



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES DE CHIMBOTE
FACULTAD DE HUMANIDADES, CIENCIAS Y SALUD
PROGRAMA DE ESTUDIO DE ADMINISTRACIÓN**

**LA CAPACITACIÓN PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS
COLABORADORES DE LA EMPRESA DM HOTELES AYACUCHO 2024**

TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN
GESTIÓN PÚBLICA Y PRIVADA**

AUTOR

CCONISLLA QUISPE, SARA

ORCID:0009-0008-0520-8421

ASESOR

CENTURION MEDINA, REINERIO ZACARIAS

ORCID:0000-0002-6399-5928

CHIMBOTE-PERÚ

2024



FACULTAD DE CIENCIAS E INGENIERÍA

PROGRAMA DE ESTUDIO DE ADMINISTRACIÓN

ACTA N° 0320-061-2024 DE SUSTENTACIÓN DEL INFORME DE TESIS

En la Ciudad de **Chimbote** Siendo las **09:19** horas del día **28** de **Diciembre** del **2024** y estando lo dispuesto en el Reglamento de Investigación (Versión Vigente) ULADECH-CATÓLICA en su Artículo 34º, los miembros del Jurado de Investigación de tesis de la Escuela Profesional de **ADMINISTRACIÓN**, conformado por:

ESTRADA DIAZ ELIDA ADELIA Presidente
ZENOZAIN CORDERO CARMEN ROSA Miembro
SALINAS GAMBOA JOSE GERMAN Miembro
Dr. CENTURION MEDINA REINERIO ZACARIAS Asesor

Se reunieron para evaluar la sustentación del informe de tesis: **LA CAPACITACIÓN PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA DM HOTELES AYACUCHO 2024**

Presentada Por :
(3111161122) **CCONISLLA QUISPE SARA**

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:

ESTRADA DIAZ ELIDA ADELIA
Presidente

ZENOZAIN CORDERO CARMEN ROSA
Miembro

SALINAS GAMBOA JOSE GERMAN
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: LA CAPACITACIÓN PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA DM HOTELES AYACUCHO 2024 Del (de la) estudiante CCONISLLA QUISPE SARA , asesorado por CENTURION MEDINA REINERIO ZACARIAS se ha revisado y constató que la investigación tiene un índice de similitud de 4% 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, 10 de Marzo del 2025



Mgtr. Roxana Torres Guzman
RESPONSABLE DE UNIDAD DE INTEGRIDAD CIENTÍFICA

Dedicatoria

En primera instancia agradecer a Dios por haberme dado la salud y la vida para poder continuar con mis estudios.

A los docentes de la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote por el apoyo constante para la culminación de mi carrera.

Agradecimiento

A mis padres y hermanos que son el motor y motivo para seguir adelante, por apoyarme a conseguir mis objetivos y metas.

Índice general

Dedicatoria.....	IV
Agradecimiento	V
Índice general	VI
Lista de tablas	VII
Lista de figuras	VIII
Resumen	IX
Abstract.....	X
I. Planteamiento del problema	1
II. Marco teórico	6
2.1 Antecedentes	6
2.2 Bases teóricas.....	17
2.3 Hipótesis	33
III. Metodología.....	34
3.1 Tipo, nivel y diseño de investigación.....	34
3.2 Población	35
3.3 Operacionalización de variables	37
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	38
3.5 Método de análisis de datos	39
3.6 Aspectos éticos.....	40
IV. Resultados	42
V. Discusión.....	55
VI. Conclusiones	80
VII. Recomendaciones.....	82
Referencias bibliográficas	84
Anexos	92
Anexo 1. Carta de recojo de datos	92
Anexo 2. Documento de autorización para el desarrollo de la investigación.....	93
Anexo 3. Matriz de consistencia	94
Anexo 4. Instrumento de recolección de información.....	89
Anexo 5. Ficha técnica de los instrumentos	90
Anexo 6: Formato de consentimiento informado u otros	104

Lista de tablas

Tabla 1. Características de ejecución de la capacitación de la empresa DM hoteles Ayacucho, 2024.....	42
Tabla 2. Características de evaluación de la capacitación de la empresa DM hoteles Ayacucho, 2024.....	44
Tabla 3. Características de factores actitudinales de la empresa DM hoteles Ayacucho, 2024.....	46
Tabla 4. Características de factores operativos de la empresa DM hoteles Ayacucho, 2024.....	48
Tabla 5. Propuesta de un plan de mejora de capacitación para mejorar el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa DM hoteles Ayacucho, 2024.....	50

Lista de figuras

Figura 1. Características de ejecución de la capacitación de la empresa DM hoteles Ayacucho, 2024.....	43
Figura 2. Características de evaluación de la capacitación de la empresa DM hoteles Ayacucho, 2024.....	45
Figura 3. Características de factores actitudinales de la empresa DM hoteles Ayacucho, 2024.....	47
Figura 4. Características de factores operativos de la empresa DM hoteles Ayacucho, 2024.....	49

Resumen

La investigación tuvo como objetivo general, determinar las características de la capacitación para mejorar el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa DM hoteles Ayacucho, 2024, el tipo de investigación fue cuantitativo, de nivel descriptivo de propuesta, diseño no experimental de corte transversal, se tomó una población muestral de 10 trabajadores, para recopilar la información se aplicó la técnica de la encuesta y como instrumento un cuestionario de 12 preguntas en escala de Likert, los resultados fueron: Con respecto a la capacitación, el 90% de los colaboradores indicaron que algunas veces realizan la capacitación dentro del tiempo establecido, el 80% de los colaboradores mencionaron que nunca se planifica la capacitación considerando los costos adecuados, el 100% de los colaboradores indicaron que siempre se realizan evaluaciones periódicas para medir el impacto de la capacitación. Seguidamente en relación con el desempeño laboral, el 100% de los colaboradores indicaron que siempre los colaboradores muestran disciplina en sus tareas diarias, el 90% de los colaboradores señalaron que algunas veces los colaboradores trabajan en equipo con una actitud cooperativa. Se concluye que la falta de programas estructurados de capacitación y la carencia de habilidades directivas en los líderes afectan el desempeño laboral de los colaboradores en DM Hoteles Ayacucho. Además, se evidencia que la actitud cooperativa y el trabajo en equipo no se desarrolla de manera uniforme, lo cual impacta la calidad del servicio ofrecido a los huéspedes.

Palabras clave: capacitación, desempeño laboral, empresa

Abstract

The general objective of the research was to determine the characteristics of training to improve the job performance of the collaborators of the company DM hotels Ayacucho, 2024, the type of research was quantitative, descriptive level of proposal, non-experimental cross-sectional design, a sample population of 10 workers was taken, to collect the information the survey technique was applied and as an instrument a questionnaire of 12 questions on a Likert scale, the results were: Regarding training, 90% of the collaborators indicated that sometimes they carry out the training within the established time, 80% of the collaborators mentioned that training is never planned considering the appropriate costs, 100% of the collaborators indicated that periodic evaluations are always carried out to measure the impact of the training. Next in relation to job performance, 100% of the collaborators indicated that collaborators always show discipline in their daily tasks, 90% of the collaborators indicated that sometimes collaborators work as a team with a cooperative attitude. It is concluded that the lack of structured training programs and the lack of management skills in leaders affect the work performance of employees at DM Hoteles Ayacucho. In addition, it is evident that the cooperative attitude and teamwork are not developed uniformly, which impacts the quality of service offered to guests.

Keywords: training, job performance, company

I. Planteamiento del problema

Las MYPES representan un pilar fundamental en el desarrollo económico y social de América Latina, constituyendo más del 90% del tejido empresarial y generando aproximadamente el 47% del empleo en la región (CEPAL, 2021). Estas empresas son cruciales para la reducción de la pobreza y la desigualdad social, ya que permiten la inclusión de sectores vulnerables en la economía formal, especialmente en zonas urbanas y rurales donde las grandes empresas tienen menor presencia (Dini & Stumpo, 2023)

La flexibilidad y capacidad de adaptación de las MYPES les permite responder rápidamente a los cambios del mercado y las necesidades locales, contribuyendo significativamente al producto interno bruto (PIB) de sus respectivos países. Según la Sociedad de Comercio Exterior del Perú (ComexPeú, 2022), estas unidades económicas son fundamentales para la innovación y el emprendimiento, actuando como semilleros de talento empresarial y fomentando la competitividad en los mercados locales y regionales.

La capacitación laboral y su vinculación con el desempeño representa actualmente uno de los mayores desafíos organizacionales a nivel global, donde las estadísticas demuestran que solo el 45% de los colaboradores reciben una formación alineada con las demandas actuales del mercado (Alles, 2023). Este escenario se ve agravado por la rápida evolución tecnológica y la implementación de la inteligencia artificial en los procesos empresariales, donde el 65% de los trabajadores requieren desarrollar nuevas competencias para mantener su empleabilidad (Sandoval, 2024). Según Ascázubi et al. (2021) enfatiza que la deficiente gestión de programas de capacitación está correlacionada con una reducción del 28% en la productividad y un incremento del 35% en la insatisfacción laboral. Asimismo, el problema se magnifica al considerar que, el 73% de las organizaciones reconocen la urgencia de implementar programas de capacitación efectivos, pero solo el 31% logran ejecutarlos satisfactoriamente. (Harvard Business School Publishing, 2024) revela que las empresas pierden aproximadamente \$15.2 mil millones anuales debido a la brecha entre las habilidades requeridas y las existentes en sus colaboradores, asimismo reporta el 75% de los ejecutivos identifican la capacitación como prioritaria, únicamente el 28% destinan un presupuesto adecuado para programas de

desarrollo profesional, resultando en una disminución promedio del 40% en el desempeño laboral efectivo y un aumento del 50% en la rotación de personal.

En España, el sector hotelero enfrenta importantes desafíos relacionados con la capacitación laboral, especialmente en un contexto donde la industria turística es uno de los pilares de la economía (Orgaz, 2021). A pesar de la creciente demanda de servicios personalizados y de calidad, muchas empresas hoteleras no cuentan con programas estructurados de formación para sus empleados. Esto genera deficiencias en áreas clave como atención al cliente, manejo de idiomas y resolución de problemas, aspectos fundamentales para satisfacer las expectativas de los turistas internacionales. Además, la alta rotación de personal limita el desarrollo de competencias sólidas y afecta la cohesión en el equipo de trabajo (Martínez, 2021). Esta falta de formación y desarrollo profesional repercute directamente en el desempeño laboral, afectando la productividad, eficiencia y calidad del trabajo realizado por los empleados, lo que a su vez dificulta alcanzar estándares competitivos en la prestación de servicios turísticos, como consecuencia, esta problemática no solo impacta en la calidad del servicio ofrecido, sino también en la capacidad de los hoteles para fidelizar clientes y competir en un mercado cada vez más exigente y globalizado. (Rojas, 2021)

En Alemania, el sector hotelero enfrenta importantes desafíos relacionados con la capacitación y el desempeño laboral, factores clave en un contexto donde la industria turística contribuye significativamente a la economía nacional (Millán, 2021). A pesar de la creciente sofisticación de la demanda turística, muchas empresas hoteleras carecen de programas de formación bien estructurados, lo que limita el desarrollo de competencias esenciales como la atención personalizada, la resolución de problemas y el manejo de idiomas extranjeros. Estas carencias, combinadas con la alta rotación de personal, dificultan la consolidación de equipos cohesionados y la mejora continua de la calidad del servicio ofrecido (Andrade, 2021). La falta de capacitación impacta directamente en el desempeño laboral de los empleados, generando un entorno de trabajo poco eficiente y desmotivador que reduce la capacidad de los hoteles para adaptarse a las expectativas cambiantes de los clientes y las innovaciones del mercado turístico global (López, 2021)

En México, el sector hotelero enfrenta una realidad problemática marcada por la falta de capacitación continua para los colaboradores, lo que afecta directamente el desempeño laboral y la calidad del servicio ofrecido (García & González 2022). Aunque el turismo es una de las principales fuentes de ingresos, muchas empresas hoteleras, especialmente las pequeñas y medianas, no invierten lo suficiente en programas de formación debido a limitaciones presupuestarias. Esto provoca que los empleados carezcan de habilidades clave como atención al cliente, manejo de tecnología y trabajo en equipo, impactando negativamente en la experiencia del huésped. Además, los altos índices de rotación laboral y la informalidad en el empleo hotelero dificultan la implementación de estrategias de capacitación efectivas, lo que pone en riesgo la sostenibilidad y el crecimiento competitivo de estos negocios en un mercado turístico que exige altos estándares de calidad. (Méndez, 2022)

En el contexto peruano, la problemática de la capacitación y el desempeño laboral se evidencia de manera crítica, donde según el Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo MTPE (2024), solo el 35% de las empresas formales implementan programas estructurados de capacitación para sus colaboradores, asimismo reporta que esta deficiencia en la formación laboral genera una brecha significativa en la productividad, donde las empresas peruanas pierden aproximadamente el 23% de su eficiencia operativa debido a la falta de personal adecuadamente capacitado. El Instituto Nacional de Estadística e Informática INEI (2024), señala que el 67% de los trabajadores formales consideran que no reciben la capacitación necesaria para desempeñar efectivamente sus funciones, lo que impacta directamente en los indicadores de productividad nacional.

La Cámara de Comercio de Lima, CCL (2024) indica que el 75% de las empresas peruanas reconocen la importancia de la capacitación laboral, sin embargo, solo el 28% destina un presupuesto específico para programas de desarrollo profesional, de igual manera la situación ha generado que el 45% de los trabajadores peruanos se sientan subvalorados y poco preparados para enfrentar los desafíos laborales actuales. (Bailón , 2021) revela que las empresas que no invierten en capacitación experimentan una rotación laboral 38% mayor que aquellas que mantienen programas de formación continua, mientras que (Barrios, 2021) reporta que la falta de capacitación adecuada reduce en un 32% la competitividad empresarial en el mercado nacional.

En Ayacucho a los establecimientos del hotel DM, falta de una capacitación adecuada para el personal, lo cual afecta de manera negativa el rendimiento laboral. Muchas de estas empresas, que operan en un entorno económico desafiante, no han desarrollado programas de formación que equipen a sus empleados con las habilidades necesarias para manejar eficazmente áreas clave del negocio, como la atención al cliente, la gestión de inventarios y la adaptación a las tendencias de moda. Esta falta de capacitación provoca que los empleados no estén suficientemente preparados para brindar un servicio de calidad, lo que puede llevar a una disminución en la satisfacción del cliente y, eventualmente, a una caída en las ventas. Además, la ausencia de oportunidades de desarrollo profesional dentro de las tiendas puede generar desmotivación entre los empleados, incrementando la rotación de personal, lo que resulta costoso y perturbador para los negocios. Asimismo, el hotel DM enfrenta desafíos en el desempeño laboral de su personal debido a la falta de capacitación orientada a las necesidades específicas de sus operaciones, la carencia de formación adecuada ha generado problemas en áreas como la organización del trabajo, la atención personalizada y la gestión eficiente de las actividades diarias, esenciales para mantener la calidad del servicio. Estas deficiencias afectan directamente la experiencia de los huéspedes, quienes pueden percibir un servicio irregular y poco profesional, lo que impacta negativamente en la reputación del hotel, además, la falta de incentivos para el desarrollo profesional y la escasa retroalimentación sobre el rendimiento de los empleados contribuyen a un ambiente laboral poco motivador, aumentando el riesgo de rotación de personal y dificultando la mejora constante en la calidad del servicio.

Con la base en lo anteriormente expuesto, se formuló la siguiente pregunta de investigación: ¿Cuáles son las características de la capacitación para mejorar el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa DM hoteles Ayacucho, 2024?, y como los problemas específicos: ¿Cuáles son las características de ejecución de la capacitación de la empresa DM hoteles Ayacucho, 2024?, ¿Cuáles son las características de evaluación de la capacitación de la empresa DM hoteles Ayacucho, 2024?, ¿Cuáles son las características de factores actitudinales de la empresa DM hoteles Ayacucho, 2024?, ¿Cuáles son las características de factores operativos de la empresa DM hoteles Ayacucho, 2024?, ¿Cuál es la propuesta de un plan de mejora de capacitación para mejorar el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa DM hoteles Ayacucho, 2024?

En la investigación se planteó el siguiente objetivo general: Determinar las características de la capacitación para mejorar el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa DM hoteles Ayacucho, 2024, y los objetivos específicos: Describir las características de ejecución de la capacitación de la empresa DM hoteles Ayacucho, 2024. Determinar las características de evaluación de la capacitación de la empresa DM hoteles Ayacucho, 2024. Especificar las características de factores actitudinales de la empresa DM hoteles Ayacucho, 2024. Desarrollar las características de factores operativos de la empresa DM hoteles Ayacucho, 2024. Elaborar una propuesta de un plan de mejora de capacitación para mejorar el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa DM hoteles Ayacucho, 2024.

La investigación se justifica por las tres razones, a nivel teórico, la investigación está proporcionando conocimiento sobre la capacitación del personal, ya que es esencial para el desarrollo del capital humano dentro de las organizaciones. La formación continua permite mejorar las competencias y habilidades de los empleados, lo que no solo incrementa la productividad y eficiencia, sino que también fomenta un ambiente de trabajo más comprometido y motivado. A su vez, una justificación práctica, ya que los resultados obtenidos a lo largo de la investigación permitieron comprender la percepción de los colaboradores sobre la capacitación y su desempeño laboral. A partir de esa visión, se diseñaron estrategias orientadas a fortalecer sus habilidades. En este sentido, los hallazgos facilitaron la creación de una propuesta de mejora, con el objetivo de que la empresa pueda tomar decisiones más acertadas, identificar las necesidades de capacitación y así mejorar la eficiencia de los trabajadores. Por otro lado, presentó una justificación metodológica, ya que el estudio se utilizó las técnicas e instrumentos para la recolección de datos, siendo la encuesta la técnica aplicada y el cuestionario el instrumento utilizado. El cuestionario fue validado por tres expertos, donde se calculó el coeficiente de confiabilidad mediante el alfa de Cronbach.

II. Marco Teórico

2.1 Antecedentes

Antecedentes internacionales

Variable 1. Capacitación

Páez (2024) en su tesis de licenciatura en administración de empresas en la Universidad Central del Ecuador, Ecuador, titulado, *Satisfacción de la capacitación del personal operativo de una empresa pública de Quito-Ecuador en el periodo del segundo semestre de 2022*, tiene como objetivo general, definir el nivel de satisfacción del personal operativo de una empresa pública de la ciudad de Quito, Ecuador con respecto a la capacitación que recibe, en el periodo del segundo semestre de 2022. La presente investigación tiene un enfoque cuantitativo no experimental-transversal-descriptiva. La población definida está compuesta por 120 personas que elaboran en las áreas operativas de una empresa pública de Quito. La técnica que se utilizó es encuesta y el instrumento fue cuestionario elaborado para los colaboradores. Los resultados fueron que el 75.5% (83) señaló estar en total acuerdo en que los cursos cumplen los objetivos de los cursos, el 81.8% (90) señaló estar en total acuerdo con la coherencia del contenido presentado en el programa de capacitación en función a los objetivos de cada curso, el 79% de trabajadores señala estar en total acuerdo con la forma en que se abordan los objetivos y contenido de los cursos, el 64.5% (71) de trabajadores indica estar en total acuerdo del manejo del tiempo por parte del instructor, un 68.2% (75) trabajadores está en total acuerdo con que el instructor ha generado un buen ambiente de participación. Finalmente, se concluye que, en los últimos tres semestres, desde el segundo semestre de 2021 hasta el segundo semestre de 2022, la empresa pública de la ciudad de Quito, Ecuador, ha experimentado un incremento en la aceptación por parte del personal operativo con respecto a la capacitación recibida.

Orellana (2023) en su tesis de licenciatura de administración y finanzas en la Universidad Nacional de Loja, Ecuador, titulado, *La capacitación y su incidencia en el desempeño laboral de los servidores administrativos de la Universidad Nacional de Loja año 2021*. La presente investigación se desarrolló con la finalidad de establecer la relación de la capacitación en el desempeño laboral de los servidores administrativos de la Universidad Nacional de Loja, año 2021. Bajo este contexto, se llevó a cabo una investigación no experimental de tipo descriptiva correlacional, por lo que se realizó desde un enfoque cuantitativo. La población objetó de estudio fue un total de 283 servidores

administrativos, utilizándose la técnica como encuesta y el instrumento que fue cuestionario que está compuesta por 19 preguntas, de las cuales se ha empleado las variables, capacitación y desempeño laboral, el 44% indicaron que de acuerdo que la capacitación brindada por la institución la considera efectiva para el desempeño de su cargo, el 42% indicaron que totalmente de acuerdo están su jefe inmediato monitorea el trabajo desempeñado, el 35% señalaron que ni de acuerdo ni en desacuerdo están Se le proporciona información de instructivos, el 34% indicaron que ni de acuerdo ni en desacuerdo existe capacitación actualizada en manejo de técnicas y tecnologías de información para responder a los cambios, el 66% indicaron que totalmente de acuerdo consideran cuán importante considera usted la implementación del plan capacitación en la entidad. El estudio concluyó que, la capacitación si tiene relación con el desempeño laboral, por lo tanto, de acuerdo con las opiniones que tuvieron los servidores administrativos respecto a la capacitación y al desempeño en sus puestos de trabajo.

Olave et al. (2021) en su tesis de licenciatura de gestión empresarial en la Universidad Nacional Abierta y a Distancia UNAD, Colombia, titulado, *Capacitación y desarrollo laboral Hotel Monasterio Resort, 2021*, tiene como objetivo principal diseñar un programa de capacitación para el personal que labora en el Hotel. Para esto se aplicó un enfoque cuantitativo-descriptivo, por lo cual se utilizó la técnica encuestas, y el instrumento fue cuestionario en el cual participaron 20 empleados del hotel, para reunir la recolección de datos y medir el nivel de conocimiento laboral del cual carecen de manera individual. Obteniendo los siguientes resultados que el 80% laboran en el área operativa del hotel, un 55% de los empleados lleva laborando menos de tres meses, un 80% que los empleados consideran que los cursos de capacitación son indispensables y necesarios para su desarrollo laboral, un 75% de los empleados encuestados que durante el tiempo que llevan laborando en el hotel no han recibido ningún tipo de capacitación, un 40% que están totalmente en desacuerdo en los cursos de capacitación recibidos, ya que la mayoría de los empleados son nuevos, el 95% de los encuestados les gustaría recibir cursos de capacitación, pues consideran que es importante para desempeñar sus labores, el 65% de los empleados considera que el hotel cumple con la función de velar por su desarrollo personal, el 75%, se sienten satisfechos de trabajar en el hotel. Se llegó a la conclusión que el hotel es muy prestigioso y con un gran flujo de clientes, lo que hace que sea uno de los mejores en la ciudad de Girardot Cundinamarca, por este motivo se hace indispensable que

sea aplicado un método de capacitación efectivo para todo el personal para el buen desempeño de sus roles.

Variable 2. Desempeño laboral

Valle (2023) en su tesis de licenciatura de administración de empresas en la Universidad Nacional de Loja, Ecuador, titulado, *Evaluación de desempeño del personal que labora en la empresa “Pollos Gusy” y su incidencia en el rendimiento laboral*, el objetivo es aumentar el progreso personal y laboral de cada evaluado, a través de capacitaciones enfocadas al logro empresarial. En el desarrollo de la investigación, se utilizaron los métodos descriptivo, deductivo, inductivo, analítico y estadístico; la población estuvo conformada por 13 empleados que laboran en la empresa. La técnica empleada fue la encuesta y el instrumento fue el cuestionario que fueron elaboradas para los trabajadores. Los hallazgos encontrados fueron que el 62% que corresponde a 8 empleados, no está acorde a los puntajes requeridos que debe conservar el personal, puesto que disponen de un bajo nivel de comunicación, el 62% que corresponde a 8 empleados, se encuentran superior a la escala de bueno, por tanto, predomina la unión y compañerismo en este porcentaje de evaluados; el 38% que corresponde a 5 empleados, se encuentran superior a la escala de bueno, es decir están aptos para resolver efectivamente una complicación o asunto que se presente en la empresa, el 46% que corresponde a 6 empleados, se encuentran superior a la escala de bueno es decir, existe una buena planificación y desarrollo de acciones que permiten optimizar el tiempo de los procesos o actividades a realizar; 1 54% que corresponde a 7 empleados, se encuentran superior a la escala de bueno. Por tanto, se evidenció la importancia de aplicar evaluación de desempeño dentro de las organizaciones, ya que permite conocer el nivel de rendimiento de los empleados y verificar el cumplimiento de los objetivos de la empresa.

Palacios (2022) en su tesis de licenciatura en negocios internacionales en la Universidad Nacional de Loja, Ecuador, titulado, *Plan de diseño organizacional para mejorar el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa MONTAECU S.A.*, cuyo objetivo es incrementar la eficiencia del personal basado en un manual de organización, funciones y puestos, analizando previamente los aspectos externos e internos. El tipo de investigación es exploratorio y descriptivo, con un enfoque mixto cuali-cuantitativo, y cuyas técnicas que se emplean son: la observación estructurada de los procesos, entrevista

dirigida al director de la organización y una encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa. La población y muestra es todo el personal de la organización, se utilizó la técnica encuesta y el instrumento utilizado fue cuestionario. Los resultados que se obtiene el 70% uniendo excelente y bueno de evaluación de desempeño, el 50% indicó que es trabajar más rápido y eficientemente, el 40% casi siempre surgen dudas en los empleados, el 60% algunas veces dividen las tareas de cada grupo de empleados en la organización, el 80% manifestó que no saben conocimiento de la estructura organizacional de la empresa, el 70% manifestó lo contrario el personal recibe órdenes solo de su jefe inmediato, un 30% indican que es excelente el apoyo del superior inmediato, un 90% que pocas veces o nunca participan en la toma de decisiones de alguna actividad o tarea realiza. Se concluye que, la matriz de Pestel identificó que los factores tecnológicos son los que mayor se puede aprovechar por el auge del internet y los teléfonos inteligentes, mientras los factores económicos son los que perjudican a la empresa específicamente por la inflación y el alto costo de la mano de obra.

Heredia (2023) en su tesis de licenciatura de administración de negocios en la Universidad Nacional de Chimborazo, Ecuador, titulado, *El desempeño laboral y la productividad de la Cosedora de Calzado Marlene en Quito*, con el objetivo de determinar el desempeño laboral y la productividad en esta empresa. Para el efecto se empleó una metodología cuantitativa de tipo descriptiva, de campo, no experimental porque se apreciaron los hechos tal y como ocurrieron en su ambiente natural. Se optó por la encuesta como técnica de recolección de datos, en conjunto con el cuestionario estructurado de 26 preguntas como instrumento. El personal que participó en este estudio fueron los directivos de la organización y los 35 colaboradores que la integran. De esta manera se conoció que al 25,7% del personal le toma menos de 5 horas la producción de una docena de calzados, al 20% de 5 a 6 horas y al 54,3% indicó que más de 6 horas, el 17,1% indicó que nunca interviene de manera imparcial e invita a mantener la calma frente a una situación entre sus compañeros, el 100% de los participantes se sintieron inspirados con la misión, visión y objetivos de la empresa, el 100% de los participantes consideraron que los valores de la empresa coinciden con lo que ellos consideran importante en su vida, el 85,7% dijo que trabaja 5 días a la semana, el 25,7% dijo que le toma menos de 5 horas la producción de una docena de calzados. Entonces se concluyó que, el desempeño laboral de los colaboradores influye en la productividad de los mismos.

Por ello, se considera importante actuar para solventarlas, por ello se plantean estrategias que asistan al mejoramiento del rendimiento del personal en pro del cumplimiento de las metas individuales y colectivas.

Antecedentes Nacionales

Variable 1. Capacitación

Dominguez (2022) en su tesis de licenciatura de administración en la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Perú, titulado, *Capacitación y competitividad en las MYPE de servicio rubro hoteles de Santo Domingo - Piura año 2022*. el cual su objetivo fue: Determinar las Características de la capacitación y competitividad en las Mype rubro, hoteles de Santo Domingo – Piura año 2022. La metodología que se utilizó fue descriptiva, nivel cuantitativo con diseño no experimental y de corte transversal. Para el recojo de los datos se utilizó la técnica de la encuesta e instrumento fue cuestionario. La población de estudio estuvo conformada por 20 trabajadores colaboradores de la Mype hoteles. Resultados: Respecto a las necesidades de capacitación el 85% afirmó que durante las capacitaciones si se puede interactuaron con el instructor o capacitador, el 90% afirmaron que las capacitaciones si fueron personalizadas, por último, el 85% si considero que los medios utilizados para la capacitación fueron los idóneos. Respecto a las técnicas de capacitación, el 75% si examino todas las áreas de las Mypes para la planificación de las capacitaciones, el 60% deducio que, si se realizan evaluaciones de rendimiento, el 55% tomaron consideración los procesos de trabajo, el 65% contó con estándares de desempeño establecidos. Respecto a los niveles de competitividad el 55% no considero que los hoteles tengan una buena gestión en el mercado, el 60% si creen que los hoteles se adecuan a los cambios para el logro de sus objetivos. Finalmente, se concluye que, las necesidades de capacitación en las mypes hoteles de Santo Domingo determino que la mayoría de los trabajadores requieren de la capacitación para poder desarrollar sus capacidades en su área de trabajo, por otro lado, las capacitaciones son planificadas debido a que es importante para la empresa, ya que guarda relación con las metas y objetivos.

Lizana (2022) en su tesis de licenciatura de administración en la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Perú, titulado, *Propuesta de mejora de la capacitación para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicios – rubro hoteles caso: Montecarlo Suits y Hotel en La Victoria, Lima, 2020*, tiene como objetivo

general: Elaborar la propuesta de mejora de la capacitación para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicio – rubro hoteles, caso: Montecarlo Suits y Hotel en la Victoria, Lima, 2020. La metodología de la investigación fue de enfoque cuantitativo, nivel descriptivo, con un diseño transversal – no experimental, la técnica que se utilizó fue la encuesta y el instrumento fue el cuestionario. El 100.00% de los trabajadores de turno está completamente de acuerdo con la motivación laboral, el 100.00% está completamente de acuerdo con el trato que recibe, demostrando su satisfacción laboral, el 100.00% está completamente en desacuerdo con las capacitaciones del Hotel, indicando que no se le capacita al personal cuando ingresa a laborar. El 100.00% de los trabajadores del área administrativa indica que siempre las capacitaciones ayudaran al personal a realizar una buena gestión de calidad. En conclusión, la propuesta de mejora pretende crear un plan de capacitación para acortar brechas entre administradores y trabajadores de turno, con la finalidad de generar mayor innovación y oportunidades. Es por ello que será necesario analizar, evaluar y corregir errores y falencias que vienen perjudican el crecimiento del hotel Montecarlo.

Rupay (2021) en su tesis de licenciatura en administración de empresa en la Universidad Autónoma del Perú, Perú, titulado, *Capacitación del personal y el desempeño laboral en los colaboradores de la empresa Tiendas del mejoramiento del hogar S.A. Chorrillos – 2019*, el objetivo de este estudio fue determinar la relación entre la capacitación del personal y el desempeño laboral en los colaboradores de la empresa Tiendas del mejoramiento del hogar S.A. Chorrillos-2019. El tipo de investigación fue no experimental transversal, de diseño descriptiva-correlacional. La muestra estuvo conformada por 25 colaboradores del área de caja de la empresa Tiendas del mejoramiento del hogar. El muestreo fue censal. La técnica que se utilizó fue encuesta, el instrumento utilizado para la recolección de datos fue el cuestionario. Los resultados mostraron el 52% presentan un nivel medianamente favorable de capacitación, el 60% presentan un nivel medianamente eficiente en desempeño laboral, el 48% presentan un nivel medianamente favorable en detección de las necesidades, el 52% presentan un nivel medianamente favorable en programa de capacitación, el 52 % presentan un nivel medianamente favorable de realización de la capacitación, el 64% presenta un nivel medianamente favorable de evaluación de los resultados, el 52% presenta un nivel medianamente eficiente en habilidades, el 60% presenta un nivel medianamente eficiente en

adaptabilidad. Se concluye que, existe relación positiva considerable entre la capacitación del personal y el desempeño laboral en los colaboradores de la empresa Tiendas del mejoramiento del hogar S.A. Chorrillos-2019.

Variable 2. Desempeño laboral

Boza & Valdera (2022) en su tesis de licenciatura de administración de empresas en la Universidad César Vallejo, Perú, titulado, *Desempeño laboral de los colaboradores en el hotel Boutique El Truco, Cusco 2022*, tuvo como objetivo determinar el desempeño laboral de los colaboradores en el hotel Boutique El Truco, Cusco 2022. Para ello, se empleó una investigación de tipo básica, diseño no experimental transversal y de enfoque cuantitativo. La población y muestra estuvieron conformadas por los 70 colaboradores del hotel boutique El Truco, considerando un muestreo no probabilístico censal. La técnica de investigación aplicada fue la encuesta con el cuestionario como instrumento. Los resultados evidenciaron que el 53% de colaboradores tienen un desempeño laboral bueno, el 53% presenta nivel regular en la dimensión motivación, el 56% expone un nivel bueno en la dimensión conductas y el 75% evidencia un nivel de regular a bueno en la dimensión logros. La conclusión del estudio fue que, el desempeño laboral de los colaboradores del Hotel Boutique El Truco durante el periodo 2022 es bueno en vista que los trabajadores presentan un rendimiento adecuado.

Trujillo (2022) en su tesis de licenciatura de administración en la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Perú, titulado, *Propuesta de mejora del desempeño laboral para la gestión de calidad de las micro y pequeñas empresas del sector servicio – rubro, hoteles, caso: hotel Pillkowasi del distrito de Huánuco – 2020*, cuyo objetivo general es Determinar la propuesta de mejora del desempeño laboral para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas, del sector servicio – rubro, hoteles, caso: hotel Pillkowasi del distrito de Huánuco – 2020. En la metodología de trabajo se utilizó: tipo de investigación cuantitativa, diseño no experimental - transversal, diseño descriptivo la población que se investigó fueron 5 MYPES y como muestra se seleccionó a 1 sola MYPE y se tomó a los 5 colaboradores del hotel pillkowasi como estudio de caso. La técnica que se trabajó fue encuesta, el instrumento utilizado fue cuestionario. Los resultados obtenidos consideran que la mayoría desconocen, que los trabajadores cumplen con sus labores designadas por su jefe él, 40%, y la evaluación es constante por parte de la empresa con él,

60% y así mismo la gestión de calidad son eficientes porque trae un resultado del 60%, para poder satisfacer a los clientes que concurren al hotel. Se concluye que el personal que laboran en el hotel no se identifica con la empresa por ello se propone una capacitación para poderlos motivarlos.

Torres (2021) en su tesis de licenciatura de administración en la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Perú, titulado, *Propuesta de mejora del desempeño laboral para la gestión de calidad de las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro Hotelero, caso "Huarco Hotel", San Luis - Cañete, 2019*, se ha definido el siguiente objetivo general: elaborar la propuesta de mejora de desempeño laboral para la gestión de la calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro hotelero, caso "Huarco Hotel", San Luis -Cañete, 2019. La investigación fue no experimental – transversal del tipo descriptivo de enfoque cuantitativo en lo que la técnica fue encuesta y concierne al instrumento para el recojo de información se realizó mediante el cuestionario, obteniendo los siguientes resultados: el desempeño laboral se sitúa en 37.5% del nivel medio y 37.5 % del nivel bajo y la calidad indican una gestión de calidad de nivel media. (63 %). Se concluye que para optimizar la participación del personal se debe de mejorar las retribuciones al trabajador motivándolos con incentivos, reconocimientos de logros individuales y de equipo. En cuanto a la capacidad laboral se propone que se deben de otorgarles retribuciones como bonos, ascensos, aumentos de salarios. Para optimizar la eficacia se debe realizar capacitación a los trabajadores, por lo tanto, el Plan de Mejora consiste en optimizar las dimensiones buscando la mejora de las falencias para aportar resultados que conlleven la mejora continua del desempeño laboral.

Antecedentes locales

Variable 1. Capacitación

Vega (2020) en su tesis de licenciatura de administración en la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Perú, titulado, *Capacitación de personal en las micro y pequeñas empresas del rubro hospedajes: caso hostel la selva del distrito Ayna, provincia La Mar, región Ayacucho, 2019*, tuvo como objetivo general: de Describir las características de la Capacitación al personal de las micro y pequeñas empresas, rubro Hospedajes, Distrito de Ayna, La Mar, Ayacucho, 2019. Esta investigación es de tipo aplicada con enfoque cuantitativo, es de nivel descriptivo propositivo de tipo no

experimental en forma transversal y la población está conformada por los trabajadores del hostel la selva. Esta investigación se realizó con la finalidad de desarrollar sus conocimientos, habilidades y actitudes del personal, la población fue de 10 trabajadores del hostel la selva del Distrito de Ayna, Provincia La Mar de la Región de Ayacucho, donde la técnica que se utilizó fue encuesta y el instrumento fue cuestionario que consta de 15 preguntas fueron los siguientes: que el 85% de los trabajadores del hostel la selva no conoce los objetivos de la empresa; el 70% no conoce las reglas, políticas y normas del lugar donde trabajan; por lo tanto, de acuerdo a los porcentajes encontrados se llega a la conclusión que existe una deficiencia sobre la capacitación de personal y como consecuencia existe la mala información que brindan los trabajadores a los empleados, no están preparados para los problemas y dificultades que se pueden presentar.

Lapa (2023) en su tesis de licenciatura de administración en la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Perú, titulado, *Capacitación para la mejora del desempeño laboral de la empresa inversiones medina constructora y consultora S.A.C., distrito Jesús Nazareno – Ayacucho, 2023*, 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.

Carrasco (2024) en su tesis de licenciatura de administración en la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Perú, titulado, *Capacitación del personal en las micro y pequeñas empresas del rubro seguridad privada: caso Worssem S.A.C., distrito Ayacucho, 2021*, tuvo como objetivo general describir la Capacitación del Personal en las Micro y Pequeñas empresas del rubro seguridad privada: Caso Worssem S.A.C., Distrito Ayacucho, 2021. La metodología utilizada fue de diseño no experimental – transversal – descriptivo. Para la recolección de datos se consideró una población y muestra de 10 empleados de la empresa WORSEM S.A.C., a los cuales se aplicó un cuestionario de 12 preguntas por medio de la técnica de encuesta, obteniendo como resultados: respecto al conocimiento, el 40% de los empleados encuestados manifestaron que casi nunca tuvieron conocimiento suficiente sobre las normas de seguridad y salud en el trabajo. Respecto a las habilidades, el 40% de los encuestados manifestaron que a veces mostraron iniciativa en el trabajo y expresaron que a veces percibieron que sus compañeros de trabajo desarrollaban una buena comunicación en sus actividades laborales. Respecto a las actitudes, el 50% de los encuestados manifestaron que siempre mostraron una actitud positiva frente a las dificultades que presentan en el trabajo. Se concluyó que, las capacitaciones de personal son muy importantes y primordiales, ya que gracias a la capacitación los trabajadores pueden desarrollar sus conocimientos, habilidades y actitudes, de esta manera lograr el éxito de la empresa WORSEM S.A.C. del distrito de Ayacucho.

Variable 2. Desempeño laboral

Llantoy (2023) en su tesis de licenciatura de administración en la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Perú, titulado, *Desempeño laboral en las micro y pequeñas empresas rubro Instituciones Educativas Privadas: Caso I.E.P Evangélica Apóstol Pablo, distrito Andres Avelino Cáceres Dorregaray Ayacucho, 2020*, se estableció con el objetivo general: Identificar las conductas del desempeño laboral MYPE rubro instituciones educativas privadas: caso I.E.P Apóstol Pablo, Distrito Andrés Avelino Cáceres Dorregaray, Ayacucho, 2019. La metodología de la investigación es de tipo descriptivo, nivel cuantitativo, diseño no experimental y corte transversal, con una población muestral de 15 trabajadores; para el recojo de la información se hizo mediante la

técnica encuesta y el instrumento de recolección fue el cuestionario. Se ha obtenido en los resultados señala que el 46.66% mencionan que siempre los trabajadores aportan un buen desempeño, el 53.34% mencionan que casi siempre hay trabajadores que aportan el desempeño laboral, el 53.33% mencionan que casi siempre todos los trabajadores aportan sobre el plan de aprendizaje académico, el 73.33% mencionan que casi siempre hay un buen rendimiento de los colaboradores. Concluyendo: el desempeño laboral es muy importante porque así hay un mejor desenvolvimiento en sus puestos de trabajo, más de la mitad, si están motivados a través de los bonos, ya que por ello se puede lograr muchos cambios en la organización manteniendo un buen desempeño.

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

Alanya (2024) en su tesis de licenciatura de administración en la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Perú, titulado *Motivación laboral para mejorar el desempeño de los colaboradores en la empresa hospedaje Sol de Oro, distrito de San Juan Bautista, Ayacucho, 2024*, tuvo como objetivo general: Determinar las características de la

motivación laboral para mejorar el desempeño de los colaboradores en la empresa hospedaje sol de oro, distrito de San Juan Bautista, Ayacucho, 2024; el tipo de investigación fue cuantitativo, nivel descriptivo, diseño no experimental de corte transversal; se consideró una población muestral de 9 trabajadores; para la recolección de información se utilizó la encuesta mediante un cuestionario estructurado con 16 preguntas en escala Likert; los resultados fueron: para la variable motivación laboral, el 66.67% afirman que casi siempre cuenta con una buena relación laboral con sus compañeros de trabajo, el 55.56% indican que casi nunca la empresa fomenta su desarrollo personal, el 55.56% indican que a veces la empresa realiza capacitaciones para mejorar sus habilidades, el 66.67% indica que a veces percibe algún incentivo económico por su labor destacada. Para la variable desempeño, el 66.67% afirman que a veces existe un trabajo en equipo al momento de cumplir las tareas, el 77.78% mencionan que a veces los objetivos laborales se cumplen de manera eficaz, el 55.56% indican que casi nunca se realizan evaluaciones por competencias, el 55.56% afirman que casi nunca se realizan evaluaciones por resultados. En conclusión, la mayoría de los trabajadores tienen buena relación laboral, quienes reciben incentivos y capacitaciones, en tanto, el trabajo en equipo, la eficacia ocurre a veces, asimismo, existe una falta de evaluaciones constantes del desempeño, lo cual limita la mejora continua.

2.2 Bases teóricas

Variable 1: Capacitación

Atamaint & Guzmán (2023) la capacitación del personal es un proceso crucial en cualquier organización que busca mejorar las competencias y habilidades de sus empleados. Este proceso implica la realización de actividades educativas y formativas diseñadas para aumentar el conocimiento y las capacidades de los trabajadores, permitiéndoles desempeñar sus roles de manera más efectiva y eficiente. La capacitación no solo se centra en el desarrollo de habilidades técnicas, sino también en el fortalecimiento de competencias sociales y emocionales necesarias para un buen desempeño laboral.

Además, Muñiz et al. (2022) la capacitación del personal fomenta un ambiente de aprendizaje continuo dentro de la organización. Los empleados se sienten motivados y valorados al saber que la empresa invierte en su crecimiento y desarrollo profesional. Esto

no solo mejora el rendimiento individual, sino que también contribuye al éxito general de la organización al contar con un equipo de trabajo más competente y comprometido. A través de programas de formación, talleres y cursos, la empresa puede asegurar que su personal se mantenga actualizado con las últimas tendencias y tecnologías del sector.

Por último, Ascázubi (2021) la capacitación del personal también tiene un impacto positivo en la retención de talentos. Los empleados que reciben oportunidades de capacitación y desarrollo profesional tienden a sentirse más satisfechos y leales a la organización. Esto reduce la rotación de personal y los costos asociados con la contratación y formación de nuevos empleados. En resumen, la capacitación del personal es una inversión estratégica que beneficia tanto a los empleados como a la organización en su conjunto, creando un ambiente de trabajo más productivo y armonioso.

Importancia de capacitación del personal

Mejora del rendimiento: La capacitación proporciona a los empleados las habilidades y conocimientos necesarios para desempeñar sus tareas de manera más eficiente y efectiva. Esto no solo mejora el rendimiento individual, sino que también contribuye al éxito general de la organización. Los empleados capacitados están mejor preparados para enfrentar los desafíos y cambios en el entorno laboral. (Bailón , 2021)

Desarrollo profesional: Ofrecer oportunidades de capacitación demuestra que la organización valora el desarrollo profesional de sus empleados. Esto puede aumentar la satisfacción laboral y la motivación, lo que a su vez reduce la rotación de personal. Los empleados que sienten que tienen oportunidades de crecimiento y desarrollo son más propensos a permanecer en la organización a largo plazo. (Barrios, 2021)

Adaptación a cambios tecnológicos y del mercado: En un mundo en constante cambio, la capacitación es esencial para mantener a los empleados actualizados con las últimas tendencias y tecnologías. Esto permite a la organización mantenerse competitiva en el mercado y adaptarse rápidamente a nuevos desarrollos. La capacitación continua asegura que los empleados tengan las herramientas necesarias para innovar y mejorar los procesos existentes. (Barroso, 2023)

Características de una capacitación efectiva

Objetivos claros y específicos: La capacitación debe tener metas bien definidas para orientar tanto a los instructores como a los participantes sobre los resultados esperados. (Días, 2022)

Contenido relevante y actualizado: El material de capacitación debe ser pertinente a las necesidades y roles de los participantes, así como reflejar las últimas tendencias y prácticas en el campo de estudio. (Martínez E. , 2023)

Métodos de enseñanza variedad: Combinar diferentes métodos de enseñanza, como presentaciones, talleres prácticos, estudios de caso, y discusiones grupales, para abordar los diferentes estilos de aprendizaje de los participantes. (Boza & Valdera , 2022)

Seguimiento y soporte continuo: Ofrecer seguimiento después de la capacitación para asegurar que los empleados puedan implementar lo que han aprendido y proporcionar soporte adicional si es necesario. (Boza & Valdera , 2022)

Adaptabilidad y flexibilidad: La capacitación debe ser flexible para ajustarse a los horarios y necesidades de los participantes, y adaptable para cubrir diferentes niveles de experiencia y conocimiento. (Boza & Valdera , 2022)

Beneficios de una buena capacitación

Mejora del desempeño: Los empleados adquieren nuevas habilidades y conocimientos que les permiten desempeñar sus funciones de manera más eficiente. (Carrasco, 2024)

Aumento de la moral y la satisfacción: La capacitación puede aumentar la moral de los empleados al mostrar que la organización está invirtiendo en su desarrollo. (Carrasco, 2024)

Reducción de la tasa de rotación: Los empleados que reciben capacitación adecuada tienden a estar más comprometidos y satisfechos con su trabajo, lo que puede reducir la tasa de rotación. (Carrasco, 2024)

Dimensión 1. Ejecución de la capacitación

La ejecución de la capacitación es el proceso donde se implementan las actividades de formación previamente planificadas para desarrollar habilidades, conocimientos y actitudes en los colaboradores de una organización. Este proceso incluye la selección de metodologías, herramientas y espacios adecuados para garantizar un aprendizaje efectivo. Además, se enfoca en generar un ambiente propicio donde los participantes puedan interactuar y adquirir competencias que contribuyan al cumplimiento de los objetivos organizacionales. La calidad de la ejecución es fundamental, ya que determina en gran medida el éxito del programa de capacitación y su impacto en el desempeño laboral. Una correcta ejecución debe considerar la adaptación del contenido a las necesidades específicas del personal y del entorno laboral (López, 2021).

La ejecución de la capacitación consiste en poner en práctica las actividades formativas destinadas a mejorar las competencias del personal, asegurando que los contenidos sean relevantes y que los métodos utilizados sean adecuados para los objetivos establecidos. Este proceso implica no solo impartir conocimientos, sino también facilitar la práctica de habilidades en un entorno controlado que fomenta la retroalimentación y el aprendizaje continuo. Durante esta etapa, es crucial monitorear la participación y el compromiso de los colaboradores para identificar posibles ajustes y maximizar los resultados del programa. Una ejecución bien diseñada y llevada a cabo permite a las organizaciones aumentar la productividad y fortalecer la motivación de su personal (Méndez, 2022)

Indicador 1. Tiempo

El tiempo en la ejecución de la capacitación se refiere a la duración total destinada para las actividades de formación, así como a la correcta distribución de las sesiones en horarios que permitan a los colaboradores participar sin afectar las operaciones diarias de la empresa. Una gestión adecuada del tiempo asegura que los objetivos del programa se alcancen de manera eficiente y evite la sobrecarga laboral de los participantes. Además, es importante considerar la frecuencia de las capacitaciones y su alineación con las metas organizacionales a corto y largo plazo. El manejo óptimo del tiempo permite que los empleados desarrollen habilidades necesarias sin interrupciones significativas en sus funciones habituales (López, 2021).

El tiempo en la ejecución de la capacitación implica determinar los momentos óptimos para realizar las actividades formativas, asegurando que no interfieran con las tareas laborales diarias. Este elemento es crucial para mantener un equilibrio entre la productividad y el aprendizaje, maximizando el aprovechamiento de las sesiones. Una gestión adecuada del tiempo incluye la planificación de horarios flexibles y la duración apropiada para evitar la saturación de los participantes (Veliz & Llanos, 2021).

Indicador 2. Costo

El costo en la ejecución de la capacitación abarca todos los recursos financieros necesarios para diseñar, implementar y evaluar un programa formativo. Esto incluye la contratación de instructores, adquisición de materiales, uso de tecnología y asignación de espacios, entre otros. Gestionar los costos de manera eficiente implica establecer un presupuesto realista que garantice el cumplimiento de los objetivos sin exceder los límites financieros de la organización. Una adecuada inversión en capacitación no solo mejora las competencias del personal, sino que también genera un impacto positivo en la productividad y el rendimiento empresarial a largo plazo (Méndez, 2022).

El costo en la capacitación es el componente económico que implica diseñar e implementar un programa formativo, incluyendo gastos directos e indirectos. Este aspecto debe ser gestionado estratégicamente para optimizar los recursos y garantizar que las actividades formativas contribuyan efectivamente a los objetivos organizacionales. Una evaluación constante de los costos ayuda a justificar el impacto financiero del programa en la productividad empresarial (Rojas, 2021).

Indicador 3. Lugar

El lugar de la capacitación se refiere al espacio físico o virtual donde se desarrollan las actividades de formación. Es fundamental seleccionar un entorno adecuado que facilite el aprendizaje, ya sea en un aula, sala de conferencias, entorno laboral o plataforma digital. El lugar debe estar equipado con las herramientas necesarias, como equipos audiovisuales y mobiliario cómodo, para garantizar el enfoque y la comodidad de los participantes. Además, la elección del lugar puede influir en la interacción entre los asistentes y en la efectividad del proceso de enseñanza-aprendizaje, impactando directamente en los resultados de la capacitación (Uchuya, 2021).

El lugar en la capacitación comprende el entorno donde se desarrollan las sesiones formativas, influyendo directamente en la experiencia de aprendizaje de los participantes. Este espacio debe estar equipado con los recursos necesarios, como tecnología y materiales, y garantizar un ambiente favorable para el intercambio de ideas. La elección del lugar también depende de factores como el tipo de contenido y las características del grupo a capacitar (Rengifo, 2021).

Dimensión 2. Evaluación de la capacitación

La evaluación de la capacitación es el proceso mediante el cual se mide la efectividad de un programa formativo en función de los objetivos establecidos. Este análisis incluye la valoración del aprendizaje adquirido, el desempeño laboral mejorado y el impacto organizacional generado. A través de indicadores como la satisfacción de los participantes, la aplicación práctica de los conocimientos y el retorno de inversión, se identifican áreas de mejora y ajustes necesarios en el diseño del programa. Una evaluación bien estructurada permite garantizar que los recursos invertidos en la capacitación se traduzcan en beneficios tangibles para la organización y sus colaboradores (Sandoval, 2024)

La evaluación de la capacitación consiste en la recopilación y análisis de datos sobre los resultados obtenidos tras la implementación de un programa formativo. Este proceso incluye la medición de cambios en las habilidades, conocimientos y actitudes de los participantes, así como su impacto en el desempeño laboral. Además, se consideran aspectos como la eficiencia del método utilizado y la percepción de los colaboradores respecto al contenido impartido. Realizar evaluaciones periódicas asegura la mejora continua de los programas y su alineación con los objetivos organizacionales, optimizando el rendimiento del equipo y los recursos empleados (Avendaño, 2023)

Indicador 1. Seguimiento

El seguimiento en la capacitación es el proceso de monitorear y supervisar la implementación de los conocimientos y habilidades adquiridos por los colaboradores después de finalizado el programa formativo. Este proceso incluye actividades como reuniones periódicas, evaluaciones de desempeño y observación directa para garantizar que los aprendizajes se apliquen efectivamente en el entorno laboral. El seguimiento permite

identificar áreas que requieren refuerzo, ajustar estrategias formativas y medir el impacto real de la capacitación en los resultados organizacionales (García & González, 2022).

El seguimiento en la capacitación implica observar y evaluar la aplicación práctica de los conocimientos adquiridos por los empleados, asegurando que las metas de aprendizaje se reflejen en su desempeño diario. Este proceso puede incluir actividades como retroalimentación continua, análisis de indicadores de productividad y soporte adicional en áreas específicas. Un seguimiento efectivo no solo refuerza el compromiso de los colaboradores con su desarrollo profesional, sino que también optimiza los resultados organizacionales al garantizar que las competencias adquiridas se traduzcan en mejoras concretas en el entorno laboral (Kaur & Kaur, 2021).

Indicador 2. Evaluación

La evaluación en la capacitación es el proceso sistemático de analizar el cumplimiento de los objetivos establecidos en un programa formativo, midiendo los resultados obtenidos en términos de aprendizaje y desempeño. Este análisis incluye la recopilación de datos sobre la satisfacción de los participantes, el conocimiento adquirido y su aplicación práctica en el entorno laboral. Además, permite identificar debilidades en el programa para ajustarlo y optimizar su efectividad. Una evaluación adecuada garantiza que los recursos invertidos se traduzcan en beneficios tangibles para la organización y los colaboradores (Amado, 2023).

La evaluación en la capacitación consiste en medir el impacto del proceso formativo a través de indicadores clave como el nivel de adquisición de habilidades, la mejora en el desempeño laboral y la percepción de los participantes sobre la calidad del contenido impartido. Este proceso también incluye la valoración de los métodos utilizados y el análisis del retorno de la inversión. Realizar evaluaciones continuas asegura la alineación de los programas con las necesidades organizacionales y fomenta un aprendizaje más efectivo y sostenible (Sandoval, 2024)

Indicador 3. Resultados

Los resultados en la capacitación se refieren a los logros obtenidos tras la implementación de un programa formativo, evaluando el impacto tanto en los colaboradores como en la organización. Estos resultados incluyen mejoras en habilidades

técnicas, actitudes laborales y productividad, así como cambios positivos en el desempeño y la calidad del trabajo. Además, los resultados permiten medir el retorno de la inversión realizada en la capacitación y justificar la continuidad o ajustes necesarios en futuras iniciativas. Un análisis adecuado de los resultados garantiza que la capacitación contribuya al cumplimiento de los objetivos organizacionales. (Torres, 2021)

Los resultados de la capacitación abarcan los efectos tangibles e intangibles logrados a partir de un programa formativo, como el desarrollo de competencias específicas, la optimización de procesos y el fortalecimiento del compromiso laboral. Estos resultados se reflejan en la capacidad de los colaboradores para aplicar los conocimientos adquiridos en su entorno de trabajo, mejorando la eficiencia y calidad del servicio. Evaluar los resultados también permite identificar las áreas de éxito y los aspectos que requieren mejoras, asegurando que el programa tenga un impacto sostenible en la organización (López, 2021).

Variable 2: Desempeño laboral

Según Galo (2023) el desempeño laboral se refiere al conjunto de acciones, comportamientos y resultados que un empleado muestra en el cumplimiento de sus responsabilidades y tareas en el lugar de trabajo. Este concepto abarca tanto la eficiencia como la efectividad con la que el trabajador realiza sus funciones, así como la calidad de los resultados obtenidos. Un buen desempeño laboral implica no solo cumplir con los objetivos establecidos, sino también hacerlo de manera coherente con los valores y políticas de la organización

Además, según Chiavenato (2021) el desempeño laboral está influenciado por diversos factores, como las habilidades y conocimientos del empleado, su motivación, y el entorno laboral en el que se desenvuelve. La capacitación y el desarrollo profesional juegan un papel crucial en la mejora del desempeño laboral, ya que proporcionan a los empleados las herramientas necesarias para enfrentar los desafíos y adaptarse a los cambios en el entorno de trabajo. Asimismo, un ambiente de trabajo positivo y de apoyo puede aumentar significativamente la productividad y el compromiso del empleado.

Por último, la evaluación del desempeño laboral es fundamental para el crecimiento tanto del empleado como de la organización. A través de evaluaciones periódicas, se pueden identificar áreas de mejora y establecer planes de desarrollo personalizados. Estas evaluaciones también permiten reconocer y recompensar el buen desempeño, lo que a su vez fomenta la motivación y la lealtad del empleado hacia la organización. En resumen, el desempeño laboral es un indicador clave del éxito organizacional y del desarrollo profesional de los empleados. (Pedraza, 2023)

Tipos de desempeño laboral

Desempeño técnico: Este tipo de desempeño se refiere a la habilidad del empleado para ejecutar tareas específicas relacionadas con su puesto de trabajo. Incluye el conocimiento y la competencia en el uso de herramientas, tecnologías y procesos necesarios para llevar a cabo sus responsabilidades de manera eficaz y eficiente. (Ramírez, 2021)

Desempeño administrativo: Se enfoca en las habilidades organizativas y de gestión del empleado. Esto incluye la capacidad para planificar, coordinar y supervisar tareas y proyectos, así como la habilidad para manejar el tiempo y los recursos de manera eficiente. (Ramírez, 2021)

Desempeños interpersonales: Este tipo de desempeño se centra en las habilidades sociales y de comunicación del empleado. Incluye la capacidad para trabajar en equipo, resolver conflictos, liderar y motivar a otros, y mantener relaciones laborales positivas. (Manjarrez et al., 2023)

Desempeño innovador: Se refiere a la capacidad del empleado para generar nuevas ideas, soluciones creativas y mejoras en los procesos existentes. Este tipo de desempeño es crucial para fomentar la innovación y el crecimiento dentro de la organización. (Manjarrez et al., 2023)

Desempeño ético: Este tipo de desempeño se relaciona con la adherencia del empleado a los valores y principios éticos de la organización. Incluye la honestidad, la integridad y el cumplimiento de las normas y políticas establecidas. (Heredia , 2023)

Desempeño en atención al cliente: Se centra en la habilidad del empleado para interactuar con los clientes de manera efectiva y proporcionar un servicio de alta calidad. Esto incluye la capacidad para resolver problemas, responder a consultas y mantener una actitud positiva y profesional. (Méndez, 2022)

Características de desempeño laboral

Eficiencia: Un buen desempeño laboral se manifiesta en la capacidad del empleado para completar tareas de manera rápida y con el menor uso de recursos posible. Esto incluye optimizar el tiempo y los materiales empleados en su trabajo. (Ramírez, 2021)

Efectividad: Más allá de hacer las cosas rápidas, es crucial hacerlas bien. La efectividad se refleja en la capacidad del empleado para cumplir con los objetivos y estándares de calidad establecidos por la organización. (Rupay, 2021)

Proactividad: Los empleados con un buen desempeño laboral tienden a anticiparse a los problemas y a buscar soluciones antes de que estos se conviertan en obstáculos mayores. La proactividad implica tomar la iniciativa y asumir responsabilidades adicionales cuando sea necesario. (Dini & Stumpo, 2023)

Trabajo en equipo: La habilidad para colaborar y comunicarse efectivamente con compañeros de trabajo es una característica esencial del buen desempeño laboral. Los empleados que saben trabajar en equipo contribuyen a un ambiente de trabajo más armonioso y productivo. (Lusthaus, 2023)

Adaptabilidad: En un entorno laboral en constante cambio, la capacidad para adaptarse a nuevas circunstancias, tecnologías y metodologías es fundamental. Los empleados con buen desempeño suelen ser flexibles y abiertos a aprender y aplicar nuevas habilidades. (Ávila & Narváez, 2023)

Compromiso y responsabilidad: La dedicación y el sentido de responsabilidad hacia las tareas y objetivos de la organización son indicadores claros de un buen desempeño. Los empleados comprometidos se esfuerzan por alcanzar las metas establecidas y cumplir con sus responsabilidades de manera consistente. (Bailón, 2021)

Importancia de desempeño laboral

Productividad organizacional: Un buen desempeño laboral contribuye directamente al aumento de la productividad de la organización. Cuando los empleados realizan sus tareas de manera eficiente y efectiva, se optimizan los recursos y se logran los objetivos empresariales con mayor rapidez. (Ávila & Narváez, 2023)

Satisfacción y motivación del empleado: Evaluar y reconocer el desempeño laboral puede incrementar la satisfacción y motivación de los empleados. Cuando los trabajadores sienten que su esfuerzo es valorado y recompensado, están más comprometidos con la organización y se sienten más motivados para continuar mejorando su rendimiento. Esto también reduce la rotación de personal y aumenta la lealtad hacia la empresa. (Ávila & Narváez, 2023)

Mejora continua y desarrollo profesional: El desempeño laboral es una herramienta clave para identificar áreas de mejora y establecer planes de desarrollo personalizados. Las evaluaciones periódicas permiten a los empleados conocer sus fortalezas y áreas de oportunidad, facilitando la capacitación y el crecimiento profesional. (Alles, 2023)

Dimensión 1. Factores actitudinales

Los factores actitudinales en la capacitación se refieren a las características personales y comportamentales de los colaboradores que influyen en su desempeño laboral y en la interacción con el entorno de trabajo. Estos factores incluyen la motivación, la disciplina, el compromiso y la disposición para colaborar en equipo. Una formación adecuada debe centrarse en fortalecer estas actitudes, ya que son determinantes para la productividad y el clima organizacional. La atención a los factores actitudinales permite mejorar la cohesión interna y la relación con los clientes, garantizando un mejor rendimiento global (Alles, 2023).

Los factores actitudinales representan los aspectos emocionales y conductuales que los empleados manifiestan en el desarrollo de sus actividades laborales, tales como la responsabilidad, la proactividad y la adaptabilidad. Estas características, aunque intrínsecas, pueden ser moldeadas y reforzadas a través de programas de capacitación enfocados en el desarrollo integral. La gestión adecuada de los factores actitudinales

contribuye a un entorno laboral saludable y productivo, donde los empleados se sientan valorados y motivados a dar lo mejor de sí mismos (United Nations Publications, 2022)

Indicador 1. Disciplina

La disciplina en el ámbito laboral se define como el cumplimiento constante de normas, reglas y procedimientos establecidos por una organización, garantizando la armonía y el orden en las operaciones. Este concepto también incluye la capacidad de los colaboradores para actuar con responsabilidad, puntualidad y compromiso en sus tareas diarias. La disciplina es un pilar fundamental para mantener un ambiente laboral eficiente y promover la consecución de los objetivos organizacionales (Heredia , 2023)

La disciplina laboral consiste en la adhesión a las directrices y valores de la organización por parte de los empleados, reflejada en comportamientos como la puntualidad, el respeto a los procesos establecidos y la dedicación en sus responsabilidades. Este elemento es esencial para asegurar un desempeño consistente y de calidad en el equipo de trabajo. Fomentar la disciplina a través de programas de formación y liderazgo permite fortalecer la cultura organizacional y garantizar la sostenibilidad de los logros corporativos (Barcia & Cedeño, 2022).

Indicador 2. Actitud cooperativa

La actitud cooperativa en el ámbito laboral se refiere a la disposición de los colaboradores para trabajar de manera conjunta hacia objetivos comunes, priorizando el bienestar colectivo sobre los intereses individuales. Esta actitud incluye comportamientos como la colaboración, la comunicación efectiva y el apoyo mutuo dentro del equipo. Una actitud cooperativa sólida fortalece la cohesión grupal, mejora la resolución de conflictos y contribuye a un ambiente de trabajo positivo y productivo (Sánchez, 2021).

La actitud cooperativa se define como la inclinación de los individuos a participar activamente en actividades grupales, compartiendo conocimientos y habilidades para alcanzar metas organizacionales. Este comportamiento implica un compromiso con la colaboración y la empatía hacia los compañeros, creando sinergias que optimizan el desempeño del equipo. Una actitud cooperativa favorece la integración del personal y es clave para enfrentar desafíos y fomentar la innovación en el entorno laboral (Boza & Valdera , 2022)

Indicador 3. Presentación de personal

La presentación personal en el entorno laboral se refiere a la forma en que los colaboradores cuidan su apariencia física y adoptan un comportamiento profesional acorde a las normas y estándares de la organización. Este aspecto incluye la vestimenta, higiene personal y el uso de uniformes cuando sea necesario. Una adecuada presentación personal no solo proyecta una imagen positiva de los empleados, sino que también fortalece la percepción del cliente sobre la calidad del servicio ofrecido (Sum, 2021)

La presentación personal en el ámbito empresarial engloba la apariencia externa y las actitudes de los empleados que reflejan profesionalismo y respeto por las políticas de la empresa. Este elemento es fundamental para generar confianza y credibilidad tanto dentro como fuera de la organización. Una correcta presentación personal está asociada con la disciplina, el orden y la coherencia entre los valores corporativos y la imagen que se desea proyectar a clientes y socios comerciales (Bailón , 2021)

Dimensión 2. Factores operativos

Los factores operativos en el ámbito organizacional son aquellos elementos relacionados con la ejecución eficiente de las tareas y procesos necesarios para el funcionamiento de una empresa. Estos incluyen la capacidad técnica de los colaboradores, la eficiencia en el manejo de recursos y la adecuada coordinación entre departamentos. La optimización de los factores operativos es clave para garantizar la productividad y la calidad de los servicios ofrecidos, siendo necesario identificarlos y mejorarlos continuamente a través de estrategias de capacitación y monitoreo (García & González, 2022) Los factores operativos hacen referencia a los aspectos técnicos, logísticos y administrativos que intervienen en el desarrollo de las actividades laborales de una organización. Estos factores incluyen el dominio de conocimientos específicos, el uso adecuado de herramientas y la capacidad de los colaboradores para trabajar en equipo. Una correcta gestión de los factores operativos permite mejorar la eficiencia y reducir errores, contribuyendo al logro de los objetivos estratégicos de la empresa (Kaur & Kaur, 2021).

Indicador 1. Conocimiento de trabajo

El conocimiento de trabajo se refiere al conjunto de habilidades, información y competencias específicas que un colaborador posee para desempeñar exitosamente sus

funciones en un entorno laboral. Este conocimiento incluye tanto aspectos técnicos como prácticas y metodologías relacionadas con su área de especialización. Una adecuada adquisición y actualización del conocimiento de trabajo permite a los empleados adaptarse a los cambios organizacionales y mejorar la productividad (García, 2022)

El conocimiento de trabajo abarca la comprensión y aplicación de técnicas, procesos y normas necesarias para realizar tareas específicas dentro de una organización. Este concepto incluye tanto el aprendizaje formal como la experiencia práctica adquirida en el desempeño diario. Fomentar el desarrollo del conocimiento de trabajo mediante programas de capacitación y formación continua asegura la mejora del rendimiento y contribuye al éxito de la empresa (García & González, 2022)

Indicador 2. Trabajo en equipo

El trabajo en equipo es la colaboración coordinada entre un grupo de personas que, con habilidades complementarias, buscan alcanzar un objetivo común dentro de una organización. Este enfoque implica comunicación efectiva, confianza mutua y la capacidad de resolver conflictos de manera constructiva. Promover el trabajo en equipo contribuye a mejorar la productividad, fortalecer las relaciones laborales y generar un entorno más dinámico y eficiente (Alvares, 2022).

El trabajo en equipo se define como la integración de esfuerzos individuales hacia el logro de metas compartidas, donde cada miembro aporta sus conocimientos y habilidades para complementar al grupo. Este concepto requiere una adecuada distribución de roles, cooperación activa y compromiso con los objetivos establecidos. Fomentar el trabajo en equipo en las organizaciones potencia la creatividad, mejora la toma de decisiones y optimiza los resultados colectivos (Alvares, 2022).

Indicador 3. Habilidades directivas

Las habilidades directivas son las capacidades que poseen los líderes para gestionar recursos, coordinar equipos y tomar decisiones estratégicas orientadas al logro de los objetivos organizacionales. Estas habilidades incluyen la comunicación efectiva, el liderazgo, la resolución de conflictos y la planificación estratégica. Su desarrollo es fundamental para garantizar un funcionamiento eficiente de la organización y adaptarse a los cambios del entorno empresarial (Cornelio, 2021).

Las habilidades directivas comprenden un conjunto de competencias necesarias para dirigir y motivar equipos de trabajo, así como para gestionar procesos de manera eficiente. Estas habilidades abarcan la toma de decisiones, la capacidad de delegar, la negociación y el pensamiento crítico. Un liderazgo efectivo basado en estas competencias permite a los directivos fomentar la innovación, mejorar la productividad y mantener un ambiente laboral positivo (Días, 2022)

Marco conceptual

Desempeño: El desempeño es el nivel de eficacia con el que una persona cumple las tareas asignadas en su entorno laboral, evaluado en función de los resultados obtenidos y los estándares establecidos por la organización. Este concepto incluye no solo la cantidad de trabajo realizado, sino también la calidad y el impacto en los objetivos organizacionales (Atamaint & Guzmán, 2023).

Laboral: Laboral se refiere a todo aquello relacionado con el trabajo, especialmente en un contexto de empleo formal, incluyendo las actividades, responsabilidades y derechos inherentes a los colaboradores dentro de una organización. Este término abarca tanto los aspectos contractuales como las dinámicas sociales y productivas en el lugar de trabajo (Galo , 2023).

Capacitación: La capacitación es el proceso mediante el cual se proporciona conocimientos y habilidades específicas a los empleados para mejorar su desempeño y adaptarse a las exigencias del entorno laboral. Este proceso fomenta el crecimiento profesional, impulsa la motivación y contribuye al desarrollo sostenible de las organizaciones (Cornelio, 2021)

Empresa: Una empresa es una entidad organizada que busca alcanzar objetivos económicos y sociales mediante la producción de bienes o la prestación de servicios, gestionando recursos humanos, materiales y financieros. Su éxito depende de factores como la innovación, la eficiencia y la adaptación a los cambios del entorno competitivo (Lizana, 2022)

Habilidades: Las habilidades son capacidades adquiridas o desarrolladas que permiten a una persona realizar tareas específicas con eficacia, a incluir tanto competencias técnicas como blandas. Estas capacidades pueden ser innatas o aprendidas, y son esenciales para el desempeño efectivo en contextos personales y laborales (Bailón , 2021)

Actitud: La actitud es la disposición interna que una persona tiene frente a diversas situaciones, reflejándose en comportamientos, decisiones y reacciones que impactan su entorno personal y laboral. Una actitud positiva puede influir en la productividad, el trabajo en equipo y la resolución de problemas, convirtiéndose en un factor clave de éxito (Kaur & Kaur, 2021)

Conocimiento: El conocimiento es la información, comprensión y habilidades que una persona adquiere a través del aprendizaje, la experiencia o el estudio, y que se utiliza para tomar decisiones y resolver problemas. Este recurso intangible es fundamental para la innovación, la mejora continua y el desarrollo organizacional (García & González, 2022)

Hotel: Un hotel es un establecimiento comercial dedicado a ofrecer servicios de hospedaje temporal a clientes, generalmente turistas o viajeros, a cambio de una tarifa. Además del alojamiento, los hoteles suelen proporcionar servicios adicionales como alimentación, actividades recreativas, eventos y transporte, dependiendo de su categoría y enfoque. Los hoteles juegan un papel crucial en el sector turístico, contribuyendo al desarrollo económico y social de las regiones en las que operan, y adaptándose continuamente a las demandas del mercado y los avances tecnológicos para mejorar la experiencia del huésped (Andrade, 2021).

Infraestructura: La infraestructura se refiere al conjunto de elementos físicos, técnicos y organizativos que forman la base estructural necesaria para el funcionamiento de una entidad, como una empresa, ciudad o país. En el contexto empresarial, incluye instalaciones, equipos, sistemas tecnológicos y recursos que soportan las operaciones y permiten la prestación de servicios o producción de bienes (Avendaño, 2023).

Servicios: Los servicios son actividades o procesos intangibles ofrecidos por una organización o individuo con el objetivo de satisfacer las necesidades específicas de los clientes. A diferencia de los bienes físicos, los servicios no se pueden almacenar ni

transferir, y su calidad depende tanto de la ejecución como de la percepción del cliente. (Atamaint & Guzmán, 2023)

Calidad: La calidad se define como el grado en que un producto, servicio o proceso cumple con las expectativas y necesidades de los clientes, asegurando su satisfacción y superando los estándares establecidos. Este concepto abarca tanto aspectos tangibles, como la funcionalidad y durabilidad, como los intangibles, como la experiencia del cliente y el nivel de atención. (Veliz & Llanos, 2021)

2.3 Hipótesis

En la presente investigación La capacitación para mejorar el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa DM hoteles Ayacucho, 2024, no se planteó hipótesis por ser de nivel descriptivo. Según Hernández y Mendoza (2021) afirman que las hipótesis son conjeturas formuladas con el objetivo de comparar los resultados anticipados de un estudio. Por lo tanto, son esenciales en investigaciones de tipo cuantitativo o experimental. Sin embargo, en estudios de naturaleza puramente descriptiva, no son necesarias, ya que estos se enfocan únicamente en describir el comportamiento de las variables.

III. Metodología

3.1 Tipo, nivel y diseño de investigación

Tipo

Cuantitativa

La investigación es cuantitativa. Según Ríos (2021) define que se enfoca en la recolección y análisis de datos relacionados con las variables, con el objetivo de obtener respuestas de la población, ya que los datos analizados son siempre cuantificables mediante muestras numéricas. Este enfoque se basa principalmente en el uso de números para investigar, analizar y verificar datos e información. La presente investigación se caracterizó por ser de tipo cuantitativo debido a que tuvo una estructura que permitió medir y evaluar las variables capacitación y desempeño laboral, mediante el uso de instrumentos de medición estandarizados. Permitiendo que las variables fueran medidas mediante el cálculo de su frecuencia a través de porcentajes y promedios, sin embargo, se elaboraron tablas y figuras para presentar los resultados de manera numérica y precisa de la información obtenida en la investigación.

Nivel

El nivel investigación fue descriptivo – de propuesta

Descriptivo

El nivel de estudio es descriptivo. Según Guevara et al., (2020) indica que el propósito de la investigación descriptiva es comprender las situaciones, costumbres y actitudes predominantes mediante la descripción precisa de actividades, objetos, procesos y personas. Por consiguiente, en este estudio se descubrió un nivel descriptivo, con el propósito de describir las características de capacitación y desempeño laboral, analizando cómo estas variables se relacionan en el contexto investigado.

Propuesta

Guevara et al. (2020) definen una propuesta de mejora como un conjunto de acciones estratégicas formuladas para resolver deficiencias o debilidades detectadas en diferentes áreas de una organización. Esta propuesta busca generar mejoras en aspectos clave como la eficiencia operativa, la calidad del servicio, y la rentabilidad, mediante la implementación de soluciones orientadas a optimizar recursos, agilizar procesos y

fortalecer la competitividad de la empresa en el mercado. En este estudio, en la investigación se desarrolló una propuesta y un plan de mejora basados en los resultados encontrados, de esta manera, el gerente de la microempresa podrá tomar la decisión de implementarlo, con el objetivo de minimizar los problemas y superar los desafíos en capacitación y desempeño laboral.

Diseño de investigación

El diseño de investigación es no experimental- transversal

No experimental

El diseño de estudio se planteó como no experimental. Para Hernández, (2021) señalan que un diseño se considera no experimental cuando el investigador no interviene en las variables, ya que estas han ocurrido previamente. En cambio, se enfoca en observar los fenómenos en un espacio y tiempo específicos para su posterior análisis, debido a que se describieron de acuerdo con su contexto natural, sin ninguna manipulación, así como también sin ninguna modificación en su definición. Por consiguiente, el estudio se demostró no experimental, ya que no se realizaron manipulaciones intencionadas en las variables de capacitación y desempeño, en lugar de ello, se observaron los eventos tal como suceden en su contexto natural.

Transversal

Este estudio se llevó a cabo con un corte transversal. Según Hernández et al. (2023) la investigación transversal es un método no experimental que se utiliza para recopilar y analizar datos en un momento específico. Es comúnmente aplicada en las ciencias sociales, enfocándose en una comunidad humana particular. A diferencia de investigaciones longitudinales, la investigación transversal restringe la recolección de datos a un único período de tiempo. El estudio se definió como transversal porque se realizó durante un período de tiempo definido, con un comienzo y un final claramente delimitado (2024).

3.2 Población

Según Hernández (2021), una población es un conjunto de unidades, usualmente personas, objetos, transacciones o eventos, en los cuales estamos interesados en estudiar para obtener información relevante. Esta población puede ser finita o infinita, y su estudio permite generalizar los resultados obtenidos a un universo más amplio, facilitando la toma

de decisiones basadas en datos representativos. La precisión en la definición de la población es crucial para asegurar que los resultados sean válidos y aplicables al contexto investigado.

La población para este estudio y para las variables que son la capacitación y desempeño laboral, estuvo conformada por 10 trabajadores de la empresa DM hoteles Ayacucho, 2024.

Criterio de inclusión y exclusión

Criterio de Inclusión: Se incluyeron en la investigación a 10 trabajadores de la empresa DM hoteles Ayacucho, 2024.

Criterio de Exclusión: Se excluyeron de la investigación a aquellos trabajadores que estén de baja laboral o de vacaciones durante el período de realización de la encuesta.

Muestra:

Según Hernández et al. (2023), señala que una muestra es un subconjunto seleccionado de la población que facilita la recopilación de información y permite generalizar los resultados en relación con las variables de estudio, en este caso, la capacitación al personal y desempeño laboral.

Para el presente estudio, la muestra estuvo compuesta por los 10 trabajadores de la empresa DM hoteles Ayacucho, 2024. En otras palabras, se tomaron el 100% de la población.

Muestreo: Censal

Según Ríos (2021) establece que la muestra censal es aquella donde todas las unidades de investigación son consideradas como muestra. La investigación hizo uso de una muestra censal para las variables de estudio, por ello debido al tamaño accesible de la población por la cual la muestra fue de 10 trabajadores.

3.3 Operacionalización de variables

Variable	Definición operativa	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición	Escala valorativa
Capacitación	Dessler (2020), describe la capacitación de personal como el proceso a través del cual se instruye a los empleados en las habilidades esenciales necesarias para realizar sus tareas de manera eficiente.	Ejecución de la capacitación	Tiempo	Likert	1.-Nunca 2.-Casi nunca 3.- A veces 4.- Casi siempre 5.- Siempre
			Costo		
			Lugar		
		Evaluación de la capacitación	Seguimiento		
			Evaluación		
			Resultados		
Desempeño laboral	Según Stephen (2021), describe el desempeño laboral como la medida en que un empleado ejecuta sus tareas y responsabilidades de manera eficiente y efectiva, ayudando así a alcanzar los objetivos de la organización.	Factores actitudinales	Disciplina	Likert	1.-Nunca 2.-Casi nunca 3.- A veces 4.- Casi siempre 5.- Siempre
			Actitud cooperativa		
			Presentación de personal		
		Factores operativos	Conocimiento de trabajo		
			Trabajo en equipo		
			Habilidades directivas		

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnicas

Hernández et al. (2023) explican que las encuestas se utilizan principalmente en investigaciones cuantitativas, este método de recolección de datos se basa en hacer preguntas a un grupo específico, las cuales pueden ser realizadas de forma presencial o a través de medios virtuales. Las encuestas permiten recopilar información de manera sistemática, estructurada y uniforme, lo que facilita su análisis estadístico, además, este método es efectivo para abarcar grandes muestras de población, obteniendo datos representativos en un tiempo relativamente corto. En este estudio, se empleó la encuesta como técnica de recolección de información, dado que propósito es obtener información de un grupo de personas cuyas opiniones son relevantes para el investigador. En este sentido, se aplicó la encuesta a los trabajadores, ya que fueron ellos quienes observaron cómo se aplicaba la capacitación y desempeño laboral en la microempresa en estudio.

Instrumentos

Bernal (2021) indica que el cuestionario es una herramienta, ya sea en formato físico o digital, utilizada para obtener la información necesaria para llevar a cabo un trabajo de investigación, consiste en un conjunto de preguntas cerradas dirigidas a la muestra con el propósito de alcanzar los objetivos del estudio. Esta técnica permite recolectar datos de manera estructurada y uniforme, facilitando su análisis posterior, además, su flexibilidad en el diseño y aplicación lo hace ideal para adaptarse a diversas temáticas de investigación, el cuestionario es ampliamente utilizado en estudios cuantitativos debido a su capacidad para medir variables y obtener resultados precisos y comparables. En este estudio, se empleó un cuestionario compuesto por 12 ítems en una escala Likert, divididos en 6 ítems para la variable capacitación y 6 ítem para la variable desempeño laboral (Ver anexo 4). Además, la validación fue evaluada por tres expertos en administración con el grado de magister y doctorado, quienes analizaron y aprobaron el cuestionario antes de su aplicación (Anexo 5). Mientras la confiabilidad del cuestionario se evaluó mediante el coeficiente de alfa de Cronbach obteniendo con un valor de 0.858 para la variable capacitación, y 0.861 para la variable desempeño laboral, lo que indica una excelente confiabilidad (Anexo 5).

3.5 Método de análisis de datos

Hernández & Mendoza (2021) definen el análisis de datos como el proceso mediante el cual los investigadores examinan y procesan la información obtenida para identificar patrones, relaciones y tendencias que permiten dar respuesta a las hipótesis o preguntas de investigación planteadas. En los estudios cuantitativos, este proceso implica principalmente el uso de herramientas matemáticas y estadísticas para transformar los datos crudos en resultados significativos. Una de las primeras fases en este análisis es la organización y resumen de los datos, que se lleva a cabo mediante el uso de medidas estadísticas como la media, la moda, la varianza, entre otras, para describir la distribución. En este sentido, el plan de análisis de datos implica someter los datos a una serie de operaciones con el objetivo de obtener conclusiones precisas que ayudarán a alcanzar nuestros objetivos. Después de recolectar los datos mediante la técnica de la encuesta, estos se tabularán y graficarán de manera ordenada de acuerdo con cada variable y sus dimensiones.

Bernal (2021) señalan que el análisis descriptivo se enfoca en resumir y presentar la información recolectada de manera comprensible y accesible, utilizando herramientas como tablas, gráficos y medidas estadísticas básicas. Este tipo de análisis permite visualizar tendencias, frecuencias y distribuciones de los datos, sirviendo como base para interpretar resultados y tomar decisiones fundamentadas. A diferencia de otros enfoques, el análisis descriptivo no busca establecer relaciones causales, sino proporcionar una visión general y detallada de los datos en función de las características observadas. Este enfoque es fundamental en las primeras etapas de una investigación para comprender el panorama general de los datos recolectados. Se utilizó el análisis descriptivo de las variables en estudio; se elaboraron tablas de distribución de frecuencias absolutas y relativas porcentuales, así como figuras estadísticas. Además, se utilizaron varios programas informáticos para llevar a cabo esta investigación. Microsoft Word fue utilizado para la redacción, elaboración y modificación de todo el estudio, desde su inicio hasta su finalización. Microsoft Excel fue utilizado para la tabulación, así como para la elaboración y diseño de las figuras correspondientes a los resultados obtenidos en las encuestas. Turnitin fue utilizado para medir la similitud, que no debe exceder del 25% según el reglamento de investigación. Por último, se utilizó PowerPoint para la elaboración de diapositivas para la presentación de la ponencia.

3.6 Aspectos éticos

Este trabajo de investigación se desarrolló basado en los principios éticos plasmados en el Reglamento de Integridad Científica en la investigación de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote – ULADECH, actualizado por Consejo Universitario con Resolución N° 0676-2024-CU-ULADECH Católica, de fecha 28 de junio del 2024; los cuales se mencionan a continuación:

Respeto y protección de los derechos de los intervinientes: Se aplicó el principio ético de salvaguardar a las personas, ya que toda la información proporcionada por los participantes fue con su consentimiento completo, respetando su privacidad, todos los participantes proporcionaron sus correos electrónicos, números de teléfono, nombres completos y firmaron el consentimiento informado. Se les aseguró que los datos recopilados solo se utilizarían para el propósito de la investigación en cuestión.

Cuidado del medio ambiente: En este principio ético, se priorizó el uso responsable de los recursos tecnológicos y materiales para minimizar el impacto ambiental, se emplearon medios digitales como el aplicativo Word para documentar los detalles del estudio, reduciendo así el uso de papel, asimismo, el cuestionario se elaboró en papeles reciclados, promoviendo la reutilización de materiales. De igual manera, se gestionó de forma consciente el uso de energía eléctrica, evitando el consumo excesivo al desconectar la laptop una vez cargada, estas acciones reflejan un compromiso con la sostenibilidad.

Libre participación por propia voluntad: En este principio se entregó un consentimiento informado a cada participante, quienes, al aceptar su participación, firmaron el documento correspondiente, este procedimiento permitió que las personas encuestadas ofrecieran su testimonio de manera voluntaria y consciente, al estar plenamente informadas sobre los objetivos y alcances del estudio. Asimismo, el consentimiento garantizó que se respetaran los derechos de los participantes, cumpliendo con los estándares éticos establecidos.

Beneficencia, no maleficencia:

Beneficencia: Este estudio benefició a la empresa DM Hoteles Ayacucho, ya que al compartir con ellos la información obtenida, pudieron tener una visión más clara sobre el estado actual de su desempeño laboral y la efectividad de su capacitación. Esta información les permitió identificar áreas críticas relacionadas con la calidad del servicio y el desarrollo de competencias de su personal, al participar en el estudio, los colaboradores

y directivos tuvieron la oportunidad de reflexionar sobre la importancia de la formación continua para mejorar la atención al cliente y fortalecer su competitividad en el mercado. Además, los resultados beneficiaron a los gestores del hotel al proporcionarles herramientas clave para tomar decisiones estratégicas que contribuyan al crecimiento y sostenibilidad del negocio.

No maleficencia: En este principio se cumplió ya que durante todo el estudio a la empresa DM Hoteles Ayacucho, se comunicó de manera clara el propósito y los objetivos de la investigación, solicitando su aprobación previa para proceder, esto permitió a los colaboradores participar de manera voluntaria y expresar sus opiniones con libertad, sin temor a repercusiones negativas. Además, se respetaron sus tiempos y horarios laborales, evitando cualquier interferencia en las actividades operativas del hotel, lo que garantizó que el desarrollo del estudio no afectara de forma alguna el funcionamiento normal de la empresa.

Integridad y honestidad: No se realizaron modificaciones que comprometieran la integridad de los datos e información recolectada para el estudio, garantizando que los resultados reflejaran de manera precisa las condiciones observadas. Se obtuvo información confiable mediante un cuestionario con escala Likert diseñado para evaluar la capacitación (ejecución y evaluación de la capacitación) y el desempeño laboral (factores actitudinales y operativos) de los colaboradores. Los datos obtenidos incluyeron aspectos como la planificación y efectividad de los programas de capacitación, el impacto en la actitud cooperativa y disciplina de los empleados, así como su desempeño en tareas operativas y trabajo en equipo. Además, se informó a los participantes que los datos recopilados se mantendrían bajo custodia del investigador por un periodo de cinco años, siendo utilizados únicamente con fines de investigación.

Justicia: Se llevó a cabo un proceso transparente y ético, asegurando que la persona encargada de la aplicación del instrumento cumpliera con los estándares establecidos para evitar cualquier tipo de parcialidad o práctica inadecuada. De igual forma, se explicó de manera clara y detallada a los participantes el propósito y la relevancia de la encuesta, promoviendo un entendimiento mutuo. Durante todo el proceso, se garantizó el respeto y la igualdad hacia todos los participantes, reconociendo su valiosa contribución al estudio.

IV. Resultados

Respecto al objetivo específico 1. Describir las características de ejecución de la capacitación de la empresa DM hoteles Ayacucho, 2024

Tabla 1

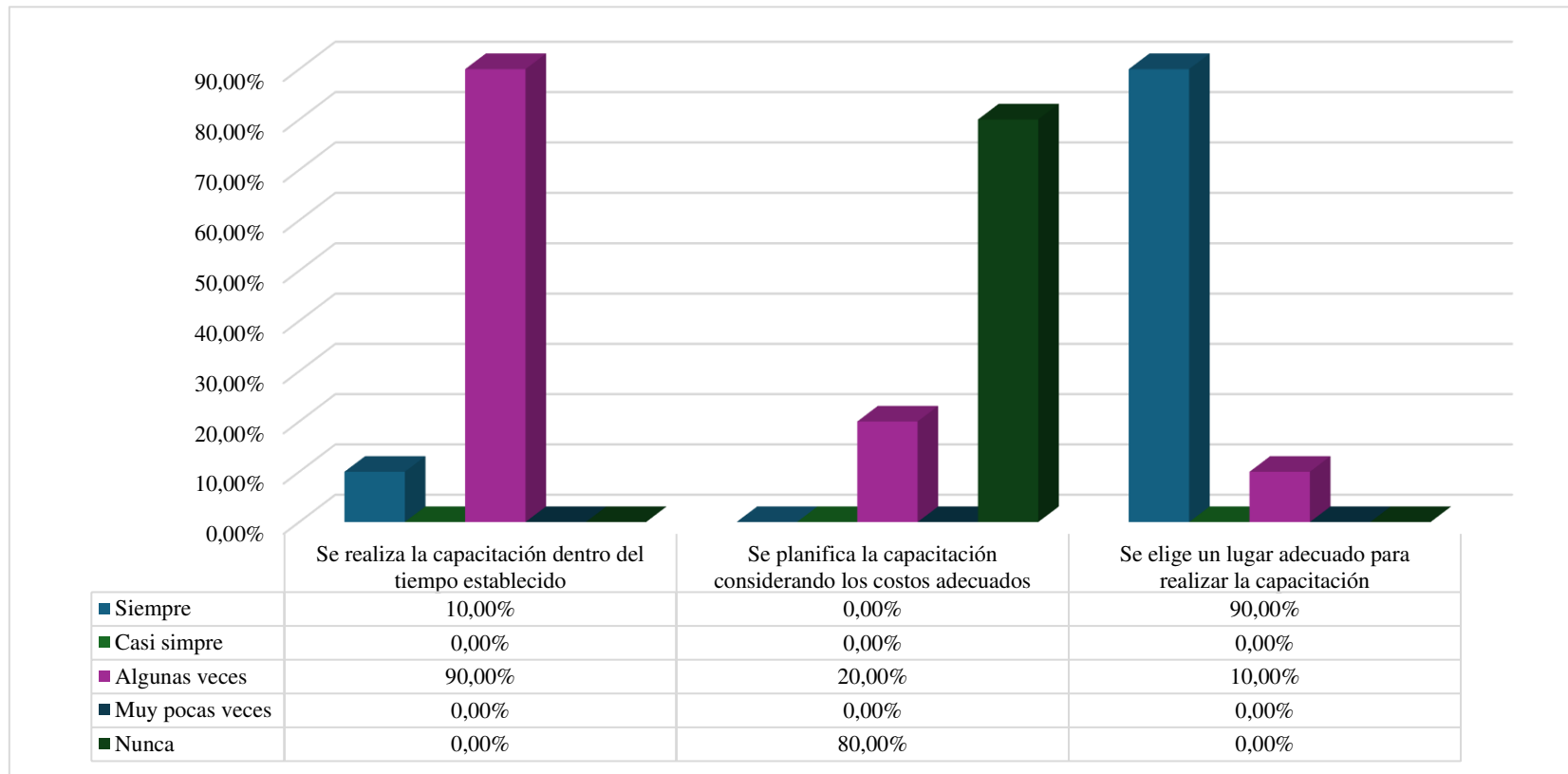
Características de ejecución de la capacitación de la empresa DM hoteles Ayacucho, 2024

Características de ejecución de la capacitación	N	%
Se realiza la capacitación dentro del tiempo establecido		
Siempre	1	10.00
Casi siempre	0	0.00
Algunas veces	9	90.00
Muy pocas veces	0	0.00
Nunca	0	0.00
Total	10	100.00
Se planifica la capacitación considerando los costos adecuados		
Siempre	0	0.00
Casi siempre	0	0.00
Algunas veces	2	20.00
Muy pocas veces	0	0.00
Nunca	8	80.00
Total	10	100.00
Se elige un lugar adecuado para realizar la capacitación		
Siempre	9	90.00
Casi siempre	0	0.00
Algunas veces	1	10.00
Muy pocas veces	0	0.00
Nunca	0	0.00
Total	10	100.00

Nota. Base de datos del cuestionario aplicado a los trabajadores de la empresa DM Hoteles Ayacucho, 2024

Figura 1

Características de ejecución de la capacitación de la empresa DM hoteles Ayacucho, 2024



Nota. La figura muestra las cifras de las características de ejecución de la capacitación de la empresa DM hoteles Ayacucho, 2024

Respecto al objetivo específico 2. Determinar las características de evaluación de la capacitación de la empresa DM hoteles Ayacucho, 2024

Tabla 2

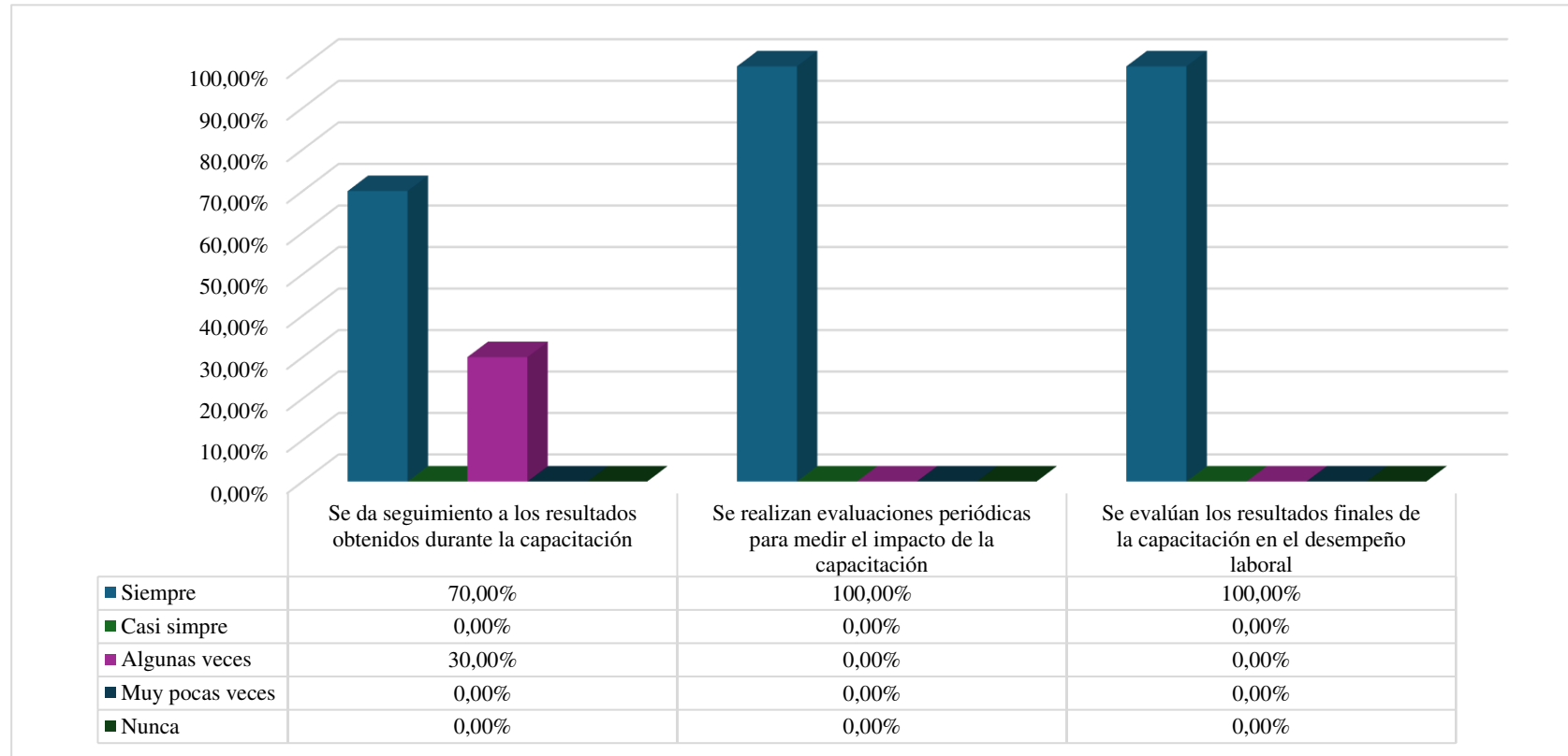
Características de evaluación de la capacitación de la empresa DM hoteles Ayacucho, 2024

Características de evaluación de la capacitación	N	%
Se da seguimiento a los resultados obtenidos durante la capacitación		
Siempre	7	70.00
Casi siempre	0	0.00
Algunas veces	3	30.00
Muy pocas veces	0	0.00
Nunca	0	0.00
Total	10	100.00
Se realizan evaluaciones periódicas para medir el impacto de la capacitación		
Siempre	10	100.00
Casi siempre	0	0.00
Algunas veces	0	0.00
Muy pocas veces	0	0.00
Nunca	0	0.00
Total	10	100.00
Se evalúan los resultados finales de la capacitación en el desempeño laboral		
Siempre	10	100.00
Casi siempre	0	0.00
Algunas veces	0	0.00
Muy pocas veces	0	0.00
Nunca	0	0.00
Total	10	100.00

Nota. Base de datos del cuestionario aplicado a los trabajadores de la empresa DM Hoteles Ayacucho, 2024

Figura 2

Características de evaluación de la capacitación de la empresa DM hoteles Ayacucho, 2024



Nota. La figura muestra las cifras de las características de evaluación de la capacitación de la empresa DM hoteles Ayacucho, 2024

Respecto al objetivo específico 3. Especificar las características de factores actitudinales de la empresa DM hoteles Ayacucho, 2024

Tabla 3

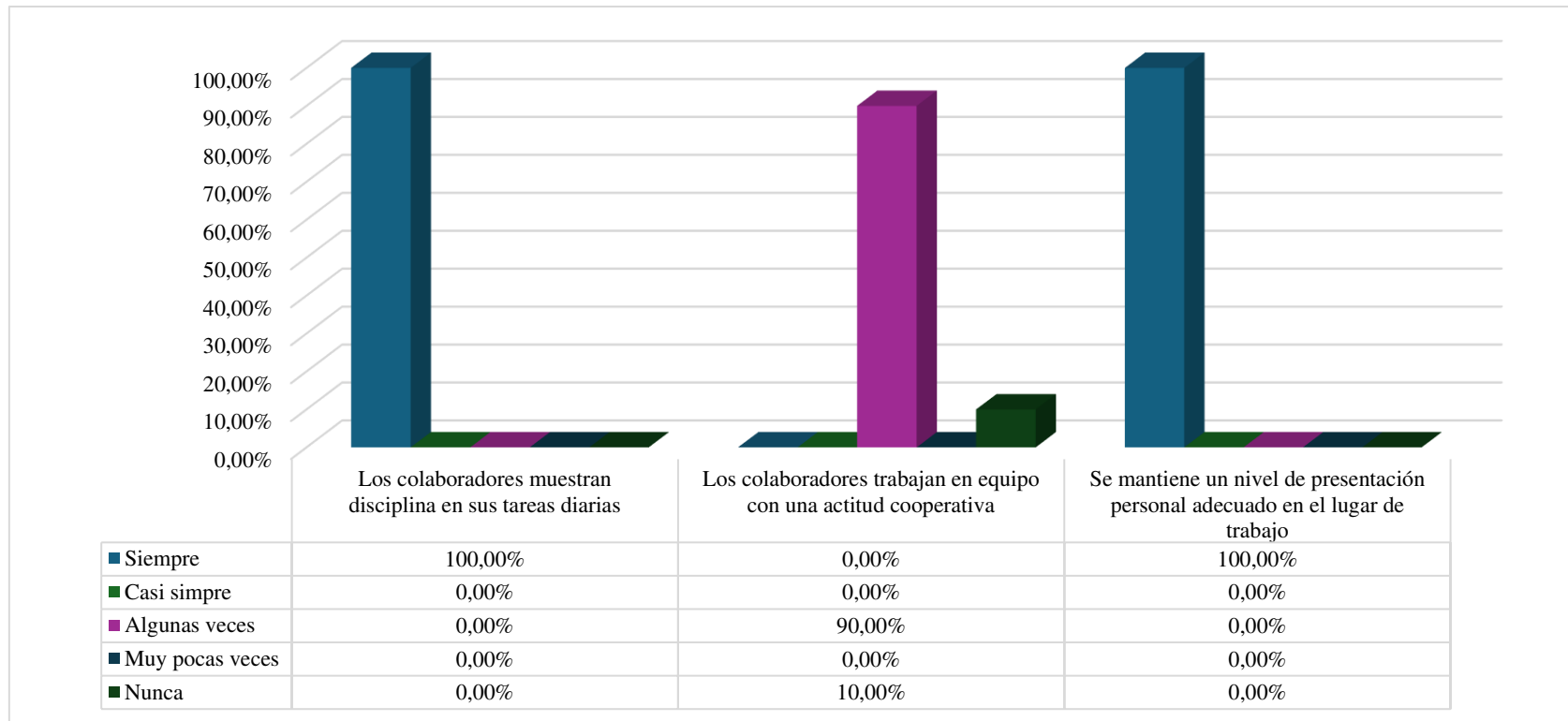
Características de factores actitudinales de la empresa DM hoteles Ayacucho, 2024

Características de factores actitudinales	N	%
Los colaboradores muestran disciplina en sus tareas diarias		
Siempre	10	100.00
Casi siempre	0	0.00
Algunas veces	0	0.00
Muy pocas veces	0	0.0
Nunca	0	0.00
Total	10	100.00
Se mantiene un nivel de presentación personal adecuado en el lugar de trabajo		
Siempre	0	0.00
Casi siempre	0	0.00
Algunas veces	9	90.00
Muy pocas veces	0	0.00
Nunca	1	10.00
Total	10	100.00
Se mantiene un nivel de presentación personal adecuado en el lugar de trabajo		
Siempre	10	100.00
Casi siempre	0	0.00
Algunas veces	0	0.00
Muy pocas veces	0	0.00
Nunca	0	0.00
Total	10	100.00

Nota. Base de datos del cuestionario aplicado a los trabajadores de la empresa DM Hoteles Ayacucho, 2024

Figura 3

Características de factores actitudinales de la empresa DM hoteles Ayacucho, 2024



Nota. La figura muestra las cifras de las características de evaluación de la capacitación de la empresa DM hoteles Ayacucho, 2024

Respecto al objetivo específico 4. Desarrollar las características de factores operativos de la empresa DM hoteles Ayacucho, 2024

Tabla 4

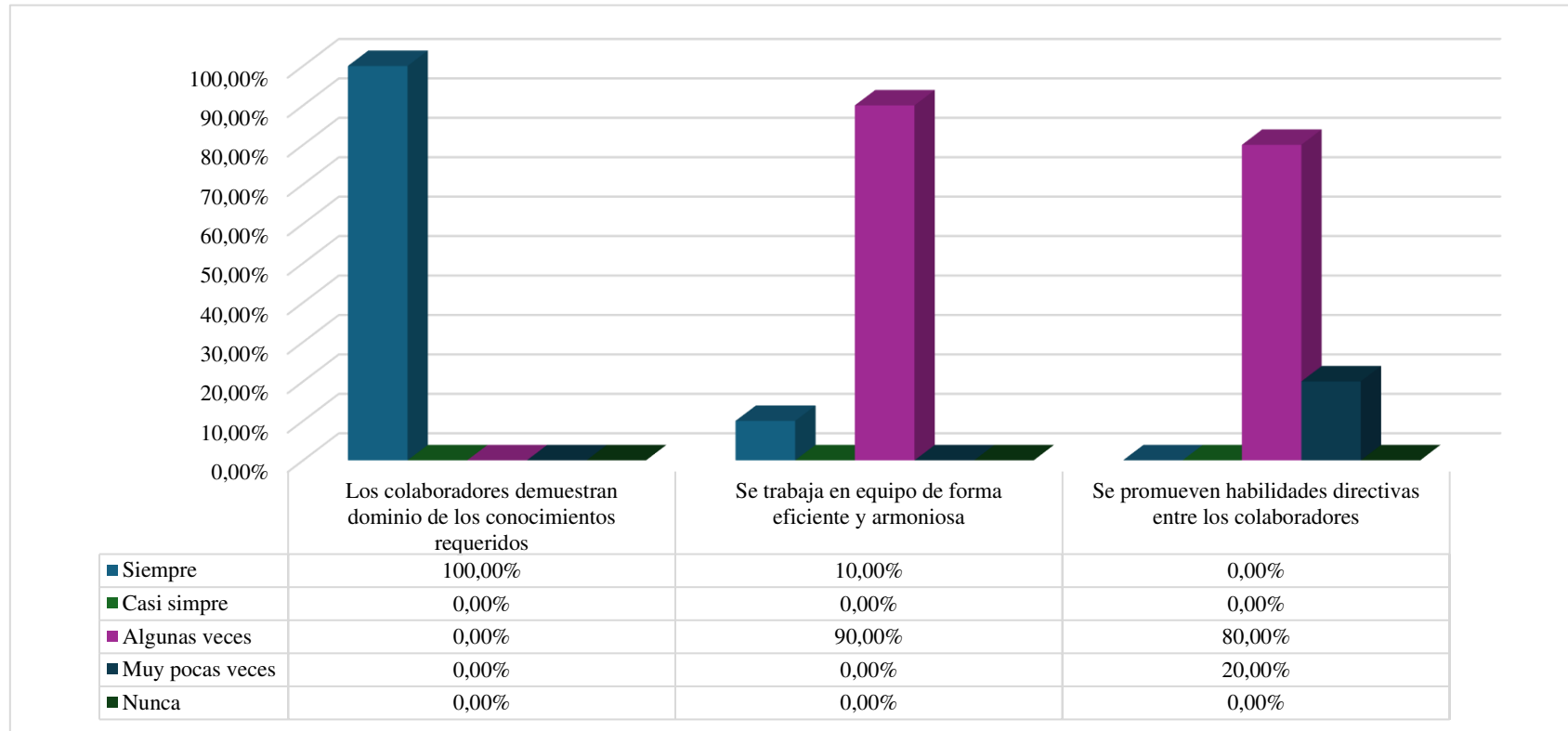
Características de factores operativos de la empresa DM hoteles Ayacucho, 2024

Características de factores operativos	N	%
Los colaboradores demuestran dominio de los conocimientos requeridos		
Siempre	10	100.00
Casi siempre	0	0.00
Algunas veces	0	0.00
Muy pocas veces	0	0.00
Nunca	0	0.00
Total	10	100.00
Se trabaja en equipo de forma eficiente y armoniosa		
Siempre	1	10.00
Casi siempre	0	0.00
Algunas veces	9	90.00
Muy pocas veces	0	0.00
Nunca	0	0.00
Total	10	100.00
Se promueven habilidades directivas entre los colaboradores		
Siempre	0	0.00
Casi siempre	0	0.00
Algunas veces	8	80.00
Muy pocas veces	2	20.00
Nunca	0	0.00
Total	10	100.00

Nota. Base de datos del cuestionario aplicado a los trabajadores de la empresa DM Hoteles Ayacucho, 2024

Figura 4

Características de factores operativos de la empresa DM hoteles Ayacucho, 2024



Nota. La figura muestra las cifras de las características de evaluación de la capacitación de la empresa DM hoteles Ayacucho, 2024

Respecto al objetivo específico 5. Elaborar una propuesta de un plan de mejora de capacitación para mejorar el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa DM hoteles Ayacucho, 2024.

Tabla 5

Propuesta de un plan de mejora de capacitación para mejorar el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa DM hoteles Ayacucho, 2024

Variable	Indicador	Problema	Causas	Consecuencias	Acciones de mejora	Responsable	Presupuesto
Capacitación	Tiempo	El 90% de los colaboradores indicaron que algunas veces se realiza la capacitación dentro del tiempo establecido	Falta de planificación adecuada	Dificultades para cumplir con los objetivos establecidos	Establecer un plan de capacitación detallado: definir los objetivos, los plazos y el alcance de cada sesión de capacitación.	Gerente	S/. 600
			Demoras en la aprobación de los contenidos de capacitación	Retrasos en la adquisición de conocimientos por parte de los empleados	Crear un sistema de aprobación ágil: designar un comité para revisar y aprobar los contenidos de forma más eficiente.		
			Sobrecarga de actividades operativas que interfieren con las capacitaciones.	Baja asistencia a las capacitaciones	Ajustar horarios de capacitación: realice sesiones fuera del horario laboral o en franjas horarias de menor carga operativa.		

	Costos	El 80% de los colaboradores indicaron que nunca se planifica la capacitación considerando los costos adecuados	Presupuesto insuficiente	Capacitación limitada o ineficiente	Optimizar la asignación de recursos: realizar un análisis exhaustivo de los costos y asignar presupuesto de manera equitativa y prioritaria para las capacitaciones.	Gerente	S/. 800
Falta de análisis costo-beneficio			Desaprovechamiento de recursos financieros	Realizar análisis de costos y beneficios: evaluar el impacto de cada capacitación para determinar la inversión más efectiva.			
Escasa inversión en herramientas modernas para capacitación			Menor calidad en el aprendizaje	Incorporar plataformas digitales: invertir en plataformas de e-learning y herramientas interactivas para mejorar la experiencia formativa.			

Desempeño laboral	Actitud cooperativa	El 90% de los trabajadores indicaron que algunas veces los colaboradores trabajan en equipo con una actitud cooperativa	Falta de incentivos para el trabajo colaborativo	Disminución de la cohesión y productividad en los equipos	Implementar programas de incentivos: crear un sistema de recompensas para los equipos que demuestren una actitud cooperativa sobresaliente.	Gerente	S/. 500
			Desacuerdos frecuentes entre los colaboradores	Ambiente laboral conflictivo	Organizar talleres de resolución de conflictos: promover la participación activa en talleres de mediación y negociación para mejorar la convivencia laboral.		
			Falta de comunicación efectiva	Ineficiencia en la colaboración y cumplimiento de metas	Implementar espacios de retroalimentación continua: crear espacios de reunión periódicos para resolver dudas y mejorar la comunicación en equipos.		

			Comunicación deficiente entre colaboradores	Resultados inconsistentes en los proyectos	Desarrollar programas de formación en comunicación efectiva: organizar talleres sobre cómo mejorar la escucha activa y la expresión clara.		
	Trabajo en equipo	El 90% de los colaboradores indicaron que algunas veces se trabaja en equipo de forma eficiente y armoniosa	Falta de roles y responsabilidades definidas	Conflictos internos y duplicación de esfuerzos	Definir roles y responsabilidades claros: asignar tareas específicas y establecer expectativas claras para cada miembro del equipo.	Gerente	S/. 700
			Falta de herramientas tecnológicas para la gestión de tareas	Tiempos de entrega prolongados y baja eficiencia	Adoptar software de gestión de proyectos: implementar herramientas como Trello o Asana para facilitar el seguimiento de tareas y el trabajo colaborativo.		

			Ausencia de programas de desarrollo de liderazgo	Falta de líderes efectivos en la organización	Desarrollar un programa de formación en liderazgo: establecer un programa que enfoque en habilidades clave como la delegación y la gestión del cambio.		
	Habilidades directivas	El 80% de los colaboradores indicaron que algunas veces se promueven habilidades directivas entre los colaboradores	Desconocimiento de las técnicas modernas de liderazgo	Procesos administrativos lentos	Fomentar el aprendizaje continuo: organizar talleres de liderazgo actualizados con los enfoques más innovadores en la gestión de equipos y toma de decisiones.		
			Baja motivación en los niveles de supervisión.	Falta de dirección clara en los equipos	Implementar incentivos basados en resultados: ofrecer recompensas y reconocimiento a los supervisores que logren mejorar el desempeño de sus equipos.		
						Total	S/. 3, 400

V. Discusión

Objetivo específico 1. Describir las características de ejecución de la capacitación de la empresa DM hoteles Ayacucho, 2024.

Se realiza la capacitación dentro del tiempo establecido: el 90% de los colaboradores indicaron que algunas veces realizan la capacitación dentro del tiempo establecido, estos resultados coinciden con la investigación desarrollada por Páez (2024) quien en su estudio de investigación *Satisfacción de la capacitación del personal operativo de una empresa pública de Quito-Ecuador en el periodo del segundo semestre de 2022*, donde menciona que el 87% de los trabajadores indicaron que algunas veces la empresa pública ejecuta la capacitación dentro del tiempo establecido, asimismo coincide con la tesis realizada por Orellana (2023) quien en su estudio de investigación *La capacitación y su incidencia en el desempeño laboral de los servidores administrativos de la Universidad Nacional de Loja año 2021*, quien menciona que el 88% de los encuestados a los colaboradores indicaron que algunas veces los administrativos de la Universidad Nacional desarrolla la capacitación dentro de tiempo establecido. Esto se fundamenta con la información extraída de bases teóricas por López (2021) menciona que el tiempo en la ejecución de la capacitación se refiere a la duración total destinada para las actividades de formación, así como a la correcta distribución de las sesiones en horarios que permitan a los colaboradores participar sin afectar las operaciones diarias de la empresa. Una gestión adecuada del tiempo asegura que los objetivos del programa se alcancen de manera eficiente y evite la sobrecarga laboral de los participantes. Además, es importante considerar la frecuencia de las capacitaciones y su alineación con las metas organizacionales a corto y largo plazo. El manejo óptimo del tiempo permite que los empleados desarrollen habilidades necesarias sin interrupciones significativas en sus funciones habituales. Esto demuestra que la mayoría de los trabajadores perciben que las capacitaciones algunas veces se realizan dentro del tiempo establecido, lo cual es fundamental para garantizar una experiencia formativa efectiva. Cumplir con los tiempos programados asegura que los colaboradores puedan participar sin afectar sus responsabilidades laborales, contribuyendo a un equilibrio adecuado entre capacitación y desempeño. La correcta gestión del tiempo también optimiza el proceso de aprendizaje, permitiendo que los participantes asimilen los contenidos de manera ordenada y sin

interrupciones. En un entorno laboral dinámico, cumplir con los tiempos refuerza la confianza en los procesos organizativos y mejora la productividad general del equipo.

Se planifica la capacitación considerando los costos adecuados: el 80% de los colaboradores mencionaron que nunca se planifica la capacitación considerando los costos adecuados, estos resultados coinciden con el estudio desarrollado por Orellana (2023) quien en su estudio de investigación *La capacitación y su incidencia en el desempeño laboral de los servidores administrativos de la Universidad Nacional de Loja año 2021*, quien considera que el 77% de los trabajadores mencionan que nunca los administrativos de la Universidad Nacional planifican las capacitaciones con los costos establecidos, asimismo coincide con la investigación realizado por Olave et al. (2021) quien en su estudio de investigación *Capacitación y desarrollo laboral Hotel Monasterio Resort, 2021*, quien menciona que el 44% de los colaboradores indicaron que nunca la empresa hotel Monasterio Resort planifica las capacitaciones de acorde al con los costos que se acordó en una reunión de gerencia. Esto se fundamenta con la información extraída de bases teóricas por Méndez (2022) define que el costo en la ejecución de la capacitación abarca todos los recursos financieros necesarios para diseñar, implementar y evaluar un programa formativo. Esto incluye la contratación de instructores, adquisición de materiales, uso de tecnología y asignación de espacios, entre otros. Gestionar los costos de manera eficiente implica establecer un presupuesto realista que garantice el cumplimiento de los objetivos sin exceder los límites financieros de la organización. Una adecuada inversión en capacitación no solo mejora las competencias del personal, sino que también genera un impacto positivo en la productividad y el rendimiento empresarial a largo plazo. Esto demuestra que la mayoría de los trabajadores consideran que las capacitaciones no se planifican teniendo en cuenta los costos adecuados, lo cual es un desafío importante para la organización. La planificación financiera efectiva es crucial para asegurar que las capacitaciones cuenten con los recursos necesarios, como instructores calificados y materiales apropiados. Una inversión bien gestionada no solo garantiza la calidad de las actividades formativas, sino que también contribuye a un impacto positivo en el desarrollo de los empleados. Este aspecto es esencial para fortalecer las competencias del personal y mejorar su desempeño, además de optimizar la sostenibilidad económica de la empresa a largo plazo.

Se elige un lugar adecuado para realizar la capacitación: el 90% de los trabajadores indicaron que siempre eligen un lugar adecuado para realizar la capacitación, estos resultados coinciden con la tesis desarrollada por Olave et al. (2021) quien en su estudio de investigación *Capacitación y desarrollo laboral Hotel Monasterio Resort, 2021*, donde indica que el 54% de los colaboradores indicaron que siempre en el Hotel Monasterio Resort hay un lugar adecuado para realizar la capacitación, para todos los empleados así para que trabajen más motivados en sus puestos de trabajos. Pero contrasta con la investigación de Dominguez (2022) quien en su estudio de investigación *Capacitación y competitividad en las MYPE de servicio rubro hoteles de Santo Domingo - Piura año 2022*, donde indica que el 65% de los colaboradores indicaron que nunca los hoteles de Santo Domingo tienen un lugar específico para la hacer las capacitaciones dentro de auditorio, ya que es importante tener un lugar específico para realizar charlas a los empleados brindándoles informaciones claves. Esto se fundamenta con la información extraída de bases teóricas por Uchuya (2021) menciona que el lugar de la capacitación se refiere al espacio físico o virtual donde se desarrollan las actividades de formación. Es fundamental seleccionar un entorno adecuado que facilite el aprendizaje, ya sea en un aula, sala de conferencias, entorno laboral o plataforma digital. El lugar debe estar equipado con las herramientas necesarias, como equipos audiovisuales y mobiliario cómodo, para garantizar el enfoque y la comodidad de los participantes. Además, la elección del lugar puede influir en la interacción entre los asistentes y en la efectividad del proceso de enseñanza-aprendizaje, impactando directamente en los resultados de la capacitación. Esto demuestra que la mayoría de los trabajadores perciben que siempre se selecciona un lugar adecuado para llevar a cabo las capacitaciones, lo cual es esencial para garantizar un aprendizaje efectivo. Un espacio bien equipado y cómodo permite que los participantes se concentren en las actividades formativas sin distracciones. Además, un lugar adecuado facilita la interacción entre los asistentes, mejorando significativamente la experiencia general del programa de capacitación, lo que a su vez fomenta un ambiente de colaboración y participación, proveer entornos propicios para el aprendizaje, como espacios bien diseñados, equipados y cómodos, refleja claramente el compromiso de la empresa con el desarrollo profesional continuo de su equipo, fortaleciendo de manera notable la percepción positiva de las políticas formativas implementadas por la organización y contribuyendo de manera directa y efectiva al éxito integral del programa.

Objetivo específico 2. Determinar las características de evaluación de la capacitación de la empresa DM hoteles Ayacucho, 2024

Se da seguimiento a los resultados obtenidos durante la capacitación: el 70% de los colaboradores indicaron que siempre se da seguimiento a los resultados obtenidos durante la capacitación, estos resultados coinciden con la investigación desarrollado por Vega (2020) quien en su estudio de investigación *Capacitación de personal en las micro y pequeñas empresas del rubro hospedajes: caso hostel la selva del distrito Ayna, provincia La Mar, región Ayacucho, 2019*, quien indico que el 88% de los colaboradores mencionaron que siempre la hostel la selva da los seguimientos a los resultados encontrados durante las capacitaciones de sus empleados, asimismo coincide con la investigación realizada por Lapa (2023) quien en su estudio de investigación *Capacitación para la mejora del desempeño laboral de la empresa inversiones medina constructora y consultora S.A.C., distrito Jesús Nazareno – Ayacucho, 2023*, donde menciona que el 98% de los colaboradores indicaron que siempre la empresa medina constructora y consultora S.A.C realiza los seguimientos de los resultados obtenidos de las capacitaciones que se realicen con los empleados. Esto se fundamenta con la información extraída de bases teóricas por García & González (2022) mencionaron que el seguimiento en la capacitación es el proceso de monitorear y supervisar la implementación de los conocimientos y habilidades adquiridos por los colaboradores después de finalizado el programa formativo. Este proceso incluye actividades como reuniones periódicas, evaluaciones de desempeño y observación directa para garantizar que los aprendizajes se apliquen efectivamente en el entorno laboral. El seguimiento permite identificar áreas que requieren refuerzo, ajustar estrategias formativas y medir el impacto real de la capacitación en los resultados organizacionales. Esto demuestra que la mayoría de los trabajadores consideran que siempre se realiza un seguimiento a los resultados obtenidos durante las capacitaciones, lo cual es crucial para garantizar que los conocimientos adquiridos sean aplicados de manera efectiva en el entorno laboral. Monitorear el impacto de las capacitaciones permite identificar áreas de mejora y ajustar estrategias formativas para optimizar los resultados. Este proceso asegura que los colaboradores mantengan un aprendizaje continuo y refuerza su compromiso con el desarrollo profesional. Además, el seguimiento efectivo contribuye a evaluar el retorno de la inversión en capacitación y fortalece la capacidad de la organización para alcanzar sus objetivos estratégicos.

Se realizan evaluaciones periódicas para medir el impacto de la capacitación:

el 100% de los colaboradores indicaron que siempre se realizan evaluaciones periódicas para medir el impacto de la capacitación, estos resultados coinciden con el estudio desarrollado por Lapa (2023), quien en su estudio de investigación *Capacitación para la mejora del desempeño laboral de la empresa inversiones medina constructora y consultora S.A.C., distrito Jesús Nazareno – Ayacucho, 2023*, donde menciona que el 93% de los encuestados indicaron que siempre la empresa inversiones medina constructora y consultora ejecuta las evaluaciones periódicas para medir impacto de la capacitación de los colaboradores en sus labores de trabajo. Pero contrasta con la investigación realizada por Carrasco (2024) quien en su estudio de investigación *Capacitación del personal en las micro y pequeñas empresas del rubro seguridad privada: caso Worsem S.A.C., distrito Ayacucho, 2021*, quien mencionó que el 75% de los colaboradores de la empresa Worsem S.A.C indicaron que nunca realizan evaluaciones periódicas para medir el impacto de la capacitación, ya que no lo toman importancia como se desempeñan sus trabajadores. Esto se fundamenta con la información extraída de bases teóricas por Amado (2023) afirman que la evaluación en la capacitación es el proceso sistemático de analizar el cumplimiento de los objetivos establecidos en un programa formativo, midiendo los resultados obtenidos en términos de aprendizaje y desempeño. Este análisis incluye la recopilación de datos sobre la satisfacción de los participantes, el conocimiento adquirido y su aplicación práctica en el entorno laboral. Además, permite identificar debilidades en el programa para ajustarlo y optimizar su efectividad. Una evaluación adecuada garantiza que los recursos invertidos se traduzcan en beneficios tangibles para la organización y los colaboradores. Esto demuestra que la mayoría de los trabajadores consideran que siempre se llevan a cabo evaluaciones periódicas para medir el impacto de las capacitaciones, lo cual es esencial para garantizar su efectividad. Estas evaluaciones permiten analizar el nivel de aprendizaje adquirido por los colaboradores y su influencia en el desempeño laboral. Además, proporcionan datos concretos que ayudan a ajustar los programas de formación según las necesidades de la organización. Este enfoque asegura que las capacitaciones no solo cumplan con los objetivos establecidos de manera eficiente y efectiva, sino que también generen un impacto positivo tangible tanto en la productividad organizacional como en la satisfacción personal y profesional de los empleados, promoviendo un ambiente laboral más dinámico y motivador.

Se evalúan los resultados finales de la capacitación en el desempeño laboral: el 100% de los colaboradores indicaron que siempre se evalúan los resultados finales de la capacitación en el desempeño laboral, estos resultados coinciden con la tesis desarrollado por Dominguez (2022) quien en su estudio de investigación *Capacitación y competitividad en las MYPE de servicio rubro hoteles de Santo Domingo - Piura año 2022*, donde menciona que el 65% de los encuestados indicaron que la empresa hoteles de Santo Domingo siempre desarrollan los resultados finales de las capacitaciones en desempeño del personal, están pendiente sus capacidades para un reconocimiento según sus labores de trabajos. Pero contrasta con el estudio realizado de Lizana (2022) quien, en su estudio de investigación, *Propuesta de mejora de la capacitación para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicios – rubro hoteles caso: Montecarlo Suits y Hotel en La Victoria, Lima, 2020*, quien señalo que el 66% de los colaboradores indicaron que nunca la empresa Montecarlo Suits y Hotel evalúa los resultados finales de la capacitación en el desempeño laboral de los empleados para tengan buenos resultados. Esto se fundamenta con la información extraída de bases teóricas por Torres (2021) señala que los resultados en la capacitación se refieren a los logros obtenidos tras la implementación de un programa formativo, evaluando el impacto tanto en los colaboradores como en la organización. Estos resultados incluyen mejoras en habilidades técnicas, actitudes laborales y productividad, así como cambios positivos en el desempeño y la calidad del trabajo. Además, los resultados permiten medir el retorno de la inversión realizada en la capacitación y justificar la continuidad o ajustes necesarios en futuras iniciativas. Un análisis adecuado de los resultados garantiza que la capacitación contribuya al cumplimiento de los objetivos organizacionales. Esto demuestra que la mayoría de los trabajadores consideran que siempre se evalúan los resultados finales de las capacitaciones en el desempeño laboral, lo cual es vital para medir su impacto real. Evaluar los resultados finales permite identificar mejoras en las habilidades técnicas y actitudes de los colaboradores, garantizando que los programas de formación cumplan con los objetivos planteados. Además, esta evaluación ayuda a justificar la continuidad o rediseño de los programas formativos, maximizando el retorno de la inversión. Al analizar los resultados finales, se fortalece la alineación entre las necesidades organizacionales y el desarrollo de competencias en los empleados, asegurando un crecimiento sostenido en la calidad del trabajo.

Objetivo específico 3. Especificar las características de factores actitudinales de la empresa DM hoteles Ayacucho, 2024

Los colaboradores muestran disciplina en sus tareas diarias: el 100% de los colaboradores indicaron que siempre los colaboradores muestran disciplina en sus tareas diarias, estos resultados coinciden con la tesis desarrollado por Valle (2023) quien en su estudio de investigación *Evaluación de desempeño del personal que labora en la empresa “Pollos Gusy” y su incidencia en el rendimiento laboral*, donde menciona que el 65% de los encuestados indicaron que siempre muestran disciplina en su labores de trabajo en la empresa “Pollos Gusy”, asimismo coincide con la investigación realizado por Palacios (2022) quien en su estudio de investigación *Plan de diseño organizacional para mejorar el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa MONTAECU S.A.*, quien menciona que el 77% de los colaboradores indicaron que siempre en la empresa MONTAECU S.A. muestran disciplina en sus tareas diarias los colaboradores. Esto se fundamenta con la información extraída de bases teóricas por Heredia (2023) manifiesta que la disciplina en el ámbito laboral se define como el cumplimiento constante de normas, reglas y procedimientos establecidos por una organización, garantizando la armonía y el orden en las operaciones. Este concepto también incluye la capacidad de los colaboradores para actuar con responsabilidad, puntualidad y compromiso en sus tareas diarias. La disciplina es un pilar fundamental para mantener un ambiente laboral eficiente y promover la consecución de los objetivos organizacionales. Esto demuestra que la mayoría de los trabajadores consideran que siempre muestran disciplina en sus tareas diarias, lo cual es esencial para garantizar la eficiencia y la organización en el entorno laboral. La disciplina asegura que las responsabilidades sean cumplidas con puntualidad y compromiso, contribuyendo a mantener un flujo de trabajo ordenado. Este comportamiento refuerza la confianza entre los miembros del equipo y promueve un ambiente laboral productivo. Además, una actitud disciplinada en el cumplimiento de las tareas diarias impacta positivamente en la percepción de la empresa, fortaleciendo su reputación y alcanzando los objetivos organizacionales.

Los colaboradores trabajan en equipo con una actitud cooperativa: el 90% de los colaboradores señalaron que algunas veces los colaboradores trabajan en equipo con una actitud cooperativa, estos resultados coinciden con la investigación desarrollada por Palacios (2022) quien en su estudio de investigación *Plan de diseño organizacional para mejorar el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa MONTAECU S.A.*,

quien indico que el 88% de los encuestados de la empresa MONTAECU S.A., indicaron que algunas veces trabajan en equipo con una actitud cooperativa, asimismo coincide con la investigación realizada por Heredia (2023) quien en su estudio de investigación *El desempeño laboral y la productividad de la Cosedora de Calzado Marlene en Quito*, donde indico que el 66% de los encuestados indicaron que algunas veces los colaboradores trabajan en equipo con una actitud cooperativa en la empresa calzado marlene. Esto se fundamenta con la información extraída de bases teóricas por Sánchez (2021) donde menciona que la actitud cooperativa en el ámbito laboral se refiere a la disposición de los colaboradores para trabajar de manera conjunta hacia objetivos comunes, priorizando el bienestar colectivo sobre los intereses individuales. Esta actitud incluye comportamientos como la colaboración, la comunicación efectiva y el apoyo mutuo dentro del equipo. Una actitud cooperativa sólida fortalece la cohesión grupal, mejora la resolución de conflictos y contribuye a un ambiente de trabajo positivo y productivo. Esto demuestra que la mayoría de los trabajadores consideran que algunas veces trabajan en equipo con una actitud cooperativa, lo cual es crucial para lograr metas comunes dentro de la organización. La actitud cooperativa facilita la comunicación efectiva y la resolución de conflictos, creando un entorno de trabajo armonioso. Además, el trabajo en equipo fomenta la confianza mutua y el apoyo entre los colaboradores, permitiendo abordar desafíos de manera conjunta. Una sólida cooperación entre los miembros del equipo no solo mejora la productividad, sino que también fortalece la cohesión interna y la satisfacción laboral.

Se mantiene un nivel de presentación personal adecuado: el 100% de los colaboradores indicaron que siempre se mantiene un nivel de presentación personal adecuado en el lugar de trabajo, estos resultados coinciden con el estudio realizado por Heredia (2023) quien en su estudio de investigación, *El desempeño laboral y la productividad de la Cosedora de Calzado Marlene en Quito*, quien señalo que el 65% de los colaboradores indicaron que siempre se mantienen a un nivel de presentación personal adecuado en sus labores de trabajo. Pero contrasta con la investigación desarrollada por Boza & Valdera (2022) quien en su estudio de investigación *Desempeño laboral de los colaboradores en el hotel Boutique El Truco, Cusco 2022*, donde menciono que el 76% de los colaboradores indicaron que nunca se mantienen un nivel de presentación personal adecuado en el lugar de trabajo en el hotel Boutique El Truco. Esto se fundamenta con la información extraída de bases teóricas por Sum (2021) quien menciona que la presentación personal en el entorno laboral se refiere a la forma en que los colaboradores cuidan su

apariciencia física y adoptan un comportamiento profesional acorde a las normas y estándares de la organización. Este aspecto incluye la vestimenta, higiene personal y el uso de uniformes cuando sea necesario. Una adecuada presentación personal no solo proyecta una imagen positiva de los empleados, sino que también fortalece la percepción del cliente sobre la calidad del servicio ofrecido. Esto demuestra que la mayoría de los trabajadores consideran que siempre mantienen un nivel de presentación personal adecuado en el lugar de trabajo, lo cual es fundamental para proyectar una imagen profesional. Una adecuada presentación personal refleja el compromiso y respeto de los colaboradores hacia la empresa y sus clientes, influyendo positivamente en la percepción de calidad del servicio. Además, una apariencia profesional contribuye a generar confianza en los clientes, mejorando su experiencia. Este aspecto también promueve un ambiente laboral ordenado y coherente con los valores de la organización.

Objetivo específico 4. Desarrollar las características de factores operativos de la empresa DM hoteles Ayacucho, 2024

Los colaboradores demuestran dominio de los conocimientos requeridos: el 100% de los colaboradores indicaron que siempre los colaboradores demuestran dominio de los conocimientos requeridos, estos resultados contrastan con la investigación realizado por Trujillo (2022) quien en su estudio de investigación *Propuesta de mejora del desempeño laboral para la gestión de calidad de las micro y pequeñas empresas del sector servicio – rubro, hoteles, caso: hotel Pillkawasi del distrito de Huánuco – 2020*, quien menciona que el 76% de los colaboradores indicaron que nunca los personales demuestran dominio de conocimientos requeridos para la empresa, asimismo coincide con la tesis realizada por Torres (2021) quien en su estudio de investigación *Propuesta de mejora del desempeño laboral para la gestión de calidad de las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro Hotelero, caso “Huarco Hotel”, San Luis - Cañete, 2019*, quien menciona que el 76% de los encuestados consideraron que siempre los colaboradores demuestran dominio de los conocimientos requeridos en la empresa Huarco Hotel. Esto se fundamenta con la información extraída de bases teóricas por García (2022) donde señala que el conocimiento de trabajo se refiere al conjunto de habilidades, información y competencias específicas que un colaborador posee para desempeñar exitosamente sus funciones en un entorno laboral. Este conocimiento incluye tanto aspectos técnicos como prácticas y metodologías relacionadas con su área de especialización. Una adecuada adquisición y

actualización del conocimiento de trabajo permite a los empleados adaptarse a los cambios organizacionales y mejorar la productividad. Esto demuestra que la mayoría de los trabajadores consideran que siempre demuestran dominio de los conocimientos requeridos para desempeñar sus funciones, lo cual es crucial para garantizar un desempeño laboral eficiente. Contar con un equipo capacitado que maneje las competencias técnicas necesarias fortalece los procesos internos y mejora la calidad del servicio ofrecido. Este dominio también permite a los colaboradores adaptarse a los cambios organizacionales y responder de manera efectiva a las demandas del entorno laboral. Además, el conocimiento adecuado contribuye al cumplimiento de los objetivos organizacionales y eleva el nivel de profesionalismo dentro de la empresa.

Se trabaja en equipo de forma eficiente y armoniosa: el 90% de los colaboradores indicaron que algunas veces se trabaja en equipo de forma eficiente y armoniosa, estos resultados coinciden con el estudio desarrollado por Torres (2021) quien en su estudio de investigación *Propuesta de mejora del desempeño laboral para la gestión de calidad de las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro Hotelero, caso “Huarco Hotel”, San Luis - Cañete, 2019*, donde menciono que el 55% de los empleados indicaron que algunas veces trabajan en equipo de forma eficiente y eficaz en la empresa Huarco Hotel, asimismo coincide con la investigación realizado por Trujillo (2022) quien en su estudio de investigación *Propuesta de mejora del desempeño laboral para la gestión de calidad de las micro y pequeñas empresas del sector servicio – rubro, hoteles, caso: hotel Pillkowasi del distrito de Huánuco – 2020*, donde indico que el 64% de los colaboradores indicaron que algunas veces trabajan en equipo de forma eficiente y armoniosa en la empresa falta una comunicación adecuada. Esto se fundamenta con la información extraída de bases teóricas por Alvares (2022) quien menciona que el trabajo en equipo es la colaboración coordinada entre un grupo de personas que, con habilidades complementarias, buscan alcanzar un objetivo común dentro de una organización. Este enfoque implica comunicación efectiva, confianza mutua y la capacidad de resolver conflictos de manera constructiva. Promover el trabajo en equipo contribuye a mejorar la productividad, fortalecer las relaciones laborales y generar un entorno más dinámico y eficiente. Esto demuestra que la mayoría de los trabajadores consideran que algunas veces trabajan en equipo de forma eficiente y armoniosa, lo cual es fundamental para alcanzar los objetivos comunes de la organización. La eficiencia y armonía en el trabajo en equipo permiten que las tareas se desarrollen de manera coordinada, optimizando tiempos y

recursos. Este enfoque también fortalece las relaciones interpersonales entre los colaboradores, fomentando un ambiente laboral positivo. Además, el trabajo en equipo eficiente impulsa la creatividad y mejora la resolución de problemas, factores clave para mantener la competitividad de la empresa en el mercado.

Se promueven habilidades directivas entre los colaboradores: el 80% de los colaboradores indicaron que algunas veces se promueven habilidades directivas entre los colaboradores, estos resultados coinciden con la investigación por Trujillo (2022) quien en su estudio de investigación *Propuesta de mejora del desempeño laboral para la gestión de calidad de las micro y pequeñas empresas del sector servicio – rubro, hoteles, caso: hotel Pillkowasi del distrito de Huánuco – 2020*, quien menciona que el 55% de los encuestados señalaron que algunas veces promueven las habilidades directivas entre los colaboradores en la pequeña empresa no suelen demostrar sus habilidades en sus puestos de trabajos, asimismo coincide con la investigación por Torres (2021) quien en su estudio de investigación *Propuesta de mejora del desempeño laboral para la gestión de calidad de las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro Hotelero, caso “Huarco Hotel”, San Luis - Cañete, 2019*, quien menciona que el 76% de los encuestados indicaron que algunas veces se promueven habilidades directivas entre los colaboradores, demostrando una baja de habilidades. Esto se fundamenta con la información extraída de bases teóricas por Cornelio (2021) donde menciona que las habilidades directivas son las capacidades que poseen los líderes para gestionar recursos, coordinar equipos y tomar decisiones estratégicas orientadas al logro de los objetivos organizacionales. Estas habilidades incluyen la comunicación efectiva, el liderazgo, la resolución de conflictos y la planificación estratégica. Su desarrollo es fundamental para garantizar un funcionamiento eficiente de la organización y adaptarse a los cambios del entorno empresarial. Esto demuestra que la mayoría de los trabajadores consideran que algunas veces se promueven habilidades directivas entre los colaboradores, lo cual es esencial para fortalecer el liderazgo dentro de la organización. Desarrollar estas habilidades, como la toma de decisiones, la comunicación efectiva y la planificación estratégica, permite a los líderes gestionar equipos de manera más eficiente. Además, fomentar estas competencias en los colaboradores contribuye a identificar y preparar a futuros líderes dentro de la empresa. Promover habilidades directivas no solo mejora la gestión interna, sino que también asegura una dirección estratégica alineada con los objetivos organizacionales.

Respecto al objetivo específico 5. Elaborar una propuesta de un plan de mejora de capacitación para mejorar el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa DM hoteles Ayacucho, 2024.

Plan de mejora

1. Datos generales

Nombre comercial: DM hoteles

Dirección legal: Distrito de Ayacucho

2. Misión:

Brindar a nuestros huéspedes una experiencia única e inolvidable, ofreciendo servicios de alta calidad, confort y calidez en un ambiente seguro y acogedor. Nos comprometemos a satisfacer las necesidades de cada cliente, proporcionando un servicio personalizado y eficiente, mientras fomentamos el respeto por el medio ambiente y la comunidad.

3. Visión:

Ser el hotel de referencia en la región, reconocido por la excelencia en servicio y la satisfacción de nuestros clientes. Aspiramos a ser una empresa innovadora, sostenible y líder en el sector, contribuyendo al desarrollo turístico local y creando experiencias memorables que superen las expectativas de nuestros huéspedes.

4. Objetivos:

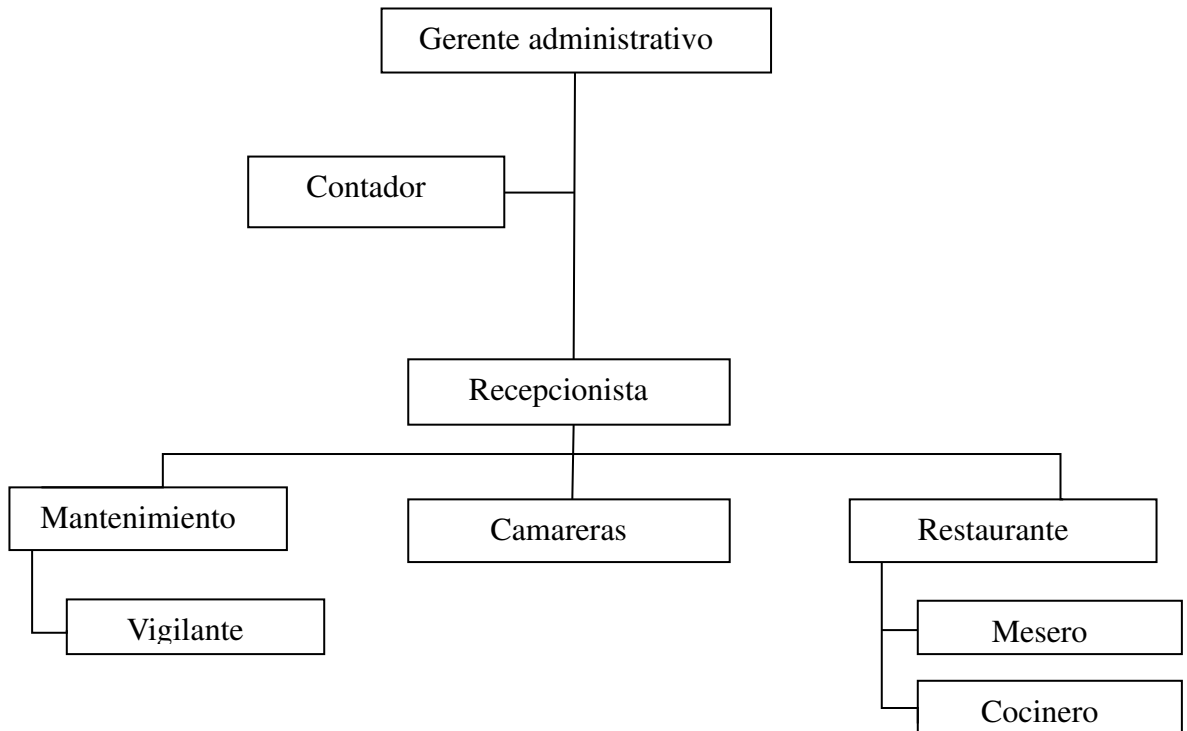
- Fidelizar a los clientes frecuentes incrementando su participación en un 30% a través de promociones y beneficios exclusivos.
- Mejorar la calidad del servicio ofreciendo capacitación continua al personal, con el objetivo de aumentar la satisfacción del cliente en un 20% en los próximos 12 meses.
- Incrementar las reservas directas en un 25% mediante estrategias de marketing digital y campañas promocionales en redes sociales.
- Reducir el impacto ambiental implementando prácticas sostenibles, como el ahorro de energía y agua, con la meta de disminuir el consumo en un 15% durante el próximo año.

5. Servicios

El hotel ofrece una amplia variedad de servicios diseñados para satisfacer las necesidades de todos los huéspedes, desde viajeros de negocios hasta familias en busca de relajación.

Servicios generales	Instalaciones
Conexión Wi-Fi de alta velocidad	Piscina climatizada
Servicio de limpieza diaria	Gimnasio con entrenador
Atención personalizada 24/7	Spa con tratamientos exclusivos
Estacionamiento techado gratuito	Centro de negocios
Traslados privados	Restaurante internacional
Desayuno buffet incluido	Sky bar con vistas panorámicas
Asistencia turística	Sala de juegos para niños
Servicio de niñera	Áreas verdes y de esparcimiento

6. Organigrama de la empresa



6.1. Descripción de cargos

Información General del Puesto	
Nombre del puesto:	Gerente Administrativo
Perfil para ocupar el cargo	
Nivel académico	Grado universitario en Administración de Empresas, Hotelería o Turismo.
Experiencia Laboral	Mínimo 5 años en la gestión de negocios hoteleros o turísticos, con habilidades en liderazgo y toma de decisiones estratégicas.
Conocimientos Necesarios	<ul style="list-style-type: none"> • Gestión administrativa y financiera. • Normativa de seguridad y legislación turística. • Estrategias de marketing y ventas. • Manejo de recursos humanos.
Habilidades y destrezas	<ul style="list-style-type: none"> • Liderazgo y comunicación efectiva. • Capacidad de planificación estratégica. • Resolución de problemas y toma de decisiones. • Adaptabilidad y flexibilidad.
Funciones:	<ul style="list-style-type: none"> • Supervisar las operaciones generales del hotel y coordinar los departamentos. • Gestionar el presupuesto y optimizar los recursos financieros. • Representante al hotel ante clientes y proveedores. • Garantizar estándares de calidad y satisfacción del cliente.
Información General del Puesto	
Nombre del puesto:	Contador
Perfil para ocupar el cargo	
Nivel académico	Título universitario en Contabilidad o Finanzas.
Experiencia Laboral	3 años en contabilidad en el sector hotelero.
Conocimientos Necesarios	<ul style="list-style-type: none"> • Normas contables y fiscales. • Software de contabilidad y manejo de informes financieros.
Habilidades y destrezas	<ul style="list-style-type: none"> • Análisis numérico y atención al detalle. • Organización y manejo del tiempo.
Funciones:	<ul style="list-style-type: none"> • Administrar las finanzas del hotel. • Elaborar informes financieros y fiscales. • Supervisar ingresos, egresos y nóminas.

Información General del Puesto	
Nombre del puesto:	Recepcionista
Perfil para ocupar el cargo	
Nivel académico	Estudios técnicos en Hotelería o Turismo.
Experiencia Laboral	1 año atención en al cliente o recepción.
Conocimientos Necesarios	<ul style="list-style-type: none"> • Idiomas extranjeros (mínimo inglés intermedio). • Software de gestión hotelera.
Habilidades y destrezas	<ul style="list-style-type: none"> • Atención al cliente y comunicación asertiva. • Resolución de problemas.
Funciones:	<ul style="list-style-type: none"> • Gestionar reservas y atender solicitudes de los huéspedes. • Registrar entradas y salidas. • Coordinador con otros departamentos.
Información General del Puesto	
Nombre del puesto:	Mantenimiento
Perfil para ocupar el cargo	
Nivel académico	Formación técnica en Electricidad, Fontanería o Mantenimiento.
Experiencia Laboral	2 años en mantenimiento general.
Conocimientos Necesarios	<ul style="list-style-type: none"> • Reparaciones técnicas y preventivas.
Habilidades y destrezas	<ul style="list-style-type: none"> • Diagnóstico de problemas técnicos.
Funciones:	<ul style="list-style-type: none"> • Realizar mantenimiento preventivo y correctivo. • Supervisar el estado de las instalaciones.
Información General del Puesto	
Nombre del puesto:	Vigilante
Perfil para ocupar el cargo	
Nivel académico	Educación secundaria completa.
Experiencia Laboral	1 año en seguridad.
Conocimientos Necesarios	<ul style="list-style-type: none"> • Protocolos de seguridad y primeros auxiliares.
Habilidades y destrezas	<ul style="list-style-type: none"> • Atención y observación.
Funciones:	<ul style="list-style-type: none"> • Controlar accesos al hotel. • Realizar rondas de seguridad.

Información General del Puesto	
Nombre del puesto	Camareras
Perfil para ocupar el cargo	
Nivel académico	Educación secundaria o certificación en limpieza.
Experiencia Laboral	1 año en limpieza de habitaciones.
Conocimientos Necesarios	<ul style="list-style-type: none"> • Métodos de limpieza profesionales.
Habilidades y destrezas	<ul style="list-style-type: none"> • Organización y atención al detalle.
Funciones:	<ul style="list-style-type: none"> • Limpiar habitaciones y áreas comunes. • Revisar suministros en las habitaciones.
Información General del Puesto	
Nombre del puesto:	Restaurante (Mesero y Cocinero)
Perfil para ocupar el cargo	
Nivel académico	Estudios técnicos o certificación en Gastronomía o Artes Culinarias.
Experiencia Laboral	2 años como cocinero en restaurantes u hoteles.
Conocimientos Necesarios	<ul style="list-style-type: none"> • Técnicas de cocina y preparación de alimentos. • Normas de higiene y seguridad alimentaria. • Gestión de inventarios y almacenamiento de insumos.
Habilidades y destrezas	<ul style="list-style-type: none"> • Creatividad y habilidad culinaria. • Organización y rapidez en la preparación de platillos. • Trabajo en equipo y bajo presión.
Funciones:	<ul style="list-style-type: none"> • Prepare alimentos según el menú y los estándares de calidad establecidos. • Supervisar y mantener la limpieza de la cocina. • Controlar el inventario de insumos y reportar necesidades de reposición. • Proponer en el menú o ajustes según las preferencias de los clientes. • Cumplir con las normas de higiene y seguridad alimentaria.

7. Diagnostico general

Análisis FODA	Oportunidades	Amenazas
<p style="text-align: center;">Externos</p> <hr style="border: 0; border-top: 1px solid black; width: 100%;"/> <p style="text-align: center;">Internos</p>	<p>O1. Incremento del turismo local e internacional en la región.</p> <p>O2. Tendencia hacia el turismo sostenible y ecológico.</p> <p>O3. Participación en ferias turísticas y eventos promocionales.</p> <p>O4. Convenios con agencias de viajes y operadores turísticos.</p> <p>O5. Uso de plataformas digitales para atraer reservas internacionales.</p>	<p>A1. Alta competencia en el sector hotelero de la región.</p> <p>A2. Fluctuaciones económicas que afectan al turismo.</p> <p>A3. Cambios en las normativas sobre turismo y sostenibilidad.</p> <p>A4. Dependencia de temporadas altas para los ingresos.</p> <p>A5. Críticas negativas en plataformas de reservas y redes sociales.</p>
Fortalezas	FO	FA
<p>F1. Ubicación estratégica en el centro de una zona turística.</p> <p>F2. Instalaciones modernas y cómodas adaptadas a familias y parejas.</p> <p>F3. Personal capacitado en atención al cliente y varios idiomas.</p> <p>F4. Servicios adicionales como spa, piscina y restaurante de alta calidad.</p> <p>F5. Certificaciones en sostenibilidad y cuidado ambiental.</p>	<p>FO1. Participar activamente en ferias y eventos turísticos, destacando la ubicación y los servicios (F1, F5, O3).</p> <p>FO2. Ampliar los convenios con agencias de viajes y operadores turísticos para captar más clientes internacionales (F3, O4).</p>	<p>FA1. Implementar un programa de capacitación continua para el personal, mejorando la atención y manejo de críticas negativas (F3, A5).</p> <p>FA2. Crear un sistema eficiente de gestión de reseñas y retroalimentación para fortalecer la reputación online (F5, A5).</p>
Debilidades	DO	DA
<p>D1. Falta de una estrategia sólida de marketing digital.</p> <p>D2. Dependencia de intermediarios como agencias de viajes para reservas.</p> <p>D3. Ausencia de personal especializado en gestión de redes sociales.</p> <p>D4. Limitada oferta de actividades para atraer turismo en temporada baja.</p> <p>D5. Escasez de inversión en la renovación de ciertas áreas del hotel.</p>	<p>DO1. Desarrollar una estrategia de marketing digital efectiva, enfocándose en experiencias únicas y personalizadas (D1, D3, O5).</p> <p>DO2. Invertir en personal especializado para fortalecer la presencia en redes sociales y plataformas digitales (D2, D3, O5).</p>	<p>DA1. Implementar campañas específicas para reducir la dependencia de intermediarios, atrayendo reservas directas (D2, A4).</p> <p>DA2. Renovar áreas del hotel con enfoque en sostenibilidad para cumplir normativas y atraer al público ecológico (D5, A3).</p>

8. Indicadores de gestión

Indicador	Problema	Causa	Consecuencia
Tiempo	El 90% de los colaboradores indicaron que algunas veces se realiza la capacitación dentro del tiempo establecido	Falta de planificación adecuada	Dificultades para cumplir con los objetivos establecidos
		Demoras en la aprobación de los contenidos de capacitación	Retrasos en la adquisición de conocimientos por parte de los empleados
		Sobrecarga de actividades operativas que interfieren con las capacitaciones.	Baja asistencia a las capacitaciones
Costos	El 80% de los colaboradores indicaron que nunca se planifica la capacitación considerando los costos adecuados	Presupuesto insuficiente	Capacitación limitada o ineficiente
		Falta de análisis costo-beneficio	Desaprovechamiento de recursos financieros
		Escasa inversión en herramientas modernas para capacitación	Menor calidad en el aprendizaje
Actitud cooperativa	El 90% de los trabajadores indicaron que algunas veces los colaboradores trabajan en equipo con una actitud cooperativa	Falta de incentivos para el trabajo colaborativo	Disminución de la cohesión y productividad en los equipos
		Desacuerdos frecuentes entre los colaboradores	Ambiente laboral conflictivo
		Falta de comunicación efectiva	Ineficiencia en la colaboración y cumplimiento de metas
Trabajo en equipo	El 90% de los colaboradores indicaron que algunas veces se trabaja en equipo de forma eficiente y armoniosa	Comunicación deficiente entre colaboradores	Resultados inconsistentes en los proyectos
		Falta de roles y responsabilidades definidas	Conflictos internos y duplicación de esfuerzos
		Falta de herramientas tecnológicas para la gestión de tareas	Tiempos de entrega prolongados y baja eficiencia
Habilidades directivas	El 80% de los colaboradores indicaron que algunas veces se promueven habilidades directivas entre los colaboradores	Ausencia de programas de desarrollo de liderazgo	Falta de líderes efectivos en la organización
		Desconocimiento de las técnicas modernas de liderazgo	Procesos administrativos lentos
		Baja motivación en los niveles de supervisión.	Falta de dirección clara en los equipos

9. Problemas

Problema	Surgimiento de problema
El 90% de los colaboradores indicaron que algunas veces se realiza la capacitación dentro del tiempo establecido	Falta de planificación adecuada
	Demoras en la aprobación de los contenidos de capacitación
	Sobrecarga de actividades operativas que interfieren con las capacitaciones.
El 80% de los colaboradores indicaron que nunca se planifica la capacitación considerando los costos adecuados	Presupuesto insuficiente
	Falta de análisis costo-beneficio
	Escasa inversión en herramientas modernas para capacitación
El 90% de los trabajadores indicaron que algunas veces los colaboradores trabajan en equipo con una actitud cooperativa	Falta de incentivos para el trabajo colaborativo
	Desacuerdos frecuentes entre los colaboradores
	Falta de comunicación efectiva
El 90% de los colaboradores indicaron que algunas veces se trabaja en equipo de forma eficiente y armoniosa	Comunicación deficiente entre colaboradores
	Falta de roles y responsabilidades definidas
	Falta de herramientas tecnológicas para la gestión de tareas
El 80% de los colaboradores indicaron que algunas veces se promueven habilidades directivas entre los colaboradores	Ausencia de programas de desarrollo de liderazgo
	Desconocimiento de las técnicas modernas de liderazgo
	Baja motivación en los niveles de supervisión.

10. Establecer soluciones

Indicador	Problema	Acciones de mejora
Tiempo	El 90% de los colaboradores indicaron que algunas veces se realiza la capacitación dentro del tiempo establecido	Establecer un plan de capacitación detallado: definir los objetivos, los plazos y el alcance de cada sesión de capacitación.
		Crear un sistema de aprobación ágil: designar un comité para revisar y aprobar los contenidos de forma más eficiente.
		Ajustar horarios de capacitación: realice sesiones fuera del horario laboral o en franjas horarias de menor carga operativa.
Costos	El 80% de los colaboradores indicaron que nunca se planifica la capacitación considerando los costos adecuados	Optimizar la asignación de recursos: realizar un análisis exhaustivo de los costos y asignar presupuesto de manera equitativa y prioritaria para las capacitaciones.
		Realizar análisis de costos y beneficios: evaluar el impacto de cada capacitación para determinar la inversión más efectiva.
		Incorporar plataformas digitales: invertir en plataformas de e-learning y herramientas interactivas para mejorar la experiencia formativa.
Actitud cooperativa	El 90% de los trabajadores indicaron que algunas veces los colaboradores trabajan en equipo con una actitud cooperativa	Implementar programas de incentivos: crear un sistema de recompensas para los equipos que demuestren una actitud cooperativa sobresaliente.
		Organizar talleres de resolución de conflictos: promover la participación activa en talleres de mediación y negociación para mejorar la convivencia laboral.
		Implementar espacios de retroalimentación continua: crear espacios de reunión periódicos para resolver dudas y mejorar la comunicación en equipos.

Trabajo en equipo	El 90% de los colaboradores indicaron que algunas veces se trabaja en equipo de forma eficiente y armoniosa	Desarrollar programas de formación en comunicación efectiva: organizar talleres sobre cómo mejorar la escucha activa y la expresión clara.
		Definir roles y responsabilidades claros: asignar tareas específicas y establecer expectativas claras para cada miembro del equipo
		Adoptar software de gestión de proyectos: implementar herramientas como Trello o Asana para facilitar el seguimiento de tareas y el trabajo colaborativo.
Habilidades directivas	El 80% de los colaboradores indicaron que algunas veces se promueven habilidades directivas entre los colaboradores	Desarrollar un programa de formación en liderazgo: establecer un programa que enfoque en habilidades clave como la delegación y la gestión del cambio.
		Fomentar el aprendizaje continuo: organizar talleres de liderazgo actualizados con los enfoques más innovadores en la gestión de equipos y toma de decisiones.
		Implementar incentivos basados en resultados: ofrecer recompensas y reconocimiento a los supervisores que logren mejorar el desempeño de sus equipos.

11. Recursos para la implementación de las estrategias

N°	Estrategias	Humanos	Económicos	Tecnológicos	Tiempo
1	Establecer un plan de capacitación detallado: definir los objetivos, los plazos y el alcance de cada sesión de capacitación.	Gerente y administración	S/ 900.00	Laptop, celular computadora	35 días
	Crear un sistema de aprobación ágil: designar un comité para revisar y aprobar los contenidos de forma más eficiente.				
	Ajustar horarios de capacitación: realice sesiones fuera del horario laboral o en franjas horarias de menor carga operativa.				
2	Optimizar la asignación de recursos: realizar un análisis exhaustivo de los costos y asignar presupuesto de manera equitativa y prioritaria para las capacitaciones.	Gerente y administración	S/ 800.00	Laptop, celular computadora	25 días
	Realizar análisis de costos y beneficios: evaluar el impacto de cada capacitación para determinar la inversión más efectiva.				
	Incorporar plataformas digitales: invertir en plataformas de e-learning y herramientas interactivas para mejorar la experiencia formativa.				
3	Implementar programas de incentivos: crear un sistema de recompensas para los equipos que demuestren una actitud cooperativa sobresaliente.	Gerente y administración	S/ 900.00	Laptop, celular computadora	25 días
	Organizar talleres de resolución de conflictos: promover la participación activa en talleres de mediación y negociación para mejorar la convivencia laboral.				

	Implementar espacios de retroalimentación continua: crear espacios de reunión periódicos para resolver dudas y mejorar la comunicación en equipos.				
4	Desarrollar programas de formación en comunicación efectiva: organizar talleres sobre cómo mejorar la escucha activa y la expresión clara.	Gerente y administración	S/ 800.00	Laptop, celular computadora	25 días
	Definir roles y responsabilidades claros: asignar tareas específicas y establecer expectativas claras para cada miembro del equipo.				
	Adoptar software de gestión de proyectos: implementar herramientas como Trello o Asana para facilitar el seguimiento de tareas y el trabajo colaborativo.				
5	Desarrollar un programa de formación en liderazgo: establecer un programa que enfoque en habilidades clave como la delegación y la gestión del cambio.	Gerente y administración	S/ 800.00	Laptop, celular computadora	25 días
	Fomentar el aprendizaje continuo: organizar talleres de liderazgo actualizados con los enfoques más innovadores en la gestión de equipos y toma de decisiones.				
	Implementar incentivos basados en resultados: ofrecer recompensas y reconocimiento a los supervisores que logren mejorar el desempeño de sus equipos.				

12. Cronograma de actividades

N°	Estrategias	Fecha	Termino	Años 2025															
				Enero				Febrero				Marzo				Abril			
				1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	3
1	Establecer un plan de capacitación detallado: definir los objetivos, los plazos y el alcance de cada sesión de capacitación.	01-01-25	30-01-25	X	X														
2	Crear un sistema de aprobación ágil: designar un comité para revisar y aprobar los contenidos de forma más eficiente.					X													
3	Ajustar horarios de capacitación: realice sesiones fuera del horario laboral o en franjas horarias de menor carga operativa.						X												
4	Optimizar la asignación de recursos: realizar un análisis exhaustivo de los costos y asignar presupuesto de manera equitativa y prioritaria para las capacitaciones.	01-02-25	28-02-25					X	X										
5	Realizar análisis de costos y beneficios: evaluar el impacto de cada capacitación para determinar la inversión más efectiva.									X									
6	Incorporar plataformas digitales: invertir en plataformas de e-learning y herramientas interactivas para mejorar la experiencia formativa.										X								
7	Implementar programas de incentivos: crear un sistema de recompensas para los equipos que demuestren una actitud cooperativa sobresaliente.	01-03-25	30-03-25									X	X						

VI. Conclusiones

Se describió las características de capacitación para mejorar el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa DM Hoteles Ayacucho, 2024, se encontró que es fundamental implementar estrategias orientadas al fortalecimiento de competencias clave como la actitud cooperativa, el trabajo en equipo y las habilidades directivas. Esta iniciativa busca optimizar el tiempo en los procesos, reducir costos y mejorar la calidad del servicio, aspectos esenciales para perfeccionar la experiencia del huésped, al fomentar la capacitación continua y establecer estándares operativos alineados con los objetivos organizacionales, se prevé un impacto positivo en la reputación del hotel y en su rendimiento financiero. Asimismo, se espera aumentar la satisfacción y fidelización de los clientes, posicionando a DM Hoteles Ayacucho de manera competitiva en el mercado turístico regional y asegurando su sostenibilidad a largo plazo.

En la investigación se definió las características de ejecución de la capacitación de la empresa DM hoteles Ayacucho, 2024, en el cual se encontró que la mayoría de los colaboradores indicaron que algunas veces se realiza la capacitación dentro del tiempo establecido, asimismo, mencionaron que siempre se elige un lugar adecuado para realizar la capacitación. Por otro lado, indicaron que nunca se planifica la capacitación considerando los costos adecuados.

En el estudio se definió las características de evaluación de la capacitación de la empresa DM hoteles Ayacucho, 2024, donde la totalidad de los colaboradores señalaron que siempre se evalúan los resultados finales de la capacitación en el desempeño laboral, asimismo indicaron que siempre se realizan evaluaciones periódicas para medir el impacto de la capacitación. Por otro parte, la mayoría de los colaboradores indicaron que siempre se da seguimiento a los resultados obtenidos durante la capacitación.

En la investigación se identificó las características de factores actitudinales de la empresa DM hoteles Ayacucho, 2024, en donde la totalidad de los colaboradores indicaron que siempre los colaboradores muestran disciplina en sus tareas diarias, asimismo señalaron que siempre se mantiene un nivel de presentación personal adecuado en el lugar de trabajo. Por último, la mayoría los trabajadores indicaron que algunas veces se mantiene un nivel de presentación personal adecuado en el lugar de trabajo.

En la tesis se desarrolló las características de factores operativos de la empresa DM hoteles Ayacucho, 2024, donde la totalidad de los colaboradores indicaron que siempre los colaboradores demuestran dominio de los conocimientos requeridos, asimismo la mayoría de los colaboradores indicaron que algunas veces se trabaja en equipo de forma eficiente y armoniosa. Por otra parte, la mayoría de los colaboradores señalaron que algunas se promueven habilidades directivas entre los colaboradores.

En la investigación se elaboró una propuesta de capacitación para mejorar el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa DM Hoteles Ayacucho, con el objetivo de optimizar el rendimiento del personal y fortalecer las competencias clave en distintas áreas del hotel. Esta iniciativa es crucial debido a diversos problemas identificados en el establecimiento, como la falta de habilidades directivas en los líderes, deficiencias en el trabajo en equipo y una actitud cooperativa limitada entre los colaboradores. También se detectaron inconsistencias en el uso eficiente del tiempo, altos costos operativos, y una carencia de programas de capacitación que garanticen empleados preparados para afrontar los retos del sector. Asimismo, se observó una atención al cliente ineficiente y procedimientos operativos poco claros, lo que afecta la calidad del servicio y la satisfacción del huésped.

VII. Recomendaciones

Implementar un plan de capacitación que permita fortalecer competencias clave como la actitud cooperativa, el trabajo en equipo y las habilidades directivas entre los colaboradores, optimizar los procesos internos al priorizar el uso eficiente del tiempo y la reducción de costos operativos, establecer estándares operativos claros que guíen el desempeño del personal hacia la mejora de la calidad del servicio y la experiencia del huésped. Asimismo, asegurar, que la capacitación contribuye el posicionamiento competitivo de DM Hoteles Ayacucho en el mercado turístico, incrementando la satisfacción y fidelización de los clientes para garantizar su sostenibilidad a largo plazo.

Organizar programas de capacitación estructurados que respeten los tiempos y costos adecuados, asegurando un lugar apropiado para las actividades, las capacitaciones deben realizarse periódicamente para mantener actualizadas las competencias del personal. Además, es esencial contar con un presupuesto específico que permita llevarlas a cabo de manera sostenible y eficiente.

Diseñar instrumentos de evaluación detallada que midan el impacto en el desempeño laboral, las evaluaciones periódicas deben basarse en indicadores claros para analizar el progreso. Es fundamental dar seguimiento a los resultados obtenidos durante la capacitación e incorporar retroalimentación de los participantes para optimizar el proceso.

Fortalecer la disciplina y la presentación personal como parte de la cultura organizacional mediante talleres específicos, las políticas internas deben enfocarse en reconocer a los colaboradores que cumplan consistentemente con altos estándares. Unificar criterios de presentación personal ayudará a mejorar la imagen y el compromiso del equipo.

Priorizar el dominio de conocimientos técnicos mediante capacitaciones prácticas enfocadas en las funciones específicas, las dinámicas grupales deben fortalecer el trabajo en equipo y mejorar la colaboración entre áreas. Es importante desarrollar habilidades directivas en los líderes para optimizar la gestión interna y promover la eficiencia operativa.

Diseñar programas de capacitación que permitan desarrollar habilidades directivas en los líderes y mejorar la actitud cooperativa y el trabajo en equipo entre los colaboradores. Implementar estrategias para optimizar el uso del tiempo y reducir los costos operativos, asegurando que las actividades sean eficientes y efectivas. Reforzar la atención al cliente mediante talleres prácticos que instruyen sobre procedimientos claros y estándares de calidad alineados con las expectativas de los huéspedes. Establecer un sistema continuo de aprendizaje que permita preparar al personal para enfrentar los retos del sector hotelero y mejorar la satisfacción del cliente.

Referencias bibliográficas

- Ascázubi, C. Taípe, E., & Vásquez, J. (2021). *Convenios interinstitucionales como herramienta en la práctica tributaria. Beneficios e intencionalidad*. Revista de Investigación Sigma, 8(01), 19-26. <https://doi.org/10.24133/sigma.v8i01.1909>
- Alvares, D. (2022). *Propuesta de mejora en la calidad del servicio de atención al cliente de la sucursal de Cali-Colombia de la empresa DSV AIR & SEA S.A.S.* [Tesis de pregrado, Universidad Autónoma de Occidente]. <https://repositorioslatinoamericanos.uchile.cl/handle/2250/3451315?show=full>
- Acedo, S. (2021). *Caracterización de la capacitación y desempeño laboral en las MYPE rubro restaurantes del centro de Paita, año 2021*. [Tesis de pregrado, Universidad Católica los Ángeles de Chimbote]. <https://repositorio.uladech.edu.pe/handle/20.500.13032/24682>
- Alanya, D. (2024). *Motivación laboral para mejorar el desempeño de los colaboradores en la empresa hospedaje Sol de Oro, distrito de San Juan Bautista, Ayacucho, 2024*. <https://hdl.handle.net/20.500.13032/38699>
- Alles, M. (2023). *Formación, Capacitación, Desarrollo-Volumen 1: Diseñar, planificar e implementar actividades formativas efectivas y eficaces mirando al 2030/2040*. Buenos Aires: Ediciones Granica.
- Amado, A. (2023). *Capacitación y desempeño laboral de los empleados de la Universidad Linda Vista de la Unión Mexicana de Chiapas*. Universidad de Morelos. <https://dspace.um.edu.mx/handle/20.500.11972/98>
- Andrade, J. (2021). *Importancia de la Capacitación Laboral para las Organizaciones*. <https://es.linkedin.com/pulse/importancia-de-la-capacitaci%C3%B3n-laboral-para-las-jes%C3%BAs-rodolfo>
- Atamaint, A., & Guzmán, R. (2023). *Capacitación y evaluación del desempeño aplicado a los empleados del Municipio de Limón Indanza*. Universidad de Cuenca, Ecuador.

- Avendaño, C. (2023). *Importancia de la capacitación y el adiestramiento en las empresas*. <https://www.gestiopolis.com/importancia-de-la-capacitacion-y-el-adiestramiento-en-las-empresas/>
- Ávila, G., & Narváez, M. (2023). *Análisis de la herramienta de evaluación de desempeño de la empresa Transoceánica Cia. Ltda. y propuesta de mejora en su estructura y aplicación*.
<http://www.dspace.espol.edu.ec/xmlui/bitstream/handle/123456789/36294/D-CD184.pdf?sequence=-1&isAllowed=y>
- Bailón, O. (2021). *La capacitación y el desarrollo del personal*.
<https://www.gestiopolis.com/la-capacitacion-y-el-desarrollo-del-personal/>
- Barcia, M., & Cedeño, E. (2022). “Niveles de motivación en el desempeño laboral. *Revista Observatorio de la Economía Latinoamericana (julio 2019)*.
<https://www.eumed.net/rev/oel/2019/07/motivacion-desempeño-laboral.html>
- Barrios, Y. (5 de agosto de 2021). *La importancia de la capacitación en la empresa*. .
<https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2016/08/la-importancia-de-la-capacitacion-en-la-empresa/>
- Barroso, E. (12 de noviembre de 2023). *Motivación e intervención social*.
<https://sites.google.com/site/intervencionymotivacionsocial/home/motivar-segun/piaget>
- Bernal, C. (2021). *Metodología de la investigación para administración, economía humanidades y ciencias sociales (2ª ed.)*. México: Pearson education.
- Boza , L., & Valdera , M. (2022). *Desempeño laboral de los colaboradores en el hotel Boutique El Truco, Cusco 2022*.
<https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/88903>
- Cámara de Comercio de Lima, CCL. (2024). *Organizaciones empresariales de Perú*.
https://www.lexmark.com/es_xl.html

- Carrasco, L. (2024). *Capacitación del personal en las micro y pequeñas empresas del rubro seguridad privada: caso Worssem S.A.C., distrito Ayacucho, 2021*. <https://hdl.handle.net/20.500.13032/36973>
- CEPAL. (2021). *Mipymes en América Latina: un frágil desempeño y nuevos desafíos para las políticas de fomento. Síntesis*. (D. d. Proyectos, Ed.) Santiago,: Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL). <https://hdl.handle.net/11362/44603>
- Chiavenato, I. (2021). *Administración de recursos humanos: el capital humano de las organizaciones*. México: McGraw-Hill.
- ComexPeú. (2022). *Las micro y pequeñas empresas en el Perú*. <https://www.comexperu.org.pe/upload/articles/reportes/reporte-mypes-2022.pdf>
- Cornelio, T. (2021). *Evaluación de 360° del desempeño laboral de los supervisores del area de corte de industrias cítrícolas de Montemorelos, S. A.* <https://dspace.um.edu.mx/handle/20.500.11972/63>
- Dessler, G. (2020). *Administración de recursos humanos, Décimoprimer edición*. México: Pearson Educación. https://www.academia.edu/61650623/Administracio_n_de_RH_Dessler_1_PDF
- Días, R. (2022). *Capacitación y desempeño laboral de los empleados de la comisión federal de electricidad de la zona Montemorelos-Linares Nuevo León*. Universidad de Montemorelos, Nuevo León México. .
- Dini, M., & Stumpo, G. (2023). *Pequeñas y medianas empresas y eficiencia colectiva: estudios de caso en América Latina*. México: Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL).
- Dominguez, K. (2022). *Capacitación y competitividad en las MYPE de servicio rubro hoteles de Santo Domingo - Piura año 2022*. Universidad Católica los Ángeles de Chimbote. <https://hdl.handle.net/20.500.13032/26794>

- Galo, R. (2023). *La capacitación y el desempeño de los líderes de pequeñas congregaciones de la Asociación Adventista de Honduras Nor-Occidental*. Universidad de Morelia. <https://dspace.um.edu.mx/handle/20.500.11972/64>
- García, L. (2022). *Motivación laboral y desempeño laboral de los directivos del corporativo adventista del Norte de México*. <https://dspace.um.edu.mx/handle/20.500.11972/104>
- García, M., & González, J. (2022). Capacitación y desarrollo profesional en trabajadores de servicios de salud y su relación con la satisfacción laboral. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 67-74. <https://journals.copmadrid.org/jwop/art/jwop2018a7>
- Guevara, C., Verdesoto, A., & Castro, N. (2020). Metodologías de investigación educativa (descriptivas, experimentales, participativas, y de investigación-acción). *Recimundo*, 4(3), 163-173. [https://doi.org/10.26820/recimundo/4.\(3\).julio.2020.163-173](https://doi.org/10.26820/recimundo/4.(3).julio.2020.163-173)
- Harvard Business School Publishing. (2024). *Estudio sobre el desarrollo del liderazgo global 2024: es hora de transformarse de transformarse*. <https://www.harvardbusiness.org/insight/2024-global-leadership-development-study-time-to-transform/>
- Heredia, J. (2023). *El desempeño laboral y la productividad de la Cosedora de Calzado Marlene en Quito*. Universidad Nacional de Chimborazo, Riobamba, Ecuador. <http://dspace.unach.edu.ec/handle/51000/11516>
- Hernández, R., & Mendoza, C. (2021). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. México, México: Editorial Mc Graw Hill Education. <https://virtual.cuautitlan.unam.mx/rudics/?p=2612>
- Hernández, S. (2021). *Metodología de la Investigación*. Metodología de la Investigación: McGraw Hill.
- Hernández, S., Fernández, C., & Baptista, J. (2023). *Metodología de la Investigación*. Colombia: McGraw Hill.

- Instituto Nacional de Estadística e Informática, INEI. (2024). *¿Que sabemos sobre el desempleo en el Perú?*
https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones_digitales/Est/Lib0489/Libro.pdf
- Kaur, A., & Kaur, M. (2021). Beneficios de la capacitación laboral: una revisión bibliográfica. *International Journal of Management, Technology, and Social Sciences*.
<https://www.semanticscholar.org/paper/3a7eac15f363f63f35ba1e351150ff5661364d2b>
- Lapa, S. (2023). *Capacitación para la mejora del desempeño laboral de la empresa inversiones medina constructora y consultora S.A.C., distrito Jesús Nazareno – Ayacucho, 2023*. <https://hdl.handle.net/20.500.13032/34590>
- Lizana, M. (2022). *Propuesta de mejora de la capacitación para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicios – rubro hoteles caso: Montecarlo Suits y Hotel en La Victoria, Lima, 2020*.
<https://hdl.handle.net/20.500.13032/29406>
- Llantoy, A. (2023). *Desempeño laboral en las micro y pequeñas empresas rubro Instituciones Educativas Privadas: Caso I.E.P Evangélica Apóstol Pablo, distrito Andres Avelino Caceres Dorregaray Ayacucho, 2020*.
<https://hdl.handle.net/20.500.13032/33856>
- López, J. (2021). *El proceso de capacitación, sus etapas e implementación para mejorar el desempeño del recurso humano en las organizaciones*. Contribuciones a la Economía, 12.
- Lusthaus, C. (2023). *Evaluación organizacional: marco para mejorar el desempeño*. Ottawa, Canadá: Centro internacional de investigaciones para el desarrollo.
- Manjarrez, F., Boza, V., & Mendoza, V. (2023). La motivación en el desempeño laboral de los empleados de los hoteles en el Cantón Quevedo. *Revista Universidad y Sociedad*, 359-365.

- Martínez, E. (2023). *Capacitación por competencia, principios y método*.
<http://www.sence.cl/sence/wp-content/uploads/2011/04>
- Méndez, E. (2022). El Diagnóstico de Necesidades de Capacitación es un Asunto Local. *Revistas de Ciencias Administrativas y Financieras de la Seguridad Social*, 12(1), 25-30.
- Martínez, D. (2021). Calidad y demanda del servicio de hoteles de tres estrellas en la región petrolera de Ciudad del Carmen, Campeche. *Región y sociedad*, vol.32 .
https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1870-39252020000100121
- Mendoza, L. (2022). *Propuesta de mejora de capacitación y desempeño laboral en la microempresa grupo Edifiquemos E.I.R.L., distrito Ayacucho, 2022*.
<https://hdl.handle.net/20.500.13032/29936>
- Millán, C. (2021). Factores e indicadores de competitividad hotelera. *Compendium*, vol. 2(40). <https://www.redalyc.org/journal/880/88055200021/html/>
- Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo, MTPE. (2024). *Plan de capacitación para la promoción del autoempleo 2024*.
<https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/5817370/5159951-plan-de-capacitacion-para-la-promocion-del-autoempleo-2024.pdf?v=1707249256>
- Olave, N., Barrios, L., Sanabria, M., Calderon, M., & Torres, A. (2021). *Capacitación y desarrollo laboral Hotel Monasterio Resort*. Universidad Nacional Abierta y a Distancia UNAD. <https://repository.unad.edu.co/handle/10596/43806>
- Orellana, J. (2023). *La capacitación y su incidencia en el desempeño laboral de los servidores administrativos de la Universidad Nacional de Loja año 2021*. Universidad Nacional de Loja.
<https://dspace.unl.edu.ec/jspui/handle/123456789/26741>
- Orgaz, F. (2021). *El turismo como motor potencial para el desarrollo económico de zonas fronterizas en vías de desarrollo*.
<https://www.redalyc.org/journal/1934/193449985009/html/>

- Páez, A. (2024). *Satisfacción de la capacitación del personal operativo de una empresa pública de Quito Ecuador en el periodo del segundo semestre de 2022*. Universidad Central del Ecuador. <https://www.dspace.uce.edu.ec/handle/25000/33318>
- Palacios, M. (2022). *Plan de diseño organizacional para mejorar el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa MONTAECU S.A.* Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil. <http://repositorio.ulvr.edu.ec/handle/44000/5480>
- Pedraza. (10 de diciembre de 2023). *Desempeño laboral y estabilidad del personal administrativo contratado de la Facultad de Medicina de la Universidad de Zulia*. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=28016320010>
- Ramírez, V. (2021). *Diseño del trabajo y desempeño laboral individual*. Universidad Autónoma de Madrid. https://repositorio.uam.es/bitstream/handle/10486/13039/62525_.pdf?sequence=
- Rengifo, M. (2021). *Proceso de capacitación y el desempeño laboral del personal administrativo del organismo de evaluación y fiscalización ambiental, Lima 2017*. <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/>
- Rios, R. (2021). *Metodología para la investigación y redacción*. ((. e. ed.), Ed.) Málaga: Servicios Académicos intercontinentales S.L.
- Rojas, F. (2021). *Capacitación y desempeño laboral estudio realizado con los colaboradores del área operativa de tenería San Miguel de Quetzaltenango*. Universidad Rafael Landívar, Quetzaltenango - Guatemala.
- Rupay, M. (2021). *Capacitación del personal y el desempeño laboral en los colaboradores de la empresa Tiendas del mejoramiento del hogar S.A. Chorrillos - 2019*. Universidad Autónoma del Perú. <https://hdl.handle.net/20.500.13067/1469>
- Sánchez, B. (2021). Importancia de la motivación en la mejora del desempeño laboral dentro de las organizaciones empresariales. *Revista académica Conexión*, 2(4).
- Sandoval, Á. (2024). *Capacitación y su impacto en la productividad laboral de las empresas*. <http://repositorio.udec.cl/jspui/handle/11594/2495>

- Stephen, P. (2021). *Comportamiento organizacional*. México: Pearson Educación.
https://www.academia.edu/107766323/Robbins_Comportamiento_organizacional
- Sum, M. (2021). *Motivación y desempeño laboral estudio realizado en el personal administrativo de una empresa de alimentos de la Zona 1 de Quetzaltenango*. Universidad Rafael Landívar, Quetzaltenango - Guatemala.
- Torres, T. (2021). *Propuesta de mejora del desempeño laboral para la gestión de calidad de las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro Hotelero, caso "Huarco Hotel", San Luis - Cañete, 2019*.
<https://hdl.handle.net/20.500.13032/20932>
- Trujillo, K. (2022). *Propuesta de mejora del desempeño laboral para la gestión de calidad de las micro y pequeñas empresas del sector servicio - rubro hoteles, caso: hotel Pillkowasi del distrito de Huánuco - 2020*.
<https://hdl.handle.net/20.500.13032/25158>
- Uchuya, J. (2021). *Capacitación del personal y productividad laboral en una institución del Estado, Lima 2021*.
- United Nations Publications. (2022). *Efectos de la capacitación en la competitividad de la industria manufacturera*.
http://books.google.com/sv/books?id=V1EWwtH3mREC&source=gbs_navlinks
- Valle, C. (2023). *Evaluación de desempeño del personal que labora en la empresa "Pollos Gusy" y su incidencia en el rendimiento laboral*. Universidad Nacional de Loja. <https://dspace.unl.edu.ec/jspui/handle/123456789/26066>
- Vega, E. (2020). *Capacitación de personal en las micro y pequeñas empresas del rubro hospedajes: caso hostel la selva del distrito Ayna, provincia La Mar, región Ayacucho, 2019*. <https://hdl.handle.net/20.500.13032/18455>
- Veliz, H., & Llanos, E. (2021). La capacitación, activo para alcanzar el desarrollo organizacional y del capital humano en las instituciones públicas. *Revista Científica Ecociencia*, 19(39).

Anexos

Anexo 1. Carta de recojo de datos




Chimbote, 31 de octubre del 2024

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

Señor/a:

CALCINA ASILLO, DENIS
DM HOTELES AYACUCHO





Presente.-

A través del presente reciba el cordial saludo a nombre del Vicerrectorado de Investigación de la Universidad Católica Los Angeles de Chimbote, asimismo solicito su autorización formal para llevar a cabo una investigación titulada LA CAPACITACION PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA DM HOTELES AYACUCHO 2024, que involucra la recolección de información/datos en 10 COLABORADORES, a cargo de SARA CCONISLLA QUISPE, perteneciente a la Escuela Profesional de la Carrera Profesional de ADMINISTRACIÓN, con DNI N° 76279546, durante el período de 17-09-2024 al 12-12-2024.


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

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

Atentamente.

Dr. NILO VELASQUEZ CASTILLO
Coordinador de Gestión de Investigación

 www.uladech.edu.pe/

email: cooperacion@uladech.edu.pe
Telf.: (043) 343444 Cel: 948560463
Jr. Tumbes N° 247 - Centro Comercial y Financiera - Chimbote, Perú

Anexo 2. Documento de autorización para el desarrollo de la investigación



“Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra Independencia, y de la conmemoración de las heroicas batallas de Junín y Ayacucho”.

Ayacucho, 31 de octubre del 2024

Oficio N° 0000001919

Dr. NILO VELASQUEZ CASTILLO
Coordinador de Gestión de Investigación
Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote

ASUNTO : Aceptación para el desarrollo de la investigación
REFERENCIA : CARTA N° 0000001919- 2024-CGI-VI-ULADECH CATÓLICA

A través de la presente, me dirijo a usted para hacerle llegar un cordial saludo en nombre del administrador **CALCINA ASILLO, Denis** con **D.N.I. 41733382** de la Empresa **DM HOTELES AYACUCHO**, ubicada en el Distrito Ayacucho, provincia Huamanga, región Ayacucho.

Me complace informarle que la Srta. **CCONISLLA QUISPE, SARA** con **D.N.I. 76279546** e código de estudiante **3111161122**, egresada de la escuela profesional de Administración, de la **ULADECH CATÓLICA**, ha presentado una carta de acuerdo al asunto de referencia, donde solicita autorización para el recojo de los datos de la investigación titulada: **LA CAPACITACIÓN PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA DM HOTELES AYACUCHO 2024**.

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

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

Atentamente,

DM HOTELES AYACUCHO

Lic. Denis Calcina Asillo
ADMINISTRADOR RESIDENTE

CALCINA ASILLO, DENIS

D.N.I. 41733382

Anexo 3. Matriz de consistencia

Título: La capacitación para mejorar el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa DM Hoteles Ayacucho, 2024

Formulación del problema	Objetivo	Hipótesis	Variables	Metodología
<p>Problema general:</p> <p>¿Cuál son las características de la capacitación para mejorar el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa DM hoteles Ayacucho, 2024?</p> <p>Problemas específicos:</p> <p>¿Cuáles son las características de ejecución de la capacitación de la empresa DM hoteles Ayacucho, 2024?</p> <p>¿Cuáles son las características de evaluación de la capacitación de la empresa DM hoteles Ayacucho, 2024?</p> <p>¿Cuáles son las características de factores actitudinales de la empresa DM hoteles Ayacucho, 2024?</p> <p>¿Cuáles son las características de factores operativos de la empresa DM hoteles Ayacucho, 2024?</p> <p>¿Cuál es la propuesta de un plan de mejora de capacitación para mejorar el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa DM hoteles Ayacucho, 2024?</p>	<p>Objetivo general:</p> <p>Determinar las características de la capacitación para mejorar el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa DM hoteles Ayacucho, 2024</p> <p>Objetivos específicos:</p> <p>Describir las características de ejecución de la capacitación de la empresa DM hoteles Ayacucho, 2024</p> <p>Determinar las características de evaluación de la capacitación de la empresa DM hoteles Ayacucho, 2024</p> <p>Especificar las características de factores actitudinales de la empresa DM hoteles Ayacucho, 2024</p> <p>Desarrollar las características de factores operativos de la empresa DM hoteles Ayacucho, 2024</p> <p>Elaborar una propuesta de un plan de mejora de capacitación para mejorar el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa DM hoteles Ayacucho, 2024.</p>	<p>Para la presente investigación no se planteó hipótesis, porque solo se describió las características de las variables. Según Hernández, Fernández y Baptista, (2020) mencionan que no todas las investigaciones cuantitativas se plantean hipótesis de un factor esencial.</p>	<p>Variable 1</p> <p>Capacitación</p> <p>Dimensiones</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ejecución de la capacitación • Evaluación de la capacitación <p>Variable 2</p> <p>Desempeño laboral</p> <p>Dimensiones</p> <ul style="list-style-type: none"> • Factores actitudinales • Factores operativos 	<p>Tipo de investigación</p> <p>Cuantitativa</p> <p>Nivel de investigación</p> <p>Descriptivo- de propuesta</p> <p>Diseño de investigación</p> <p>No experimental, Transversal</p> <p>Población y muestra:</p> <p>Población</p> <p>10 trabajadores</p> <p>Muestra:</p> <p>10 trabajadores</p> <p>Técnicas: Encuesta</p> <p>Instrumentos: Cuestionario</p>

Anexo 4. Instrumento de recolección de información



**FACULTAD DE CIENCIAS E INGENIERÍA
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

CUESTIONARIO DIRIGIDO A LOS COLABORADORES

El presente cuestionario tiene por finalidad recoger información de las micro y pequeñas empresas para desarrollar el trabajo de investigación titulado: CAPACITACIÓN PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA DM HOTELES AYACUCHO, 2024. Se le agradece anticipadamente la información que usted proporcione, el cual será tratada de forma anónima y confidencial. **INSTRUCCIONES:** Marque con una X según corresponda de acuerdo con la escala de calificación:



1= Nunca 2= Muy pocas veces 3= A veces 4= Casi siempre 5= Siempre

N°	Ítems	Alternativas				
Variable 1. Capacitación						
D1. Ejecución de la capacitación (Tiempo, Costo, Lugar)						
1	¿Se realiza la capacitación dentro del tiempo establecido?	1	2	3	4	5
2	¿Se planifica la capacitación considerando los costos adecuados?					
3	¿Se elige un lugar adecuado para realizar la capacitación?					
D2. Evaluación de la capacitación (Seguimiento, Evaluación, Resultados)						
4	¿Se da seguimiento a los resultados obtenidos durante la capacitación?	1	2	3	4	5
5	¿Se realizan evaluaciones periódicas para medir el impacto de la capacitación?					
6	¿Se evalúan los resultados finales de la capacitación en el desempeño laboral?					
Variable 2: Desempeño laboral						
D1. Factores actitudinales (Disciplina, Actitud cooperativa, Presentación de personal)						
7	¿Los colaboradores muestran disciplina en sus tareas diarias?	1	2	3	4	5
8	¿Los colaboradores trabajan en equipo con una actitud cooperativa?					
9	¿Se mantiene un nivel de presentación personal adecuado en el lugar de trabajo?					
D2. Factores operativos (Conocimiento de trabajo, Trabajo en equipo, Habilidades directivas)						
10	¿Los colaboradores demuestran dominio de los conocimientos requeridos?	1	2	3	4	5
11	¿Se trabaja en equipo de forma eficiente y armoniosa?					
12	¿Se promueven habilidades directivas entre los colaboradores?					

Anexo 5. Ficha técnica de los instrumentos

Validación del instrumento

Ficha de identificación del experto

Ficha de identificación del experto para proceso de validación	
Nombres y Apellidos: Galvani Guerrero García	
N° DNI/CE: 45101586	Edad: 36 años
Teléfono/celular: 973758395	Email: gguerrerog@untumbes.edu.pe
Título profesional: Licenciado en administración de empresas	
Grado académico: Maestría: x	Doctorado:
Especialidad: Dirección de Personas y Organizaciones	
Institución que labora: Universidad Nacional de Tumbes	
Identificación del proyecto de investigación o tesis	
Título:	
LA CAPACITACIÓN PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA DM HOTELES AYACUCHO, 2024	
Autor(es):	
Cconislla Quispe Sara	
Programa académico:	
Facultad de Ciencias e Ingeniería, Escuela Profesional de Administración	
 CLAD: 69883	
Firma del Experto	Huella digital

Carta de presentación al experto

Carta de presentación

Magister / Doctor: Galvani Guerrero García

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: **Cconislla Quispe Sara** estudiante/egresado del programa académico de administración 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: **LA CAPACITACIÓN PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA DM HOTELES AYACUCHO, 2024** y envío a Ud. el expediente de validación que contiene:

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

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



Firma de estudiante
DNI: 76279546

Ficha de validación

FICHA DE VALIDACIÓN								
Título: La Capacitación para mejorar el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa DM Hoteles Ayacucho, 2024								
	VARIABLE 1: Capacitación	Relevancia		Pertinencia		Claridad		Observaciones
	Dimensión 1: Ejecución de la capacitación (Tiempo, Costo, Lugar)	Cumple	No cumple	Cumple	No cumple	Cumple	No cumple	
1	¿Se realiza la capacitación dentro del tiempo establecido?	X		X		X		
2	¿Se planifica la capacitación considerando los costos adecuados?	X		X		X		
3	¿Se elige un lugar adecuado para realizar la capacitación?	X		X		X		
	Dimensión 2: Evaluación de la capacitación (Seguimiento, Evaluación, Resultados)							
1	¿Se da seguimiento a los resultados obtenidos durante la capacitación?	X		X		X		
2	¿Se realizan evaluaciones periódicas para medir el impacto de la capacitación?	X		X		X		
3	¿Se evalúan los resultados finales de la capacitación en el desempeño laboral?	X		X		X		
	VARIABLE 2: Desempeño laboral	Relevancia		Pertinencia		Claridad		Observaciones
	Dimensión 1: Factores actitudinales (Disciplina, Actitud cooperativa, Presentación de personal)	Cumple	No cumple	Cumple	No cumple	Cumple	No cumple	
1	¿Los colaboradores muestran disciplina en sus tareas diarias?	X		X		X		
2	¿Los colaboradores trabajan en equipo con una actitud cooperativa?	X		X		X		

3	¿Se mantiene un nivel de presentación personal adecuado en el lugar de trabajo?	X		X		X	
Dimensión 2: Factores operativos (Conocimiento de trabajo, Trabajo en equipo, Habilidades directivas)							
1	¿Los colaboradores demuestran dominio de los conocimientos requeridos?	X		X		X	
2	¿Se trabaja en equipo de forma eficiente y armoniosa?	X		X		X	
3	¿Se promueven habilidades directivas entre los colaboradores?	X		X		X	

Recomendaciones: El instrumento es válido y aplicable

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

Nombres y Apellidos de experto: Mg Galvani Guerrero García DNI 45101586



Mg. Dgo. Galvani Guerrero García
CLAD: 09883

Firma



Huella

Ficha de identificación del experto

Ficha de identificación del experto para proceso de validación

Nombres y Apellidos: Manuel Fritz López Pumayali

N° DNI/CE: 09610622.

Edad: 50 años

Teléfono/celular: 997331108

Email: manuelfritz@hotmail.com

Título profesional: Licenciado en administración

Grado académico: Maestría: x

Doctorado:

Especialidad: Maestro en Administración y Negocios

Institución que labora: Universidad Nacional del Callao -Facultad de Administración

Identificación del proyecto de investigación o tesis

Título:

LA CAPACITACIÓN PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA DM HOTELES AYACUCHO, 2024

Autor(es):

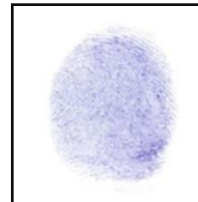
Cconislla Quispe Sara

Programa académico:

Facultad de Ciencias e Ingeniería, Escuela Profesional de Administración



Firma del Experto



Huella digital

Carta de presentación al experto

Carta de presentación

Magister / Doctor: Manuel Fritz López Pumayali

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: **Cconislla Quispe Sara** estudiante/egresado del programa académico de administración 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: **LA CAPACITACIÓN PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA DM HOTELES AYACUCHO, 2024** y envío a Ud. el expediente de validación que contiene:

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

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



Firma de estudiante
DNI: 76279546

Ficha de validación

FICHA DE VALIDACIÓN								
Título: La capacitación para mejorar el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa DM Hoteles Ayacucho, 2024								
VARIABLE 1: Capacitación		Relevancia		Pertinencia		Claridad		Observaciones
Dimensión 1: Ejecución de la capacitación (Tiempo, Costo, Lugar)		Cumple	No cumple	Cumple	No cumple	Cumple	No cumple	
1	¿Se realiza la capacitación dentro del tiempo establecido?	X		X		X		
2	¿Se planifica la capacitación considerando los costos adecuados?	X		X		X		
3	¿Se elige un lugar adecuado para realizar la capacitación?	X		X		X		
Dimensión 2: Evaluación de la capacitación (Seguimiento, Evaluación, Resultados)								
1	¿Se da seguimiento a los resultados obtenidos durante la capacitación?	X		X		X		
2	¿Se realizan evaluaciones periódicas para medir el impacto de la capacitación?	X		X		X		
3	¿Se evalúan los resultados finales de la capacitación en el desempeño laboral?	X		X		X		
VARIABLE 2: Desempeño laboral		Relevancia		Pertinencia		Claridad		Observaciones
Dimensión 1: Factores actitudinales (Disciplina, Actitud cooperativa, Presentación de personal)		Cumple	No cumple	Cumple	No cumple	Cumple	No cumple	
1	¿Los colaboradores muestran disciplina en sus tareas diarias?	X		X		X		
2	¿Los colaboradores trabajan en equipo con una actitud cooperativa?	X		X		X		

3	¿Se mantiene un nivel de presentación personal adecuado en el lugar de trabajo?	X		X		X		
Dimensión 2: Factores operativos (Conocimiento de trabajo, Trabajo en equipo, Habilidades directivas)								
1	¿Los colaboradores demuestran dominio de los conocimientos requeridos?	X		X		X		
2	¿Se trabaja en equipo de forma eficiente y armoniosa?	X		X		X		
3	¿Se promueven habilidades directivas entre los colaboradores?	X		X		X		

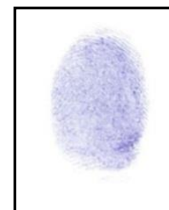
Recomendaciones: El instrumento es válido y aplicable

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

Nombres y Apellidos de experto: Mg Manuel Fritz López Pumayal DNI 09610622



Firma



Huella

Ficha de identificación del experto

Ficha de identificación del experto para proceso de validación

Nombres y Apellidos: Juan Renee Lazaro Diaz

N° DNI/CE: 31680471

Edad: 45

Teléfono/celular: 956444308

Email: liciuanlazar@gmail.com

Título profesional: Licenciado en Administración

Grado académico: Maestría: x

Doctorado:

Especialidad: Administración de Negocios (MBA)

Institución que labora: UNASAM

Identificación del proyecto de investigación o tesis

Título:

LA CAPACITACIÓN PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA DM HOTELES AYACUCHO, 2024

Autor(es):

Cconislla Quispe Sara

Programa académico:

Facultad de Ciencias e Ingeniería, Escuela Profesional de Administración


Mgtr. Lic. Adm. Juan Renee Lazaro Diaz
Reg. C. AD. N° 04133
Firma



Carta de presentación al experto

Carta de presentación

Magister: Juan Renee Lazaro Diaz

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: **Cconislla Quispe Sara** estudiante/egresado del programa académico de administración 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: **LA CAPACITACIÓN PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA DM HOTELES AYACUCHO, 2024** y envío a Ud. el expediente de validación que contiene:

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

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

Atentamente,



Firma de estudiante
DNI: 76279546

Ficha de validación

FICHA DE VALIDACIÓN								
Título: La capacitación para mejorar el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa DM Hoteles Ayacucho, 2024								
VARIABLE 1: Capacitación		Relevancia		Pertinencia		Claridad		Observaciones
Dimensión 1: Ejecución de la capacitación (Tiempo, Costo, Lugar)		Cumple	No cumple	Cumple	No cumple	Cumple	No cumple	
1	¿Se realiza la capacitación dentro del tiempo establecido?	X		X		X		
2	¿Se planifica la capacitación considerando los costos adecuados?	X		X		X		
3	¿Se elige un lugar adecuado para realizar la capacitación?	X		X		X		
Dimensión 2: Evaluación de la capacitación (Seguimiento, Evaluación, Resultados)								
1	¿Se da seguimiento a los resultados obtenidos durante la capacitación?	X		X		X		
2	¿Se realizan evaluaciones periódicas para medir el impacto de la capacitación?	X		X		X		
3	¿Se evalúan los resultados finales de la capacitación en el desempeño laboral?	X		X		X		
VARIABLE 2: Desempeño laboral		Relevancia		Pertinencia		Claridad		Observaciones
Dimensión 1: Factores actitudinales (Disciplina, Actitud cooperativa, Presentación de personal)		Cumple	No cumple	Cumple	No cumple	Cumple	No cumple	
1	¿Los colaboradores muestran disciplina en sus tareas diarias?	X		X		X		

2	¿Los colaboradores trabajan en equipo con una actitud cooperativa?	X		X		X		
3	¿Se mantiene un nivel de presentación personal adecuado en el lugar de trabajo?	X		X		X		
Dimensión 2: Factores operativos (Conocimiento de trabajo, Trabajo en equipo, Habilidades directivas)								
1	¿Los colaboradores demuestran dominio de los conocimientos requeridos?	X		X		X		
2	¿Se trabaja en equipo de forma eficiente y armoniosa?	X		X		X		
3	¿Se promueven habilidades directivas entre los colaboradores?	X		X		X		

Recomendaciones: El instrumento es válido y aplicable

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

Nombres y Apellidos de experto: Mg Juan Renee Lazaro Diaz DNI 31680471



Mg. J.C. Adm. Juan Renee Lazaro Diaz
Reg. CLAD N° 04133
Firma



Huella

Confiabilidad del instrumento

Variable 1. Capacitación

Codificación de respuestas	Nunca	Muy pocas veces	Algunas veces	Casi siempre	Siempre
	1	2	3	4	5

	ítem 1	ítem 2	ítem 3	ítem 4	ítem 5	ítem 6	SUMA
Trabajador 1	1	1	2	1	1	2	8
Trabajador 2	1	2	2	2	2	3	12
Trabajador 3	2	2	1	1	2	2	10
Trabajador 4	1	5	5	5	5	5	26
Trabajador 5	1	2	2	2	3	3	13
Trabajador 6	2	2	1	1	1	2	9
Trabajador 7	4	1	2	1	2	5	15
Trabajador 8	1	5	5	2	5	5	23
Trabajador 9	2	1	1	2	2	1	9
Trabajador 10	1	1	2	1	1	1	7
VARIANZA	0.84	2.16	2.01	1.36	2.04	2.29	

Σ (símbolo sumatorio)

α (Alfa) =

K (Numero de Ítems) =

V_i (Varianza de cada

Ítems) =

V_t (Varianza Total) =

0.858

6

10.7

37.56

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

Formula:

$$\alpha = \frac{k}{k-1} \left[1 - \frac{\sum v_i}{v_t} \right]$$

CONCLUSIÓN

Se puedo concluir en la variable “**capacitación**” se encuestó a 10 trabajadores de DM hoteles, de lo cual según la formula alfa de Cronbach, salió como resultado final 0.858, lo que nos quiere decir el análisis de la consistencia que es **excelente confiabilidad** del instrumento.

Variable 2. Desempeño laboral

Codificación de respuestas	Nunca	Muy pocas veces	Algunas veces	Casi siempre	Siempre
	1	2	3	4	5

	ítem 1	ítem 2	ítem 3	ítem 4	ítem 5	ítem 6	SUMA
Trabajador 1	3	1	2	3	2	3	14
Trabajador 2	1	2	2	2	2	1	10
Trabajador 3	3	2	1	2	1	2	11
Trabajador 4	1	5	5	5	3	5	24
Trabajador 5	3	2	2	1	2	1	11
Trabajador 6	2	2	1	2	1	2	10
Trabajador 7	3	5	5	5	5	2	25
Trabajador 8	5	2	2	2	4	5	20
Trabajador 9	1	1	2	1	2	1	8
Trabajador 10	1	1	1	1	1	1	6
VARIANZA	1.61	2.01	2.01	2.04	1.61	2.21	

Σ (símbolo sumatorio)

α (Alfa) =

K (Numero de Ítems) =

Vi (Varianza de cada Ítems) =

Vt (Varianza Total) =

0.861

6

11.49

40.69

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

Formula:

$$\alpha = \frac{k}{k - 1} \left[1 - \frac{\sum v_i}{v_t} \right]$$

CONCLUSIÓN

Se puede concluir en la variable “desempeño laboral ” se encuestó a 10 trabajadores de DM hoteles, de lo cual según la fórmula alfa de Cronbach, salió como resultado final 0.861, lo que nos quiere decir el análisis de la consistencia que es **excelente confiabilidad** del instrumento.

Anexo 6: Formato de consentimiento informado u otros

**PROTOCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA ENCUESTAS
(Ciencias Sociales)**

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

La presente investigación se titula

_____ y es dirigido por _____
_____, investigador de la Universidad Católica Los Ángeles de
Chimbote.

El propósito de la investigación es:

_____.

Para ello, se le invita a participar en una encuesta que le tomará _____ minutos de su tiempo.

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

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

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

Nombre:

Fecha:

Correo electrónico:

Firma del participante:

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

DECLARACIÓN JURADA

Yo, Cconislla Quispe Sara, identificado (a) con DNI, 76279546 con domicilio real en Jr. Puno N° 490 Distrito Ayacucho, Provincia Huamanga, Departamento Ayacucho.

DECLARO BAJO JURAMENTO

En mi condición de bachiller con código de estudiante 3111161122 de la Escuela Profesional de Administración Facultad de Ciencias e Ingeniería de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, semestre académico 2024-II:

1. Que los datos consignados en la tesis titulada LA CAPACITACIÓN PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA DM HOTELES AYACUCHO 2024. Son reales

Doy fe que esta declaración corresponde a la verdad

Ayacucho, 16 de noviembre de 2024



Ceonsila Quispe, Sara
DNI: 76279546



Huella Digital