando su CONSENTIMIENTO INFORMADO respecto a la información por usted proporcionada.

Variable	Dimensión	Nunca (1)	Casi nunca (2)	A veces (3)	Casi siempre (4)	Siempre (5)							
		N o	Ítems					Alternativa					
VARIABLE 1 Capacitación de personal	Planificación	1	¿La empresa realiza capacitaciones en convenio con instituciones especializadas?	1	2	3	4	5					
		2	¿La empresa realiza capacitaciones desarrollando métodos actualizados?	1	2	3	4	5					
	Ejecución	3	¿Al tener un plan de capacitación, la empresa ejecuta su plan de capacitación?	1	2	3	4	5					
	Conocimiento	4	¿La empresa realiza capacitaciones de acuerdo con sus necesidades?	1	2	3	4	5					
		5	¿Usted conoce las funciones respecto al Puesto de trabajo donde labora?	1	2	3	4	5					
	Habilidades	6	¿Usted Propone ideas acerca del puesto de trabajo para mejorar el desempeño laboral?	1	2		4	5					
		7	¿Usted Cumple las funciones asignadas?	1	2	3	4	5					
		8	¿Se aplica el Trabajo en equipo en la empresa?	1	2	3	4	5					

Variable	Dimensión	Nunca (1)	Muy pocas veces (2)	Algunas Veces (3)	Casi Siempre (4)			Siempre (5)		
		N°	Ítems			Alternativa				
VARIABLE 2 Desempeño Laboral	Capacidad laboral	9	¿En la empresa resuelven los problemas con inteligencia?			1	2	3	4	5
		10	¿Usted aplica la experiencia laboral ante cualquier problema en su momento?			1	2	3	4	5
		11	¿El personal demuestran dominio de sus funciones?			1	2	3	4	5
	Eficacia	12	¿En la empresa cumplen con los objetivos planteadas?			1	2	3	4	5
		13	¿Respecto al desarrollo de tu labor, el usuario se encuentra satisfecho?			1	2	3	4	5
	Eficiencia	14	¿Se cumple el trabajo durante el horario establecido?			1	2	3	4	5
		15	¿La empresa ofrece los recursos para el cumplimiento de las actividades?			1	2	3	4	5
	Reconocimiento	16	¿La empresa reconoce el esfuerzo del personal cuando se le merece?			1	2	3	4	5
		17	¿La empresa les brinda incentivos?			1	2	3	4	5
	Percepción	18	¿En la empresa donde trabaja existe conflictos entre los trabajadores?			1	2	3	4	5
		19	¿Usted considera que los compañeros de trabajo se enfocan en brindar un mejor desempeño en la empresa?			1	2	3	4	5
		20	¿Usted es valorado por el cumplimiento de sus actividades?			1	2	3	4	5

Anexo 05: Ficha técnica de los instrumentos

Carta de presentación al experto

CARTA DE PRESENTACIÓN

Magister / Doctor:

Presente. -

Tema: PROCESO DE VALIDACIÓN A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTOS

Ante todo, saludarlo cordialmente y agradecerle la comunicación con su persona para hacer de su conocimiento que yo: Herrera Mendez, Yessina Lourdes estudiante del programa académico de ADMINISTRACION de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, debo realizar el proceso de validación de mi instrumento de recolección de información, motivo por el cual acudo a Ud. para su participación en el Juicio de Expertos.

Mi proyecto se titula: **Capacitación de personal para el desempeño laboral en los trabajadores en la microempresa bazar tiendas Sandrita–SYMA, Carhuaz, Ancash, 2024** y envío a Ud. el expediente de validación que contiene:

- Ficha de Identificación de experto para proceso de validación
- Carta de presentación
- Matriz de consistencia
- Matriz de operacionalización de variables
- Ficha de validación

Agradezco anticipadamente su atención y participación, me despido de usted. Atentamente,



Ficha de Identificación del Experto para proceso de validación

Nombres y Apellidos: Miguel Ángel Limo Vásquez

N° DNI / CE: ...18215927.....

Edad: 45 años

Teléfono / celular: 949853330
.....

Email: mlimov@uladech.edu.pe

Título profesional: Licenciado en Administración

Grado académico: Maestría_____

Doctorado: X_____

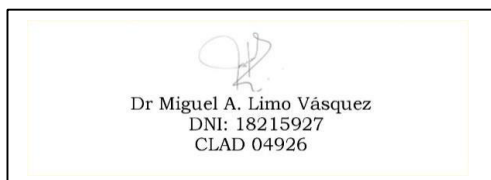
Especialidad: Administración
Institución que labora: ULADECH

Identificación del Proyecto de Investigación o Tesis

Título: Capacitación de personal para el desempeño laboral en los trabajadores en la microempresa bazar tiendas Sandrita-SYMA, Carhuaz, Ancash, 2024.

Autor: Herrera Mendez, Yessina Lourdes

Programa académico: Administración



Firma del Experto

Huella digital del experto

Firma de estudiante DNI N° 71016831

Formato de Ficha de Validación (para ser llenado por el experto)

FICHA DE VALIDACIÓN*								
TÍTULO: CAPACITACIÓN DE PERSONAL PARA EL DESEMPEÑO LABORAL EN LOS TRABAJADORES EN LA MICROEMPRESA BAZAR TIENDAS SANDRITA-SYMA, CARHUAZ, ANCASH, 2024.								
	Variable 1: Capacitación de personal	Relevancia		Pertinencia		Claridad		Observaciones
		Si Cumple	No cumple	Si Cumple	No cumple	Si Cumple	No cumple	
	Dimensión 1: Planificación							
1	¿La empresa realiza capacitaciones en convenio con instituciones especializadas?	X		X		X		
2	¿La empresa realiza capacitaciones desarrollando métodos actualizados?	X		X		X		
	Dimensión 2: Ejecución							
3	¿Al tener un plan de capacitación, la empresa ejecuta su plan de capacitación?	X		X		X		
	Dimensión 3: Conocimiento							
4	¿La empresa realiza capacitaciones de acuerdo con sus necesidades?	X		X		X		
5	¿Usted conoce las funciones respecto al Puesto de trabajo donde labora?	X		X		X		
	Dimensión 4: Habilidades							
6	¿Usted Propone ideas acerca del puesto de trabajo para mejorar el desempeño laboral?	X		X		X		
7	¿Usted Cumple las funciones asignadas?	X		X		X		
8	¿Se aplica el Trabajo en equipo en la empresa?	X		X		X		
	Variable 2: Desempeño laboral							
	Dimensión 1: Capacidad Laboral							
9	¿En la empresa resuelven los problemas con inteligencia?	X		X		X		
10	¿Usted aplica la experiencia laboral ante cualquier problema en su momento?	X		X		X		
11	¿El personal demuestran dominio de sus funciones?	X		X		X		
	Dimensión 2: Eficacia							
12	¿En la empresa cumplen con los objetivos planteadas?	X		X		X		
13	¿Respecto al desarrollo de tu labor, el usuario se encuentra satisfecho?	X		X		X		
	Dimensión 3: Eficiencia							
14	¿Se cumple el trabajo durante el horario establecido?	X		X		X		


15	¿La empresa ofrece los recursos para el cumplimiento de las actividades?	X		X		X		
Dimensión 4: Reconocimiento								
16	¿La empresa reconoce el esfuerzo del personal cuando se le merece?	X		X		X		
17	¿La empresa les brinda incentivos?	X		X		X		
Dimensión 5: Percepción								
18	¿En la empresa donde trabaja existe conflictos entre los trabajadores?	X		X		X		
19	¿Usted considera que los compañeros de trabajo se enfocan en brindar un mejor desempeño en la empresa?	X		X		X		
20	¿Usted es valorado por el cumplimiento de sus actividades?	X		X		X		

*Aumentar filas según la necesidad del instrumento de recolección

Recomendaciones: actualizar el cuestionario según observaciones

Opinión de experto: Aplicable (X) Aplicable después de modificar () No aplicable ()

Nombres y Apellidos de experto: Dr Miguel Angel Limo Vásquez DNI: 18215927


 Dr Miguel A. Limo Vásquez
 DNI: 18215927
 CLAD 04926





Carta de Presentación al Experto

CARTA DE PRESENTACIÓN

Magister:

Yuly Yolanda Morillo Campos

Presente. -

Tema: PROCESO DE VALIDACIÓN A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTOS

Ante todo, saludarlo cordialmente y agradecerle la comunicación con su persona para hacer de su conocimiento que yo: Herrera Mendez, Yessina Lourdes estudiante del programa académico de ADMINISTRACION de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, debo realizar el proceso de validación de mi instrumento de recolección de información, motivo por el cual acudo a Ud. para su participación en el Juicio de Expertos.

Mi proyecto se titula: **Capacitación de personal para el desempeño laboral en los trabajadores en la microempresa bazar tiendas Sandrita–SYMA, Carhuaz, Ancash, 2024** y envío a Ud. el expediente de validación que contiene:

- Ficha de Identificación de experto para proceso de validación
- Carta de presentación
- Matriz de consistencia
- Matriz de operacionalización de variables
- Ficha de validación

Agradezco anticipadamente su atención y participación, me despido de usted. Atentamente,

Firma de estudiante DNI N° 71016831

Ficha de Identificación del Experto para proceso de validación

Nombres y Apellidos:

..... Yuly Yolanda Morillo Campos

N° DNI / CE: ... 33263862

Edad: 51 años

Teléfono / celular: ... 985967896

Email: yymorillo@gmail.com

Título profesional:

..... Licenciada en Administración

Grado académico: Maestría X

Doctorado: _____

Especialidad:

..... Gestión Pública

Institución que labora:

..... Asesora académica independiente

Identificación del Proyecto de Investigación o Tesis

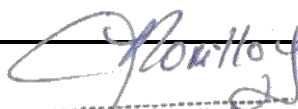
Título:

.....
.....

Autor:

.....
.....

Programa académico: ADMINISTRACION


Mg Yuly Yolanda Morillo Campos
LICENCIADA EN ADMINISTRACION
CLAD N° 01359

Firma del Experto



Huella digital del experto

Formato de Ficha de Validación (para ser llenado por el experto)

FICHA DE VALIDACIÓN*								
TÍTULO: CAPACITACIÓN DE PERSONAL PARA EL DESEMPEÑO LABORAL EN LOS TRABAJADORES EN LA MICROEMPRESA BAZAR TIENDAS SANDRITA-SYMA, CARHUAZ, ANCASH, 2024.								
	Variable 1: Capacitación de personal	Relevancia		Pertinencia		Claridad		Observaciones
		Si Cumple	No cumple	Si Cumple	No cumple	Si Cumple	No cumple	
	Dimensión 1: Planificación							
1	¿La empresa realiza capacitaciones en convenio con instituciones especializadas?	X		X		X		
2	¿La empresa realiza capacitaciones desarrollando métodos actualizados?	X		X		X		
	Dimensión 2: Ejecución							
3	¿Al tener un plan de capacitación, la empresa ejecuta su plan de capacitación?	X		X		X		
	Dimensión 3: Conocimiento							
4	¿La empresa realiza capacitaciones de acuerdo con sus necesidades?	X		X		X		
5	¿Usted conoce las funciones respecto al Puesto de trabajo donde labora?	X		X		X		
	Dimensión 4: Habilidades							
6	¿Usted Propone ideas acerca del puesto de trabajo para mejorar el desempeño laboral?	X		X		X		
7	¿Usted Cumple las funciones asignadas?	X		X		X		
8	¿Se aplica el Trabajo en equipo en la empresa?	X		X		X		
	Variable 2: Desempeño laboral							
	Dimensión 1: Capacidad Laboral							
9	¿En la empresa resuelven los problemas con inteligencia?	X		X		X		
10	¿Usted aplica la experiencia laboral ante cualquier problema en su momento?	X		X		X		
11	¿El personal demuestran dominio de sus funciones?	X		X		X		
	Dimensión 2: Eficacia							
12	¿En la empresa cumplen con los objetivos planteadas?	X		X		X		
13	¿Respecto al desarrollo de tu labor, el usuario se encuentra satisfecho?	X		X		X		
	Dimensión 3: Eficiencia							
14	¿Se cumple el trabajo durante el horario establecido?	X		X		X		

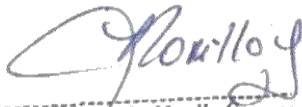
15	¿La empresa ofrece los recursos para el cumplimiento de las actividades?	X		X		X		
Dimensión 4: Reconocimiento								
16	¿La empresa reconoce el esfuerzo del personal cuando se le merece?	X		X		X		
17	¿La empresa les brinda incentivos?	X		X		X		
Dimensión 5: Percepción								
18	¿En la empresa donde trabaja existe conflictos entre los trabajadores?	X		X		X		
19	¿Usted considera que los compañeros de trabajo se enfocan en brindar un mejor desempeño en la empresa?	X		X		X		
20	¿Usted Es valorado por el cumplimiento de sus actividades?	X		X		X		

*Aumentar filas según la necesidad del instrumento de recolección

Recomendaciones: actualizar el cuestionario según observaciones

Opinión de experto: Aplicable (X) Aplicable después de modificar () No aplicable ()

Nombres y Apellidos de experto: Mg. Yuly Yolanda Morillo DNI: 33263862


Mg. Yuly Yolanda Morillo Campos
LICENCIADA EN ADMINISTRACION
CLAD N° 01359





Carta de Presentación al Experto

CARTA DE PRESENTACIÓN

Magister:

.....

Presente. -

Tema: PROCESO DE VALIDACIÓN A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTOS

Ante todo, saludarlo cordialmente y agradecerle la comunicación con su persona para hacer de su conocimiento que yo: Herrera Mendez, Yessina Lourdes estudiante del programa académico de ADMINISTRACION de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, debo realizar el proceso de validación de mi instrumento de recolección de información, motivo por el cual acudo a Ud. para su participación en el Juicio de Expertos.

Mi proyecto se titula: **Capacitación de personal para el desempeño laboral en los trabajadores en la microempresa bazar tiendas Sandrita–SYMA, Carhuaz, Ancash, 2024** y envió a Ud. el expediente de validación que contiene:

- Ficha de Identificación de experto para proceso de validación
- Carta de presentación
- Matriz de consistencia
- Matriz de operacionalización de variables
- Ficha de validación

Agradezco anticipadamente su atención y participación, me despido de usted. Atentamente

Firma de estudiante DNI N° 71016831

Ficha de Identificación del Experto para proceso de validación

Nombres y Apellidos: Robert Rubio Castillo

Nº DNI / CE: ...33888279.....

Edad: 52 años

Teléfono / celular: 985964848

Email:
Robert.rubio.castillo@hotmail.com

Título profesional: Licenciado en Administración

Grado académico: Maestría X

Doctorado: _____


Especialidad: Administración
Institución que labora: essalud

Identificación del Proyecto de Investigación o Tesis

Título: Capacitación de personal para el desempeño laboral en los trabajadores en la microempresa bazar tiendas Sandrita–SYMA, Carhuaz, Ancash, 2024.

Autor: Herrera Mendez, Yessina Lourdes

Programa académico: Administración



MG. ROBERT RUBIO CASTILLO
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN
CLAD Nº 01358

Firma del Experto



Huella digital del experto

Formato de Ficha de Validación (para ser llenado por el experto)

FICHA DE VALIDACIÓN*							
TÍTULO: CAPACITACIÓN DE PERSONAL PARA EL DESEMPEÑO LABORAL EN LOS TRABAJADORES EN LA MICROEMPRESA BAZAR TIENDAS SANDRITA-SYMA, CARHUAZ, ANCASH, 2024.							
Variable 1: Capacitación de personal	Relevancia		Pertinencia		Claridad		Observaciones
	Si Cumple	No cumple	Si Cumple	No cumple	Si Cumple	No cumple	
Dimensión 1: Planificación							
1	¿La empresa realiza capacitaciones en convenio con instituciones especializadas?	X		X		X	
2	¿La empresa realiza capacitaciones desarrollando métodos actualizados?	X		X		X	
Dimensión 2: Ejecución							
3	¿Al tener un plan de capacitación, la empresa ejecuta su plan de capacitación?	X		X		X	
Dimensión 3: Conocimiento							
4	¿La empresa realiza capacitaciones de acuerdo con sus necesidades?	X		X		X	
5	¿Usted conoce las funciones respecto al Puesto de trabajo donde labora?	X		X		X	
Dimensión 4: Habilidades							
6	¿Usted Propone ideas acerca del puesto de trabajo para mejorar el desempeño laboral?	X		X		X	
7	¿Usted Cumple las funciones asignadas?	X		X		X	
8	¿Se aplica el Trabajo en equipo en la empresa?	X		X		X	
Variable 2: Desempeño laboral							
Dimensión 1: Capacidad Laboral							
9	¿En la empresa resuelven los problemas con inteligencia?	X		X		X	
10	¿Usted aplica la experiencia laboral ante cualquier problema en su momento?	X		X		X	
11	¿El personal demuestran dominio de sus funciones?	X		X		X	
Dimensión 2: Eficacia							
12	¿En la empresa cumplen con los objetivos planteadas?	X		X		X	
13	¿Respecto al desarrollo de tu labor, el usuario se encuentra satisfecho?	X		X		X	
Dimensión 3: Eficiencia							

14	¿Se cumple el trabajo durante el horario establecido?	X		X		X		
15	¿La empresa ofrece los recursos para el cumplimiento de las actividades?	X		X		X		
Dimensión 4: Reconocimiento								
16	¿La empresa reconoce el esfuerzo del personal cuando se le merece?	X		X		X		
17	¿La empresa les brinda incentivos?	X		X		X		
Dimensión 5: Percepción								
18	¿En la empresa donde trabaja existe conflictos entre los trabajadores?	X		X		X		
19	¿Usted considera que los compañeros de trabajo se enfocan en brindar un mejor desempeño en la empresa?	X		X		X		
20	¿Usted Es valorado por el cumplimiento de sus actividades?	X		X		X		

*Aumentar filas según la necesidad del instrumento de recolección

Recomendaciones: actualizar el cuestionario según observaciones Opinión de experto: Aplicable (X) Aplicable después de modificar ()
 No aplicable () Nombres y Apellidos de experto: Dr / Mg Robert Rubio Castillo DNI: 3



 MG. ROBERT RUBIO CASTILLO
 LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN
 CLAD N° 01358



ENCUESTADOS	ITEMS																				SUMA
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	
E1	2	2	3	3	2	3	4	4	3	4	3	4	5	4	4	2	4	2	4	3	65
E2	2	3	3	2	2	3	5	3	3	4	3	4	5	5	4	3	4	2	3	3	66
E3	2	3	2	2	2	3	5	3	3	4	3	4	5	5	4	3	4	2	3	4	66
E4	3	3	2	2	3	3	4	3	2	3	3	3	4	4	4	2	3	3	2	3	59
E5	1	2	2	2	3	3	4	4	2	3	4	3	4	3	4	4	3	3	3	3	60
E6	2	2	3	3	3	3	5	4	3	2	4	3	4	3	3	2	2	3	4	4	62
E7	3	2	3	3	3	3	4	3	3	2	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	62
E8	3	2	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	5	5	3	3	3	3	3	4	65
E9	2	2	2	2	2	2	5	4	2	2	2	2	5	3	4	3	3	2	3	3	55
E10	2	2	1	2	2	2	5	4	2	3	3	3	4	3	4	4	4	2	4	3	59
VARIANZA	0.360	0.210	0.440	0.240	0.250	0.160	0.250	0.250	0.240	0.600	0.290	0.410	0.250	0.690	0.210	0.490	0.410	0.250	0.360	0.210	
SUMATORIA DE VARIANZAS	3.950																				
VARIANZA DE LA SUMA DE LOS ITEMS	12.090																				

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[1 - \frac{\sum S_i^2}{S_T^2} \right]$$

- α: Coeficiente de confiabilidad del cuestionario → 0.73
- k: Número de ítems del instrumento → 13
- $\sum_{i=1}^k S_i^2$: Sumatoria de las varianzas de los ítems. → 3.950
- S_T^2 : Varianza total del instrumento. → 12.090

RANGO	CONFIABILIDAD
0.53 a menos	Confiabilidad nula
0.54 a 0.59	Confiabilidad baja
0.60 a 0.65	Confiable
0.66 a 0.71	Muy confiable
0.72 a 0.99	Excelente confiabilidad
1	Confiabilidad perfecta

0.73 Nuestro instrumento es de excelente confiabilidad

Anexo 06. Formato de consentimiento informado

PROTOCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA ENCUESTAS (Ciencias Sociales)

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

La presente investigación se titula

_____ y es dirigido por _____
_____, investigador de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.
El propósito de la investigación es:

_____.

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

Si desea, también podrá escribir al correo _____ para recibir mayor información. Asimismo, para consultas sobre aspectos éticos, puede comunicarse con el Comité de Ética de la Investigación de la universidad Católica los Ángeles de Chimbote.

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

Nombre:

Fecha:

Correo electrónico:

Firma del participante:

Firma del investigador (o encargado de recoger información): _____

Declaración jurada

DECLARACIÓN JURADA:

Yo HERRERA MENDEZ YESSINA LOURDES, identificado con DNI 71016831, con domiciliado en Jr. Amazonas s/n, distrito de Carhuaz, Provincia de Carhuaz y Departamento de Ancash.

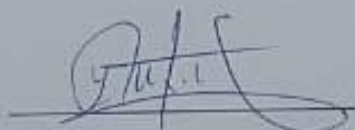
DECLARO BAJO JURAMENTO:

En mi condición de (estudiante/bachiller) de administración con código de estudiante: 1211151040 de la Escuela Profesional de Administración, Facultad de Ciencias e Ingeniería de la Universidad Católica Los Angeles de Chimbote, semestre académico 2023-2.

1. Que los datos consignados en la tesis titulada: CAPACITACIÓN DEL PERSONAL PARA EL DESEMPEÑO LABORAL EN LOS TRABAJADORES DE LA MICROEMPRESA BAZAR TIENDAS SANDRITA-SYMA, CARHUAZ, ANCASH 2024. Son reales, dado que en la investigación no hubo manipulación, ni fabricación de resultados, por ende, son netamente verídicos.

Doy fe que esta declaración corresponde a la verdad

Talara, 20 de octubre del 2024



Firma del estudiante/bachiller



HUELLA DIGITAL

DNI: 71016831