



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES DE
CHIMBOTE**

**FACULTAD DE CIENCIAS E INGENIERÍA
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN
CAPACITACIÓN PARA LA MEJORA DEL DESEMPEÑO
LABORAL DE LA EMPRESA INVERSIONES MEDINA
CONSTRUCTORA Y CONSULTORA S.A.C., DISTRITO
JESÚS NAZARENO – AYACUCHO, 2023.**

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

AUTOR

**LAPA FERNANDEZ, SAUL
ORCID ID: 0000-0002-3537-4139**

ASESOR

**CENTURIÓN MEDINA, REINERIO ZACARIAS
ORCID ID: 0000-0002-6399-5928**

AYACUCHO, PERÚ 2023



FACULTAD DE CIENCIAS E INGENIERÍA

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

ACTA N° 0268-061-2023 DE SUSTENTACIÓN DEL INFORME DE TESIS

En la Ciudad de **Chimbote** Siendo las **21:45** horas del día **14** de **Agosto** del **2023** y estando lo dispuesto en el Reglamento de Investigación (Versión Vigente) ULADECH-CATÓLICA en su Artículo 34º, los miembros del Jurado de Investigación de tesis de la Escuela Profesional de **ADMINISTRACIÓN**, conformado por:

LIMO VASQUEZ MIGUEL ANGEL Presidente
ZENOZAIN CORDERO CARMEN ROSA Miembro
LLENQUE TUME SANTOS FELIPE Miembro
Dr. CENTURION MEDINA REINERIO ZACARIAS Asesor

Se reunieron para evaluar la sustentación del informe de tesis: **CAPACITACIÓN PARA LA MEJORA DEL DESEMPEÑO LABORAL DE LA EMPRESA INVERSIONES MEDINA CONSTRUCTORA Y CONSULTORA SAC, DISTRITO JESÚS NAZARENO - AYACUCHO, 2023**

Presentada Por :
(3111141070) **LAPA FERNANDEZ SAUL**

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

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

LIMO VASQUEZ MIGUEL ANGEL
Presidente

ZENOZAIN CORDERO CARMEN ROSA
Miembro

LLENQUE TUME SANTOS FELIPE
Miembro

Dr. CENTURION MEDINA REINERIO ZACARIAS
Asesor



CONSTANCIA DE EVALUACIÓN DE ORIGINALIDAD

La responsable de la Unidad de Integridad Científica, ha monitorizado la evaluación de la originalidad de la tesis titulada: CAPACITACIÓN PARA LA MEJORA DEL DESEMPEÑO LABORAL DE LA EMPRESA INVERSIONES MEDINA CONSTRUCTORA Y CONSULTORA S.A.C., DISTRITO JESÚS NAZARENO - AYACUCHO, 2023. Del (de la) estudiante LAPA FERNANDEZ SAUL , asesorado por CENTURION MEDINA REINERIO ZACARIAS se ha revisado y constató que la investigación tiene un índice de similitud de 06% según el reporte de originalidad del programa Turnitin.

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

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

Chimbote, 21 de Setiembre del 2023

Mg. Roxana Torres Guzmán
Responsable de Integridad Científica

JURADOS DE INVESTIGACIÓN

Limo Vásquez, Miguel Ángel
ORCID ID: 0000-0002-7575-3571

Presidente

Zenozain Cordero, Carmen Rosa
ORCID ID: 0000-0001-6079-2319

Miembro

Llenque Tume, Santos Felipe
ORCID ID: 0000-0001-9140-3451

Miembro

Dr. Centurión Medina, Reinerio Zacarias
ORCID ID: 0000-0002-6399-5928

Asesor

DEDICATORIA

Dedico este trabajo de investigación a mis padres: Moisés Mardonio Lapa Bañico y Reneé Rosa Luz Fernández Zamora por darme ese amor y apoyo incondicional día a día, las cuales para mí han sido los pilares más importantes en mi vida para esforzarme y cumplir uno de mis objetivos trazados en la vida.

A mis hermanos Yuliño, Ruth Yuliza, Marriolin Yuvitza y Eymi Yulieth por apoyarme y motivarme a seguir adelante a pesar de las adversidades que se me presentaban en la vida, por esos consejos que me alimentaron para seguir con este sueño anhelado, también a los demás familiares que se involucraron de manera directa en el proceso para poder culminar mi carrera profesional.

Finalmente quiero dedicar este trabajo de investigación a mis amigos, docentes de la Universidad, Primos, Tíos y a toda mi familia por extenderme la mano cuando más lo necesitaba, culminar mi carrera profesional y obtener mi título profesional fue uno de mis sueños anhelados y cumplidos, y a Dios por protegerme y darme el pan de cada día.

AGRADECIMIENTO

En primer lugar, agradezco a Dios por darme la vida, cuidarme y cuidar a mi familia, a mis padres por guiarme, enseñarme buenos valores y principios, y darme fuerzas para poder culminar mi carrera profesional, también por el apoyo incondicional que me brindaron para poder lograr este objetivo anhelado, a mi familia quienes estuvieron ahí motivándome hasta culminar mi carrera profesional.

A la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote por permitirme ser parte de su institución, a los docentes por compartir las enseñanzas y experiencias durante el periodo de mi carrera profesional, gracias a ello seré un Licenciado en Administración.

Al Gerente General y Propietario de la Empresa Inversiones Medina Constructora Consultora S.A.C. Abogado Fermín Medina Jorge, por haberme permitido hacer mi trabajo de Investigación en su Empresa, donde en el proceso de investigación aprendimos bastante.

Y por último agradecer a todos mis colegas, compañeros de trabajo y amistades que compartieron conmigo el mismo salón de clases, por esos consejos que me motivaron a seguir adelante a pesar de las circunstancias y apoyo moral que han aportado en carrera profesional.

ÍNDICE GENERAL

CARATULA	I
ACTA DE SUSTENTACIÓN.....	II
CERTIFICADO DE ORIGINALIDAD	III
JURADOS DE INVESTIGACIÓN.....	IV
DEDICATORIA.....	V
AGRADECIMIENTO	VI
ÍNDICE GENERAL.....	VII
LISTA DE TABLAS	IX
LISTA DE FIGURAS	X
RESUMEN.....	XI
ABSTRACTS	XII
I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	1
II. MARCO TEÓRICO.....	6
2.1. Antecedentes.....	6
2.1.1. <i>Antecedentes a nivel internacional</i>	6
2.1.2. <i>Antecedentes a nivel nacional</i>	8
2.1.3. <i>Antecedentes a nivel regional</i>	10
2.1.4. <i>Antecedentes a nivel local</i>	12
2.2. Bases teóricas	14
2.2.1. Capacitación	14
2.2.2. Desempeño laboral	17
2.3. Hipótesis.....	19
III. METODOLOGÍA.....	20
3.1. Nivel, tipo y diseño de investigación.....	20
3.1.1. <i>Nivel de investigación</i>	20
3.1.2. <i>Tipo de investigación</i>	20

3.1.3. <i>Diseño de investigación</i>	20
3.2. Población y muestra	21
3.2.1. <i>Población</i>	21
3.2.2. <i>Muestra</i>	21
3.3. Variables. Definición y operacionalización.....	23
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de información	25
3.4.1. <i>Técnica</i>	25
3.4.2. <i>Instrumento</i>	25
3.5. Método de análisis de datos.....	25
3.6. Reglamento de Integridad Científica.....	26
IV. RESULTADOS	28
V. DISCUSIÓN.....	35
VI. CONCLUSIONES.....	41
VII. RECOMENDACIONES	42
REFERENCIAS BIBLIOGRAFÍAS	53
ANEXOS	60
Anexo 1: Matriz de consistencia	60
Anexo 2: Instrumento de recolección de información.....	62
Anexo 3: Validez de instrumento	64
Anexo 4: Confiabilidad del instrumento	79
Anexo 5: Formato de consentimiento informado	80
Anexo 6: Documento de aprobación de Institución para la recolección de información....	81
Anexo 7: Evidencias de ejecución (declaración jurada, base de datos)	83

LISTA DE TABLAS

Tabla 1. Características de los tipos de capacitación de la Empresa Inversiones Medina Constructora y Consultora S.A.C., Distrito Jesús Nazareno – Ayacucho, 2023.....	28
Tabla 2. Características de la conducta de la Empresa Inversiones Medina Constructora y Consultora S.A.C., Distrito Jesús Nazareno – Ayacucho, 2023.....	29
Tabla 3. Características del aprendizaje de la Empresa Inversiones Medina Constructora y Consultora S.A.C., Distrito Jesús Nazareno – Ayacucho, 2023.....	30
Tabla 4. Características de los resultados de la tarea individual de la Empresa Inversiones Medina Constructora y Consultora S.A.C., Distrito Jesús Nazareno – Ayacucho, 2023....	31
Tabla 5. Características de la eficiencia de conductas de la Empresa Inversiones Medina Constructora y Consultora S.A.C., Distrito Jesús Nazareno – Ayacucho, 2023.....	32
Tabla 6. Características de la innovación de la Empresa Inversiones Medina Constructora y Consultora S.A.C., Distrito Jesús Nazareno – Ayacucho, 2023.....	33
Tabla 7. Propuesta de mejora de la capacitación para la mejora del desempeño laboral de la Empresa Inversiones Medina Constructora y Consultora S.A.C., Distrito Jesús Nazareno – Ayacucho, 2023.....	34

LISTA DE FIGURAS

Figura 1. Iniciativa en las labores que desempeña en la empresa.	88
Figura 2. Capacidad de adaptarse a los cambios de la empresa.	88
Figura 3. Capacidad de comunicarse fácilmente con los compañeros de trabajo.	89
Figura 4. Practica de la honestidad en las labores diarias.	89
Figura 5. Comprensión entre compañeros por problemas.....	90
Figura 6. Desarrollo de actividad con actitud positiva.	90
Figura 7. Conocimiento de las funciones en su área de trabajo.	91
Figura 8. Conocimiento sobre los estándares de la atención al cliente.	91
Figura 9. Conocimiento de las normas del reglamento interno.....	92
Figura 10. Oportunidades para el desarrollo profesional en su área de trabajo.	92
Figura 11. Trato amable con los clientes que acuden a la empresa.....	93
Figura 12. Compromiso para lograr los objetivos de la empresa.	93
Figura 13. Satisfacción con las funciones que realiza en su área de trabajo.	94
Figura 14. Identificado con la cultura empresarial que se practica.	94
Figura 15. Aportación con nuevas ideas para solucionar problemas en la empresa.	95
Figura 16. Capacidad para trabajar con equipos multidisciplinarios.	95

RESUMEN

En la investigación titulada Capacitación para la mejora del desempeño laboral de la Empresa Inversiones Medina Constructora y Consultora S.A.C., Distrito Jesús Nazareno - Ayacucho, 2023; se identificó varios problemas, pero el problema más resaltante y que se tomó como problema general fue: ¿Cuáles son las características de la capacitación para la mejora del desempeño laboral de la Empresa Inversiones Medina Constructora y Consultora S.A.C., Distrito Jesús Nazareno – Ayacucho, 2023? y como objetivo principal fue: Identificar las características de la capacitación para la mejora del desempeño laboral de la Empresa Inversiones Medina Constructora y Consultora S.A.C., Distrito Jesús Nazareno – Ayacucho, 2023. La investigación fue con un diseño no experimental, transversal, descriptiva y de propuesta. Para el recojo de la información se usó una población de 110 trabajadores a quienes se les aplicó un cuestionario de 16 preguntas por medio de la encuesta. Obteniéndose los siguientes resultados: El 43.64% de los trabajadores encuestados manifiestan que a veces muestran iniciativa en las labores que desempeñan en la empresa; el 61.82% manifestaron que siempre se practica la honestidad en las labores diarias; el 55.46% de los trabajadores encuestados manifestaron que casi siempre conocen muy bien las funciones exactas que van a realizar en su área de labores; el 53.64% de los colaboradores encuestados manifestaron que casi siempre consideran la recepción de oportunidades para el desarrollo profesional en su área de trabajo; el 33.64% de los trabajadores encuestados manifestaron que casi siempre se sienten comprometidos con lograr los objetivos de la empresa; el 65.45% de los colaboradores encuestados manifestaron que casi siempre aportan con nuevas ideas para solucionar problemas que se presentan en la empresa. Se concluye que la capacitación es muy esencial para el desarrollo laboral eficiente y eficaz de los colaboradores; así mismo para lograr los objetivos de la empresa.

Palabras Clave: Capacitación, Colaboradores, Desempeño Laboral, Valores.

ABSTRACTS

In the investigation entitled Training for the improvement of labor performance of the Company Inversiones Medina Constructora y Consultora S.A.C., Jesús Nazareno District - Ayacucho, 2023; Several problems were identified, but the most outstanding problem and that was taken as a general problem was: What are the characteristics of the training for the improvement of work performance of the Company Inversiones Medina Constructora y Consultora S.A.C., Jesús Nazareno District - Ayacucho, 2023? and the main objective was: Identify the characteristics of the training for the improvement of the labor performance of the Company Inversiones Medina Constructora y Consultora S.A.C., Jesús Nazareno District - Ayacucho, 2023. The research was with a non-experimental, cross-sectional, descriptive and descriptive design. proposal. For the collection of information, a population of 110 workers was used to whom a questionnaire of 16 questions was applied through the survey. Obtaining the following results: 43.63% of the workers surveyed state that sometimes they show initiative in the tasks they perform in the company; 61.82% stated that honesty is always practiced in daily tasks; 55.46% of the workers surveyed stated that they almost always know very well the exact functions that they are going to perform in their work area; 53.64% of the employees surveyed stated that they almost always consider receiving opportunities for professional development in their area of work; 33.64% of the workers surveyed stated that they almost always feel committed to achieving the company's objectives; 65.45% of the employees surveyed stated that they almost always contribute with new ideas to solve problems that arise in the company. It is concluded that training is very essential for the efficient and effective labor development of employees; as well as to achieve the objectives of the company.

Keyword: Training, Collaborators, Labor Performance, Values.

I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

En los últimos años, algunas de las empresas han tenido el descuido sobre la capacitación para el desempeño laboral en las empresas Constructoras, en este caso se identificó el problema donde las capacitaciones son deficientes y se realizan en pocas ocasiones al año, la Empresa Inversiones Medina constructora y Consultora S.A.C., es una empresa dedicada a la construcción de todo tipo de obras civiles, la empresa capta personales profesionales de diferentes carreras universitarias, técnicos, operadores, oficiales y peones para la ejecución de una obra, en el proceso de la ejecución de la obra hay diferentes problemas; pero el problema principal es la falta de capacitación para la mejora del desempeño laboral, porque en la ejecución de la obra, los personales cual sea el cargo que tengan a veces descuidan los procesos los cuales deben cumplir, por la falta de una buena capacitación laboral, por ejemplo en una compra de materiales de construcción hay un proceso de compra las cuales te exige la empresa y en ocasiones no se toma en cuenta algunos procesos como corresponde, eso sucede porque a veces desconocen o no tuvieron una orientación para dicha ejecución de la compra, de igual manera en el campo los personales desconocen algunos trabajos, esto sucede porque realmente no tienen una capacitación en tiempos determinados y con eficiencia, con respecto a los trabajos que deben realizar, la consecuencia de ello es que la Empresa Inversiones Medina Constructora y Consultora S.A.C. tiene deficiencias en la ejecución de las obras y algunas multas por parte de la SUNAT.

La capacitación a los colaboradores creció un 25% en pandemia, frente a los años anteriores, según el estudio reciente de Deloitte, algunas áreas de personal y de recursos humanos las continúan asociando a un gasto y no una inversión, la relacionan con cursos forzosamente presenciales y que consumen tiempo de trabajo afectando así la productividad (Elemplo, 2021)

Las compañías se dieron cuenta que el entrenamiento y la actualización de los colaboradores es una oportunidad para mejorar, en el corto plazo, las habilidades técnicas y blandas; así mismo, permite incrementar en más de 20% la productividad en los procesos y reduce cerca de un 40% los niveles de rotación de personal (Elemplo, 2021).

El 25% de los empleados no se siente valorados en sus trabajos, según los estudios realizados por la ONU en el año 2022, uno de cada cuatro empleados no se siente valorado y los que si son los que ocupan cargos de mayor responsabilidad, el estudio destaca que

cuando en los trabajos se producen unos elevados niveles de igualdad, diversidad e inclusión, estos valores van unidos a una mayor innovación, productividad y rendimiento, a la contratación y retención de talentos y al bienestar de los trabajadores (Organización de las Naciones Unidas, 2022)

Según los autores Fiszbein, Cumsille y Cueva (2016) p. 11 en su artículo titulado: *La capacitación en América latina* mencionaron que los empleados de toda América latina reportan cada vez más dificultades para encontrar solicitantes calificados para ocupar un vacante: 42% informo esto en las encuestas de empleadores en 2015, en comparación con un 34% en 2010 (ManpowerGroup 2015) además, los empleadores toman mucho más tiempo para ocupar una posición calificada en América latina (un promedio de 6 semanas) que en otras regiones del mundo. Por ejemplo, ocupar dichas posiciones en el sur de Asia toma un promedio de menos de 3 semanas (Aedo y Walker, 2012). La principal razón de esta discrepancia es una falta general de habilidades valoradas en los candidatos de trabajo.

La capacitación no solo ayuda a los colaboradores a adquirir nuevas habilidades y conocimientos, sino que también les ayuda a mantenerse comprometidos y motivados. Además, puede aumentar la productividad, mejorar el servicio al cliente e incrementar las utilidades de las empresas (Reyes, 2022).

Asociación de contribuyentes (2022) manifestaron que, iniciar un negocio formal en Perú se ha convertido en uno de los retos más difíciles de llevar a cabo, no solo por la compleja situación económica y los engorrosos trámites que deben cumplir los emprendedores. Un entorno hostil para la creación y formalización de empresas afecta su permanencia en el mercado, sobre todo para las más pequeñas. De enero a junio del 2022, la cantidad de empresas cerradas supero las 27 mil, su máximo nivel desde previos a la pandemia. El 54% de bajas proviene de sectores como el comercio, transporte e industrias manufactureras, con alta presencia de mypes.

Bustamante (2021) mencionó que, el sector construcción es un sector en constante crecimiento y obteniendo una importancia significativa sobre todo en el departamento de Ayacucho, pues representan una de las organizaciones que tiene una mayor demanda por las instituciones públicas; frecuentemente para la ejecución de una obra en el sector público requieren que las empresas constructoras cumplan el nivel de solvencia y rentabilidad requerida por el Organismo Supervisor de las Contrataciones del Estado (OSCE) , dicho requisito es verificado a través de la inscripción por el OSCE.

Por lo anteriormente expresado, se formularon los problemas encontrados en la Empresa Inversiones Medina Constructora y Consultora S.A.C. como problema general y problemas específicos tenemos: como problema general tenemos ¿Cuáles son las características de la capacitación para la mejora del desempeño laboral de la Empresa Inversiones Medina Constructora y Consultora S.A.C., Distrito Jesús Nazareno – Ayacucho, 2023? y los problemas específicos son: (a) ¿Cuáles son las características de los tipos de capacitación de la Empresa Inversiones Medina Constructora y Consultora S.A.C., Distrito Jesús Nazareno – Ayacucho, 2023?, (b) ¿Cuáles son las características de la conducta de capacitación de la Empresa Inversiones Medina Constructora y Consultora S.A.C., Distrito Jesús Nazareno – Ayacucho, 2023?, (c) ¿Cuáles son las características del aprendizaje de capacitación de la Empresa Inversiones Medina Constructora y Consultora S.A.C., Distrito Jesús Nazareno – Ayacucho, 2023?, (d) ¿Cuáles son las características de los resultados de la tarea individual del desempeño laboral de la Empresa Inversiones Medina Constructora y Consultora S.A.C., Distrito Jesús Nazareno – Ayacucho, 2023?, (e) ¿Cuáles son las características de la eficiencia de conductas del desempeño laboral de la Empresa Inversiones Medina Constructora y Consultora S.A.C., Distrito Jesús Nazareno – Ayacucho, 2023?, (f) ¿Cuáles son las características de la innovación del desempeño laboral de la Empresa Inversiones Medina Constructora y Consultora S.A.C., Distrito Jesús Nazareno – Ayacucho, 2023? Y (g) ¿Cómo implementar un plan de mejora de la capacitación para la mejora del desempeño laboral de la Empresa Inversiones Medina Constructora y Consultora S.A.C., Distrito Jesús Nazareno – Ayacucho, 2023?.

En la justificación del problema se identificaron y describieron todas las características posibles de la capacitación para la mejora del desempeño laboral, ya que son muy importantes para la Empresa Inversiones Medina Constructora y Consultora S.A.C., y de esta manera la empresa mejorará en los diferentes aspectos, las cuales conllevarían a la empresa a tener mayores oportunidades y cumplir los objetivos que se plasma en un determinado tiempo, eso se reflejaría en el crecimiento de la empresa y mejor manejo de las actividades a realizarse en la ejecución de una obra.

La capacitación es de suma importancia en una empresa, y que todas las empresas conozcan que, con una excelente capacitación se puede lograr que los colaboradores de la empresa puedan mejorar el rendimiento de su desempeño laboral, así mismo se justifica porque la investigación servirá de información para el entendimiento de los representantes

de la empresa en estudio y con ello lograr que sus empresas puedan mejorar con la contratación de nuevos contratos.

Por lo mencionado anteriormente la investigación se justificó y se centrará específicamente en las micros, pequeñas y medianas empresas del rubro Constructoras y Consultoras, para que, con ello, los representantes de las empresas mencionadas puedan poner en práctica lo investigado en este proyecto.

Así mismo, se justificaron porque será de gran ayuda para recolectar información y datos nuevos de las variables en estudio, servirá para conocer qué problema hay y como mejorarlos con un buen planteamiento del plan de mejora.

Los autores Jiménez y Mosquera (2017) en su investigación titulado *Clima Organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores, de los departamentos financieros en Entidades Públicas* justificaron la investigación mencionando que las personas laboran en ambientes específicos (...) un buen clima organizacional es indispensable en una entidad, ya que eso permite crear ambientes agradables en los lugares de trabajo, generando aptitudes positivas, ser más productivos, mejorar el servicio y entre otros, estas características del ambiente laboral inciden la mejora en el desempeño laboral del colaborador.

Para dar respuesta a la pregunta de investigación se formuló el siguiente objetivo general: Identificar las características de la capacitación para la mejora del desempeño laboral de la Empresa Inversiones Medina Constructora y Consultora S.A.C., Distrito Jesús Nazareno – Ayacucho, 2023.

Para poder alcanzar el objetivo general planteado, se optó por plantear los siguientes objetivos específicos: (a) Describir las características de los tipos de capacitación de la Empresa Inversiones Medina Constructora y Consultora S.A.C., Distrito Jesús Nazareno – Ayacucho, 2023, (b) Identificar las características de la conducta de capacitación de la Empresa Inversiones Medina Constructora y Consultora S.A.C., Distrito Jesús Nazareno – Ayacucho, 2023, (c) Definir las características del aprendizaje de capacitación de la Empresa Inversiones Medina Constructora y Consultora S.A.C., Distrito Jesús Nazareno – Ayacucho, 2023, (d) Describir las características de los resultados de la tarea individual del desempeño laboral de la Empresa Inversiones Medina Constructora y Consultora S.A.C., Distrito Jesús Nazareno – Ayacucho, 2023, (e) Identificar las características de la eficiencia de conductas

del desempeño laboral de la Empresa Inversiones Medina Constructora y Consultora S.A.C., Distrito Jesús Nazareno – Ayacucho, 2023, (f) Definir las características de la innovación del desempeño laboral de la Empresa Inversiones Medina Constructora y Consultora S.A.C., Distrito Jesús Nazareno – Ayacucho, 2023 y (g) Implementar una propuesta de mejora de la capacitación para la mejora del desempeño laboral de la Empresa Inversiones Medina Constructora y Consultora S.A.C., Distrito Jesús Nazareno – Ayacucho, 2023.

Finalmente, esta investigación sobre la capacitación para la mejora del desempeño laboral de la Empresa Inversiones Medina Constructora y Consultora S.A.C., se justificó porque servirá como ayuda para los futuros investigadores que se centren en la investigación del rubro mencionado y las variables mencionadas en la presente investigación; utilizándolo de manera óptima y aprovechando la información recolectada.

II. MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes

2.1.1. Antecedentes a nivel internacional

Variable 1: Capacitación

Los autores Almeida y Pazmiño (2022) realizaron la investigación titulada: *Estrategias de alcance y cobertura en el plan de capacitación de Andipuerto Guayaquil S.A.*, la cual tuvieron como objetivo general el cumplimiento de los objetivos de una organización tiene una relación directa con la eficiente ejecución del plan de capacitación; pues, a partir de este el capital humano adquiere nuevos conocimientos y desarrolla e incrementa sus capacidades para un mejor desempeño en sus funciones. El presente trabajo de sistematización responde a la pregunta eje ¿Cómo se realizaron las estrategias de alcance y cobertura del plan de capacitación de Andipuerto Guayaquil S.A.? para ello se llevó a cabo una evaluación del proceso vivido mediante cinco fases, misma que junto con la reflexión crítica, dieron como resultado la identificación de un porcentaje del personal que no lograba participar en varios de los eventos de capacitación. Finalmente, se establecieron propuestas para implementar, dentro del plan de capacitación, un espacio periódico reservado únicamente para aquellos trabajadores que no participan en las capacitaciones, y así cubrir las necesidades de formación de todo el personal.

Díaz (2022) en su investigación: *Propuesta metodológica para el proceso de capacitación-entrenamiento en un centro de servicios telefónico*. Tuvo como objetivo general proponer una guía para la reducción a menos de 4 meses de la curva de aprendizaje que impacte positivamente en los KPIs de servicio de la empresa. La metodología empleada fue de tipo exploratorio, su principal objetivo es examinar un tema o problema de investigación poco estudiado o que no ha sido abordado antes, con esto se tiene una base donde se aumenta el grado de familiaridad de los conceptos que se irán desarrollando. Asimismo, esta investigación dará un enfoque más concreto de las nuevas tendencias que se están presentando en diferentes países y que puedan adaptarse en las empresas, para que estas mismas estén a la par de las nuevas prácticas laborales. Se obtuvieron los principales resultados: en agosto la cantidad de personas contratadas disminuyó de 58 personas a 45 personas con una reducción del 22%, no obstante, se tiene una tendencia marcada como en el mes anterior donde la cantidad de personas contratadas es mayor para rango de 18 a 23 años con un 73%, para finalizar en octubre, se ve un incremento en la cantidad de personas

contratadas siendo este mes el de mayor contratación con un total de 85 personas, con un incremento del 12% en comparación a los otros meses; en este nuevo grupo se evidencia que el 6% contratado se encuentra en el segmento entre los mayores a 40 años y el 58% entre los 18 a los 23 años. Se concluye que, uno de los principales retos que se presenta en la etapa de capacitación se relaciona a los niveles de rotación que existen en los centros de servicio telefónico, esto se debe a la poca innovación de las capacitaciones que causan un nivel de desatención, desinterés y alto ausentismo entre los nuevos colaboradores, no obstante bajo esta nueva guía de capacitación basada en la metodología learning-by-doing con herramientas de gamificación donde la práctica es, en el enfoque principal logrando un nivel de participación activa y constante donde se implementa un esquema de premiación sin perder el objetivo de aprendizaje apropiado y efectivo que se pueda ver evidenciado en la siguiente etapa donde los colaboradores lleguen a asistir a los clientes por vía telefónica.

Variable 2: Desempeño laboral

Moreira y Zambrano (2021) realizaron una investigación titulada: *Incidencia del trabajo en equipo en el desempeño laboral de los trabajadores en tiempos de Covid-19 en Equipos y Transporte S.A. de Guayaquil*. Es una investigación con enfoque cuali-cuantitativo que tuvo como objetivo general evaluar la incidencia del trabajo en equipo en el desempeño laboral de los trabajadores de Equipos y Transportes S.A. de Guayaquil, en tiempos de Covid-19. También en la investigación se utilizaron los métodos inductivos – deductivo, analítico e hipotético - deductivo, y con diseño no experimental – transaccional, ya que no se manipulo ninguna de las variables y se realizó en un tiempo determinado. En esta investigación se planteó la siguiente hipótesis, que el trabajo en equipo es un comportamiento que fortalece al desempeño laboral en tiempos de Covid-19 en Equipos y Transportes S.A., donde las técnicas que se utilizaron fueron las encuestas, evaluaciones y entrevistas, y el instrumento que se utilizaron fueron los cuestionarios, que se realizaron a 39 trabajadores y los jefes inmediatos. Los resultados de las encuestas realizadas al gerente fueron de nivel alto, ello porque tiene un desempeño laboral eficiente, los colaboradores se mostraron satisfechos y contentos por las encuestas que se les hizo, de esta manera afirmando la hipótesis de la investigación. Se concluye que las dimensiones del desempeño laboral, evalúan en la empresa la productividad, aprendizaje y desarrollo, eficacia, comunicación, relaciones interpersonales y habilidades en la organización, también mejora el desarrollo de los objetivos y expectativas, eso refleja el buen trabajo en equipo.

Villanueva y Santos (2019) en su investigación: *La relación jefe-subordinados como factor importante en el desempeño laboral de los trabajadores de servicios generales de un hospital*. Tuvo como objetivo general determinar los factores psicosociales que influyeron en el desempeño laboral dentro de la relación entre el jefe y los auxiliares del departamento de servicios generales, con el objetivo de indagar como dichos factores influyen dentro del desempeño laboral y a su vez retroalimentar, a partir de nuestra experiencia, con la aplicación de instrumentos que nos permitieron obtener información e interactuar con los colaboradores de la institución. Todo el proceso de vinculación nos llevó al ejercicio de reconstruir la experiencia de manera cronológica, explicándola en cuatro fases que fueron: Etapa de Observación, Etapa de Construcción y Aplicación de Instrumentos, Etapa de análisis y Etapa de Elaboración del informe final. Al dar terminado el proceso de vinculación se pudo identificar el tipo de relación que mantenían los integrantes del departamento de servicios generales con su jefe, y la intromisión de un agente externo, en este caso nosotros como observadores, nos permitió detectar carencia del liderazgo que ejercía en su cargo el supervisor, adicional a esto la poca comunicación dentro del departamento generaba insubordinación, irresponsabilidad con las tareas del cargo.

2.1.2. Antecedentes a nivel nacional

Variable 1: Capacitación

Espinoza (2023) en su investigación titulado *Capacitación para mejorar el desempeño laboral de la micro empresa rubro restaurante: sabores de casa en la ciudad de Huaraz, 2022*. tuvo como objetivo general determinar las principales características de capacitación para mejorar el desempeño laboral de la micro empresa rubro restaurante: Sabores de casa en la ciudad de Huaraz, 2022. La metodología que se utilizó fue de enfoque cuantitativo, nivel descriptivo, diseño no experimental y corte transversal, para la recopilación de información se utilizó como técnica la encuesta y como instrumento un cuestionario con 17 preguntas, la muestra considerada fue de 9 trabajadores del restaurante Sabores de Casa. Entre los principales resultados que se obtuvieron están: el 66.7% de los encuestados indican que siempre involucran el desarrollo de aprendizaje, un 66.7% algunas veces evalúan la eficacia de las actividades, así mismo, asignan un mejor desempeño y un 44.4% siempre valores personales de los colaboradores. Entre los principales conclusiones: la mayoría de los colaboradores indican que, algunas veces, evalúan la eficacia de sus actividades para mejorar el desempeño de sus colaboradores y cumplir objetivos de la empresa, se identifica

correctamente a los trabajadores y se establecen actividades de control de capacitación, además, siempre conocen las necesidades de sus trabajadores; asimismo, la mayoría considera que algunas veces se identifica el involucramiento del aprendizaje de sus colaboradores cuida los recursos de la empresa y cuando la actitud de trabajo en equipo.

Cárdenas (2021) realizó la investigación: *capacitación y desempeño laboral de los funcionarios del área operativo del “BanEcuador B.P.”*, Guayaquil, 2020. Tuvo como objetivo general: Determinar la relación que existe entre capacitación y desempeño laboral de los funcionarios del área operativa del “BanEcuador B.P.”, Guayaquil, 2020. Utilizando un diseño no experimental, descriptivo correlacional, en una muestra de 30 funcionarios del área operativa del “BanEcuador B.P.”, Guayaquil, a quienes se les aplico como instrumentos el cuestionario de capacitación y el cuestionario de desempeño laboral, teniendo como resultados que no existe relación significativa entre la dimensión capacitación en el puesto y desempeño laboral, asimismo, no existe relación significativa entre la dimensión capacitación por aprendizaje y desempeño laboral, de igual manera, no existe relación significativa entre la dimensión capacitación por instrumentos en el puesto y desempeño laboral y no existe relación significativa entre la dimensión habilidades interpersonales y desempeño laboral. Concluyendo que no existe relación significativa entre la dimensión capacitación y desempeño laboral de los funcionarios del área operativa del “BanEcuador B.P.”, Guayaquil.

Variable 2: Desempeño Laboral

Chanduví (2020) en su investigación titulado: *Clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores del establecimiento de salud Bellavista de la Unión – Sechura 2019*. La cual tuvo como objetivo general determinar la relación que existe entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores del establecimiento de salud Bellavista de la Unión - Sechura 2019. La investigación planteo la hipótesis: existe una relación significativa entre el clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores del establecimiento de salud Bellavista de la Unión – Sechura 2019. La muestra de estudio fue de 46 trabajadores siendo un muestreo probabilístico. El estudio fue cuantitativo, de tipo correlacional-transversal, con un diseño no experimental. La técnica que se desarrollo fue la técnica de la encuesta y el cuestionario, utilizándose dos cuestionarios que evalúan la variable clima organizacional y la variable desempeño laboral. Para el procesamiento de la información se utilizó el software SPSS versión 22. Los resultados se presentaron a través

de tablas de contingencia y el estadístico sig. y Rho. los resultados correlacionales muestran que no existe correlación significativa entre el clima organizacional y el desempeño laboral, así mismo se encontró que la variable relación se correlaciona significativamente con las dimensiones del desempeño laboral que son la productividad laboral, eficacia y eficiencia laboral. Se concluye que la variable clima organizacional no correlaciona con el desempeño laboral de los trabajadores del establecimiento de salud Bellavista de la Unión – Sechura 2019.

Livias (2019) realizó el trabajo de investigación titulado: *Clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Acochaca, Provincia de Asunción, Departamento de Ancash, 2019*. En esta investigación tuvo como objetivo general determinar la relación entre el Clima Organizacional y el desempeño laboral de dichos trabajadores; el tipo de investigación es cuantitativo, descriptivo correlacional, en una población muestral conformada por 25 trabajadores de la Municipalidad como unidades de análisis; se asumió como técnica la encuesta y como instrumento el cuestionario, tanto para el clima organizacional como para el desempeño laboral, con 14 y 13 ítems respectivamente; ambos cuestionarios han sido medidos su confiabilidad usando el coeficiente del Alfa de Crombach, resultado de 0.788 para el clima organizacional y de 0.416 para el desarrollo laboral. La prueba estadística fue de Rho de Spearman con un margen de error del 5%. La conclusión principal obtenida fue que efectivamente, existe una moderada relación directa entre ambas variables, siendo el valor del coeficiente de correlación $p=0,616$ con $p=0,001$.

2.1.3. Antecedentes a nivel regional

Variable 1: Capacitación

Cisneros (2021) en su investigación titulado: *Capacitación del personal en las micro y pequeñas empresas, rubro distribución de bebidas: caso Dir Sur S.R.L., Distrito Santa Rosa, Ayacucho, 2021*. En esta investigación tuvo como objetivo general describir la capacitación del personal; sus objetivos específicos describir la capacitación por aprendizaje; capacitación por inducción y capacitación de habilidades interpersonales. En la metodología se utilizó la técnica de encuesta con el instrumento de cuestionario; se formularon 17 preguntas a 25 trabajadores de la empresa Dir Sur, tuvo diseño no experimental, de tipo aplicativo con enfoque cuantitativo, nivel descriptivo simple. Los principales resultados son: el 44% casi nunca recibe capacitaciones o inducciones, el 40% casi siempre requiere de

capacitación conforme al puesto que ocupa, el 64% indica siempre le gustaría recibir capacitaciones de manera frecuente. Se concluye que, la empresa Dir Sur carece de capacitaciones por aprendizaje e instrucción, por otro lado, los resultados reflejan que, en cuanto a capacitaciones por habilidades interpersonales, si cuenta con un gran talento humano donde prima el trabajo en equipo y la empatía.

Huarcaya (2019) realizó el trabajo de investigación: *Propuesta de gestión de la capacitación laboral en las micro y pequeñas empresas del rubro restaurantes turísticos del mirador Acuchimay, Distrito de Carmen Alto, Ayacucho, 2019*. Tuvo como objetivo general describir los factores relevantes de gestión de la capacitación laboral en las micro y pequeñas empresas de rubro restaurantes turísticos del Mirador Acuchimay del Distrito de Carmen Alto, año 2019, la metodología aplicada fue de tipo aplicada con enfoque cuantitativo, nivel descriptivo con propuesta, diseño no experimental de forma transversal, la población estuvo conformada por 10 micro y pequeñas empresas, se aplicó la técnica de encuesta y el instrumento del cuestionario, de la cual se tuvieron los siguientes resultados: el 66% no fue capacitado antes de ingresar al trabajo. El 47% no conoce acerca de la correcta manipulación de alimentos. El 50% no conoce acerca del correcto almacenamiento de productos. El 68% no recibió capacitación alguna en los últimos 2 meses. Finalmente, las conclusiones son: la mayoría de las micro y pequeñas empresas no le dan el interés debido a la capacitación poniendo de lado su gran importancia, desconocen de temas como manipulación de alimentos, correcto almacenamiento de estos mismos, no recibieron capacitación en los últimos dos meses.

Variable 2: Desempeño laboral

Lagos (2022) en su investigación titulado: *Desempeño laboral en las micro y pequeñas empresas del rubro Minimarkets: caso supermarket 5A Distrito de Huanta, Ayacucho, 2021*. Tuvo como objetivo general conocer el desempeño laboral en las micro y pequeñas empresas del rubro Minimarkets: caso Minimarket 5A Distrito de Huanta, Ayacucho, 2021. El cual respondió a una metodología de enfoque cuantitativo de tipo básica, nivel descriptivo, diseño no experimental transversal. Los instrumentos de recojo de información fueron los cuestionarios de preguntas. La población fue de 30 colaboradores y la muestra abarcó la totalidad de la población. Los resultados fueron que el 40% a veces invierte tiempo y energía en capacitarse y mejorar la ejecución de sus labores, el 40% a veces presenta iniciativas de mejora en los procedimientos de trabajo, el 36.67% a veces asiste a capacitaciones sobre el

manejo de equipos o herramientas tecnológicos, el 36.67% en el momento de realizar un trabajo a veces influye en sus compañeros, el 36.67% a veces aporta con nuevas ideas para mejorar el trabajo, el 40% a veces recibe recompensas o incentivos por sus logros, el 40% considera que a veces las recompensas e incentivos mejoran su desempeño laboral, el 26.67% casi nunca su jefe inmediato reconoce y muestra satisfacción por su labor y el 36.67% a veces se siente útil y valorado por las labores que realiza. Concluyendo que el desempeño laboral en el Supermarket 5A es bajo en el 3.33%, medio en el 30% y alto en el 66.67%, siendo regularmente adecuado.

De la Cruz (2021) realizó la investigación: *Desempeño laboral en las micro y pequeñas empresas, rubro transporte interprovincial de pasajeros: caso móvil class S.R.L. del Distrito de San Juan Bautista, Ayacucho, 2020*. Tuvo como objetivo general describir el desempeño laboral en las micro y pequeñas empresas, rubro transporte interprovincial de pasajeros: Caso móvil Class S.R.L. del Distrito de San Juan Bautista, Ayacucho, 2020. Por otro lado, la metodología que se usó fue de tipo aplicada con enfoque cuantitativo, nivel descriptivo bajo un diseño no experimental transversal. La población estuvo conformada por 8 trabajadores de la empresa Móvil class S.R.L. y la muestra y la muestra estuvo conformada por los 8 trabajadores. Para la recolección de datos se usó la técnica de la encuesta y el instrumento del cuestionario conformado por la escala Likert considerando 5 valores. Entre los resultados más importantes se encontró que: sobre si sus habilidades son adecuadas para el trabajo que realiza en Móvil Class S.R.L., 50% respondieron siempre; mientras que sobre si se siente motivado(a) en su trabajo, el 50% respondieron siempre; y sobre si sienten que es productivo(a) en su trabajo, el 75% respondieron siempre. Finalmente se concluye en que los trabajadores de la empresa caso Móvil Class S.R.L. tienen un buen desempeño laboral, debido a que sus habilidades son adecuadas, se sienten motivados en su trabajo y sienten que son productivos.

2.1.4. Antecedentes a nivel local

Variable 1: Capacitación

Vargas (2020) realizó el trabajo de investigación: *Caracterización de la capacitación y la rentabilidad de las Mypes del sector comercio rubro de abarrotes por mayor y menor del Perú: Multiservicios “Marvin”, Ayacucho-2019*. Tuvo como objetivo general describir las principales características de la capacitación, la rentabilidad de las Micro y Pequeñas Empresas del sector comercio caso Multiservicios “Marvin” Perú-Ayacucho, 2019. La

metodología de investigación es de tipo cuantitativo, descriptivo, bibliográfico y documental. Se obtuvo el siguiente resultado: que el 95% de los encuestados consideran que la capacitación es tan importante como el financiamiento en las micro y pequeñas empresas abarroteras en el ámbito del Distrito Ayacucho. El 80% de los encuestados consideran que la rentabilidad en las micro y pequeñas empresas afirman el mejoramiento rentable abarroteras en el ámbito del Distrito de Ayacucho. Finalmente, que la mayoría de las microempresas necesitan tanto como la capacitación para la mejora de habilidades y mayores actitudes para el trabajo, para que tenga mayor rentabilidad y calidad de empresa abarrotera.

De la Cruz (2020) en su investigación titulado: *Capacitación laboral en las micro y pequeñas empresas del rubro restaurantes turísticos: caso restaurant el Nino del barrio Magdalena, Distrito de Ayacucho, 2020*. En esta investigación tuvo como objetivo general identificar las características de la capacitación laboral en las micro y pequeñas empresas del rubro de restaurantes turísticos: caso restaurant el Nino del barrio Magdalena, Distrito de Ayacucho, 2020. La metodología empleada fue el tipo aplicativo con enfoque cuantitativo, nivel descriptivo y diseño no experimental de corte transversal. La población de estudio fueron 15 trabajadores del restaurant el Nino. Se aplicó la técnica de la encuesta, utilizando como instrumento un cuestionario de 20 preguntas, obteniéndose que el 53.33% (8 trabajadores) afirman que casi nunca han recibido capacitación sobre el reglamento interno de la empresa y el 26.67% (4 trabajadores) manifiestan que casi siempre han recibido capacitación sobre el reglamento interno de la empresa. Se concluye que se lograron describir las características de la capacitación.

Variable 2: Desempeño Laboral

Vivanco (2022) realizó la investigación: *La motivación para mejorar el desempeño laboral de los trabajadores de la microempresa salón de belleza Nova Spa, Distrito Ayacucho, 2022*. Tuvo como objetivo general determinar las características de la motivación para mejorar el desempeño laboral de los trabajadores en la microempresa salón de belleza Nova Spa, Distrito Ayacucho, 2022. La metodología empleada fue de tipo aplicada con enfoque cuantitativo, nivel descriptivo y diseño no experimental. La población de estudio estuvo conformada por 8 trabajadores del salón de belleza Nova Spa. Se obtuvieron como principales resultados: El 75% de trabajadores respondieron que frecuentemente en la empresa donde labora le permite lograr alguna de sus metas, el 37% de trabajadores mencionaron que a veces el jefe de la empresa es empático con ellos, el 50% de trabajadores

indicaron que a menudo consideran que trabajarían mejor en un lugar ventilado, iluminado y con poco ruido. Llegando a la conclusión: En relación al objetivo general, se concluye que se lograron identificar las características de la motivación y desempeño laboral; del mismo modo, se llegó a la conclusión de acuerdo a los resultados de la encuesta realizada que los trabajadores sienten cierta motivación, pero no es suficiente para lograr un buen desempeño laboral.

Avendaño (2021) realizó la investigación: *Desempeño laboral en las micro y pequeñas empresas, rubro boticas: Caso Superfarma, Distrito de Ayacucho, 2019*. Tuvo como objetivo general describir el desempeño laboral en las micro y pequeñas empresas, rubro boticas: Caso Superfarma, Distrito de Ayacucho, 2019; aplicando una metodología de tipo cuantitativa, nivel descriptivo y diseño no experimental con una población de 5 colaboradores y se tomó como muestra a la empresa Botica Superfarma; utilizando el cuestionario como instrumento de recolección de datos; obteniendo los siguientes resultados: El 60% indicaron que casi siempre se consideran trabajadores de eficaz; el 60% indicaron que a veces se sienten satisfechos de trabajar en la empresa; el 100% indicaron que siempre el conocimiento es prioridad en el desempeño laboral que efectúan. Finalmente se llega a la conclusión de que gran porcentaje de los trabajadores es eficaz, sin embargo, no se ve una buena satisfacción laboral por la falta de reconocimientos, así mismo se pudo notar que el conocimiento es fundamental.

2.2. Bases teóricas

Variable 1:

2.2.1. Capacitación

Los autores definen la capacitación de la siguiente manera:

La capacitación consiste en una serie de actividades planeadas y basadas en las necesidades de la empresa que se orienta hacia un cambio en los conocimientos, habilidades y aptitudes de los empleados que les permiten desarrollar sus actividades de manera eficiente.

Según Chiavenato (2007) hace mención que la capacitación es un proceso educativo a corto plazo, aplicado de manera sistemática y organizada, mediante el cual las personas aprenden conocimientos, actitudes y habilidades, en función de objetivos definidos.

La capacitación implica la transmisión de conocimientos específicos al trabajo, actitudes frente a aspectos de la organización, de las tareas y del ambiente y desarrollo de habilidades (Chiavenato, 2007).

También la capacitación debe de tratar de orientar experiencias de aprendizaje hacia lo positivo y benéfico, y complementarlas con actividades planeadas para que los individuos de todos los niveles de la empresa puedan adquirir conocimientos con mayor rapidez (Chiavenato, 2007).

La capacitación tiene la dualidad de ser derecho, pero también una obligación: ofrece desarrollo y demanda compromiso; permite mantenerse actualizado y requiere de tiempo y espacio que quienes la reciben, para aprender nuevas realidades (Procuraduría Federal de la Defensa del Trabajo, 2018).

Dimensiones de la capacitación

Tipos

La capacitación es un proceso que ayuda a los humanos a adaptarse a las circunstancias que se presenten y permite que pueda responder a ellas de manera eficiente, para ello, es necesario desarrollar habilidades por medio del aprendizaje (Cofide Capacitación Empresarial, 2020).

Indicadores:

Según Cofide Capacitación Empresarial (2020) los tipos de capacitación son:

- **Capacitación de inducción:** es el proceso que proporciona un entrenamiento inicial en el puesto de trabajo al funcionario a través de herramientas que le guíen y un acompañamiento presencial, con el fin de generar claridad de las funciones propias y su rol en el grupo de trabajo, facilitando su desempeño.
- **Capacitación en el trabajo:** este tipo de capacitación que complementa la primera: hace referencia a un proceso de enseñanza a través del cual los colaboradores se adaptan a las oportunidades que pudieran presentarse dentro de la organización.

- **Capacitación para el trabajo:** se enfoca en instruir a los colaboradores para que puedan realizar una tarea determinada, lo cual les ayudara a crecer personalmente y profesionalmente, y permitirá que alcancen los objetivos propios y los de una compañía.

Conducta

Este tipo de capacitación va dirigida a las personas de más altos cargos, como gerentes o supervisores, con la finalidad de que puedan desarrollar los valores y las herramientas necesarias para dirigir los equipos y la conducta de los mismos (Cofide Capacitación Empresarial, 2020).

Indicadores:

- **Motivación:** la motivación es ante todo mental y que puede explicar a través de múltiples variables internas y externas (IBM, 2023).
- **Dominio:** es la clasificación de diversas conductas del individuo que permiten identificar la organización y jerarquización de los procesos para la adquisición de conocimientos puede ser de tipo afectivo, cognitivo y psicomotriz (IBM, 2023).
- **Seguridad:** determina si se utiliza seguridad alguna, el tipo de registro en el que tiene lugar la autenticación y otros valores, muchos de los cuales actúan como valores por omisión (IBM, 2023).

Aprendizaje

Es un proceso que permite mejorar las acciones de la organización a través del desarrollo de nuevos conocimientos y capacidades. La cultura desarrollada en una organización puede facilitar u obstruir el aprendizaje organizacional (Gestión, 2017).

Indicadores:

- **Actitud:** consiste en la disposición psicológico del aprendiente ante los procesos de enseñanza – aprendizaje (Centro Virtual Cervantes, 2019)
- **Técnicas:** son todos los métodos de enseñanza, materiales didácticos y recursos empleados durante los procesos cognitivos y de memorización

con el propósito de que los alumnos logren una correcta recopilación de toda la información que se les brinda (Innova Schools, 2023).

- **Competencias:** son las capacidades humanas que consta de diferentes conocimientos, habilidades, pensamientos, carácter y valores de manera integral en las distintas interacciones que tienen las personas para la vida en los ámbitos personal, social y laboral (Innova Schools, 2023).

Variable 2:

2.2.2. Desempeño laboral

El desempeño podría resumirse en el rendimiento de una persona a la hora de llevar a cabo sus funciones.

El desempeño laboral se puede decir que es el rendimiento que el trabajador refleja al momento de realizar sus actividades (Flores Hallesleben, Martínez Amador, & Flores Hallesleben, 2020).

Dimensiones del Desempeño Laboral

Resultado de la tarea individual

La gestión de tareas hace que cada miembro de tu empresa haga de la comunicación y la supervisión las herramientas para desarrollar su actividad de forma eficaz, finalizando cada tarea (Moliner, 2022).

Indicadores:

- **Eficacia de las actividades:** se trata de determinar, entre todos los rumbos posibles, cual se va a buscar, y de orientar los medios para alcanzar resultados (Moliner, 2022).
- **Desperdicios:** en el ámbito de la administración de operaciones o administración de la producción, desperdicio es todo aquel recurso-personas, materiales, energía, etcétera, que se utiliza por arriba de su mínimo indispensable para producir un bien o servicio (Moliner, 2022).

Eficiencia de Conductas

El comportamiento organizacional se centra en cómo se comportan los humanos en las organizaciones, incluida la forma en que interactúan entre sí. De la misma manera, observa cómo trabajan dentro de las estructuras de las organizaciones para realizar sus funciones.

Indicadores

- Eficiencia en las labores
- Actitud hacia los objetivos de la organización
- Colaboración al equipo

Innovación:

Es un proceso mediante el cual un producto o servicio se renueva o actualiza por medio de nuevos procesos y nuevas técnicas, todo ello con fin de crear un nuevo valor.

Indicadores:

- **Creatividad:** donde se utiliza las habilidades personales para poder lograr un objetivo o crear nuevas estrategias.
- **Equipo Multidisciplinario:** aquí es donde se refleja el desempeño de cada personal para operar equipos multidisciplinarios.

Eficiencia

Está enfocada hacia la búsqueda de la mejor manera de hacer o ejecutar las tareas, con el fin de que los recursos se utilicen del modo más racional posible (Chiavenato, 2007).

Desempeño

El desempeño podría resumirse en el rendimiento de una persona a la hora de llevar a cabo sus funciones.

Estrategias

Es un plan general para lograr uno o más objetivos a largo plazo o generales en condiciones de incertidumbre.

2.3. Hipótesis

La presente investigación no lleva hipótesis, porque se trata de una investigación descriptiva, la cual solamente busca describir las diferentes características de los trabajadores y de las variables en estudio.

En una investigación descriptiva solamente se utiliza el método de análisis, se logra caracterizar un objeto de estudio o una situación concreta, señalar sus características y propiedades; es por ello que no se requiere de una hipótesis para poder llevar a cabo la presente investigación descriptiva (Romero, Real, Ordoñez, Gavino, & Saldarriaga, 2021).

III. METODOLOGÍA

3.1. Nivel, tipo y diseño de investigación

3.1.1. Nivel de investigación

Descriptivo: este nivel de investigación se encuentra orientada principalmente a describir de una manera fotográfica, un determinado objeto o fenómeno de la realidad (Romero, et al., 2021).

La presente investigación titulada: Capacitación para la mejora del desempeño laboral de la empresa Inversiones Medina Constructora y Consultora S.A.C., Distrito Jesús Nazareno – Ayacucho, 2023, fue de nivel descriptivo porque únicamente se describirán las principales características de cada una de las variables en estudio.

Así mismo, será de propuesta, porque en la presente investigación se realizó una propuesta de mejora para que la empresa en estudio pueda mejorar sus dificultades que pueda tener para brindar una correcta atención con colaboradores preparados.

3.1.2. Tipo de investigación

Cuantitativo: se utiliza para consolidar creencias (formuladas de manera lógica en una teoría o un esquema teórico) y establecer con exactitud patrones de comportamiento de una población (Romero, et al., 2021).

La presente investigación: Capacitación para la mejora del desempeño laboral de le Empresa Inversiones Medina Constructora y Consultora S.A.C., Distrito Jesús Nazareno – Ayacucho, 2023, fue de tipo cuantitativo porque se usará principalmente la evaluación y medición como herramientas principales.

3.1.3. Diseño de investigación

La presente investigación se encuentra dentro del campo no experimental-transversal.

No experimental

Romero, et al. (2021) afirman que, en un estudio no experimental no se genera ninguna situación, sino que a veces se observan las situaciones ya existentes, no provocadas intencionalmente en la investigación por quien la realiza; así mismo, en este tipo de estudio las variables independientes ocurren y no es posible manipularlas,

no se tiene control directo sobre dichas variables ni se pueden influir sobre ellas, porque ya sucedieron, al igual que sus efectos.

La presente investigación titulada: Capacitación para la mejora del desempeño laboral de la Empresa Inversiones Medina Constructora y Consultora S.A.C., Distrito Jesús Nazareno – Ayacucho, 2023, fue no experimental porque no se manipulará ninguna variable, ya que únicamente se observarán las realidades.

Transversal

En el estudio de corte transversal, se fundamenta en que sus mediciones se realizan en un solo momento en el tiempo, no existe seguimiento de la enfermedad, evento, fenómeno o suceso de interés (Romero, et al., 2021).

La investigación: Capacitación para la mejora del desempeño laboral de la empresa Inversiones Medina Constructora y Consultora S.A.C., Distrito Jesús Nazareno – Ayacucho, 2023, fue transversal porque se desarrollará en un momento establecido, en un tiempo único, desde un inicio hasta un final.

3.2. Población y muestra

3.2.1. Población

Romero, et al. (2021) afirman que, una vez seleccionado al público objetivo se llevara a cabo la exploración en relación a las particulares. En algunos aspectos no se podrá indagar a toda la localidad, ya sea por motivos financieros o por la escasez de complementos en la exploración o por no disponer de un tiempo adecuado por ende está en elegir uno de los segmentos de modo que será lo más específico al momento de llevar a cabo la exploración.

La población para la siguiente investigación: Capacitación para la mejora del desempeño laboral de la Empresa Inversiones Medina Constructora y Consultora S.A.C., Distrito Jesús Nazareno – Ayacucho, 2023, fue conformada por 110 trabajadores.

3.2.2. Muestra

Romero, et al. (2021) manifiestan que, cuando no es posible investigar a toda una población por ser demasiado extensa debemos hacerlo con un grupo que sea

representativo, es decir, que trabajaremos con la muestra, la que tiene que ser obtenida con mucha técnica, capaz que represente a todo el universo.

Para la presente investigación la Muestra fue del mismo tamaño que la población, igual a 110 trabajadores de la Empresa Inversiones Medina Constructora y Consultora S.A.C., Distrito Jesús Nazareno – Ayacucho, 2023.

3.3. Variables. Definición y operacionalización

VARIABLES	DEFINICIÓN OPERATIVA	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN	CATEGORIAS O VALORIZACIÓN
Capacitación	La capacitación es un proceso educativo a corto plazo, aplicado de manera sistemática y organizada, mediante el cual las personas aprenden conocimientos, actitudes y habilidades, en función de objetivos definidos (Chiavenato, 2007).	Tipos	Iniciativa	Likert	1.- Nunca 2.- Casi nunca 3.- A veces 4.- Casi siempre 5.- Siempre
			Capacidad de adaptación		
			Capacidad de comunicación		
		Conducta	Honestidad		
			Empatía		
			Actitud positiva		
		Aprendizaje	Funciones del personal		
			Estándares del servicio al cliente		
			Reglamento interno		

VARIABLE	DEFINICIÓN OPERATIVA	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN	CATEGORIAS O VALORIZACIÓN
Desempeño laboral	El desempeño laboral se puede decirse que es el rendimiento que el trabajador refleja al momento de realizar sus actividades (Flores Hallesleben, Martínez Amador, & Flores Hallesleben, 2020)	Resultados de la tarea individual	Actitud mental	Likert	1.- Nunca 2.- Casi nunca 3.- A veces 4.- Casi siempre 5.- Siempre
			Necesidades del cliente		
		Eficiencia de conductas	Compromiso		
			Satisfacción laboral		
			Identificación con la organización		
		Innovación	Creatividad		
			Equipo multidisciplinario		

Nota: Elaborado por Saúl Lapa Fernández

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de información

3.4.1. Técnica

Encuesta: es un procedimiento dentro de la investigación cuantitativo en la que el investigador recopila información mediante el cuestionario previamente diseñado, sin modificar el entorno ni el fenómeno donde se recoge la información ya sea para entregarlo en forma de tríptico, grafica, tabla o escrita (Romero, et al., 2021).

Para la presente investigación se usó la técnica de la encuesta, la cual fue dirigida a los trabajadores de la Empresa Inversiones Medina Constructora y Consultora S.A.C.

3.4.2. Instrumento

Cuestionario: el cuestionario es una modalidad de la técnica de la encuesta, que consiste en formular un conjunto sistemático de preguntas escritas, en una cedula, que están relacionados a la hipótesis de trabajo y por ende a las variables e indicadores de investigación (Romero, et al., 2021).

En esta investigación se formuló 16 preguntas dirigidos a los trabajadores de la empresa Inversiones Medina Constructora y Consultora S.A.C.

De igual manera se realizó la validación del cuestionario con los 3 expertos en el tema, las cuales ayudaron a tener un cuestionario con preguntas más precisas y con mejores resultados en la investigación.

También como instrumento se utilizó la confiabilidad, la cual se obtuvo mediante en análisis de datos de Alfa de Cronbach, donde me ayudo a identificar si mi trabajo de investigación era factible.

3.5. Método de análisis de datos

El análisis de datos es la ciencia que se encarga de examinar un conjunto de datos con el propósito de sacar conclusiones sobre la información para poder tomar decisiones, o simplemente ampliar los conocimientos sobre diversos temas (Romero, et al., 2021).

El análisis de los datos recolectados en la investigación, es con el fin de obtener los resultados determinantes de los datos recabados, se realizó uso del análisis descriptivo; para la tabulación de los datos se utilizó como soporte y para la tabulación el programa Excel, mediante el cual se obtuvo las tablas simplificando el contenido de los datos, y para la

redacción del informe se realizó mediante el programa Word, y luego para ser enviado a la plataforma virtual se ha convertido en PDF; así mismo, para la comprobación de la fiabilidad se pasó por el sistema Turnitin donde se comprobó la similitud del trabajo de investigación con otros trabajos de investigación.

3.6. Reglamento de Integridad Científica

El reglamento de la Integridad Científica fue Aprobado por el Consejo Universitario de la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote el 31 de marzo del año 2023, con Resolución N° 0304-2023-CU-ULADECH Católica. Donde en el artículo 5 se mencionan siguientes principios éticos:

Respeto y Protección de los derechos de los intervinientes: en este principio se menciona que las personas que son sujeto de investigación, participen voluntariamente y dispongan de información adecuada, y que deben protegerse sus derechos fundamentales, en particular, si se encuentra en situación de vulnerabilidad (Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, 2023).

Protección a la libertad de elección y respeto de la autonomía: Las personas que participan en las actividades de investigación tienen el derecho de elegir su participación y estar informados correctamente del trabajo de investigación, por voluntad propia y sin ningún tipo de cambio o convencimiento, para que más adelante no sean sorprendidos con informaciones equivocadas (Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, 2023).

Búsqueda de beneficencia, no maleficencia: Los investigadores debemos buscar el bienestar de los participantes por los diferentes medios para no causar daño alguno, y en mejorar los beneficios para los participantes, también se tiene que revisar los riesgos y beneficios en el marco de la investigación (Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, 2023).

Respeto y cumplimiento de norma nacional e internacional: los investigadores debemos de cumplir las normas de manera rigurosa, ya que están establecidos con una finalidad y para el bienestar de todos y no incumplirlas, de esta manera estaremos inculcando a los demás investigadores (Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, 2023).

Integridad científica que permita la objetividad, imparcialidad y transparencia: El investigador debe de aplicar las normas del presente reglamento con rigor, asegurando la

validez de sus métodos, fuentes y datos. Además, debe garantizar la veracidad en todo el proceso de investigación, desde la formulación, desarrollo, análisis y comunicación de los resultados (Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, 2023).

Justicia a través de un juicio razonable y ponderable: los investigadores debemos de tratar equitativamente a quienes participan en los procesos, procedimientos y servicios asociados a la investigación, sin generar ningún conflicto, y que pueden acceder a los resultados del proyecto de investigación (Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, 2023).

IV. RESULTADOS

Tabla 1.

Características de los tipos de capacitación de la Empresa Inversiones Medina Constructora y Consultora S.A.C., Distrito Jesús Nazareno – Ayacucho, 2023.

Características de los tipos de capacitación	N	%
Iniciativa en las labores que desempeña en la empresa		
Nunca	0	0.00
Casi nunca	15	13.64
A veces	48	43.64
Casi siempre	35	31.82
Siempre	12	10.91
Total	110	100.00
Capacidad de adaptarse a los cambios de la empresa		
Nunca	0	0.00
Casi nunca	0	0.00
A veces	29	26.36
Casi siempre	62	56.36
Siempre	19	17.27
Total	110	100.00
Capacidad de comunicarse fácilmente con los compañeros de trabajo		
Nunca	0	0.00
Casi nunca	71	64.55
A veces	15	13.64
Casi siempre	8	7.27
Siempre	16	14.55
Total	110	100.00

Nota: Datos obtenidos del cuestionario aplicado a los trabajadores de la Empresa Inversiones Medina Constructora y Consultora S.A.C., Distrito Jesús Nazareno – Ayacucho, 2023.

Tabla 2.

Características de la conducta de la Empresa Inversiones Medina Constructora y Consultora S.A.C., Distrito Jesús Nazareno – Ayacucho, 2023.

Características de la conducta	N	%
Práctica de la honestidad en las labores diarias		
Nunca	0	0.00
Casi nunca	0	0.00
A veces	4	3.64
Casi siempre	38	34.55
Siempre	68	61.82
Total	110	100.00
Compresión entre compañeros por problemas		
Nunca	0	0.00
Casi nunca	0	0.00
A veces	93	84.55
Casi siempre	4	3.64
Siempre	13	11.82
Total	110	100.00
Desarrollo de actividad con actitud positiva		
Nunca	0	0.00
Casi nunca	0	0.00
A veces	87	79.09
Casi siempre	13	11.82
Siempre	10	9.09
Total	110	100.00

Nota: Datos obtenidos del cuestionario aplicado a los trabajadores de la Empresa Inversiones Medina Constructora y Consultora S.A.C., Distrito Jesús Nazareno – Ayacucho, 2023.

Tabla 3.

Características del aprendizaje de la Empresa Inversiones Medina Constructora y Consultora S.A.C., Distrito Jesús Nazareno – Ayacucho, 2023.

Aprendizaje	N	%
Conocimiento de las funciones en su área de trabajo		
Nunca	0	0.00
Casi nunca	0	0.00
A veces	19	17.27
Casi siempre	61	55.45
Siempre	30	27.27
Total	110	100.00
Conocimiento sobre los estándares de la atención al cliente		
Nunca	0	0.00
Casi nunca	51	46.36
A veces	32	29.09
Casi siempre	12	10.91
Siempre	15	13.64
Total	110	100.00
Conocimiento de las normas del reglamento interno		
Nunca	0	0.00
Casi nunca	0	0.00
A veces	26	23.64
Casi siempre	75	68.18
Siempre	9	8.18
Total	110	100.00

Nota: Datos obtenidos del cuestionario aplicado a los trabajadores de la Empresa Inversiones Medina Constructora y Consultora S.A.C., Distrito Jesús Nazareno – Ayacucho, 2023.

Tabla 4.

Características de los resultados de la tarea individual de la Empresa Inversiones Medina Constructora y Consultora S.A.C., Distrito Jesús Nazareno – Ayacucho, 2023.

Resultados de la tarea individual	N	%
Oportunidades para el desarrollo profesional en su área de trabajo		
Nunca	0	0.00
Casi nunca	0	0.00
A veces	43	39.09
Casi siempre	59	53.64
Siempre	8	7.27
Total	110	100.00
Trato amable con los clientes que acuden a la empresa		
Nunca	0	0.00
Casi nunca	0	0.00
A veces	25	22.73
Casi siempre	21	19.09
Siempre	64	58.18
Total	110	100.00

Nota: Datos obtenidos del cuestionario aplicado a los trabajadores de la Empresa Inversiones Medina Constructora y Consultora S.A.C., Distrito Jesús Nazareno – Ayacucho, 2023.

Tabla 5.

Características de la eficiencia de conductas de la Empresa Inversiones Medina Constructora y Consultora S.A.C., Distrito Jesús Nazareno – Ayacucho, 2023.

Eficiencia de conductas	N	%
Compromiso para lograr los objetivos de la empresa		
Nunca	0	0.00
Casi nunca	0	0.00
A veces	40	36.36
Casi siempre	37	33.64
Siempre	33	30.00
Total	110	100.00
Satisfacción con las funciones que realiza en su área de trabajo		
Nunca	0	0.00
Casi nunca	48	43.64
A veces	35	31.82
Casi siempre	22	20.00
Siempre	5	4.55
Total	110	100.00
Identificado con la cultura empresarial que se practica		
Nunca	0	0.00
Casi nunca	0	0.00
A veces	92	83.64
Casi siempre	3	2.73
Siempre	15	13.64
Total	110	100.00

Nota: Datos obtenidos del cuestionario aplicado a los trabajadores de la Empresa Inversiones Medina Constructora y Consultora S.A.C., Distrito Jesús Nazareno – Ayacucho, 2023.

Tabla 6.

Características de la innovación de la Empresa Inversiones Medina Constructora y Consultora S.A.C., Distrito Jesús Nazareno – Ayacucho, 2023.

Innovación	N	%
Aportación con nuevas ideas para solucionar problemas en la empresa		
Nunca	0	0.00
Casi nunca	0	0.00
A veces	25	22.73
Casi siempre	72	65.45
Siempre	13	11.82
Total	110	100.00
Capacidad para trabajar con equipos multidisciplinarios		
Nunca	0	0.00
Casi nunca	98	89.09
A veces	7	6.36
Casi siempre	5	4.55
Siempre	0	0.00
Total	110	100.00

Nota: Datos obtenidos del cuestionario aplicado a los trabajadores de la Empresa Inversiones Medina Constructora y Consultora S.A.C., Distrito Jesús Nazareno – Ayacucho, 2023.

Tabla 7.

Propuesta de mejora de la capacitación para la mejora del desempeño laboral de la Empresa Inversiones Medina Constructora y Consultora S.A.C., Distrito Jesús Nazareno – Ayacucho, 2023.

Problemas	Actividades	Meta	Indicador	Presupuesto	Responsable
Falta de capacidad de comunicarse fácilmente con los compañeros de trabajo.	Capacitar al personal constantemente. Realizar charlas motivacionales.	Realizar capacitaciones dos veces por semana.	Numero de capacitaciones.	S/ 300.00	Representante/dueño
Falta de comprensión entre compañero de los problemas que surgen.	Charlas sobre trabajo en equipo y el compañerismo en el trabajo.	Realizar charlas de manera diaria.	Numero de charlas.	S/ 150.00	Representante/dueño
Falta de satisfacción con las funciones que realiza en su área de trabajo.	Existencia de confianza entre empleador con su colaborador.	El representante debe de convocar a una reunión a todo el potencial humano.	Existencias de reunión entre jefe y colaborador.	S/ 100.00	Representante/dueño
No se está aplicando de manera correcta la capacitación. Capacidad para trabajar con equipos multidisciplinarios.	Crear grupos de trabajo para que puedan existir mejor dialogo entre compañeros.	Existencia de creación de grupos para diversas actividades.	Número de actividades realizadas en grupo.	S/ 250.00	Representante/dueño

Nota: Elaborado por Saúl Lapa Fernández

V. DISCUSIÓN

Tabla 1: Características de los tipos de capacitación de le Empresa Inversiones Medina Constructora y Consultora S.A.C., Distrito Jesús Nazareno – Ayacucho, 2023.

Iniciativa en las labores que desempeñan en la empresa: el 43.63% de los trabajadores encuestados manifestaron que a veces muestran iniciativa en las labores que desempeñan en la empresa (Tabla 1). Este resultado coincide con los resultados encontrados por Espinoza (2023) quien afirma que el 58% de los encuestados manifestaron que los colaboradores de la empresa siempre muestran esa iniciativa que se necesita para poder trabajar con mayor entusiasmo y eficacia; así mismo, contrasta con los resultados encontrados por Almeida y Pazmiño (2022) quienes afirman que el 63% de los encuestados manifestaron que los colaboradores de la empresa no muestran la iniciativa de brindar una mejor atención a los clientes trabajando en equipo. Estos hallazgos nos demuestran que en toda empresa debe de existir dinámicas o capacitaciones a los colaboradores para que estén preparados ante cualquier inconveniente o cualquier traba en el trabajo que realizan a diario.

Capacidad de adaptarse a las labores de la empresa: el 56.37% de los trabajadores encuestados manifestaron que casi siempre tienen la capacidad de adaptarse rápidamente a los cambios que pidiesen ocurrir en la empresa (Tabla 1). Este resultado coincide con los resultados encontrados por Vargas (2020) quien afirma que el 41% de los encuestados manifestaron que los colaboradores de le empresa son capaces de adaptarse al sistema de trabajo muy rápidamente; así mismo, contrasta con los resultados encontrados por Diaz (2022) quien afirma que el 71% de los encuestados manifestaron que los colaboradores no son capaces de adaptarse a los cambios que puedan ocurrir en la empresa cada cierto tiempo. Estos hallazgos demuestran que los colaboradores que quieran laborar en toda empresa, deben de ser capaces de adaptarse a los cambios periódicos de toda empresa; ya que, siempre es necesaria la innovación para seguir atrayendo más clientes.

Capacidad de comunicarse fácilmente con los compañeros de trabajo: el 64.55% de los colaboradores encuestados manifestaron que casi nunca tienen la capacidad de comunicarse fácilmente con sus compañeros de trabajo y con los clientes (Tabla 1). Este resultado coincide con los resultados encontrados por Huarcaya (2019) quien afirma que el 81% de los encuestados manifestaron que los colaboradores no son capaces de llevar una comunicación fluida con todos los compañeros de la empresa; así mismo, contrasta con los

resultados encontrados por De la Cruz (2020) quien afirma que el 53% de los encuestados manifestaron que los colaboradores de la empresa reciben capacitaciones cada mes para poder mejorar las falencias y dificultades que les impide llevar una labor con normalidad y eficacia. Estos hallazgos demuestran que en toda empresa debe de existir capacitaciones periódicas a los colaboradores; con la finalidad de que puedan subsanar esos inconvenientes que impiden que se pueda trabajar con eficacia.

Tabla 2: Características de la conducta de la Empresa Inversiones Medina Constructora y Consultora S.A.C., Distrito Jesús Nazareno – Ayacucho, 2023.

Practica la honestidad en las labores diarias: el 61.82% de los trabajadores encuestados manifestaron que siempre se practica la honestidad en las labores diarias (Tabla 2). Este resultado coincide con los resultados encontrados por Vargas (2020) quien afirma que el 58% de los encuestados manifestaron que la empresa practica la honestidad por ser uno de sus valores más fundamentales que quieren hacer prevalecer en todo momento; así mismo, contrasta con los resultados encontrados por Cárdenas (2021) quien afirma que el 70% de los encuestados manifestaron que desconfían aun de las empresas porque visualizan actitudes que hacen ver a los colaboradores no confiables. Estos hallazgos demuestran que toda empresa debe de contar con colaboradores con valores que nutran más la calidad de atención que puedan brindar toda empresa a los clientes.

Comprensión entre compañeros por problemas: el 84.54% de los trabajadores encuestados manifestaron que a veces cuando los compañeros cuentan sus problemas, los demás tienen la capacidad de entender dicha situación (Tabla 2). Este resultado coincide con los resultados encontrados por Huarcaya (2019) quien afirma que el 72% de los encuestados manifestaron que los compañeros de trabajo de la empresa son empáticos con sus demás compañeros; ya que, entienden y los escuchan las dificultades que tienen en el trabajo o en su vida personal; así mismo, contrasta con los resultados encontrados por Diaz (2022) quien afirma que el 54% de los encuestados manifestaron que los compañeros de trabajo no llevan una muy buena comunicación interna y no saben cómo expresar las dificultades que tienen a la hora de realizar sus labores con normalidad. Estos hallazgos demuestran que los representantes de las empresas deben de realizar seguimientos a sus colaboradores para poder verificar si es que están cumpliendo sus labores con normalidad o tienen problemas laborales o personales para no trabajar con más ánimos.

Desarrollo de actividad con actitud positiva: El 79.09% de los trabajadores encuestados manifestaron que a veces desarrollan sus actividades con actitud positiva (Tabla 2). Este resultado coincide con los resultados encontrados por Cisneros (2021) quien afirma que el 61% de los encuestados manifestaron que casi siempre desarrollan sus actividades diarias en la empresa con buena actitud y con un excelente servicio al cliente; así mismo, contrasta con los resultados encontrados por Espinoza (2023) quien demostró que el 43% de los encuestados manifestaron que vieron que los colaboradores de la empresa no realizan sus labores con entusiasmo; por el contrario, lo hacen con mala actitud y con una pésima atención al cliente. Estos hallazgos demuestran que los colaboradores de toda empresa deben de recibir incentivos por los logros que realizan para que sepan que se les reconoce su esfuerzo en sus labores; así mismo, deben de capacitarlos para un mejor desempeño laboral.

Tabla 3: Características del aprendizaje de la Empresa Inversiones Medina Constructora y Consultora S.A.C., Distrito Jesús Nazareno – Ayacucho, 2023.

Conocimiento de las funciones en su área de trabajo: El 55.46% de los trabajadores encuestados manifiestan que casi siempre conocen muy bien las funciones exactas que van a realizar en su área de labores (Tabla 3). Este resultado coincide con los resultados encontrados por Vargas (2020) quien afirma que el 43% de los encuestados manifestaron que en todo momento saben cómo realizar sus funciones sin ninguna dificultad; así mismo, contrasta con los resultados encontrados por Almeida y Pazmiño (2022) quienes afirman que el 62% de los encuestados manifestaron que aún no conocen con exactitud las labores que van a desempeñar en su área de trabajo, debido a que están incorporándose a los nuevos cambios de la empresa. Estos hallazgos demuestran que el representante de la empresa debe de dar a conocer las funciones exactas que van a desarrollar los colaboradores en la entidad; ya que, mediante ello, podrán trabajar eficientemente.

Conocimiento sobre los estándares de la atención al cliente: El 46.36% de los trabajadores encuestados manifestaron que casi nunca conocen sobre los estándares de servicio al cliente que practica la empresa (Tabla 3). Este resultado coincide con los resultados encontrados por De la Cruz (2020) quien afirma que el 37% de los encuestados manifestaron que aún no conocen los estándares de servicio al cliente de la empresa, debido a que el representante no pone interés en darlo a conocer al personal de trabajo; así mismo, contrasta con los resultados encontrados por Cárdenas (2021) quien afirma que el 52% de los encuestados manifestaron que el representante de la empresa se encargó de brindar toda

la información necesaria a los colaboradores de la empresa para que puedan realizar sus labores sin ninguna dificultad. Estos hallazgos demuestran que hay empresas que no dan a conocer toda la información necesaria a sus colaboradores para que puedan cumplir sus labores con el empeño que se necesita; es por ello, que hay empresas que no ven la productividad que se necesita para alcanzar los objetivos trazados.

Conocimiento de las normas del reglamento interno: el 68.18% de los colaboradores encuestados manifestaron que casi siempre conocen las normas del reglamento interno de la empresa (Tabla 3). Este resultado coincide con los resultados encontrados por Cárdenas (2021) quien afirma que el 38% de los encuestados manifestaron conocer correctamente el reglamento interno que maneja la empresa; así mismo, contrasta con los resultados encontrados por De la Cruz (2020) quien afirma que el 56% de los encuestados manifestaron que la empresa aun no les da a conocer los reglamentos internos que manejan. Estos hallazgos demuestran que en toda empresa se debe dar a conocer los reglamentos internos a los colaboradores; ya que, al no conocerlos no podrán realizar sus labores con eficacia.

Tabla 4: Características de los resultados de la tarea individual de la Empresa Inversiones Medina Constructora y Consultora S.A.C., Distrito Jesús Nazareno – Ayacucho, 2023.

Oportunidades para el desarrollo profesional en su área de trabajo: El 53.64% de los colaboradores encuestados manifestaron que casi siempre consideran la recepción de oportunidades para el desarrollo profesional en su área de trabajo (Tabla 4). Este resultado coincide con los resultados encontrados por Moreira y Zambrano (2023) quienes afirman que el 62% de los encuestados manifestaron que toda oportunidad para la empresa debe de tomarse con el mejor cuidado posible, porque con ello podrán lograr esas metas y objetivos que se han trazado. Este hallazgo demuestra que las empresas conjuntamente con el potencial humano que labora en el lugar; deben de aprovechar las oportunidades; claro está, realizando un estudio minucioso para ver si es o no factible tal oportunidad.

Trato amable con los clientes que acuden a la empresa: El 58.18% de los colaboradores encuestados manifestaron que siempre tienen un trato amable con los clientes que acuden a la empresa (Tabla 4). Este resultado coincide con los resultados encontrados por De la Cruz (2021) quien afirma que el 70% de los encuestados manifestaron que todos los colaboradores de la empresa brindan una correcta atención al cliente, pero, les falta comunicarse con sus

compañeros para poder ayudarse cuando se les acumula el trabajo; así mismo, contrasta con los resultados encontrados por Livias (2019) quien afirma que el 43% de los encuestados manifestaron que en la empresa no se practica el correcto servicio al cliente; debido a que los colaboradores no son muy amables a la hora de brindarles el servicio. Estos hallazgos demuestran que la atención al cliente en toda empresa debe de ser la mejor; para que así, los clientes puedan irse satisfechos y con sus expectativas superadas y, al lograr eso, logran que esos clientes puedan atraer a más clientes dándoles buenas referencias.

Tabla 5: Características de la eficiencia de conductas de la Empresa Inversiones Medina Constructora y Consultora S.A.C., Distrito Jesús Nazareno – Ayacucho, 2023.

Compromiso para lograr los objetivos de la empresa: El 33.64% de los trabajadores encuestados manifestaron que casi siempre se sienten comprometidos con lograr los objetivos de la empresa (Tabla 5). Este resultado coincide con los resultados encontrados por Chanduví (2020) quien afirma que el 51% de los encuestados manifestaron que todo el personal de la empresa se siente identificada para que se puedan cumplir los objetivos que se han trazado a nivel empresarial; así mismo, contrasta con los resultados encontrados por Lagos (2022) quien afirma que el 46% de los encuestados manifestaron que los colaboradores solo se preocupan en culminar sus labores y no colaboran con ideas que puedan ayudar a la empresa a alcanzar los objetivos trazados. Estos hallazgos demuestran que toda empresa si quiere lograr los objetivos trazados, necesita de colaboradores capaces de ayudar en ello; eso se lograra si se les capacita de manera correcta para poner empeño en sus labores.

Satisfacción con las funciones que realiza en su área de trabajo: El 43.64% de los colaboradores encuestados manifestaron que casi nunca sienten satisfacción con las funciones que realiza en su área de trabajo (Tabla 5). Este resultado coincide con los resultados encontrados por Vivanco (2022) quien afirma que el 69% de los encuestados manifestaron que no se sienten cómodos con sus labores diarias, debido a que el dueño es una persona de carácter fuerte y no les permite tomar las decisiones en momentos que los clientes necesitan una atención rápida; así mismo, contrasta con los resultados encontrados por Avendaño (2021) quien afirma que el 56% de los encuestados manifestaron que les gusta las funciones que realizan en sus labores; debido a que, se les da la facilidad de solucionar los inconvenientes que se presentan de la mejor manera posible. Estos hallazgos demuestran que la empresa debe de tener mucha cautela o cuidado a la hora de delegar funciones a sus

colaboradores; ya que, tiene que ver si estos están cumpliendo sus labores con la eficacia que debe de caracterizar a todos los colaboradores empeñosos.

Identificado con la cultura empresarial que se practica: El 83.64% de los trabajadores encuestados manifestaron que a veces se sienten identificado con la cultura empresarial que se practica (Tabla 5). Este resultado coincide con los resultados encontrados por Villanueva y Santos (2019) quienes afirma que los trabajadores de le empresa se sienten identificados con la cultura empresarial que maneja el representante de la misma; así mismo, contrasta con los resultados encontrados por De la Cruz (2021) quien afirma que la empresa maneja una cultura empresarial que no es del agrado de los colaboradores de la empresa. Estos hallazgos demuestran que una empresa debe de manejar una cultura empresarial que identifiquen a la empresa e identifique a sus colaboradores.

Tabla 6: Características de la innovación de la Empresa Inversiones Medina Constructora y Consultora S.A.C., Distrito Jesús Nazareno – Ayacucho, 2023.

Aportación con nuevas ideas para solucionar problemas en la empresa: El 65.45% de los colaboradores encuestados manifestaron que casi siempre aportan con nuevas ideas para solucionar problemas que se presentan en la empresa (Tabla 6). Este resultado coincide con los resultados encontrados por Vivanco (2022) quien afirma que el 73% de los encuestados manifestaron que los colaboradores de la empresa logran aportar con buenas ideas cuando la empresa quiere innovar; así mismo, contrasta con los resultados encontrados por Lagos (2022) quien afirma que el 54% de los encuestados manifestaron que los representantes de la empresa no permiten que los colaboradores se inmiscuyan que las decisiones de la empresa. Estos hallazgos demuestran que toda empresa necesita de sus colaboradores también para que puedan recopilar ideas y con ello poder innovar en la empresa.

Capacidad para trabajar con equipos multidisciplinarios: El 89.09% de los trabajadores encuestados manifestaron que casi nunca tendrían la capacidad para trabajar con equipos multidisciplinarios (Tabla 6). Este resultado coincide con los resultados encontrados por Avendaño (2021) quien afirma que el 73% de los encuestados manifestaron que los colaboradores no cuentan con la capacidad de trabajar con equipos multidisciplinarios porque no fueron capacitados o no tienen experiencia en el tema. Estos hallazgos demuestran que hay empresa que desconocen cómo funciona un equipo multidisciplinario; pero es necesaria para poder mejorar la comunicación y el rendimiento de cada uno de ellos.

VI. CONCLUSIONES

Casi la mitad de los trabajadores encuestados manifestaron que a veces muestran iniciativa en las labores que desempeñan en la empresa. Más de la mitad manifestaron que casi siempre tienen la capacidad de adaptarse rápidamente a los cambios que pudiesen ocurrir en la empresa. También manifestaron que casi nunca tienen la capacidad de comunicarse fácilmente con sus compañeros de trabajo y con los clientes.

Más de la mitad de los trabajadores encuestados manifestaron que siempre se practica la honestidad en las labores diarias. La mayoría de los trabajadores encuestados manifestaron que a veces cuando los compañeros cuentan sus problemas, los demás tienen la capacidad de entender dicha situación. También de los trabajadores encuestados manifestaron que a veces desarrollan sus actividades con actitud positiva.

Más de la mitad de los trabajadores encuestados manifestaron que casi siempre conocen muy bien las funciones exactas que van a realizar en su área de labores. Casi la mitad de los trabajadores encuestados manifestaron que casi nunca conocen sobre los estándares de servicio al cliente que practica la empresa. Más de la mitad de los colaboradores encuestados manifestaron que casi siempre conocen las normas del reglamento interno de la empresa.

Más de la mitad de los colaboradores encuestados manifestaron que casi siempre consideran la recepción de oportunidades para el desarrollo profesional en su área de trabajo. Y, también los encuestados manifestaron que siempre tienen un trato amable con los clientes que acuden a la empresa.

Casi la mitad de los trabajadores encuestados manifestaron que casi siempre se sienten comprometidos con lograr los objetivos de la empresa. También, manifestaron que casi nunca sienten satisfacción con las funciones que realiza en su área de trabajo. Y, la mayoría de los trabajadores encuestados manifestaron que a veces se sienten identificados con la cultura empresarial que se practica.

La mayoría de los colaboradores encuestados manifestaron que casi siempre aportan con nuevas ideas para solucionar problemas que se presentan en la empresa. Y, casi en su totalidad de los trabajadores encuestados manifestaron que casi nunca tendrían la capacidad para trabajar con equipos multidisciplinarios.

VII. RECOMENDACIONES

- Realizar capacitaciones sobre la comunicación y las ventajas que tiene, para que de esta manera los colaboradores tengan una facilidad de comunicarse con sus compañeros.
- Realizar reuniones para compartir ideas y escuchar a los colaboradores de la empresa sobre los problemas personales o en la empresa que puedan tener y que están dificultando su desempeño laboral normal.
- Identificar y analizar las dificultades de los trabajadores con respecto a los estándares de los servicios a los clientes.
- Identificar y realizar las capacitaciones sobre las funciones que deben desempeñar cada trabajador, mediante motivaciones y reconocimientos.
- 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.
- Aplicar el plan de mejora realizado con la finalidad en mejorar aspectos importantes como son las actividades planificadas y puedan tener mayor rentabilidad dentro del mercado.

Plan de mejora de la capacitación para la mejora del desempeño laboral de la Empresa Inversiones Medina Constructora y Consultora S.A.C., Distrito Jesús Nazareno – Ayacucho, 2023.

1. Datos generales

Nombre o razón social: Inversiones Medina Constructora y Consultora S.A.C.

Dirección: Asoc. Sarita Colonia Mza. L1 lote 01 Jesús Nazareno – Huamanga – Ayacucho

Nombre del representante legal: Fermín Medina Jorge

2. Misión

Somos una empresa constructora dedicada a la ejecución de proyectos de arquitectura, obras civiles y alquiler de maquinarias pesadas, en el ámbito público y privado, cuya misión es satisfacer las necesidades de nuestros clientes al finalizar el proyecto cumpliendo a los estándares de calidad y plazos fijados.

3. Visión

Ser una empresa líder al 2027 en construcción, consultoría, saneamiento y otros servicios similares, contando con profesionales capacitados y competentes para lograr los niveles de excelencia en la calidad de los servicios prestados para satisfacer a nuestros clientes.

4. Objetivos Empresariales

La empresa Inversiones Medina Constructora y Consultora S.A.C., tiene por objeto dedicarse a las siguientes actividades:

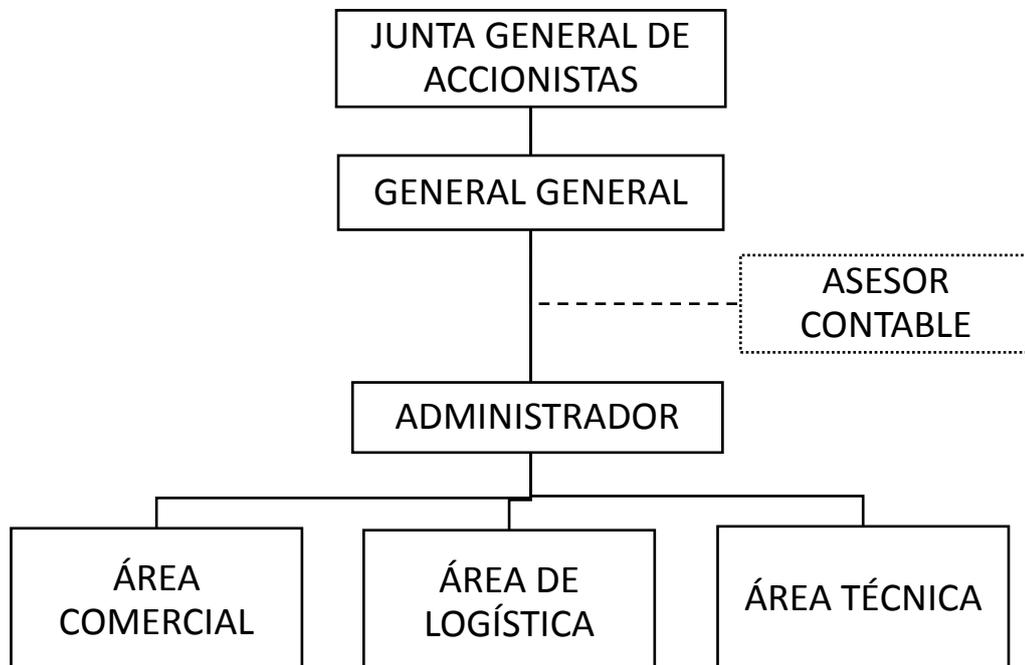
- Construcción y consultoría en: edificaciones, vivienda, oficinas y habilitaciones urbanas, hospitales, postas médicas, colegios, escuelas, hoteles, hospedajes, silos, fábrica de almacenes, depósitos y parques.
- Construcción y consultoría en: carreteras, caminos, puentes, túneles, pavimentaciones, asfaltados, aeropuertos, líneas férreas, terminales y puertos.
- Construcción y consultoría de obras de saneamiento: agua, desagüe, tanque, cisterna, alcantarillados, piscinas y lagunas de oxidación.

- Construcción y consultoría en obras de irrigación en: reservorios, canales, represas, acueductos, bocatomas y sistemas de riego presurizado, aspersión, goteo y afines.
- Evaluación de impacto ambiental: peritajes ambientales, ordenamiento ambiental, catastro rural y urbano, planes y programas de contingencia por causales naturales y antropogénicas.

5. Servicios

La actividad principal de la empresa es realizar actividades inmobiliarias realizadas con bienes propios o arrendados, alquileres o arrendamientos de vehículos automotores y la construcción de edificios.

6. Organigrama



6.1. Descripción de funciones

Cargo	Gerente General
Perfil	<ul style="list-style-type: none">➤ Contar con estudios superiores en la carrera de Administración.➤ Contar por lo menos con 2 años de experiencia en el rubro.
Funciones	<ul style="list-style-type: none">➤ Debe de capacitar a los colaboradores.➤ Deberá de llevar el control de las actividades.➤ Tiene que verificar todo el proceso administrativo de la empresa.

Nota: Elaborado por Saúl Lapa Fernández

Cargo	Administrador
Perfil	<ul style="list-style-type: none">➤ Estudios universitarios en Administración en el rubro de construcción.➤ Experiencia que tenga la creatividad, liderazgo, lealtad, responsabilidad, discreción, cumplimiento y ética.
Funciones	<ul style="list-style-type: none">➤ Su función es el responsable de llevar a cabo las actividades necesarias para alcanzar las metas organizacionales.

Nota: Elaborado por Saúl Lapa Fernández

Cargo	Contador
Perfil	<ul style="list-style-type: none">➤ Grado de instrucción nivel Superior, especialidad contadora titulado.➤ Experiencia en labores contables.
Funciones	<ul style="list-style-type: none">➤ Garantizar que las normas vigentes aplicables a las operaciones contables y financieras sean manejadas de manera exitosa y precisa en los asientos contables.

Nota: Elaborado por Saúl Lapa Fernández

Cargo	Área comercial
Perfil	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Contar con los conocimientos previos en la adquisición y compra de bienes de la empresa. ➤ Debe de contar con capacitaciones.
Funciones	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Deberá de realizar las compras o adquisiciones para los que están ejecutando la obra y se vayan acabando. ➤ Deberá llevar un inventario para las entradas y salidas de mercadería.

Nota: Elaborado por Saúl Lapa Fernández

Cargo	Área de Logística
Perfil	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Contar con estudios técnicos en secretariado. ➤ Contar por lo menos con 1 año de experiencia en el rubro
Funciones	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Deberá de llevar las recepciones y el registro de los comprobantes de pago en el sistema. ➤ Tendrá que elaborar su inventario cada fin de mes.

Nota: Elaborado por Saúl Lapa Fernández

Cargo	Área técnica
Perfil	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Contar con estudios técnicos o superiores en Administración. ➤ Contar por lo menos con 2 años de experiencia en el rubro.
Funciones	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Deberá de llevar las recepciones y el registro de los comprobantes de pago en el sistema. ➤ Tendrá que elaborar su inventario cada fin de mes.

Nota: Elaborado por Saúl Lapa Fernández

6.2. Diagnostico Empresarial

	FORTALEZAS	DEBILIDADES
<p>FACTORES INTERNOS</p> <p>FACTORES EXTERNOS</p>	<p>F1: Capital propio de la empresa. F2: Equipamiento y vehículos menores propio. F3: Personal técnico especializado en obras. F4: Inscrito en el RNP para participar de licitaciones públicas a nivel nacional. F5: Existe trabajo en equipo.</p>	<p>D1: Falta de vehículos pesados para traslado de materiales a obra. D2: Inexistencia de software para llevar inventario de equipos. D3: Falta de mantenimiento de equipos de cómputo. D4: Ausencia de manuales de procedimientos. D5: Falta de experiencia en “Construcción en saneamiento”.</p>
OPORTUNIDADES	ESTRATEGIAS FO	ESTRATEGIA DO
<p>O1: Existencia de crédito por entidades financieras a empresas constructoras. O2: Existencia de las Alianzas estratégicos con empresas de construcción e inmobiliarias. O3: Aparición de participación en obras públicas. O4: Existencia de capacitaciones estandarizadas por parte del estado a las constructoras.</p>	<p>F1, F2, F3, O1, O2: Competir en costos, fortaleciendo a la empresa en incrementar su capacidad y experiencia. F4, O3: Mejorar la participación en licitaciones públicas adquiriendo maquinarias y equipos para las obras publicas.</p>	<p>D1, D2, D3, O1: Mejorar en los procesos operacionales de la empresa en tema de construcción así tenga rentabilidad y ganancias por ejecutar. D4, O3, O4: Capacitar a profesionales claves en la empresa por parte del estado, ya que de esa manera puedan crecer la rentabilidad de su empresa.</p>
AMENAZAS	ESTRATEGIAS	ESTRATEGIAS DA
<p>A1: Existencia de empresas con mayor capacidad de contratación en el rubro. A2: Elevada competencia en el rubro. A3: Modificación de las normativas que regulan la construcción por parte del estado. A4: Excesiva burocracia provincial y nacional. A5: Existencia de variación de precios de los materiales por parte de los proveedores.</p>	<p>F2, F3, A1, A2: Diferenciación en la prestación del servicio a la competencia del rubro constructora. F3, F4, A1: Conformar consorcios para ampliar la cobertura de servicio, ya que muchas del sector público las obras requieren de millones.</p>	<p>D1, A1, A2: Incrementar la capacidad de equipos en el tema construcción para las obras a realizar, así puedan ser mejores postores en licitaciones públicas. D1, D4, A3: Firmar convenios con diversos proveedores para fortalecer a la empresa con máquinas y equipos.</p>

Nota: Elaborado por Saúl Lapa Fernández

7. Indicadores de gestión

Indicadores	Evaluación de los indicadores dentro de la empresa, Inversiones Medina Constructora y Consultora S.A.C.
Falta de capacidad de comunicarse fácilmente con los compañeros de trabajo.	No se está realizando capacitaciones al personal constantemente, también no realizan charlas motivacionales.
Falta de comprensión entre compañeros de los problemas que surgen.	No existe charlas sobre trabajo en equipo y el compañerismo en el trabajo por parte del representante.
Falta de satisfacción con las funciones que realiza en su área de trabajo.	En la empresa no existe mucha confianza entre empleador con su colaborador.
No se está aplicando de manera correcta la Capacidad para trabajar con equipos multidisciplinarios.	En la empresa el responsable no realiza grupos de trabajo para que puedan existir mejor dialogo entre compañeros.

Nota: Elaborado por Saúl Lapa Fernández

8. Problemas

Indicadores	Problemas	Surgimiento del problema
Falta de capacidad de comunicarse fácilmente con los compañeros de trabajo.	No se está realizando capacitaciones al personal constantemente, también no realizan charlas motivacionales.	El representante de la empresa no se preocupa en capacitar al personal de manera constante.
Falta de comprensión entre compañeros de los problemas que surgen.	No existe charlas sobre trabajo en equipo y el compañerismo en el trabajo por parte del representante.	Desconocimiento del representante sobre trabajo en equipo lo que mejoraría en la rentabilidad de la empresa.
Falta de satisfacción con las funciones que realiza en su área de trabajo.	En la empresa no existe mucha confianza entre empleador con su colaborador.	El representante tiene poco interés de generar esa confianza con sus colaboradores

		permitiendo a que no existe un buen clima laboral.
No se está aplicando de manera correcta la capacidad para trabajar con equipos multidisciplinares.	En la empresa el responsable no realiza grupos de trabajo para que puedan existir mejor dialogo entre compañeros.	El representante desconoce sobre la creación de grupo de trabajo lo que permitiera a mejorar en conocer o dialogar entre colegas de trabajo.

Nota: Elaborado por Saúl Lapa Fernández

9. Establecer soluciones

Indicadores	Problemas	Acción de mejora
Falta de capacidad de comunicarse fácilmente con los compañeros de trabajo.	No se está realizando capacitaciones al personal constantemente, también no realizan charlas motivacionales.	Realizar capacitaciones dos veces por semana.
Falta de comprensión entre compañeros de los problemas que surgen.	No existe charlas sobre trabajo en equipo y el compañerismo en el trabajo por parte del representante.	Realizar charlas de manera diaria.
Falta de satisfacción con las funciones que realiza en su área de trabajo.	En la empresa no existe mucha confianza entre empleador con su colaborador.	El representante debe de convocar a una reunión a todo el potencial humano.
Falta de capacidad de comunicarse fácilmente con los compañeros de trabajo.	En la empresa el responsable no realiza grupos de trabajo para que puedan existir mejor dialogo entre compañeros.	Existencia de creación de grupos para diversas actividades.

Nota: Elaborado por Saúl Lapa Fernández

9.1. Establecer acciones

N°	Acción de mejora a llevar a cabo	Dificultad	Costo	Impacto	Priorización
1	Realizar capacitaciones dos veces por semana.	Poco compromiso por parte del representante para informarse mejor.	S/ 300.00	Realizar capacitaciones a los colaboradores de la empresa.	Realizar capacitaciones por parte del responsable sobre el objetivo que plantea la empresa.
2	Realizar charlas de manera diaria.	Poca capacidad para buscar informarse sobre la Administración moderna.	S/ 150.00	Realizar charlas sobre el dialogo entre líder y colaborador.	Realizar charlas para que exista mayor confianza entre responsable de la empresa y el colaborador.
3	El representante debe de convocar a una reunión a todo el potencial humano.	Desinterés por parte del representante para realizar una buena reunión.	S/ 100.00	La empresa debe brindar o contar con una estructura buena para el colaborador, donde se sienta satisfecho.	Existencia de reunión entre jefe y colaborador.
4	Existencia de creación de grupos para diversas actividades.	Poco conocimiento de como llevar o dirigir a grupos de personas.	S/ 250.00	Realizar grupos de personas para realizar actividades planificados por la empresa.	Realizar actividades realizadas en grupos de trabajo.

Nota: Elaborado por Saúl Lapa Fernández

9.2. Estrategias que desean implementar

N°	Acción de mejora a llevar a cabo	Dificultad	Plazo	Impacto	Priorización
1	Realizar capacitaciones dos veces por semana.	Poco compromiso por parte del representante para informarse mejor.	2 meses	Realizar capacitaciones a los colaboradores de la empresa.	Realizar capacitaciones por parte del responsable sobre el objetivo que plantea la empresa.
2	Realizar charlas de manera diaria.	Poca capacidad para buscar informarse sobre la Administración moderna.	2 meses	Realizar charlas sobre el dialogo entre líder y colaborador.	Realizar charlas para que exista mayor confianza entre responsable de la empresa y el colaborador.
3	El representante debe de convocar a una reunión a todo el potencial humano.	Desinterés por parte del representante para realizar una buena reunión.	3 meses	La empresa debe brindar o contar con una estructura buena para el colaborador, donde se sienta satisfecho.	Existencia de reunión entre jefe y colaborador.
4	Existencia de creación de grupos para diversas actividades.	Poco conocimiento de cómo llevar o dirigir a grupos de personas.	3 meses	Realizar grupos de personas para realizar actividades planificados por la empresa.	Realizar actividades realizadas en grupos de trabajo.

Nota: Elaborado por Saúl Lapa Fernández

9.3. Recursos de implementación de estrategias

N°	Estrategias	Recursos Humanos	Económicos	Tecnológicos	Tiempo
1	Realizar capacitaciones por parte del responsable sobre el objetivo que plantea la empresa.	El representante	S/ 300.00	Laptop Internet Informe	2 meses
2	Realizar charlas para que exista mayor confianza entre responsable de la empresa y el colaborador.	El representante y los colaboradores	S/ 150.00	Afiches Trípticos	2 meses
3	Existencia de reunión entre jefe y colaborador.	El representante	S/ 200.00	Laptop Internet	3 meses
4	Realizar actividades realizadas en grupo de trabajo.	El representante y los colaboradores	S/ 250.00	Afiches Laptop Internet Trípticos	3 meses

Nota: Elaborado por Saúl Lapa Fernández

10. Cronograma de actividades

N°	Tarea	Inicio	Final	Enero - Diciembre
1	Realizar capacitaciones a los colaboradores de la empresa	01 - 01 - 2023	31 - 02 - 2023	
2	Realizar charlas sobre el dialogo entre líder y colaborador.	01 - 01 - 2023	31 - 02 - 2023	
3	La empresa debe brindar o contar con una estructura buena para el colaborador se siente satisfecho.	01 - 01 - 2023	31 - 03 - 2023	
4	Realizar grupos de personas para realizar actividades planificados por la empresa.	01 - 01 - 2023	31 - 03 - 2023	

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Almeida Poveda, W. A., & Pazmiño Gortaire, G. E. (2022). *Estrategias de alcance y cobertura en el plan de capacitación de Andipuerto Guayaquil S.A.* Ecuador. repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/60310/2/TRABAJO%20DE%20TITULACION%20ALMEIDA_PAZMIÑO.pdf
- Asociación de contribuyentes. (12 de octubre de 2022). *La crisis de las mypes en el Perú*. Asociación de contribuyentes: <https://tucontribuyes.com/la-crisis-de-las-mypes-en-el-peru/>
- Avendaño Orellana, E. R. (2021). *Desempeño Laboral en las micro y pequeñas empresas, rubro boticas: Caso superfarma, Distrito de Ayacucho, 2019*. Trabajo de investigación para optar el Grado Académico de bachiller en Ciencias Administrativas, Universidad Católica los ángeles de Chimbote, Ayacucho. repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/27752/DESEMPENO_LABORAL_EFICACIA_AVENDANO_ORELLANA_ERICKSON_RICKY.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Bartolomé, L. (19 de febrero de 2019). *Eleconomista.es*. Las pymes ya representan el 99.8% de empresas europeas : www.eleconomista.es/gestion-empresarial/noticias/9709265/02/19/Las-pymes-ya-representan-el-998-de-empresas-europeas.html
- Bustamante Tapia, M. M. (2021). *Contratos de colaboración empresarial y su incidencia en el impuesto a la renta de las empresas constructoras de Ayacucho, periodos 2019-2020*. Lima. repositorio.upci.edu.pe/bitstream/handle/upci/562/BUSTAMANTE%20TAPIA,%20MERCEDDES%20MARGARITA.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Cárdenas Miranda, C. G. (2021). *Capacitación y desempeño laboral de los funcionarios del área operativa del "BanEcuador B. P.", Guayaquil, 2020*. Tesis para obtener el grado académico de: Maestro en Administración de Negocios - MBA, Universidad Cesar Vallejo, Piura. repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/58713/C%3a1rdenas_MC G-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Centro Virtual Cervantes. (2019). Actitud. cvc.cervantes.es/ensenanza/biblioteca_ele/diccio_ele/diccionario/actitud.htm

Chanduví Monzón, S. M. (2020). *Clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores del establecimiento de salud Bellavista de la Unión - Sechura 2019*. Tesis para obtener el grado académico de: Maestra en Gestión de los Servicios de Salud, Universidad César Vallejo, Piura. repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/40072/Chanduv%c3%ad_MSM-SD.pdf?sequence=3&isAllowed=y

Chiavenato, E. (2007). *Administración de Recursos Humanos*. Editorial Mc Graw Hill. [www.ucipfg.com/Repositorio/MAES/MAES-08/UNIDADES-APRENDIZAJE/Administracion%20de%20los%20recursos%20humanos\(%20lect%202\)%20CHIAVENATO.pdf](http://www.ucipfg.com/Repositorio/MAES/MAES-08/UNIDADES-APRENDIZAJE/Administracion%20de%20los%20recursos%20humanos(%20lect%202)%20CHIAVENATO.pdf)

Cisneros Porras, L. F. (2021). *Capacitación del personal en las micro y pequeñas empresas, rubro distribución de bebidas: caso Dir Sur S.R.L. Distrito Santa Rosa, Ayacucho, 2021*. Tesis para optar el título profesional de Licenciada en Administración, Universida Católica los ángeles de Chimbote , Ayacucho. repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/24556/BEBIDAS_CALIDAD_DE_SERVICIO_CISNEROS_PORRAS_LIV_FAHARADDY_ISIDORA.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Cofide Capacitación Empresarial. (24 de agosto de 2020). *Tipos de capacitación: Clasificación e importancia*. COFIDE CAPACITACIÓN EMPRESARIAL: www.cofide.mx/blog/tipos-de-capacitacion-clasificacion-e-importancia

Corresponsables Fundación. (24 de marzo de 2023). *El 43% de las pymes europeas afirman no tener estrategia basada en la sostenibilidad ni prevé aplicarla*. Corresponsables Fundación: www.corresponsables.com/actualidad/generali-pymes-europeas-estrategia-sostenibilidad

De la Cruz Bautista, Y. (2021). *Desempeño Laboral en las Micro y pequeñas empresas, rubro transporte interprovincial de pasajeros: Caso movil class S.R.L. del Distrito de San Juan Bautista, Ayacucho, 2020*. Trabajo de investigación para optar el grado académico de bachiller en Ciencias Administrativas, Ayacucho.

repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/27511/DESEMPENO_LABORAL_DE_LA_CRUZ_BAUTISTA_YODIL.pdf?sequence=1&isAllowed=y

De la Cruz Quispe, H. (2020). *Capacitación laboral en las micro y pequeñas empresas del rubro de restaurantes turísticos: caso restaurant El Nino del Barrio Magdalena, Distrito de Ayacucho, 2020.* Ayacucho.

repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/17316/ACTITUDES_CAPACITACION_LABORAL_CONOCIMIENTO_HABILIDADES_DE_LA_CRUZ_QUISPE_HECTOR.pdf?sequence=1

Diaz Castañeda, D. D. (2022). *Propuesta Metodológica para el proceso de capacitación-entrenamiento en un centro de servicios telefónico.* Colombia. repository.ucatolica.edu.co/server/api/core/bitstreams/edac68ca-b3b5-4419-9bcb-5a9970a6a6aa/content

Elempleo. (16 de diciembre de 2021). *La capacitación a colaboradores creció en un 25% en pandemia.* La capacitación a colaboradores creció en un 25% en pandemia: www.eempleo.com/co/noticias/noticias-laborales/la-capacitacion-colaboradores-crecio-en-un-25-en-pandemia-6588

Espinoza Damian, D. H. (2023). *Capacitación para mejorar el desempeño laboral de la micro empresa rubro: sabores de casa en la ciudad de Huaraz, 2022.* Tesis para optar el Título Profesional de Licenciado en Administración, Universidad Católica los ángeles de Chimbote, Huaraz. repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/32916/CAPACITACION_DESEMPENO_HUARAZ_LABORAL_ESPINOZA_DAMIAN_DORA_HERLINDA.pdf?sequence=3

Faes, I. (06 de noviembre de 2021). *Eleconomista.es.* El 26% de las pymes españolas tiene problemas de liquidez tras el Covid: www.eleconomista.es/economia/noticias/11466965/11/21/El-26-de-las-pymes-espanolas-tiene-problemas-de-liquidez-tras-el-Covid.html

Fiszbein, A., Cumsille, B., & Cueva, S. (2016). La capacitación laboral en América Latina. *The Dialogue*, 11. laureate-comunicacion.com/prensa/wp-

content/uploads/2017/01/La-Capacitaci%C3%B3n-Laboral-en-Am%C3%A9rica-Latina-FINAL-1.pdf

Flores Hallesleben, D., Martínez Amador, L., & Flores Hallesleben, B. (2020). *Talento humano en las Mipymes e instituciones del departamento de Chontales*. Nicaragua. repositorio.unan.edu.ni/15173/2/15173.pdf

Gestión. (09 de diciembre de 2017). *Aprendizaje Organizacional*. Gestión : gestion.pe/economia/management-empleo/consiste-aprendizaje-organizacional-222286-noticia/

Huarcaya Pujaco, I. J. (2019). *Propuesta de Gestión de la Capacitación laboral en las micro y pequeñas empresas del rubro restaurantes turísticos del mirador Acuchimay, Distrito de Carmen Alto, Ayacucho, 2019*. Tesis para optar el título profesional de Licenciada en Administración , Universidad Católica los ángeles de Chimbote, Ayacucho. repositorio.uladech.edu.pe/handle/20.500.13032/13123

IBM. (13 de febrero de 2023). *SEGURIDAD ADMINISTRATIVA*. SEGURIDAD ADMINISTRATIVA: www.ibm.com/docs/es/was-nd/8.5.5?topic=security-administrative

Innova Schools. (2023). *8 técnicas de aprendizaje para mejorar la Educación*. 8 técnicas de aprendizaje para mejorar la Educación: innovaschools.edu.mx/blog/8-tecnicas-de-aprendizaje-para-mejorar-la-educacion/#:~:text=Las%20t%C3%A9cnicas%20de%20aprendizaje%20son,informaci%C3%B3n%20que%20se%20les%20brinda.

Jiménez Viteri, H. D., & Mosquera Ojeda, A. K. (2017). *Clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores, de los departamentos financieros en entidades públicas*. Ecuador. repositorio.upacifico.edu.ec/bitstream/123456789/302/1/TNE-UPAC-17699.pdf

Lagos Zamora, L. (2022). *Desempeño Laboral en las micro y pequeñas empresas del rubro Minimarkets: caso supermarket 5A Distrito de Huanta, Ayacucho, 2022*. Ayacucho. repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/26797/DESEMPENO_LABORAL_MICRO_Y_PEQUENA_EMPRESA_LAGOS_ZAMORA_LORENA.pdf?sequence=3&isAllowed=y

- Livias Pineda, A. T. (2019). *Clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de la municipalidad Distrital de Acochaca, Provincia de Asunción, Departamento de Ancash, 2019*. Tesis para optar el título profesional de Licenciada en Administración, Universidad Nacional "Santiago Antúnez de Mayolo" Facultad de Administración y Turismo, Huaraz. repositorio.unasam.edu.pe/bitstream/handle/UNASAM/4220/T033_46184140_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- LosRecursosHumanos.com. (12 de setiembre de 2017). *Características de la capacitación* . LosRecursosHumanos.com: www.losrecursoshumanos.com/caracteristicas-de-la-capacitacion/
- Moliner, J. (2022). *¿qué es la gestión de tareas y por qué la usan los líderes?* www.joemoliner.com/blog/gestion-de-tareas/
- Moreira Robles, L. A., & Zambrano Añasco, I. N. (2021). *Incidencia del trabajo en equipo en el desempeño laboral de los trabajadores en tiempos de Covid-19 en Equipos y Transportes S.A. de Guayaquil*. Ecuador. repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/55199
- Organización de las Naciones Unidas. (6 de abril de 2022). *El 25% de los empleados no se sienten valorados en sus trabajos*. 25% de los empleados no se sienten valorados en sus trabajos: news.un.org/es/story/2022/04/1506792
- Procuraduría Federal de la Defensa del Trabajo. (13 de junio de 2018). *La importancia de la capacitación para las y los trabajadores*. O Gobierno de México: www.gob.mx/profedet/es/articulos/la-importancia-de-la-capacitacion-para-las-y-los-trabajadores?idiom=es
- Reyes, E. (14 de abril de 2022). *Emprendedor Inteligente* . Definición de la capacitación : www.emprendedorinteligente.com/definicion-de-capacitacion-segun-autores/#Que_es_la_capacitacion
- Romero, H., Real, J. J., Ordoñez, J. L., Gavino, G., & Saldarriaga, G. (2021). *Metodología de investigación*. Ecuador: Edicumbre Editorial Corporativa. Users/windo_000/Downloads/document.pdf

Universidad Católica los Ángeles de Chimbote. (31 de marzo del 2023). *Código de Ética para la Investigación*. Universidad Católica los Ángeles de Chimbote: Users/windo_000/Downloads/C%C3%B3digo%20de%20C3%A9tica%20para%20la%20investigaci%C3%B3n%20V002%20(3).pdf

Vargas Huanca, J. L. (2020). *"Caracterización de la capacitación y la rentabilidad de las MYPES del sector comercio rubro de abarrotes por mayor y menor del Perú: Caso multiservicios "Marvin", Ayacucho-2019"*. Trabajo de investigación para optar el Grado Académico de Bachiller en Ciencias Contables y Financieras, Universidad Católica los ángeles de Chimbote, Ayacucho. repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/27653/CAPACITACION_Y_LA_RENTABILIDAD_DE_LAS_MYPES_VARGAS_HUANCA_JOSE_LUIS.pdf?sequence=3&isAllowed=y

Villanueva Mejía, G. V., & Santos Santos, A. R. (2019). *La relación jefe-subordinados como factor importante en el desempeño laboral de los trabajadores de servicios de un Hospital*. Guayaquil. repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/39197/1/Sistematizacion%20Santos%20-%20Villanueva.pdf

Vivanco Aguilar, J. (2022). *La motivación para mejorar el desempeño laboral de los trabajadores de la microempresa salón de belleza Nova Spa, Distrito Ayacucho, 2022*. Tesis para optar el título profesional de Licenciada en Administración, Universidad Católica los ángeles de Chimbote, Ayacucho. repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/31288/MOTIVACION_DESEMPENO_LABORAL_VIVANCO_AGUILAR_JANET.pdf?sequence=1&isAllowed=y

ANEXOS

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de consistencia

CAPACITACIÓN PARA LA MEJORA DEL DESEMPEÑO LABORAL DE LA EMPRESA INVERSIONES MEDINA CONSTRUCTORA Y CONSULTORA S.A.C., DISTRITO JESÚS NAZARENO – AYACUCHO, 2023.

FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	METODOLOGÍA
<p>Problema General: ¿Cuáles son las características de la capacitación para la mejora del desempeño laboral de la Empresa Inversiones Medina Constructora y consultora S.A.C., Distrito Jesús Nazareno – Ayacucho, 2023?</p> <p>Problemas específicos: (a) ¿Cuáles son las características de los tipos de capacitación de la Empresa Inversiones Medina Constructora y Consultora S.A.C., Distrito Jesús Nazareno – Ayacucho, 2023? (b) ¿Cuáles son las características de la conducta de capacitación de la Empresa Inversiones Medina Constructora y Consultora S.A.C., Distrito Jesús Nazareno – Ayacucho, 2023?</p>	<p>Objetivo general: Identificar las características de la capacitación para la mejora del desempeño laboral de la Empresa Inversiones Medina Constructora y Consultora S.A.C., Distrito Jesús Nazareno – Ayacucho, 2023.</p> <p>Objetivos específicos (a) Describir las características de los tipos de capacitación de la Empresa Inversiones Medina Constructora y Consultora S.A.C., Distrito Jesús Nazareno – Ayacucho, 2023. (b) Identificar las características de la conducta de capacitación de la Empresa Inversiones Medina Constructora y Consultora S.A.C., Distrito Jesús Nazareno – Ayacucho, 2023.</p>	<p>La presente investigación porque se trata de una investigación descriptiva, la cual solamente busca describir las diferentes características de los trabajadores y de las variables en estudio. En una investigación descriptiva solamente se utiliza el método de análisis, se logra caracterizar un</p>	<p>Variable 1: CAPACITACIÓN</p> <p><u>D. 1. Tipos Indicadores</u> I. 1. Iniciativa I. 2. Capacidad de adaptación I. 3. Capacidad de comunicación</p> <p><u>D. 2. Conducta Indicadores</u> I. 1. Honestidad I. 2. Empatía I. 3. Actitud positiva</p> <p><u>D. 3. Aprendizaje Indicadores</u> I. 1. Funciones del personal I. 2. Estándares del servicio al cliente I. 3. Reglamento interno</p>	<p>Tipo de investigación Cuantitativo</p> <p>Nivel de investigación Descriptivo</p> <p>Diseño de investigación No Experimental – transversal</p> <p>Población y muestra Se conformará por los 110 trabajadores de la empresa Inversiones Medina Constructora y Consultora S.A.C.</p> <p>Técnica e instrumento Se utilizará la técnica de encuesta e instrumento de cuestionario</p>

<p>(c) ¿Cuáles son las características del aprendizaje de capacitación de la Empresa Inversiones Medina Constructora y Consultora S.A.C., Distrito Jesús Nazareno – Ayacucho, 2023?</p> <p>(d) ¿Cuáles son las características de los resultados de la tarea individual del desempeño laboral de la Empresa Inversiones Medina Constructora y Consultora S.A.C., Distrito Jesús Nazareno – Ayacucho, 2023?</p> <p>(e) ¿Cuáles son las características de la eficiencia de conductas del desempeño laboral de la Empresa Inversiones Medina Constructora y Consultora S.A.C., Distrito Jesús Nazareno – Ayacucho, 2023?</p> <p>(f) ¿Cuáles son las características de la innovación del desempeño laboral de la Empresa Inversiones Medina Constructora y Consultora S.A.C., Distrito Jesús Nazareno – Ayacucho, 2023?</p> <p>g) ¿Cómo implementar un plan de mejora de la capacitación para la mejora del desempeño laboral de la Empresa Inversiones Medina Constructora y Consultora S.A.C., Distrito Jesús Nazareno – Ayacucho, 2023?</p>	<p>(c) Definir las características del aprendizaje de capacitación de la Empresa Inversiones Medina Constructora y Consultora S.A.C., Distrito Jesús Nazareno – Ayacucho, 2023.</p> <p>(d) Describir las características de los resultados de la tarea individual del desempeño laboral de la Empresa Inversiones Medina Constructora y Consultora S.A.C., Distrito Jesús Nazareno – Ayacucho, 2023.</p> <p>(e) Identificar las características de la eficiencia de conductas del desempeño laboral de la Empresa Inversiones Medina Constructora y Consultora S.A.C., Distrito Jesús Nazareno – Ayacucho, 2023.</p> <p>(f) Definir las características de la innovación del desempeño laboral de la Empresa Inversiones Medina Constructora y Consultora S.A.C., Distrito Jesús Nazareno – Ayacucho, 2023.</p> <p>(g) Elaborar una propuesta de mejora de la capacitación para la mejora del desempeño laboral de la Empresa Inversiones Medina Constructora y Consultora S.A.C., Distrito Jesús Nazareno – Ayacucho, 2023.</p>	<p>objeto de estudio o una situación concreta, señalar sus características y propiedades; es por ello que no se requiere de una hipótesis para poder llevar a cabo la presente investigación descriptiva (Romero, Real, Ordoñez, Gavino, & Saldarriaga, 2021).</p>	<p>Variable 2: DESEMPEÑO LABORAL</p> <p><u>D. 1. Resultados de la tarea individual</u> Indicadores I. 1. Actitud mental I. 2. Necesidades del cliente</p> <p><u>D. 2. Eficiencia de conductas</u> Indicadores I. 1. Compromiso I. 2. Satisfacción laboral I. 3. Identificación con la organización</p> <p><u>D. 3. Innovación</u> Indicadores I. 1. Creatividad I. 2. Equipo multidisciplinario</p>	<p>Metodología</p> <p>Tipo de investigación Cuantitativo</p> <p>Nivel de investigación Descriptivo</p> <p>Diseño de investigación No Experimental – transversal</p> <p>Población y muestra Se conformará por los 110 trabajadores de la empresa Inversiones Medina Constructora y Consultora S.A.C.</p> <p>Técnica e instrumento Se utilizará la técnica de encuesta e instrumento de cuestionario</p>
--	--	--	--	---

Nota: Elaborado por Saúl Lapa Fernández

Anexo 2: Instrumento de recolección de información



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES DE CHIMBOTE
FACULTAD DE CIENCIAS E INGENIERIA
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

CUESTIONARIO

El presente cuestionario tiene por finalidad recoger información para la investigación titulada **CAPACITACIÓN PARA LA MEJORA DEL DESEMPEÑO LABORAL DE LA EMPRESA INVERSIONES MEDINA CONSTRUCTORA Y CONSULTORA S.A.C., DISTRITO JESÚS NAZARENO, AYACUCHO, 2023**; para obtener el título profesional de Licenciado en Administración. Se le agradece anticipadamente la información que usted nos pueda proporcionar, la misma que será estrictamente confidencial.

I. Con respecto a las variables capacitación para la mejora del desempeño laboral

Para evaluar la variable, marcar con una “X” en el casillero de su preferencia del items correspondiente, utilice la siguiente escala:

Sexo: Femenino () Masculino ()

Rango de edad: 18 – 28 () 28 – 40 () 40 a más ()

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

Nº	Pregunta	1	2	3	4	5
VARIABLE 1: CAPACITACIÓN						
Tipos						
1	¿Muestra iniciativa en las labores que desempeña en la empresa?					
2	¿Tiene la capacidad de adaptarse rápidamente a los cambios que pudiesen ocurrir en la empresa?					
3	¿Tiene la capacidad de comunicarse fácilmente con sus compañeros de trabajo y con los clientes?					
Conducta						
4	¿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?					
Aprendizaje						
7	¿Conoce las funciones que va desempeñar en su área de trabajo?					
8	¿Conoce sobre los estándares de servicio al cliente que la empresa pone en práctica?					
9	¿Conoce las normas del reglamento interno de la empresa?					
VARIABLE 2: DESEMPEÑO LABORAL						
Resultados de la tarea individual						
10	¿Considera la recepción de oportunidades para el desarrollo profesional en su área de trabajo?					
11	¿Tiene trato amable con los clientes que acuden a la empresa?					
Eficiencia de conductas						
12	¿Se siente comprometido con lograr los objetivos de la empresa?					
13	¿Siente satisfacción con las funciones que realiza en su área de trabajo?					
14	¿Se siente identificado con la cultura empresarial que se practica?					
Innovación						
15	¿Aporta con nuevas ideas para solucionar problemas que se presentan en la empresa?					
16	¿Tiene capacidad para trabajar con equipos multidisciplinarios?					

Muchas gracias

Anexo 3: Validez de instrumento

Experto 1:



CARTA DE PRESENTACIÓN

Magister: Julio Pablo Godenzi Vargas

Presente. -

Tema: PROCESO DE VALIDACIÓN A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTOS

Ante todo, saludarlo cordialmente y agradecerle la comunicación con su persona para hacer de su conocimiento que yo: **Saúl Lapa Fernández** estudiante y egresado del programa académico de 2019-II de la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, debo realizar el proceso de validación de mi instrumento de recolección de información, motivo por el cual acudo a Ud. para su participación en el Juicio de Expertos.

Mi Proyecto se Titula **“CAPACITACIÓN PARA LA MEJORA DEL DESEMPEÑO LABORAL DE LA EMPRESA INVERSIONES MEDINA CONSTRUCTORA Y CONSULTORA S.A.C., DISTRITO JESÚS NAZARENO – AYACUCHO, 2023”** y envié a Ud. el expediente de validación que contiene:

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

Agradezco anticipadamente su atención y participación, me despido de Usted.

Atentamente,


Firma de estudiante
SAUL LAPA FERNANDEZ

DNI: 76959736

Ficha de identificación del experto para proceso de validación

Nombres y Apellidos: **Julio Pablo GODENZI VARGAS**

Nº DNI / CE: **31653868**

Edad: **53**

Teléfono / celular: **966817100**

Email: **juliopablogodenzivargas@gmail.com**

Título Profesional: **Licenciado en Administración**

Grado Académico: Maestría: **X**

Doctorado:

Especialidad: **Agronegocios**

Institución que labora: **UNSCH**

Identificación del Proyecto de Investigación o Tesis

Título:

CAPACITACIÓN PARA LA MEJORA DEL DESEMPEÑO LABORAL DE LA EMPRESA INVERSIONES MEDINA CONSTRUCTORA Y CONSULTORA S.A.C., DISTRITO JESÚS NAZARENO, AYACUCHO, 2023

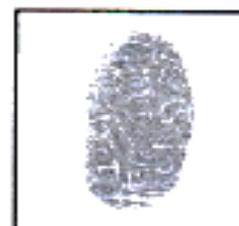
Autor(es):

Saúl Lapa Fernández

Programa Académico:

Administración


 **Julio Pablo Godenzi Vargas**
Mg. Lic. en Administración
CLAD N° 05306



Huella digital

FICHA DE VALIDACION

**TÍTULO: CAPACITACIÓN PARA LA MEJORA DEL DESEMPEÑO LABORAL DE LA EMPRESA INVERSIONES MEDINA
CONSTRUCTORA Y CONSULTORA S.A.C., DISTRITO JESÚS NAZARENO, AYACUCHO, 2023**

Items	VARIABLE 1: CAPACITACIÓN	Relevancia		Pertinencia		Claridad		Observaciones
		Cumple	No cumple	Cumple	No cumple	Cumple	No cumple	
	Dimensión 1: Tipo							
1	¿Muestra iniciativa en las labores que desempeña en la empresa?	X		X		X		
2	¿Tiene la capacidad de adaptarse rápidamente a los cambios que pudiesen ocurrir en la empresa?	X		X		X		
3	¿Tiene la capacidad de comunicarse fácilmente con sus compañeros de trabajo y con los clientes?	X		X		X		
	Dimensión 2: Conducta							
4	¿Practica 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: Aprendizaje						
7	¿Conoce las funciones que va desempeñar en su área de trabajo?	X		X		X	
8	¿Conoce sobre los estándares de servicio al cliente que la empresa pone en práctica?	X		X		X	
9	¿Conoce las normas del reglamento interno de la empresa?	X		X		X	
	VARIABLE 2: DESEMPEÑO LABORAL						
	Dimensión 1: Resultados de la tarea individual						
10	¿Considera la recepción de oportunidades para el desarrollo profesional en su área de trabajo?	X		X		X	
11	¿Tiene trato amable con los clientes que acuden a la empresa?	X		X		X	
	Dimensión 2: Eficiencia de conductas						
12	¿Se siente comprometido con lograr los objetivos de la empresa?	X		X		X	
13	¿Siente satisfacción con las funciones que realiza en su área de trabajo?	X		X		X	
14	¿Se siente identificado con la cultura empresarial que se practica?	X		X		X	

Dimensión 3: Innovación							
15	¿Aporta con nuevas ideas para solucionar problemas que se presentan en la empresa?	X		X		X	
16	¿Tiene capacidad para trabajar con equipos multidisciplinarios?	X		X		X	

Nota: Elaborado por Saúl Lapa Fernández

Recomendaciones:

Opinión del Experto: Aplicable (X) Aplicable después de modificar () No aplicable ()

Nombres y Apellidos del Experto: **Mg. Julio Pablo GODENZI VARGAS**

DNI N°: 31653868




Julio Pablo Godenzi Vargas
 Mg. Lic. en Administración
 CLAO N° 05308



Huella digital

Experto 2:



CARTA DE PRESENTACIÓN

Magister: Wilber Quispe Medina

Presente. -

Tema: PROCESO DE VALIDACIÓN A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTOS

Ante todo, saludarlo cordialmente y agradecerle la comunicación con su persona para hacer de su conocimiento que yo: **Saúl Lapa Fernández** estudiante y egresado del programa académico de 2019-II de la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, debo realizar el proceso de validación de mi instrumento de recolección de información, motivo por el cual acudo a Ud. para su participación en el Juicio de Expertos.

Mi Proyecto se Titula **“CAPACITACIÓN PARA LA MEJORA DEL DESEMPEÑO LABORAL DE LA EMPRESA INVERSIONES MEDINA CONSTRUCTORA Y CONSULTORA S.A.C., DISTRITO JESÚS NAZARENO – AYACUCHO, 2023”** y envié a Ud. el expediente de validación que contiene:

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

Agradezco anticipadamente su atención y participación, me despido de Usted.

Atentamente,

Firma del estudiante

SAUL LAPA FERNANDEZ

DNI: 76959736

Ficha de identificación del experto para proceso de validación

Nombres y Apellidos:

Wilber Quispe Medina

Nº DNI / CE: 25760824

Edad: 49 años

Teléfono / celular: 981605064

Email: wilber.quispe.medina@gmail.com

Título Profesional:

Licenciado en Administración

Grado Académico: Maestría: X

Doctorado:

Especialidad:

Educación con mención en Docencia, Currículo e Investigación

Institución que labora:

Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote

Identificación del Proyecto de Investigación o Tesis

Título:

CAPACITACIÓN PARA LA MEJORA DEL DESEMPEÑO LABORAL DE LA EMPRESA INVERSIONES MEDINA CONSTRUCTORA Y CONSULTORA S.A.C., DISTRITO JESÚS NAZARENO, AYACUCHO, 2023

Autor(es):

Saúl Lapa Fernández

Programa Académico:

Administración


.....
Mg. Wilber Quispe Medina
LIC. EN ADMINISTRACIÓN
CLAD N° 5179
Firma



Huella digital

FICHA DE VALIDACION

**TÍTULO: CAPACITACIÓN PARA LA MEJORA DEL DESEMPEÑO LABORAL DE LA EMPRESA INVERSIONES MEDINA
CONSTRUCTORA Y CONSULTORA S.A.C., DISTRITO JESÚS NAZARENO, AYACUCHO, 2023**

Items	VARIABLE 1: CAPACITACIÓN	Relevancia		Pertinencia		Claridad		Observaciones
		Cumple	No cumple	Cumple	No cumple	Cumple	No cumple	
	Dimensión 1: Tipo							
1	¿Muestra iniciativa en las labores que desempeña en la empresa?	X		X		X		
2	¿Tiene la capacidad de adaptarse rápidamente a los cambios que pudiesen ocurrir en la empresa?	X		X		X		
3	¿Tiene la capacidad de comunicarse fácilmente con sus compañeros de trabajo y con los clientes?	X		X		X		
	Dimensión 2: Conducta							
4	¿Practica 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: Aprendizaje						
7	¿Conoce las funciones que va desempeñar en su área de trabajo?	X		X		X	
8	¿Conoce sobre los estándares de servicio al cliente que la empresa pone en práctica?	X		X		X	
9	¿Conoce las normas del reglamento interno de la empresa?	X		X		X	
	VARIABLE 2: DESEMPEÑO LABORAL						
	Dimensión 1: Resultados de la tarea individual						
10	¿Considera la recepción de oportunidades para el desarrollo profesional en su área de trabajo?	X		X		X	
11	¿Tiene trato amable con los clientes que acuden a la empresa?	X		X		X	
	Dimensión 2: Eficiencia de conductas						
12	¿Se siente comprometido con lograr los objetivos de la empresa?	X		X		X	
13	¿Siente satisfacción con las funciones que realiza en su área de trabajo?	X		X		X	
14	¿Se siente identificado con la cultura empresarial que se practica?	X		X		X	
	Dimensión 3: Innovación						

15	¿Aporta con nuevas ideas para solucionar problemas que se presentan en la empresa?	X		X		X		
16	¿Tiene capacidad para trabajar con equipos multidisciplinares?	X		X		X		

Nota: Elaborado por Saúl Lapa Fernández

Recomendaciones:

Opinión del Experto: Aplicable (X) Aplicable después de modificar () No aplicable ()

Nombres y Apellidos del Experto: Mg. Wilber Quispe Medina

DNI: 25760824

.....
Mg. Wilber Quispe Medina
LIC. EN ADMINISTRACIÓN
CLAD N° 5179
 Firma



Huella digital

Experto 3:



CARTA DE PRESENTACIÓN

Magister: Carlos Celso Tipe Herrera

Presente. -

Tema: PROCESO DE VALIDACIÓN A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTOS

Ante todo, saludarlo cordialmente y agradecerle la comunicación con su persona para hacer de su conocimiento que yo: **Saúl Lapa Fernández** estudiante y egresado del programa académico de 2019-II de la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, debo realizar el proceso de validación de mi instrumento de recolección de información, motivo por el cual acudo a Ud. para su participación en el Juicio de Expertos.

Mi Proyecto se Titula **“CAPACITACIÓN PARA LA MEJORA DEL DESEMPEÑO LABORAL DE LA EMPRESA INVERSIONES MEDINA CONSTRUCTORA Y CONSULTORA S.A.C., DISTRITO JESÚS NAZARENO – AYACUCHO, 2023”** y envió a Ud. el expediente de validación que contiene:

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

Agradezco anticipadamente su atención y participación, me despido de Usted.

Atentamente,


Firma del estudiante
Saúl Lapa Fernández

DNI: 76959736

Ficha de Identificación del experto para proceso de validación

Nombres y Apellidos: Carlos Celso Tipe Herrera

Nº DNI / CE: 28219021

Edad: 66

Teléfono / celular: 990942740

Email: carlos2807_2@hotmail.com

Título Profesional: Licenciado en Administración

Grado Académico: Maestría: X

Doctorado:

Especialidad: Gestión Pública

Institución que labora: Gobierno Regional de Ayacucho

Identificación del Proyecto de Investigación o Tesis

Título:

CAPACITACIÓN PARA LA MEJORA DEL DESEMPEÑO LABORAL DE LA EMPRESA INVERSIONES MEDINA CONSTRUCTORA Y CONSULTORA S.A.C., DISTRITO JESÚS NAZARENO, AYACUCHO, 2023

Autor(es):

Saúl Lapa Fernández

Programa Académico:

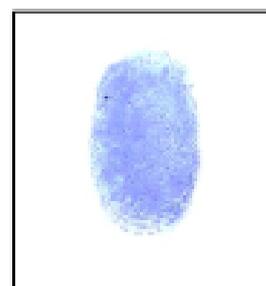
Administración

GOBIERNO REGIONAL DE AYACUCHO OFICINA REGIONAL
DE ESTUDIOS E INVESTIGACIÓN META PRE INVERSIÓN



Mg Lic Adm. Carlos C Tipe Herrera
ASIST ADMINISTRACIÓN

Firma



Huella Digital

FICHA DE VALIDACION								
TÍTULO: CAPACITACIÓN PARA LA MEJORA DEL DESEMPEÑO LABORAL DE LA EMPRESA INVERSIONES MEDINA CONSTRUCTORA Y CONSULTORA S.A.C., DISTRITO JESÚS NAZARENO, AYACUCHO, 2023								
Items	VARIABLE 1: CAPACITACIÓN	Relevancia		Pertinencia		Claridad		Observaciones
		Cumple	No cumple	Cumple	No cumple	Cumple	No cumple	
	Dimensión 1: Tipo							
1	¿Muestra iniciativa en las labores que desempeña en la empresa?	X		X		X		
2	¿Tiene la capacidad de adaptarse rápidamente a los cambios que pudiesen ocurrir en la empresa?	X		X		X		
3	¿Tiene la capacidad de comunicarse fácilmente con sus compañeros de trabajo y con los clientes?	X		X		X		
	Dimensión 2: Conducta							
4	¿Practica 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: Aprendizaje							
7	¿Conoce las funciones que va desempeñar en su área de trabajo?	X		X		X		

8	¿Conoce sobre los estándares de servicio al cliente que la empresa pone en práctica?	X		X		X		
9	¿Conoce las normas del reglamento interno de la empresa?	X		X		X		
VARIABLE 2: DESEMPEÑO LABORAL								
Dimensión 1: Resultados de la tarea individual								
10	¿Considera la recepción de oportunidades para el desarrollo profesional en su área de trabajo?	X		X		X		
11	¿Tiene trato amable con los clientes que acuden a la empresa?	X		X		X		
Dimensión 2: Eficiencia de conductas								
12	¿Se siente comprometido con lograr los objetivos de la empresa?	X		X		X		
13	¿Siente satisfacción con las funciones que realiza en su área de trabajo?	X		X		X		
14	¿Se siente identificado con la cultura empresarial que se practica?	X		X		X		
Dimensión 3: Innovación								
15	¿Aporta con nuevas ideas para solucionar problemas que se presentan en la empresa?	X		X		X		
16	¿Tiene capacidad para trabajar con equipos multidisciplinares?	X		X		X		

Nota: Elaborado por Saúl Lapa Fernández

Recomendaciones:

Opinión del Experto: Aplicable (X) Aplicable después de modificar () No aplicable ()

Nombres y Apellidos del Experto: Mg. Carlos Celso Tipe Herrera

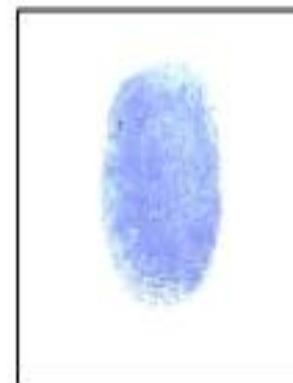
DNI: 28219021

GOBIERNO REGIONAL DE AYACUCHO OFICINA REGIONAL
DE ESTUDIOS E INVESTIGACIÓN META PRE INVERSIÓN



Mg Lic Adm. Carlos C Tipe Herrera
ASIST ADMINISTRACIÓN

Firma



Huella Digital

Anexo 4: Confiabilidad del instrumento

VARIABLE DE CAPACITACIÓN

Σ (símbolo sumatorio)	
α (Alfa) =	0.835888
K (Numero de Items) =	16
Vi (Variable de cada Items) =	11.2372
Vt (Variable Total) =	49.2036

$$\alpha = \frac{K}{K - 1} \left[1 - \frac{\sum Vi}{Vt} \right]$$

En la variable “CAPACITACIÓN” se encuestó a 110 trabajadores de la Empresa INVERSIONES MEDINA CONSTRUCTORA Y CONSULTORA S.A.C. de lo cual según la fórmula Alfa de Crombach, salió como resultado final **0.835888**, lo que nos quiere decir el análisis de la consistencia que es buena la fiabilidad del instrumento.

VARIABLE DESEMPEÑO LABORAL

Σ (símbolo sumatorio)	
α (Alfa) =	0.7476031827
K (número de Items) =	16
Vi (Varianza de cada Items) =	12.1624
Vt (Varianza Total) =	40.72

$$\alpha = \frac{K}{K - 1} \left[1 - \frac{\sum Vi}{Vt} \right]$$

En la variable “DESEMPEÑO LABORAL” se encuesta a 110 trabajadores de la Empresa INVERSIONES MEDINA CONSTRUCTORA Y CONSULTORA S.A.C. la cual según la fórmula Alfa de Crombach, salió como resultado final **0.7476031827**, lo que nos quiere decir el análisis de la consistencia que es buena la confiabilidad del instrumento.

Anexo 5: Formato de 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 **CAPACITACIÓN PARA LA MEJORA DEL DESEMPEÑO LABORAL DE LA EMPRESA INVERSIONES MEDINA CONSTRUCTORA Y CONSULTORA S.A.C., DISTRITO JESÚS NAZARENO - AYACUCHO, 2023** y es dirigido por SAÚL LAPA FERNÁNDEZ, investigador de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

El propósito de la investigación es recopilar información de los trabajadores para proponer mejoras de la capacitación para la mejora del desempeño laboral de la empresa Inversiones Medina Constructora y Consultora S.A.C., distrito Jesús Nazareno - Ayacucho, y de esta manera poder sentar una base científica en este campo de estudios. Para ello, se le invita a participar en una encuesta que le tomará 10 minutos de su tiempo.

Su participación en la investigación es completamente voluntaria y anónima. Usted puede decidir interrumpirla en cualquier momento, sin que ello le genere ningún perjuicio. Si tuviera alguna inquietud y/o duda sobre la investigación, puede formularla cuando crea conveniente.

Al concluir la investigación, usted será informado de los resultados a través de repositorio Uladech. Si desea, también podrá escribir al correo WINDONPHONE@HOTMAIL.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: Jean franco Sicha Romani

Fecha: 29 - 06 - 2023

Correo electrónico: JeanRomani198@gmail.com

Firma del participante: 

Firma del investigador (o encargado de recoger información): 

Anexo 6: Documento de aprobación de Institución para la recolección de información

6.1. Carta de presentación a la empresa



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES DE CHIMBOTE
FACULTAD DE CIENCIAS E INGENIERIA
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

CARTA N° 01-2023-UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES DE CHIMBOTE

Sr.

FERMIN MEDINA JORGE

Gerente general

Inversiones Medina Constructora y Consultora S.A.C.

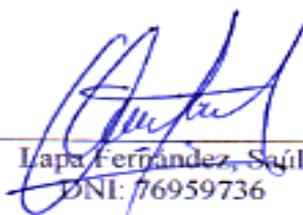
Presente.-

De mi consideración:

Es un placer dirigirme a usted para expresar mi cordial saludo e informarle que soy tesista de la Escuela Profesional de Administración de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. Mi nombre es Saúl Lapa Fernández, con código de matrícula N° 3111141070, de la Carrera Profesional de Administración y Bachiller en Ciencias Administrativas, Contables y Financieras, solicito autorización para ejecutar de manera satisfactoria mi proyecto de investigación titulado "Capacitación Laboral para la mejora del Desempeño Laboral de la Empresa Inversiones Medina Constructora y Consultora S.A.C., Distrito Jesus Nazareno-Ayacucho, 2023", durante los meses de mayo a agosto del año 2023.

Le agradezco de manera anticipada por la información brindada, la ejecución de esta investigación favorecerá a su empresa, espero su amable atención durante la ejecución de proyecto de investigación.

Atentamente,


Lapa Fernández, Saúl
DNI: 76959736


INVERMED & J SAC
Abog. Fermin Medina Jorge
GERENTE GENERAL
Recibido
03-05-23

6.2. Carta de aceptación de la empresa



INVERSIONES MEDINA CONSTRUCTORA Y CONSULTORA SAC.

"Año de la unidad, la paz y el desarrollo"

CARTA N° 057-2023-INVERMED-GG-FMJ

Ayacucho, 08 de mayo del 2023.

SEÑOR : SAÚL LAPA FERNÁNDEZ
Estudiante de la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote

ASUNTO : ACEPTACIÓN DE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

REFERENCIA : CARTA N° 01-2023-UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES DE CHIMBOTE

Es grado dirigirme a su digna persona para informarle mediante este documento que, **ACEPTO QUE HAGA SU TRABAJO DE INVESTIGACIÓN** en la Empresa Inversiones Medina Constructora y Consultora S.A.C., durante los meses de mayo, junio, julio y agosto como se muestra en la **CARTA N° 01-2023-UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES DE CHIMBOTE**.

No habiendo más puntos que expresar, reitero a usted las muestras de especial consideración y estima personal.

Atentamente,



INVERMED & J SAC
Abog. Fermin Medina Jorge
GERENTE GENERAL

Anexo 7: Evidencias de ejecución (declaración jurada, base de datos)

Declaración jurada

Yo **Saúl Lapa Fernández** de nacionalidad Peruana con N° de DNI: 76959736, y con domicilio Asoc. Covadonga Mza. H lote 04 ubicado en el Distrito de Ayacucho, Provincia de Huamanga y Departamento de Ayacucho.

Declaro bajo juramento que:

He realizado las respectivas encuestas en la Empresa Inversiones Medina Constructora y Consultora S.A.C. a los 110 trabajadores, comenzando desde el Gerente General, Ingenieros, Administrativos, Asistentes, Operadores, Maestros, Operarios, Oficiales y peones.

Los mismo que se reflejan en las tablas y las figuras de mi investigación titulada: *“Capacitación para la mejora del desempeño laboral de la Empresa Inversiones Medina Constructora y Consultora S.A.C.”.*

Para mayor constancia y validez, cumplo con firmar y pongo mi huella al pie del presente documento para los fines correspondientes.

Ayacucho, 17 de julio del 2023



Saúl Lapa Fernández
DNI N°: 76959736

(firma)



Huella Digital

7.1. Fotografías de la encuesta

Fotografía 1. Haciendo la respectiva encuesta al Asesor Legal de la empresa.



Fotografía 2. Haciendo la respectiva encuesta al Asistente Administrativo del área de abastecimiento.



Fotografía 3. Haciendo la respectiva encuesta a la asistenta contable.



Anexo 8: Documentos de la empresa

8.1. Consulta RUC SUNAT de la Empresa Inversiones Medina Constructora y Consultora S.A.C.

Resultado de la Búsqueda			
Número de RUC:	20495138231 - INVERSIONES MEDINA CONSTRUCTORA Y CONSULTORA S.A.C.		
Tipo Contribuyente:	SOCIEDAD ANONIMA CERRADA		
Nombre Comercial:	INVERMED Y J S.A.C.		
Fecha de Inscripción:	03/01/2011	Fecha de Inicio de Actividades:	03/01/2011
Estado del Contribuyente:	ACTIVO		
Condición del Contribuyente:	HABIDO		
Domicilio Fiscal:	MZA. L1 LOTE. 01 ABC. BARITA COLONIA (FRENTE AL HOSTAL NAZARENAS) AYACUCHO - HUAMANGA - JESUS NAZARENO		
Sistema Emisión de Comprobante:	COMPUTARIZADO	Actividad Comercio Exterior:	SIN ACTIVIDAD
Sistema Contabilidad:	COMPUTARIZADO		
Actividad(es) Económica(s):	Principal - 4100 - CONSTRUCCIÓN DE EDIFICIOS Secundaria 1 - 7730 - ALQUILER Y ARRENDAMIENTO DE OTROS TIPOS DE MAQUINARIA, EQUIPO Y BIENES TANGIBLES Secundaria 2 - 4663 - VENTA AL POR MAYOR DE MATERIALES DE CONSTRUCCIÓN, ARTÍCULOS DE FERRETERÍA Y EQUIPO Y MATERIALES DE FONTANERÍA Y CALEFACCIÓN		
Comprobantes de Pago c/aut. de impresión (F. 808 u 816):	FACTURA BOLETA DE VENTA NOTA DE CREDITO GUIA DE REMISION - REMITENTE		
Sistema de Emisión Electrónica:	FACTURA PORTAL DESDE 24/05/2017 BOLETA PORTAL DESDE 30/11/2018		
Emisor electrónico desde:	24/05/2017		
Comprobantes Electrónicos:	FACTURA (desde 24/05/2017),BOLETA (desde 30/11/2018),GUIA (desde 18/11/2018)		
Afiliado al PLE desde:	01/01/2014		
Padrones:	NINGUNO		
Fecha consulta: 20/07/2023 14:48			

8.2. Tarjeta de la empresa



8.3. Logo de la empresa



Anexo 9: Figuras

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

Fuente: Tabla 1

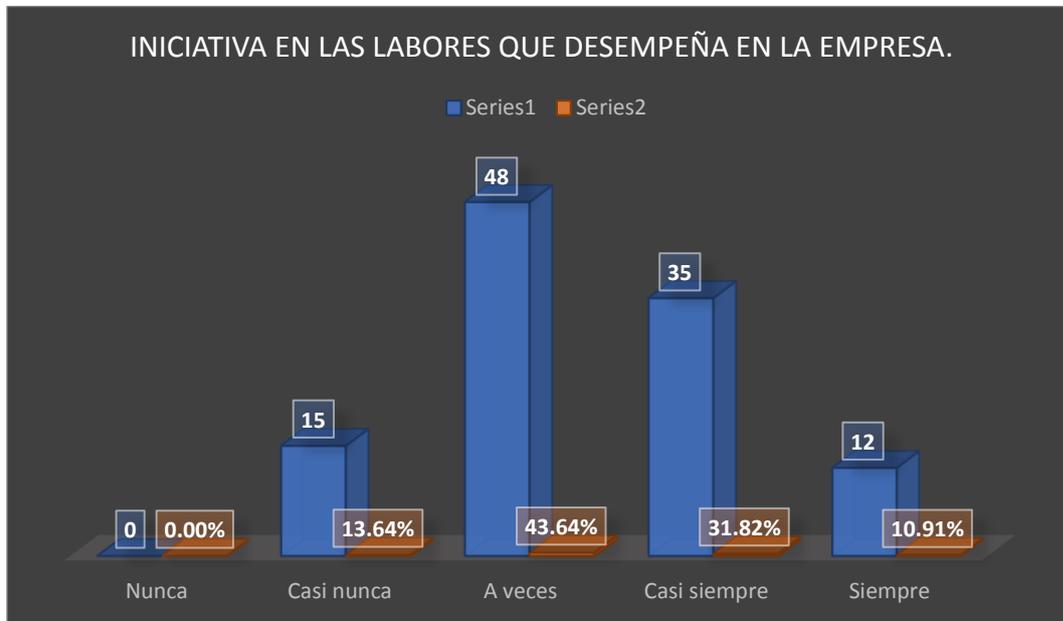


Figura 2. Capacidad de adaptarse a los cambios de la empresa.

Fuente: Tabla 1

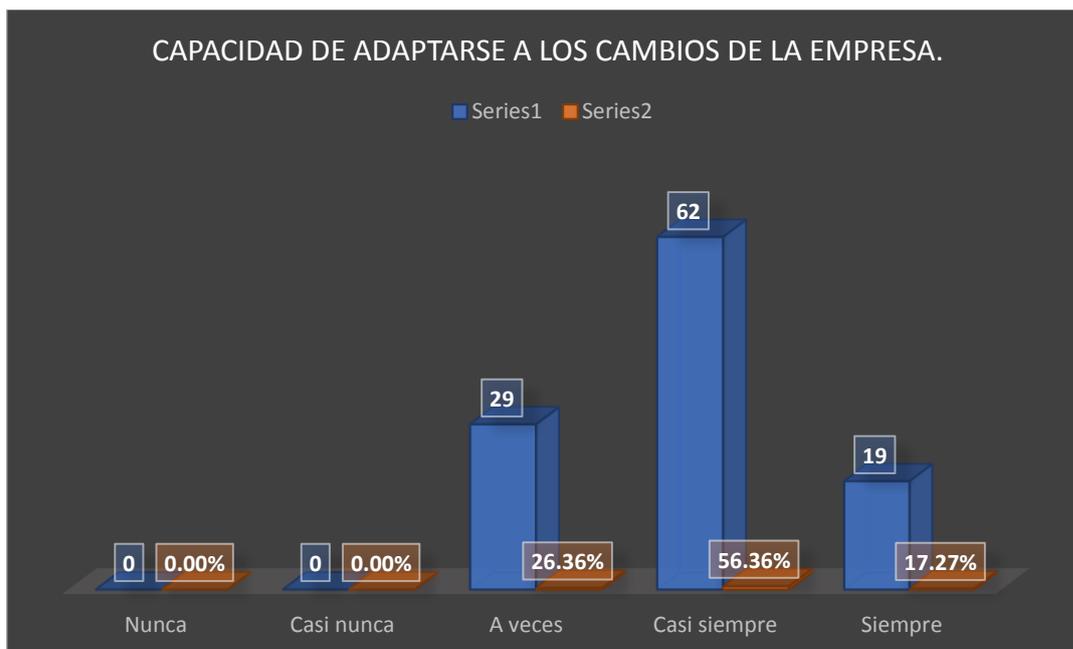


Figura 3. Capacidad de comunicarse fácilmente con los compañeros de trabajo.

Fuente: Tabla 1

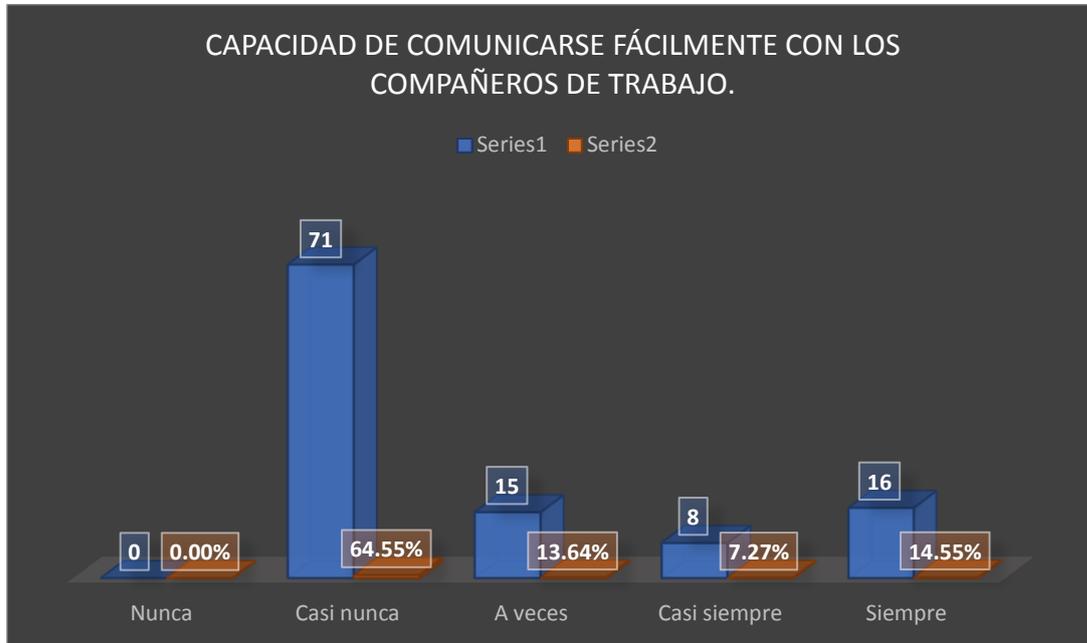


Figura 4. Práctica de la honestidad en las labores diarias.

Fuente: Tabla 2

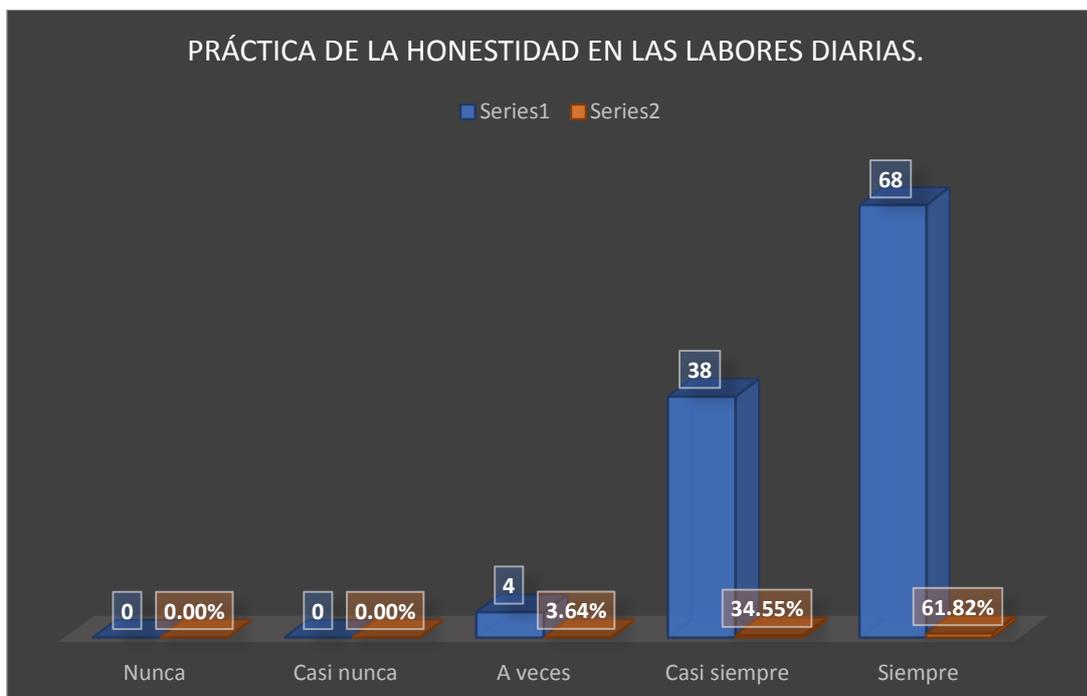


Figura 5. Comprensión entre compañeros por problemas.

Fuente: Tabla 2

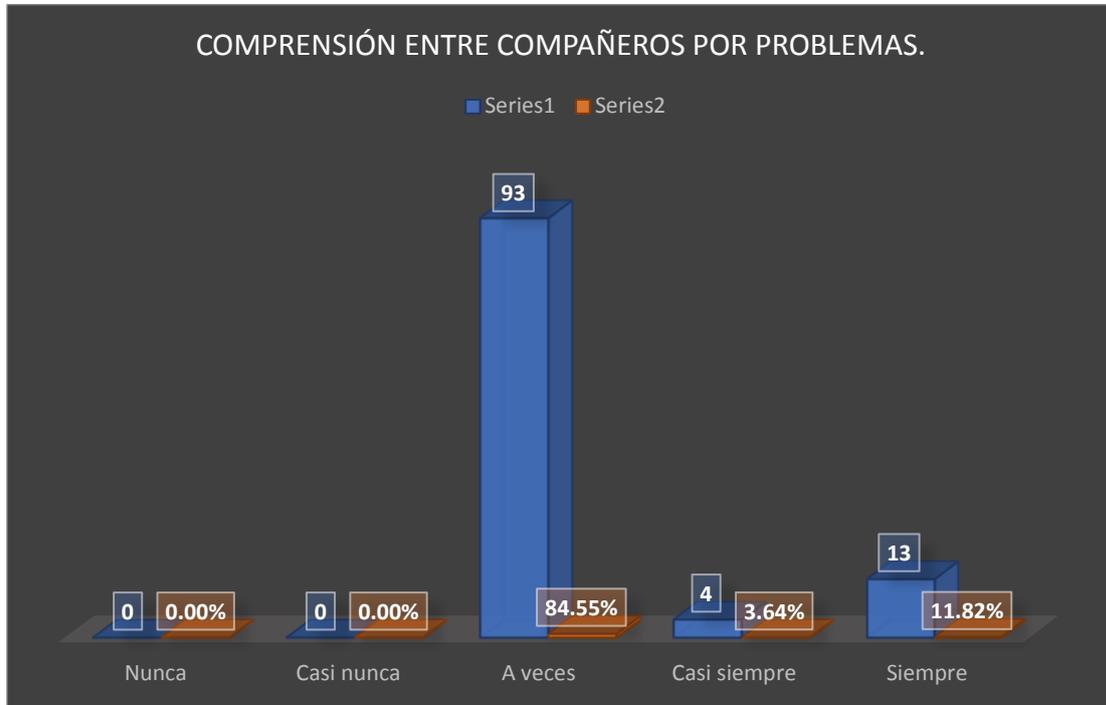


Figura 6. Desarrollo de actividad con actitud positiva.

Fuente: Tabla 2

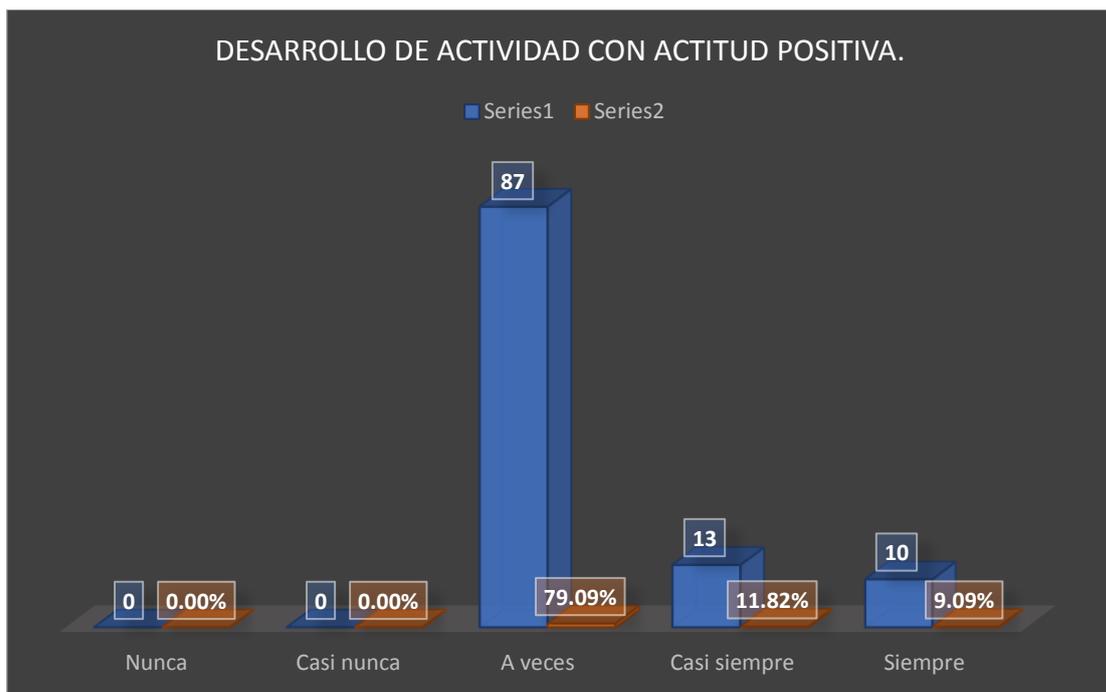


Figura 7. Conocimiento de las funciones en su área de trabajo.

Fuente: Tabla 3

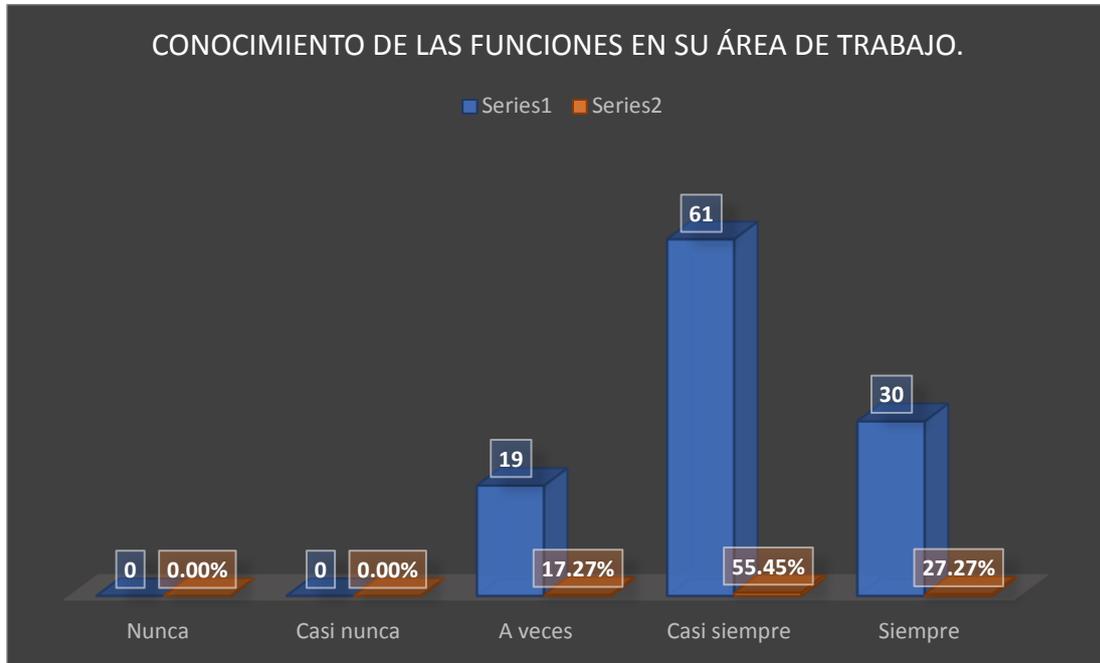


Figura 8. Conocimiento sobre los estándares de la atención al cliente.

Fuente: Tabla 3

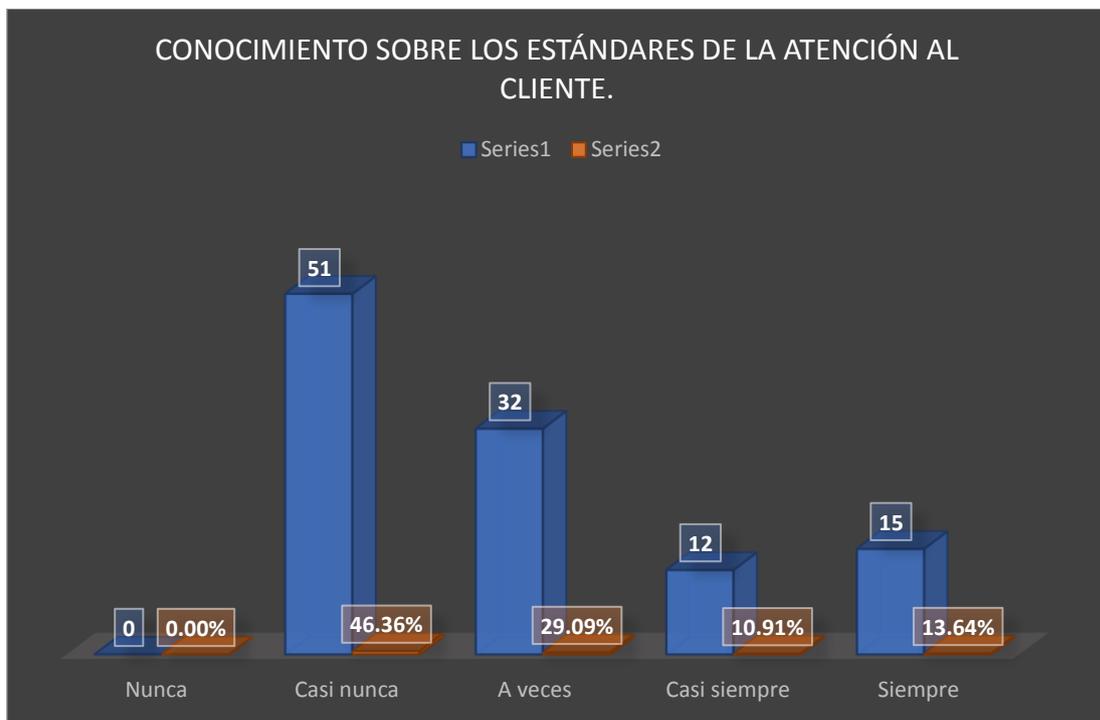


Figura 9. Conocimiento de las normas del reglamento interno.

Fuente: Tabla 3

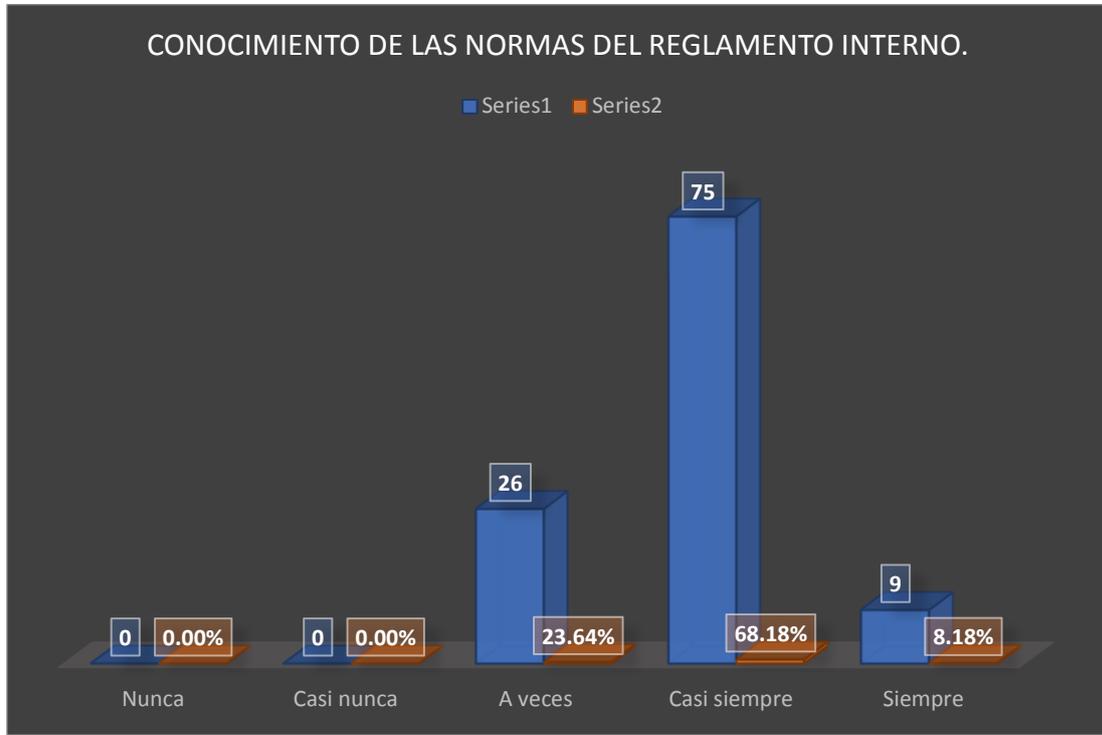


Figura 10. Oportunidades para el desarrollo profesional en su área de trabajo.

Fuente: Tabla 4

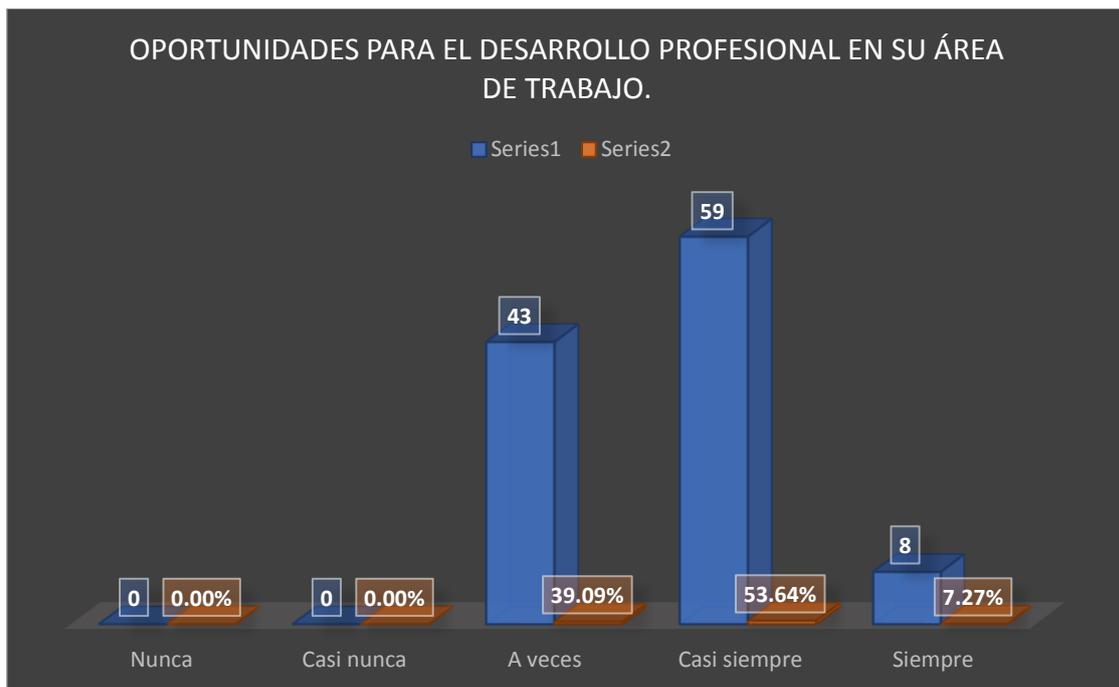


Figura 11. Trato amable con los clientes que acuden a la empresa.

Fuente: Tabla 4

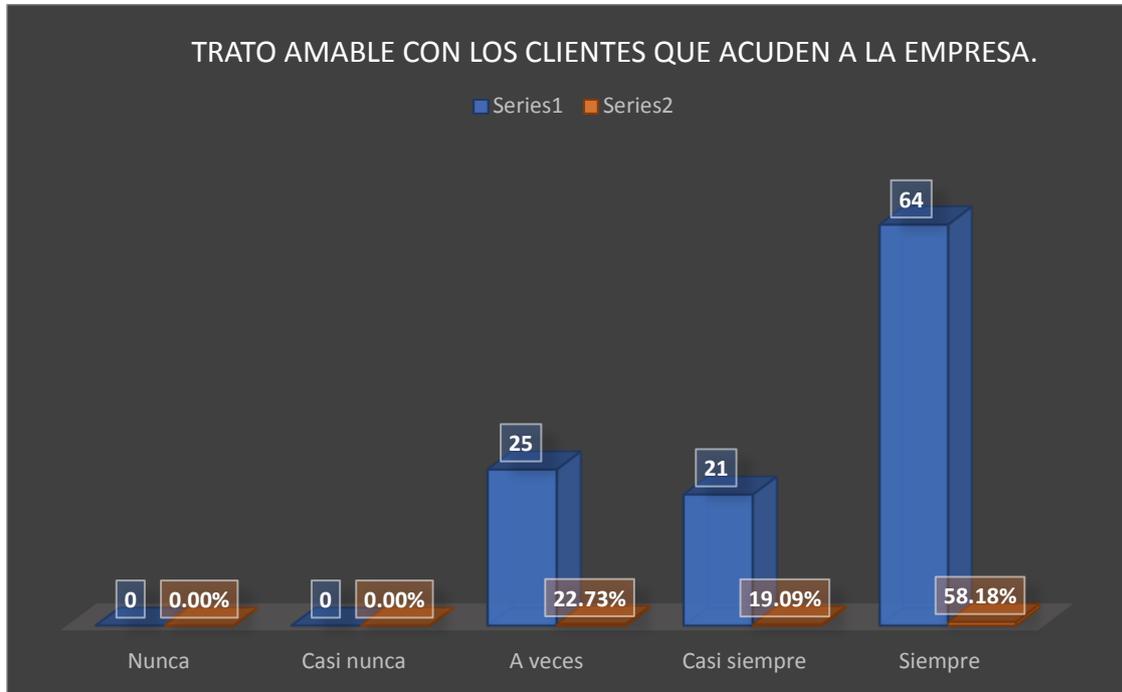


Figura 12. Compromiso para lograr los objetivos de la empresa.

Fuente: Tabla 5

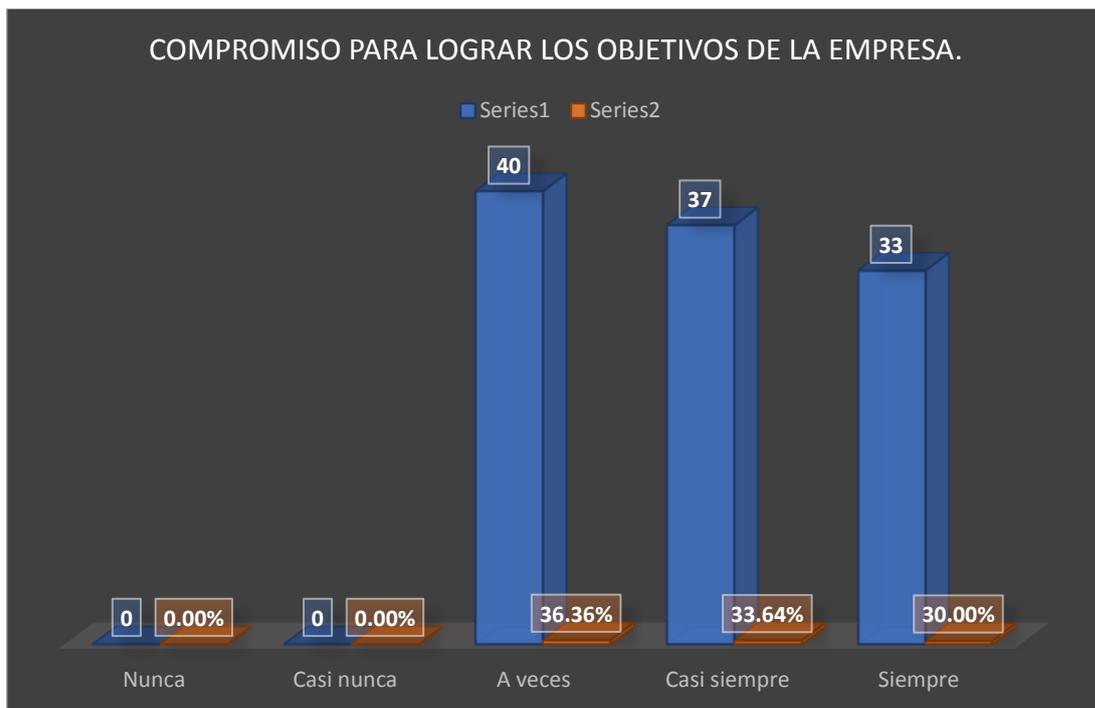


Figura 13. Satisfacción con las funciones que realiza en su área de trabajo.

Fuente: Tabla 5

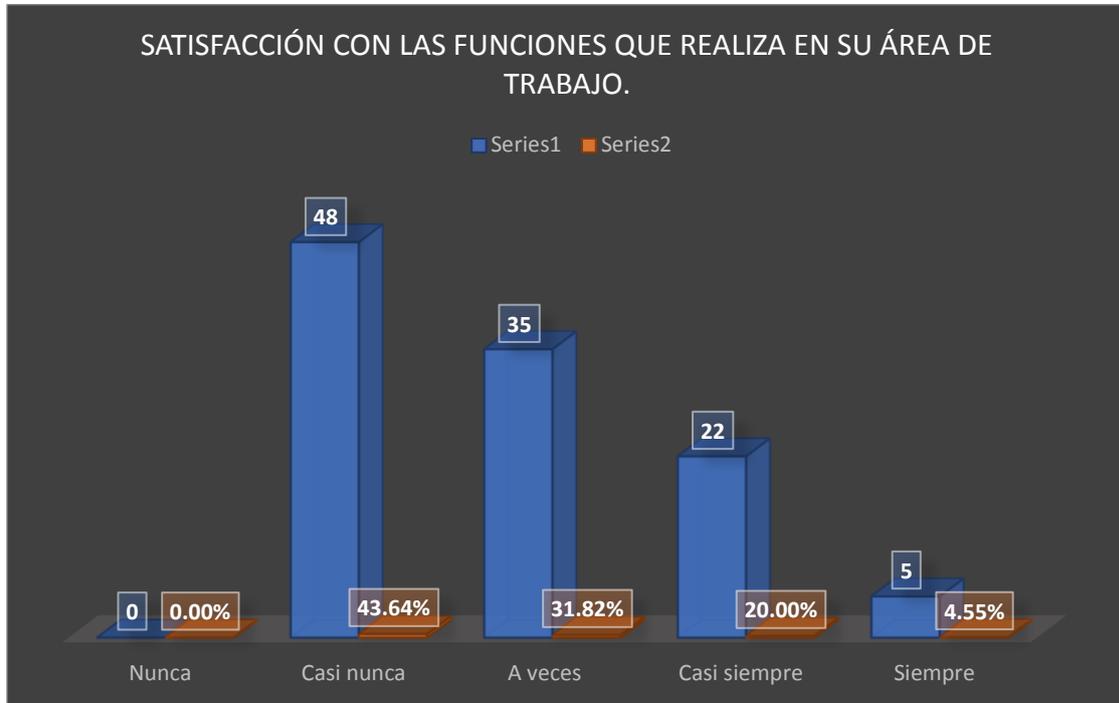


Figura 14. Identificado con la cultura empresarial que se practica.

Fuente: Tabla 5



Figura 15. Aportación con nuevas ideas para solucionar problemas en la empresa.

Fuente: Tabla 6

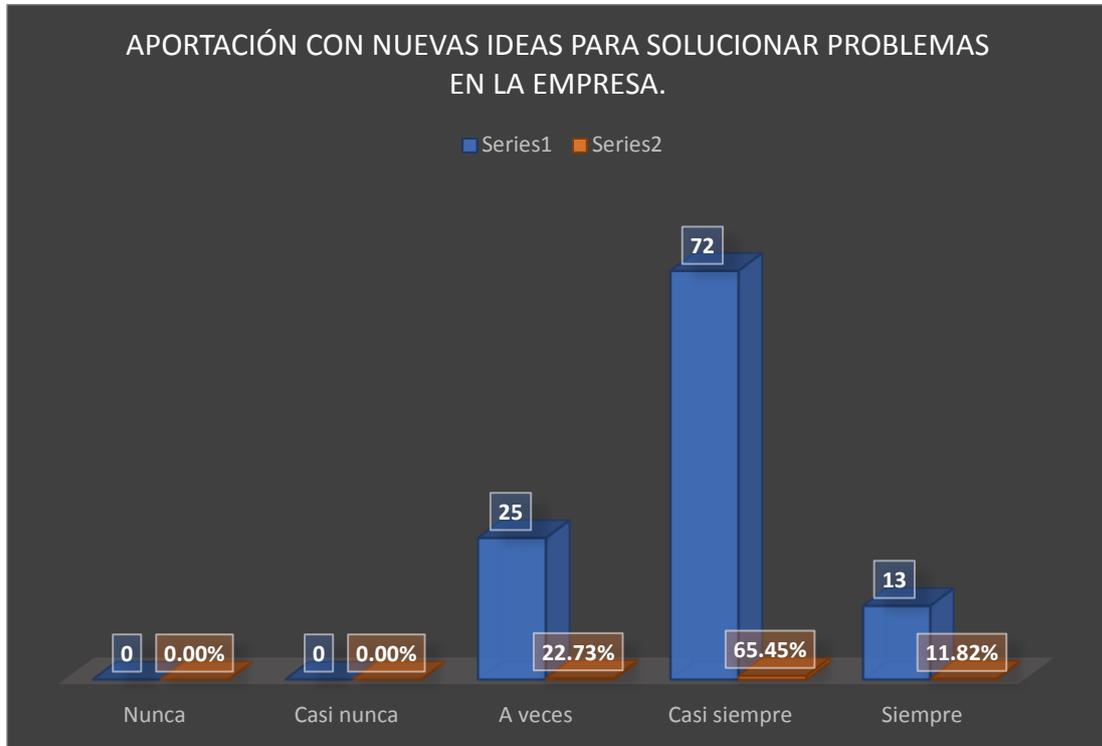


Figura 16. Capacidad para trabajar con equipos multidisciplinarios.

Fuente: Tabla 6

