



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES,
FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS**

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

CAPACITACIÓN DEL PERSONAL EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS
EMPRESAS EN EL RUBRO SALUD: CASO ICPROIC S.A.C.,
DISTRITO AYACUCHO, 2020

**TRABAJO DE INVESTIGACIÓN PARA OPTAR EL GRADO
ACADÉMICO DE BACHILLER EN CIENCIAS ADMINISTRATIVAS**

AUTORA

SULCA ILLACONZA, BETTZA LIZBETH
ORCID: 0000-0001-9444-6377

ASESOR

CENTURION MEDINA, REINERIO ZACARIAS
ORCID: 0000-0002-6399-5928

**AYACUCHO – PERÚ
2021**

EQUIPO DE TRABAJO

AUTORA

Sulca Illaconza, Bettza Lizbeth

ORCID: 0000-0001-9444-6377

Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Estudiante de Pregrado,

Ayacucho, Perú

ASESOR

Centurión Medina, Reinerio Zacarias

ORCID: 0000-0002-6399-5928

Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Facultad de Ciencias Contables, Financiera y

Administrativas, Escuela Profesional de Administración, Chimbote, Perú

JURADO

Vilela Vargas, Victor Hugo

ORCID: 0000-0003-2027-6920

Azabache Arquinio, Carmen Rosa

ORCID: 0000-0001-8071-8327

Espinosa Otoyá, Victor Hugo

ORCID: 0000-0002-7260-5581

JURADO EVALUADOR Y ASESOR

VILELA VARGAS, VICTOR HUGO

PRESIDENTE

AZABACHE ARQUINIO, CARMEN ROSA

MIEMBRO

ESPINOSA OTOYA, VICTOR HUGO

MIEMBRO

CENTURIÓN MEDINA, REINERIO ZACARIAS

ASESOR

AGRADECIMIENTO

A Dios, por darme la valentía en culminar mi trabajo de investigación y no rendirme frente a obstáculos que se me presentaron y brindarme los conocimientos suficientes para obtener un buen resultado

Un agradecimiento especial a nuestro asesor Centurión Medina, Reineró Zacarias por inculcarnos valores y forjarnos por medio de sus métodos de enseñanza.

DEDICATORIA

A Dios, por darme la oportunidad de existir y por estar conmigo en cada paso que doy, por fortalecer mi corazón e iluminar mi mente y por haber puesto en mi camino a aquellas personas que han sido mi soporte y compañía durante todo el periodo de estudio.

El presente trabajo está dedicado a mis padres, por su apoyo infinito, que si no fuera por sus consejos día a día que me brindaron no hubiera tenido la motivación de seguir hasta el final además siempre han mantenido la confianza hacia mí y por eso los admiro tanto y los amo.

RESUMEN

Esta investigación tuvo como objetivo general describir las características de la capacitación del personal en las micro y pequeñas empresas en el rubro salud: caso Icroic S.A.C, Distrito Ayacucho, 2020. La metodología empleada fue tipo cuantitativo, de nivel descriptivo y de diseño no experimental. Se tomó como muestra a 07 trabajadores de la empresa Icroic S.A.C. La técnica y el instrumento utilizados fueron encuesta y cuestionario respectivamente. Los resultados, Respecto desempeño laboral, el 71.43% (5) de los encuestados mencionaron que los objetivos laborales requeridos por la empresa siempre son importantes. Respecto a las cualidades del personal, el 57.14% (4) de los encuestados mencionaron que los trabajadores casi siempre son valorados por su versatilidad. Respecto al comportamiento del personal, 71.43% (5) mencionan que en su centro de labor casi siempre cambian de actitud para una mejor atención al cliente. Conclusión, la capacitación de los trabajadores de la empresa Icroic, S.A.C, del distrito de Ayacucho, es sumamente necesario y primordial, debido a que el personal puede desarrollar sus conocimientos, habilidades y destrezas, de esta manera lograr el cumplimiento de los objetivos laborales y empresariales a su vez desempeñándose de manera eficaz en su entorno de actividades y brindar una mejor calidad de servicio al cliente en la empresa Icroic S.A.C.

Palabras clave: Comportamiento del personal, Cualidades del personal, Desempeño laboral.

ABSTRACT

This research had the general objective of describing the characteristics of the training of personnel in micro and small companies in the health sector: caso Iproic S.A.C, Distric Ayacucho, 2020. The methodology used was quantitative type, descriptive level and non-experimental design. 07 workers of the company Iproic S.A.C. The technique and instrument used were survey and questionnaire respectively. The results, Regarding work performance, 71.43% (5) of the respondents mentioned that the work objectives required by the company are always important. Regarding the qualities of the staff, 57.14% (4) of those surveyed mentioned that workers are almost always valued for their versatility. Regarding the behavior of the staff, 71.43% (5) mention that in their workplace they almost always change their attitude for better customer service. Conclusion, the training of the workers of the company Iproic, S.A.C, of the district of Ayacucho, is extremely necessary and essential, because the personnel can develop their knowledge, abilities and skills, in this way achieve the fulfillment of the work objectives and business, in turn, performing efficiently in their business environment and providing a better quality of customer service in the company Iproic S.A.C.

Keywords: Staff behavior, Staff qualities, Job performance.

CONTENIDO

Titulo.....	i
Equipo de trabajo	ii
Jurado evaluador y asesor	iii
Agradecimiento.....	iv
Dedicatoria.....	v
Resumen.....	vi
Abstract.....	vii
Contenido.....	viii
Indice de tablas	ix
Indice de figuras.....	xi
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. REVISIÓN DE LITERATUR.....	5
III. HIPÓTESIS.....	18
IV. METODOLOGÍA.....	19
4.1. Diseño de Investigación	19
4.2. Población y Muestra.....	19
4.3. Definición y operacionalización de variables	21
4.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	24
4.5. Plan de análisis	24
4.6. Matriz de consistencia.....	25
4.7. Principios éticos	27
V. RESULTADOS.....	29

5.1. Resultados	29
5.2. Análisis de resultados.....	32
VI. CONCLUSIONES	35
Aspectos complementarios.....	37
Recomendación	37
Referencia bibliografica	38
Anexos.....	41

INDICE DE TABLAS

TABLA 1 CONOCER EL DESEMPEÑO LABORAL EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS EN EL RUBRO SALUD: CASO ICPROIC S.A.C., DISTRITO AYACUCHO, 2020.	29
TABLA 2 DESCRIBIR LAS CUALIDADES DEL PERSONAL EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS EN EL RUBRO SALUD: CASO ICPROIC S.A.C., DISTRITO AYACUCHO, 2020.....	30
TABLA 3 IDENTIFICAR EL COMPORTAMIENTO DEL PERSONAL EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS EN EL RUBRO SALUD: CASO ICPROIC S.A.C., DISTRITO AYACUCHO, 2020.	31

INDICE DE FIGURAS

FIGURA 1. IMPORTANCIA DE LOS OBJETIVOS LABORALES.....	49
FIGURA 2. CUMPLIMIENTO DE LOS OBJETIVOS LABORALES	49
FIGURA 3. LOGRO DE ACTIVIDADES	50
FIGURA 4. COMPORTAMIENTO DE LOS TRABAJADORES	50
FIGURA 5. VERSATILIDAD	51
FIGURA 6. DESTREZA	51
FIGURA 7. APRENDIZAJE	52
FIGURA 8. COMPORTAMIENTO DEL PERSONAL	52
FIGURA 9. PERSONALIDAD	53
FIGURA 10. MOTIVACIÓN	53

I. INTRODUCCIÓN

Las micro y pequeñas empresas son un factor muy importante ya que depende de la generación de ingresos, el empleo y la innovación, lo que coloca a las Mypes en el centro de la agenda nacional de desarrollo. “En el Perú, las micro pequeñas y medianas empresas representan el 99.6% de todos los negocios en el país, las cuales producen el 47% del PBI y dan empleo a más del 80% de la fuerza laboral, cifras que explican por qué Perú está tan comprometida en ayudar y apoyar el crecimiento de nuestras pymes, alentando a los emprendedores del país”. (Pantiagoso, 2016)

La situación local en la región va mejorando, pero un promedio de cinco mil micro y pequeñas empresas pudieron haber fracasado a lo largo del estado de emergencia a nivel nacional por motivo del coronavirus, esta cifra debido a la situación actual seguirá incrementando en los sectores que aún están en planificación de su reactivación (Correo, 2020)

En la actualidad la capacitación es una de las actividades con mayor crecimiento, debido al cambio constante de las necesidades a nivel global que requieren productos o servicios de gran calidad. Impulsado en gran parte por el avance científico de los procesos requeridos por la capacitación, investigando y experimentando los procedimientos que conforman este proceso. Se conoce a la capacitación como una actividad por la cual las organizaciones ofrecen conocimientos específicos sobre alguna actividad al colaborador. Por este medio educativo se forman personas con mayor seguridad de sí mismas, más capaces a realizar actividades características de sus cargos y con mayor motivación para lograr los objetivos para los cuales fue tomada en cuenta por la empresa.

Por tal motivo un promedio del 10% económicamente activa de la población (PEA) percibe algún tipo de capacitación anual, conforme a recientes datos realizados por medio de encuestas en

hogares de América Latina. En Brasil con respecto a la capacitación, no existe una ventana de tiempo limitada, motivo por el cual los números son altos. (Fisbein, Cumsille y Cueva, 2016)

En cambio, en el Perú actualmente las empresas emplean diferentes herramientas como la capacitación con mayor frecuencia para obtener y conservar a profesionales talentosos en la organización. Conforme al último informe del portal Aptitus, 48% de trabajadores peruanos recibieron algún tipo de capacitación en su actual centro de labores. El informe de Aptitus muestra también que un 85% de las capacitaciones suceden dentro de la organización a cargo de personal interno y a veces externos. Por otro lado, un 10% de los trabajadores menciona que recibe capacitación por medio de una institución externa y el 5% por medios virtuales o web. (Gestión, 2018).

La capacitación es de gran importancia para la correcta atención al cliente, debido a que tiene un papel importante dentro de las organizaciones; por tal motivo se debe dar motivación, ideas y proporcionar la información adecuada para un mejor desempeño en cada uno de los puestos de la organización.

El estudio de la investigación tiene como título: “Capacitación del personal en las micro y pequeñas empresas en el rubro Salud: caso Icroic S.A.C, Distrito Ayacucho 2020”; la capacitación se ha convertido para algunas empresas en un factor muy importante de retención y crecimiento personal ya que hoy en día el conocimiento y la tecnología cambian y se desarrollan constantemente. Por lo tanto, los empleados de nivel profesional técnico o universitario deben recibir capacitación continua; de lo contrario, sus conocimientos y habilidades laborales quedarán obsoletos, con lo que perderán productividad y competitividad.

De esta manera el problema a investigar es: ¿Cómo es la capacitación del personal en las micro y pequeñas empresas rubro en el Salud: caso Icroic S. A. C, Distrito Ayacucho, 2020?

Para dar solución al enunciado expuesto, se establece como objetivo general: “Describir las características de la capacitación del personal en las micro y pequeñas empresas en el rubro Salud: caso Icprouic S.A.C, Distrito Ayacucho, 2020”.

El objetivo específico se ha planteado de la siguiente manera: a) Conocer el desempeño laboral en las micro y pequeñas empresas en el rubro salud: caso ICPROIC S.A.C, Distrito Ayacucho, 2020. b) Describir las cualidades del personal en las micro y pequeñas empresas en el rubro salud: caso ICPROIC S.A.C, Distrito Ayacucho, 2020. c) Identificar el comportamiento del personal en las micro y pequeñas empresas en el rubro salud: caso ICPROIC S.A.C, Distrito Ayacucho, 2020.

La investigación se justifica porque nos permitirá conocer de qué manera se aplica la capacitación en las micro y pequeñas empresas en el rubro Salud: caso Icprouic S.A.C, Distrito de Ayacucho 2020, para obtener el grado académico de bachiller en Ciencias Administrativas, tal como manifiesta en el artículo 64 del reglamento de investigación V14 de la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, este proyecto tiene como finalidad de promover un plan de capacitación, en el cual se propondrá la técnica para mejorar el desempeño de desarrollo de los empleados, de modo que puedan tener tanto el conocimiento profesional como el conocimiento del trabajo para que puedan desempeñarse adecuadamente en su puesto de labor.

En cuanto a la metodología que se utilizó para el reciente proyecto fue de tipo cuantitativo, nivel descriptivo, con diseño no experimental de forma transversal. También, se utilizará como técnica de recojo la encuesta y el instrumento que se empleara será cuestionario de 10 preguntas, el mismo que se aplicara a los 07 trabajadores de la empresa.

Los resultados obtenidos de acuerdo a la encuesta realizada a los trabajadores de la empresa Icprouic S.A.C., Respecto desempeño laboral, el 71.43% (5) de los encuestados mencionaron que los objetivos laborales requeridos por la empresa siempre son importantes. Respecto a las

cualidades del personal, el 57.14% (4) de los encuestados mencionaron que los trabajadores casi siempre son valorados por su versatilidad. Respecto al comportamiento del personal, 71.43% (5) mencionan que en su centro de labor casi siempre cambian de actitud para una mejor atención al cliente.

En conclusión, la capacitación de los trabajadores de la empresa Iaproic, S.A.C, del distrito de Ayacucho, es sumamente necesario y primordial, debido a que el personal puede desarrollar sus conocimientos, habilidades y destrezas, de esta manera lograr el cumplimiento de los objetivos laborales y empresariales a su vez desempeñándose de manera eficaz en su entorno de actividades y brindar una mejor calidad de servicio al cliente en la empresa Iaproic S.A.C.

II. REVISIÓN DE LITERATURA

2.1. Antecedentes

Antecedentes Internacionales

Según Alvarez, Freire y Gutierrez (2017) en su tesis *“capacitación y su impacto en la productividad laboral de las empresas chilenas”* (Tesis de Licenciamiento) “Universidad de Concepción de Chile”. El objetivo principal de esta investigación es “Evaluar el impacto de la capacitación en la productividad laboral de las empresas chilenas”. En la investigación utilizaron las metodologías mixta “Propensity Score Matching” - PSM (Coincidencia de puntaje de propensión), “Nearest Neighbor Matching” - NNM (Concordancia de vecino más cercano) y “Coarsened Exact Matching” - CEM (Coincidencia exacta tostada) y llegaron a la conclusión de que existen diferencias entre la productividad laboral entre las empresas que lograron realizar la capacitación y las que no lo realizaron, no obstante, aquellas diferencias no fueron relevantes, donde se encuentra que las empresas grandes que realizan las capacitaciones logran una productividad laboral menor en 2.70% con respecto a aquellas empresas que no lo realizan, mientras que las PYME obtienen una productividad laboral mayor en 2.40% respecto a las empresas que no realizaron las capacitaciones, pero al igual que en los casos anteriores, las apreciaciones no son significativas.

Menciona Pérez (2015) en su tesis sobre *“Plan de capacitación para optimizar la calidad del servicio del restaurante Cocolón de la ciudad de Guayaquil”* (Tesis de licenciamiento) “Universidad de Guayaquil – Ecuador”. El enfoque de la tesis es el desarrollo de un plan de capacitación para la mejora de la calidad del servicio en el Restaurante Cocolón de la Cuidad de Guayaquil; aplicar un plan que ayude a una mejora

en la gestión de calidad será la clave para el cambio continuo que favorece tanto a la compañía, como a los clientes del Restaurant. Se llegó a comprobar que el restaurant no cuenta con el capital humano idóneo, pues éstos no están siendo capacitados, tampoco realizan programas de incentivados para generar un ambiente laboral adecuado y así ofrecer un servicio de calidad, por ende, es importante retribuir a sus esfuerzos y a la constancia, para lograr que el equipo de trabajo labore adecuadamente. la presente investigación tiene como objetivo “efectuar un plan de capacitación para optimizar la calidad del servicio en el restaurant Cocolón”; con el fin de ofrecer calidad de servicio, en la cual se resaltan las capacitaciones de manera continua de los colaboradores, como el incentivar su creatividad y esfuerzo. La metodología fue de tipo cualitativa y cuantitativa, se recolectó lo datos mediante encuestas y entrevistas además de la observación que ayudaron en gran porcentaje a plantear una propuesta conveniente para mejorar el servicio de calidad del que se ofrece al comensal. Se llegó a la conclusión de que en el restaurante Cocolón, es indispensable un plan de capacitación para los colaboradores, debido a que ellos necesitan fortalecer y optimizar su servicio de calidad, de esta manera el personal podrá brindar a los comensales una mejor calidad de servicio y estos estarán satisfechos con la atención en el restaurante, incrementando la afluencia de los clientes actuales y los posibles clientes a captar. Además, la empresa se beneficiará con el desarrollo y crecimiento monetario, y se logrará implementar este plan de capacitación estratégico a los otros locales de la franquicia.

Antecedentes Nacionales

Según Gutierrez (2015) en su tesis *“La capacitación en las micro y pequeñas empresas del sector comercio-rubro farmacias de urbanización. El Trapecio, distrito de Chimbote, 2015”* (Tesis de pregrado) “Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. Chimbote – Perú”. El objetivo principal de esta investigación fue “determinar las principales características de la capacitación en las micro y pequeñas empresas (MYPES) del sector comercio- rubro farmacias de la urbanización el Trapecio distrito de Chimbote, 2015”. La metodología fue de nivel descriptivo, tipo cuantitativo, y de diseño no experimental transversal, se realizó en una población muestral de 4 Micro y pequeñas empresas, se empleó un cuestionario estructurado de 13 preguntas a través de la técnica de la encuesta, logrando los siguientes resultados: Resultados Referente al representante legal de la MYPE: El 75.00% de los representantes de las MYPES, tienen la edad de 51 a más años. El 75.00% son mujeres. El 100.00% tienen estudios universitarios. Referente a la micro y pequeñas empresas. El 100.00% de las MYPES están formalizadas, El 75.00% tiene presencia en el mercado de 5 a más años, El 100.00% de las MYPES tienen de 01-05 trabajadores, pero de manera permanente solo 1. El 100.00% tienen como objetivo de alcanzar la rentabilidad. Referente a la capacitación: el 100.00% de las MYPES consideran indispensable la capacitación en sus empresas. El 75.00% no realizó alguna capacitación en el año 2015, El 75.00% de los encuestados indicaron que nunca estuvieron en una capacitación. El 100.00 % de los microempresarios consideran que la capacitación es una inversión. El 100.00% de los empresarios de las MYPES consideran que la capacitación de los colaboradores ayuda a la mejora en productividad de su empresa, El 75.00% de las MYPES dijeron que no se capacitaron, en temas importantes como el Marketing, Atención

al cliente, Competitividad u Otros. Finalmente llegaron a la conclusión de que los Micro empresarios tienen conocimiento de la importancia de la capacitación en las MYPE, la consideran una inversión y no un gasto, sin embargo, no consideran primordial para su crecimiento y desarrollo sostenido. Esta investigación sirve de base para definir los conceptos de las variables principales.

Según Merino (2017) en su tesis *“La capacitación profesional del docente universitario y el desempeño académico como tutor en la Universidad Técnica de Babahoyo - provincia de Los Ríos - Ecuador, 2014”* (Tesis para optar Doctorado) “Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Lima – Perú”. El objetivo principal de esta investigación fue “analizar cómo la capacitación profesional del docente universitario se relaciona con el desempeño académico como tutor en la Universidad Técnica de Babahoyo”. La metodología de la investigación fue de tipo descriptivo correlacional, con una muestra de 221 catedráticos, 790 estudiantes de diversas facultades de la universidad en estudio, que fueron elegidas por el método de muestreo estratificado de manera proporcional, en forma aleatoria, la selección de la muestra se hizo de acuerdo a cada una de las unidades que existen en las facultades de los docentes y de los estudiantes. Se aplicó el instrumento de cuestionario a través de la encuesta, se empleó la Escala de Likert para ambas variables en estudio la variable capacitación profesional docente consto de 38 ítems que midieron las dimensiones de desarrollo personal docente, desarrollo social docente y el desarrollo de formación continua, para la variable desempeño académico como tutor consto de 39 ítems, que midieron las dimensiones de coevaluación, heteroevaluación y características del tutor. Ambas variables han sido validadas mediante juicio de expertos y presentan un adecuado nivel de confiabilidad de 0,925. La conclusión a la que se llegó fue

que la capacitación profesional del docente universitario contribuye significativamente al desempeño académico como tutor, encontrándose una correlación positiva significativa al 0,837.

Antecedentes Locales

Menciona Naveda (2014) en su estudio sobre *“La incidencia de la capacitación y la asistencia técnica en la competitividad de las mypes de confecciones de prendas de vestir de Huamanga”* (Tesis para optar título). “Universidad Nacional de san Cristóbal de Huamanga. Ayacucho – Perú”. Tuvo como objetivo principal “La evaluación del impacto en la competitividad de las micro y pequeñas empresas de confecciones de prendas de vestir como resultados de la utilización de estrategias de capacitación y asistencia técnica en Huamanga”, Asimismo la metodología fue de nivel descriptivo tipo cuantitativo, la muestra se realizó a los dueños de las MYPEs de confecciones de prendas de vestir, además de entrevistas con trabajadores antiguos y recién contratados, cuyos comentarios aportan al trabajo de investigación de manera significativa. Obtuvo como siguientes resultados, el 15.00% tiene estudios superiores que lo han llevado a cabo en institutos o universidades, esto indica que estas personas saben los beneficios que obtendrán si utilizan Servicios de Desarrollo Empresarial en Capacitación y Asistencia Técnica, el 38.00% de los encuestados elaboran un plan de trabajo de manera empírica. Sin embargo el 59.00% no elabora un plan de trabajo, lo que significa que la mayoría de empresarios trabaja sin plantearse metas, objetivos y estrategias, el 18.00 % de las MYPEs de confecciones de prendas de vestir están establecidas en el domicilio del propietario o dueño y las restantes (82.00%) en lugares diferentes (alquiler de locales) lo cual eleva los costos, el 67.00% tiene de 1 a 4 trabajadores, el 28.00% tiene de 5 a 8 trabajadores y el 5.00 % tiene de 9 a 10

colaboradores, lo cual demuestra que este tipo de empresas tiene un tamaño reducido según el número de trabajadores, el 28.00% de empresarios encuestados afirmó que actualmente confecciona prendas de vestir para todos los grupos de la población es decir confecciones de prendas a para hombres mujeres y niños además el 21% solo confecciona para damas, el 31.00% para hombres y mujeres, el 18.00% recibió cursos de gestión empresarial, el 31.00% en desarrollo productivo, el 5.00% prefirió llevar ambos tipos de cursos de capacitación y un significativo 46.00% ninguno. Se llegó a la conclusión de que el Trabajo de Investigación determinó que las MYPEs de confecciones de prendas de vestir que han implementado estrategias de Capacitación y Asistencia Técnica han logrado tener mayores beneficios a través del incremento de sus ventas, incremento de utilidades y reducción de costos a su vez lograron una actitud positiva por la valoración de su trabajo . El Marco Teórico, sirvió de apoyo a la investigación en toda su extensión, siendo una herramienta indispensable, sobre todo en lo referido al ámbito de la teoría administrativa y lo referente a los conceptos utilizados en los procesos de implementar estrategias seguidas por la mediana y la gran empresa; puesto que el problema se sitúa justamente en el campo administrativo en general y en la búsqueda de ventajas competitivas por las organizaciones en particular.

Menciona Loayza y Lette (2014) en su tesis sobre *“La incidencia de la capacitación en los factores motivacionales intrínsecos y extrínsecos de los trabajadores del programa regional de irrigación de desarrollo rural integrado del gobierno regional de Ayacucho”* (Tesis para optar título) “Universidad Nacional de san Cristóbal de Huamanga. Ayacucho – Perú”. En los últimos años la imagen del PRI DER en la ciudad de Ayacucho, se ha venido deteriorando cada vez más y, entre los problemas principales que enfrenta está la

deficiente y ausencia de capacitación y por ende un mal desempeño laboral. El objetivo de la esta investigación es “determinar la dependencia de la capacitación con los factores motivacionales en los trabajadores del PRIDER-Ayacucho”; Igualmente, “establecer la influencia de la capacitación en la productividad laboral y analizar las razones de la falta de capacitación para mejorar el rendimiento laboral de dichos servidores municipales”. La hipótesis que plantearon para la esta investigación es que la capacitación está relacionada directamente con los factores motivacionales de los trabajadores del PRIDER-Ayacucho; también la relación de la capacitación con el rendimiento laboral; y, la relación de la ausencia de capacitación con el rendimiento laboral de los trabajadores del PRIDER-Ayacucho; las cuales han sido corroboradas por medio de mediciones estadísticas. La metodología que fue utilizada básicamente fue la encuesta-cuestionario asignado a trabajadores y funcionarios, las que han sido analizadas y se obtuvo el resultado en mediciones estadísticas, gráficos y cuadros de doble entrada que fueron examinados e interpretados. El modo de investigación es inductivo y deductivo. Los Resultados de la investigación distingue que el 70.00% de trabajadores no cumplen debidamente sus funciones debido a la incomprensión de mecanismos, de normas legales, de métodos y ausencia dominio de herramientas de gestión, por encontrarse desactualizados; Igualmente, el 44.00% muestra desinterés por actualizarse y capacitarse, debido a la ausencia de motivación; asimismo el 56.00% apoya la necesidad de mejorar sus habilidades y conocimientos, destrezas y actitudes para tener un mejor rendimiento laboral; también es importante recalcar que, el 50.00% mantiene un nivel de disconformidad por la indiferencia de la gestión municipal en asuntos de capacitación; el 80.00% de los encuestados sostiene que no percibe ninguna clase de capacitación, no existe motivación idónea; el 58.00%

menciona que la adjudicación de cargos se efectúa sin criterios técnicos y sin tener en cuenta la capacitación en áreas específicas; finalmente, el 53.00% considera que no se emplea de forma idónea al personal, entonces los servicios que se ofrece no son los adecuados, a causa de la ausencia de planes, programas y actividades de manera permanente de la capacitación. la conclusión a la que llegó fue la capacitación efectuada a los colaboradores del Programa Regional de Irrigación de Desarrollo Rural Integrado del Gobierno Regional Ayacucho, le sirvieron para mejorar sus competencias laborales por consiguiente brindar una mejor calidad de servicio a los usuarios , estando asociada con las opiniones que: los resultados de su trabajo por su eficiencia y eficacia, con la opinión qué actitud tiene cuando valoran sus iniciativas y logros laborales como parte de las políticas administrativas y empresariales en su trabajo, En la correlación establecida a través del sistema estadístico, nos muestra que, si bien la capacitación puede mejorar sus habilidades laborales, debe tenerse en cuenta que en la primera correlación, los trabajadores no tienen suficiente conocimiento sobre su desempeño y No lo tienen para poder mejorar la calidad del trabajo y los servicios, el progreso del personal en el lugar de trabajo, el reconocimiento y la promoción no son el resultado de la capacitación.

2.2. Bases teóricas de la investigación

Micro y pequeñas empresas

De acuerdo con el artículo 2 de la ley 28015, las Mypes son aquellas entidades cuyo objetivo es el realizar algún tipo de trabajo productivo o comercio de bienes tangibles e intangibles y lo más importante que sea formado por una persona jurídica o natural.

Importancia

Su relación abarca mayormente a negocios con pocos años de creación y que son dependientes de su desarrollo laboral y su proyección a futuro para volverse una gran empresa, también podemos decir que este tipo de negocio puede ser en su mayoría un sustento económico dependiendo como desarrolle ideas innovadoras competitivas y que sean de gran aceptación por parte de los compradores para así poder satisfacer esas necesidades, haciéndolo posible por medio de la perseverancia. Algunas Mypes llegan a quedarse estancadas por muchos años tal como están, como resultado de una gestión adecuada, idean nuevas estrategias de manera transparente. (Cleri, 2016)

Variable: Capacitación del personal

La capacitación del personal se define como un proceso de enseñanza continuo en el que los colaboradores desarrollan sus habilidades y destrezas de una manera que ponen en práctica en su trabajo diario. Desde la perspectiva de la organización, la capacitación se relaciona con el oficio que se realiza y los conocimientos aprendidos se orientan hacia las falencias o errores que tienen durante el proceso de evaluación del trabajador.

Según Vallejo (2016) “La capacitación es el proceso de desarrollar cualidades en las personas, preparándolos para que sean más productivos y contribuyan al logro de los objetivos de la organización. El propósito de capacitar es influir en los comportamientos de los individuos para incrementar su desempeño laboral y productividad”.

Según Morales (2013), refiriéndose a la capacitación precisó que es una inversión productiva, a través del cual se obtienen resultados positivos para beneficio de la organización y el trabajador, donde se establecen patrones de manera que la acción sea homogénea y proyectada,

logrando desarrollar actitudes y habilidades concretas en los recursos humanos involucrados al proceso productivo y así obtener resultados positivos en beneficio de la organización.

Objetivos de la capacitación

Según Chiavenato (2011) Los objetivos importantes de la capacitación son:

- Preparar a las personas para la realización inmediata de diversas tareas del puesto.
- Brindar oportunidades para el desarrollo personal continuo y no sólo en sus puestos actuales, sino también para otras funciones más complejas y elevadas.
- Cambiar la actitud de las personas, sea para crear un clima más satisfactorio entre ellas o para aumentarles la motivación y volverlas más receptivas a las nuevas tendencias de la administración.

Importancia de la capacitación

En toda organización es importante capacitar al personal de una manera constante y eficaz para que puedan proyectar, conocer y efectuar sus actividades simultáneamente con los demás trabajadores para la toma de buenas decisiones.

Según Díaz (2014), afirmó que “la capacitación es la información de actividades planeadas de las necesidades reales de una organización o institución, con la finalidad de contar con un equipo de trabajo calificado y provechoso con formación teórica y práctica que potenciarán el desempeño y la productividad del equipo en beneficio de las mismas”.

Tipos de capacitación

Según Ibañez (2011) Los tipos de capacitación son muy variados y se clasifican con criterios diversos:

a) Por su formalidad

- a) **Capacitación Informal.** Se relaciona con el grupo de instrucciones u orientaciones que se proporcionan dentro de la empresa, por ejemplo, un contador da indicaciones a un colaborador de la misma área de cómo utilizar correctamente los archivos contables y de cómo llevar el registro de ventas.
- b) **Capacitación Formal.** Son aquellos que se planificaron de acuerdo a los requerimientos de capacitación específicos, estos pueden tener una duración de un día hasta varios meses dependiendo el tipo de capacitación a realizar.

b) Por su naturaleza

- **Capacitación de Orientación:** Es un proceso mediante el cual se guía, orienta y ayuda a adaptarse al personal nuevo en la organización.
- **Capacitación Vestibular:** Es una técnica que consiste en un simulacro en el que se utiliza y manipula el equipo con el cual se trabajara, pero que en realidad son capacitados fuera del mismo, para obtener el beneficio de la capacitación sin colocar realmente al personal en el puesto que se está capacitando.
- **Capacitación en el Trabajo:** Este método consiste en que el personal aprenda una habilidad o destreza por medio de su desempeño real, asignando personal nuevo a los personales más experimentados que se encargan de la capacitación. Existen diferentes tipos de capacitación en el trabajo de los cuales podemos mencionar:
 - **Rotación de puesto:** Consiste en pasar al personal de un puesto a otro en etapas programadas para poder conocer actividades desarrolladas durante el proceso general productivo o administrativo. Se usa para capacitar administrativos o supervisores.

- **Instrucción directa en el puesto:** Consiste en proporcionar capacitación al personal en su puesto por parte de un personal experimentado, buscando que el personal nuevo adquiriera conocimientos para realizar labores por medio de la observación al personal experimentado. Se utiliza para la capacitación de operarios.

c) Por su nivel ocupacional

- **Capacitación para el trabajo:** Está dirigida al personal que desempeñara una actividad nueva debido al reciente ingreso, ser promovido o reubicado al interior de la empresa.
- **Capacitación de pre ingreso.** Se realiza con el fin de buscar, seleccionar y proporcionar al personal nuevo los conceptos y habilidades que requiera para el desarrollo de las actividades en su puesto.
- **Capacitación de inducción.** Consiste en realizar una variedad de actividades con el fin de ayudar a la integración del personal nuevo en su puesto de trabajo, su grupo de trabajo y a la empresa de manera general.
- **Capacitación promocional.** Proceso mediante el cual la empresa capacita al personal para un ascenso laboral, otorgándole al personal la oportunidad de lograr obtener un puesto de mayor jerarquía dentro de la empresa.

Dimensión: Desempeño Laboral

Según Robbins, Stephen y Coulter (2013) definen que es un proceso para determinar qué tan exitosa ha sido una organización (o un individuo o un proceso) en el logro de sus actividades y objetivos laborales. En general a nivel organizacional la medición del desempeño laboral brinda una evaluación acerca del cumplimiento de las metas estratégicas a nivel individual.

Según Newtron (2011) el desempeño laboral es el grado de ejecución que un empleado busca para el resultado de las metas de la empresa en un tiempo determinado. En tanto, este desempeño está constituido por actividades tangibles, observables y medibles, y otras que se pueden derivar del comportamiento de los trabajadores y la organización.

Según Palmar, Valero, y Jhoan (2014) el desempeño laboral se define como “el desenvolvimiento de cada individuo que cumple su jornada de trabajo dentro de una organización, el cual debe estar ajustado a las 22 exigencias y requerimientos de la empresa, de tal manera que sea eficiente, eficaz y efectivo, en el cumplimiento de las funciones que se le asignen para el alcance de los objetivos propuestos, consecuente al éxito de la organización”.

Dimensión: Cualidades del personal

Las cualidades del personal es un proceso de toda la vida. Se trata de una forma para que las personas evalúen sus habilidades y cualidades, consideren sus propias metas en la vida y establezcan metas para alcanzar su potencial.

Según Velez, Ohoa y Leyva (2017) “Las cualidades personales implican aspectos formativos que se configuran en el sujeto de forma dinámica y compleja y que son expresadas por medio de la versatilidad del desempeño que él realiza a partir de las exigencias y normas contextuales del entorno en el que se encuentra” (Pag.7).

Según la RAE (2010) La habilidad personal está definida como "la capacidad y disposición para hacer algo con destreza". Bárbara Knapp la define como "la capacidad adquirida por aprendizaje de producir resultados previstos con el máximo de certeza y frecuentemente, con el mínimo dispendio de tiempo, de energía o de ambas"

Dimensión: Comportamiento del personal

Según Chiavenato (2014) indicó que “El comportamiento organizacional está relacionado con las acciones de las personas que trabajan en organizaciones o interactúan entre ellas. Es un área de estudio que trata del comportamiento individual de las personas, e incluye temas variados, como personalidad, actitudes, percepción, aprendizaje, motivación y satisfacción del trabajo”.

III. HIPÓTESIS

Para el presente proyecto no se planteó hipótesis alguna, debido a que la investigación es de carácter descriptiva.

Según Gonzales (2016) “La hipótesis no se plantea para estudios descriptivos, pero es obligatorio en estudios experimentales, cuasi experimentales. La hipótesis es un enunciado que propone una respuesta tentativa a la pregunta del problema de la investigación, tiene carácter de tentativa porque la relación que se proponga sobre las variables debe ser sometida a comprobación empírica”. (pág. 78)

Según Gomez (2006) “Las investigaciones cuantitativas, cuyo método es el deductivo, si no son exploratorias, si formulan hipótesis, siempre y cuando se definan desde el inicio que su alcance será correlacional o explicativo, o en caso de un estudio descriptivo, que intente pronosticar una cifra o un hecho.”

IV. METODOLOGÍA

4.1. Diseño de Investigación

Para el presente trabajo de investigación se utilizó el diseño no experimental porque no se manipulo deliberadamente a la variable de Capacitación del personal en las micro y pequeñas empresas, ya que se presentó tal y como se manifestó conforme a la realidad sin ninguna alteración.

El nivel de la investigación fue descriptivo ya que solo se describió las principales características de Capacitación del personal en las micro y pequeñas empresas en el rubro Salud: caso Icroic S.A.C, Distrito Ayacucho, 2020.

Según Hernández, Fernández y Baptista (2014) “El presente proyecto de investigación fue de nivel descriptivo, ya que la recolección de datos y la manifestación de los resultados se consiguieron de manera natural y real posible”

Este trabajo fue transversal ya que el estudio de investigación se realizó en un espacio de tiempo determinado la cual tuvo un inicio y un fin.

Según Hernández (2014), señaló que el diseño no experimental “podría definirse como la investigación que se realiza sin manipular deliberadamente variables. Es decir, se trata de estudios en los que no hacemos variar en forma intencional las variables independientes para ver su efecto sobre otras variables”

4.2. Población y Muestra

Población

La Población fue compuesta por 07 trabajadores de la empresa Icroic S.A.C, Distrito Ayacucho, 2020. Esta investigación se obtuvo a través de la técnica del sondeo.

Según Bernal (2016), es la parte de la población que se selecciona, de la cual realmente se obtiene la información para el desarrollo del estudio y sobre la cual se efectuaran la medición y la observación de las variables objeto de estudio (p. 161).

Muestra

La muestra quedo conformada por 07 trabajadores de la empresa Icroic S.A.C. Distrito Ayacucho, 2020.

Según Hernández (2014) “la muestra es un subgrupo de la población de interés sobre el cual se recolectarán datos, y que tiene que definirse o delimitarse de antemano con precisión, éste deberá ser representativo de dicha población”.

AREA	CANTIDAD
Director Ejecutivo	01
Area Administrador	01
Area Contabilidad	01
Secretaria ejecutiva	02
Imagen Institucional	01
Ponente (salud)	01

4.3. Definición y operacionalización de variables

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Items
Capacitación del personal	Según Vallejo (2016) “La capacitación es el proceso de desarrollar cualidades en las personas , preparándolos para que sean más productivos y contribuyan al logro de los objetivos de la organización. El propósito de capacitar es influir en los comportamientos de los individuos para incrementar su	La capacitación es una serie de actividades diseñadas para desarrollar y satisfacer las necesidades de las personas e instituciones, hacerlas más productivas y contribuir al logro de los objetivos de la organización.	Dimensión 1: Desempeño laboral	Objetivos Laborales Logro de actividades comportamiento de los trabajadores	<ol style="list-style-type: none"> 1. ¿Usted toma importancia los objetivos laborales de la empresa? 2. ¿En su opinión, considera usted que la ausencia de la capacitación no permite el cumplimiento de los objetivos laborales? 3. ¿En la empresa Icproic, S A.C, desarrollan los trabajos en equipo para logro de las actividades establecidas? 4. ¿Cree usted que el comportamiento de los trabajadores influye en el desarrollo de la empresa?

	desempeño laboral y productividad". (pág. 91)				
			<p>Dimensión 2:</p> <p>Cualidades del personal</p>	<p>versatilidad</p> <p>Destreza</p> <p>Aprendizaje</p>	<p>5. ¿Considera que en la empresa Iproic SA.C los trabajadores son valorados por su versatilidad?</p> <p>6. ¿La Empresa toma en cuenta la destreza de los trabajadores para asignar los equipos de trabajo?</p> <p>7. En su opinión, cree usted que el aprendizaje es fundamental para el logro y desarrollo de la empresa?</p>

			<p>Dimensión 3:</p> <p>Comportamiento del personal</p>	<p>Actitudes</p> <p>Personalidad</p> <p>Motivación</p>	<p>8. ¿Cree usted que en su centro de labor sus compañeros cambian de actitud para una mejor atención al cliente?</p> <p>9. ¿Cree usted que la personalidad del trabajador es importante para la atención al cliente?</p> <p>10. ¿Cree usted que la motivación por parte de la empresa a su personal es la adecuada?</p>
--	--	--	---	--	--

4.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnicas

Para el presente trabajo de investigación se optó por utilizar la encuesta como método para la recolección de datos.

Según Martínez y Galán (2014) “Las principales técnicas de recolección de datos son: las encuestas, entrevistas, análisis documental, observación no experimental, observación experimental”.

Instrumentos

El instrumento fue el cuestionario.

Según Martínez y Galán (2014) “Entre los instrumentos más usados para las investigaciones científicas se encuentran el cuestionario y las escalas actitudinales”

4.5. Plan de análisis

Después de haber recolectado la información a través del uso del cuestionario se procedió a realizar el análisis de la información a través de los siguientes programas: Microsoft Excel y Programa SPSS para elaborar la tabulación, así mismo para realizar las tablas y gráficos, el programa Microsoft Word para redactar el trabajo de investigación, el programa Power Point fue esencial para la presentación de diapositivas para la sustentación y Turnitin fue requerido para visualizar la similitud del porcentaje y evitar plagio, por último el programa PDF para la presentación final del trabajo de investigación.

4.6. Matriz de consistencia

Capacitación del personal en las micro y pequeñas empresas en el rubro Salud: caso ICPROIC S.A.C., Distrito Ayacucho, 2020.

Enunciados del problema	Objetivos de la investigación	Hipótesis	Variable	Metodología
<p>Problema general: ¿Cómo es la capacitación del personal en las micro y pequeñas empresas en el rubro salud: caso ICPROIC S. A. C, Distrito Ayacucho, 2020?</p> <p>Problemas Específicos: 1.- ¿Cómo es el desempeño laboral en las micro y pequeñas empresas en el rubro salud: caso ICPROIC S.A.C, Distrito Ayacucho, 2020?</p>	<p>Objetivo general Describir las características de la capacitación del personal en las micro y pequeñas empresas en el rubro salud: caso ICPROIC S.A.C, Distrito Ayacucho, 2020.</p> <p>Objetivos específicos 1.- Conocer el desempeño laboral en las micro y pequeñas empresas en el rubro salud: caso ICPROIC S.A.C, Distrito Ayacucho, 2020.</p>	<p>Para el presente proyecto no se planteó hipótesis alguna, debido a que la investigación es de carácter descriptiva. Según Gonzales (2016) “La hipótesis no se plantea para estudios descriptivos, pero es obligatorio en estudios experimentales, cuasi experimentales. La hipótesis es in enunciado que</p>	<p>Capacitación del personal</p> <p>Dimensión 1: Desempeño laboral</p> <p>Dimensión 2: Cualidades del personal</p> <p>Dimensión 3: Comportamiento del personal</p>	<p>Nivel: Descriptivo</p> <p>Diseño: No experimental</p> <p>Técnica: Encuesta</p> <p>Instrumento: Cuestionario</p> <p>Población: Está conformado por 07 trabajadores de la empresa Icproic S.A.C.</p>

<p>2.- ¿Cuáles son las cualidades del personal en las micro y pequeñas empresas en el rubro salud: caso ICPROIC S.A.C, Distrito Ayacucho, 2020?</p> <p>3.- ¿Cómo es el comportamiento del personal en las micro y pequeñas empresas en el rubro salud: caso ICPROIC S.A.C, Distrito Ayacucho, 2020?</p>	<p>2.- Describir las cualidades del personal en las micro y pequeñas empresas en el rubro salud: caso ICPROIC S.A.C., Distrito Ayacucho, 2020.</p> <p>3.-Identificar el comportamiento del personal en las micro y pequeñas empresas en el rubro salud: caso ICPROIC S.A.C., Distrito Ayacucho, 2020.</p>	<p>propone una respuesta tentativa a la pregunta del problema de la investigación, tiene carácter de tentativa porque la relación que se proponga sobre las variables debe ser sometida a comprobación empírica”. (pág. 78)</p>		<p>Muestra:</p> <p>07</p> <p>trabajadores</p>
---	---	---	--	--

4.7. Principios éticos

En el presente trabajo se empleó los principios éticos para la protección a los colaboradores, debido a que toda la información recolectada fue con su consentimiento, pero respetando la privacidad de los mismos, también pidieron no exponer sus números telefónicos ni sus correos electrónicos, por tal motivo obteniendo únicamente sus nombres completos y firmas por medio del consentimiento informado. Finalmente, se les dio a conocer que toda la información brindada será de uso únicamente para el presente trabajo de investigación

Menciona Amaya, Barrio y Herrera (2018), los llamados principios éticos pueden ser vistos como los criterios de decisión fundamentales que los miembros de una comunidad científica o profesional han de considerar en sus deliberaciones sobre lo sí o no se debe hacer en cada una de las situaciones que enfrenta en su quehacer profesional.

ULADECH, (2019), para el desarrollo del presente proyecto se fundamentó en la aplicación de principios éticos que permiten parametrar una determinada actividad.

Señala que toda actividad de investigación que se realiza en la Universidad se guía por los siguientes principios:

Protección a las personas:

ULADECH, (2019), manifiesta que “la persona en toda investigación es el fin y no el medio, por ello necesitan cierto grado de protección”

Libre participación y derecho a estar informado:

ULADECH, (2019) “Las personas que desarrollan actividades de investigación tienen el derecho a estar bien informados sobre los propósitos y finalidades de la investigación que desarrollan”

Justicia:

En este proyecto toda la información es netamente con un fin académica y toda la información recabada es netamente confidencial respecto a la dignidad y protección de la identidad de las personas entrevistadas.

ULADECH, (2019), Sustenta que “el investigador debe ejercer un juicio razonable, ponderable y tomar las precauciones necesarias para asegurarse de que sus sesgos, y las limitaciones de sus capacidades y conocimiento, no den lugar o toleren prácticas injustas”

V. RESULTADOS

5.1. Resultados

Tabla 1

Conocer el Desempeño Laboral en las Micro y Pequeñas Empresas en el Rubro Salud: Caso ICPROIC S.A.C., Distrito Ayacucho, 2020.

Desempeño Laboral	N	%
Importancia de los objetivos laborales		
Nunca	0	0.00
Casi nunca	0	0.00
A veces	1	14.29
Casi Siempre	1	14.29
Siempre	5	71.43
Total	7	100.00
Cumplimiento de los objetivos laborales		
Nunca	0	0.00
Casi nunca	1	14.29
A veces	1	14.29
Casi Siempre	3	42.86
Siempre	2	28.57
Total	7	100.00
Logro de las actividades		
Nunca	0	0.00
Casi nunca	0	0.00
A veces	0	0.00
Casi Siempre	3	42.86
Siempre	4	57.14
Total	7	100.00
Comportamiento		
Nunca	0	0.00
Casi Nunca	1	14.29
A veces	0	0.00
Casi siempre	0	0.00
Siempre	6	85.71
Total	7	100.00

Fuente. Cuestionario aplicado online a los trabajadores en las micro y pequeñas empresas en el rubro salud: caso Icprouic S.A.C., Distrito Ayacucho, 2020.

Tabla 2

Describir las Cualidades del Personal en las Micro y Pequeñas Empresas en el Rubro Salud: Caso ICPROIC S.A.C., Distrito Ayacucho, 2020.

Cualidades del personal	N	%
Versatilidad		
Nunca	0	0.00
Casi nunca	1	14.29
A veces	1	14.29
Casi Siempre	4	57.14
Siempre	1	14.29
Total	7	100.00
Destreza		
Nunca	0	0.00
Casi nunca	1	14.29
A veces	0	0.00
Casi Siempre	4	57.14
Siempre	2	28.57
Total	7	100.00
Aprendizaje		
Nunca	0	0.00
Casi nunca	1	14.29
A veces	0	0.00
Casi Siempre	3	42.86
Siempre	3	42.86
Total	7	100.00

Fuente. Cuestionario aplicado online a los trabajadores en las micro y pequeñas empresas en el rubro salud: caso Icprouic S.A.C., Distrito Ayacucho, 2020.

Tabla 3

Identificar el comportamiento del personal en las micro y pequeñas empresas en el rubro salud: caso ICPROIC S.A.C., Distrito Ayacucho, 2020.

Comportamiento del personal	N	%
Actitud		
Nunca	0	0.00
Casi nunca	0	0.00
A veces	0	0.00
Casi Siempre	5	71.43
Siempre	2	28.57
Total	7	100.00
Personalidad		
Nunca	0	0.00
Casi nunca	1	14.29
A veces	0	0.00
Casi Siempre	1	14.29
Siempre	5	71.43
Total	7	100.00
Motivación		
Nunca	0	0.00
Casi nunca	1	14.29
A veces	0	0.00
Casi Siempre	3	42.86
Siempre	3	42.86
Total	7	100.00

Fuente. Cuestionario aplicado online a los trabajadores en las micro y pequeñas empresas en el rubro salud: caso Icprouic S.A.C., Distrito Ayacucho, 2020.

5.2. Análisis de resultados

Respecto al objetivo específico 1: Conocer el desempeño laboral en las micro y pequeñas empresas en el rubro salud: caso ICPROIC S.A.C, Distrito Ayacucho, 2020.

Se encontró que el 71.43% (5) de los encuestados mencionaron que los objetivos laborales requeridos por la empresa siempre son importantes; El 42.86% (3) mencionan que los objetivos laborales requerido por la empresa casi siempre son necesarias; el 57.14% (4) mencionan que en la empresa siempre son necesarias el logro de las actividades establecidas; y el 85.71% (6) mencionan que el comportamiento de los trabajadores siempre influye en el desarrollo de la empresa. Estos resultados coinciden con los hallados por Álvarez, Freire y Gutiérrez (2017), quienes hallaron que en las empresas chilenas existen diferencias en la productividad laboral entre las empresas que lograron realizar la capacitación y las que no lo realizaron, no obstante, aquellas diferencias no fueron relevantes, donde se encuentra que las empresas grandes que realizan las capacitaciones logran una productividad laboral menor en 2.70% con respecto a aquellas empresas que no lo realizan, mientras que las PYME obtienen una productividad laboral mayor en 2.40% respecto a las empresas que no realizaron las capacitaciones; Gutiérrez (2015), quien concluyó que el 75.00% de las Mypes del sector comercio-rubro farmacias de urbanización El Trapecio del distrito de Chimbote se caracterizaron por no realizar capacitaciones para sus trabajadores, de igual forma los micro empresarios tienen conocimientos de la importancia de la capacitación en las MYPEs, la consideran como una inversión y no un gasto, sin embargo no consideran primordial para su crecimiento y desarrollo sostenido; Y por Merino (2017), quien afirmó que la capacitación profesional del docente universitario de la Universidad Técnica de

Babahoyo del Ecuador contribuye significativamente al desempeño académico como tutor, encontrándose una correlación positiva significativa al 0,837.

Respecto al objetivo específico 2: Describir las cualidades del personal en las micro y pequeñas empresas en el rubro salud: caso ICPROIC S.A.C, Distrito Ayacucho, 2020.

Se identificó que, de 7 personas encuestadas que representan un 100% de trabajadores del rubro salud donde, un 57.14% (4) mencionan que los trabajadores casi siempre son valorados por su versatilidad, un 57.14% (4) menciona que en la empresa casi siempre toman en cuenta la destreza de los trabajadores para asignar los equipos de trabajo, un 42.86% (3) menciona que siempre es fundamental el aprendizaje para el logro y desarrollo en la empresa. Estos resultados coinciden con los hallados por Loayza y Lette (2014), quienes hallaron que en Programa Regional de Irrigación de Desarrollo Rural Integrado del Gobierno Regional Ayacucho, la capacitación realizada a los colaboradores, les sirvieron para mejorar sus competencias laborales, estando asociada con los resultados de su trabajo por su eficiencia y eficacia, a su vez con la actitud positiva que tienen cuando valoran sus iniciativas y logros laborales como parte de las políticas administrativas y empresariales en su trabajo; Naveda (2014), quien afirmó que en las Mypes del rubro de confecciones de prendas de vestir en la ciudad de Huamanga, el 18.00% recibió cursos de gestión empresarial, mientras que el 31.00% en desarrollo productivo, llegando a la conclusión de que las MYPES de confecciones de prendas de vestir que han implementado estrategias de Capacitación y Asistencia Técnica han logrado tener mayores beneficios a través del incremento de sus ventas, incremento de utilidades y reducción de costos a su vez lograron una actitud positiva por la valoración de su trabajo”.

Respecto al objetivo específico 3: Identificar el comportamiento del personal en las micro y pequeñas empresas en el rubro salud: caso ICPROIC S.A.C, Distrito Ayacucho, 2020.

Se encontró que, de un total de 7 personas encuestadas que representan un 100% de trabajadores del rubro salud, dieron su opinión sobre la actitud, donde el 71.43% (5) mencionan que en su centro de labor casi siempre cambian de actitud para una mejor atención al cliente, un 71.43% (5) mencionan que siempre es importante la personalidad del trabajador para la atención al cliente, un 42.86% (3) mencionan que en la empresa la motivación siempre es la adecuada. Estos resultados coinciden con los hallados por Pérez (2015), quien afirmó que en el restaurante Cocolón de la ciudad de Guayaquil-Ecuador, es indispensable un plan de capacitación para los colaboradores, debido a que ellos necesitan fortalecer y optimizar la atención de calidad, de esta manera el personal podrá brindar a los comensales una mejor calidad de servicio y estos estarán satisfechos con la atención en el restaurante, incrementando la afluencia de los clientes actuales y los posibles clientes a captar. Además la empresa se beneficiará con el desarrollo y crecimiento monetario, y se logrará implementar este plan de capacitación estratégico a los otros locales de la franquicia; Loayza y Lette (2014), quienes afirmaron que, en el Programa Regional de Irrigación de Desarrollo Rural Integrado del Gobierno Regional de Ayacucho, el 70.00% de trabajadores no cumplen debidamente sus funciones debido a la incomprensión de mecanismos, de normas legales, de métodos y ausencia dominio de herramientas de gestión, por encontrarse desactualizados; Igualmente, el 44.00% muestra desinterés por actualizarse y capacitarse, debido a la ausencia de motivación; asimismo el 56.00% apoya la necesidad de mejorar sus habilidades y conocimientos, destrezas y actitudes para tener un mejor rendimiento laboral; también es importante recalcar que, el 50.00% mantiene un nivel

de disconformidad por la indiferencia de la gestión municipal en asuntos de capacitación; el 80.00% de los encuestados sostiene que no percibe ninguna clase de capacitación, no existe motivación idónea, entonces los servicios que se ofrece no son los adecuados, a causa de la ausencia de planes, programas y actividades de manera permanente de la capacitación. Concluyó que la capacitación efectuada a los colaboradores del Programa Regional de Irrigación de Desarrollo Rural Integrado del Gobierno Regional Ayacucho, les sirvieron para mejorar sus competencias laborales por consiguiente brindar una mejor calidad de servicio a los usuarios.

VI. CONCLUSIONES

De los resultados obtenidos de la encuesta efectuada a los trabajadores de la empresa se concluye que se distribuye de manera adecuada y están capacitados para poder desempeñar eficazmente al entorno de sus actividades. Donde se menciona que el desempeño laboral en la empresa Iproic, tuvieron resultados positivos para el fortalecimiento y la contribución al desarrollo de las actividades, asimismo en las cualidades del personal se concluye que los trabajadores siempre se sienten valorados por las actitudes que tienen con respecto a la empresa y en cuanto al comportamiento del personal podemos concluir que los trabajadores poseen actitudes positivas a favor de la empresa, derivando a que estos puedan generar confianza y satisfacción al cliente.

Según el objetivo específico n° 1, tomando en cuenta los resultados obtenidos podemos mencionar que el desempeño laboral en la micro y pequeña empresa con la cual se trabajó tuvieron resultados positivos, debido a que el 71.43 % de los trabajadores es consciente que siempre es importante los objetivos laborales, así como también el 42.86% menciona que si logra cumplir con los objetivos laborales establecidos, por otro lado el 57.14% de los encuestados

reafirman la importancia del logro de actividades establecidas en la empresa y por ultimo un 85.71% de los encuestados mencionan que el comportamiento de los trabajadores siempre es influye en el desarrollo de la empresa.

Según el objetivo específico n° 2, respecto a las cualidades del personal se concluye que los trabajadores casi siempre se sienten valorados por las actitudes que tienen con respecto a la empresa, además el 57.14% del personal casi siempre se siente valorado por su versatilidad y por otro lado, el 57.14% de los encuestados opinan que casi siempre la empresa toma en cuenta su destreza en los grupos de trabajo y un 42.86% mencionan que siempre es fundamental el aprendizaje para el desarrollo de la empresa.

Según el objetivo específico n° 3, con respecto al comportamiento del personal podemos concluir que los trabajadores poseen actitudes positivas a favor de la empresa, derivando a que estos puedan generar confianza y satisfacción al cliente. Por tal motivo el 71.43% de los trabajadores en su mayoría mencionan que en su centro de labores casi siempre cambian de actitud para una mejor atención al cliente, además el 71.43% de los encuestados mencionan siempre la importancia de la personalidad para la atención al cliente y por otro lado el 42.86% de los encuestados opinan que la motivación requerida por parte de la empresa hacia su personal es la adecuada.

Se logró describir cómo es la capacitación de los trabajadores de la empresa ICPROIC, S.A.C, del distrito de Ayacucho, es sumamente necesario y primordial, debido a que el personal puede desarrollar sus conocimientos, habilidades y destrezas, de esta manera lograr el cumplimiento de los objetivos laborables y empresariales a su vez desempeñándose de manera eficaz en su entorno de actividades y brindar una mejor calidad de servicio al cliente en la empresa.

ASPECTOS COMPLEMENTARIOS

Recomendación

Las recomendaciones que se muestran a continuación. Se basan a los resultados más relevantes que se ha dado en el desarrollo del presente estudio. Servirá para posibles soluciones o mejoras en los problemas detectados, por ello se detalla:

Respecto a la conclusión específico n° 1, se recomienda que se contrate a un especialista que pueda brindar capacitación a los trabajadores para que estos tengan conocimiento y se pueda reforzar su conocimiento sobre los objetivos laborales, los servicios, las normas, políticas y reglas de la Institución ICPROIC para que todos los trabajadores conozcan sin excepción sobre estos temas y así evitar posibles problemas a futuro.

Respecto a la conclusión específica n°2, se recomienda tomar en cuenta los lineamientos propuestos, de esta manera para poder fortalecer el desarrollo de las actitudes para sensibilizarlos, capacitarlos e involucrarlos a la filosofía de la empresa, lo cual ayudará de manera positiva a contribuir en la mejora de la creatividad, liderazgo, competencias y de cuáles son las funciones adecuadas para cada uno de los trabajadores.

Respecto a la conclusión específica n° 3, se recomienda, tomar en cuenta los principales temas a capacitar, para ello se debería hacer un estudio anticipado para detectar y tener conocimiento sobre las necesidades reales de los trabajadores en cuanto al comportamiento del personal, como en temas de manejo de conductas, sensibilidad del trabajador con los clientes, de esta manera se podrá lograr una gran diferencia debido a que esta capacitación tendrá resultados positivos para la empresa.

REFERENCIA BIBLIOGRAFICA

- Alvarez, F. (2017). *Capacitación y su impacto en la productividad laboral de las empresas chilenas*. Los Angeles: Universidad de Concepción. Obtenido de <https://bibliotecaiztapalapauin.files.wordpress.com/2019/05/productividad.pdf>
- Castillo, R. (2012). *Desarrollo del capital humano en las organizaciones: ed, Red tercer milenio*. Mexico.
- Chiavenato, I. (2011). *Gestión del talento humano*. Mexico: Mc Graw Hill.
- Chiavenato, I. (2014). *Comportamiento organizacional, la dinámica del éxito en las organizaciones. (3a ed.)*. D. F, Mexico: Mcgraw- Hill .
- Comercio, E. (2014). *E.E.Comercio*. Peru: Diario el comercio. Obtenido de <https://elcomercio.pe/economia/ejecutivos/invierten-empresas-locales-capacitacion-laboral-325817-noticia/>
- Diario Correo. (2020). *En Ayacucho se registra más de cinco mil Mupes en quiebra*. Obtenido de <https://diariocorreo.pe/edicion/ayacucho/en-ayacucho-se-registra-mas-cinco-mil-mypes-en-quiebra-943171/>
- Diaz , A. (2014). *Importancia de la capacitación de personal*. Obtenido de goo.gl/kVm5hs
- Fiszbein, Cumsille y Cueva. (2016). *La capacitación laboral en America Latina*. Obtenido de <https://laureate-comunicacion.com/prensa/wp-content/uploads/2017/01/La-Capacitaci%C3%B3n-Laboral-en-Am%C3%A9rica-Latina-FINAL-1.pdf>
- Gestión. (2018). *El 48% de los trabajadores peruanos recibió capacitación de su actual empleo*. Obtenido de <https://gestion.pe/economia/management-empleo/48-trabajadores-peruanos-recibio-capacitacion-actual-242979-noticia/>
- Gomez, M. (2006). *Introducción a la metodología de la investigación científica*. .

- Gonzales, H. (2016). *Metodología de la investigación*. Bogotá: Ecoe.
- Gutierrez, S. (2015). *La capacitación en las micro y pequeñas empresas del sector comercio-rubro farmacias de urbanización El Trapecio, distrito de Chimbote, 2015*. Chimbote - Perú: Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. Obtenido de http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1080/CAPACITACION_MICROEMPRESA_GUTIERREZ_CASTANEDA_SARA.pdf?sequence=4&isAllowed=y
- Hernández, Fernández y Baptista. (2014). *Metodología de la investigación. (6a ed)*. Mexico: Mc Graw Hill.
- Ibañez, M. (2011). *Gestión del Talento Humano en la Empresa*. Lima: San Marcos.
- Lette, L. (2014). *La incidencia de la capacitación en los factores motivacionales intrínsecos y extrínsecos de los trabajadores del programa regional de irrigación de desarrollo rural integrado del gobierno regional de Ayacucho*. Ayacucho: Universidad Nacional de San Cristobal de Huamanga. Obtenido de http://repositorio.unsch.edu.pe/bitstream/handle/UNSCH/809/Tesis%20Ad152_Loa.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Martínez y Galán . (2014). *Técnicas e instrumentos de recogida y análisis de datos*. Madrid.
- Merino, Z. (2017). *La capacitación profesional del docente universitario y el desempeño académico como tutor en la Universidad Técnica de Babahoyo - provincia de Los Ríos - Ecuador, 2014*. Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Obtenido de http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/cybertesis/5781/Merino_az-Resumen.pdf?sequence=2&isAllowed=y
- Naveda, A. (2014). *La Incidencia de la capacitación y la asistencia y la asistencia técnica en la competitividad de las mypes de confecciones de prendas de vestir de Huamanga*. Ayacucho: Universidad Nacional de san Cristobal de Humanga. Obtenido de

http://repositorio.unsch.edu.pe/bitstream/handle/UNSCH/947/Tesis%20ad141_Nav.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Newtron. (2011). *“Desempeño Laboral”*. Civitas.: Madrid.

Palmar, Valero y Jhoan. (2014). *Desempeño laboral*.

Pantiagos. (2016). *Las pymes en el Perú: Impulsando el crecimiento económico*. Peru. Obtenido de <https://perspectivasperu.ey.com/2015/06/17/las-pymes-en-el-peru-impulsando-el-crecimiento-economico/>

Perez, L. (2015). *Plan de capacitación para optimizar la calidad del servicio del restaurante Cocolón de la ciudad de Guayaquil*. Ecuador: Universidad de Guayaquil. Obtenido de <https://docplayer.es/28363061-Universidad-de-guayaquil-facultad-de-comunicacion-social-carrera-de-turismo-y-hoteleria-tema.html>

RAE. (2010). *Diccionario de la Real Academia Española*.

Robbins, S. (2013). *Administración. Un empresario Competitivo*. Mexico: Pearson Educacion.

Uladech. (2019). *Codigo de etica para la investigacion*.

Vallejo, L. (2016). *Gestión del Talento Humano*. Riobamba, Ecuador: Instituto de Investigaciones.

Velez, O. (2017). *El desarrollo de cualidades laborales*.

ANEXOS

		Anexo 1: Cronograma de actividades															
Nº	Actividades	AÑO 2020								AÑO 2021							
		SEMESTRE I				SEMESTRE II				SEMESTRE I				SEMESTRE II			
		Mes				Mes				Mes				Mes			
		Semana 1	Semana 2	Semana 3	Semana 4	Semana 1	Semana 2	Semana 3	Semana 4	Semana 1	Semana 2	Semana 3	Semana 4	Semana 1	Semana 2	Semana 3	Semana 4
1	Elaboración del Proyecto	X															
2	Revisión del proyecto por el Jurado de Investigación		X														
3	Aprobación del proyecto por el Jurado de Investigación			X													
4	Exposición del proyecto al Jurado de Investigación o Docente Tutor				X												
5	Mejora del marco teórico					X											
6	Redacción de la revisión de la literatura.						X										

7	Elaboración del consentimiento informado							X										
8	Ejecución de la metodología								X									
9	Resultados de la investigación								X									
10	Conclusiones y recomendaciones								X									
11	Redacción del pre informe de Investigación.									X	X	X	X					
12	Redacción del informe final														X			
13	Aprobación del informe final por el Jurado de Investigación															X		
14	Presentación de ponencia en eventos científicos																X	
15	Redacción de artículo científico																	X

Anexo 2. Presupuesto

Presupuesto desembolsable (Estudiante)			
Categoría	Base	% o Número	Total (S/.)
Suministros (*)			
• Impresiones			
• Fotocopias			
• Empastado			
• Papel bond A-4 (500 hojas)			
• Lapiceros			
Servicios			
• Uso de Turnitin	50.00	2	100.00
Sub total			
Gastos de viaje			
• Pasajes para recolectar información			
Sub total			
Total de presupuesto desembolsable			
Presupuesto no desembolsable (Universidad)			
Categoría	Base	% ó Número	Total (S/.)
Servicios			
• Uso de Internet (Laboratorio de Aprendizaje Digital - LAD)	30.00	4	120.00
• Búsqueda de información en base de datos	35.00	2	70.00
• Soporte informático (Módulo de Investigación del ERP University - MOIC)	40.00	4	160.00
• Publicación de artículo en repositorio institucional	50.00	1	50.00
Sub total			400.00
Recurso humano			
• Asesoría personalizada (5 horas por semana)	63.00	4	252.00
Sub total			252.00
Total de presupuesto no desembolsable			652.00
Total (S/.)			

Anexo 3. Consentimiento informado

Largo:

ANEXO 1: CONSENTIMIENTO INFORMADO



ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Carta s/nº - 2020-ULADECH CATÓLICA

Sr(a).

Eloy Huamani Quispe

Gerente "Instituto de Capacitación Profesional e Investigación de las Ciencias – ICPROIC S.A.C "

Presente.-

De mi consideración:

Es un placer dirigirme a usted para expresar mi cordial saludo e informarle que soy estudiante de la Escuela Profesional de Administración de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. El motivo de la presente tiene por finalidad presentarme, SULCA ILLACONZA, BETTZA LISBETH con código de matrícula N° 3111181477, de la Carrera Profesional de Administración, ciclo VII, quién solicita autorización para ejecutar de manera remota o virtual, el proyecto de investigación titulado "CAPACITACIÓN DEL PERSONAL EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS EN EL RUBRO SALUD: CASO ICPROIC S.A.C., DISTRITO AYACUCHO, 2020", durante los meses de ejecución del presente año.

Por este motivo, mucho agradeceré me brinde el acceso y las facilidades a fin de ejecutar satisfactoriamente mi investigación la misma que redundará en beneficio de su Institución.

En espera de su amable atención, quedo de usted.

Atentamente,

Sulca Illaconza Bettza Lisbeth

DNI. N° 46640568

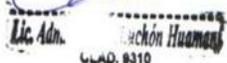
Anexo 4: Constancia de validación

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo **ARTURO CHUCHÓN HUAMANÍ**, identificado con DNI 98296065 con carnet de colegiatura **CLAD N° 9310** y con grado de Maestría.

Por medio de este presente hago constar que he revisado con fines de validación el instrumento de recolección de datos, la encuesta elaborada por la estudiante **BETTZA LIZBETH SULCA ILLACONZA**, para efecto de su aplicación a los sujetos de la población-muestra seleccionada para el trabajo de investigación titulado: **CAPACITACIÓN DEL PERSONAL EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS EN EL RUBRO SALUD: CASO ICPROIC S.A.C, DISTRITO AYACUCHO, 2020**; que se encuentra realizando, luego de hacer la revisión correspondiente se recomienda al estudiante tener en cuenta las observaciones hechas al instrumento con la finalidad de optimizar los resultados.

Ayacucho 14 de noviembre del 2020

.....
Firma del experto

APELLIDOS Y NOMBRES DEL INFORMANTE	INSTITUCION DONDE LABORA	NOMBRE DEL INSTRUMENTO	AUTOR DEL INSTRUMENTO
Chuchón Huamani, Arturo	ULADECH	Encuesta	Solca Illaconza, Lisbeth B.
TITULO DE LA INVESTIGACION: Capacitación del personal en las micro y pequeña empresa rubro salud			

TABLA DE VALIDACION DE INSTRUMENTO POR
EXPERTO UNIVERSIDAD CATOLICA ULADECH-EFP-AD
ASPECTO DE EVALUACION

CRITERIO DE EVALUACIÓN	ÍTEMS 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.	Este formulario 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.	Esta adecuado para medir los aspectos de interés.														X						
7. Consistencia.	Esta basado en aspectos teóricos científicos.														X						
8. Coherencia.	Entre las variables 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					

I. OPINION DE LA APLICACIÓN.....

II. PROMEDIO DE VALORACION..... 72.5



Lic. Adm. Arturo Chuchón Huamani
CLAD. 8310

ULADECH	14-11-20	28298065	
LUGAR Y FECHA	DNI	FIRMA DEL EXPERTO	TELEFONO

Anexo 5. Cuestionario



ENCUESTA DIRIGIDA A LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA ICPROIC S.A.C, DISTRITO AYACUCHO, 2020

Señor (a) trabajador:

La presente encuesta es anónima, y forma parte de un trabajo de investigación titulada “Capacitación del personal en las micro y pequeñas empresas en el rubro salud: caso ICPROIC S.A.C, Distrito Ayacucho, 2020”, que tiene por finalidad recolectar información, se le ruega con total sinceridad.

INSTRUCCIÓN:

En el siguiente cuestionario se presentan un grupo de características sobre Capacitación del personal; cada una de ellas va seguida de cinco alternativas de respuesta que debe marcar con una “X” o “+” las alternativas que usted crea conveniente teniendo en cuenta los siguientes criterios.

ESCALA DE VALORACIÓN

N: NUNCA	CN: CASI NUNCA	AV: A VECES	CS: CASI SIEMPRE	S: SIEMPRE
-----------------	-----------------------	--------------------	-------------------------	-------------------

N°	ITEMS	N	CN	AV	CS	S
		1	2	3	4	5
	DIMENSION 01: DESEMPEÑO LABORAL					
1	¿Usted toma importancia los objetivos laborales de la empresa?					

2	¿En su opinión, considera usted que la ausencia de la capacitación no permite el cumplimiento de los objetivos laborales?					
3	¿En la empresa Iaproic S.A.C, desarrollan los trabajos en equipo para logro de las actividades establecidas?					
4	¿Cree usted que el comportamiento de los trabajadores influye en el desarrollo de la empresa?					
DIMENSION 02: CUALIDADES DEL PERSONAL						
5	¿Considera que en la empresa Iaproic S.A.C los trabajadores son valorados por su versatilidad?					
6	¿La Empresa toma en cuenta la destreza de los trabajadores para asignar los equipos de trabajo?					
7	¿En su opinión, cree usted que el aprendizaje es fundamental para el logro y desarrollo de la empresa?					
DIMENSION 03: COMPORTAMIENTO DEL PERSONAL						
8	¿Cree usted que en su centro de labor sus compañeros cambian de actitud para una mejor atención al cliente?					
9	¿Cree usted que la personalidad del trabajador es importante para la atención al cliente?					
10	¿Cree usted que la motivación por parte de la empresa a su personal es la adecuada?					

Anexo 6: Figuras

Conocer el desempeño laboral en las micro y pequeñas empresas en el rubro salud: caso ICPROIC S.A.C, Distrito Ayacucho, 2020.

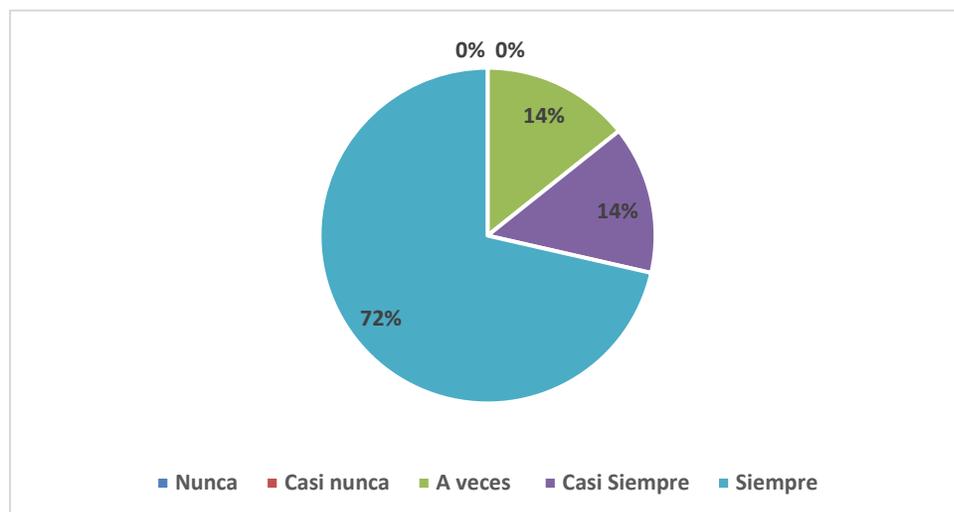


Figura 1. Importancia de los objetivos laborales

Fuente. Tabla 1

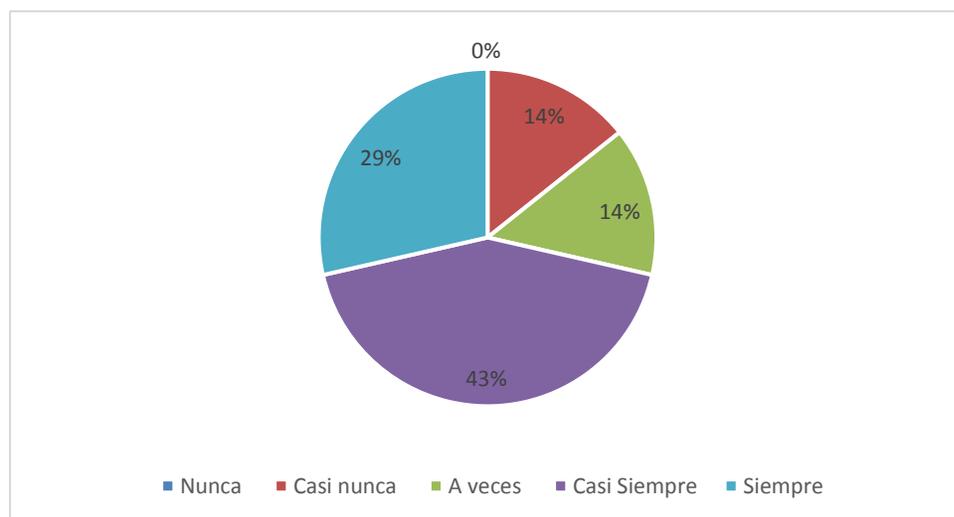


Figura 2. Cumplimiento de los objetivos laborales

Fuente. Tabla 1

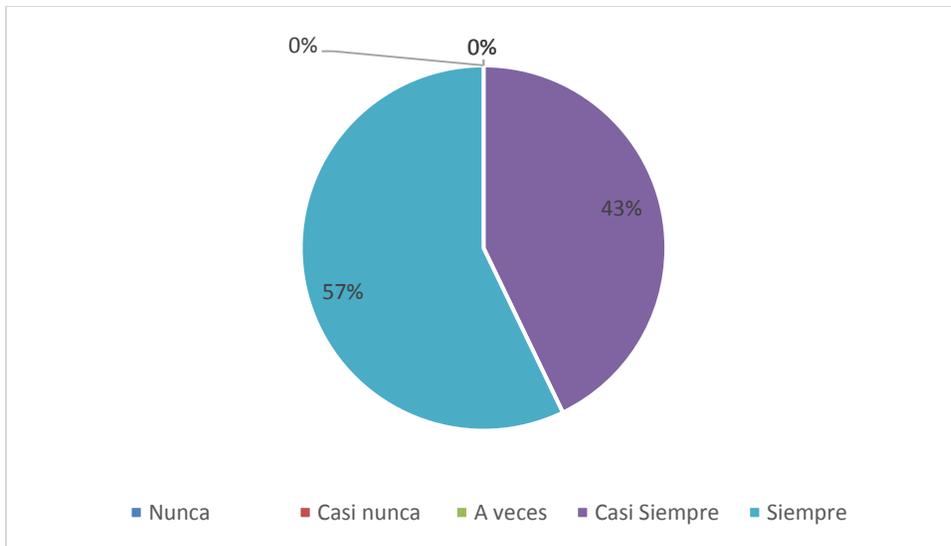


Figura 3. Logro de actividades

Fuente. Tabla 1

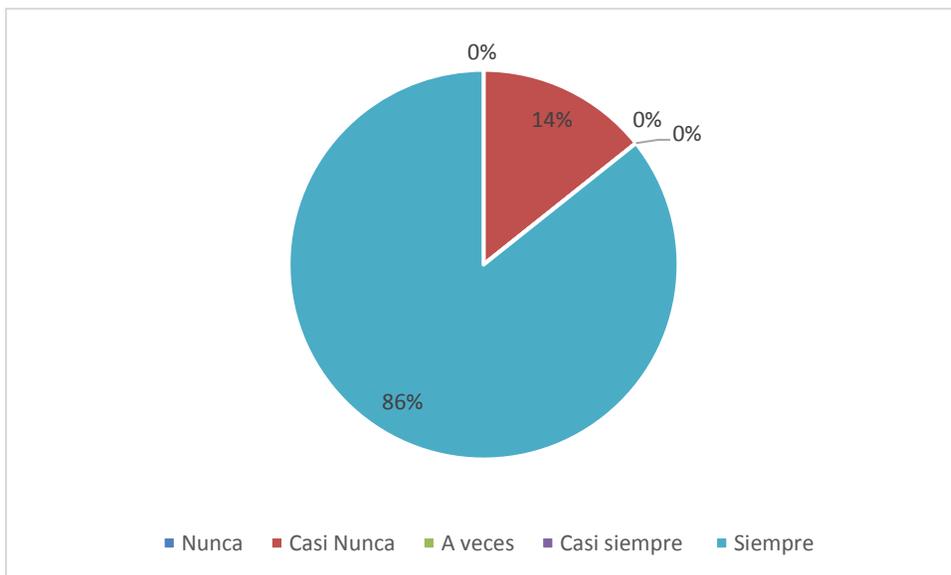


Figura 4. comportamiento de los trabajadores

Fuente. Tabla 1

Describir las cualidades del personal en las micro y pequeñas empresas en el rubro salud: caso ICPROIC S.A.C., Distrito Ayacucho, 2020.

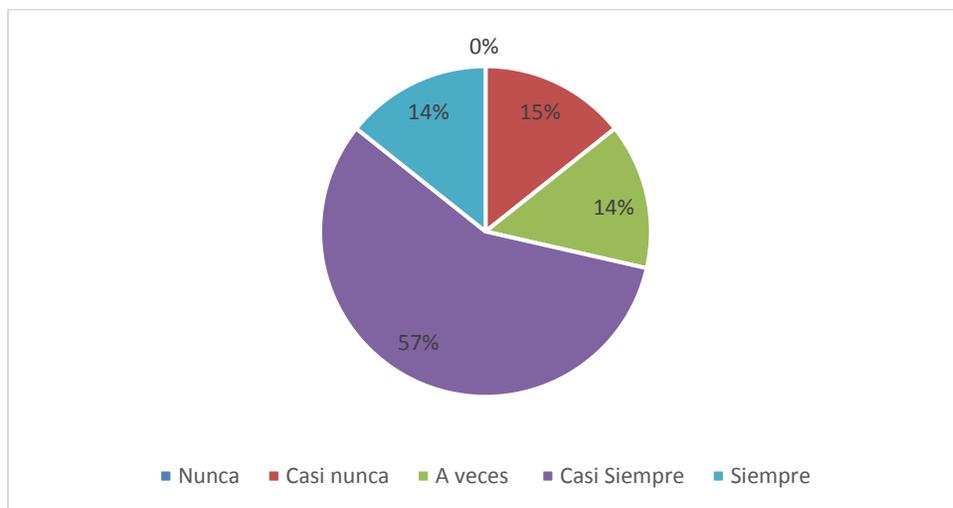


Figura 5. Versatilidad

Fuente. Tabla 2

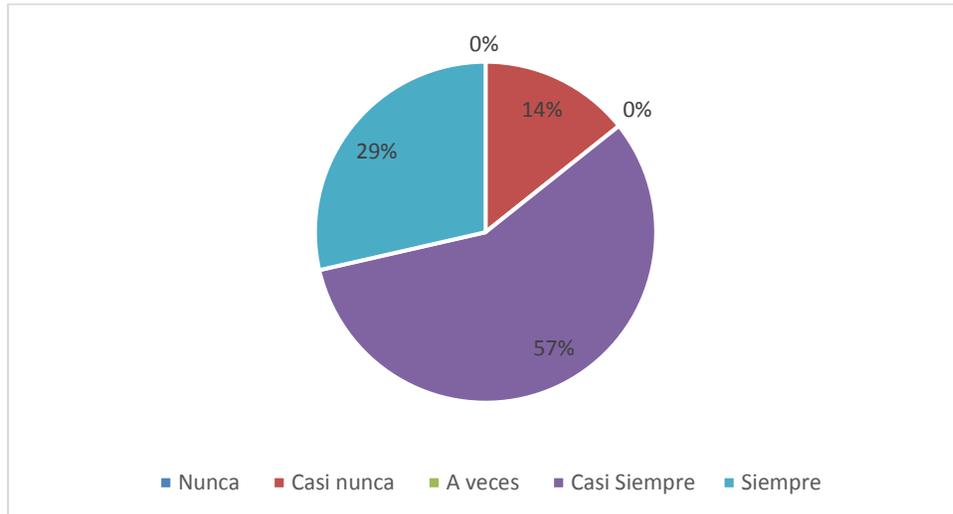


Figura 6. Destreza

Fuente. Tabla 2

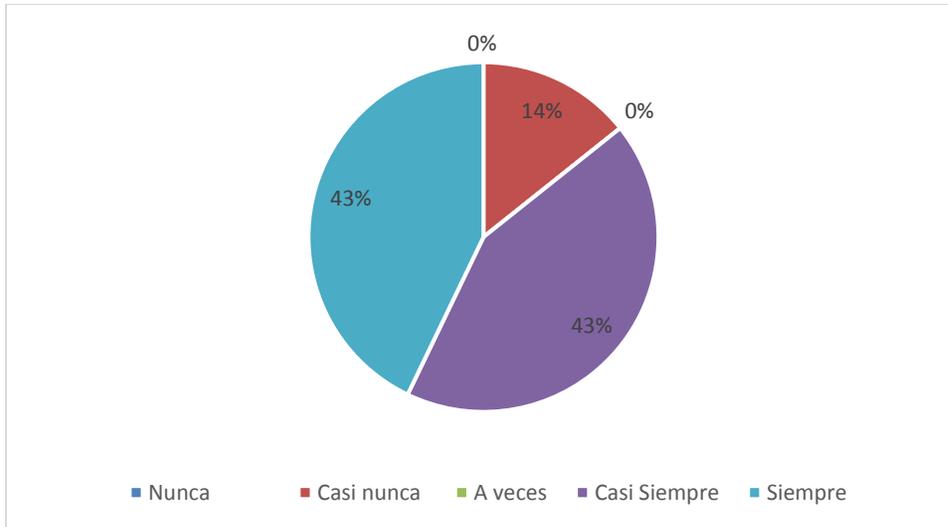


Figura 7. Aprendizaje

Fuente. Tabla 2

Identificar el comportamiento del personal en las micro y pequeñas empresas en el rubro salud: caso ICPROIC S.A.C., Distrito Ayacucho, 2020.

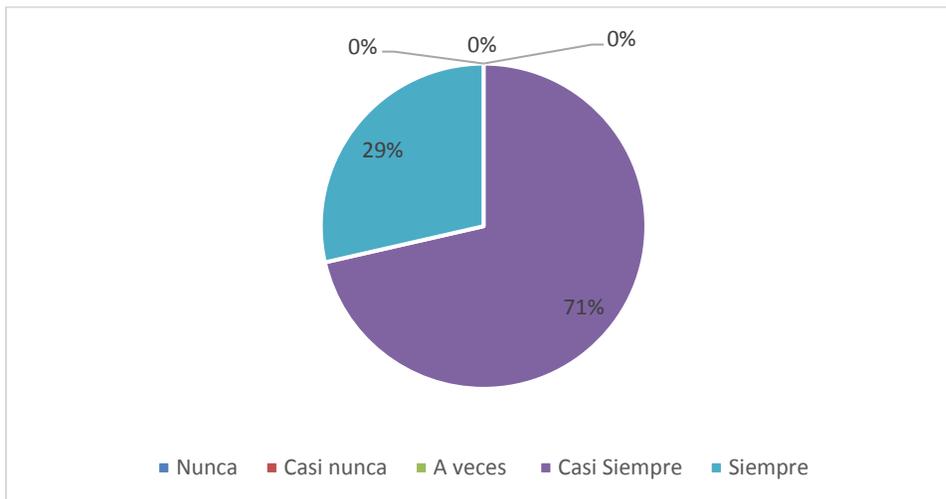


Figura 8. Comportamiento del personal

Fuente. Tabla 3

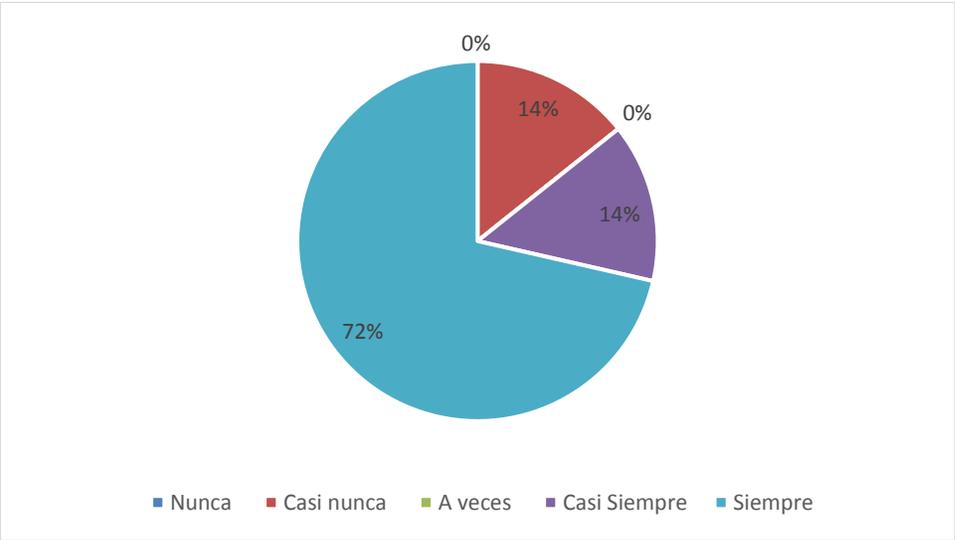


Figura 9. Personalidad

Fuente. Tabla 3

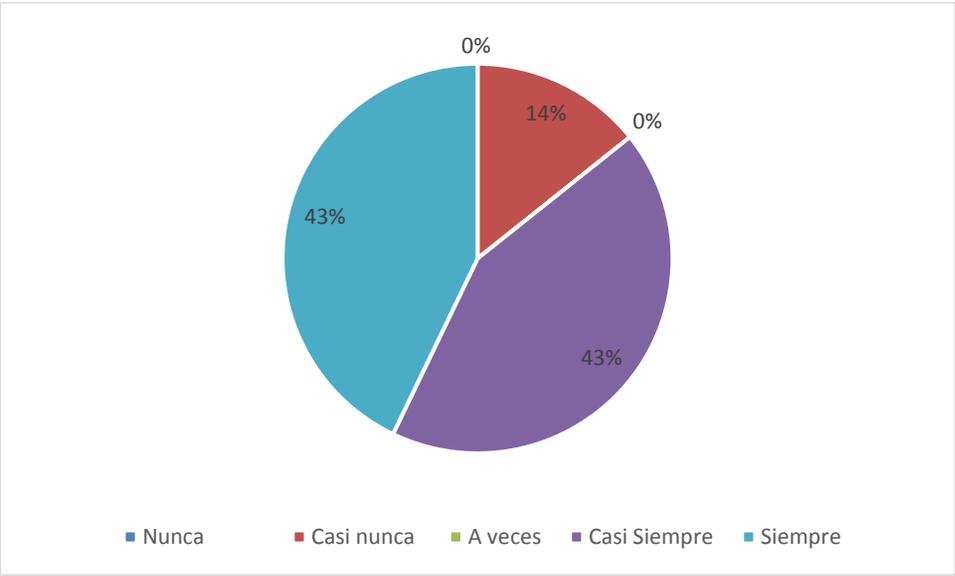


Figura 10. Motivación

Fuente. Tabla 3

Anexo 7: Porcentaje del Turni

BSULCAI-INFORME FINAL-TURNITIN-2021-02

INFORME DE ORIGINALIDAD

4%

INDICE DE SIMILITUD

4%

FUENTES DE INTERNET

0%

PUBLICACIONES

0%

TRABAJOS DEL
ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1

repositorio.uladech.edu.pe

Fuente de Internet

4%
