



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE**

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

**LA CAPACITACIÓN Y EL DESEMPEÑO
LABORAL EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS
EMPRESAS DEL MERCADO LAS AMÉRICAS,
DISTRITO DE SAN JUAN BAUTISTA,
AYACUCHO, 2018**

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

AUTOR:

Br. ORÉ VELARDE, Pablo Ricardo

ASESOR:

Dr. FLORES AYALA, Adalberto Próspero

AYACUCHO – PERÚ

2018



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE**

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

**LA CAPACITACIÓN Y EL DESEMPEÑO
LABORAL EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS
EMPRESAS DEL MERCADO LAS AMÉRICAS,
DISTRITO DE SAN JUAN BAUTISTA,
AYACUCHO, 2018**

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

AUTOR:

Br. ORÉ VELARDE, Pablo Ricardo

ASESOR:

Dr. FLORES AYALA, Adalberto Próspero

AYACUCHO – PERÚ

2018

FIRMA DEL JURADO Y ASESOR

Dra. CARMEN ROSA ZENOZAIN CORDERO
Presidente

Mgter. JUDITH BERROCAL CHILLCCE
Miembro

Mgter. WILBER QUISPE MEDINA
Miembro

Dr. ADALBERTO PRÓSPERO FLORES AYALA
Asesor

RESUMEN

La presente investigación, tuvo por objetivo Conocer el nivel de Capacitación y el Desempeño Laboral en las MYPES del Mercado Las Américas, distrito de San Juan Bautista, Ayacucho, 2018. La metodología de investigación analítica, nivel descriptivo, diseño no experimental, se determinó una muestra de 174 personas de una población de 591 propietarios de MYPES, se aplicó un cuestionario de 17 preguntas cerradas, resultados: Las respuestas coinciden con los objetivos del problema., las conclusiones son: Sin capacitación el nivel de conocimientos es básico con un 83.33%, la habilidad es básico con 84.48%, el nivel de requerimiento es aprendizaje con 72.41%, el nivel de destreza es la resolución de problemas con 87.93%. El desempeño laboral describe; el desempeño de la tarea la orientación a resultados con 63.22%, el desempeño contextual la comunicación efectiva con 91.38%, el desempeño adaptativo aportar soluciones creativas a los problemas con 45.98%.

Palabras clave: Capacitación, Desempeño, Laboral, MYPES.

ABSTRACT

The objective of this research was to know the level of training and labor performance in the MYPES of Mercado Las Américas, district of San Juan Bautista, Ayacucho, 2018. The methodology of analytical research, descriptive level, non-experimental design, was determined sample of 174 people from a population of 591 MYPES owners, a questionnaire of 17 closed questions was applied, results: The answers coincide with the objectives of the problem., The conclusions are: Without training the level of knowledge is basic with 83.33%, the skill is basic with 84.48%, the level of requirement is learning with 72.41%, the level of skill is the resolution of problems with 87.93%. Job performance describes; the performance of the task the orientation to results with 63.22%, the contextual performance the effective communication with 91.38%, the adaptive performance to provide creative solutions to the problems with 45.98%,

Key words: Training, Performance, Labor, MYPES.

CONTENIDO

INFORME FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN	i
FIRMA DEL JURADO Y ASESOR	ii
RESUMEN	iii
ABSTRACT.....	iv
CONTENIDO	v
INDICE DE TABLAS	vii
INDICE DE GRAFICOS.....	1
INTRODUCCIÓN	3
II. REVISIÓN DE LITERATURA.....	6
2.1. Antecedentes... ..	6
2.1.1. Nacionales.....	6
2.1.2.- Internacionales.....	7
2.2. Bases teóricas.....	11
2.3. Marco Conceptual.....	26
2.3.1. Capacitación.....	26
2.3.2. Desempeño laboral... ..	26
III. METODOLOGÍA	27
3.1 Tipo y Nivel de Investigación.....	27
3.1.1. Tipo.....	27
3.1.2. Nivel.....	27
3.2. Diseño de la investigación	28
3.3. Población y muestra.....	28
3.3.1. La población.....	28

3.3.2. La muestra.....	28
3.4. Definición y operacionalización de variables	30
3.5. Unidad de Análisis de la investigación... ..	31
3.6. Técnicas e instrumentos	31
3.6.1 Técnica.....	31
3.6.2 Instrumento	31
3.7. Procedimiento de la recolección de datos	31
3.7.2. Plan de análisis.....	32
3.8.- Matriz de consistencia	1
3.9. Principios éticos:.....	34
IV. RESULTADOS	35
4.1. Resultados... ..	35
4.2.3. Discusión	52
V. CONCLUSIONES	53
VI. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS	54
ANEXOS	55
Anexo 1 Validación de la encuesta.....	55
Anexo 2 Cuestionario de preguntas, encuesta	56
Anexo 3 Relación de MYPES en el mercado Las Américas, distrito de San Juan Bautista, Ayacucho, 2018	60

INDICE DE TABLAS

TABLA 1 EDAD DE LOS REPRESENTANES LEGALES DE LA MYPES	35
TABLA 2 GENERO DE LOS REPRESENTANTES LEGALES DELAS MYPES	36
TABLA 3 GRADO DE INSTRUCCION DE LOS REPRESENTANTES LEGALES DELAS MYPES.....	36
TABLA 4 CARGO QUE DESEMPEÑA LOS TRABAJADORES DE LAS MYPES	37
TABLA 5 TIEMPO QUE DESEMPEÑA EN EL CARGO DE LA MYPE	38
TABLA 6 TIEMPO DE PERMANENCIA DE LA EMPRESA EN EL RUBRO DE LA MYPE	39
TABLA 7 NUMERO DE TRABAJADORES DE LA MYPE	40
TABLA 8 LAS PERSONAS QUE TRABAJAN (EMPLEADOS) EN SU EMPRESA SON	41
TABLA 9 OBJETIVO DE CREACION DE LA MYPE	42
TABLA 10 ¿ENTRE ESTAS ALTERNATIVAS MENCIONE EL NIVEL DE CONOCIMIENTO QUE POSEE SOBRE CAPACITACION?	43
TABLA 11 ¿ENTRE ESTAS ALTERNATIVAS MENCIONE EL NIVEL DE HABILIDAD SIN CAPCITACION?	44
TABLA 12 ¿CUAL ES EL NIVEL DE REQUERIMIENTO QUE NECESITA APRENDER CON LA CAPACITACION, SEGUN ESTAS ALTERNATIVAS?.....	45
TABLA 13 ¿CUAL ES EL NIVEL DE DESTREZA QUE NECESITA ADQUIRIR CON LA CAPACITACION, SEGUN ESTAS ALTERNATIVAS?.....	46
TABLA 14 ¿DESCRIBA USTED, EL DESEMPEÑO DE LA TAREA PARA TENER UN MEJOR DESEMPEÑO LABORAL, SEGUN LAS SIGUIENTES ALTERNATIVAS?	47
TABLA 15 ¿DESCRIBE USTED, EL DESEMPEÑO CONTEXTUAL PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO LABORAL, SEGUN LAS SIGUIENTES ALTERNATIVAS?.....	48
TABLA 16 ¿DESCRIBA USTED, EL DESEMPEÑO ADAPTATIVO PARA TENER UN MEJOR DESEMPEÑO LABORAL, SUGUN LAS SIGUIENTES ALTERNATIVAS?.....	49
TABLA 17 ¿DESCRIBA USTED, EL COMPORTAMIENTO LABORAL, SEGUN LAS SIGUIENTES ALTERNATIVAS?.....	50

INDICE DE GRAFICOS

GRÁFICO 1 EDAD DE LOS REPRESENTANTES LEGALES DE LAS MYPES EN EL MERCADO LAS AMÉRICAS, DISTRITO SAN JUAN BAUTISTA, AYACUCHO, 2018	35
GRÁFICO 2 GENERO DE LOS REPRESENTANTES LEGALES DE LAS MYPES EN EL MERCADO LAS AMÉRICAS, DISTRITO SAN JUAN BAUTISTA, AYACUCHO, 2018	36
GRÁFICO 3 GENERO DE LOS REPRESENTANTES LEGALES DE LAS MYPES EN EL MERCADO LAS AMÉRICAS, DISTRITO SAN JUAN BAUTISTA, AYACUCHO, 2018	37
GRÁFICO 4 CARGO GENERO DE LOS REPRESENTANTES LEGALES DE LAS MYPES EN EL MERCADO LAS AMÉRICAS, DISTRITO SAN JUAN BAUTISTA, AYACUCHO, 2018	38
GRÁFICO 5 TIEMPO QUE DESEMPEÑA EN EL CARGO DE LAS MYPES EN EL MERCADO LAS AMÉRICAS, DISTRITO SAN JUAN BAUTISTA, AYACUCHO, 2018	39
GRÁFICO 6 TIEMPO DE PERMANECÍA DE LA MYPE EN EL MERCADO LAS AMÉRICAS, DISTRITO SAN JUAN BAUTISTA, AYACUCHO, 2018	40
GRÁFICO 7 NUMERO DE TRABAJADORES DE LAS MYPES EN EL MERCADO LAS AMÉRICAS, DISTRITO SAN JUAN BAUTISTA, AYACUCHO, 2018	41
GRÁFICO 8 GRAFICO 8 PERSONAS QUE TRABAJAN EMPLEADOS DE LAS MYPES EN EL MERCADO LAS AMÉRICAS, DISTRITO SAN JUAN BAUTISTA, AYACUCHO, 2018	42
GRÁFICO 9 OBJETO DE CREACIÓN DE LAS MYPES EN EL MERCADO LAS AMÉRICAS, DISTRITO SAN JUAN BAUTISTA, AYACUCHO, 2018	43
GRÁFICO 10 ENTRE ESTAS ALTERNATIVAS MENCIONE EL NIVEL DE CONOCIMIENTO QUE POSEE SOBRE CAPACITACIÓN	44
GRÁFICO 11 ENTRE ESTAS ALTERNATIVAS MENCIONE EL NIVEL DE HABILIDAD SIN CAPACITACIÓN	45
GRÁFICO 12 CUÁL ES EL NIVEL DE REQUERIMIENTO QUE NECESITA APRENDER CON LA CAPACITACIÓN, SEGÚN ESTAS ALTERNATIVAS	46
GRÁFICO 13 CUÁL ES EL NIVEL DE DESTREZA QUE NECESITA ADQUIRIR CON LA CAPACITACIÓN, SEGÚN ESTAS ALTERNATIVAS	47
GRÁFICO 14 DESCRIBA USTED, EL DESEMPEÑO DE LA TAREA PARA TENER UN MEJOR DESEMPEÑO LABORAL, SEGÚN LAS SIGUIENTES ALTERNATIVAS	48

GRÁFICO 15 DESCRIBA USTED EN LO QUE ES MEJOR EN EL DESEMPEÑO CONTEXTUAL, SEGÚN LAS SIGUIENTES ALTERNATIVAS.....	49
GRÁFICO 16 DESCRIBA USTED, LA RESPUESTA QUE MEJOR SE ADAPTA A TENER UN MEJOR DESEMPEÑO LABORAL, SEGÚN LAS SIGUIENTES ALTERNATIVAS	50
GRÁFICO 17 DESCRIBA USTED, EL COMPORTAMIENTOS LABORAL CONTRA PRODUCTIVOS QUE AFECTA MAS EL DESEMPEÑO LABORAL, SEGÚN LAS SIGUIENTES ALTERNATIVAS	51

INTRODUCCIÓN

La investigación se titula: “La Capacitación y el Desempeño Laboral en las MYPE del Mercado Las Américas, distrito de San Juan Bautista, Ayacucho, 2018” Proviene de la línea de investigación de la Escuela Profesional de Administración, del Campo Disciplinar Promoción de las MYPE, Línea de Investigación Capacitación. El trabajo que a continuación se presenta, tiene por objetivo conocer e identificar el nivel de capacitación, describir el desempeño laboral de las MYPE del Mercado las Américas, distrito San Juan Bautista, Ayacucho, 2018, que se caracteriza porque carece de competitividad; porque las MYPE afrontan una serie de dificultades y limitaciones para el desarrollo,. Incipiente y débil crecimiento, resaltándose la improductiva organización del mercado, deficiente gestión, estancamiento en el desarrollo, incompetencia empresarial no cuenta con sistemas administrativos apropiados para realizar una buena gestión, los mismos que no han permitido el desarrollo y sobre todo la aplicación de procedimientos administrativos modernos para ser mas competitivos comercialmente, no hay capacitaciones, el desempeño laboral es empírico, la administración es de manera empírica, La sucesión de cargos administrativos, se elige a cualquier persona de confianza por elección en asamblea de socios, hay falta de compromiso. La relevancia del problema es que durante años sigue en lo mismo; falta de capacitación y desempeño laboral incipiente, mientras otros mercados están en crecimiento comercial.

Caracterizando toda esta problemática se plantea como problema ¿Como es La Capacitación y el Desempeño Laboral en las Micro y Pequeñas Empresas del Mercado Las Américas, distrito de San Juan Bautista, Ayacucho, 2018?

El objetivo general, es, Conocer el nivel de Capacitación y el Desempeño Laboral en las Micro y Pequeñas Empresas del Mercado Las Américas, distrito de San Juan Bautista, Ayacucho, 2018

Asimismo, se formula los objetivos específicos;

1.- Identificar el nivel de Capacitación en las Micro y Pequeñas Empresas del

Mercado Las Américas, distrito de San Juan Bautista, Ayacucho, 2018

2.- Describir el Desempeño Laboral en las Micro y Pequeñas Empresas del Mercado Las Américas, distrito de San Juan Bautista, Ayacucho, 2018.

Se justifica porque permitirá a nivel descriptivo Conocer el nivel de Capacitación y el Desempeño Laboral en las Micro y Pequeñas Empresas del Mercado Las Américas, distrito de San Juan Bautista, Ayacucho, 2018.

Contribuirá con los conocimientos adquiridos sobre las variables: capacitación y desempeño laboral en mercado de abasto.

También la presente investigación se justifica porque desde el punto de vista práctico, permitirá contar con datos estadísticos precisos sobre las principales características de capacitación y desempeño laboral en las MYPES de mercado de abasto.

Finalmente, esta investigación se justifica porque el presente trabajo de investigación servirá como antecedentes y base teórica para otros estudios posteriores a ser realizados por los estudiantes de Administración de nuestra Universidad.

La tesis en su conjunto contiene los siguientes capítulos:

Capítulo I Introducción. Describe la introducción general, el objetivo general, los objetivos específicos, el planteamiento del problema la justificación de la tesis.

Capítulo II Revisión de literatura. Describe la revisión de literatura, antecedentes, bases teóricas, marco conceptual.

Capítulo III Metodología. Describe la metodología, el tipo y nivel de investigación que son: tipo: descriptivo, nivel: descriptivo, el diseño de la investigación: no experimental-- transversal--descriptivo, la población y muestra, definición y operacionalización de variables, unidad de análisis de la investigación, técnicas e instrumentos, procedimiento, la técnica de la entrevista, diseño y técnica de observación, procesamiento de la información, plan de análisis, principios éticos.

Capítulo IV Resultados. Describe los resultados, el análisis de resultados,

Capítulo V Conclusiones. Describe las conclusiones.

Capítulo VI. Referencias bibliográficas.

Finalmente la tesis concluye con los anexos.

II. REVISIÓN DE LITERATURA

2.1. Antecedentes.

2.1.1. Nacionales

Aguilar y Marlo (2015). En su Tesis: “Plan de Capacitación para mejorar el Desempeño Laboral de los trabajadores del Hospital Regional Lambayeque, 2015” Obtuvieron los siguientes resultados: En la presente investigación tuvo como objetivo general diseñar un plan de capacitación para mejorar el desempeño laboral de los trabajadores del Hospital Regional Lambayeque 2015. El tipo de investigación fue Aplicada y Descriptivo Propositivo; y su diseño fue transversal no experimental; el tamaño de la población es de 946 y de la muestra es de 141 trabajadores del HRL la cual se les aplico un instrumento de 22 ítems. Como resultados se obtuvo que el 45,4% de los encuestados indicó que sí se ejecutó un plan de capacitación en el HRL; mientras que a 54,6% de los encuestados indicó que no se ejecutó. Así como el 12,1% de los encuestados opina que el área de recursos humanos del hospital siempre evaluó los requisitos para los puestos que solicita; mientras que el 56,0% de los encuestados opinó que nunca. En conclusión, se identificó un alto porcentaje con respecto a falta de conocimiento de la existencia de un plan de capacitación, lo cual generó un bajo rendimiento laboral y una debilidad para el HRL; por no tener bien definidas las funciones de su talento humano.

Aguilar Zapan, Marlo León. (19 marzo 2016) Tesis “Plan de Capacitación para mejorar el Desempeño Laboral de los Trabajadores del Hospital Regional Lambayeque 2015”.

Extraído el 04/12/2018 de:

http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/uss/3100/aguilar_zapana_juana.pdf;jsessionid=7121204172396fe11628dd590ffdd29f?sequence=5

Pérez, Verastegui (2013). En su Tesis: “Propuesta Motivacional para mejorar el Desempeño Laboral en los Colaboradores de una MYPE de Lima Sur – caso Avícola

Vera E.I.R.L, 2012” Obtuvieron los siguientes resultados: En la actualidad los principales problemas que refieren los colaboradores de las MYPE son el alto nivel de estrés, frustraciones, falta de feedback (retroalimentación) con el colaborador y poca expectativa laboral. Las cuales traen como consecuencia un colaborador frustrado e insatisfecho; lo que repercute seriamente en su desempeño. En tal sentido, con la investigación se podrá conocer la situación actual de los colaboradores y manejar información sobre cómo guiar a estos hacia desempeños sobresalientes. Por lo tanto, esta investigación tiene como objetivo: Elaborar una propuesta motivacional en función a sus necesidades, que ayude a mejorar el desempeño laboral de los colaboradores de una MYPE de Lima Sur - Caso Avícola Vera E.I.R.L. – 2012. La población de estudio está conformada por la totalidad de colaboradores. Los cuales son 14, el diseño es: no experimental transversal, tipo: descriptivo-propositiva y método: cuantitativo. El instrumento fue un cuestionario que consto de 30 preguntas, para medir la motivación y el desempeño laboral en los colaboradores. Así pues, con la realización de la prueba de hipótesis, utilizando la prueba T de Student, se obtuvo como resultado un valor $p = 0.006$, la cual sirvió para tomar la decisión de rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna, en tal sentido, la aplicación de la propuesta motivacional mejora el desempeño laboral en los colaboradores de una MYPE de Lima Sur.

Pérez Garay, Juan Carlos. Verastegui Valeriano, Álvaro Alexis (26 setiembre 2012)
Tesis “Propuesta Motivacional para mejorar el Desempeño Laboral en los
Colaboradores de una MYPE de Lima Sur – caso Avícola Vera E.I.R.L., 2012”
Extraído el 04/12/2018 de:

<http://repositorio.autonoma.edu.pe/bitstream/autonoma/125/1/perez%20garay%20-%20verastegui%20valeriano.pdf>

2.1.2.- Internacionales.

Rojas (2018). En su Tesis: “Capacitación y Desempeño Laboral, 2018” Obtuvo los siguientes resultados: El presente trabajo de investigación se realizó en el departamento de Quetzaltenango en la empresa Tenería San Miguel, en donde

participaron los integrantes del departamento operativo, las variables de estudio son la capacitación y el desempeño laboral, el objetivo de dicha investigación es capacitación y desempeño laboral.

La capacitación y el desempeño laboral son elementos que son muy importantes en la dinámica laboral de una empresa, para determinar la importancia de la capacitación en una organización es necesario determinar si el desempeño aumenta al momento que se capacita al personal, se realiza por medio de un estudio de tipo cuantitativo – descriptivo en donde participaran 36 personas, las personas serán cuestionadas con una encuesta en donde se medirán las necesidades de capacitación y como estas influyen en el desempeño laboral de la industria.

De acuerdo a los resultados obtenidos en esta investigación se ha comprobado la capacitación y desempeño laboral significativamente y a nivel general, la institución debe promover el desarrollo por medio de la capacitación, en base a los resultados que la organización desea obtener, se recomendaron técnicas de capacitación aptas para capacitar a las personas motivo de estudio, así como una estructura para que el desempeño aumente.

Francisco Javier Rojas Santos (9 enero 2018) Tesis “Capacitación y Desempeño Laboral, 2018”

Extraído el 04/12/2018 de:
<http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesiseortiz/2018/05/43/rojas-francisco.pdf>

Torres, Torres (2010) En su Tesis: “Capacitación por Competencias Laborales un logro productivo para la Empresa Farmacéutica Laboratorios de Colombia, 2010” Obtuvieron los siguientes resultados La presente investigación se realizó en una organización que se desarrolla en el sector farmacéutico, llamada Laboratorios de Colombia, destacada por la distribución a Nacional de productos nutricionales y farmacéuticos.

El objetivo principal de la presente investigación es: Implementar un programa de Capacitación basada en Competencias Laborales, para la fuerza de ventas de la empresa Laboratorios de Colombia, teniendo en cuenta un modelo básico de

Capacitación.

La investigación está basada en la metodología exploratoria aplicada por medio de panel de expertos, entrevistas focalizada, encuestas estas dirigidas al área comercial de dicha organización.

Los resultados del trabajo de campo permiten identificar aquellas competencias Laborales que son primordiales para capacitar a los integrantes del área de ventas este por medio del desarrollo de un Plan Maestro de Capacitación por Competencias, buscando siempre una mayor productividad y desempeño de los mismos.

María Camila Torres Castañeda, Claudia Carolina Torres Orejuela (2010) Tesis “Capacitación por Competencias Laborales un logro productivo para la Empresa Farmacéutica Laboratorios de Colombia, 2010”

Extraído el 04/12/2018 de:

<https://www.javeriana.edu.co/biblos/tesis/economia/tesis383.pdf>

Iturralde (2011) En su Tesis “La Evaluación del Desempeño Laboral y su Incidencia en los Resultados del Rendimiento de los Trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Oscus LTDA de la ciudad de Ambato en el año, 2010” Obtuvo los siguientes resultados: El presente trabajo de investigación con el tema: “La Evaluación de Desempeño Laboral y su incidencia en los resultados del rendimiento de los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Oscus Ltda., de la ciudad de Ambato en el año, 2010”, tiene como objetivo primordial proponer soluciones que le permita mejorar en el corto plazo la situación que atraviesa, la investigación consta de seis capítulos que se mencionan a continuación:

En el primer capítulo se denomina El problema en donde encontraremos el tema de investigación y las causas que la originaron, además se argumenta la justificación y se planteó los objetivos explicando el propósito del estudio.

En el segundo capítulo extracta toda la indagación ya que se refiere a antecedentes investigativos, fundamentaciones que sustenten el tema a realizar, figuras de inclusión que permiten realizar el análisis de la variable independiente y dependiente.

En el tercer capítulo puntualiza las técnicas empeladas, métodos en donde se precisan la certeza del procesamiento de datos, de igual forma como se desarrolló

estadísticamente los pasos para determinar la población y muestra, tomando en cuenta que el universo constaba de 98 trabajadores y como muestra obtuvimos un promedio de 78 trabajadores que sirvió para la comprobación y estudio de la hipótesis.

En el cuarto capítulo consta del análisis e interpretación de la información obtenida en la aplicación de las encuestas.

En el quinto capítulo, consta de las conclusiones que son tomadas en cuenta para elaborar las respectivas recomendaciones que son el resultado de la investigación.

Finalmente en el sexto capítulo se precede a elaborar la propuesta que se pretende entregar a la Cooperativa aprobada e implantada de manera inmediata.

Julia Irene Iturralde Torres (15 noviembre 2011) Tesis “La Evaluación del Desempeño Laboral y su Incidencia en los Resultados del Rendimiento de los Trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Oscus LTDA, de la ciudad de Ambato, Ecuador en el año 2010”

Extraído el 04/12/2018 de:
<http://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/1786/1/TA0097.pdf>

2.2. Bases teóricas

Gutiérrez (2016) *La capacitación*: se define como el **conjunto de actividades didácticas, orientadas a ampliar los conocimientos, habilidades y aptitudes del personal que labora en una empresa**. La capacitación les permite a los trabajadores **poder** tener un mejor desempeño en sus actuales y futuros cargos, adaptándose a las exigencias cambiantes del entorno.

Fundamentalmente, la capacitación es vista como un **proceso educativo a corto plazo**, el cual emplea unas técnicas especializadas y planificadas por medio del cual el personal de la empresa, obtendrá los conocimientos y las habilidades necesarias, para incrementar su eficacia en el logro de los objetivos que haya planificado la organización para la cual se desempeña.

Una empresa que capacita continuamente a su personal, jamás caerá en el atraso y la obsolescencia de los conocimientos de estos, más bien contará con un **recurso humano** actualizado y en competencia con los demás, impactando de manera positiva en la productividad de la organización. Contar con trabajadores que saben cómo actuar, qué hacer y cómo alcanzar el éxito de su empresa es imprescindible y esto se logra en gran medida a la capacitación que recibe y a la disposición que el propio trabajador tenga de querer aprender y renovar conocimientos.

En la actualidad **es muy frecuente que las empresas organicen cursos de capacitación empresarial**, para que sus empleados puedan conocer más acerca de su **entorno laboral**, sobre las nuevas condiciones del mercado, los avances en el área y sobre la nueva tecnología que se está aplicando.

La capacitación **va dirigida a aquel trabajador que va a desempeñar una nueva actividad**, ya sea porque va a ser reubicado a otro puesto dentro de la compañía o porque es un empleado nuevo en la empresa. Es por esto que el adiestramiento que recibe puede desglosarse en tres grandes grupos:

Capacitación de pre ingreso: esta se realiza con fines de selección, buscando ofrecer al nuevo personal los conocimientos o destrezas que estos necesiten para el buen desempeño de su cargo.

Capacitación de inducción: **se trata de una serie de actividades que permiten integrar al nuevo empleado a su puesto**, a su grupo, a su jefe y a la empresa.

Capacitación promocional: esta capacitación le otorga al empleado la posibilidad de alcanzar puestos de mayor jerarquía.

Gutiérrez López, Mario (17 de abril 2016)

Extraído el 20/12/2018 de:

<https://conceptodefinicion.de/capacitacion/>

Abad (2014) El desempeño laboral que exige su cargo en el contexto laboral específico de actuación, lo cual permite demostrar su Idoneidad

Desempeño laboral

alcanzadas en las que se integran, como un sistema, conocimientos, habilidades, experiencias, sentimientos, actitudes, motivaciones, características personales y valores que contribuyen a alcanzar los resultados que se esperan, en correspondencia con las exigencias técnicas, productivas y de servicios de la empresa.

El término desempeño laboral se refiere a lo que en realidad hace el trabajador y no solo lo que sabe hacer, por lo tanto le son esenciales aspectos tales como: las aptitudes (la eficiencia, calidad y productividad con que desarrolla las actividades laborales asignadas en un período determinado), el comportamiento de la disciplina, (el aprovechamiento de la jornada laboral, el cumplimiento de las normas de seguridad y salud en el trabajo, las específicas de los puestos de trabajo) y las cualidades personales que se requieren en el desempeño de determinadas ocupaciones o cargos y, por ende, la idoneidad demostrada.

Existe una correlación directa entre los factores que caracterizan el desempeño laboral y la idoneidad demostrada.

Idoneidad demostrada

La idoneidad es el principio por el que se rige la administración para la determinación del ingreso de los trabajadores al empleo, su permanencia y

promoción, así como su incorporación a cursos de capacitación y desarrollo. Comprende el análisis integral de los requisitos generales que implican:

- La realización del trabajo con la eficiencia, calidad y productividad requeridas.
- La experiencia y conocimientos demostrados en los resultados concretos obtenidos en su trabajo.
- El cumplimiento de las normas de conducta y disciplina establecidas y las específicas de los puestos de trabajo y de características personales que se exijan en el desempeño de determinadas ocupaciones o cargos.
- La demostración de habilidades y de la capacitación adquirida en el desempeño de los cargos establecidos. Solo se exigirá la calificación formal a través de los certificados de estudios o títulos, en correspondencia con los requisitos exigidos para el cargo.

En la evaluación del desempeño laboral se mide el grado en que cada trabajador mantiene su idoneidad y la eficacia y eficiencia con la que realizan sus actividades laborales durante un período de tiempo determinado y de su potencial desarrollo.

Abad Rojas, Carlos (2014) desempeño laboral (20 de junio 2014)

Extraído el 20/12/2018 de:

https://www.ecured.cu/Desempeño_laboral.

Evaluar el desempeño laboral

Carbajal (2017) La remuneración emocional, una forma de crear el talento dentro de la empresa. “Una de las tareas más importantes que debe realizar todo departamento de Recursos Humanos es la evaluación del desempeño laboral. Por evaluación del desempeño entendemos aquellas herramientas utilizadas por las empresas para medir en el ámbito individual el cumplimiento efectivo de los fines u objetivos organizacionales”

“La evaluación del desempeño laboral tiene una doble vertiente: el desempeño inferior a lo esperado, y que debe ser corregido a través de distintas iniciativas; y el desempeño mayor de lo que debe ser premiado o alentado de Principios fundamentales de la evaluación del desempeño laboral”

“La medición por parte de los departamentos de Recursos Humanos del desempeño laboral debe estar basada en una serie de principios fundamentales. En primer lugar, esta evaluación debe tener en cuenta la trayectoria profesional de cada empleado dentro de la organización. En segundo lugar, los parámetros de medición han de tener una relación directa con las características del puesto de trabajo que ocupa el empleado al que se pretende evaluar”

“Un tercer principio de la evaluación del desempeño es el establecimiento de la finalidad de dicho estudio: para qué estamos realizando la medición. Obviamente, esta herramienta está sujeta a un fin concreto, que es propiciar el aumento del rendimiento de los miembros de la organización” “Como tercer principio, el proceso requiere que el empleado esté de acuerdo con el mismo y comprenda de manera clara los fines que se pretenden alcanzar con la evaluación” “Finalmente, y como quinto principio de la evaluación del desempeño, la figura del supervisor o encargado del análisis debe ser clave a la hora de aportar ideas y propuestas para mejorar el desempeño. De nada sirve una evaluación de estas características si finalmente las propuestas no se llevan a cabo”

Evaluación del desempeño laboral

“A veces se olvida que uno de los beneficiarios más directos de la evaluación del desempeño es el propio empleado, no solamente la empresa. A través de esta herramienta se pueden establecer nuevas oportunidades para el trabajador dentro de la organización (promoción, traslado a puestos más acordes a sus habilidades y formación, etc.), así como definir posibles planes de formación” “La medición del desempeño también puede poner de manifiesto las aptitudes del mando intermedio como líder del equipo de trabajo, estudiar cómo funciona la comunicación dentro de la empresa o, incluso, comprobar en qué grado el empleado se siente parte integrante de la cultura organizacional”

¿De que modo se mide el desempeño laboral?

“Es aconsejable que los programas de evaluación de desempeño se lleven a cabo al menos una vez al año. De este modo podrán realizarse los ajustes necesarios a tiempo y el rendimiento no se verá afectado por posibles alteraciones del desempeño”

“El desempeño en las organizaciones suele estar sujeto al escrutinio del

departamento de Recursos Humanos, aunque es habitual que se otorgue su realización a una comisión creada a tal efecto” “Estas comisiones están compuestas de miembros permanentes (gerente, director de RR. HH., técnicos en evaluación del desempeño) y transitorios, siendo estos últimos generalmente los responsables directos de los puestos de trabajo analizados”

“En otras organizaciones la medición del rendimiento se suele dejar en manos de mandos o jefes intermedios, ya que los directivos no suelen tener conocimientos específicos acerca de las tareas que requiere cada puesto de trabajo”

“La autoevaluación como herramienta de medición del desempeño no suele ser habitual. En los casos en los que puede emplearse se trata de trabajadores altamente cualificados, equilibrados emocionalmente y muy capacitados para evaluar su propio trabajo”

“Los estudios de evaluación del desempeño laboral de toda compañía persiguen, ante todo, que el trabajador esté motivado. Solo así se alcanzarán los objetivos económicos y productivos de la empresa, subsanando malas prácticas y debilidades y aumentando la productividad general”

Carbajal Quispe (04 de enero 2017) Evaluación del desempeño laboral

Extraído el 20/12/2018 de:

<https://blog.controlgroup.es/desempeno-laboral/>

Arana (2013) ¿qué pasa en todo este tejido Organizacional? En el van dándose momentos que parten de la percepción de las personas, es decir cómo se siente cada uno en este interactuar permanente con los jefes, los compañeros, las personas de otras áreas y en general con las directrices organizacionales. El ambiente interno influye en el comportamiento de los individuos y estas influencias dependen de la percepción del individuo y de su aceptación de las restricciones sociales y culturales. Todas las **Percepciones** que el trabajador tiene de las estructuras y procesos que ocurren en un medio laboral, refleja la forma en que están hechas las cosas en un entorno de trabajo determinado (Instantánea no histórica). Tiene carácter temporal. Influye directamente en el desarrollo de las actividades de la organización. Incide

directamente en el desempeño de la organización.

Un adecuado clima organizacional, fomenta el desarrollo de una cultura organizacional establecida sobre la base de necesidades, valores, expectativas, creencias, normas y prácticas compartidas y transmitidas por los miembros de una institución y que se expresan como conductas o comportamientos compartidos. Es muy importante diferenciar la **Cultura del Clima Organizacional**, La Cultura es el conjunto de valores, creencias y entendimientos que los integrantes de una organización tienen en común. Se trasmite en el tiempo y se va adaptando de acuerdo a las influencias externas y a las presiones internas producto de la dinámica organizacional (evolución histórica). Es duradera.

Y el clima es cómo se siente el empleado viviendo en esta Cultura. Los dos son muy importantes diagnosticarlos para saber, primero si es la cultura declarada la que estamos viviendo y así establecer un proceso de **TRANSFORMACIÓN CULTURAL** que lleve a la organización a la **CULTURA META**. Medir el clima nos permite detectar cómo se siente la persona y a la vez cómo están viviendo las relaciones, las conversaciones y las políticas en términos de lo humano. El **clima organizacional** involucra tres aspectos fundamentales: Medio ambiente empresarial, individuos que interactúan en este medio ambiente y como resultado “percepciones”. Así, es posible afirmar que el medio ambiente de trabajo es provisto por la empresa a través de la manera como está organizada, el personal que contrata, las actividades de desarrollo personal que ejecuta y los incentivos que le ofrece a sus empleados.

Si bien se puede decir que los individuos son quienes hacen o reflejan el clima de trabajo de toda organización, finalmente esto no es más que el resultado del estilo de liderazgo que puede favorecer o desfavorecer la productividad laboral, teniendo en cuenta que las decisiones a nivel laboral, la estructura, las prebendas, motivación y beneficios para los empleados, son establecidas por las decisiones de los directivos o gerente de la empresa.

Mientras una organización y sus líderes no pueden eliminar todo factor de estrés en la vida cotidiana de sus empleados, estudios de clima organizacional han identificado una serie de comportamientos de los líderes que tienen un impacto significativo

sobre el estrés y la moral.

Elementos que definen y garantizan un adecuado Clima Organizacional

1. El grado de identificación del personal con la empresa y sus propósitos.
2. El grado de integración de los equipos de trabajo y del conjunto de la Organización.
3. Las características y la aceptación del Liderazgo.
4. Los niveles de conflicto y consenso en la Organización.
5. Los niveles de motivación de los empleados.

Para efectos de identificar cómo se encuentra la Organización en estos elementos, es importante realizar un diagnóstico a través de una herramienta diseñada con los lineamientos inherentes al direccionamiento estratégico y a los propósitos organizacionales, para que en el momento de aplicar dicha herramienta, los resultados arrojados reflejen la realidad Organizacional y así poder diseñar un plan de acción que ayude a migrar hacia los niveles deseados, cerrando las brechas y creando un ambiente basado en la satisfacción y pertenencia de los empleados, aumentando los niveles de productividad y la competitividad.

Arana Ludeña, Víctor (06 agosto 2013) Clima organizacional

Extraído de:

[herramientas.camaramedellin.com.co/Inicio/Buenaspracticasesempresariales/Biblioteca TalentoHumano/Comomedirelclimaorganizacionaldemiempresa.aspx](http://herramientas.camaramedellin.com.co/Inicio/Buenaspracticasesempresariales/BibliotecaTalentoHumano/Comomedirelclimaorganizacionaldemiempresa.aspx)

Características del contexto de trabajo

LAS PRINCIPALES CARACTERÍSTICAS DEL CONTEXTO DE TRABAJO SON:

Arias (2015) Nos dice:

Las relaciones interpersonales

- La estabilidad en el trabajo
- Las condiciones de trabajo
- La posibilidad de desarrollo

- Las compensaciones económicas
- La política y administración de la empresa

Las relaciones interpersonales

Al igual que en cualquier otro ámbito, ya sea familiar, de amistad, etc. las personas, en su entorno laboral, necesitamos obtener, conservar o recuperar relaciones afectivas con otras personas del entorno laboral.

Favorecen las relaciones interpersonales el contar con un ambiente de trabajo agradable, mantener unas buenas relaciones con nuestros compañeros de trabajo, con la organización, que nos gusten las tareas que desarrollamos. Estar ilusionado con nuestro trabajo, el clima de equipo, ofrecen buenas oportunidades de interacción.

La estabilidad en el trabajo

A ello contribuyen tanto la seguridad y protección física y psicológica en el trabajo que pueda tener la persona, como a que el trabajador conviva en un ambiente agradable.

Todo ello provoca la sensación de ser competente, generando además cierta autonomía para planificar tu vida profesional.

Las condiciones de trabajo

Tales como: horas de trabajo (número total de horas de trabajo, horario o distribución de horas), disponibilidad de todo tipo de recursos, y condiciones ambientales.

La posibilidad de desarrollo

Hay que procurar que el trabajador sienta que evoluciona profesionalmente, que tiene una meta, y que cada día que pasa avanza en esa dirección. La formación y la promoción proporcionan a los trabajadores, en este sentido, el reconocimiento por su esfuerzo y la posibilidad de realizar tareas más interesantes, así como la toma de mayores responsabilidades.

Las compensaciones económicas

Son un factor motivador básico para la supervivencia de la persona y el mantenimiento o mejora de su calidad de vida.

Pueden darse en forma de sueldos o de primas. Hay que tener en cuenta que, aunque una subida salarial siempre tiene un efecto motivador, éste será mayor en la medida en que los salarios sean menores.

Por otra parte, para conseguir un grado óptimo de motivación, generalmente no se piensa sólo en el factor económico, pues el trabajador necesita que su labor sea reconocida más allá de su salario.

La política y la administración de la empresa

Los sistemas de valoración que se empleen, las políticas de recursos humanos que se apliquen, las relaciones con los sindicatos, las posibilidades de participar en las decisiones, las normas, e incluso, el orgullo de trabajar en la empresa por su importancia social, calidad de sus productos, etc., son también muy importantes.

Factores de la motivación en el trabajo

Conseguir la satisfacción en tu trabajo es fundamental para sentirte bien y para rendir en las tareas. Sin embargo, en muchos casos vamos a trabajar sin ganas, no nos gusta nuestra tarea, nos sentimos infravalorados o simplemente nos conformamos con hacer lo que nos toca y salir del paso. Los...

En "Aspectos subjetivos en la motivación"

El clima laboral (1): aspectos personales y contexto

En nuestro desempeño y, a través de la percepción de lo que vivimos y nos rodea, se va produciendo un proceso de valoración de distintos aspectos que constituyen particularidades de cada persona que se derivan de la experiencia vital (aspectos

personales), así como otras circunstancias que rodean el contexto de...

En "Motiva Activa"

El clima laboral (2): dimensiones

Un buen clima laboral favorece la integración de las personas en la organización y es una de las bases del éxito empresarial. El ambiente laboral comienza en el recibimiento grato en la empresa y la preocupación de la organización por el nuevo trabajador. Se alcanza cuando la...

Arias Rivas, Fortunato (13 marzo 2015) Clima organizacional

Extraído el 20/12/2018 de:

<https://pymeactiva.info/2011/06/07/caracteristicas-del-contexto-de-trabajo/>

Jamaica (2015) El concepto de capacitación, no solamente obedece a un tema de actualidad o de moda ya que su trascendencia plantea el éxito de la organización y en mayor medida el desarrollo de un área, una región e incluso un país. Es por ello que podríamos atender una definición que puede encerrar la esencia de esta investigación según el cual “ la capacitación consiste en una actividad planeada y basada en necesidades reales de una empresa u organización y orientada hacia un cambio en los conocimientos, habilidades y actitudes del colaborador” (Silíceo, 2004), en esa medida, se plantea como tema de análisis, la importancia de un modelo de capacitación interna en las pequeñas empresas para que puedan ser competitivas a su nivel y que puedan cumplir con la demanda de cantidad y calidad que le exige el cliente. Sin embargo, es claro, que este ámbito requiere de una estrategia efectiva que esté acorde al presupuesto de las pequeñas instituciones y que se adecuen a los perfiles de los colaboradores, toda vez que, por su mismo tamaño, estas organizaciones plantean diversas limitaciones para la implementación de un programa claro de capacitación de personal. (p. 1-5)

Jamaica Linares, Rosa (01 julio 215) “Clasificación de las competencias a partir del comportamiento”

Extraído el 04/12/2018 de:

[https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/7168/Trabajo%20final%20Fabian%20Jamaica%20\(1\).pdf;jsessionid=C86CDF8E30126460BB3F3A7F045A4418?sequence=1](https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/7168/Trabajo%20final%20Fabian%20Jamaica%20(1).pdf;jsessionid=C86CDF8E30126460BB3F3A7F045A4418?sequence=1)

Pérez (2014) Quienes afirman: A fines de los años noventa, los Departamentos (Ministerios) de Trabajo y de Educación de los Estados Unidos de América crearon una comisión especial para estudiar las clases de competencias y habilidades que serían necesarias para **desempeñarse exitosamente** en el mercado de trabajo actual². El resultado de esta iniciativa conjunta, que significó encuestar empresas, trabajadores, profesores y directivos de escuelas y universidades, fue la publicación de un informe titulado “Lo que el trabajo exige de las escuelas: informe SCANS para América 20003.

El informe SCANS se ha convertido en un referente importante para la revisión de los sistemas de educación en numerosos países, así como también para la gestión de los recursos humanos a nivel de empresas. Por cierto, la clasificación de las competencias que usa SCANS no es la única (de hecho, existen numerosas, de diferentes autores), pero la tipología SCANS tiene el mérito de haber sido construida integrando de una forma muy racional las dimensiones psicológicas y técnicas implícitas en la categorización de las competencias,

El informe SCANS identifica cinco áreas clave de competencia laboral, y tres áreas de habilidad personal. Las definiciones de dichas áreas son necesariamente genéricas, lo que permite su aplicación en cualquier situación de trabajo. Desde esta perspectiva, las áreas de competencia que define SCANS deben considerarse como un punto de partida para el análisis y las definiciones más específicas que se deben usar para un trabajo en particular. Dichas áreas son las siguientes:

Gestión de recursos

Esta área se refiere a las conductas relacionadas con la gestión eficiente del tiempo, (el dinero, los recursos materiales y de infraestructura y los recursos humanos.

Dinero: hace proyecciones; prepara y administra presupuestos; mantiene registros y datos financieros)

“Materiales: adquiere, almacena, asigna, y usa materiales y espacios. Recursos

humanos: evalúa habilidades de los trabajadores y asigna trabajos como corresponde;

evalúa el desempeño del personal y actúa en consecuencia”

(Relacionamiento interpersonal: Esta área se refiere a las conductas que implican la interacción eficaz del individuo con otras personas con ocasión del trabajo. Incluye conductas) como:

“Participa de manera constructiva en equipos de trabajo: Enseña, capacita o entrena a otros trabajadores”

“Atiende clientes, público o proveedores satisfaciendo sus expectativas, en cuanto a trato, asistencia y entrega de información”

“Ejerce liderazgo sobre otros trabajadores, comunicando sus ideas de manera convincente y responsable, y motivando conductas positivas en el trabajo”

“Negocia con terceros (clientes/colegas/autoridades) para realizar transacciones y resolver discrepancias o conflictos”

“Trabaja en ambientes diversos, culturales, sociales o de género”

Uso de información

“Esta área se refiere a las conductas relacionadas con el manejo de la información como insumo del proceso de decisiones. Incluye conductas como”

“Busca, adquiere, obtiene o recupera información, interpreta y evalúa la información, organiza y mantiene actualizada la información, comunica información”

“Usa instrumentos tecnológicos para procesar información (por ejemplo: computador)

“Comprensión de sistemas, Esta área se refiere a las conductas relacionadas con la comprensión de la estructura y el funcionamiento de sistemas complejos. Incluye conductas como”

“Comprende la estructura y el funcionamiento de sistemas organizacionales, sociales o tecnológicos, y actúa en/sobre ellos., monitorea y corrige el funcionamiento del sistema. Hace diagnósticos, identifica y evalúa tendencias, mide y proyecta efectos, y corrige desviaciones”

“Diseña y mejora el diseño del sistema, para alcanzar objetivos organizacionales o mejorar la eficiencia o eficacia del sistema”

Uso de la tecnología

“Esta área se refiere a las conductas relacionadas con el trabajo con diversas

tecnologías. Incluye conductas como: Selecciona tecnología. Determina los procedimientos, herramientas, instrumentos y equipos apropiados para realizar un trabajo”

“Aplica la tecnología. Aplica métodos adecuados para el montaje, la preparación y la operación de herramientas, instrumentos y equipos. Mantiene aparatos y soluciona de problemas tecnológicos. Previene, diagnostica y corrige problemas relacionados con el uso y la operación de herramientas, instrumentos y equipos”

“Clasificación de las competencias según los factores del comportamiento, como alternativa, la competencia de una persona puede ser analizada en base a los factores que la determinan. Desde esta perspectiva, una clasificación bastante útil de dichos factores –llamados comúnmente” “competencias”- “considera los siguientes”:

“Los conocimientos. Se refieren a la capacidad del individuo para identificar, reconocer, describir y relacionar objetos -concretos o abstractos- en el ámbito de su trabajo. Dicho conocimiento está construido a partir del bagaje de conceptos e imágenes que ha acumulado la persona en su memoria”

“Las habilidades intelectuales. Se refieren a la capacidad del individuo para aplicar los conocimientos y el juicio en la ejecución de sus funciones y la solución de los problemas del trabajo. Las habilidades intelectuales se refieren al saber hacer”

“Las habilidades sicomotoras. Se refieren a la capacidad del individuo para realizar movimientos rápidos, seguros y precisos en el trabajo, mediante una acción combinada de facultades físicas, sensoriales y mentales. Las habilidades sicomotoras se refieren a las destrezas operativas del trabajador”

“Las habilidades interpersonales. Se refieren a la capacidad del individuo para interactuar con otras personas en el trabajo, a fin de comunicarse, persuadir, entretener, supervisar, enseñar, negociar o aconsejar. Estas habilidades suponen atributos de personalidad favorables y el dominio de técnicas de comunicación que pueden ser desarrolladas y aprendidas a través de la capacitación. También se las suele llamar competencias sociales”

“La disposición anímica. Tiene que ver con los factores que influyen en el estado afectivo y la voluntad de trabajo de las personas; entre estos se incluyen las actitudes, las creencias, la percepción de equidad, los valores y la motivación con relación a las

condiciones del trabajo” “Cuando las personas enfrentan exigencias en el trabajo que colisionan fuertemente con los factores de su disposición anímica se generan reacciones psicológicas propias de los estados de estrés laboral que, no sólo erosionan su disposición en el trabajo, sino que pueden tener efectos fisiológicos y psicológicos graves en el individuo” “No está demás resumir diciendo que la disposición anímica es la raíz emocional de la conducta del trabajador en la empresa. Los rasgos de personalidad relevantes” “El concepto de personalidad ha sido objeto de múltiples definiciones a lo largo de la historia; según las definiciones más modernas, se entiende que la personalidad es un conjunto dinámico y organizado de características neuropsicológicas que posee un individuo y que influyen de manera única en sus cogniciones, sentimientos y comportamientos” “Así, puede decirse que la personalidad determina patrones de sentimiento y comportamiento que son característicos de cada individuo, los que permiten predecir una cierta regularidad en su forma de sentir y actuar ante determinadas situaciones” “La personalidad está determinada por condiciones neuropsicológicas complejas, profundamente arraigadas y fuertemente estables en cada individuo, por lo que el poder de la capacitación para modificarla es limitado o nulo” “Los rasgos de personalidad no son positivos o negativos en sí, sino que su importancia como factores de competencia laboral debe ser evaluada en función del trabajo que deba realizar la persona; por ejemplo, una personalidad que expresa un alto sentido crítico puede ser positiva para un editor de libros, pero negativa para una persona que ocupa una posición de liderazgo” “La personalidad tiene diversas dimensiones (o rasgos), dentro de las cuales se inscriben comportamientos humanos típicos; por ejemplo, la dimensión Expresividad Emocional” “incluye conductas, opuestas, como (a) Atento a la Gente vs (b) Alejado, Indiferente. La Tabla 1.1 en el Apéndice técnico presenta ejemplos de rasgos de personalidad de acuerdo con el modelo de 16 factores que propone Cattell, de frecuente uso en pruebas psicométricas”

“Por cierto, la importancia relativa de las distintas áreas de competencia laboral varía según la naturaleza del trabajo; por ejemplo, para un operario que ensambla las piezas de un televisor en un taller las destrezas sicomotoras pueden ser los atributos más importantes en su trabajo; en cambio, esos mismos atributos pueden tener poco

o ningún valor en el caso de un gerente. Lo contrario sucede con los conocimientos y las habilidades intelectuales” “De otra parte, las competencias psicosociales -como las habilidades interpersonales y la disposición afectiva en el trabajo- suelen tener una importancia relativa parecida en todos los puestos de una organización. Algunos especialistas incluyen también las aptitudes naturales de una persona, físicas o intelectuales, entre las áreas de competencia laboral susceptibles de ser mejoradas a través de la capacitación” “No obstante, este planteamiento es tema de controversia. Si por aptitud natural se entiende una capacidad innata para desempeñarse con éxito en un área de actividad (por ejemplo, algún deporte), el desarrollo de dicha aptitud tiene límites, lo que no se aviene del todo con los principios de la capacitación permanente” “Por esa razón en este texto no se hace referencia a las aptitudes innatas de las personas como áreas que pueden ser susceptibles de desarrollar mediante la capacitación, aunque se debe entender que las aptitudes son un requisito para participar provechosamente en cualquier acción de capacitación”

“Evidentemente, no todas las competencias pueden ser desarrolladas a través de la capacitación, y no todas las competencias presentan el mismo grado de dificultad para ser identificadas” “Claramente, los conocimientos y las habilidades pueden ser objeto de la capacitación y son relativamente fáciles de medir; no así los rasgos de personalidad relevantes, los cuales tienen un carácter innato y permanente y su identificación requieren, a menudo, el uso de técnicas psicométricas especiales” “En un nivel intermedio se están las competencias relacionadas con la disposición anímica en el trabajo; éstas pueden ser modificadas hasta cierto punto mediante la capacitación o a través de intervenciones en otros ámbitos de la gestión de los recursos humanos como, por ejemplo, las políticas de compensaciones e incentivos” (Pérez, 2014).

Extraído el 04/12/2018 de:

http://www.sence.cl/601/articles-5675_archivo_01.pdf

2.3. Marco Conceptual.

2.3.1. Capacitación.

Vizcarra (2015) quien afirma: La función de capacitación es una técnica de formación, que se le brinda a una persona o individuo para que desarrolle sus conocimientos, habilidades y actitudes, de manera más eficaz a fin de mejorar su rendimiento presente o futuro. Un programa de capacitación implica brindar conocimientos, que luego permitan al empresario en la medida necesaria desarrollar su labor y sea capaz de resolver los problemas que se le presenten durante su desempeño, de manera sistemática y organizada en función de objetivos definidos. (p.19)

2.3.2. Desempeño laboral.

Bohórquez (2013) “El Desempeño Laboral se puede definir, según Bohórquez, como el nivel de ejecución alcanzado por el trabajador en el logro de las metas dentro de la organización en un tiempo determinado” (citado en Araujo y Guerra, 2007). “Además otra definición interesante es la que usa Chiavenato, ya que expone que el desempeño es eficacia del personal que trabaja dentro de las organizaciones, la cual es necesaria para la organización, funcionando el individuo con una gran labor y satisfacción laboral” (citado en Araujo y Guerra, 2007)

III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo y Nivel de Investigación.

3.1.1. Tipo.

Analítico, El análisis estadístico tiene por lo menos dos variables de interés por eso su análisis estadístico es bivariado, estos estudios plantean y ponen a prueba hipótesis evidentemente su nivel mas básico establece la asociación entre los factores.

3.1.2. Nivel.

Descriptivo Los estudios descriptivos buscan especificar las propiedades importantes de personas, grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno que sea sometido a análisis. Miden o evalúan diversos aspectos, dimensiones o componentes de fenómeno o fenómenos a investigar. Desde el punto de vista científico, describir es medir. Esto es, en un estudio descriptivo se selecciona una serie de cuestiones y se mide cada una de ellas independientemente, para que valga la redundancia de lo que se investiga.

La investigación del estudio se realizó utilizando el método científico, vale decir, cuando se tiene los elementos que determinan lo que se va a analizar es preciso establecer métodos y procedimientos de investigación que permitan solucionar problemas institucionales y/o establecer mecanismos que científicamente sean válidas en la solución de problemas similares en otros mercados.

Al respecto, como existen numerosos procedimientos o técnicas para obtener información acerca del problema en la presente investigación, se procedió a utilizar una combinación de métodos, entre los cuales destacan: recopilación y análisis documental, elaboración y aplicación de cuestionarios, análisis de los resultados se hizo uso de procedimientos estadísticos y programas informáticos, complementando con la observación, entrevista, entre otros.

3.2. Diseño de la investigación

Para el trabajo de investigación se utilizó el diseño no experimental.

Fue no experimental porque solo se observa las respuestas sin manipular deliberadamente la variable tal como se encuentra dentro de su contexto, conforme a la realidad sin sufrir modificaciones.

3.3. Población y muestra.

3.3.1. La población

La población investigada involucró a todos los trabajadores del Mercado Las Américas del distritito de San Juan Bautista de Ayacucho. 586 propietarios de MYPES y 5 trabajadores; en total suman 591 personas.

3.3.2. La muestra

La muestra se determinó teniendo en cuenta el universo de los trabajadores (Propietarios, empleados) de acuerdo al siguiente cuadro:

Tabla 1 Población

Trabajadores según grupo ocupacional

Trabajadores propietarios	Cantidad
Propietarios	586
Empleados	5
Total, de trabajadores	591

Fuente: Oficina de Administración Mercado Mayorista Las Américas. Elaboración propia

En base a la información obtenida se considera una sub población (muestra) equivalente a la población indistintamente según la fórmula aplicada para hallar la muestra:

Muestra

El trabajo de campo se realizó utilizando el método de muestreo aleatorio simple, esto es, todos los elementos de la población tienen las mismas posibilidades de ser elegidos, eliminando con ello la carga subjetiva del investigador y las posibilidades de sesgar el estudio. Para tal fin se utilizó la siguiente fórmula.

Población = N Muestra = n

$$n = \frac{Z^2 P Q H}{e^2 (N-1) + Z^2 P Q}$$

$$P = 80\% = 0.8$$

$$Q = 20\% = 0.2$$

$$e = 5\% = 0.05$$

Z = 95% = 1.96 según tabla Reemplazando datos se tiene:

$$N = \frac{(1.96)^2 \times (0.8)(0.2)(591)}{(0.05)^2 (591-1) + (1.96)^2 (0.8)(0.2)} = 362.261696$$

$$2.089656$$

$$n = 174$$

La forma de cómo se obtuvo la muestra, ha sido eligiendo indistintamente del total de la población, este trabajo se realizó dentro del local del Mercado Las Américas, distrito de San Juan Bautista, Ayacucho, 2018.

3.4. Definición y operacionalización de variables

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIONES	INDICADOR	ESCALA DE MEDICIÓN
Capacitación	La capacitación es una técnica de formación, que se le brinda a una persona o individuo para que desarrolle sus conocimientos, habilidades y actitudes, de manera más eficaz a fin de mejorar su rendimiento presente o futuro.	1.- Conocimiento	1.- Básico	Nominal: Porcentaje
			2.- Técnico	
			3.- Avanzado	
		2.- Habilidad	1.- Básico	Nominal: Porcentaje
			2.- Técnico	
			3.- Avanzado	
		3.- Requerimiento	1.- Actualización	Nominal: Porcentaje
			2.- Mejoramiento	
			3.- Aprendizaje	
		4.- Destrezas	1.- Toma de decisiones	Nominal: Porcentaje
			2.- Resolución de problemas	
			3.- Manejar estados de tensión	
4.- Cooperación y trabajo en equipo				
Desempeño laboral	El desempeño laboral, es el nivel de ejecución que alcanza el trabajador en lograr las metas propuestas dentro de la organización en un tiempo específico.	1.- Desempeño de la tarea	1.- Calidad de trabajo	Nominal: Porcentaje
			2.- Planificación y organización del trabajo.	
			3.- Orientación a resultados.	
			4.- Priorización.	
			5.- Eficiencia.	
		2.- Desempeño contextual.	1.- Tomar iniciativa.	Nominal: Porcentaje
			2.- Aceptación y aprendizaje de retroalimentación.	
			3.- Cooperación con otros.	
			4.- Comunicación efectiva.	
		3.- Desempeño adaptativo	1.- Mistral resiliencia.	Nominal: Porcentaje
			2.- Afrontar situaciones difíciles y adversidades.	
			3.- Aportar soluciones creativas a los problemas.	
			4.- Resolver problemas difíciles.	
			5.- Mantener el conocimiento actualizado.	
			6.- Mantener las habilidades actualizadas.	
			7.- Lidar con situaciones de trabajo inciertas e impredecibles.	
			8.- Ajustar el trabajo a las nuevas metas cuando sea necesario.	
		4.- Comportamiento laboral contra productivo	1.- Muestra excesiva de negatividad.	Nominal: Porcentaje
			2.- Hacer cosas que dañan a la organización.	
			3.- Hacer cosas que dañan a los compañeros o supervisores.	
4.- Cometer errores de forma intencional.				

3.5. Unidad de Análisis de la investigación.

Desde el punto de vista metodológico, el desarrollo de una investigación obliga a delimitar, en sus inicios, los componentes esenciales del estudio. En los diseños de campo, particularmente, la estipulación, diferenciación y relación de la unidad de análisis y de la unidad de observación resulta fundamental. El objetivo de este trabajo es identificar el nivel de capacitación y describir el desempeño laboral de un modo más simple y comprensible pero riguroso,

3.6. Técnicas e instrumentos

3.6.1 Técnica

Se usó la técnica de la encuesta, la cual fue aplicada a los trabajadores de las micro y pequeñas empresas del Mercado Las Américas del distrito de San Juana Bautista, Ayacucho, 2018, de acuerdo a la muestra, los cuales respondieron responsablemente el cuestionario estructurado de 17 preguntas el cual fue utilizado como Instrumento.

3.6.2 Instrumento

El análisis de la información cuantitativa se realizó a través del cuestionario aplicado a los trabajadores de la micro y pequeña empresa del Mercado Las Américas del distrito de San Juan Bautista, Ayacucho, 2018; para el procesamiento de los datos se empleó el programa Excel, para el análisis de los datos se aplicó medidas estadísticas de acuerdo a la naturaleza de las variables en estudio y los resultados se presentaron en cuadros y gráficos estadísticos.

La información obtenida a través de la aplicación de las encuestas se agrupó los resultados por cada una de las dimensiones de las variables en estudio y de manera global en cuadros estadísticos.

3.7. Procedimiento de la recolección de datos

Para realizar la encuesta se pidió permiso al administrador encargado del Mercado Las Américas del distrito de San Juan Bautista, Ayacucho, 2018, quien no quiso facilitarme el listado de los microempresarios registrados pero si accedió a que pudiera ingresar al local a realizar la encuesta.

Luego se procedió a realizar la encuesta solicitando indistintamente a quien este dispuesto a facilitarnos su tiempo y su voluntad de aceptar una encuesta, procediendo a completar las 174 encuestas.

3.7.2. Plan de análisis

Para el análisis de datos recolectados de la investigación se hizo uso del análisis descriptivo de las variables en estudio, se elaboraron tablas de distribución de frecuencias absolutas y relativas porcentuales; se elaboraron figuras estadísticas. La información recabada a través de las encuestas a la muestra, fue necesario seleccionar aquellos datos relevantes, insumos que posteriormente sirvieron para interpretar los resultados

De la misma forma para la preparación y presentación del presente informe final fue necesario utilizar los diversos paquetes aplicativos de Microsoft Office.

3.8.- Matriz de consistencia

MATRIZ DE CONSISTENCIA								
Problema	Objetivos	Variables	Dimensiones	Indicadores		Población y muestra	Métodos	Técnicas e instrumentos
<p>Problema General ¿Como es La Capacitación y el Desempeño Laboral en las Micro y Pequeñas Empresas del Mercado Las Américas, distrito de San Juan Bautista, Ayacucho, 2018.</p> <p>Problemas secundario; 1.- ¿Como es La Capacitación en las Micro y Pequeñas Empresas del Mercado Las Américas, distrito de San Juan Bautista, Ayacucho, 2018</p> <p>2.- ¿Como es el Desempeño Laboral en las Micro y Pequeñas Empresas del Mercado Las Américas, distrito de San Juan Bautista, Ayacucho, 2018</p> <p>3.- ¿Como es el Desempeño Laboral en las Micro y Pequeñas Empresas del Mercado Las Américas, distrito de San Juan Bautista, Ayacucho, 2018</p>	<p>Objetivo General Conocer el nivel de Capacitación y el Desempeño Laboral en las Micro y Pequeñas Empresas del Mercado Las Américas, distrito de San Juan Bautista, Ayacucho, 2018</p> <p>Objetivos específicos; 1.- Identificar el nivel de Capacitación en las Micro y Pequeñas Empresas del Mercado Las Américas, distrito de San Juan Bautista, Ayacucho, 2018</p> <p>2.- Describir el Desempeño Laboral en las Micro y Pequeñas Empresas del Mercado Las Américas, distrito de San Juan Bautista, Ayacucho, 2018.</p>	<p>Independiente (X) Capacitación.</p> <p>Dependiente (Y) Desempeño laboral.</p>	<p>De Capacitación 1.- Conocimiento 2.- Habilidad 3.- Requerimiento 4.- Destrezas</p> <p>De Desempeño laboral 1.- Desempeño de la tarea 2.- Desempeño contextual. 3.- Desempeño adaptativo 4.- Comportamiento laboral contra productivo</p>	<p>Para conocimiento 1.- Básico 2.- Técnico 3.- Avanzado</p> <p>Para Habilidad 1.- Básico 2.- Técnico 3.- Avanzado</p> <p>Para Requerimiento 1.- Actualización 2.- Mejoramiento 3.- Aprendizaje</p> <p>Para Destreza 1.- Toma de decisiones 2.- Resolución de problemas 3.- Manejar estados de tensión 4.- Cooperación y trabajo en equipo</p> <p>Para Desempeño de la tarea 1.- Calidad de trabajo 2.- Planificación y organización del trabajo 3.- Orientación a resultados 4.- Priorización 5.- Eficiencia</p>	<p>Para el desempeño contextual 1.- Tomar iniciativa 2.- Aceptación y aprendizaje de retroalimentación 3.- Cooperación con otros 4.- Comunicación efectiva</p> <p>Para desempeño adaptativo 1.- Mostrar resiliencia 2.- Afrontar situaciones difíciles y adversidades 3.- Aportar soluciones creativas a los problemas 4.- Resolver problemas difíciles 5.- Mantener el conocimiento actualizado 6.- Mantener las habilidades 7.- Lidar con situaciones de trabajo inciertas e impredecibles 8.- Ajustar el trabajo a las nuevas metas cuando sea necesario</p> <p>Para Comportamiento laboral contra productivo 1.- Muestra excesiva de negatividad 2.- Hacer cosas que dañan a la organización 3.- Hacer cosas que dañan a los compañeros y supervisores 4.- Cometer errores de forma intencional</p>	<p>Población. El Universo comprende a todos los microempresarios y trabajadores del Mercado Las Américas del distrito de San Juan Bautista, Ayacucho, que comprende 500 microempresarios, 91 empleados, haciendo un total de 591 registrados en el Mercado Las Américas del distrito de San Juan Bautista, Ayacucho, 2018.</p> <p>Muestra Se obtuvo de una población de 591 miembros, la cual fue determinada por la aplicación de la fórmula muestral para población finita obteniendo una muestra de 174 personas</p>	<p>Diseño de la investigación. Para el trabajo de investigación se utilizará el diseño de investigación no experimental – transversal – descriptivo, bajo la supervisión del docente tutor investigador. Será no experimental porque se realizará sin manipular deliberadamente la variable tal como se encuentra dentro de su contexto, conforme a la realidad sin sufrir modificaciones. Será transversal porque el estudio se realizará en un espacio de tiempo definido o determinado, donde el estudio tendrá un inicio y un fin. Será descriptivo porque solo se describirá las características más relevantes y las variables en estudio.</p>	<p>Técnicas: La encuesta</p> <p>Instrumento: El cuestionario. Escala de medición alternativa.</p>

3.9. Principios éticos:

Declaro bajo juramento que el trabajo no es copia, es la realización de mi esfuerzo en base a los conocimientos adquiridos y puesta en práctica, con la asesoría del tutor del curso.

Declaro que no proporcionaré copia de este proyecto de tesis a otro estudiante, sea de la universidad ULADECH Católica u otra universidad.

Declaro que no falseare datos como encuesta, cuestionarios; llenando las encuestas yo mismo, haciendo llenar con amigos, familiares y/o con cualquier transeúnte de la calle.

Declaro bajo juramento que no direccionare las preguntas de las encuestas.

Declaro bajo juramento lo existente en esta tesis es real.

IV. RESULTADOS

4.1. Resultados.

I. Generalidades.

Tabla 1 Edad de los representantes legales de la MYPES

Edad	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa porcentual
18 - 30 años	7	4.02%
30 - 50 años	142	81.61%
50a mas años	25	14.37%
Total	174	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los propietarios de las MYPE del Mercado Las Américas, distrito San Juan Bautista, Ayacucho, 2018.

En la tabla y grafico N° 3. Podemos visualizar lo siguiente: De 18 a 30 años es el 4.02%, de 30 a 50 años es 81.61% y de 50 a mas 14.37%.

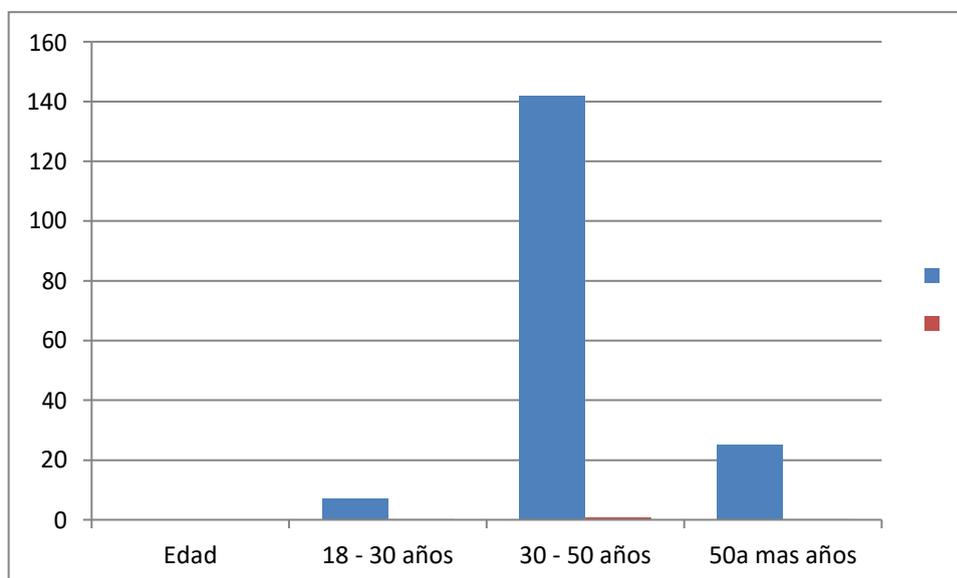


Gráfico 1 Edad de los representantes legales de las MYPES en el Mercado Las Américas, distrito San Juan Bautista, Ayacucho, 2018.

Tabla 2 Genero de los representantes legales de las MYPES

Genero	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa porcentual
Masculino	41	23.56%
Femenino	133	76.44%
Total	174	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los propietarios de las MYPE del Mercado Las Américas, distrito San Juan Bautista, Ayacucho, 2018.

En la tabla y grafico N° 4. Podemos visualizar lo siguiente: Genero masculino 23.56%, genero femenino 76.44%.

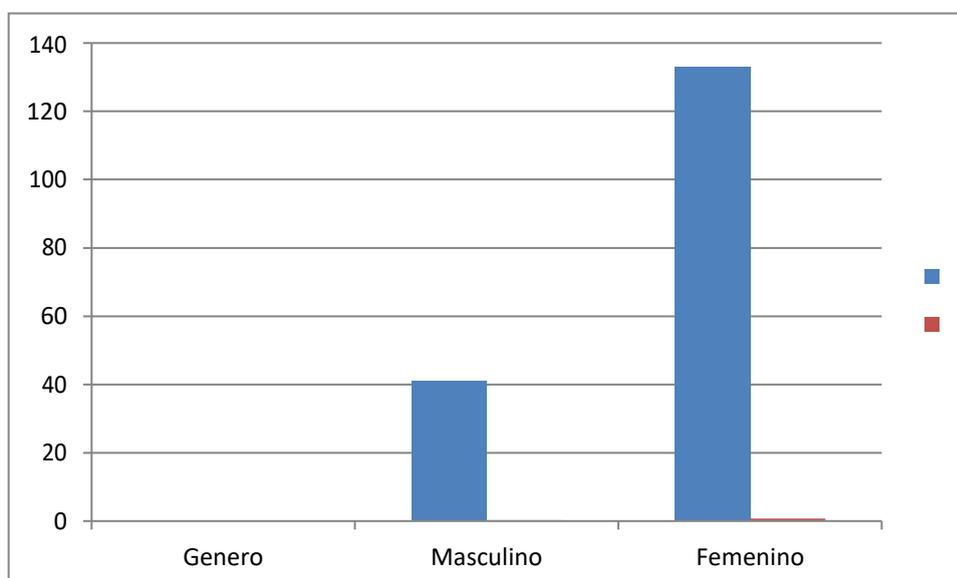


Gráfico 2 Genero de los representantes legales de las MYPES en el Mercado Las Américas, distrito San Juan Bautista, Ayacucho, 2018.

Tabla 3 Grado de instrucción de los representantes legales de las MYPES

Grado de instrucción	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa porcentual
Sin instrucción	5	2.87%
Primaria	70	40.23%
Secundaria	93	53.45%
Superior no universitaria	5	2.87%
Superior universitaria	1	0.57%
Total	174	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los propietarios de las MYPE del Mercado Las Américas, distrito San Juan Bautista, Ayacucho, 2018.

En la tabla y grafico N° 4. Podemos visualizar lo siguiente: Sin instrucción 2.87%, primaria 40.23%, secundaria 53.45%, superior no universitario 2.87%, superior universitaria 0.57%.

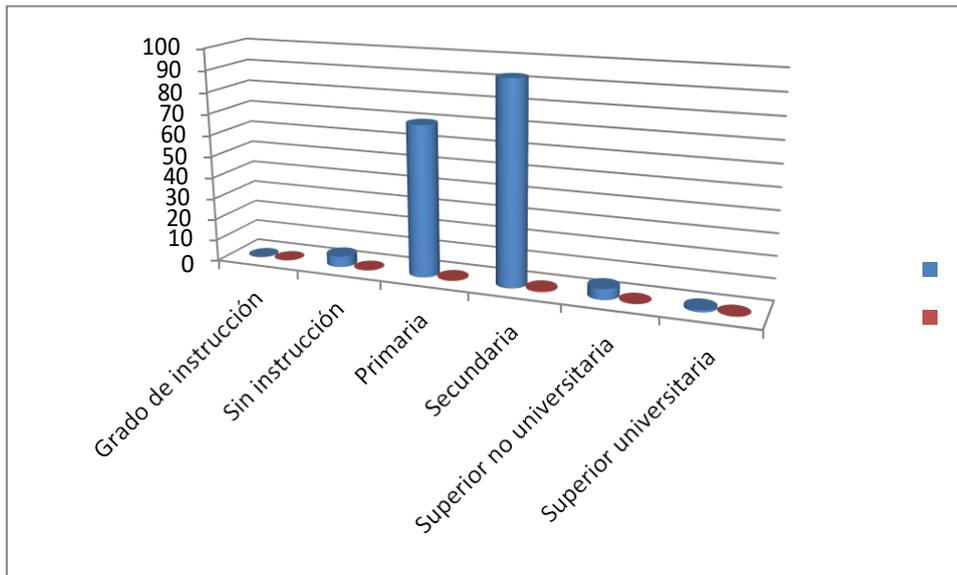


Gráfico 3 Género de los representantes legales de las MYPES en el Mercado Las Américas, distrito San Juan Bautista, Ayacucho, 2018.

Tabla 4 Cargo que desempeña los trabajadores de las MYPES

Cargo que desempeña	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa porcentual
Dueño	174	100.00%
Administrador	0	0.00%
Total	174	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los propietarios de las MYPE del Mercado Las Américas, distrito San Juan Bautista, Ayacucho, 2018.

En la tabla y grafico N° 4. Podemos visualizar lo siguiente: Cargo que desempeña dueño 100.00%, administrador 0.00%..

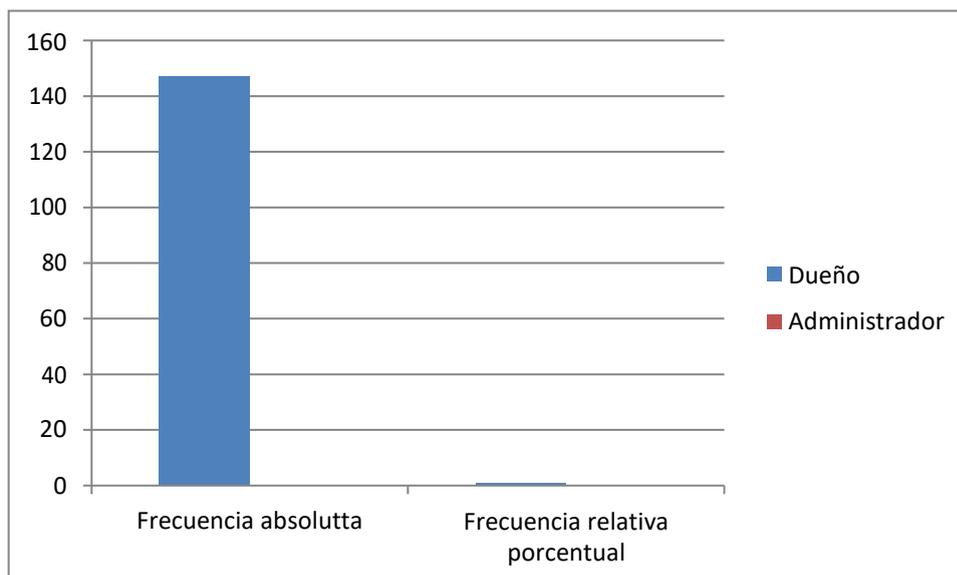


Gráfico 4 Cargo Genero de los representantes legales de las MYPES en el Mercado Las Américas, distrito San Juan Bautista, Ayacucho, 2018.

Tabla 5 Tiempo que desempeña en el cargo de la MYPE.

Tempo que desempeña el cargo	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa porcentual
0 a 3 años	25	14.37%
4 a 6 años	149	85.63%
Total	174	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los propietarios de las MYPE del Mercado Las Américas, distrito San Juan Bautista, Ayacucho, 2018.

En la tabla y grafico N° 4. Podemos visualizar lo siguiente: Tiempo que desempeña en el cargo de 0 a 3 años 14.37%, de 4 a 6 años 85.63%.

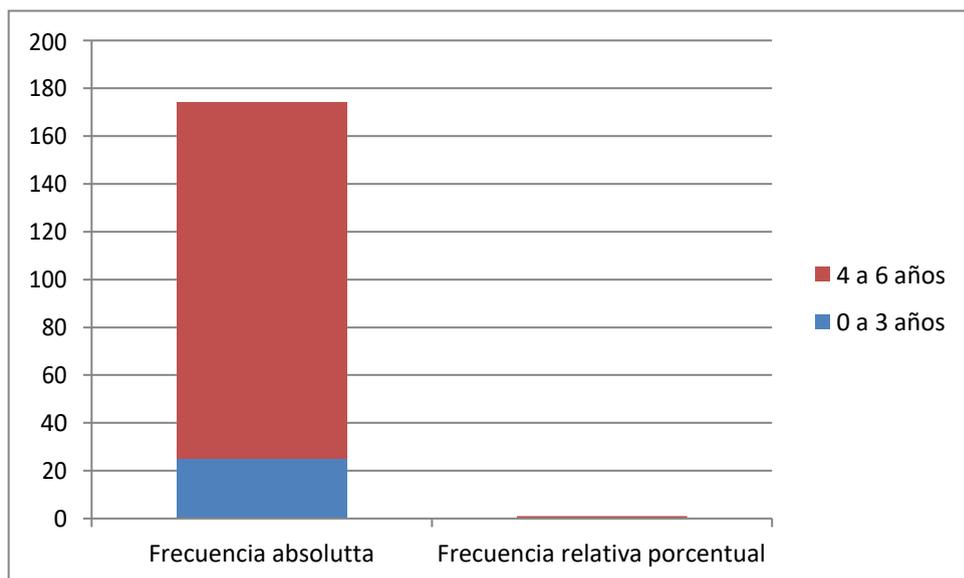


Gráfico 5 Tiempo que desempeña en el cargo de las MYPES en el Mercado Las Américas, distrito San Juan Bautista, Ayacucho, 2018.

Tabla 6 Tiempo de permanencia de la empresa en el rubro de la MYPE.

Tempo de permanencia	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa porcentual
0 a 3 años	40	22.98%
4 a 6 años	92	52.87%
7 a mas años	42	24.14%
Total	174	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los propietarios de las MYPE del Mercado Las Américas, distrito San Juan Bautista, Ayacucho, 2018

En la tabla y gráfico N° 4. Podemos visualizar lo siguiente: Tiempo de permanencia de la empresa en el Mercado Las Américas. 0 a 3 años 22.98%, de 4 a 6 años 52.87%, de 7 a mas años 24.14%.

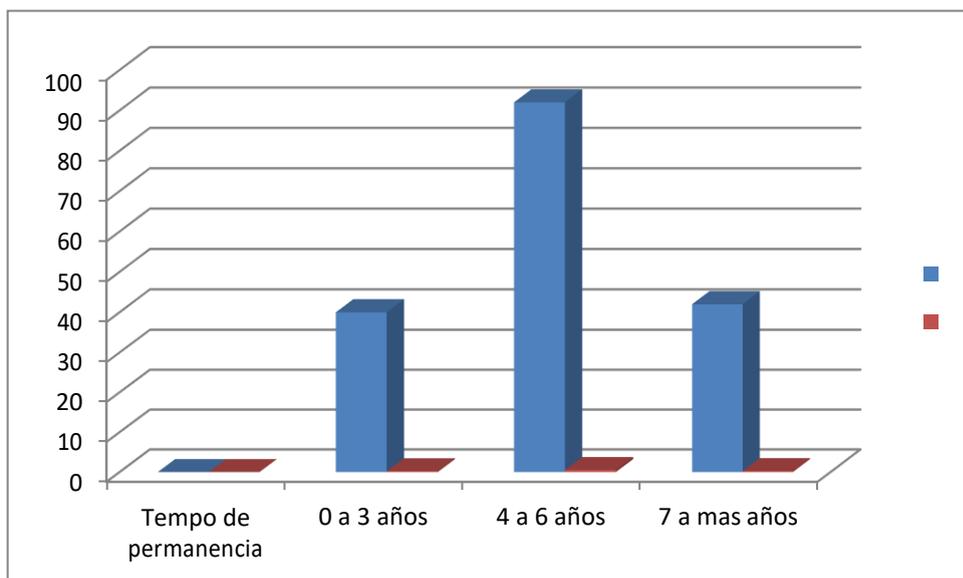


Gráfico 6 Tiempo de permanencia de la MYPE en el Mercado Las Américas, distrito San Juan Bautista, Ayacucho, 2018.

Tabla 7 Numero de trabajadores de la MYPE.

Tempo que desempeña el cargo	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa porcentual
1 a 5 trabajadores	5	100.00%
6 a 10 trabajadores	0	0.00%
Total	5	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los propietarios de las MYPE del Mercado Las Américas, distrito San Juan Bautista, Ayacucho, 2018.

En la tabla y grafico N° 7. Podemos visualizar lo siguiente: Numero de trabajadores de 1 a5 trabajadores 100.00%, de 6 a 10 trabajadores 0.00%.

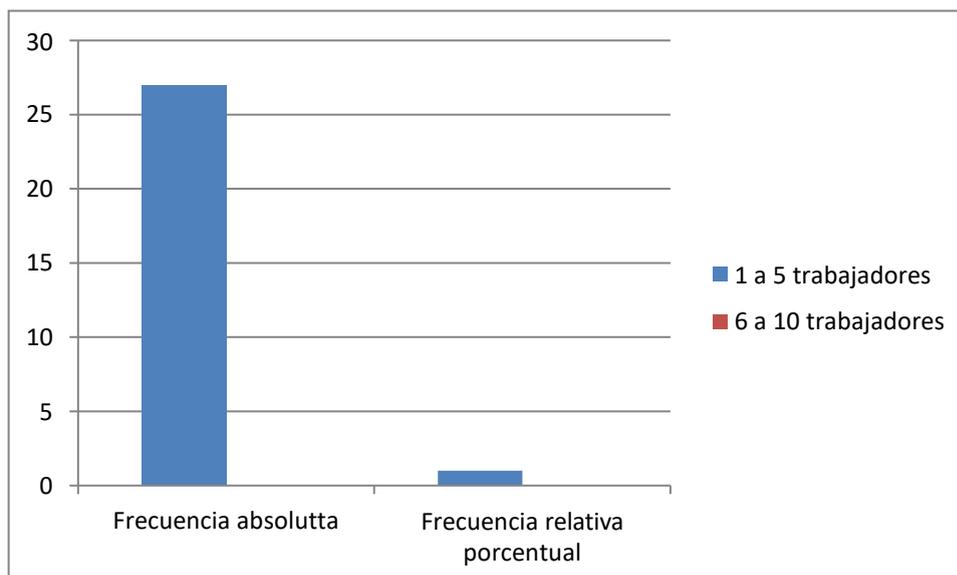


Gráfico 7 Numero de trabajadores de las MYPES en el Mercado Las Américas, distrito San Juan Bautista, Ayacucho, 2018.

Tabla 8 Las personas que trabajan (empleados) en su empresa son.

Las personas que trabajan en su empresa son	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa porcentual
Familiares	5	100.00%
Personas no familiares	0	0.00%
Total	5	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los propietarios de las MYPE del Mercado Las Américas, distrito San Juan Bautista, Ayacucho, 2018

En la tabla y grafico N° 7. Podemos visualizar lo siguiente: Personas que trabajan en la empresa son familiares 74.07%, personas no familiares 25.93%.

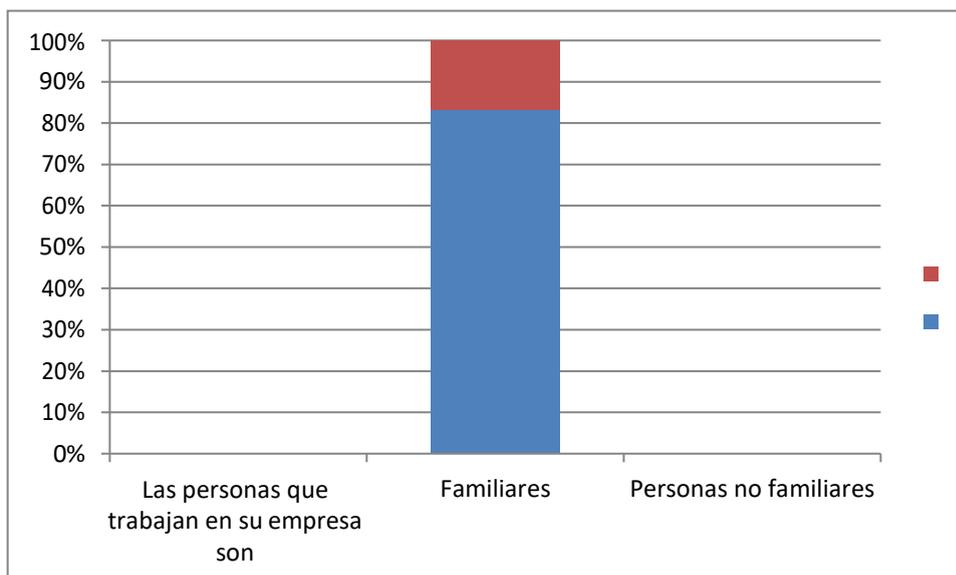


Gráfico 8 Grafico 8 Personas que trabajan empleados de las MYPES en el Mercado Las Américas, distrito San Juan Bautista, Ayacucho, 2018.

Tabla 9 Objetivo de creación de la MYPE.

Objetivo de creación	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa porcentual
Generar ganancia	37	21.26%
Subsistencia	137	78.73%
Total	174	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los propietarios de las MYPE del Mercado Las Américas, distrito San Juan Bautista, Ayacucho, 2018

En la tabla y grafico N° 7. Podemos visualizar lo siguiente: Objeto de creación de la MYPE, generar ganancia 6.80%, subsistencia 93.20%.

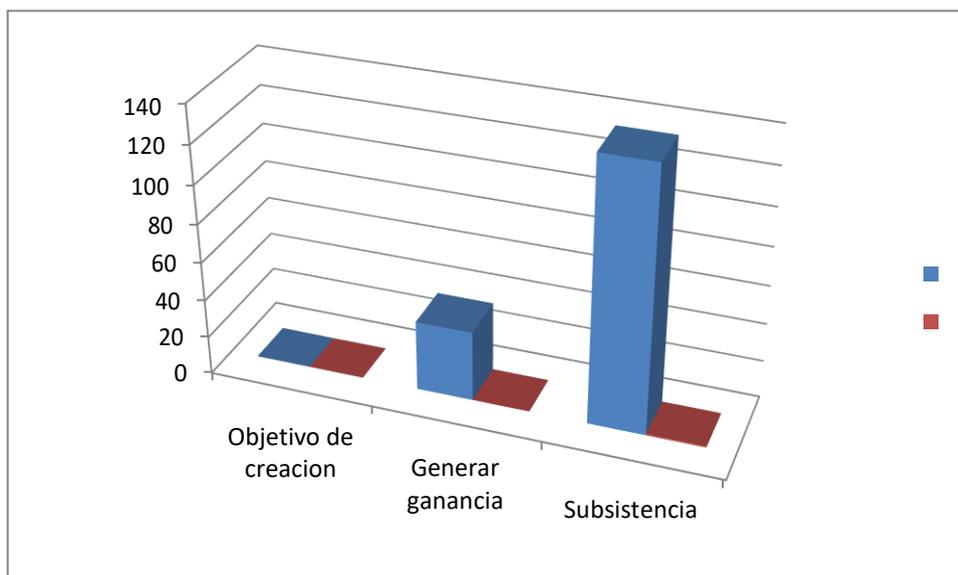


Gráfico 9 Objeto de creación de las MYPES en el Mercado Las Américas, distrito San Juan Bautista, Ayacucho, 2018.

II. Encuesta realizada a los microempresarios trabajadores de las MYPES en el Mercado Las Américas, distrito San Juna Bautista, Ayacucho, 2018.

2.1. Resultados referente a la Variable Capacitación.

2.1.1. Dimensión conocimiento.

Tabla 10 ¿Entre estas alternativas mencione el nivel de conocimiento que posee sobre capacitación?

Indicadores	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa porcentual
Básico	145	83.33%
Técnico	20	11.49%
Avanzado	9	5.17%
Total	174	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los propietarios de las MYPE del Mercado Las Américas, distrito San Juan Bautista, Ayacucho, 2018

En la tabla y grafico N° 10. Podemos visualizar lo siguiente: Entre estas alternativas mencione el nivel de conocimiento que posee sobre capacitación, respondieron: Básico 83.33%, Técnico 11.49%, Avanzado 5.17%.

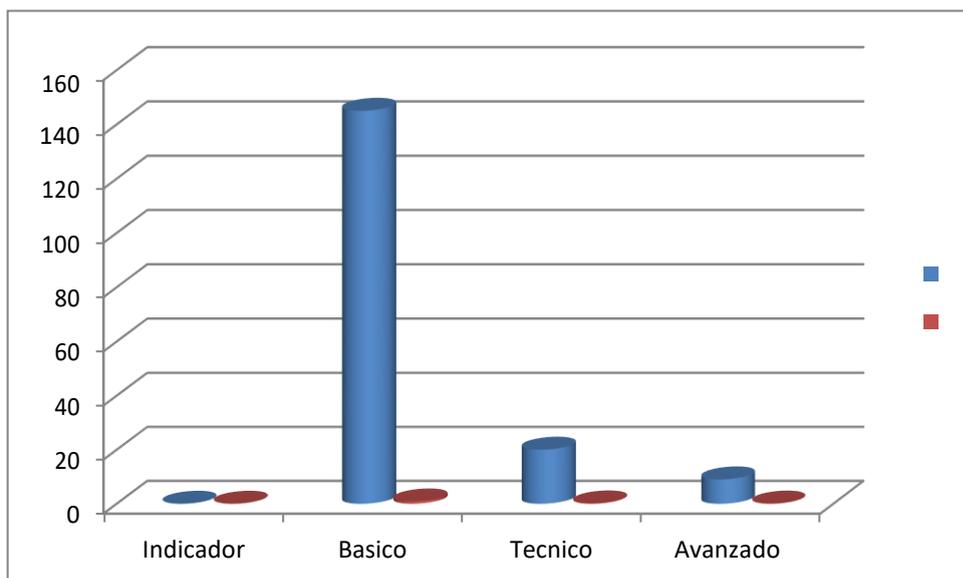


Gráfico 10 Entre estas alternativas mencione el nivel de conocimiento que posee sobre capacitación.

2.1.2. Dimensión habilidad.

Tabla 11 ¿Entre estas alternativas mencione el nivel de habilidad sin capacitación?

Indicadores	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa porcentual
Básico	147	84.48%
Técnico	13	7.47%
Avanzado	14	8.05%
Total	174	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los propietarios de las MYPE del Mercado Las Américas, distrito San Juan Bautista, Ayacucho, 2018.

En la tabla y gráfico N° 11. Podemos visualizar lo siguiente: Entre estas alternativas mencione el nivel de habilidad sin capacitación, respondieron: Básico 84.48%, Técnico 7.47%, Avanzado 8.05%.

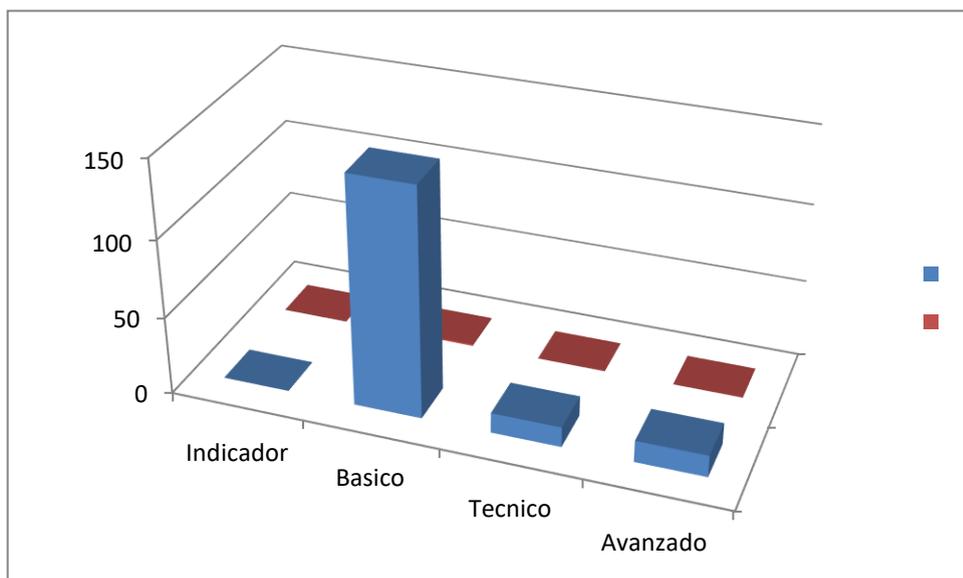


Gráfico 11 Entre estas alternativas mencione el nivel de habilidad sin capacitación.

2.1.3. Dimensión requerimiento.

Tabla 12 ¿Cual es el nivel de requerimiento que necesita aprender con la capacitación, según estas alternativas?

Indicadores	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa porcentual
Actualización	15	8.62%
Mejoramiento	33	18.97%
Aprendizaje	126	72.41%
Total	174	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los propietarios de las MYPE del Mercado Las Américas, distrito San Juan Bautista, Ayacucho, 2018

En la tabla y gráfico N° 12. Podemos visualizar lo siguiente: Cuál es el nivel de requerimiento que necesita aprender con la capacitación, según estas alternativas, respondieron: Actualización 8.62%, mejoramiento 18.97%, aprendizaje 72.41%.

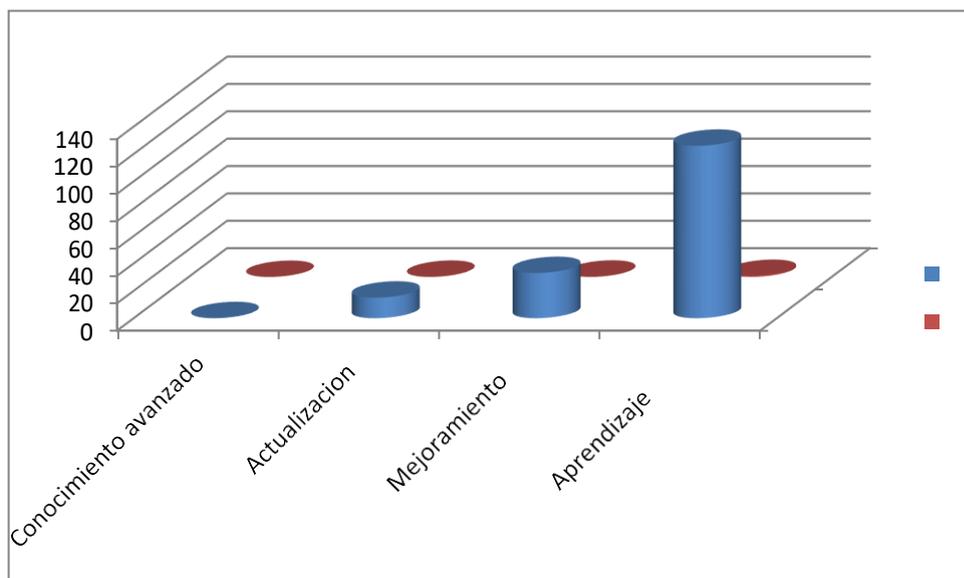


Gráfico 12 Cuál es el nivel de requerimiento que necesita aprender con la capacitación, según estas alternativas.

2.1.4. Dimensión destrezas.

Tabla 13 ¿Cual es el nivel de destreza que necesita adquirir con la capacitación, según estas alternativas?

Indicadores	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa porcentual
Toma de decisiones	5	2.87%
Resolución de problemas	153	87.93%
Manejar estados de tensión	14	8.04%
Cooperación y trabajo en equipo	2	1.15%
Total	174	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los propietarios de las MYPE del Mercado Las Américas, distrito San Juan Bautista, Ayacucho, 2018

En la tabla y grafico N° 13. Podemos visualizar lo siguiente: Cuál es el nivel de destreza que necesita adquirir con la capacitación, según estas alternativas, respondieron: Toma de decisiones 2.87%, resolución de problemas 87.93%, manejar estados de tensión 8.04%, cooperación y trabajo en equipo 1.15%.

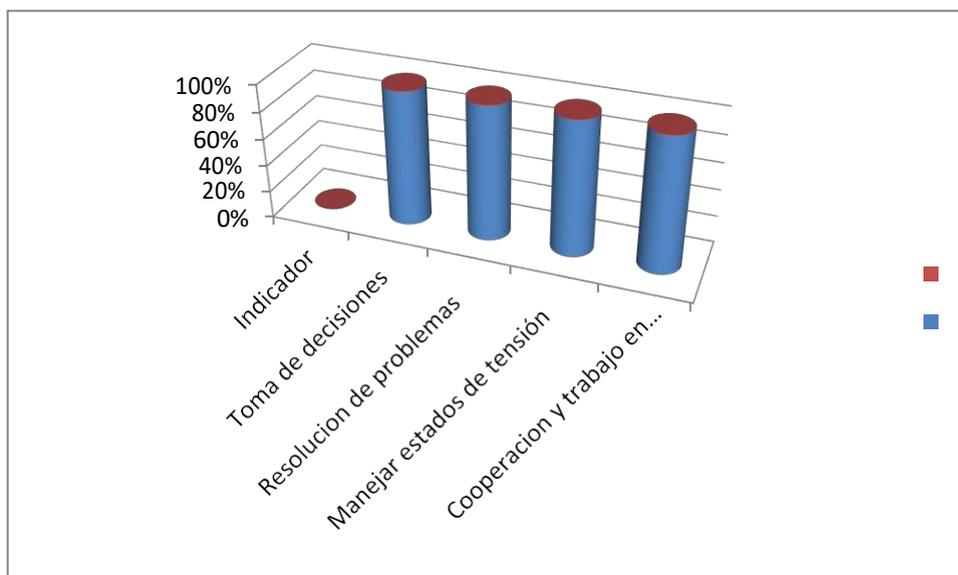


Gráfico 13 Cuál es el nivel de destreza que necesita adquirir con la capacitación, según estas alternativas.

2.2. Resultados referente a la Variable Desempeño Laboral.

2.2.1. Dimensión desempeño de la tarea.

Tabla 14 ¿Describe usted, el desempeño de la tarea para tener un mejor desempeño laboral, según las siguientes alternativas?

Indicadores	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa porcentual
Calidad de trabajo	15	8.62%
Planificación y organización del trabajo.	17	9.77%
Orientación a resultados.	110	63.22%
Priorización.	5	2.87%
Eficiencia.	27	15.52%
Total	174	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los propietarios de las MYPE del Mercado Las Américas, distrito San Juan Bautista, Ayacucho, 2018

En la tabla y gráfico N° 14. Podemos visualizar lo siguiente: Describe usted, el desempeño de la tarea para tener un mejor desempeño laboral, según las siguientes alternativas, respondieron: Calidad de trabajo 8.62%, planificación y organización del trabajo 9.77%, orientación a resultados 63.22%, priorización 2.87%, eficiencia 15.52%.

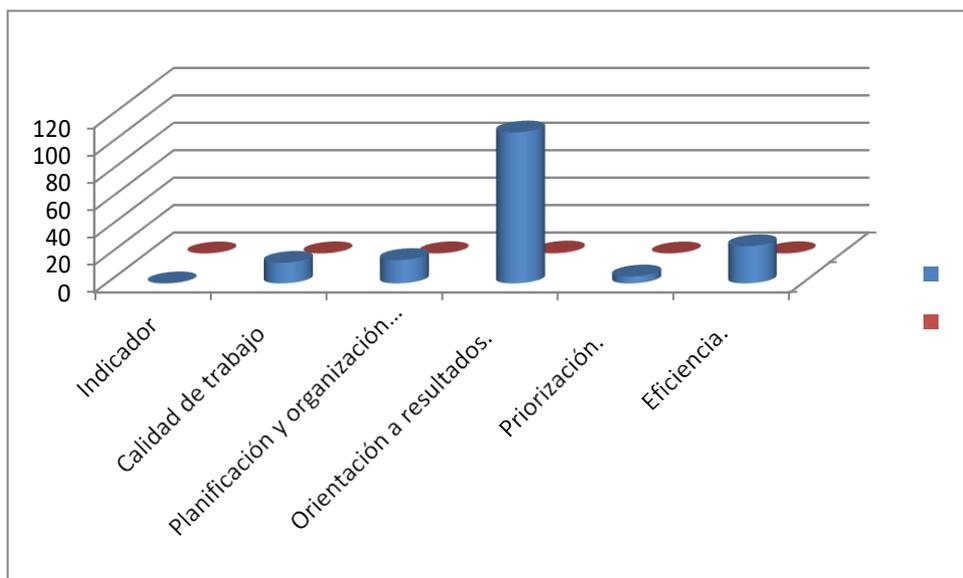


Gráfico 14 Describa usted, el desempeño de la tarea para tener un mejor desempeño laboral, según las siguientes alternativas.

2.2.1. Dimensión desempeño contextual.

Tabla 15 ¿Describe usted, el desempeño contextual para mejorar el desempeño laboral, según las siguientes alternativas?

Indicadores	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa porcentual
Tomar iniciativa.	3	1.72%
Aceptación y aprendizaje de retroalimentación.	4	2.30%
Cooperación con otros.	8	4.60%
Comunicación efectiva.	159	91.38%
Total	174	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los propietarios de las MYPE del Mercado Las Américas, distrito San Juan Bautista, Ayacucho, 2018

En la tabla y gráfico N° 15. Podemos visualizar los siguiente: Describa usted, el desempeño contextual para mejorar el desempeño laboral, según las siguientes alternativas, respondieron: Tomar iniciativa 1.72%, aceptación y aprendizaje de retroalimentación 2.30%, cooperación con otros 4.60%, comunicación efectiva 91.38%.

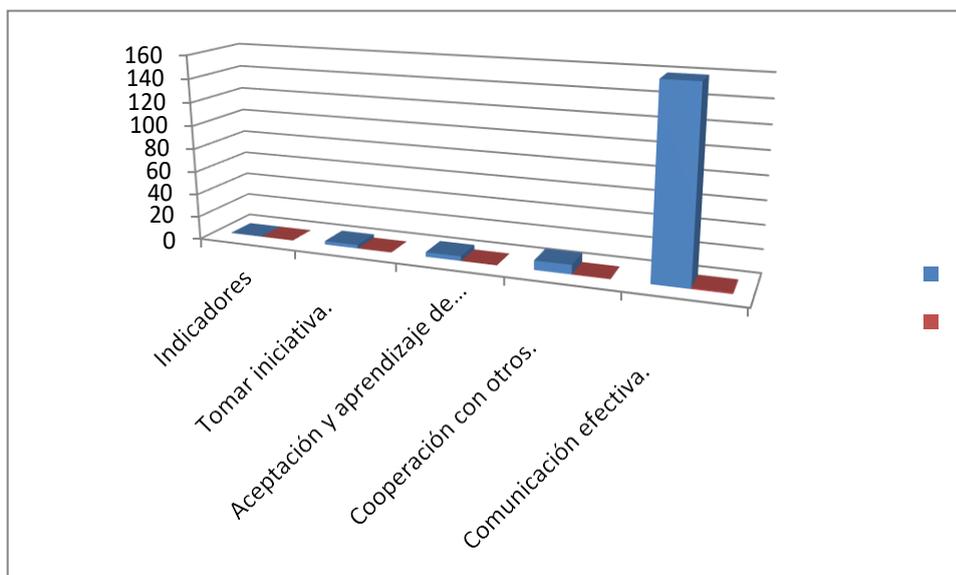


Gráfico 15 Describa usted en lo que es mejor en el desempeño contextual, según las siguientes alternativas.

2.2.2. Dimensión desempeño adaptativo.

Tabla 16 ¿Describa usted, el desempeño adaptativo para tener un mejor desempeño laboral, según las siguientes alternativas?

Indicadores	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa porcentual
Mostrar resiliencia.	6	3.45%
Afrontar situaciones difíciles y adversidades.	2	1.15%
Aportar soluciones creativas a los problemas.	80	45.98%
Resolver problemas difíciles.	13	7.47%
Mantener el conocimiento actualizado.	5	2.87%
Mantener las habilidades actualizadas.	3	1.72%
Lidiar con situaciones de trabajo inciertas e impredecibles.	1	0.57%
Ajustar el trabajo a las nuevas metas cuando sea necesario.	64	36.78%
Total	174	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los propietarios de las MYPE del Mercado Las Américas, distrito San Juan Bautista, Ayacucho, 2018

En la tabla y grafico N° 16. Describa usted, el desempeño adaptativo para tener un

mejor desempeño laboral, según las siguientes alternativas, respondieron: Mostrar resiliencia 3.45%, afrontar situaciones difíciles y adversidades 1.15%, aportar soluciones creativas a los problemas 45.98%, resolver problemas difíciles 7.47%, mantener el conocimiento actualizado 2.87%, mantener las habilidades actualizadas 1.72%, lidiar con situaciones de trabajo 0.57%, ajustar el trabajo a las nuevas metas cuando sea necesario 36.78%.

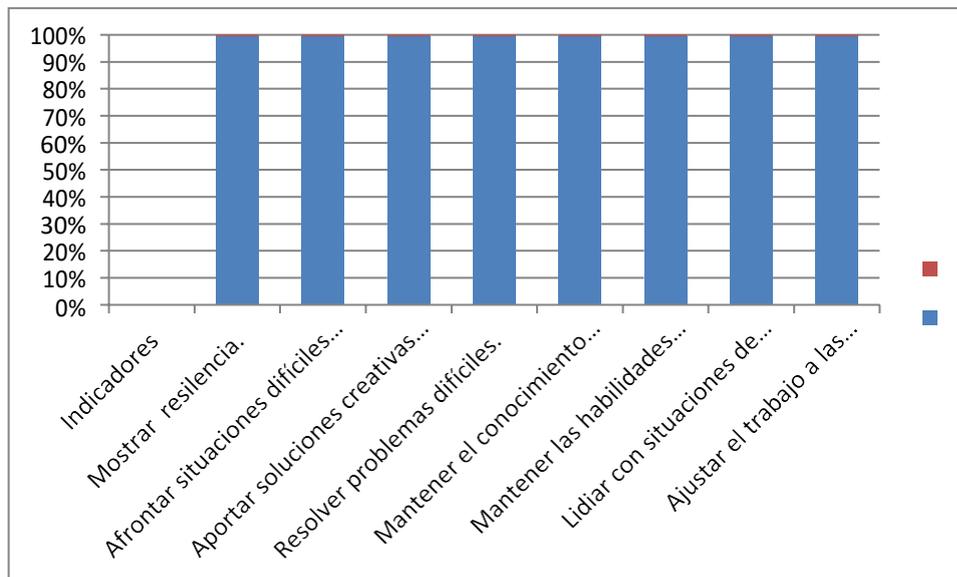


Gráfico 16 Describa usted, la respuesta que mejor se adapta a tener un mejor desempeño laboral, según las siguientes alternativas.

2.2.2. Dimensión comportamiento laboral contra productivo.

Tabla 17 ¿Describa usted, el comportamiento laboral, según las siguientes alternativas?

Indicadores	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa porcentual
Muestra excesiva de negatividad.	31	17.82%
Hacer cosas que dañan a la organización.	63	36.21%
Hacer cosas que dañan a los compañeros o supervisores.	74	42.53%
Cometer errores de forma intencional.	6	3.45%
Total	147	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los propietarios de las MYPE del Mercado Las Américas, distrito San Juan Bautista, Ayacucho, 2018.

En la tabla y gráfico N° 17. Describa usted, el comportamientos laboral contra productivos que afecta mas el desempeño laboral, según las siguientes alternativas, respondieron: muestra excesiva de negatividad 17.82%, hacer cosas que dañan a la organización 36.21%, hacer cosas que dañan a los compañeros y supervisores 42.53%, cometer errores de forma intencional 3.45%

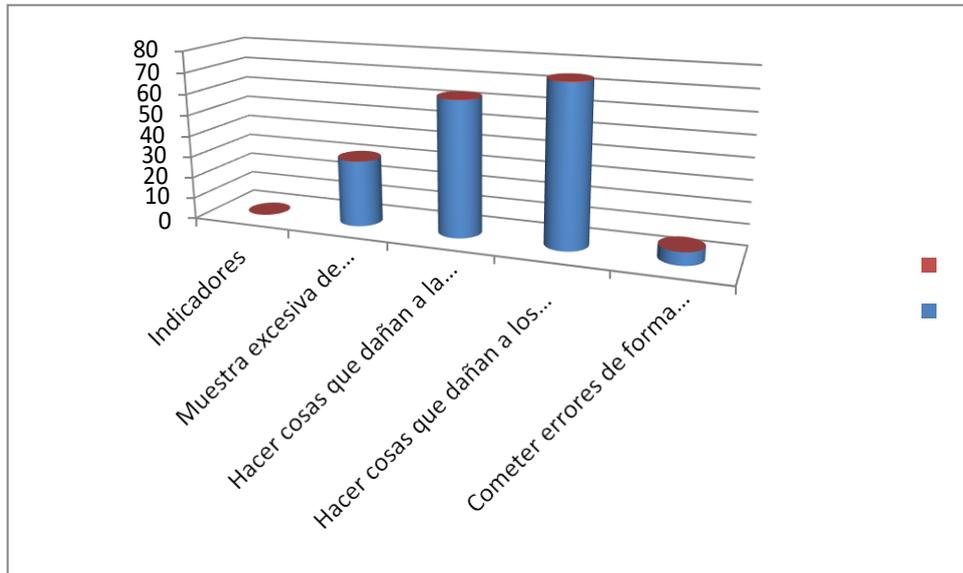


Gráfico 17 Describa usted, el comportamientos laboral contra productivos que afecta mas el desempeño laboral, según las siguientes alternativas.

4.2. Análisis de resultados

4.2.1. Identificar el nivel de Capacitación en las Micro y Pequeñas Empresas del Mercado Las Américas, distrito de San Juan Bautista, Ayacucho, 2018.

Según los resultados se observa que referente a la Variable Capacitación. El nivel de conocimiento es básico con un 83.33%, el nivel de Habilidad sin capacitación es básico con un 84.48%, el nivel de requerimiento en capacitación es aprendizaje con un 72.41%, el nivel de destreza a adquirir con la capacitación es la resolución de problemas con un 87.93%, no concuerda con los resultados de Aguilar (2015), que menciona que el 56% de encuestados nunca recibió capacitación.

4.2.2. Describir el Desempeño Laboral en las Micro y Pequeñas Empresas del Mercado Las Américas, distrito de San Juan Bautista, Ayacucho, 2018.

Según los resultados se observa que referente a la Variable Desempeño laboral. Describe el desempeño de la tarea en la orientación a resultados con un 63.22%,

Describe el desempeño contextual la comunicación efectiva con 91.38%, Describe el desempeño adaptativo aportar soluciones creativas a los problemas con 45.98%, Describe el comportamientos laboral contra productivos que afecta mas el desempeño laboral; hacer cosas que dañan a los compañeros y supervisores con 42.53%.

4.2.3. Discusión.

La mayoría de encuestados reconoce tener un nivel básico en conocimientos y habilidades, a falta de capacitación, requieren aprendizaje, requieren tener destreza para la resolución de problemas. El desempeño laboral se describe en el desempeño de la tarea con la orientación a resultados, el desempeño contextual se describe en la comunicación efectiva, el desempeño adaptativo se describe aportando soluciones creativas a los problemas, el comportamiento laboral contra productivo se describe en que hacen cosas que dañan a los compañeros de trabajo y supervisores.

V. CONCLUSIONES

- 1.- Sin capacitación el nivel de conocimiento es básico con un 83.33%, el nivel de habilidad sin capacitación es básico con un 84.48%,
- 2.- El nivel de requerimiento de capacitación es aprendizaje con un 72.41%, el nivel de destreza a adquirir con la capacitación es la resolución de problemas con un 87.93%.
- 3.- El desempeño laboral describe el desempeño de la tarea la orientación a resultados con un 63.22%, describe el desempeño contextual la comunicación efectiva con 91.38%,
- 4.- Describe el desempeño adaptativo aportar soluciones creativas a los problemas con 45.98%, describe el comportamientos laboral contra productivos hacer cosas que dañan a los compañeros y supervisores con 42.53%.

VI. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- Martínez, E. & Martínez, F. (2009). Capacitación por competencias principios y métodos. Santiago, Chile.
- Salinas, V. & Escalante, L. (2012). Capacitación y adiestramiento de personal: El camino al éxito de la empresa. México.
- Jamaica, F. (2015). Los beneficios de la capacitación y el desarrollo del personal de las pequeñas empresas. Bogotá, Colombia.
- Castillo, C. (2012). Desarrollo del capital humano en las organizaciones. Tlanepantla, México.
- Billikopf, G. (2003). Administración laboral agrícola: Cultivando la productividad del personal. California, USA.
- Ahumada, L. (2010). Propuesta de evaluación de capacitación y su impacto en la calidad de servicio. México.
- Chiavenato, I. (2009). Gestión del talento humano. Tercera edición. México: Editorial The Mc Graw Hill.
- Obregón, M. (2008). Capacitación y desarrollo de los recursos humanos. Tomo II. Habana, Cuba.
- Albujar, A., Janampa, L, Odar, R., & Osorio, M. (2008) Sistema de capacitación para la mype peruana. Lima, Perú: Editorial Esan.
- Rodríguez, L. (2017). El clima organizacional y el desempeño laboral como herramientas para el éxito empresarial. Colombia.
- Lope, J. (2012). Evaluación del desempeño experiencia en la administración del país Vasco. España.
- Bonnefoy, J. (2006). Indicadores de desempeño en le sector público. República Dominicana.
- Quintero, N., Africano, N., & Faria, E. (2008) Clima organizacional y desempeño laboral del personal empresa costa oriental del lago. Colombia.

ANEXOS

Anexo 1 Validación de la encuesta



Anexo 5 TABLA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO POR EXPERTOS UNIVERSIDAD CATÓLICA ULADECH

APELLIDOS Y NOMBRES DEL INFORMANTE	INSTITUCIÓN DONDE LABORA	NOMBRE DEL INSTRUMENTO	AUTOR DEL INSTRUMENTO
<i>Tipe Herrera Carlos E.</i>	<i>CIRO</i>	Encuesta	Pablo Ricardo Ore Velarde
TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN: "Planeamiento estratégico y mejora continua de la gestión comercial en el Mercado Mayorista Las Americas de Ayacucho, 2018"			

I.- ASPECTOS DE EVALUACIÓN.

CRITERIOS DE EVALUACIÓN	ÍTEM A EVALUAR	DEFICIENTE				REGULAR				BUENA				MUY BUENA				EXCELENTE			
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100
1.- Claridad	Esta formulado con lenguaje apropiado												X								
2.- Objetividad	Esta expresado en conductas observables													X							
3.- Actualización	Esta adecuado al avance de la ciencia y la tecnología											X									
4.- Organización	Esta organizado en forma lógica											X									
5.- Suficiencia	Comprende aspectos cuantitativos											X									
6.- Intencionalidad	Es adecuado para medir los aspectos de interés											X									
7.- consistencia	Esta basado en aspectos teóricos científicos											X									
8.- Coherencia	Entre las variable, dimensiones, indicadores e ítems											X									
9.- Metodología	La estrategia responde al propósito de la investigación											X									
10.- Pertinencia	Las dimensiones consideradas permiten evaluar la variable en su conjunto											X									

II.- OPINIÓN DE APLICACIÓN.

Ninguna

III.- PROMEDIO DE EVALUACIÓN.

60

Dr. Adm. Carlos E. Tipe Herrera
CLAD. 1253

Firma del experto
DNI N° *28219021*

Ayacucho, 23-10-18
Lugar y fecha

Anexo 2 Cuestionario de preguntas, encuesta

CUESTIONARIO DE CAPACITACIÓN Y DESEMPEÑO LABORAL



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, FINANCIERAS Y
ADMINISTRATIVAS ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACION
CUESTIONARIO

El presente cuestionario tiene por finalidad recoger información de las micro y pequeñas empresas para desarrollar el trabajo de investigación titulado: “La Capacitación y el Desempeño Laboral de las Micro y Pequeñas Empresas del Mercado Las Américas, distrito de San Juan Bautista, Ayacucho, 2018” Para obtener el título de licenciado en administración. Se le agradece anticipadamente la información que usted proporcione.

GENERALIDADES

REFERENTE A LOS REPRESENTANTES DE LAS MICRO Y PEQUEÑAS
EMPRESAS.

Edad

18 – 30 años.....total.....

31 – 50 años.....total.....

51 a más años.....total.....

Genero

Masculino.....total.....

Femenino.....total.....

Grado de instrucción

Sin instrucción.....total.....

Primaria..... total....

Secundaria.....total....

Superior no universitaria.....total....

Superior universitaria.....total....

Cargo que desempeña

Dueño.....total.....

Administrador.....total.....

Tiempo que desempeña en el cargo

0 a 3 años.....total.....

4 a 6 años.....total.....

7 a más años.....total.....

REFERENTE A LAS CARACTERÍSTICAS DE LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS.

Tiempo de permanencia de la empresa en el rubro

0 a 3 años.....total.....

4 a 6 años.....total.....

7 a más años.....total.....

Número de Trabajadores

1 a 5 trabajadores.....total.....

6 a 10 trabajadores.....total....

11 a más trabajadores.....total.....

Las personas que trabajan en su empresa son:

Familiares..... total....

Personas no familiares.....total....

Objetivo de creación

Generar ganancia.....total....

Subsistencia.....total....

REFERENTE A LA VARIABLE CAPACITACIÓN

¿Entre estas alternativas mencione el nivel de conocimiento que posee sobre capacitación?

Básico

Técnico

Avanzado

¿Entre estas alternativas mencione el nivel de habilidad sin capacitación?

Básico

Técnico

Avanzado

¿Cual es el nivel de requerimiento que necesita aprender con la capacitación, según estas alternativas?

Actualización

Mejoramiento

Aprendizaje

¿Cual es el nivel de destreza que necesita adquirir con la capacitación, según estas alternativas?

Toma de decisiones

Resolución de problemas

Manejar estados de tensión

Cooperación y trabajo en equipo

REFERENTE A LA VARIABLE DESEMPEÑO LABORAL

¿Describa usted, el desempeño de la tarea para tener un mejor desempeño laboral, según las siguientes alternativas?

Planificación y organización del trabajo

Orientación a resultados

Priorización

Eficiencia

¿Describe usted, el desempeño contextual para mejorar el desempeño laboral, según las siguientes alternativas?

Tomar iniciativa

Aceptación y aprendizaje de retroalimentación

Cooperación con otros

Comunicación efectiva

¿Describa usted, el desempeño adaptativo para tener un mejor desempeño laboral, según las siguientes alternativas?

Mostrar resiliencia

Afrontar situaciones difíciles y adversidades

Aportar soluciones creativas a los problemas

Resolver problemas difíciles

Mantener el conocimiento actualizado

Mantener las habilidades

Lidiar con situaciones de trabajo inciertas e impredecibles

Ajustar el trabajo a las nuevas metas cuando sea necesario

¿Describa usted, el comportamiento laboral, según las siguientes alternativas?

Muestra excesiva de negatividad

Hacer cosas que dañan a la organización

Hacer cosas que dañan a los compañeros y supervisores

Cometer errores de forma intencional

Anexo 3 Relación de MYPES en el mercado Las Américas, distrito de San Juan Bautista, Ayacucho, 2018.

N°	Rubro	Numero de puestos expendio, servicio y de trabajo	Lugar
01	Verduras	43	Mercado Las Américas, distrito San Juan Bautista-Ayacucho, 2018.
02	Tuberculos	100	Mercado Las Américas, distrito San Juan Bautista
03	Granos	61	Mercado Las Américas, distrito San Juan Bautista
04	Abarrotes	75	Mercado Las Américas, distrito San Juan Bautista
05	Comidas	80	Mercado Las Américas, distrito San Juan Bautista
06	Carne roja	36	Mercado Las Américas, distrito San Juan Bautista
07	Carne de pollo	66	Mercado Las Américas, distrito San Juan Bautista
08	Frutas	20	Mercado Las Américas, distrito San Juan Bautista
09	Jugueterias	10	Mercado Las Américas, distrito San Juan Bautista
10	Ropa para damas	14	Mercado Las Américas, distrito San Juan Bautista
11	Zapatos	30	Mercado Las Américas, distrito San Juan Bautista
12	Venta de ropas interiores y medias	42	Mercado Las Américas, distrito San Juan Bautista
13	Peluquerias	5	Mercado Las Américas, distrito San Juan Bautista
14	Juggleries	6	Mercado Las Américas, distrito San Juan Bautista
15	Salon de belleza	3	Mercado Las Américas, distrito San Juan Bautista

