



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

FACULTAD DE CIENCIAS E INGENIERÍA
ESCUELA PROFESIONAL DE
ADMINISTRACIÓN

PROPUESTA DE MEJORA DE CAPACITACIÓN Y
DESEMPEÑO LABORAL EN LA MICROEMPRESA GRUPO
EDIFIQUEMOS E.I.R.L., DISTRITO AYACUCHO, 2022

TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN

AUTOR

MENDOZA ALVITES, LISBET ROCIO

ORCID: 0000-0001-9555-6199

ASESOR

MGTR. ESTRADA DIAZ, ELIDA ADELIA

ORCID: 0000-0001-9618-6177

CHIMBOTE – PERÚ

2022

EQUIPO DE TRABAJO

AUTOR

Mendoza Alvites, Lisbet Rocío

ORCID: 0000-0001-9555-6199

Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Ayacucho – Perú.

ASESOR

Mgtr. Estrada Díaz, Élide Adelia

ORCID: 0000-0001-9618-6177

Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Facultad de Ciencias e Ingeniería, Escuela Profesional de Administración, Chimbote, Perú.

JURADO

Mgtr. León Vigo, Maritza

ORCID: 0000-0002-1003-0372

Mgtr. Patiño Niño, Víctor Helio

ORCID: 0000-0002-4660-9490

Mgtr. Limo Vásquez, Miguel Ángel

ORCID: 0000-0002-7575-3571

JURADO EVALUADOR Y ASESOR

Mgtr. León Vigo Maritza

Orcid: 0000-0002-1003-0372

Presidente

Mgtr. Patiño Niño Victor Helio

Orcid: 0000-0002-4660-9490

Miembro

Mgtr. Limo Vasquez Miguel Angel

Orcid: 0000-0002-7575-3571

Miembro

Mgtr. Estrada Díaz, Élica Adelia

ORCID: 0000-0001-9618-6177

Asesor

AGRADECIMIENTO

Primeramente, doy gracias a Dios y a mi madre quien me guía y me da la fortaleza para seguir adelante y por permitirme convertir en una profesional, agradezco mucho a mi pareja por entenderme en todo momento, a mis maestros, y a la Universidad en general, que hicieron parte de este proceso integral de formación.

Y a todas las personas que de una y otra forma me apoyaron en la realización de este trabajo.

DEDICATORIA

A mi madre; hoy cuando concluyo mis estudios, te dedico este logro, como una meta conquistada y aunque ya no estés a mi lado en este momento tan importante, siempre me ayudas a seguir adelante en los momentos difíciles “Gracias por lo que fuiste en vida y por creer en mí”.

RESUMEN

El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo general: identificar la propuesta de mejora de la capacitación y desempeño laboral en la microempresa grupo Edifiquemos E.I.R.L., distrito Ayacucho, 2022. La metodología fue de diseño no experimental – transversal – descriptivo- de propuesta. Para el recojo de información se identificó una población y una muestra de 25 trabajadores de la microempresa grupo Edifiquemos E.I.R.L, a quienes se le aplicó un cuestionario de 17 enunciados por medio de la encuesta, encontrándose los siguientes resultados: el 52% de los trabajadores mencionaron casi nunca reciben instrucción alguna para desempeñarse en su área de trabajo, el 56% casi nunca se encuentran motivados haciendo sus labores diarias en la empresa mientras el 40% de los trabajadores casi nunca hace uso óptimo de los recursos cuando efectúan sus labores diarias por último el 36% manifestaron que casi nunca la empresa innova frecuentemente en los productos que ofrece. Se concluye con respecto a la capacitación y el desempeño laboral, se pudo apreciar que el tema mencionado no es muy bueno dentro de la empresa, ya que no existe conocimiento alguno por parte de los trabajadores sobre el reglamento interno; así mismo, los colaboradores no toman iniciativa para realizar sus labores y no muestran actitud positiva para cumplir con sus labores respectivas.

Palabras clave: actitudes, capacitación, desempeño, microempresas

ABSTRACT

The present research work had as a general objective: to identify the proposal to improve training and work performance in the Edifiquemos E.I.R.L. group microenterprise, Ayacucho district, 2022. The methodology was non-experimental design - cross-sectional - descriptive - of proposal. For the collection of information, a population and a sample of 25 workers of the microenterprise group Edifiquemos E.I.R.L were identified, to whom a questionnaire of 17 statements was applied through the survey, finding the following results: 52% of the workers mentioned almost never receive any instruction to perform in their work area, 56% are almost never motivated doing their daily work in the company while 40% of workers almost never make optimal use of resources when they carry out their daily work by Lastly, 36% stated that the company hardly ever innovates frequently in the products it offers. It is concluded with respect to training and job performance, it was possible to appreciate that the mentioned topic is not very good within the company, since there is no knowledge on the part of the workers about the internal regulations; likewise, the collaborators do not take initiative to carry out their tasks and do not show a positive attitude to fulfill their respective tasks.

Keywords: attitudes, training, performance, microenterprises

CONTENIDO

1. Título de la tesis	i
2. Equipo de trabajo	ii
3. Jurado evaluador y asesor	iii
4. Agradecimiento y/o dedicatoria.....	iv
5. Resumen y abstract	vi
6. Contenido.....	viii
7. Índice de tablas y figuras	viii
I. Introducción	1
II. Revisión de literatura.....	8
III. Hipótesis.....	31
IV. Metodología	32
4.1 Diseño de la investigación	32
4.2 El universo y muestra	33
4.3 Definición y operacionalización de variables	35
4.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	37
4.5 Plan de análisis	37
4.6 Matriz de consistencia	39
4.7 Principios éticos.....	41
V. Resultados	43
5.1 Resultados.....	43
5.2 Análisis de resultados	51
VI. Conclusiones.....	64
Aspectos Complementarios.....	63
Referencias bibliográficas.....	77
Anexos	85

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Características de las habilidades en la microempresa grupo Edifiquemos E.I.R.L., distrito Ayacucho, 2022.....	43
Tabla 2. Características de las actitudes en la microempresa grupo Edifiquemos E.I.R.L., distrito Ayacucho, 2022.....	44
Tabla 3. Características de los conocimientos en la microempresa grupo Edifiquemos E.I.R.L., distrito Ayacucho, 2022.....	45
Tabla 4. Características de la calidad en la microempresa grupo Edifiquemos E.I.R.L., distrito Ayacucho, 2022.....	46
Tabla 5. Características de la eficiencia en la microempresa grupo Edifiquemos E.I.R.L., distrito Ayacucho, 2022.....	47
Tabla 6. Características de la innovación en la microempresa grupo Edifiquemos E.I.R.L., distrito Ayacucho, 2022.....	48
Tabla 7. Propuesta de mejora de la capacitación y desempeño laboral en la microempresa grupo Edifiquemos E.I.R.L., distrito Ayacucho, 2022.....	49

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Iniciativa en las labores que desempeña en la empresa	100
Figura 2: Capacidad de adaptarse rápidamente en la empresa	100
Figura 3: Capacidad de comunicarse fácilmente con los compañeros	101
Figura 4: Práctica de la honestidad en las labores diarias.....	101
Figura 5: Entendimiento a los problemas de sus compañeros	102
Figura 6: Desarrollo de actividades con actitud positiva.....	102
Figura 7: Instrucción sobre las funciones a desempeñar	103
Figura 8: Instrucción sobre los estándares de servicio al cliente	103
Figura 9: Instrucción sobre las normas del sistema bancario	104
Figura 10: Dar todo de sí para lograr las metas en su área de labor	104
Figura 11: Motivación para realizar las labores diarias	105
Figura 12: Motivación para realizar las labores diarias	105
Figura 13: Hacer las cosas bien en las tareas de su competencia	106
Figura 14: Uso óptimo de los recursos en el área donde labora	106
Figura 15: Trabajador productivo	107
Figura 16: Innovación permanente en los servicios que ofrece.....	107
Figura 17: Innovación frecuente en los productos que ofrece	108

I. INTRODUCCIÓN

A nivel internacional las pymes constituyen un sector estratégico para su desarrollo económico y social, ya que contribuyen un 40% de inversión y su PIB nacional. Así mismo generan un total del 64% de los empleos. Sin embargo, podemos ver los problemas que surgen en las mypes es que consideran que la selección del personal, capacitación son un gasto. Esto trayendo como consecuencia que los colaboradores que cuentan son menos productivos, lo que hace es que las actividades de la empresa se hagan demasiada lentas. (Tello, 2017).

En los últimos veinte años, sobre todo en la primera década del siglo XXI, las microfinanzas han ganado un gran prestigio como herramienta económica de lucha contra la pobreza y la exclusión financiera de grandes sectores de la población, que forman parte de las mayorías pobres del mundo, este hecho ha sido potenciado por la ineficiencia de la ayuda oficial para el desarrollo proporcionada por el primer mundo y el fracaso de las políticas macroeconómicas de desarrollo y crecimiento económico aplicadas, en muchos de los países del tercer mundo.

A nivel internacional, en el caso de Venezuela, existe una elevada demanda potencial por servicios microfinancieros; pero la oferta es muy pequeña, lo cual corresponde con el bajo nivel de bancarización que existe en la población de menores recursos. En Venezuela existe un desarrollo muy incipiente de las microfinanzas; el mismo se refleja en el índice presentado por el estudio Microscopio 2008 elaborado por el BID, la CAF y el “Economist Intelligence Unit”, en el cual nuestro país aparece en la penúltima posición dentro de un conjunto de veinte países latinoamericanos. (Velásquez, 2019).

Por otro lado, respecto a las micro y pequeñas empresas, el 41% de negocios de microempresarios dejaron de funcionar debido a la actual coyuntura, según las encuestas de impacto de la pandemia de la Covid-19 en la economía y negocios de microempresarios en condición de vulnerabilidad. Sin embargo, una porción relevante de la cartera de las microfinancieras está dirigida al sector informal, el mismo que no goza de los diversos apoyos gubernamentales que benefician a las empresas a través de las instituciones financieras. Las micro y pequeñas empresas (mype) se encuentran en una zona gris entre la formalidad y la informalidad, lo que ocasiona un potencial riesgo para el sector, porque muchos préstamos corren con la alta probabilidad de convertirse en activos improductivos por lo que tendrían que ser provisionados. (Soriano, 2020).

El desarrollo de las microfinanzas en el Perú ha llegado a tener una sobreoferta de instituciones microfinancieras que ofrecen cada vez mayores productos, enfrentándose a un entorno cada más competitivo, con menores rendimientos, que se reflejan en sus estados de resultados. Uno de los factores que afecta directamente la rentabilidad de estas instituciones es la gestión de la eficiencia administrativa y operativa, donde es fundamental el manejo del modelo relacional. En esta parte, el asesor de negocios, utilizando la tecnología crediticia, evalúa y aprueba las operaciones, teniendo así la atención directa con el cliente desde la prospección u origen del crédito hasta su renovación, desarrollando con él una relación a largo plazo.

Asimismo, se puede deducir que las micro y pequeñas empresas constituyen organizaciones de mucha importancia, toda vez que una pequeña empresa es un

tipo de organización que siempre va requerir de inversión, presenta una estructura organizacional no muy compleja, así como presenta una gran flexibilidad referido a la adaptación con el entorno. De esta manera las mypes bien organizadas y gestionadas en sus recursos humanos y financieros van a generar buenas ventas, así como buenos movimientos económicos. (Correa, 2018).

A nivel latinoamericano, las micro y pequeñas empresas generan cerca del 11.2% de empleo en la PEA de América Latina, contando con mejores niveles de capitalización y recursos sociales que el trabajo independiente. En tanto, la mediana empresa sólo contribuye con el 4.2% de empleos, pero con una contribución superior al crecimiento económico debido a su mayor dinamismo en los mercados, (Correa, 2018).

A nivel nacional, de acuerdo con cifras el año 2019, las micro y pequeñas empresas en el Perú conformaron cerca del 95% del total de empresas en el país dando empleo a cerca del 47.7% de la PEA. De esta manera, las mypes en el Perú registraron ventas anuales en constante crecimiento, los mismos que equivaldrían al 19.3% del PBI, siendo 6% mayor que el 2018. A pesar de ese logro, la mayor parte de las mypes no son muy competitivas, así como no ofrecen en su gran mayoría beneficios laborales a los integrantes de sus respectivas organizacionales, (Comex Perú, 2019).

Por su parte la microfinanza durante el año pasado, atendió a más de 82,000 nuevos clientes de crédito, que, añadidos a la que ya tenía, suman cerca de medio millón de clientes beneficiados de su programa en microfinanzas en el Perú. En el 2016 se atiende principalmente a mujeres y jóvenes menores de 30 años,

segmentos que presentan mayores niveles de pobreza que la media. En concreto, el 51% de los clientes de crédito en 2016 fueron mujeres, y el 41% tenía menos de 30 años. (Álvarez, 2018).

Por otro lado, según RRP Noticias (2017) menciona hoy en día vivimos donde la competitividad se mide por la permanencia de las empresas en el mercado. Pero hacer más competitiva a una empresa no sólo implica aumentar la productividad por medio de la tecnología sino además optimizar el desempeño laboral, una forma de lograrlo es la capacitación y la formación, que permite incrementar la eficiencia de los trabajadores y disminuir el tiempo de los procesos productivos, por otro lado, un trabajador formado puede aportar más valor a los recursos que posee la empresa. Se debería invertir en gestión del conocimiento.

Asimismo, se toma en consideración la capacitación como una de las herramientas fundamentales con que cuentan las organizaciones para lograr que sus colaboradores alcancen a través del conocimiento las competencias requeridas para enfrentar el dinámico y convulsivo mundo empresarial, en medio de los constantes cambios tecnológicos, económicos y sociales que se producen. (Infante y Breijo, 2018). Por lo que en la microempresa Grupo Edifiquemos E.I.R.L., se evidencia ausencia de la capacitación hacia los trabajadores, por lo que es común que estos tengan dificultades para adaptarse y entender sus labores. Si bien pueden ser capaces de completar sus tareas diarias, su rendimiento por lo general es pobre en comparación con los empleados más experimentados. Y ello conlleva a que los trabajadores que no están debidamente preparados pueden frustrarse por su incapacidad.

Por su parte también, una ausencia de una capacitación adecuada, esta estaría direccionado a un bajo nivel de desempeño laboral, a lo cual la empresa enfrentaría ciertas dificultades en el cumplimiento de sus objetivos institucionales.

A lo cual, con la presente investigación se brindará propuestas de mejoras concerniente con la capacitación laboral en la empresa de estudio, beneficiando directamente a todos los trabajadores y a la empresa en estudio, conllevando a mejorar el desempeño laboral de todo el personal.

Usualmente, cuando las compañías comienzan a crecer y consigo se incorpora más y más personal, es usual y fácil, que desde recursos humanos se pierda perspectiva acerca de cuál es la calidad que cada persona le suma a la organización o cuál es su nivel de productividad. Es por esto que mejorar el desempeño laboral es fundamental. (Delpueche, 2022). Por lo anterior expresado se propuso como enunciado de problema ¿Cuál es la propuesta de mejora de la capacitación y desempeño laboral en la microempresa grupo Edifiquemos E.I.R.L., distrito Ayacucho, 2022?; para dar solución al problema se propuso como objetivo general: Establecer la propuesta de mejora de la capacitación y desempeño laboral en la microempresa grupo Edifiquemos E.I.R.L., distrito Ayacucho, 2022; y como objetivos específicos: Describir las características de las habilidades en la microempresa grupo Edifiquemos E.I.R.L., distrito Ayacucho, 2022. Describir las características de las actitudes en la microempresa grupo Edifiquemos E.I.R.L., distrito Ayacucho, 2022. Describir las características de los conocimientos en la microempresa grupo Edifiquemos E.I.R.L., distrito Ayacucho, 2022. Describir las características de la calidad en la microempresa grupo Edifiquemos E.I.R.L. distrito Ayacucho, 2022. Describir las características

de la eficiencia en la microempresa grupo Edifiquemos E.I.R.L., distrito Ayacucho, 2022. Describir las características de la innovación en la microempresa grupo Edifiquemos E.I.R.L., distrito Ayacucho, 2022. Elaborar una propuesta de un plan de mejora de la capacitación y desempeño laboral en la microempresa grupo Edifiquemos E.I.R.L., distrito Ayacucho, 2022.

La investigación, se justifica porque permitió identificar una propuesta de mejora de la capacitación laboral y el desempeño laboral, aportando con una sistematización de los enfoques y teorías relacionados con las variables de estudio con el propósito de contribuir con la dimensionalidad de las mismas a partir del esclarecimiento de sus indicadores. Asimismo, de forma práctica ayudará a resolver el problema identificado respecto a la capacitación laboral y el desempeño laboral de los trabajadores.

Se justifica a nivel teórico porque permitió identificar una propuesta de mejora de la capacitación laboral y el desempeño laboral para la microempresa Edifiquemos E.I.R.L. tanto para los trabajadores, aportando con una sistematización de los enfoques y teorías relacionados con las variables de estudio con el propósito de contribuir con la dimensionalidad de las mismas a partir del esclarecimiento de sus indicadores.

De la misma forma esta investigación ayudará a los empleados con la cuantificación estadística de la realidad de los sujetos de esta muestra respecto a la capacitación laboral y el desempeño laboral; dichas herramientas serán sustentadas con la validez y confiabilidad respectiva.

También se justifica porque el presente trabajo de investigación ayudará a resolver el problema que se ha identificado respecto a la capacitación laboral y el desempeño laboral de los trabajadores de la microempresa Edifiquemos E.I.R.L.

La metodología fue de diseño no experimental – transversal – descriptivo- de propuesta. Para el recojo de información se identificó una población y una muestra de 25 trabajadores de la microempresa grupo Edifiquemos E.I.R.L, a quienes se le aplicó un cuestionario de 17 enunciados por medio de la encuesta, encontrándose los siguientes resultados: el 52% de los trabajadores mencionaron casi nunca reciben instrucción alguna para desempeñarse en su área de trabajo, el 56% casi nunca se encuentran motivados haciendo sus labores diarias en la empresa mientras el 40% de los trabajadores casi nunca hace uso óptimo de los recursos cuando efectúan sus labores diarias por último el 36% manifestaron que casi nunca la empresa innova frecuentemente en los productos que ofrece. Se concluye con respecto a la capacitación y el desempeño laboral, se pudo apreciar que el tema mencionado no es muy bueno dentro de la empresa, ya que no existe conocimiento alguno por parte de los trabajadores sobre el reglamento interno; así mismo, los colaboradores no toman iniciativa para realizar sus labores y no muestran actitud positiva para cumplir con sus labores respectivas.

II. REVISIÓN DE LITERATURA

2.1 Antecedentes

Antecedentes internacionales

Variable 1: Capacitación laboral

López (2017) en su tesis *Cultura organizacional: modelo de capacitación para usuarios internos y externos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Educadores de Loja*, el objetivo principal fue generar un modelo de capacitación cooperativista para usuarios internos y externos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito, la metodología empleada fue en base a un diagnóstico dirigido a directivos, empleados y socios relacionados a conocimientos cooperativistas. Para la recolección se aplicó encuestas a 25 socios, 15 directivos y empleados; la investigación se dividió en dos fases, la fase de recolección de información acerca de los usuarios internos y externos de la cooperativa y la segunda fase, la aplicación de encuestas dirigidas directamente a cada organismo donde se obtuvieron los siguientes resultados: Los socios, empleados y dirigentes en un 50% tienen escaso conocimiento en el ámbito de capacitación cooperativista; sin embargo expresan un gran interés en participar en capacitaciones que ayuden a mejorar el desarrollo productivo de la cooperativa a la que pertenecen. Por lo tanto, se concluye que, aunque actualmente la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Educadores de Loja”, no cuenta con un modelo de capacitación, esta institución desea emprender capacitaciones con temáticas importantes relacionadas al cooperativismo con el fin de fortalecer a directivos, empleados y socios en la prestación de servicios y mejorar la autoestima de esta prestigiosa entidad.

Guarnizo (2019) en su tesis *Diseño e implementación de un programa de capacitación a distancia en telemedicina para el personal de salud del Cantón Yacuambi, durante noviembre 2017 a octubre 2019*, tuvo como objetivo general capacitar la telemedicina al personal mediante un programa de formación a distancia. La metodología empleada fue de estudio descriptivo, de diseño cuantitativo y enfoque transversal. La técnica aplicada fue la encuesta, utilizando como instrumento un cuestionario de 16 preguntas, obteniendo el siguiente resultado, el 50% (4 trabajadores) indican que están en desacuerdo que recibieron capacitación en temas de salud y seguridad ocupacional; el 37.50% (3 trabajadores) mencionan que están totalmente en desacuerdo que conoce el manual de políticas de la empresa; el 75% (6 trabajadores) mencionan que están totalmente en desacuerdo que recibieron capacitación en temas de nutrición. Llegando a la siguiente conclusión en la evaluación previa a la inscripción al curso se encontró un nivel de conocimientos medio en el uso de un programa de capacitaciones disponibles para telemedicina.

Bravo (2020) en su tesis *Elaboración de un modelo de capacitación para jefes de servicio automotrices*, tuvo como objetivo de la investigación: Elaborar un modelo de capacitación para jefes de servicios de taller automotriz en la ciudad de Guayaquil, con un enfoque hacia los conocimientos de la parte administrativa y técnica. La metodología empleada fue de estudio descriptivo, de diseño cuantitativo y enfoque transversal. La técnica aplicada fue la encuesta, utilizando como instrumento un cuestionario de 22 preguntas obteniéndose como principales resultados que el 16.67% indica que a veces se trabaja en equipo en la empresa, el 33.33% indican que casi siempre se trabaja

la capacitación por parte del responsable. Se concluye el modelo de capacitación que se utilizó fue la instrucción programada, el cual resulta muy didáctico, sencillo y práctico, por consiguiente al usar estas herramientas digitales como una aplicación para dispositivos móviles se facilita la impartición de conocimientos, permitiendo que la formación de jefes de servicio cumpla con el perfil requerido; debido a la alta competencia que actualmente existe y a la actualización continua en procesos y conocimiento que deben poseer para ofrecer un servicio de calidad; La identificación de los contenidos se realizó en base a cuatro temas, estos fueron tomados como un plan piloto, cabe indicar que los temas del modelo pueden variar acorde a la necesidad del área o empresa automotriz que lo solicite. Se tomaron como referencia los siguientes temas, el liderazgo organizacional, la calidad en un servicio posventa, los procesos de servicio posventa y los roles de un jefe de servicio, que son la base fundamental del servicio posventa automotriz.

Variable 2: Desempeño laboral

León (2020) en su artículo *El Proceso de Selección y su Efecto en el Desempeño Laboral en el Personal de las Microfinancieras de la Ciudad de Quetzaltenango*, en esta investigación se analizó el proceso de selección y su efecto en el desempeño laboral en el personal de las Microfinancieras de la ciudad de Quetzaltenango, para el estudio se incluyó trece Microfinancieras, tomando como sujetos de investigación a los Coordinadores de oficina, Coordinadores de Recursos Humanos, personal administrativo y de campo. La metodología empleada fue de tipo aplicada con enfoque cuantitativo, nivel descriptivo y diseño no experimental de corte transversal. Para recopilar la

información se aplicó la técnica de la entrevista y se utilizó como instrumento dos guías diferentes de entrevista estructurada. Como principales resultados el 66% del proceso de selección de personal tiene una estrecha relación con el desempeño laboral, lo que genera un efecto cuando una de las variables no se relaciona adecuadamente. Se determinó que las Microfinancieras de la ciudad de Quetzaltenango a pesar de tener un 55% bien diseñados los procesos de selección la evaluación de los empleados, no se aplican de forma adecuada las técnicas de selección, debido a que no hay una separación de ellas, para los diferentes puestos ofertantes lo que no permite conocer realmente las características de los aspirantes. Se concluye que la empresa Microfinanciera la importancia de hacer una separación de las técnicas de selección de personal, categorizándolas de acuerdo con la posición, esto permitirá contar con el personal apropiado y con un buen desempeño laboral.

Gordón (2018) en su tesis *La Motivación laboral y su relación en el desempeño de los Empleados de las Cooperativas de Ahorro y Crédito en la Ciudad de Ambato*, en la presente investigación se realizó un análisis sobre la motivación laboral y su relación en el desempeño de los empleados de las Cooperativas de Ahorro y Crédito en la Ciudad de Ambato, luego de un estudio contextual que fue a nivel macro, meso y micro se realiza un análisis crítico y su correspondiente prognosis, a partir del análisis de un árbol de problemas, se procede a justificar considerando varios aspectos y a plantear los objetivos general y específicos que, orientaron el trabajo investigativo. La metodología fue esencialmente cuantitativa la misma que se apoyó en un trabajo bibliográfico y de campo, con un nivel descriptivo, exploratorio y

correlacional, con el cual se elaboró una encuesta dirigida al personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Indígena “SAC” Ltda. que consistió en un cuestionario estructurado con opciones de respuesta múltiple, para este propósito se pudo disponer de una población integrada por 81 personas, previo su respectiva validación; una vez obtenidos los datos se analizaron e interpretaron, luego se procedió a comprobar la hipótesis resultante. Con esta información se plantearon conclusiones como recomendaciones generales en función de los objetivos específicos y con el apoyo del marco teórico, para tener la posibilidad de elaborar la propuesta, la misma que se trató de diseñar un Programa de motivación laboral para mejorar el desempeño en los empleados de la Cooperativa Indígena “SAC” Ltda. de la Ciudad de Ambato.

Antecedentes nacionales

Variable 1: Capacitación laboral

Sánchez (2021) en su tesis *Plan de capacitación en atención al cliente para mejorar la eficiencia operativa del Banco de Crédito-Real Plaza, Chiclayo – 2019*, tuvo como objetivo principal aplicar un plan de capacitación en atención al cliente para mejorar la eficiencia operativa del Banco de Crédito-Real Plaza, la metodología empleada fue de diseño pre experimental y fue de tipo aplicativo, se utilizó una población de 21 personas y la muestra fue la totalidad de los colaboradores. Se utilizó la entrevista y la encuesta como técnica de recolección de datos, así mismo se utilizó la guía de entrevista y el cuestionario como instrumento, obtuvo como principales resultados la evaluación de la eficiencia operativa, se encontró en 10% en un nivel pésimo, 33% en un regular y un 57% bueno y al aplicar el plan, la eficiencia operativa de la agencia

ascendió a un 86% en nivel bueno, esto quiere decir que existe un incremento de eficiencia de un 29%. Se concluye en la prueba de hipótesis el nivel crítico bilateral (sig. bilateral) de 0,000 menor al nivel de significación 0,05; lo que nos permite rechazar la hipótesis nula y se afirma que el plan de capacitación en atención al cliente mejoró la eficiencia operativa del Banco de Crédito Real Plaza Chiclayo 2019.

Trinidad y Reyes (2018) en su tesis *Propuesta de programa de capacitación laboral para mejorar la atención al cliente de la entidad financiera Mibanco, Agencia Gamarra 471-La Victoria, 2017*, tuvo como objetivo proponer un programa de capacitación laboral para mejorar la satisfacción en la atención al cliente de la entidad financiera Mibanco, Agencia Gamarra 471-La Victoria, 2017. La investigación fue de diseño no experimental de tipo descriptivo, de enfoque Mixto. Para la recolección de datos se utilizó a una población a 9 colaboradores en la Agencia Gamarra 471 la Victoria 2017, a quienes se aplicó una encuesta de 20 preguntas donde obtuvo como principales resultados el 50% la empresa no está capacitando a sus colaboradores, el 75% la entidad financiera el responsable no está constantemente en su empresa por ello no existe una buena atención. Se concluye que se propuso un programa de capacitación laboral para mejorar la satisfacción en la atención al cliente que estaría en el abordaje rápido del cliente, dirigir bien en la operación o venta que quisiera realizar, tareas bien definidas y el trabajo en equipo que ayudara al colaborador a ser más productivo.

Pintado (2021) en su tesis *Plan de capacitación para mejorar el desempeño laboral del personal de la Cooperativa de Servicios Múltiples Aprocassi -*

2018, tuvo por objetivo general proponer un plan de capacitación para mejorar el desempeño laboral en la cooperativa de servicios múltiples Aprocassi, identificando las necesidades de capacitación para enfocarnos directamente a mejorar y evaluar para dar mejores resultados en beneficio de la cooperativa, el tipo de investigación es cuantitativa y descriptiva. La metodología empleada fue de diseño de investigación del proyecto fue pre experimental- propositivo, La población del proyecto de investigación estuvo conformada por las 30 personas que vienen prestando servicios como personal administrativo de la cooperativa, asimismo la técnica que se utilizo es la encuesta que está conformado y formulado por 18 preguntas estandarizadas y estructuradas para conocer las opiniones y actividades del personal administrativo. Como resultado de la encuesta se obtuvo que el 76% no les han impartido ningún tipo de capacitación mientras que el 24% afirman haber estado presentes en algunas capacitaciones que se han venido dando a fin de reforzar sus conocimientos y habilidades como también ayudarlos como profesionales a mejorar sus funciones laborales, manteniendo un mejor ritmo de trabajo y un mejor desempeño laboral, asimismo el 100% de los trabajadores considera que le gustaría que la empresa invierta en cursos de capacitación preocupándose siempre por las necesidades de superación de cada uno de sus trabajadores. Se concluye que los objetivos y metas propuestos aduciendo también que la comunicación y el compañerismo son muy buena, creando un clima laboral satisfactorio que facilita el trabajo y mejora su entorno laboral.

Variable 2: Desempeño laboral

Delgado (2020) en su tesis *Influencia del liderazgo en el desempeño laboral de los colaboradores del Banco Internacional del Perú, área comercial de las tiendas ubicadas en Arequipa, durante el año 2019*, el autor propuso como objetivo general determinar el nivel de influencia del liderazgo en el desempeño laboral de los colaboradores del Banco Internacional del Perú (Banco Interbank) en el área comercial de las tiendas ubicadas en Arequipa Metropolitana. La metodología empleada fue tipo no experimental, correlacional, en la recolección de datos se utilizó como técnica de recolección la encuesta y como instrumento un cuestionario para 132 colaboradores del área comercial del Banco Interbank cuyos resultados fueron: el 71.2% de los colaboradores del banco internacional del Perú (banco Interbank), consideran que sus gerentes tienen alto nivel de liderazgo, mientras que solo el 28.8% creen que presenta liderazgo medio; el 81.8% de los colaboradores presentaron buen desempeño laboral, seguido del 16.7% de colaboradores con desempeño regular, mientras que el 1.5% presentan mal desempeño laboral. El liderazgo y el desempeño laboral presentan relación estadística significativa ($P < 0.05$). Se concluye que se aceptó la hipótesis alterna ya que se comprobó que el liderazgo influye significativamente en el desempeño laboral de los colaboradores del Banco Interbank del área comercial de las tiendas ubicadas en Arequipa Metropolitana durante el 2019.

Gutiérrez (2019) en su tesis *El estrés laboral y Desempeño laboral en los colaboradores de ADRA PERÚ en el portafolio de microfinanzas en las agencias Arequipa y Tacna, 2019*, el objetivo del estudio fue determinar la

relación entre estrés laboral y desempeño laboral en los colaboradores de ADRA PERU portafolio de microfinanzas en las Agencias Arequipa y Tacna, 2019. Está basada en un estudio de carácter no experimental de corte transversal y de tipo correlacional- descriptivo, el cual se aplicó a una muestra de 33 colaboradores de las Agencias de Arequipa y Tacna. El cuestionario que se utilizó para la variable de estrés laboral fue validado por Sanchez (2017) y el cuestionario que se utilizó para la variable desempeño laboral fue validado por Cerna (2017). Los resultados del estudio dan como evidencia una relación indirecta y significativa entre estrés laboral y desempeño laboral que presentan los colaboradores en ambas Agencias, se aprecia un coeficiente de correlación $r = -.632$, a un nivel de significancia del 5%, en conclusión mientras mayor sea el estrés en los colaboradores menor será su productividad y esto como consecuencia podría generar pérdidas económicas para ADRA PERU, por otro lado también se percibe que existen altos niveles de rotación de personal nuevo, esto debido a la constante presión laboral que existe como parte de la Cultura de la organización.

Palomino (2018) en su tesis *Relación entre el clima organizacional y desempeño laboral de los colaboradores de la cooperativa de ahorro y crédito Credicoop Arequipa, 2018*, tuvo como objetivo determinar la relación entre clima organizacional y desempeño laboral de los colaboradores de la cooperativa de ahorro y crédito Credicoop Arequipa, 2018. La metodología empleada fue el de tipo aplicada con enfoque cuantitativo, nivel descriptivo y diseño no experimental de corte transversal, para la recolección de datos se aplicó una encuesta de 69 preguntas a 200 colaboradores de la entidad

financiera mencionada, los instrumentos fueron de clima organizacional y desempeño laboral, fueron adaptados y validados mediante juicio de expertos para lo cual se aplicó una prueba piloto y lográndose comprobar su fiabilidad a través de alpha de cronbach el cual indica que clima organizacional cuenta con una fiabilidad del 0.968 y desempeño laboral con 0.680, estos resultados indica confiabilidad en el instrumento para obtención de un buen resultado en la muestra. El resultado obtenido indica una correlación parcial entre las variables de investigación. Se concluye la mayor relación del clima organizacional mayor o mejor será el desempeño laboral de los colaboradores de la cooperativa de ahorro y crédito Credicoop Arequipa, 2018.

Antecedentes Locales

Variable 1: Capacitación laboral

Parhuay (2019) en su tesis *Capacitación laboral en las micro y pequeñas empresas del rubro hospedajes: caso hospedaje Mariscal Cáceres, distrito Ayacucho, 2019*; tuvo como objetivo general describir las características de la capacitación laboral en las micro y pequeñas empresas del rubro hospedajes. La metodología empleada fue el de tipo aplicada con enfoque cuantitativo, nivel descriptivo y diseño no experimental de corte transversal. La población de estudio fueron 8 trabajadores del hospedaje Mariscal Cáceres. Se aplicó la técnica de la encuesta, utilizando como instrumento un cuestionario de 13 preguntas para la variable capacitación laboral, obteniéndose como resultado que el 80% un poco más de la mitad de los trabajadores el líder genera entusiasmo y se fomenta el trabajo en equipo. Como conclusión general se sostiene que la capacitación es vital para el desarrollo de capacidades y

competencias, mejoramiento de la productividad y comportamiento del trabajador.

Villar (2020) en su investigación *Capacitación laboral en las micro y pequeñas empresas del rubro recreos turísticos: caso recreo El Rey Macho Kututu, distrito Andrés Avelino Cáceres Dorregaray, Ayacucho 2020*, tuvo como objetivo general: identificar la Capacitación laboral en las micro y pequeñas empresas del rubro recreos turísticos: caso recreo El Rey Macho Kututu, la metodología es de tipo aplicada con enfoque cuantitativo, presenta un nivel descriptivo con un diseño no experimental. Para el recojo de información se obtuvo una muestra de 12 trabajadores del recreo, utilizando como instrumento un cuestionario de 27 preguntas para la variable. Obteniéndose los siguientes resultados. En relación al objetivo general se concluye que, con respecto al el 25% (3 trabajadores) manifiestan que ni de acuerdo ni en desacuerdo que se sientan apoyado por los demás trabajadores de la organización, llegando a la conclusión respecto al desarrollo de habilidades, manifiestan que ni de acuerdo ni en desacuerdo que se sientan apoyado por los demás trabajadores de la organización; manifestaron que están ni de acuerdo ni en desacuerdo que las funciones de trabajo están coordinadas con todos sus compañeros; mencionaron que están de acuerdo que el jefe estimula al personal a una mayor disposición a las metas de la empresa.

Variable 2: Desempeño laboral

Fernandez (2021) en su tesis *Gestión de la calidad y su relación con el desempeño organizacional en el Banco Interbank, Ayacucho 2019*, el objetivo que orientó a la presente investigación fue: demostrar que la gestión de la calidad se relaciona considerablemente con el desempeño organizacional en el Banco Interbank Ayacucho” y la hipótesis planteada fue: “la gestión de la calidad se relaciona considerablemente con el desempeño organizacional en el Banco Interbank Ayacucho” Para ello se utilizó el método de investigación, inductivo y deductivo, diseño no experimental, transversal, nivel correlacional. El instrumento (cuestionario de 24 ítems), se aplicó un cuestionario a una muestra de 24 trabajadores. Los resultados obtenidos muestran que, en el coeficiente de correlación de Pearson, existe una relación directa positiva (0.846), significancia (000), rechazando la hipótesis nula y aceptando la hipótesis alterna. Se concluye que existe una relación directa entre las dimensiones de las variables estudiadas.

Medina (2017) en su tesis *Compromiso y desempeño laboral de los trabajadores de la UGEL Huamanga - Ayacucho, 2016*, actualmente la UGEL-Huamanga no cuenta con alguna investigación que le permita conocer el compromiso y desempeño laboral de sus trabajadores. En ese sentido, es necesario levantar información científica sobre la problemática que viene aquejando a estos dos temas en esta institución, con la finalidad de plantear mejoras en la gestión del factor humano por ende de la institución. Tipo de investigación: Aplicada. Metodología: Inductivo y deductivo. Diseño: descriptivo-explicativo y no experimental. Población: 52 trabajadores

permanentes; el instrumento de recolección de datos correspondió al cuestionario auto administrado; en la tabulación, utilizamos la estadística descriptiva, porque trabajamos a nivel de toda la población. Resultados: la mayoría de los trabajadores de la UGEL Huamanga no muestran compromiso laboral adecuado situación que repercute en bajo rendimiento laboral.

Rivera (2018) en su tesis *El estrés y el desempeño laboral en los trabajadores de la Dirección Regional de Salud Ayacucho, 2017*, tuvo como objetivo general determinar la relación entre el estrés y el desempeño laboral en los trabajadores de la Dirección Regional de Salud Ayacucho, 2017. La hipótesis general se ha formulado en los siguientes términos: El estrés influye directamente en el desempeño laboral de los trabajadores de la Dirección Regional de Salud Ayacucho, 2017. Metodológicamente, el tipo de investigación utilizada es la aplicada, la metodología empleada es la inductiva y deductiva. La muestra lo conforman todos los colaboradores, es decir es un censo y el procedimiento, análisis, interpretación y presentación de datos se hizo utilizando el programa informático Excel. En lo que concierne a los resultados, el planteamiento, formulación y aplicación de la evaluación del estrés, son aplicables para incrementar el desempeño laboral en los trabajadores de la Dirección Regional de Salud de Ayacucho.

2.2 Bases teóricas de la investigación

Variable 1: Capacitación Laboral

Concepto

Es una actividad que se basa en la satisfacción de un tipo de necesidades en una empresa, dirigidos sobre todo en el desarrollo de nuevos conocimientos, capacidades y actitudes de los trabajadores, (Siliceo, 2018).

La capacitación es habilitar al trabajador que ha ingresado a laborar en el adiestramiento, actualización y mejoramiento del desarrollo de sus capacidades, desarrollo de reacciones y el desarrollo de conocimientos, (Reyes, 2018)

Asimismo, es el perfeccionamiento del colaborador de manera técnica, para que puedan desarrollar eficientemente en sus áreas de labor, (Jauregui, 2020).

Características de la capacitación:

Según la revista Recursos Humanos (2020) sostiene que la capacitación tiene diversas características, los cuales lo hacen única. En ese sentido, para cumplir su finalidad una característica fundamental es la medición de las horas que se imparte. Cabe destacar que los resultados serán visibles a mediano plazo, así como se hace necesario la participación activa y dinámica de los trabajadores de las empresas.

Importancia de la capacitación del personal

Según Adecco (2020), las acciones de capacitación, en cualquiera de sus versiones, cursos, talleres, conferencias, congresos, diplomados, permiten

adquirir conocimientos teóricos y prácticos, que permiten que los trabajadores actualicen sus conocimientos y adquieran nuevos.

Ciclo de la capacitación

Está conformado por tres etapas: planificación, ejecución y la evaluación.

En ese sentido, cada una de estas etapas van a desarrollar productos que tienen que interrelacionarse (Autoridad Nacional del Servicio Civil, 2018).

Tipos de capacitación

Según el autor Reyes (2018) afirma que en las empresas existen dos tipos de capacitaciones de personal, aunque hay otras de menor relevancia. En ese sentido la inducción es la capacitación a través del cual se forma a los trabajadores nuevos brindándoles conocimientos de la empresa.

- La formación técnica: Es la formación para el mejor desempeño en el puesto de trabajo: aprender a manejar un programa informático, aprender cómo funciona un equipo o máquina, entre otros. Este tipo de formación se divide en programas, talleres o formación en el puesto.
- La formación conductual: Viene a ser la formación en valores y formación necesaria para liderar grupos. Generalmente están destinados a mandos medios, así como habilidades para la comunicación.

Dimensiones de la capacitación

Según los autores Dessler, Varela y Varela (2017) menciona que cada empresa diseña su propio desarrollo de conocimientos, teniendo en cuenta que todos los trabajadores pueden participar en la obtención del mismo, así como en su respectivo análisis.

Capacidad de desarrollo de habilidades

Según Del Aguila, Fernández y Zárate (2016) vienen a ser capacidades que se desarrollan a lo largo del desempeño laboral, es decir trata de conocimientos específicos como el uso de herramientas y técnicas especializadas dentro de un área de la empresa.

- **Iniciativa:** Se da cuando un trabajador tiene un entusiasmo en su puesto de trabajo demostrando responsabilidad, eficiencia y eficacia dentro de una organización.
- **Capacidad de adaptación:** Se da cuando los colaboradores de la empresa son designados a un puesto de trabajo ellos buscan adaptarse en el menor tiempo para poder hacer de manera correcta las actividades de la empresa.
- **Capacidad de comunicación:** Se va dar cuando una persona o el responsable de la empresa busca que todos sus trabajadores presenten atención al mensaje que el brinda, así mismo los trabajadores puedan transmitir mensajes con sus compañeros de trabajo.

Capacidad de desarrollo de actitudes

Según Allport (1935), citado por Penagos y Uribe (2016), las actitudes vienen a ser características del trabajador para actuar de una forma determinada. De esa manera, las actitudes van impulsar, orientar y van a condicionar el comportamiento del trabajador, el mismo que va permitir la formación de los rasgos de la personalidad.

- **Honestidad:** Es cuando la empresa al brindar sus productos o servicios a un cliente le brinda la información correcta sin mentiras por ejemplo de que esta el producto, si cuenta con garantía entre otros.
- **Empatía:** Es cuando el responsable de la empresa siempre busca dar solución a los problemas que puedan surgir con sus colaboradores, asimismo con sus clientes de esta manera pueda mejorar tanto un ambiente favorable del trabajo y reducir las quejas del cliente.
- **Actitud positiva:** Esto se va dar cuando el responsable de la empresa designa actividades o roles a sus colaboradores y la persona que lo logre menor tiempo está contribuyendo con la empresa y su forma académica es favorable ya que ayudara a cumplir de manera eficiente los objetivos de la empresa.

Desarrollo de conocimiento

Ruano (2015) señala que el desarrollo de conocimiento consiste en la integración de datos que apoyen el planeamiento, ejecución y valoración a través de una visión holística de lo que se va a desarrollar. El desarrollo de conocimientos pretende que todos los trabajadores conozcan las tareas y funciones inherentes a su puesto de trabajo.

- **Funciones del personal:** Son roles que designa por parte de la empresa para que se cumplan de manera correcta, y caso contrario no se cumple, siempre existe una pequeña multa si un colaborador no cumple.
- **Estándares del servicio al cliente:** Es cuando un colaborador atiende a un cliente va satisfacer sus necesidades y expectativas por el servicio o producto que le brinda.

- **Normas de sistema bancario:** Son entidades bancarias y su función es ver de manera eficiente las practicas financieras de una organización.

Variable 2: Desempeño Laboral

El desempeño laboral se puede conceptualizar como la forma en la que se desenvuelven los empleados para el logro de las metas de la compañía, un sobresaliente manejo gremial es la fortaleza más relevante en unos resultados obtenidos, y, además, con la motivación, cuanto mejor sea la motivación, más grande va a ser la productividad. Fundamental que los trabajadores analicen cuáles son sus actividades o labores. (Toala, Álvarez y Osejos, 2019).

Según Guzman (2018) menciona que el desempeño laboral está ligado a las características y aptitudes de cada persona, entre las cuales se pueden mencionar las cualidades y habilidades de cada individuo, que interactúan entre sí, con la naturaleza del trabajo y con la organización en general, siendo el desempeño el resultado de la interacción entre todas sus variables.

Por su parte Silva (2018) indica que es el comportamiento evaluado en comparación con los objetivos organizacionales fijados, es un indicador del avance estratégico respecto a los objetivos deseados.

Elementos que influyen en el desempeño laboral

Según Durán (2020), manifiesta respecto al desempeño laboral, el cual lo determina en:

- Elementos en la actitud del ser humano, tales como la creatividad, el interés, la discreción, la disciplina, la responsabilidad, la iniciativa, la actitud servicial entre otros.

- Elementos operativos, como el liderazgo, trabajo en equipo, calidad y conocimiento del trabajo que se realiza entre otros.

El desempeño en el trabajo no es duradero, es cambiante, y varía de trabajador en trabajador, puede ser por la supervisión recibida, así como por la capacitación, por el trabajo en equipo que se da en su área, por cuan motivado está y las habilidades que tiene, además de otros componentes situacionales del trabajador.

Como hemos mencionado anteriormente, son varios los componentes del desempeño laboral, existiendo además otros componentes personales y tareas de grupo que conforman el desempeño, siendo el caso de los instrumentos de oficio.

Modelo teórico de Campbell

Según Bautista, Cienfuegos y Aguilar (2020), menciona que el modelo de Campbell nace de la necesidad de medir el desempeño laboral de una manera mucho más integral. Este modelo es considerado una de las columnas vertebrales para la evaluación del funcionamiento gremial de las empresas al ser un constructo multidimensional. El modelo de manejo gremial de Campbell se origina gracias a una indagación en la fuerza armada de los Estados Unidos en el periodo XX (Salgado & Cabal, 2011), en la cual necesitaban de medir el manejo de forma integral. (Campbell, Gasser, & Oswald, 1996)

Dimensiones del desempeño laboral

Calidad

La calidad es un atributo muy tenido en cuenta en la mayoría de casos. Además, también es un objetivo que se utiliza como un instrumento de venta a la hora de aplicarlo a cualquier servicio, producto o marca, (Peiró, 2019).

- **Compromiso:** Acuerdo formal al que llegan dos o más partes tras hacer ciertas concesiones cada una de ellas.
- **Nivel de motivación:** El nivel de motivación de un individuo no es directamente proporcional al valor de lo que lo provoca, pero la importancia de la persona que lo recibe determinará la fuerza o grado de la motivación.
- **Satisfacción laboral:** Respuestas, experiencia, necesidad, condiciones de trabajo.

Eficiencia

La eficiencia es un fenómeno ampliamente estudiado en el ámbito económico, hace referencia a la necesidad de menores asignaciones de factores para la producción de un determinado nivel de bienes y servicios, (Silva, 2018)

- **Hacer las cosas bien:** es accionar haciendo las cosas como debe ser, como se planificó la organización.
- **Optimización del uso de recursos:** desarrollar medidas para mejorar el desempeño relacionado con el desarrollo de productos y/o servicios ofrecidos por nuestra organización.

- **Cumplimiento de metas:** Evalúa en qué medida se cumplieron las metas programadas durante el período.

Innovación

Es un proceso que modifica elementos, ideas o protocolos ya existentes, mejorándolos o creando nuevos que impacten de manera favorable en el mercado. La innovación puede darse en diferentes áreas: sociales, empresariales, de organización, tecnológicas, entre otras. (Peiró, 2019).

- **Innovación en servicios:** Una serie de medidas diseñadas e implementadas para mejorar o: lo que la empresa ofrece a sus clientes.
Un proceso que una empresa ha desarrollado para llevar a cabo su actividad principal.
- **Innovación en productos:** tiende a lanzar nuevos productos que cambian las tendencias de la industria. Pueden ser completamente nuevos y completamente diferentes de los productos existentes, o pueden ser soluciones adaptadas de productos existentes para crear algo diferente y nuevo.

Micro y pequeñas empresas (MYPES)

La Superintendencia Nacional de Aduanas y Administraciones Tributaria (2018) menciona que las micro y pequeñas empresas son unidades económicas que pueden ser constituidas como personas naturales o personas jurídicas, las mismas que se pueden dedicar a actividades de servicios, comercio y producción, todo esto para satisfacer las necesidades de los consumidores o usuarios.

Características

Según Sanchez (2018) afirma este sector que alberga a micro y pequeñas empresas, cuentan con las principales características que a continuación se detalla:

- Las micro empresas no llegan a superar los 150 UIT anualmente.
- Las pequeñas empresas tampoco superan los 1,700 UIT al año.
- Pueden llegar a tener desde 1 a 10 trabajadores en relación a la micro empresa.
- Una pequeña empresa puede albergar de 1 hasta 50 trabajadores.

Importancia

Según Guzmán (2018), indica que las micro y pequeñas empresas juegan un rol importante en el Perú y es justo destacar su labor emprendedora y en favor de la economía nacional, tal como se muestra a continuación: Aportar al PB, ayudan a la generación de empleo, es el motor de desarrollo.

Marco conceptual

Capacitación: es un proceso que permite a las personas adquirir ciertos conocimientos, capaces de modificar el comportamiento de las personas y organizaciones a las que pertenecen (Jauregui, 2020).

Micro y pequeñas empresas: es establecido que la microempresa y la pequeña empresa se van a diferenciar por el número de trabajadores así como por las ventas anuales efectuadas. Ofrecen bienes o servicios en la sociedad para satisfacer las necesidades de los clientes. (Tello, 2017)

Desempeño laboral: Capacidad de un individuo para efectuar acciones, deberes y obligaciones propias de su cargo o funciones profesionales que exige un puesto de trabajo. (Rivera, 2018).

Empresas: está constituido por una persona natural o jurídica, así mismo brinda diversos servicios con la finalidad de satisfacer necesidades. (Durán Asencio, 2020)

III. HIPÓTESIS

En todas las investigaciones de nivel descriptivo no es obligatorio plantear hipótesis. De esta manera, el hecho de que se formulen o no hipótesis va depender asimismo del alcance inicial del estudio, tal como lo sostienen (Hernandez, Fernandez y Baptista, 2018). Así mismo la presente investigación *Propuesta de mejora de capacitación y desempeño laboral en la microempresa Grupo Edifiquemos E.I.R.L., Distrito Ayacucho, 2022* no se planteó hipótesis por ser una investigación descriptiva- de propuesta.

IV. METODOLOGÍA

4.1 Diseño de la investigación

El diseño de la investigación fue, no experimental – transversal- descriptivo- de propuesta.

No experimental

Fue no experimental porque en el estudio de investigación Propuesta de mejora de capacitación y desempeño laboral en la microempresa Grupo Edifiquemos E.I.R.L., Distrito Ayacucho, 2022 no se manipulo deliberadamente a las variables solo se estudió conforme a la realidad sin sufrir ningún tipo de modificaciones.

El diseño de investigación no experimental, se define como la investigación que se realiza sin manipular deliberadamente variables y en los que sólo se observan los fenómenos en su ambiente natural para después analizarlos. (Hernandez, Fernandez, y Baptista, 2018).

Transversal

Fue transversal, porque se estudió la propuesta de mejora de capacitación y desempeño laboral en la microempresa Grupo Edifiquemos E.I.R.L., Distrito Ayacucho, 2022 se desarrolló en un espacio de tiempo determinado teniendo un inicio y un fin específicamente el año 2022.

Diseño Transversal, donde se recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único, su propósito es describir variables y su incidencia de interrelación en un momento dado. (Hernandez, Fernandez, y Baptista, 2018).

Descriptivo

Así mismo es importante mencionar al autor Arias (2021) quien menciona y afirma que la investigación descriptiva tiene el objetivo único de establecer una descripción completa de un determinado fenómeno, situación o aspecto concreto, sin buscar ni establecer las causas, ni consecuencias del mismo. Incluye la observación y medición de las características y los procesos que componen el hecho sin hacer valoraciones ni juicios.

La investigación fue descriptiva, porque solamente se describió las características más importantes de las variables de la capacitación y desempeño en la microempresa Grupo Edifiquemos E.I.R.L., Distrito Ayacucho, 2022

Propuesta

Según Arias (2021) afirma fue de propuesta porque se desarrolló una propuesta y un plan de mejora a los resultados de la investigación que tuvo como título Propuesta de mejora de capacitación y desempeño laboral en la microempresa Grupo Edifiquemos E.I.R.L., Distrito Ayacucho, 2022.

4.2 El universo y muestra

Población

Hernandez, Fernandez y Baptista (2018), define la población como el conjunto de todos los casos que concuerden con una serie de especificaciones. Las poblaciones deben situarse claramente en torno a sus características de contenido, de lugar y en el tiempo.

- En la presente investigación la población estuvo conformada por los 25 trabajadores del grupo Edifiquemos E.I.R.L., distrito Ayacucho, 2022, para ambas variables capacitación y desempeño laboral.

Muestra

Hernandez, Fernandez y Baptista (2018), sostienen que la muestra es un subgrupo de la población de interés sobre el cual se recolectarán datos y que tiene que definirse o delimitarse de antemano con precisión. Esta muestra deberá ser representativo de la población. Es de interés que la muestra sea estadísticamente representativa (pág. 173).

Ante la posibilidad de investigar el conjunto en su totalidad, se seleccionará un subconjunto al cual se denomina muestra. En ese sentido, en la presente investigación, la muestra fue censal porque estuvo conformada por la misma población, es decir por los 25 trabajadores de la microempresa Grupo Edifiquemos E.I.R.L., distrito Ayacucho, 2022, para ambas variables capacitación y desempeño laboral.

4.3 Definición y operacionalización de variables

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Fuente	Escala de medición
Capacitación Laboral	Dessler, Varela y Varela, R (2017), la capacitación se refiere a los métodos que se utilizan para dar a los trabajadores nuevos o actuales, las habilidades que necesitan para realizar sus labores. La capacitación tiene un papel vital creciente en la implementación de los planes estratégicos de la organización, con la finalidad de ayudar a identificar metas y objetivos estratégicos, así como las habilidades, actitudes y conocimientos son requisitos necesarios para lograrlo. De igual modo, en la actualidad la capacitación juega un rol fundamental en el proceso de gestión del desempeño de las organizaciones.	La variable capacitación laboral se medirá con la aplicación del instrumento del cuestionario, la misma que se realizará a todos los trabajadores de la micro y pequeña empresa.	Habilidades	Iniciativa	1.¿Usted siempre muestra iniciativa en las labores que desempeña en su área de trabajo?	Trabajadores	Likert
				Capacidad de adaptación	2.¿Usted tiene la capacidad de adaptarse rápidamente a los cambios que pudiesen ocurrir en la empresa?		
				Capacidad de comunicación	3.¿Usted tienes la capacidad de comunicarse fácilmente con sus compañeros de trabajo y con los clientes?		
			Actitudes	Honestidad	4.¿Usted práctica la honestidad en sus labores diarias?		
				Empatía	5.¿Cuándo sus compañeros de trabajo le cuentan sus problemas, usted tiene la capacidad de entender dicha situación?		
				Actitud positiva	6.¿Cuándo desarrolla sus actividades siempre lo hace con actitud positiva?		
			Conocimientos	Funciones del personal	7.¿Recibe instrucción sobre las funciones que va desempeñar en su área de trabajo?		

				Estándares del servicio al cliente	8.¿Recibe usted instrucción sobre los estándares de servicio al cliente que se debe practica en la empresa?		
				Normas de sistema bancario	9.¿Recibe instrucción sobre las normas del sistema bancario?		
Desempeño Laboral	Es el comportamiento evaluado en comparación con los objetivos organizacionales fijados, es un indicador del avance estratégico respecto a los objetivos deseados, (Silva, 2018)	El desempeño laboral se medirá con el instrumento del cuestionario, la misma que se realizará a todos los trabajadores.	Calidad	Compromiso	10.¿Usted da todo de si para lograr las metas en el área de su trabajo?	Trabajadores	Likert
				Nivel de motivación	11.¿Usted se encuentra motivado haciendo sus labores diarias en la empresa?		
				Satisfacción laboral	12.¿Usted se siente satisfecho en la empresa donde labora?		
			Eficiencia	Hacer las cosas bien	13.¿Hace las cosas bien en las tareas que son de su competencia?		
				Optimización del uso de recursos	14.¿Hace uso óptimo de los recursos cuando efectúa sus labores del día a día?		
				Cumplimiento de metas	15.¿Cumple las metas encomendadas en su área de trabajo?		
			Innovación	Innovación en servicios	16.¿Se innova permanentemente los servicios que se ofrece?		
Innovación en productos	17.¿Se innova de manera frecuente los productos que se ofrece?						

Fuente: Elaboración propia.

4.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnica

La técnica aplicada en la presente investigación fue la encuesta. Así mismo, es importante mencionar el autor Galindo (2020) cuando se habla sobre la encuesta como una técnica mediante la cual se recoge y analiza una serie de datos de una muestra, del que se pretende explorar, describir, predecir y/o explicar una serie de características para recoger información cualitativa y/o cuantitativa de una población estadística. Para ello, se elabora un cuestionario, cuyos datos obtenidos serán procesados con métodos estadísticos.

Instrumento

Para el recojo de la información se utilizó el instrumento cuestionario, por lo que para la variable capacitación laboral se contará con 9 ítems y para el desempeño laboral con 8 ítems, y la escala de medición que se va emplear será Escala de Likert, la cual se encuentra en el anexo 3.

Un cuestionario se define como un instrumento de investigación que consiste en un conjunto de preguntas u otros tipos de indicaciones con el objetivo de recopilar información de un encuestado. Estas son típicamente una mezcla de preguntas cerradas y abiertas. Esta herramienta se utiliza con fines de investigación que pueden ser tanto cualitativas como cuantitativas, (Hernandez, Fernandez, y Baptista, 2018).

4.5 Plan de análisis

Para abordar las principales características sobre capacitación y desempeño laboral, se realizó la encuesta y el cuestionario, siguiendo la Escala Nominal para facilitar el recojo de información. Posteriormente se introdujeron los datos al software SPSS

versión 25 para ser procesados, sistematizados y presentados en tablas y figuras que muestren los resultados obtenidos, lo que luego sirvió en el análisis apropiado de estos. Así mismo se utilizó el Word para la realización del trabajo de investigación, el Power Point para la sustentación y por último el Turnitin el cual sirvió para medir el porcentaje de similitud del estudio con otros trabajos de investigación.

Es importante mencionar al autor Arias (2021) afirma una vez recolectado los datos, utilizando la estadística descriptiva, se procesó los resultados para luego presentarlos en tablas y figuras con su respectiva interpretación. Posteriormente se procederá a realizar el análisis de los resultados, comparando los resultados y conclusiones de la investigación actual con las investigaciones recogidas a nivel internacional, nacional y local.

4.6 Matriz de consistencia

Título de la investigación	Enunciado del problema	Objetivos	Variable	Metodología	Población y muestra	Técnica e instrumento	Plan de análisis
Propuesta de mejora de la capacitación y desempeño laboral en la microempresa grupo Edifiquemos E.I.R.L., distrito Ayacucho, 2022	¿Cuál es la propuesta de mejora de la capacitación y desempeño laboral en la microempresa grupo Edifiquemos E.I.R.L., distrito Ayacucho, 2022?	<p>Objetivo general Establecer la propuesta de mejora de la capacitación y desempeño laboral en la microempresa grupo Edifiquemos E.I.R.L., distrito Ayacucho, 2022</p> <p>Objetivos específicos Describir las características de las habilidades en la microempresa grupo Edifiquemos E.I.R.L., distrito Ayacucho, 2022.</p> <p>Describir las características de las actitudes en la microempresa grupo Edifiquemos E.I.R.L., distrito Ayacucho, 2022.</p> <p>Describir las características de los conocimientos en la microempresa grupo Edifiquemos E.I.R.L., distrito Ayacucho, 2022.</p> <p>Describir las características de la calidad en la microempresa grupo</p>	<p>Variable 1: Capacitación laboral</p> <p>Variable 2: Desempeño laboral</p>	<p>Diseño de investigación: fue no experimental – transversal – descriptivo - de propuesta.</p>	<p>Población: En esta investigación la población estuvo conformada por 25 trabajadores en la microempresa grupo Edifiquemos E.I.R.L., distrito Ayacucho, 2022</p> <p>Muestra: Censal. Estuvo conformada por 25 trabajadores de la microempresa grupo Edifiquemos E.I.R.L., distrito Ayacucho, 2022.</p>	<p>Técnica: Encuesta</p> <p>Instrumento: Cuestionario</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Software SPSS. Versión 25 - Excel - Turnitin - Power Point - Word

	<p>Edifiquemos E.I.R.L., distrito Ayacucho, 2022.</p> <p>Describir las características de la eficiencia en la microempresa grupo Edifiquemos E.I.R.L., distrito Ayacucho, 2022.</p> <p>Describir las características de la innovación en la microempresa grupo Edifiquemos E.I.R.L., distrito Ayacucho, 2022.</p> <p>Elaborar una propuesta de un plan de mejora de la capacitación y desempeño laboral en la microempresa grupo Edifiquemos E.I.R.L., distrito Ayacucho, 2022.</p>					
--	---	--	--	--	--	--

4.7 Principios éticos

Según el comité institucional de ética de investigación (2022) el trabajo se realizó bajo el principio ético del consentimiento estipulado en el código de la ética de la Uladech, donde se realizó con voluntad libre, específica y equitativa de los participantes, investigadores realizaron la información específicamente para el proyecto protegiendo los datos de la investigación.

Protección de personas: en la investigación se llevó a cabo con el protocolo de consentimiento informado, asimismo fueron firmado por los colaboradores que conforman parte de la muestra en el estudio realizado. Si los colaboradores no quisieron o tuvieron algunos inconvenientes para firmar el documento, se adoptó los distintos métodos en las que se demostró el consentimiento de la investigación.

Beneficencia y no maleficencia: en esta investigación se aseguró el bienestar de las personas que participaron en el trabajo de investigación; se cuidó de no dañar a las personas, maximizando los beneficios de su información.

Principio de justicia: durante la investigación se practicó el ejercicio de un juicio ponderable y razonable, evitando los sesgos y sin cometer prácticas injustas. Después del estudio fue necesario dar a conocer los resultados a quienes participaron en la investigación.

Integridad científica: no se realizaron falsificaciones que afecte la integridad de formación de datos recabados en la investigación, con ello logrando el cumplimiento de las normas deontológicas de administración.

Libre participación y derecho a estar informado: cada uno de los colaboradores seleccionados como muestra brindaron información de manera voluntaria, informada, libre y consentida, sin ningún tipo de presiones.

Cuidado del medio ambiente y la biodiversidad: en la investigación no se realizaron ningún daño al entorno del medio ambiente ya que no se involucran a los animales y plantas de este modo disminuyo los efectos desfavorables y maximizaron los beneficios. Así mismo el uso de la energía eléctrica se usó de manera adecuada al realizar el trabajo, así como el uso adecuado del papel ya que se imprimieron solo las cantidades necesarias para entregar a la universidad.

V. RESULTADOS

5.1 Resultados

Tabla 1

Características de las habilidades en la microempresa grupo Edifiquemos E.I.R.L., distrito Ayacucho, 2022.

Características de las habilidades	N	%
Iniciativa en las labores que desempeña en la empresa		
Nunca	0	0.00
Casi nunca	0	0.00
A veces	9	36.00
Casi siempre	12	48.00
Siempre	4	16.00
Total	25	100.00
Capacidad de adaptarse rápidamente en la empresa		
Nunca	0	0.00
Casi nunca	0	0.00
A veces	15	60.00
Casi siempre	4	16.00
Siempre	6	24.00
Total	25	100.00
Capacidad de comunicarse fácilmente con los compañeros		
Nunca	2	8.00
Casi nunca	3	12.00
A veces	13	52.00
Casi siempre	5	20.00
Siempre	2	8.00
Total	25	100.00

Nota. Cuestionario aplicado a los trabajadores de la microempresa grupo Edifiquemos E.I.R.L., distrito Ayacucho, 2022.

Tabla 2

Características de las actitudes en la microempresa grupo Edifiquemos E.I.R.L., distrito Ayacucho, 2022.

Características de las actitudes	N	%
Práctica de la honestidad en las labores diarias		
Nunca	0	0.00
Casi nunca	0	0.00
A veces	0	0.00
Casi siempre	6	24.00
Siempre	19	76.00
Total	25	100.00
Entendimiento a los problemas de sus compañeros		
Nunca	1	4.00
Casi nunca	1	4.00
A veces	17	68.00
Casi siempre	2	8.00
Siempre	4	16.00
Total	25	100.00
Desarrollo de actividades con actitud positiva		
Nunca	1	4.00
Casi nunca	1	4.00
A veces	7	28.00
Casi siempre	11	44.00
Siempre	5	20.00
Total	25	100.00

Nota. Cuestionario aplicado a los trabajadores de la microempresa grupo Edifiquemos E.I.R.L., distrito Ayacucho, 2022.

Tabla 3

Características de los conocimientos en la microempresa grupo Edifiquemos E.I.R.L., distrito Ayacucho, 2022.

Características de los conocimientos	N	%
Instrucción sobre las funciones a desempeñar		
Nunca	6	24.00
Casi nunca	13	52.00
A veces	4	16.00
Casi siempre	1	4.00
Siempre	1	4.00
Total	25	100.00
Instrucción sobre los estándares de servicio al cliente		
Nunca	4	16.00
Casi nunca	5	20.00
A veces	9	36.00
Casi siempre	1	4.00
Siempre	6	24.00
Total	25	100.00
Instrucción sobre las normas del sistema bancario		
Nunca	1	4.00
Casi nunca	1	4.00
A veces	6	24.00
Casi siempre	16	64.00
Siempre	1	4.00
Total	25	100.00

Nota. Cuestionario aplicado a los trabajadores de la microempresa grupo Edifiquemos E.I.R.L., distrito Ayacucho, 2022.

Tabla 4.

Características de la calidad en la microempresa grupo Edifiquemos E.I.R.L., distrito Ayacucho, 2022.

Características de la calidad	N	%
Dar todo de sí para lograr las metas en su área de labor		
Nunca	0	0.00
Casi nunca	0	0.00
A veces	5	20.00
Casi siempre	17	68.00
Siempre	3	12.00
Total	25	100.00
Motivación para realizar las labores diarias		
Nunca	5	20.00
Casi nunca	14	56.00
A veces	3	12.00
Casi siempre	2	8.00
Siempre	1	4.00
Total	25	100.00
Satisfacción en la empresa donde labora		
Nunca	2	8.00
Casi nunca	3	12.00
A veces	15	60.00
Casi siempre	1	4.00
Siempre	4	16.00
Total	25	100.00

Nota. Cuestionario aplicado a los trabajadores de la microempresa grupo Edifiquemos E.I.R.L., distrito Ayacucho, 2022.

Tabla 5

Características de la eficiencia en la microempresa grupo Edifiquemos E.I.R.L., distrito Ayacucho, 2022.

Características de la eficiencia	N	%
Hacer las cosas bien en las tareas de su competencia		
Nunca	0	0.00
Casi nunca	0	0.00
A veces	7	28.00
Casi siempre	12	48.00
Siempre	6	24.00
Total	25	100.00
Uso óptimo de los recursos en el área donde labora		
Nunca	3	12.00
Casi nunca	10	40.00
A veces	4	16.00
Casi siempre	5	20.00
Siempre	3	12.00
Total	25	100.00
Cumplimiento de las metas encomendadas en su área		
Nunca	0	0.00
Casi nunca	0	0.00
A veces	5	20.00
Casi siempre	17	68.00
Siempre	3	12.00
Total	25	100.00

Nota. Cuestionario aplicado a los trabajadores de la microempresa grupo Edifiquemos E.I.R.L., distrito Ayacucho, 2022.

Tabla 6

Características de la innovación en la microempresa grupo Edifiquemos E.I.R.L., distrito Ayacucho, 2022.

Características de la innovación	N	%
Innovación permanente en los servicios que ofrece		
Nunca	3	12.00
Casi nunca	4	16.00
A veces	9	36.00
Casi siempre	5	20.00
Siempre	4	16.00
Total	25	100.00
Innovación frecuente en los productos que ofrece		
Nunca	6	24.00
Casi nunca	9	36.00
A veces	3	12.00
Casi siempre	4	16.00
Siempre	3	12.00
Total	25	100.00

Nota. Cuestionario aplicado a los trabajadores de la microempresa grupo Edifiquemos E.I.R.L., distrito Ayacucho, 2022.

Tabla 7

Propuesta de mejora de la capacitación y desempeño laboral en la microempresa grupo Edifiquemos E.I.R.L., distrito Ayacucho, 2022.

Indicador	Problema	Causas	Consecuencias	Acciones de mejora	Responsable
Los trabajadores no reciben instrucción alguna para desempeñarse en su área de trabajo.	El representante de la empresa no opta por dar instrucciones a sus trabajadores porque no lo ve necesario.	Falta de capacitación a los colaboradores. Existencia de colaboradores deficientes en su puesto de trabajo.	No brindar una correcta instrucción a los trabajadores de la empresa.	Llamar a reuniones cada cierto tiempo con la finalidad de que el representante de instrucciones exactas para trabajar correctamente.	Dueño / Administrador
Los trabajadores no se encuentran motivados haciendo sus labores diarias en la empresa.	El representante no motiva a sus colaboradores de la empresa; este puede ser perjudicial para cumplir los objetivos.	Falta de incentivos para contar con personal motivados. Falta de reconocer el logro de sus colaboradores	Contar con un ambiente desfavorable, ya que los colaboradores no harán de manera correcta las	Realizar dinámicas donde se les motive a los colaboradores y se les reconozca el esfuerzo que hacen por trabajar con identidad empresarial.	Dueño / Administrador

		motivándolos con diferentes aspectos.	actividades planificadas.		
Los trabajadores no hacen uso óptimo de los recursos cuando efectúan sus labores diarias.	Los trabajadores no reciben capacitaciones de cómo usar óptimamente los recursos.	Falta de compromiso por parte del representante ya que no se encuentra constantemente en la empresa.	Si no existe capacitación a los colaboradores de la empresa no harán bien el uso óptimo de los recursos.	Capacitar grupalmente a sus colaboradores para que usen de manera óptima los recursos.	Dueño / Administrador
La empresa nunca innova frecuentemente en los productos que ofrece.	La empresa no ve necesaria la innovación de su producto; pero al obviar esto puede que su competencia sobresalga.	Falta de compromiso por parte de la empresa. Falta de innovación en los productos.	Si no innovan sus productos perderán clientes nuevos.	Hacer un estudio para poder innovar en el producto y crear una ventaja competitiva para con sus competidores.	Dueño / Administrador

5.2 Análisis de resultados

Tabla 1

Características de las habilidades en la microempresa grupo Edifiquemos E.I.R.L., distrito Ayacucho, 2022

El 48% de los trabajadores de la microempresa grupo Edifiquemos E.I.R.L., manifestaron que, casi siempre muestran iniciativa en las labores que desempeñan en su área de trabajo. Este resultado coincide con la investigación de León (2020) quien determinó que el 60% de los trabajadores en momentos oportunos toman la iniciativa para poder desempeñarse mejor en su área de labores; pero contrasta con los resultados encontrados por Bravo (2020) quien determinó que el 75% de los trabajadores de la empresa no pueden tomar iniciativa alguna porque el representante de la misma no les permite ser autónomos. Esto demuestra que los trabajadores de la microempresa son capaces de resolver o agilizar cualquier trámite que sea beneficioso para la empresa por medio de sus capacidades.

El 60% de los trabajadores de la microempresa grupo Edifiquemos E.I.R.L., manifestaron que, a veces tienen la capacidad de adaptarse rápidamente a los cambios que pudiesen ocurrir en la empresa. Este resultado coincide con los resultados encontrados por Gordón (2018) quien determinó que el 53% de los trabajadores son capaces de adaptarse a los cambios que ocurren en la empresa y lo hacen de manera rápida; así mismo, contrasta con los resultados hallados por Guarnizo (2019) quien determinó que los

trabajadores de la empresa tienen dificultades para poder adaptarse de manera rápida y con buen rendimiento en su trabajo. Esto demuestra que los trabajadores de la microempresa son personas con capacidad de adaptarse de manera rápida a los cambios repentinos que puede haber en la empresa.

El 52% de los trabajadores de la microempresa grupo Edifiquemos E.I.R.L., manifestaron que, a veces tienen la capacidad de comunicarse fácilmente con sus compañeros de trabajo y los clientes. Este resultado coincide con los resultados encontrados por Delgado (2020) quien determinó que el 68% de los trabajadores de la empresa llevan una buena relación comunicativa y el trabajo se hace mucho más factible; así mismo, contrasta con los resultados encontrados por Pintado (2021) quien determinó que los trabajadores de la empresa no llevan una buena comunicación abierta dentro de la misma, debido a que no se realizan reuniones grupales. Esto demuestra que los trabajadores de la empresa, tienen cierta facilidad a la hora de comunicarse; solo falta emplearlo de manera más eficiente.

Tabla 2

Características de las actitudes en la microempresa grupo Edifiquemos E.I.R.L., distrito Ayacucho, 2022

El 76% de los trabajadores de la microempresa grupo Edifiquemos E.I.R.L., manifestaron que, siempre practican la honestidad en sus labores diarias. Este resultado coincide con los resultados encontrados por Trinidad y Reyes (2018) quienes determinaron que el 95% de los trabajadores de la empresa muestran la honestidad apoyando a sus compañeros y brindándoles consejos

importantes para el buen desempeño laboral; así mismo, contrasta con los resultados encontrados por Guarnizo (2019) quien determinó que el 50% de los trabajadores de la empresa tienen desconfianza para con sus compañeros, debido a que no confían en ellos, por problemas de pérdida que ya han existido en la misma. Esto demuestra que, en la microempresa, los trabajadores son personas que solo se dedican a mejorar su desempeño laboral en el trabajo y muestran su honestidad cuidando bien de los bienes personales y empresariales.

El 68% de los trabajadores de la microempresa grupo Edifiquemos E.I.R.L., manifestaron que, a veces entienden a sus compañeros de trabajo, cuando estos les cuentan sus problemas personales o problemas en la empresa que tienen. Este resultado coincide con los resultados hallados por Sánchez (2021) quien determinó que el 76% de los trabajadores de la empresa son personas que entienden a sus compañeros cuando este les cuenta sus problemas, aconsejándolos o apoyándolos en lo que puedan; así mismo, coincide con los resultados con Pintado (2021) quien determinó que el 80% de los trabajadores entienden el malestar de sus compañeros cuando este cuenta sus problemas que tienen. Esto demuestra que en la microempresa cuenta con trabajadores que son personas que escuchan y apoyan en momentos a sus compañeros de trabajo cuando tienen ciertos problemas personales o ya sea problemas en la misma empresa.

El 44% de los trabajadores de la microempresa grupo Edifiquemos E.I.R.L., manifestaron que, casi siempre cuando desarrollan sus actividades lo hacen con una actitud positiva. Este resultado coincide con los resultados

encontrados por Delgado (2020) quien determinó que el 56% de los trabajadores de la empresa siempre muestran una buena actitud ante la atención al cliente y ante la comunicación con sus compañeros de trabajo; así mismo, coincide con los resultados encontrados por León (2020) quien determinó que el 65% de los trabajadores de la empresa en todo momento muestran una actitud positiva para realizar su trabajo con excelente desempeño. Esto demuestra que los trabajadores de la microempresa casi siempre muestran una actitud positiva a los clientes y a sus demás compañeros; la cual es excelente porque es un apoyo para el logro de los objetivos de la organización

Tabla 3

Características de los conocimientos en la microempresa grupo Edifiquemos E.I.R.L., distrito Ayacucho, 2022.

El 52% de los trabajadores de la microempresa grupo Edifiquemos E.I.R.L., manifestaron que, casi nunca reciben instrucción alguna sobre las funciones que va a desempeñar en su área de trabajo. Este resultado contrasta con los resultados encontrados por Trinidad y Reyes (2018) quienes manifestaron que el 68% de los trabajadores de la empresa en todo momento reciben instrucciones para desempeñarse mejor en su área de trabajo; así mismo, contrasta con los resultados encontrados por Parhuay (2019) quien determinó que el 75% de los trabajadores siempre reciben instrucciones para realizar su trabajo diariamente sin dificultad alguna. Esto demuestra que en la microempresa, el representante de la misma, no realiza la correcta

instrucción a sus colaboradores para que ellos puedan realizar sus labores con normalidad.

El 36% de los trabajadores de la microempresa grupo Edifiquemos E.I.R.L., manifestaron que, a veces reciben instrucciones sobre los estándares de servicio al cliente que se debe practicar en la empresa. Este resultado coincide con los resultados encontrados por Villar (2020) quien determinó que el 35% de los trabajadores a veces el representante de la empresa les brinda instrucciones sobre los estándares de la atención al cliente que deben de poner en práctica. Pero contrasta con los resultados hallados por Fernández (2021) quien determinó que el 40% de los trabajadores de la empresa no cuentan con la instrucción por parte de su jefe inmediato sobre los estándares de servicio al cliente. Esto demuestra que en la microempresa los colaboradores reciben instrucciones por parte del representante en cuanto a los estándares de servicio al cliente; con ello está logrando que la atención al cliente sea óptima y satisfactoria para el cliente.

El 64% de los trabajadores de la microempresa grupo Edifiquemos E.I.R.L., manifestaron que, casi siempre reciben instrucciones sobre las normas del sistema bancario. Este resultado coincide con los resultados hallados por Medina (2017) quien manifestó que el 75% de los colaboradores de la empresa están comprometidos con las actividades de empresa y los hacen partícipes de ciertas decisiones, y conocen las normas del sistema bancario; así mismo, contrasta con los resultados hallados por Rivera (2018) quien determinó que el 86% de los trabajadores de la empresa han recibido las instrucciones de las normas del sistema bancario. Esto demuestra que, la

empresa toma en cuenta que se debe de tener conocimiento de las normas del sistema bancario por ser un tema muy importante.

Tabla 4

Características de la calidad en la microempresa grupo Edifiquemos E.I.R.L., distrito Ayacucho, 2022.

El 68% de los trabajadores de la microempresa grupo Edifiquemos E.I.R.L., manifestaron que, casi siempre dan todo de sí mismo para lograr las metas en el área de su trabajo. Este resultado coincide con los resultados encontrados por Villar (2020) quien determinó que el 78% de los colaboradores dan el máximo esfuerzo para que su trabajo sea lo más eficientemente posible; así mismo, contrasta con los resultados encontrados por Rivera (2018) quien determinó que el 35% de los trabajadores no se sienten capaces de trabajar de manera óptima, debido a que no hay motivación laboral por parte de su representante. Esto demuestra que los trabajadores de la microempresa se sienten identificados con la organización para que puedan cumplir con las metas en su área de trabajo.

El 56% de los trabajadores de la microempresa grupo Edifiquemos E.I.R.L., manifestaron que, casi nunca se encuentran motivados realizando sus labores diarias en la empresa. Este resultado coincide con los resultados encontrados por Palomino (2018) quien determinó que el 68% de los trabajadores no se sienten motivados en su área de trabajo, pero hacen lo posible por cumplir con las tareas encomendadas; así mismo, contrasta con los resultados encontrados por Gutiérrez (2019) quien determinó que el 75%

de los trabajadores reciben capacitaciones y dinámicas grupales para que se sientan motivados y cumplan con sus labores eficientemente. Esto demuestra que el representante de la empresa no está optimizando el esfuerzo que hacen sus trabajadores y no los motiva para que sigan realizando la buena labor que van haciendo.

El 60% de los trabajadores de la microempresa grupo Edifiquemos E.I.R.L., manifestaron que, a veces se sienten satisfechos en la empresa donde se encuentran trabajando. Este resultado coincide con los resultados encontrados por Medina (2017) quien determinó que el 57% de los colaboradores casi siempre se siente cómodos en su lugar de trabajo; así mismo, contrasta con los resultados encontrados por Fernandez (2021) quien determinó que el 45% de los trabajadores de la empresa, no se sienten cómodos en su lugar de trabajo porque la presión es fuerte y no son capaces de soportar mucho. Esto demuestra que en los trabajadores se sienten cómodos en su lugar de trabajo; pero, no reciben motivación alguna y eso puede traer consecuencias a la empresa en cuanto se refiere al desempeño de sus colaboradores.

Tabla 5

Características de la eficiencia en la microempresa grupo Edifiquemos E.I.R.L., distrito Ayacucho, 2022.

El 48% de los trabajadores de la microempresa grupo Edifiquemos E.I.R.L., manifestaron que, casi siempre hacen las cosas bien en las tareas que son de su competencia. Este resultado coincide con los resultados encontrados por

Parhuay (2019) quien determinó que el 53% de los trabajadores de la empresa realizan de buena manera sus labores en cuanto a las tareas encomendadas sean de su competencia; así mismo contrasta con los resultados encontrados por López (2017) quien determinó que el 100% de los trabajadores de la empresa siempre cumplen de excelente manera con las labores que se les encomienda. Esto demuestra que los trabajadores de la microempresa cuentan con trabajadores que realizan bien su trabajo.

El 40% de los trabajadores de la microempresa grupo Edifiquemos E.I.R.L., manifestaron que, casi nunca usan los recursos de manera óptima en sus labores diarias. Este resultado contrasta con los resultados encontrados por Pintado (2021) quien determinó que el 60% de los trabajadores en todo momento usan de manera óptima los recursos con los que cuenta la empresa para poder realizar una excelente labor en su área de trabajo; así mismo, contrasta con los resultados encontrados por Trinidad y Reyes (2018) quien determinó que el 50% de los trabajadores optimizan eficientemente los recursos para trabajar con efectividad en su área de trabajo. Esto demuestra que en la microempresa los colaboradores no son capacitados para poder optimizar el uso de los recursos con los que cuenta la organización.

El 68% de los trabajadores de la microempresa grupo Edifiquemos E.I.R.L., manifestaron que, casi siempre cumplen con las metas encomendadas en su área de trabajo. Este resultado coincide con los resultados encontrados por Palomino (2018) quien determinó que el 85% de los colaboradores de la empresa siempre cumplen con las metas que les delega el representante de la misma; así mismo, contrasta con los resultados encontrados por Delgado

(2020) quien determinó que el 35% de los trabajadores de la empresa, en ciertos momentos les es difícil cumplir con las tareas y metas encomendadas por sus supervisores. Esto demuestra que los trabajadores, en su mayoría, son personas capaces de cumplir con las tareas que se el representante de la empresa les encomienda; pero, es necesario apoyar mediante capacitaciones a sus colaboradores para que sigan mejorando su desempeño laboral dentro de la empresa.

Tabla 6

Características de la innovación en la microempresa grupo Edifiquemos E.I.R.L., distrito Ayacucho, 2022.

El 36% de los trabajadores de la microempresa grupo Edifiquemos E.I.R.L., manifestaron que, a veces la empresa innova permanentemente en cuanto se refiere a los servicios que se ofrece. Este resultado coincide con los resultados obtenidos por Gordón (2018) quien determinó que el 40% de los trabajadores manifestaron que la empresa busca optimizar la innovación para seguir atrayendo más clientes; así mismo, contrasta con los resultados encontrados por Guarnizo (2019) quien determinó que el 52% de los trabajadores de la empresa manifestaron que la empresa obvia la innovación en la empresa por no escatimar en muchos gastos. Esto demuestra que en la empresa se busca constantemente la innovación para conseguir esa ventaja competitiva que lo diferencie de su competencia.

El 36% de los trabajadores de la microempresa grupo Edifiquemos E.I.R.L., manifestaron que, casi nunca la empresa innova de manera frecuente los

productos que ofrecen. Este resultado coincide con los resultados hallados por Delgado (2020) quien determinó que el 45% de las empresas no buscan la innovación en cuanto se refiere a los productos que ofrecen por ser un gasto innecesario; así mismo, coincide con los resultados hallados por Guarnizo (2019) quien determinó que el 60% de las empresas no buscan escatimar en gastos que no sean útiles en la empresa, y uno de ellos es en la de no innovar en los productos que ofrecen. Esto demuestra que en la empresa la innovación de productos es nula porque no ven necesario el gasto en ese punto.

VI. CONCLUSIONES

- En su mayoría, los trabajadores encuestados manifestaron que, casi siempre muestran iniciativa en las labores que desempeñan en su área de trabajo; mientras que, la minoría a veces tienen la capacidad de adaptarse rápidamente a los cambios que pudiesen ocurrir en la empresa y, por último, más de la mitad a veces tienen la capacidad de comunicarse fácilmente con sus compañeros de trabajo y los clientes.
- En la totalidad de los trabajadores manifestaron que, siempre practican la honestidad en sus labores diarias; mientras la mayoría a veces entienden a sus compañeros de trabajo, mientras la minoría a veces cuentan sus problemas personales o problemas en la empresa que tienen y, por último, casi siempre cuando desarrollan sus actividades lo hacen con una actitud positiva.
- En su mayoría, los trabajadores encuestados manifestaron que, casi nunca reciben instrucción alguna sobre las funciones que va a desempeñar en su área de trabajo; mientras que, la minoría a veces reciben instrucciones sobre los estándares de servicio al cliente que se debe practicar en la empresa y, por último, más de la mitad casi siempre reciben instrucciones sobre las normas del sistema bancario.
- En su totalidad los trabajadores encuestados, indicaron que, casi siempre dan todo de sí mismo para lograr las metas en el área de su trabajo; la mayoría mencionaron casi nunca se encuentran motivados realizando sus labores

diarias en la empresa y, por último, a veces se sienten satisfechos en la empresa donde se encuentran trabajando.

- La mayoría de los trabajadores encuestados, manifestaron que, casi siempre hacen las cosas bien en las tareas que son de su competencia; así mismo más de la mitad mencionaron que, casi nunca usan los recursos de manera óptima en sus labores diarias y, por último, menos de la mitad casi siempre cumplen con las metas encomendadas en su área de trabajo.

- En su mayoría, los trabajadores que fueron encuestados, manifestaron que, a veces la empresa innova permanentemente en cuanto se refiere a los servicios que se ofrece y, por último, la minoría casi nunca la empresa innova de manera frecuente los productos que ofrecen.

ASPECTOS COMPLEMENTARIOS

Recomendaciones

- Realizar reuniones donde se puedan compartir ideas, escuchar a los colaboradores de la empresa, sobre los problemas personales o problemas en la empresa que puedan tener, que este dificultando su desempeño laboral con normalidad.
- Brindar capacitaciones, tanto para el colaborador como para el representante, con la finalidad de informarse más sobre las ventajas competitivas que puedan llegar a tener si optimizan los recursos de manera efectiva; ya que, al hacer eso podrán disminuir en gastos y podrán tomar ventaja de sus competidores más cercanos.
- Realizar y organizar un estudio de mercado, en cuanto se refiera a los cambios que pueda haber en la empresa que sea beneficiosa; como, por ejemplo, en la innovación de productos que pueden ser útil para atraer más clientes y mejorar los ingresos de la empresa.

**PLAN DE MEJORA DE LA CAPACITACIÓN Y DESEMPEÑO LABORAL
EN LA MICROEMPRESA GRUPO EDIFIQUEMOS E.I.R.L., DISTRITO
AYACUCHO, 2022.**

1. Datos generales

Nombre o razón social: Grupo Edifiquemos E.I.R.L.

Dirección: Av. Mariscal Cáceres N° 1355 distrito de Ayacucho

Nombre del representante: Renzo Mendoza Romaní.

2. Misión

Somos la microempresa grupo Edifiquemos E.I.R.L, dedicada a las actividades de agencias de cobro y agencias de calificación crediticia, buscamos lograr que el retraso en los cobros sea menor; también recuperar la cartera vencida; utilizando y aplicando una metodología efectiva para una excelente obtención de resultados; y así, lograr clientes más identificados con la microempresa.

3. Visión

Al 2024 la microempresa grupo Edifiquemos E.I.R.L, logrará la implementación de flexibles soluciones y diseñadas tecnológicamente; con la finalidad de obtener resultados más óptimos basados en la gestión de cobranzas; así mismo, logrando mayores beneficios para los clientes.

4. Objetivos Empresariales

4.1. Objetivo general

Implementar la capacitación y el desempeño laboral en la microempresa grupo Edifiquemos E.I.R.L, aplicando óptimamente los conocimientos financieros;

tanto en los representantes, como en los colaboradores, logrando la mejora continua.

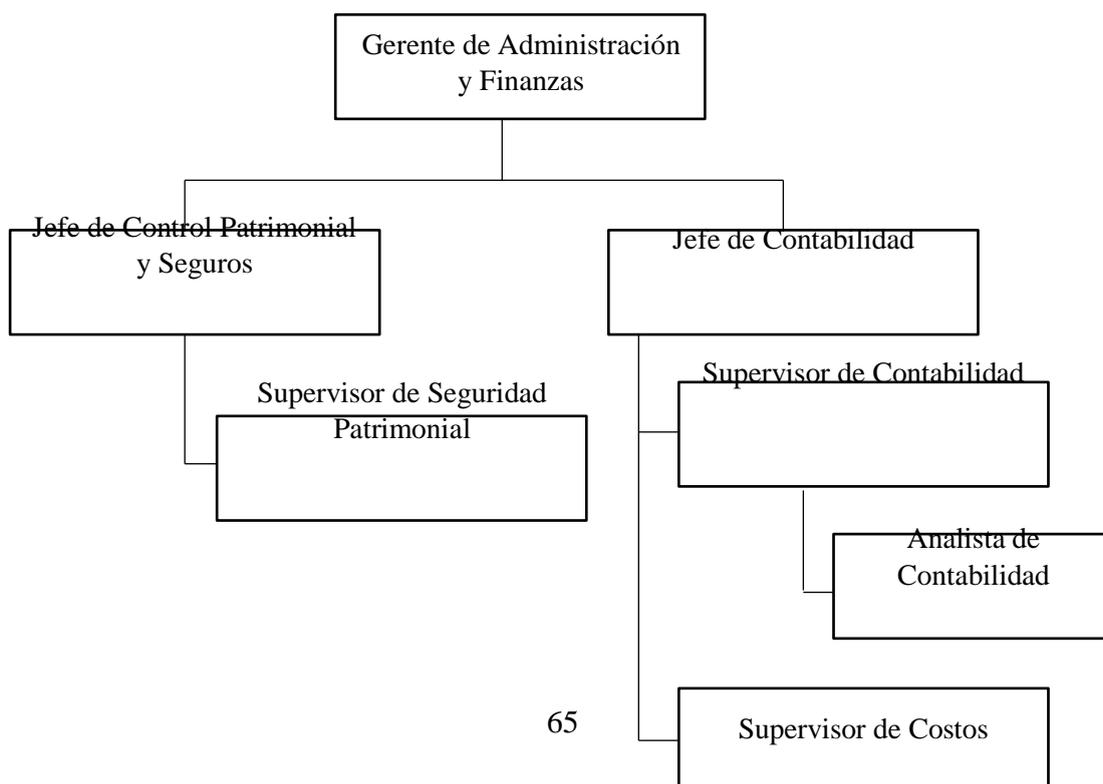
4.2. Objetivos específicos

- Desarrollar una excelente atención al cliente, subsanando las dudas que puedan tener con lo que brinda la empresa.
- Capacitar continuamente a los trabajadores para que tengan mayor conocimiento en el tema financiero.
- Considerar que los trabajadores tienen que saber trabajar bajo presión con un excelente desempeño laboral.

5. Servicios

La microempresa grupo Edifiquemos E.I.R.L, registrada dentro de las sociedades mercantiles y comerciales; brinda los servicios de actividades de agencias de cobro y agencias de calificación crediticia. Actualmente se encuentra ubicada en el Distrito Ayacuchano.

6. Organigrama



6.1. Descripción de funciones

Cargo	Gerente de Administración y Finanzas
Perfil	<ul style="list-style-type: none"> - Profesional titulado en Administración, Economía o Contabilidad. - Conocimiento e interpretación del Sistema de la Gestión de la calidad ISO 9001. - Manejo de PC / Ofimática a nivel intermedio.
Funciones	<p>Su función principal es la de planificar, organizar, dirigir y controlar la Gestión de los Recursos Humanos, entre otros; así mismo, brindar apoyo administrativo si la empresa lo requiere.</p>

Cargo	Jefe de Control Patrimonial y Seguros
Perfil	<ul style="list-style-type: none"> - Titulado profesional o estudios superiores en Administración o Contabilidad. - Conocimiento en ofimática básica. - Saber trabajar bajo presión.
Funciones	<p>Su función principal es la de programar, coordinar y evaluar la identificación,</p>

	registro y control de bienes patrimoniales; así mismo, coordinar con las unidades orgánicas correspondientes al sector.
--	---

Cargo	Supervisor de Seguridad Patrimonial
Perfil	<ul style="list-style-type: none"> - Estudios universitario o técnicos en administración, contabilidad o economía. - Conocimiento en ofimática básica
Funciones	Su función básica es la de recolectar, sistematizar y archivar los documentos referentes a cada bien; así mismo, realizar la toma de inventarios periódico según corresponda y, las demás funciones que se le asigne su jefe inmediato.

Cargo	Jefe de Contabilidad
Perfil	<ul style="list-style-type: none"> - Tiene que ser licenciado en contabilidad - Saber elaborar balances, estados de resultados, entre otros. - Manejo en ofimática intermedio.
Funciones	Su función es la de elaborar la información que va a servir como un

	soporte para el preparado del presupuesto mensual, anual, entre otros; así mismo, realizar las respectivas conciliaciones con las entidades financieras.
--	--

Cargo	Supervisor de Contabilidad
Perfil	<ul style="list-style-type: none"> - Manejar ofimática básica correctamente. - Tiene que ser capaz de trabajar en equipo. - Experiencia laboral como supervisor de contabilidad.
Funciones	Sus funciones son la de supervisar diariamente las transacciones, ser partícipe de auditorías fiscales y otros; y, por último, debe de elaborar los informes de presupuestos.

Cargo	Analista de Contabilidad
Perfil	<ul style="list-style-type: none"> - Tiene que ser contador público titulado. - Experiencia mínima de 2 años. - Manejo efectivo de ofimática básica.

Funciones	<p>Su función principal es la de registrar los folios, recibir facturas de proveedores de pagos, tramitar solicitudes de cheques y también debe de elaborar y a la vez verificar las conciliaciones con las entidades bancarias cada mes.</p>
------------------	---

Cargo	Supervisor de Costos
Perfil	<ul style="list-style-type: none"> - Licenciado en administración o contabilidad. - Experiencia de 3 años. - Manejo óptimo de ofimática básica.
Funciones	<p>Sus funciones son la de brindar apoyo con las diferentes actividades de fiscalización, estar informado sobre el mercado actual; así mismo, elaborar y mantener la base de datos constantemente actualizada.</p>

6.2. Diagnóstico empresarial

FACTORES EXTERNOS	OPORTUNIDADES	AMENAZAS
	<p>O1. Facilidad para el acceso a los recursos financieros y tecnológicos.</p> <p>O2. Planes concertados de desarrollo a nivel nacional.</p> <p>O3. Ventaja competitiva y comparativa en el distrito.</p> <p>O4. Expansión de la economía a nivel nacional.</p> <p>O5. Aumento del uso de tarjetas de crédito.</p>	<p>A1. Inestabilidad financiera.</p> <p>A2. Competencia con grandes financieras.</p> <p>A3. Presión de otras entidades bancarias.</p> <p>A4. Aumento de nuevas aplicaciones para realizar operaciones bancarias.</p> <p>A5. Tensiones financieras y potencial crisis nacional.</p>
FACTORES INTERNOS	ESTRATEGIAS FO	ESTRATEGIAS FA
FORTALEZAS	ESTRATEGIAS FO	ESTRATEGIAS FA
<p>F1. Suficiente conocimiento de la región.</p> <p>F2. Fidelización de los clientes.</p> <p>F3. Crecimiento y desarrollo tecnológico dentro de la empresa.</p> <p>F4. Capacidad para la resolución de inconvenientes.</p> <p>F5. Asesorías con colaboradores capacitados y comprometidos.</p>	<p>F1, F2, F3, O1, O3, O4. Extender la empresa a nivel nacional, aprovechando el conocimiento regional, la fidelización del cliente y la facilidad de la tecnología.</p> <p>F4, F5, O2, O5. Aprovechar a los colaboradores capacitados y la ventaja competitiva con el competidor para incursionar más en el uso de tarjetas de crédito.</p>	<p>F1, F3, F5, A1, A2, A3. Evaluar los factores externos que perjudican la empresa, aprovechando la ventaja de fidelización y conocimiento de la región y el desarrollo tecnológico.</p> <p>F2, F4, A4, A5. Diseñar campañas de conciencia, ante una posible crisis financiera.</p>
DEBILIDADES	ESTRATEGIAS DO	ESTRATEGIAS DA
<p>D1. Incompleto fortalecimiento institucional y la falta de un plan estratégico.</p> <p>D2. Escasos recursos financieros.</p> <p>D3. Pérdidas financieras anteriores.</p> <p>D4. Quejas de servicio al cliente.</p> <p>D5. Marketing deficiente.</p>	<p>D1, D2, D3, O1, O2. Aprovechar la facilidad al acceso tecnológico con los planes de desarrollo concertado.</p> <p>D4, D5, O3, O4, O5. Programar capacitaciones a los colaboradores para mejorar la atención y expandirse a nivel nacional.</p>	<p>D1, D4, A1, A3, A5. Desarrollar estrategias para mejorar la atención al cliente ante posibles crisis financieras y presiones de la competencia.</p> <p>D2, D3, D5, A2, A4. Realizar un estudio óptimo para mejorar los recursos financieros.</p>

7. Indicadores de gestión

Indicadores	Evaluación de los indicadores dentro de la pequeña empresa grupo Edifiquemos E.I.R.L.
Los trabajadores no reciben instrucción alguna para desempeñarse en su área de trabajo.	El representante no toma interés en la buena instrucción para sus trabajadores por que lo ve innecesario.
Los trabajadores no se encuentran motivados haciendo sus labores diarias en la empresa.	El representante de la empresa desconoce o no le interesa como motivar a su colaborador para un mejor desempeño.
Los trabajadores no hacen uso óptimo de los recursos cuando efectúan sus labores diarias.	Los trabajadores no reciben capacitaciones de cómo usar óptimamente los recursos.
La empresa nunca innova frecuentemente en los productos que ofrece.	La empresa desconoce como innovar en nuevos productos que atraigan más clientes.

8. Problemas

Indicadores	Problemas	Surgimiento del problema
Los trabajadores no reciben instrucción alguna para desempeñarse en su área de trabajo.	Interés nulo para dar mejores instrucciones a los colaboradores para un mejor desempeño.	El representante no sabe como poder dar mejores instrucciones para sus colaboradores.
Los trabajadores no se encuentran motivados haciendo sus labores diarias en la empresa.	Poco interés del representante para la motivación personal de sus colaboradores.	El representante desconoce como poder motivar a su colaborador.
Los trabajadores no hacen uso óptimo de los recursos	Los trabajadores no reciben capacitaciones de	La empresa no capacita a su colaborador para un

cuando efectúan sus labores diarias.	cómo usar óptimamente los recursos.	uso óptimo de los recursos de la empresa.
La empresa nunca innova frecuentemente en los productos que ofrece.	La empresa desconoce como innovar en nuevos productos que atraigan más clientes.	Poco conocimiento del representante para innovar en algo diferente para la entrada de más clientes.

9. Establecer acciones

9.1. Establecer acciones

Indicadores	Problemas	Acción de mejora
Los trabajadores no reciben instrucción alguna para desempeñarse en su área de trabajo.	Interés nulo para dar mejores instrucciones a los colaboradores para un mejor desempeño.	El representante debe capacitarse para poder brindar mejores instrucciones a sus colaboradores.
Los trabajadores no se encuentran motivados haciendo sus labores diarias en la empresa.	Poco interés del representante para la motivación personal de sus colaboradores.	El representante debe brindar exámenes psicológicos para mejorar el desempeño de sus colaboradores.
Los trabajadores no hacen uso óptimo de los recursos cuando efectúan sus labores diarias.	Los trabajadores no reciben capacitaciones de cómo usar óptimamente los recursos.	Tanto representante como colaborador deben de recibir capacitaciones que los ayuden a usar de manera óptima los recursos.
La empresa nunca innova frecuentemente en los productos que ofrece.	La empresa desconoce como innovar en nuevos productos que atraigan más clientes.	Se debe de realizar un estudio de mercado para ver como innovar en la entidad y atraer más clientes.

9.2. Estrategias que desean implementar

N°	Acciones de mejora a llevar a cabo	Dificultad	Plazo	Impacto	Priorización
1	El representante debe capacitarse para poder brindar mejores instrucciones a sus colaboradores.	El representante opta por ver que no es necesario una capacitación.	2 meses	El representante estará más preparado para poder guiar a sus colaboradores.	Recibir capacitación sobre la instrucción óptima al colaborador.
2	El representante debe brindar exámenes psicológicos para mejorar el desempeño de sus colaboradores.	Poco interés de parte del representante para poder ayudar a sus colaboradores a desempeñarse mejor.	3 meses	Colaboradores trabajando con mayor anhelo y comprometidos con la entidad.	Priorizar los temas de desempeño laboral y el trabajo bajo presión.

3	Tanto representante como colaborador deben de recibir capacitaciones que los ayuden a usar de manera óptima los recursos.	Compromiso nulo del representante para capacitarse conjuntamente con sus colaboradores.	4 meses	Representante y colaborador, trabajando juntos para el crecimiento de la entidad financiera.	Priorizar en la capacitación temas financieros y atención al cliente.
4	Se debe de realizar un estudio de mercado para ver como innovar en la entidad y atraer más clientes.	Poco conocimiento del representante para realizar un óptimo estudio de mercado.	4 meses	Tomar mayor ventaja de los competidores al realizar un excelente estudio de mercado.	El estudio de mercado tiene que ir dirigido a los competidores y al nuevo mundo tecnológico.

9.3. Recursos de implementación de estrategias

N°	Estrategias	Recursos Humanos	Económicos	Tecnológicos	Tiempo
1	Representante más capacitado para dirigir a sus colaboradores.	Representante	300 soles	Laptop, multimedia, lapiceros, hojas.	2 meses
2	Colaboradores trabajando con mayor anhelo y comprometidos con la entidad.	Representante y Colaboradores	150 soles	Volantes, afiches, lapiceros y hojas.	3 meses
3	Representante y colaborador, trabajando juntos para el crecimiento de la entidad financiera.	Representante y Colaboradores	250 soles	Laptop, internet, multimedia, lapiceros y hojas.	4 meses
4	Tomar mayor ventaja de los competidores al realizar un excelente estudio de mercado.	Representante	500 soles	Multimedia, internet, laptop, hojas y lapiceros.	4 meses

10. Cronograma de actividades

N°	Tarea	Inicio	Final	Julio - Diciembre
1	El representante estará más preparado para poder guiar a sus colaboradores.	01-07-2022	31-08-2022	<input type="checkbox"/>
2	Colaboradores trabajando con mayor anhelo y comprometidos con la entidad.	01-07-2022	31-09-2022	<input type="checkbox"/>
3	Representante y colaborador, trabajando juntos para el crecimiento de la entidad financiera.	01-07-2022	31-10-2022	<input type="checkbox"/>
4	Tomar mayor ventaja de los competidores al realizar un excelente estudio de mercado.	01-07-2022	31-10-2022	<input type="checkbox"/>

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Adecco. (14 de Febrero de 2020). La importancia de la capacitación del personal.

Obtenido de <https://blog.adecco.com.mx/importancia-capacitacion-de-personal/>

Álvarez, C. (2018). Un 44% de los clientes de microfinanzas en Perú supera la línea

de la pobreza. Obtenido de <https://www.bbva.com/es/44-clientes-microfinanzas-peru-supera-linea-pobreza/>

Arias Odón, F. G. (2021). *El proyecto de investigación 6a Edición*. Venezuela:

Episteme. Obtenido de

https://www.researchgate.net/publication/301894369_EL_PROYECTO_DE_INVESTIGACION_6a_EDICION

Autoridad Nacional del Servicio Civil. (2018). Desarrollo de capacidades. Obtenido de

<https://www.servir.gob.pe/desarrollo-de-capacidades/plan-de-desarrollo-de-las-personas/gdc/que-es-gdc/ciclo-de-gdc/>

Bautista, R., Cienfuegos, R., & Aguilar, E. (2020). El desempeño laboral desde una

perspectiva teórica.

Comex Perú. (2019). *Las micro y pequeñas empresas en el Perú*. Obtenido de

<https://www.comexperu.org.pe/upload/articles/reportes/reporte-mype-001.pdf>

Correa, F. (2018). *Caracterización de la capacitación y la competitividad en las mype*

del rubro restaurantes de la urbanización Santa Ana de Piura, año 2018. Piura.

Obtenido de

<http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/3525/CAPACI>

TACION_COMPETITIVIDAD_CORREA_REYES_FLOR_NOELIA.pdf?sequence=4

Cuatrecasas, L. (2020). *Gestión integral de la calidad*. España.

Del Aguila , A., Fernández, I., & Zárate, E. (2016). en su tesis "Las habilidades humanas en el desempeño organizacional, un estudio correlacional en un bufete de abogados ubicado en la ciudad de Lima. Lima. Obtenido de https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/621723/Del_Aguila_aa.pdf?sequence=5&isAllowed=y

Delgado, J. (2020). Influencia del liderazgo en el desempeño laboral de los colaboradores del Banco Internacional del Perú, área comercial de las tiendas ubicadas en Arequipa, durante el año 2019". Obtenido de <http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12773/13028/UPdecajl.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Delpueche, S. (2022). Cómo mejorar el desempeño laboral en empresas. Obtenido de <https://factorialhr.es/blog/mejorar-desempeno-laboral/>

Dessler, G., Varela, & Varela, R. (2017). Administración de recursos humanos. Enfoque latinoamericano.

Durán Asencio, A. (2020). *Gestión del puesto y evaluación del desempeño*. Madrid: Editorial Elearning. Obtenido de <https://books.google.com.pe/books?id=3Cj-DwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=Desempe%C3%B1o+laboral+2020&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwiR-vnNuKv6AhWIIrkGHaoZBCoQ6AF6BAGLEAI#v=onepage&q=Desempe%C3%B1o%20laboral%202020&f=false>

Fernandez, A. (2021). Gestión de la calidad y su relación con el desempeño organizacional en el Banco Interbank, Ayacucho 2019. Obtenido de <http://repositorio.udaff.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11936/223/Tesis%20-%20Angelica.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Ferrer, J. (2018). *Blogger*. Recuperado el 10 de Enero de 2020

Galindo Domínguez, H. (2020). *Estadística para no estadísticos: una guía básica sobre la metodología cuantitativa de trabajos académicos*. Alzamora: 3 ciencias. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/encuesta.html>

Gordón, P. (2018). La Motivación laboral y su relación en el desempeño de los Empleados de las Cooperativas de Ahorro y Crédito en la Ciudad de Ambato. Obtenido de https://www.lareferencia.info/vufind/Record/EC_21d50487c641b870afc37c806a8b7bbf

Guarnizo, M. (2019). *Diseño e implementación de un programa de capacitación a distancia en telemedicina para el personal de salud del Cantón Yacuambi, durante noviembre 2017 a octubre 2019*. Mexico: Universidad Autonoma de Mexico. Obtenido de <https://dspace.utpl.edu.ec/bitstream/123456789/5440/1/TESIS%20CORREGIDA%20%20TRIBUNAL.pdf>

Gutiérrez, Y. (2019). El estrés laboral y Desempeño laboral en los colaboradores de ADRA PERÚ en el portafolio de microfinanzas en las agencias Arequipa y Tacna, 2019. Obtenido de <https://repositorio.upeu.edu.pe/handle/20.500.12840/2183>

- Guzman, B. (2018). Desempeño laboral y dimensiones de la personalidad.
- Guzmán, C. (2018). Mypes: por qué son importantes para la economía peruana. Obtenido de <https://pqs.pe/actualidad/economia/mypes-por-que-son-importantes-para-la-economia-peruana/>
- Hernandez, R., Fernandes, C., & Baptista, P. (2018). *Metodologia de la investigación*. México: MacGraw-Hill.
- Hernandez, R., Fernandez, C., & Baptista, P. (2018). *Metodologia de la investigación*. México: McGraw-Hill.
- Hernandez, R., Fernandez, C., & Baptista, P. (2018). *Metodología de la investigación*. Colombia: McGraw-Hill.
- Infante, V., & Breijo, B. (2018). Mirada histórica al proceso de capacitación en el mundo. *Revista Mendevi*. Obtenido de <https://mendive.upr.edu.cu/index.php/MendiveUPR/article/view/972/html>
- Jauregui Berry, M. (2020). *¿Qué es la capacitación?* Obtenido de <https://www.fio.unicen.edu.ar/usuario/segumar/Laura/material/Que%20es%20la%20Capacitaci%F3n.pdf>
- León, D. (2020). El Proceso de Selección y su Efecto en el Desempeño Laboral en el Personal de las Microfinancieras de la Ciudad de Quetzaltenango. Obtenido de <https://revistasep.usac.edu.gt/index.php/RevistaSEP/article/view/29>
- López, V. (2017). Cultura organizacional: modelo de capacitación para usuarios internos y externos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Educadores de Loja. Obtenido de <http://repositorio.utmachala.edu.ec/handle/48000/10676>

- Los Recursos Humanos. (2020). Características de la capacitación. *LosRecursosHumanos.com*. Obtenido de <https://www.losrecursoshumanos.com/caracteristicas-de-la-capacitacion/>
- Medina, C. (2017). Compromiso y desempeño laboral de los trabajadores de la UGEL Huamanga - Ayacucho, 2016. Obtenido de https://repositorio.uap.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12990/2413/Tesis_compromiso_desempe%C3%B1o%20laboral_trabajadores_UGEL%20Huamanga_Ayacucho%202016.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Palomino, C. (2018). Relación entre el clima organizacional y desempeño laboral de los colaboradores de la cooperativa de ahorro y crédito Credicoop Arequipa, 2018. Obtenido de <https://repositorio.upeu.edu.pe/handle/20.500.12840/1583?show=full>
- Parhuay, R. (2019). *Capacitación laboral en las micro y pequeñas empresas del rubro hospedajes: caso hospedaje Mariscal Cáceres, distrito Ayacucho, 2019*. Ayacucho: Universidad Católica los Ángeles de Chimbote. Obtenido de <https://repositorio.uladech.edu.pe/handle/20.500.13032/15440>
- Peiró, R. (2019). Calidad. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/calidad-2.html>
- Peiró, R. (2019). Innovación. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/innovacion-2.html>
- Penagos, A., & Uribe, C. (2016). en su investigación "Actitudes de un grupo de directivos de empresa hacia la integración laboral de personas en proceso de reintegración en Colombia". Bogotá, Colombia. Obtenido de

https://repository.urosario.edu.co/bitstream/handle/10336/12768/Penagos_Uribe_Tesis.pdf?sequence=3&isAllowed=y

Pérez, J., & Gardey, A. (2019). Definición de sistema de gestión de calidad.

Pintado, K. (2021). Plan de capacitación para mejorar el desempeño laboral del personal de la Cooperativa de Servicios Múltiples Aprocassi - 2018". Obtenido de <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/8493/Pintado%20Gonzaga%20Kevin%20Jeferson.pdf?sequence=1>

Reyes. (2018). *Administración de recursos humanos*. México: UANL.

Rivera, B. (2018). El estrés y el desempeño laboral en los trabajadores de la Dirección Regional de Salud Ayacucho, 2017. Obtenido de https://repositorio.uap.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12990/5202/Tesis_Estr%C3%A9s_Desempe%C3%B1o_Trabajadores.pdf?sequence=1&isAllowed=y

RRP Noticias. (2017). La competitividad empresarial. Obtenido de <https://acconsultors.com/competitividad-empresarial/>

Ruano, L. (2015). El desarrollo del conocimiento como herramienta de Smart Power.

Sánchez Barraza, B. (2019). Las Mypes en Perú. Su importancia y propuesta tributaria.

Sánchez, Á. (2021). Plan de capacitación en atención al cliente para mejorar la eficiencia operativa del Banco de Crédito-Real Plaza, Chiclayo - 2019. Obtenido de

<https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/7973/S%C3%A1nchez%20S%C3%A1nchez%20%C3%81ngel%20Daniel.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Sanchez, J. (2018). Eficiencia. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/eficiencia.html>

Siliceo, A. (2018). *Capacitación y desarrollo de personal*. México.

Silva, J. (2018). La gestión y el desarrollo organizacional marco para mejorar el desempeño del capital humano. Obtenido de https://books.google.com.pe/books?id=m-pyDwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=desempe%C3%B1o+laboral+tesis&hl=qu&sa=X&redir_esc=y#v=onepage&q=desempe%C3%B1o%20laboral%20tesis&f=false

Soriano, A. (2020). Las microfinanzas en tiempos de COVID-19. Obtenido de <https://www.caf.com/es/conocimiento/visiones/2020/05/las-microfinanzas-en-tiempos-de-covid19/>

Superintendencia Nacional de Aduanas y Administraciones Tributaria. (2018). Ley de promociones y formalización de la micro y pequeñas empresa.

Tello, S. (2017). *Importancia de las micro, pequeñas y medianas empresas en el desarrollo del país*. Lima: Universidad Alas Peruanas. Obtenido de <http://revistas.uap.edu.pe/ojs/index.php/LEX/article/view/623>

Toala, S., Álvarez, D., & Osejos, J. (2019). Prácticas de innovación y gestión de calidad.

Trinidad, T., & Reyes, D. (2018). Propuesta de programa de capacitación laboral para mejorar la atención al cliente de la entidad financiera Mibanco, Agencia Gamarra 471-La Victoria, 2017. Obtenido de <http://repositorio.ulasamericas.edu.pe/bitstream/handle/upa/317/PROPUESTA%20DE%20PROGRAMA%20DE%20CAPACITACION%20LABORAL%20PARA%20MEJORAR%20LA%20ATENCIÓN%20AL%20CLIENTE%20DE%20LA%20ENTIDAD%20FINANCIERA%20MIBANCO%20AGENCIA%20GAMARRA%20471-LA%20>

Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. (16 de Agosto de 2022). Código de ética para la investigación - Versión 005. 2,3,4. Chimbote. Obtenido de <https://www.uladech.edu.pe/images/stories/universidad/documentos/2019/codigo-de-etica-para-la-investigacion-v002.pdf>

Velásquez, J. (2019). Características y tendencias de las microfinanzas en América Latina.

Villar, T. (2020). *Capacitación laboral en las micro y pequeñas empresas del rubro recreos turísticos: caso recreo El Rey Macho Kututu, distrito Andrés Avelino Cáceres Dorregaray, Ayacucho 2020*. Ayacucho: Universidad Católica los Ángeles de Chimbote. Obtenido de <https://repositorio.uladech.edu.pe/handle/20.500.13032/24396>

ANEXOS

Anexo 1. Cronograma de Actividades

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES																
N°	Actividades	2022														
		1				2				3				4		
		Julio				Agosto				Setiembre				Octubre		
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3
1	Elaboración del Proyecto	x														
2	Revisión del proyecto por el jurado de investigación		X													
3	Aprobación del proyecto por el Jurado de Investigación			x												
4	Exposición del proyecto al Jurado de Investigación				x											
5	Mejora del marco teórico					x										
6	Redacción de la revisión de la literatura.						x									
8	Ejecución de la metodología							x								
9	Resultados de la investigación								x							
10	Conclusiones y recomendaciones									x						
11	Redacción del pre informe de Investigación.										x					
12	Redacción del informe final											x				
13	Aprobación del informe final por el Jurado de Investigación												x			
14	Presentación de ponencia en jornadas de investigación														x	
15	Redacción de artículo científico															x

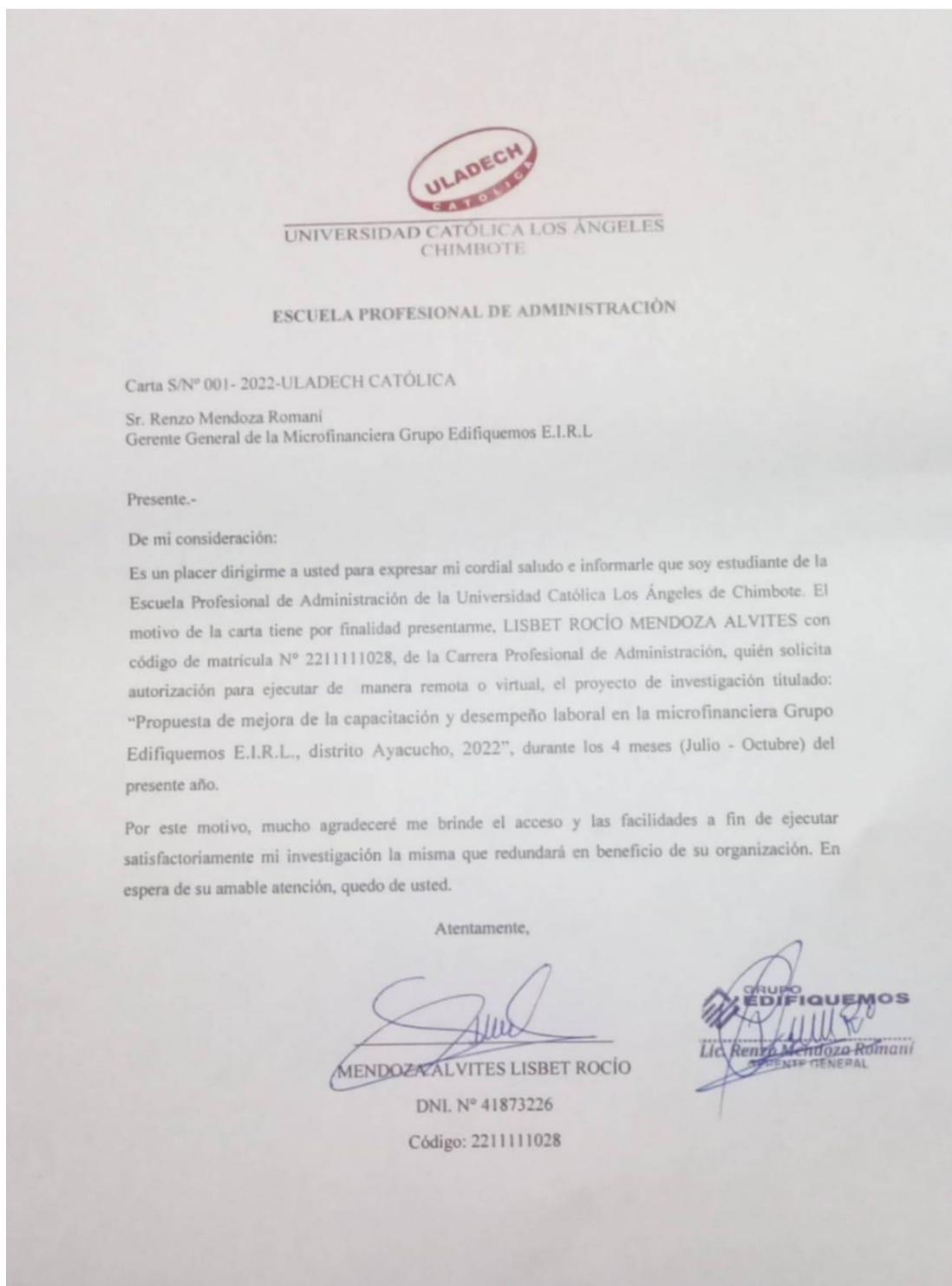
Fuente: Elaboración propia

Anexo 2. Presupuesto

Presupuesto desembolsable (Estudiante)			
Categoría	P. Unitario	Cantidad	Total (S/.)
Suministros (*)			
• Impresiones	3.00	5	15.00
• Fotocopias	0.10	20	2.00
• Empastado	60.00	1	60.00
• Papel bond A-4 (500 hojas)	12.00	2	24.00
• Lapiceros	1.00	4	4.00
• Computadora	1,400	1	1,400
• Internet	70.00	4	280.00
• Usb	30	1	30.00
Servicios			
• Uso de Turnitin	100.00	1	100.00
Sub total			
Gastos de viaje			
• Pasajes para recolectar información	1.00	20	20.00
Sub total			1,935
Presupuesto no desembolsable (Universidad)			
Categoría	P. Unitario	Cantidad	Total (S/.)
Servicios			
• Curso taller	3,000	1	3,000
Recurso humano			
Sub total			3,000
Total (S/.)			4,935.00

Fuente: Elaboración propia

Anexo 3: Carta de permiso de la empresa



Anexo 4. Instrumento de recolección de datos



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

FACULTAD DE CIENCIAS E INGENIERÍA
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

El presente cuestionario tiene por finalidad recoger información de la investigación, denominada “PROPUESTA DE MEJORA DE LA CAPACITACIÓN Y DESEMPEÑO LABORAL EN LA MICROFINANCIERA GRUPO EDIFIQUEMOS E.I.R.L., DISTRITO AYACUCHO, 2022”, la cual conduce a la obtención del título profesional de Licenciada en Administración. Se agradece por la información que proporciona.

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

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

I. Referente a la variable capacitación laboral

N°	Pregunta	1	2	3	4	5
1	¿Usted siempre muestra iniciativa en las labores que desempeña en su área de trabajo?					
2	¿Usted tiene la capacidad de adaptarse rápidamente a los cambios que pudiesen ocurrir en la empresa?					
3	¿Usted tiene la capacidad de comunicarse fácilmente con sus compañeros de trabajo y con los clientes?					
4	¿Usted practica la honestidad en sus labores diarias?					
5	¿Cuándo sus compañeros de trabajo le cuentan sus problemas, usted tiene la capacidad de entender dicha situación?					
6	¿Cuándo desarrolla sus actividades siempre lo hace con actitud positiva?					

7	¿Recibe instrucción sobre las funciones que va desempeñar en su area de trabajo?					
8	¿Recibe usted instrucción sobre los estándares de servicio al cliente que se debe practica en la empresa?					
9	¿Recibe instrucción sobre las normas del sistema bancario?					

II. Referente a la variable desempeño laboral

N°	Pregunta	1	2	3	4	5
10	¿Usted da todo de si para lograr las metas en el área de su trabajo?					
11	¿Usted se encuentra motivado haciendo sus labores diarias en la empresa?					
12	¿Usted se siente satisfecho en la empresa donde labora?					
13	¿Hace las cosas bien en las tareas que son de su competencia?					
14	¿Hace uso óptimo de los recursos cuando efectúa sus labores del día a día?					
15	¿Cumple las metas encomendadas en su área de trabajo?					
16	¿Se innova permanentemente los servicios que se ofrece?					
17	¿Se innova de manera frecuente los productos que se ofrece?					

¡Gracias por su colaboración!

Anexo 5. Consentimiento informado


UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

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 Propuesta de mejora de la capacitación y desempeño laboral en la microfinanciera Grupo Edifiquemos E.I.R.L., distrito de Ayacucho, 2022 y es dirigido por Lisbet Rocio Mendoza Alvites, investigador de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

El propósito de la investigación es: Describir la propuesta de mejora de la capacitación y desempeño laboral en la microfinanciera Grupo Edifiquemos E.I.R.L., distrito de Ayacucho, 2022.

Para ello, se le invita a participar en una encuesta que le tomará 5 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.

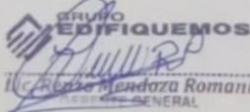
Al concluir la investigación, usted será informado de los resultados a través del 922593237. Si desea, también podrá escribir al correo lissbrma@gmail.com para recibir mayor información. Asimismo, para consultas sobre aspectos éticos, puede comunicarse con el Comité de Ética de la Investigación de la universidad Católica los Ángeles de Chimbote.

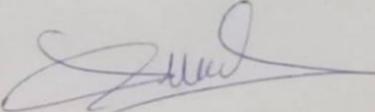
Si está de acuerdo con los puntos anteriores, complete sus datos a continuación:

Nombre: Mendoza Romani Renzo

Fecha: Junio 2022

Correo electrónico: renzmr3@gmail.com Celular: 955569195

Firma del participante: 
GRUPO EDIFIQUEMOS
Mendoza Romani
COORDINADOR GENERAL

Firma del investigador (o encargado de recoger información): 

CIEI VERSION 001 Aprobado 24-07-2020

Anexo 6: Validación por los expertos

Experto 1

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y nombres del informante (Experto): Quispe Medina, Wilber
- 1.2. Grado Académico: Magister en Educación con mención en Docencia, Currículo e Investigación.
- 1.3. Profesión: Licenciado en Administración
- 1.4. Institución donde labora: Universidad Católica Los Angeles de Chimbote
- 1.5. Cargo que desempeña: Docente
- 1.6. Denominación del instrumento: Cuestionario de encuesta
- 1.7. Autor del instrumento: Mendoza Alvites, Lisbet Rocío
- 1.8. Carrera: Administración

II. VALIDACIÓN:

Ítems correspondientes al Instrumento 1: CAPACITACIÓN

N° de Ítem	Validez de contenido		Validez de constructo		Validez de criterio		Observaciones
	El ítem corresponde a alguna dimensión de la variable		El ítem contribuye a medir el indicador planteado		El ítem permite clasificar a los sujetos en las categorías establecidas		
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Dimensión 1: Habilidades (iniciativa, capacidad de adaptación, capacidad de comunicación)							
1 ¿Usted siempre muestra iniciativa en las labores que desempeña en su área de trabajo?	X		X		X		
2 ¿Usted tiene la capacidad de adaptarse rápidamente a los cambios que pudiesen ocurrir en la empresa?	X		X		X		
3 ¿Usted tienes la capacidad de comunicarse fácilmente con sus compañeros de trabajo y con los clientes?	X		X		X		
Dimensión 2: Actitudes (Honestidad, empatía, actitud positiva)							

4 ¿Usted práctica la honestidad en sus labores diarias?	X		X		X		
5 ¿Cuándo sus compañeros de trabajo le cuentan sus problemas, usted tiene la capacidad de entender dicha situación?	X		X		X		
6 ¿Cuándo desarrolla sus actividades siempre lo hace con actitud positiva?	X		X		X		
Dimensión 3: Conocimientos (Funciones del personal, estándares del servicio al cliente, normas de sistema bancario)							
7 ¿Recibe instrucción sobre las funciones que va desempeñar en su área de trabajo?	X		X		X		
8 ¿Recibe usted instrucción sobre los estándares de	X		X		X		
9 servicio al cliente que se debe practicar en la empresa?	X		X		X		
10 ¿Recibe instrucción sobre las normas del sistema bancario?	X		X		X		

Ítems correspondientes al Instrumento 2: DESEMPEÑO LABORAL

N° de ítem	Validez de contenido		Validez de constructo		Validez de criterio		Observaciones
	El ítem corresponde a alguna dimensión de la variable		El ítem contribuye a medir el indicador planteado		El ítem permite clasificar a los sujetos en las categorías establecidas		
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Dimensión 1: Calidad (Compromiso, nivel de motivación, satisfacción laboral)							

11 ¿Usted da todo de sí para lograr las metas en el área de su trabajo?	X		X		X		
12 ¿Usted se encuentra motivado haciendo sus labores diarias en la empresa?	X		X		X		
13 ¿Usted se siente satisfecho en la empresa donde labora?	X		X		X		
Dimensión 2: Eficiencia (Hacer las cosas bien, optimización del uso de recursos, cumplimiento de metas)							
14 ¿Hace las cosas bien en las tareas que son de su competencia?	X		X		X		
15 ¿Hace uso óptimo de los recursos cuando efectúa sus labores del día a día?	X		X		X		
16 ¿Cumple las metas encomendadas en su área de trabajo?	X		X		X		
Dimensión 3: Innovación (Innovación en servicios, innovación en productos)							
17 ¿Se innova permanentemente los servicios que se ofrece?	X		X		X		
18 ¿Se innova de manera frecuente los productos que se ofrece?	X		X		X		

Otras observaciones generales: Ninguno



Mg. Wilber Quispe Medina
LIC. EN ADMINISTRACIÓN
CLAD N° 5179
 DNI: 25760824

Nota: se adjunta el proyecto de investigación

Experto 2

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

- 1.1. Nombre del instrumento: Tercer Informe de Diagnóstico (Informe de Diagnóstico)
- 1.2. Autor del instrumento: M. Gabriela Gutiérrez
- 1.3. Población de estudio: Personal Administrativo
- 1.4. Situación de estudio: Gobierno Regional de Apurímac, Oficina Regional de Esfuerzos y Recursos Humanos
- 1.5. Cargo que desempeña: Asistente Administrativo
- 1.6. Objetivo del instrumento: Cuestionario de Fichas
- 1.7. Autor del informe: Mendoza Alvarado, Lilbet Rocío

II. VALUACIÓN:

Tabla de Correlación del Instrumento 1: CAPACITACION

N° ítem	Vigencia de contenido		Validación		Criterio		Observaciones
	SI / NO		SI / NO		SI / NO		
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Dimensión 1: Habilidades (iniciativa, capacidad de comunicación)							
1.1. Capacidad de iniciativa	X		X		X		
1.2. Capacidad de comunicación	X		X		X		
1.3. Capacidad de liderazgo	X		X		X		

4 ¿Usted práctica la honestidad en sus labores diarias?	X		X		X		
5 ¿Cuándo sus compañeros de trabajo le cuentan sus problemas, usted tiene la capacidad de entender dicha situación?	X		X		X		
6 ¿Cuándo desarrolla sus actividades siempre lo hace con actitud positiva?	X		X		X		
Dimensión 3: Conocimientos (Funciones del personal, estándares del servicio al cliente, normas de sistema bancario)							
7 ¿Recibe instrucción sobre las funciones que va desempeñar en su área de trabajo?	X		X		X		
8 ¿Recibe usted instrucción sobre los estándares de	X		X		X		
9 servicio al cliente que se debe practicar en la empresa?	X		X		X		
10 ¿Recibe instrucción sobre las normas del sistema bancario?	X		X		X		

Ítems correspondientes al Instrumento 2: DESEMPEÑO LABORAL

N° de ítem	Validez de contenido		Validez de constructo		Validez de criterio		Observaciones
	El ítem corresponde a alguna dimensión de la variable		El ítem contribuye a medir el indicador planteado		El ítem permite clasificar a los sujetos en las categorías establecidas		
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Dimensión 1: Calidad (Compromiso, nivel de motivación, satisfacción laboral)							

11 ¿Usted da todo de sí para lograr las metas en el área de su trabajo?	X		X		X		
12 ¿Usted se encuentra motivado haciendo sus labores diarias en la empresa?	X		X		X		
13 ¿Usted se siente satisfecho en la empresa donde labora?	X		X		X		
Dimensión 2: Eficiencia (Hacer las cosas bien, optimización del uso de recursos, cumplimiento de metas)							
14 ¿Hace las cosas bien en las tareas que son de su competencia?	X		X		X		
15 ¿Hace uso óptimo de los recursos cuando efectúa sus labores del día a día?	X		X		X		
16 ¿Cumple las metas encomendadas en su área de trabajo?	X		X		X		
Dimensión 3: Innovación (Innovación en servicios, innovación en productos)							
17 ¿Se innova permanentemente los servicios que se ofrece?	X		X		X		
18 ¿Se innova de manera frecuente los productos que se ofrece?	X		X		X		

Otras observaciones generales: Ninguno


 GOBIERNO REGIONAL DE AREQUIPA OFICINA REGIONAL
 DE ESTUDIOS E PROMOCIÓN DE LA INVERSIÓN

 Mg. Lic. Rómulo Carlos C. Tique Herrera
 ASIST. ADMINISTRACIÓN
 CLAD-1253

DNI: 28219021

Experto 3

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

- 1.1. **Apellidos y nombres del informante (Experto):** Godenzi Vargas, Julio Pablo
- 1.2. **Grado Académico:** Maestro en Agronegocios
- 1.3. **Profesión:** Licenciado en Administración
- 1.4. **Institución donde labora:** Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga
- 1.5. **Cargo que desempeña:** Auxiliar docente
- 1.6. **Denominación del instrumento:** Cuestionario de encuesta
- 1.7. **Autor del instrumento:** Mendoza Alvites, Lisbet Rocio
- 1.8. **Carrera:** Administración

II. VALIDACIÓN:

Ítems correspondientes al Instrumento 1: CAPACITACIÓN

N° de ítem	Validez de contenido		Validez de constructo		Validez de criterio		Observaciones
	El ítem corresponde a alguna dimensión de la variable		El ítem contribuye a medir el indicador planteado		El ítem permite clasificar a los sujetos en las categorías establecidas		
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Dimensión 1: Habilidades (iniciativa, capacidad de adaptación, capacidad de comunicación)							
1 ¿Usted siempre muestra iniciativa en las labores que desempeña en su área de trabajo?	X		X		X		
2 ¿Usted tiene la capacidad de adaptarse rápidamente a los cambios que pudiesen ocurrir en la empresa?	X		X		X		
3 ¿Usted tienes la capacidad de comunicarse fácilmente con sus compañeros de trabajo y con los clientes?	X		X		X		
Dimensión 2: Actitudes (Honestidad, empatía, actitud positiva)							

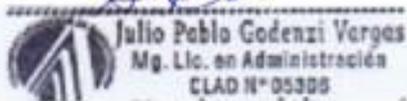
4 ¿Usted práctica la honestidad en sus labores diarias?	X		X		X		
5 ¿Cuándo sus compañeros de trabajo le cuentan sus problemas, usted tiene la capacidad de entender dicha situación?	X		X		X		
6 ¿Cuándo desarrolla sus actividades siempre lo hace con actitud positiva?	X		X		X		
Dimensión 3: Conocimientos (Funciones del personal, estándares del servicio al cliente, normas de sistema bancario)							
7 ¿Recibe instrucción sobre las funciones que va desempeñar en su área de trabajo?	X		X		X		
8 ¿Recibe usted instrucción sobre los estándares de	X		X		X		
9 servicio al cliente que se debe practicar en la empresa?	X		X		X		
10 ¿Recibe instrucción sobre las normas del sistema bancario?	X		X		X		

Ítems correspondientes al Instrumento 2: DESEMPEÑO LABORAL

N° de ítem	Validez de contenido		Validez de constructo		Validez de criterio		Observaciones
	El ítem corresponde a alguna dimensión de la variable		El ítem contribuye a medir el indicador planteado		El ítem permite clasificar a los sujetos en las categorías establecidas		
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Dimensión 1: Calidad (Compromiso, nivel de motivación, satisfacción laboral)							

11 ¿Usted da todo de sí para lograr las metas en el área de su trabajo?	X		X		X		
12 ¿Usted se encuentra motivado haciendo sus labores diarias en la empresa?	X		X		X		
13 ¿Usted se siente satisfecho en la empresa donde labora?	X		X		X		
Dimensión 2: Eficiencia (Hacer las cosas bien, optimización del uso de recursos, cumplimiento de metas)							
14 ¿Hace las cosas bien en las tareas que son de su competencia?	X		X		X		
15 ¿Hace uso óptimo de los recursos cuando efectúa sus labores del día a día?	X		X		X		
16 ¿Cumple las metas encomendadas en su área de trabajo?	X		X		X		
Dimensión 3: Innovación (Innovación en servicios, innovación en productos)							
17 ¿Se innova permanentemente los servicios que se ofrece?	X		X		X		
18 ¿Se innova de manera frecuente los productos que se ofrece?	X		X		X		

Otras observaciones generales: Ninguno

DNI: 31653868

Anexo 7: Figuras

Características de las habilidades en la microempresa grupo Edifiquemos

E.I.R.L., distrito Ayacucho, 2022.

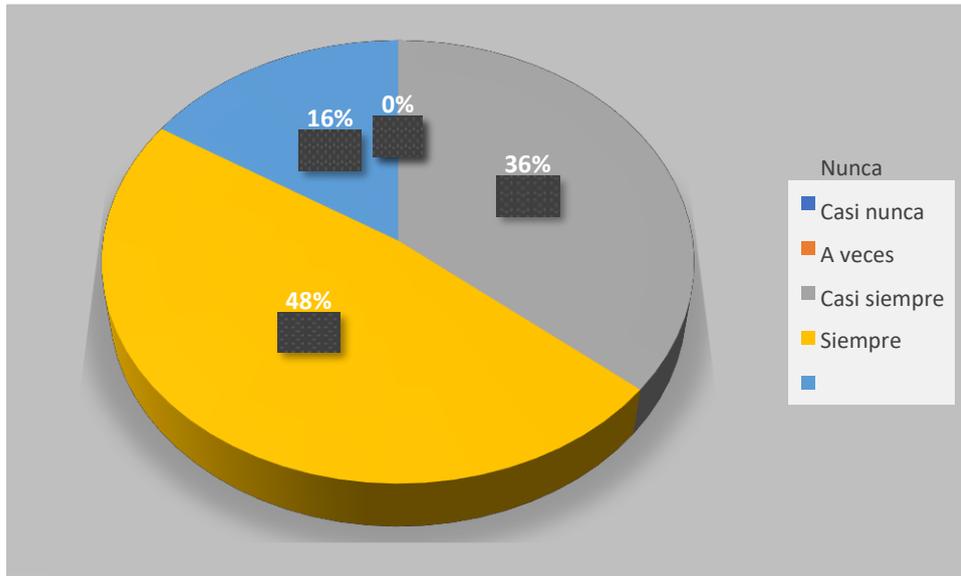


Figura 1: Iniciativa en las labores que desempeña en la empresa

Fuente: Tabla 1

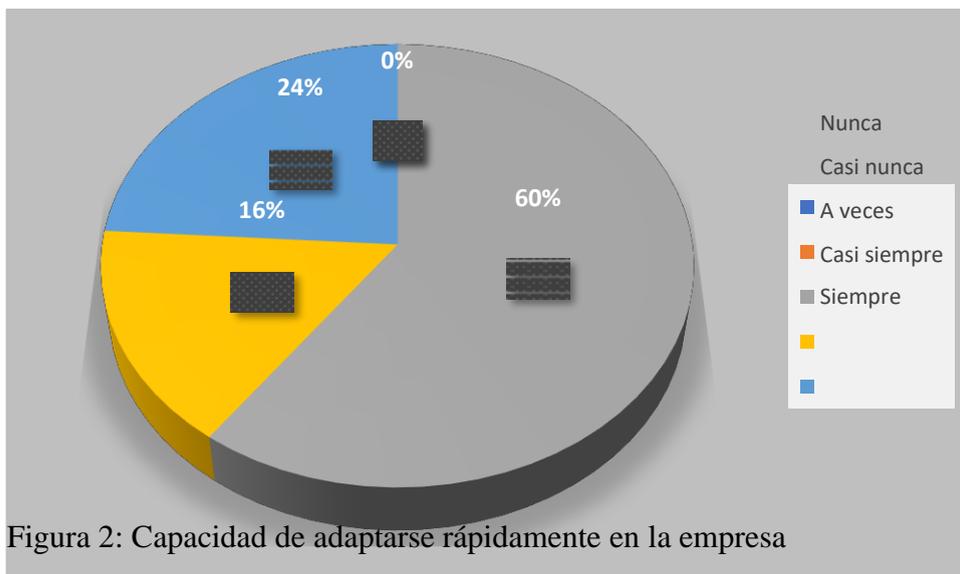


Figura 2: Capacidad de adaptarse rápidamente en la empresa

Fuente: Tabla 1

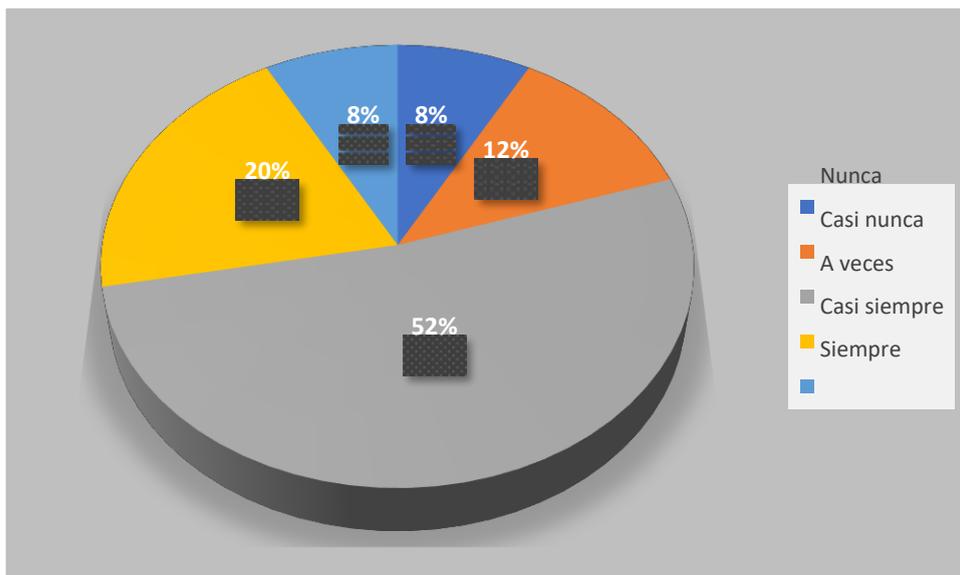


Figura 3: Capacidad de comunicarse fácilmente con los compañeros

Fuente: Tabla 1

Características de las actitudes en la microempresa grupo Edifiquemos E.I.R.L., distrito Ayacucho, 2022.

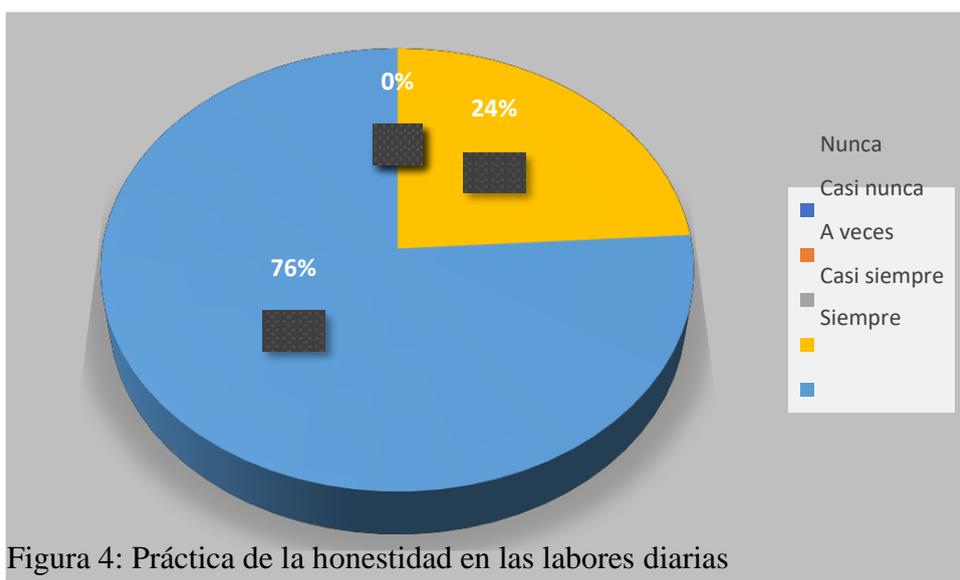


Figura 4: Práctica de la honestidad en las labores diarias

Fuente: Tabla 2

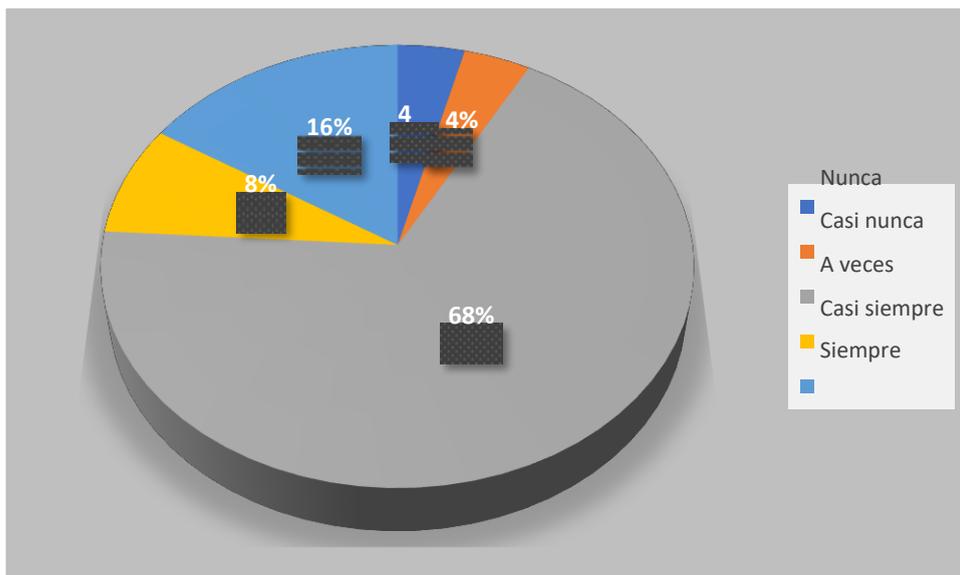


Figura 5: Entendimiento a los problemas de sus compañeros

Fuente: Tabla 2

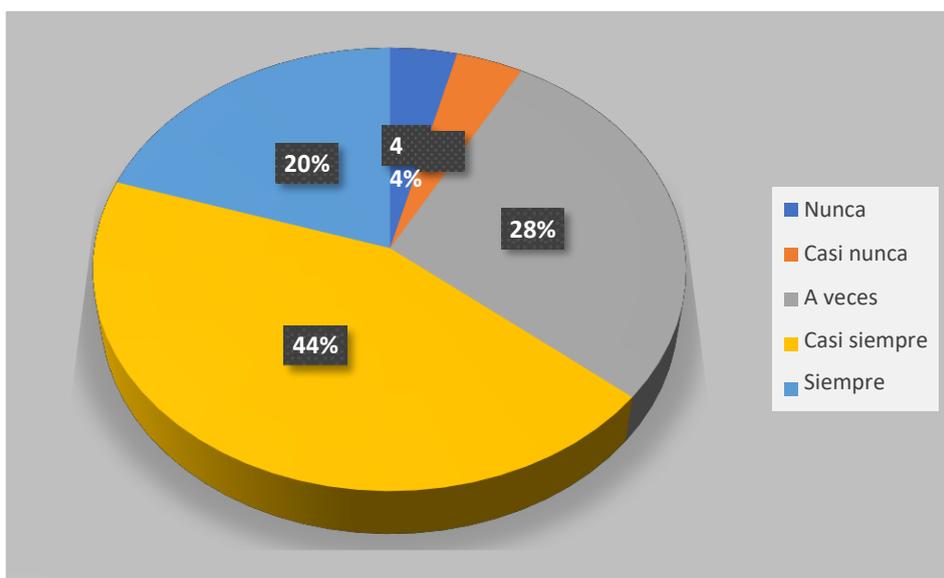


Figura 6: Desarrollo de actividades con actitud positiva

Fuente: Tabla 2

Características de los conocimientos en la microempresa grupo Edifiquemos

E.I.R.L., distrito Ayacucho, 2022.

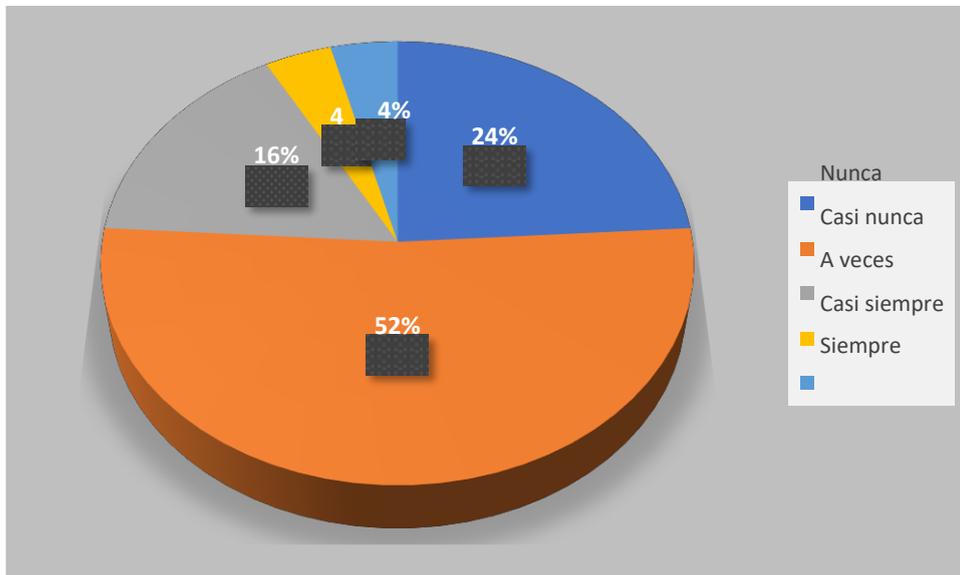


Figura 7: Instrucción sobre las funciones a desempeñar

Fuente: Tabla 3

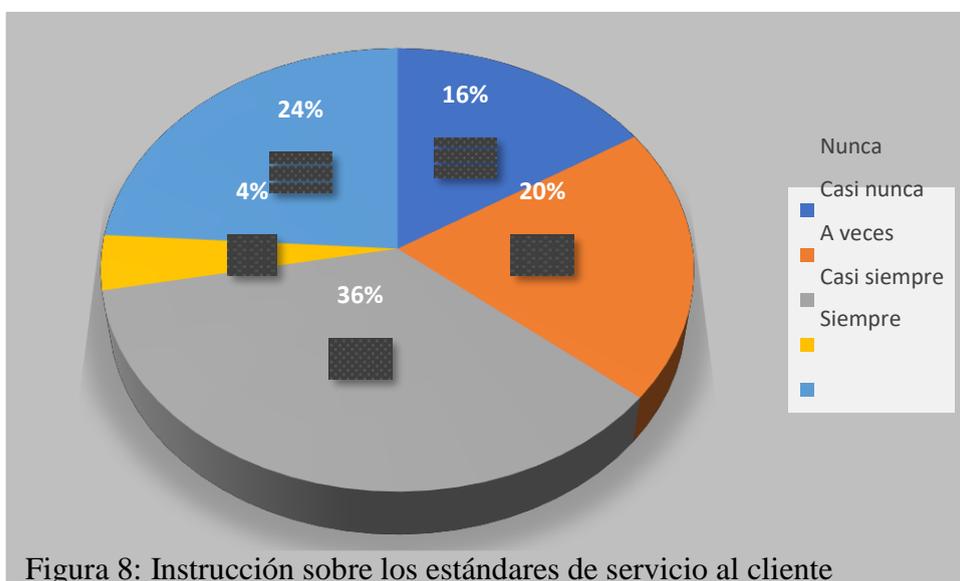


Figura 8: Instrucción sobre los estándares de servicio al cliente

Fuente: Tabla 3

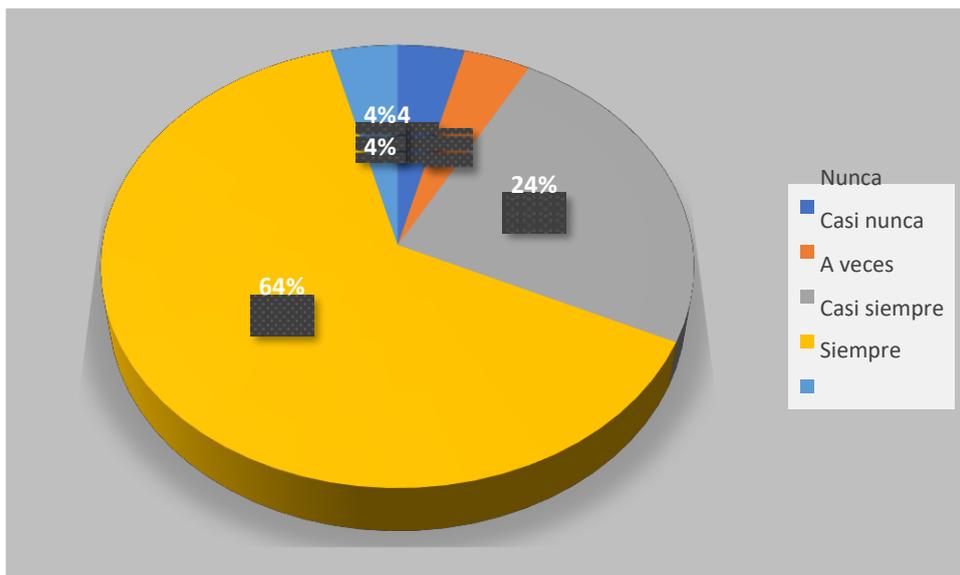


Figura 9: Instrucción sobre las normas del sistema bancario

Fuente: Tabla 3

Características de la calidad en la microempresa grupo Edifiquemos E.I.R.L., distrito Ayacucho, 2022.

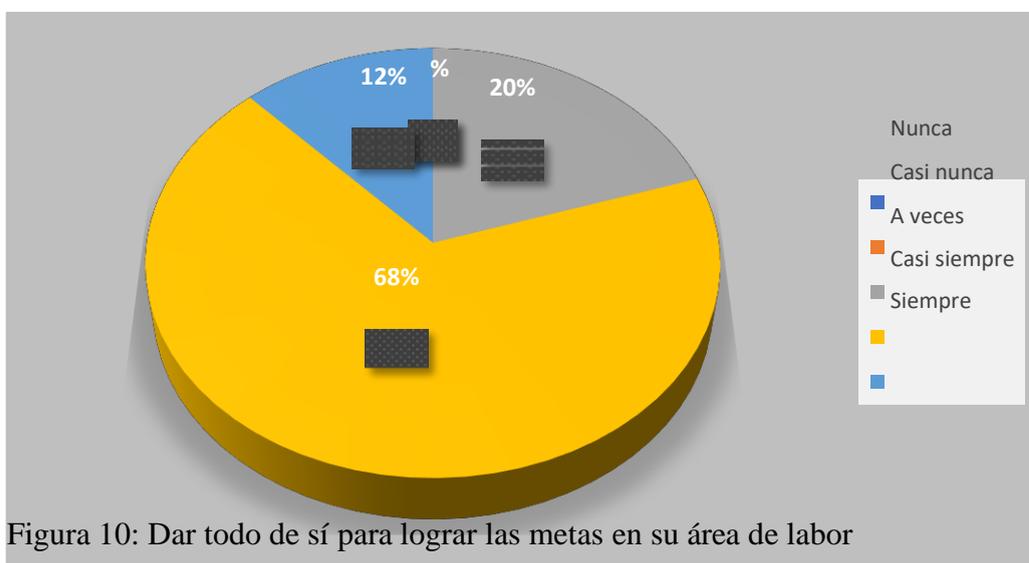


Figura 10: Dar todo de sí para lograr las metas en su área de labor

Fuente: Tabla 4

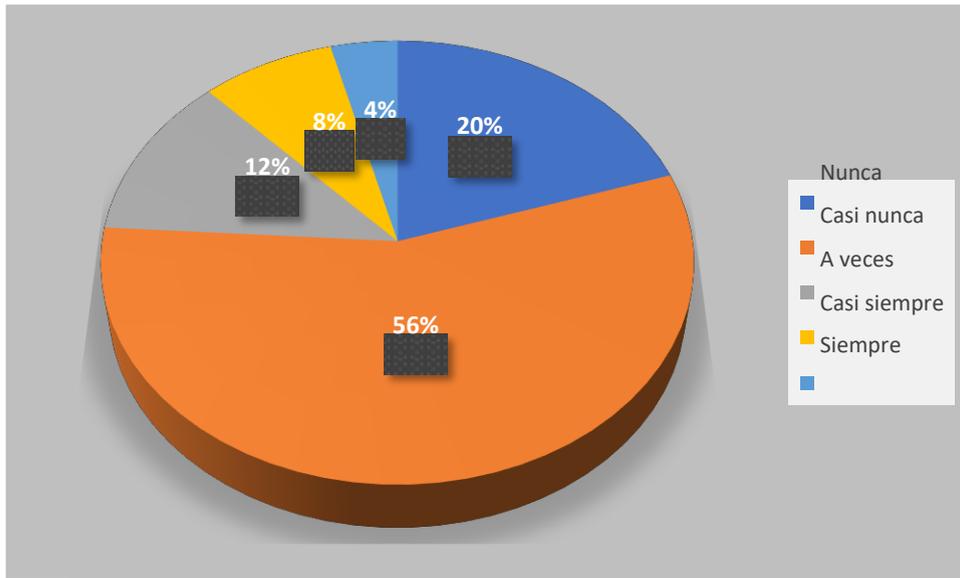


Figura 11: Motivación para realizar las labores diarias

Fuente: Tabla 4

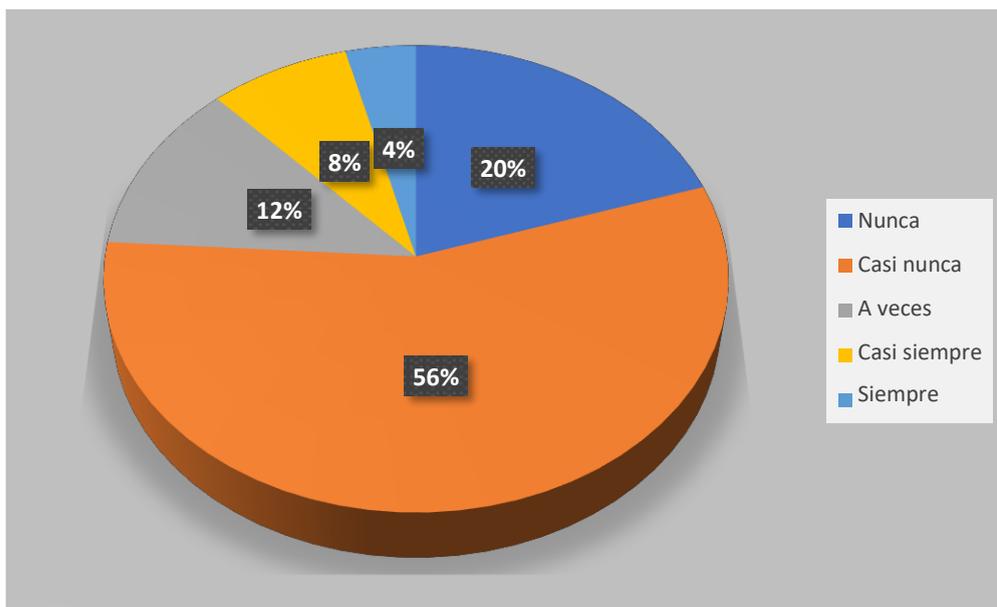


Figura 12: Motivación para realizar las labores diarias

Fuente: Tabla 4

Características de la eficiencia en la microempresa grupo Edifiquemos E.I.R.L., distrito Ayacucho, 2022.

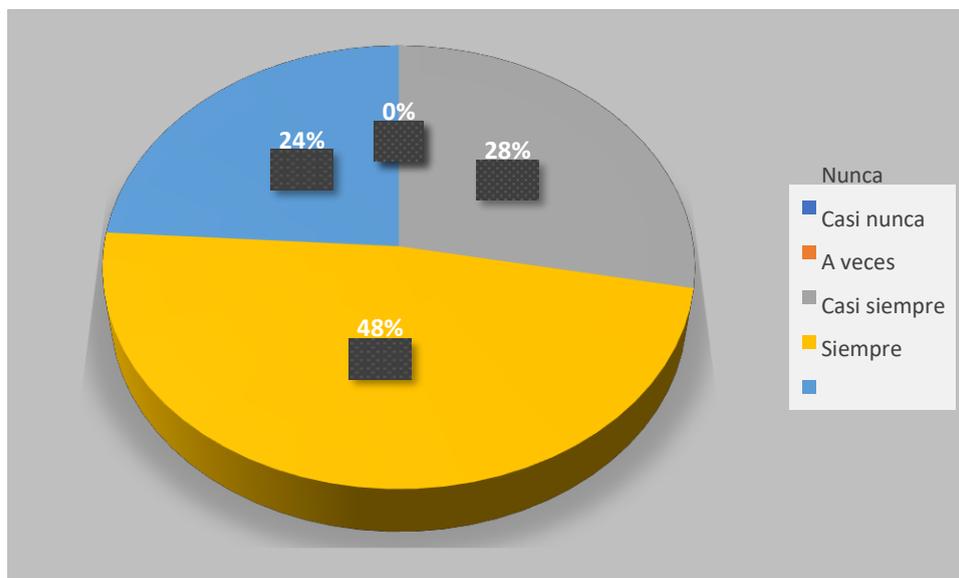


Figura 13: Hacer las cosas bien en las tareas de su competencia

Fuente: Tabla 5

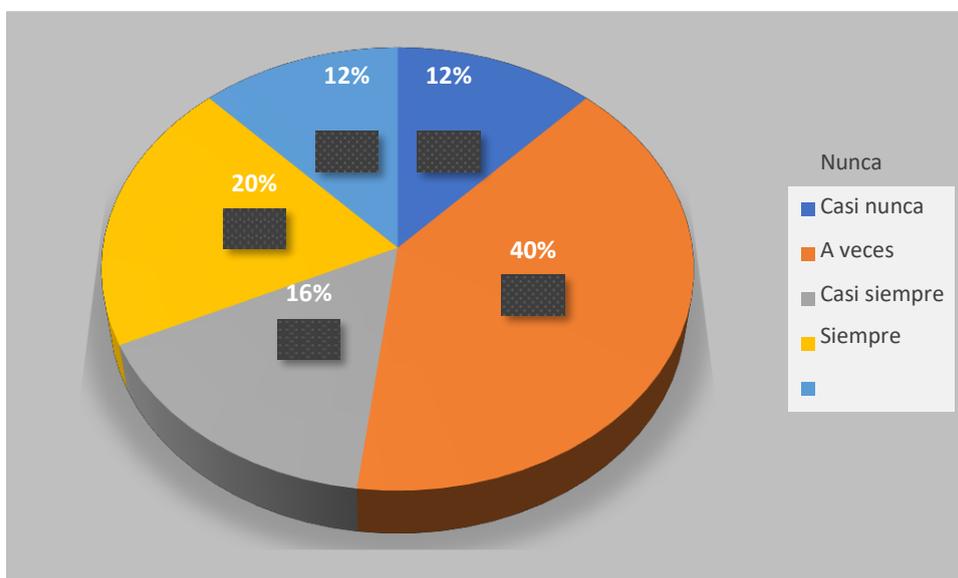


Figura 14: Uso óptimo de los recursos en el área donde labora

Fuente: Tabla 5

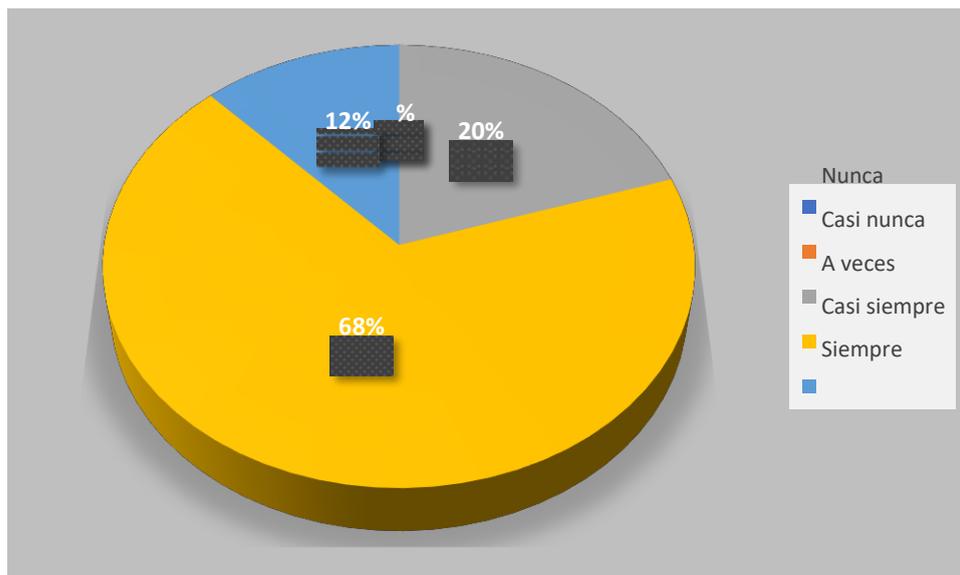


Figura 15: Trabajador productivo

Fuente: Tabla 5

Características de la innovación en la microempresa grupo Edifiquemos E.I.R.L., distrito Ayacucho, 2022.

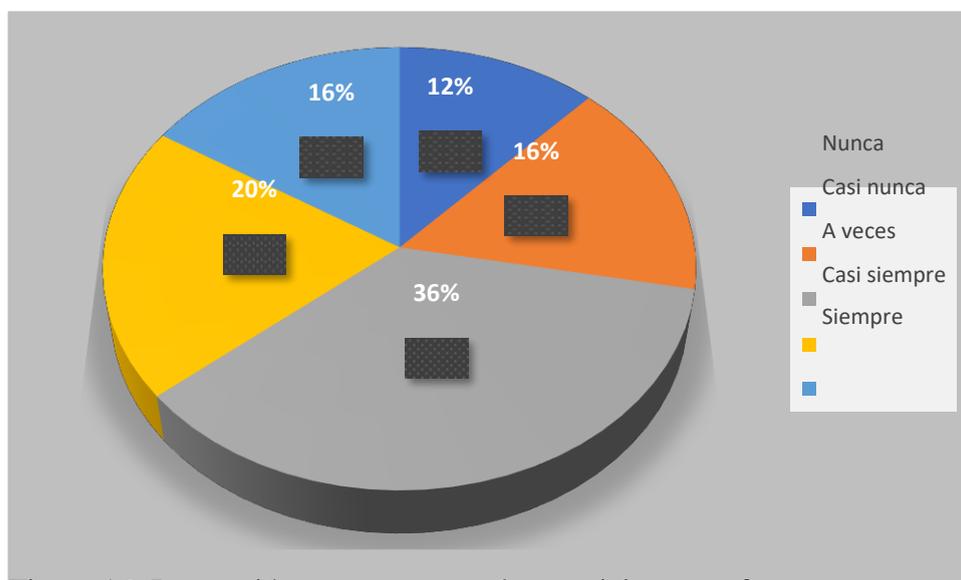


Figura 16: Innovación permanente en los servicios que ofrece

Fuente: Tabla 5

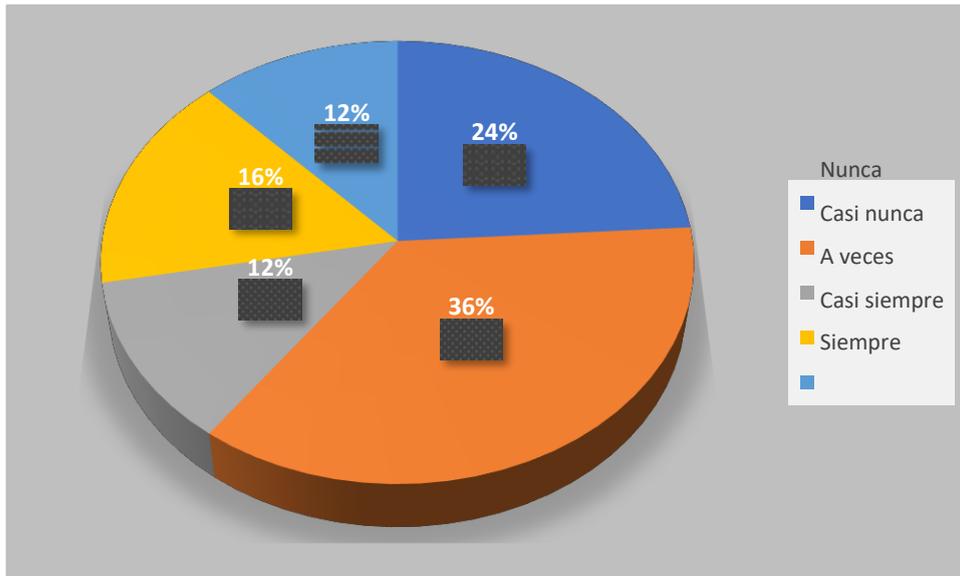


Figura 17: Innovación frecuente en los productos que ofrece

Fuente: Tabla 5