



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

**LA CAPACITACIÓN PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO
LABORAL DE LOS COLABORADORES EN LAS MYPES,
CASO INVERSIONES DAENSA DE LA CIUDAD DE
TRUJILLO, 2023**

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

AUTORA

CRUZ MOSTACERO, ROSARIO DEL PILAR

ORCID: 0009-0005-5789-6447

ASESOR

CENTURION MEDINA, REINERIO ZACARÍAS

ORCID: 0000-0002-6399-5928

TRUJILLO – PERÚ

2023



FACULTAD DE CIENCIAS E INGENIERÍA

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

ACTA N° 0206-061-2023 DE SUSTENTACIÓN DEL INFORME DE TESIS

En la Ciudad de **Chimbote** Siendo las **18:45** horas del día **13** de **Agosto** del **2023** y estando lo dispuesto en el Reglamento de Investigación (Versión Vigente) ULADECH-CATÓLICA en su Artículo 34º, los miembros del Jurado de Investigación de tesis de la Escuela Profesional de **ADMINISTRACIÓN**, conformado por:

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

Se reunieron para evaluar la sustentación del informe de tesis: **LA CAPACITACIÓN PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES EN LAS MYPES, CASO INVERSIONES DAENSA DE LA CIUDAD DE TRUJILLO, 2023**

Presentada Por :
(1611140048) **CRUZ MOSTACERO ROSARIO DEL PILAR**

Luego de la presentación del autor(a) y las deliberaciones, el Jurado de Investigación acordó: **APROBAR** por **UNANIMIDAD**, la tesis, con el calificativo de **15**, quedando expedito/a el/la Bachiller para optar el TITULO PROFESIONAL de **Licenciada en Administración**.

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

LIMO VASQUEZ MIGUEL ANGEL
Presidente

ZENOZAIN CORDERO CARMEN ROSA
Miembro

LLENQUE TUME SANTOS FELIPE
Miembro

Dr. CENTURION MEDINA REINERIO ZACARIAS
Asesor



CONSTANCIA DE EVALUACIÓN DE ORIGINALIDAD

La responsable de la Unidad de Integridad Científica, ha monitorizado la evaluación de la originalidad de la tesis titulada: LA CAPACITACIÓN PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES EN LAS MYPES, CASO INVERSIONES DAENSA DE LA CIUDAD DE TRUJILLO, 2023 Del (de la) estudiante CRUZ MOSTACERO ROSARIO DEL PILAR, asesorado por CENTURION MEDINA REINERIO ZACARIAS se ha revisado y constató que la investigación tiene un índice de similitud de 01% según el reporte de originalidad del programa Turnitin.

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

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

Chimbote, 26 de Setiembre del 2023

Mg. Roxana Torres Guzmán
Responsable de Integridad Científica

HOJA DE JURADO

Limo Vásquez, Miguel Ángel

ORCID: 0000-0002-7575-3571

Presidente

Zenozain Cordero, Carmen Rosa

ORCID: 0000-0001-6079-2319

Miembro

Llenque Tume, Santos Felipe

ORCID: 0000-0001-9140-3451

Miembro

Centurion Medina, Reinerio Zacarias

ORCID: 0000-0002-6399-5928

Asesor

DEDICATORIA

Dedico mi tesis especialmente a Dios, por haber hecho realidad lo que siempre soñé.

A mis Padres, porqué a pesar de mis visitas cortas, siempre me supieron comprender y me apoyaron en todo momento.

A mi esposo, que desde el cielo sé que se siente muy orgulloso de ver a su esposa realizada y de haber cumplido su meta, pese a muchas dificultades en el camino.

A mis hijas, que con su comprensión y amor me inculcaron a seguir adelante, de lo contrario, no hubiera sido posible cumplir este reto.

A todos ellos los llevaré siempre en mi corazón.

AGRADECIMIENTO

Quiero agradecer especialmente a Dios, porque sin el nada es posible, quien estuvo siempre conmigo en todo momento de mi vida y por darme la salud para poder seguir adelante, muchas gracias señor por tanto privilegio.

Agradezco también a mi esposo porque muchas veces pasó malas noches haciéndome compañía para culminar mis trabajos, sé que desde el cielo se siente orgulloso porque su sacrificio no fue en vano, a mis hijas porque les privé de sus diversiones los fines de semana, gracias a mis profesores porque fueron muy pacientes y comprensivos ya que con las obligaciones del trabajo, del hogar y los estudios muchas veces me sentí sin fuerzas para continuar, pero ellos estuvieron allí para darnos ese aliento y apoyo incondicional,

Agradecer también a Inversiones DAENSA, por haberme permitido realizar mi trabajo de investigación en su empresa y por las facilidades otorgadas a mi persona, gracias a todos ustedes. Que Dios los bendiga.

ÍNDICE GENERAL

Carátula.....	I
Acta de jurado.....	II
Evidencia de originalidad	III
Hoja de jurado y asesor	IV
Dedicatoria.....	V
Agradecimiento	VI
Índice general	VII
Lista de tablas	IX
Lista de figuras	X
Resumen	XI
Abstract.....	XII
I. Planteamiento del problema de investigación.....	1
II: Marco teórico.....	3
2.1. Antecedentes	3
2.2. Bases teóricas	7
2.3. Hipótesis.....	12
III: Metodología.....	13
3.1 Nivel, tipo y diseño de la investigación	13
3.2 Población y muestra	13
3.3 Variables. Definición y Operacionalización	14
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de información.....	16
3.5 Método de análisis de datos	16
3.6 Principios éticos	16
IV: Resultados	18

V. Discusión	28
VI. Conclusiones	39
6.1 Respecto al objetivo específico 1	39
6.2 Respecto al objetivo específico 2	39
6.3 Respecto al objetivo específico 3	39
6.4 Respecto al objetivo general	39
VII. Recomendaciones.....	40
Referencias bibliográficas	41
Anexos	45
Anexo 1. Matriz de consistencia.....	45
Anexo 2. Instrumento de recolección de información.....	46
Anexo 3. Validez del instrumento	48
Anexo 4. Confiabilidad del instrumento.....	58
Anexo 5. Formato de consentimiento informado	59
Anexo 6. Documento de aprobación para realizar investigación	60
Anexo 7. Evidencias de ejecución (declaración jurada, base de datos)	62

LISTA DE TABLAS

Tabla 1: Características de la capacitación en las mypes, caso Inversiones DAENSA de la ciudad de Trujillo, 2023.....	18
Tabla 2: Características del desempeño laboral en las mypes, caso Inversiones DAENSA de la ciudad de Trujillo, 2023.....	22
Tabla 3: Propuestas de mejora de la capacitación para mejor el desempeño laboral en las mypes, caso Inversiones DAENSA de la ciudad de Trujillo, 2023.....	26

LISTA DE FIGURAS

Figura 1. Características de la capacitación en las mypes, caso Inversiones DAENSA de la ciudad de Trujillo, 2023 – Dimensión Requerimientos.	19
Figura 2. Características de la capacitación en las mypes, caso Inversiones DAENSA de la ciudad de Trujillo, 2023 – Dimensión Procesos.	21
Figura 3. Características del desempeño laboral en las mypes, caso Inversiones DAENSA de la ciudad de Trujillo, 2023 – Dimensión Calidad.	23
Figura 4. Características del desempeño laboral en las mypes, caso Inversiones DAENSA de la ciudad de Trujillo, 2023 – Dimensión Eficiencia e innovación.	25

RESUMEN

La investigación titulada: La capacitación para mejorar el desempeño laboral de los colaboradores en las mypes, caso inversiones DAENSA de la ciudad de Trujillo, 2023, tuvo por objetivo general: Describir las características de la capacitación para mejorar el desempeño laboral de los colaboradores en las mypes, caso Inversiones DAENSA de la ciudad de Trujillo, 2023. Se planteó como enunciado: ¿Cómo es la capacitación para mejorar el desempeño laboral de los colaboradores en las mypes, caso Inversiones DAENSA de la ciudad de Trujillo, 2023? La metodología que se siguió fue tipo cuantitativo, diseño no experimental, transversal, descriptivo de propuesta. La técnica fue la encuesta y como instrumento un cuestionario de 16 preguntas. La población estuvo compuesta por 12 trabajadores y la muestra tomó, a conveniencia de la investigación, al 100,0% de la población. Como resultados, respecto a la variable Capacitación, el 83,3% de los trabajadores da como respuesta que con poca frecuencia se ha trabajado un plan de capacitación; el 66.7% manifiestan que las actividades que llegan a realizarse se caracterizan por la falta de organización. Respecto al desempeño laboral, el 58,3% no se siente comprometido con mejorar su desempeño y lograr las metas de la empresa; también que 58,3% con poca frecuencia se logra identificar alguna oportunidad de mejora. Como conclusiones, la carencia de la implementación de un plan de capacitación repercute en el desempeño de los trabajadores que, como consecuencia, afecta la eficiencia de los procesos y la oportunidad de implementar mejoras.

Palabras clave: capacitación, desempeño laboral, mypes, trabajador.

ABSTRACT

The general objective of the research entitled: Training to improve the work performance of employees in small and medium-sized enterprises, DAENSA Investments case in the city of Trujillo, 2023, was to describe the characteristics of training to improve the work performance of employees in small and medium-sized enterprises, DAENSA Investments case in the city of Trujillo, 2023. The following statement was made: What is training like to improve the work performance of employees in small and medium-sized companies, in the case of Inversiones DAENSA in the city of Trujillo, 2023? The methodology followed was quantitative, non-experimental design, cross-sectional, descriptive proposal. The technique was the survey and the instrument was a 16-question questionnaire. The population consisted of 12 workers and the sample, for the convenience of the research, was 100.0% of the population. As results, with respect to the Training variable, 83.3% of the workers responded that they have infrequently worked on a training plan; 66.7% stated that the activities that are carried out are characterized by a lack of organization. Regarding work performance, 58.3% do not feel committed to improving their performance and achieving the company's goals; also, 58.3% infrequently identify opportunities for improvement. As conclusions, the lack of implementation of a training plan has an impact on the performance of workers which, as a consequence, affects the efficiency of the processes and the opportunity to implement improvements.

Key words: training, labor performance, mypes, worker.

I. Planteamiento del problema de investigación

Las empresas para llegar a cumplir su objetivo requieren de las personas y las personas son un elemento complejo que es necesario comprender y dotar de los elementos necesarios para la misión que se les asigne. Bajo esta premisa, también corresponde la evaluación de desempeño, que permitirá conocer si el personal responde al logro de los propósitos por el cual es parte de la organización y tomar acciones que permitan tales alcances.

En México, la perspectiva del empresario mexicano está cambiando respecto a la capacitación, pues es un estudio realizado en el año 2021, se buscó determinar el impacto que tiene la capacitación en las ventas y en los sueldos. Los resultados permitieron comprobar que aquellas micro y pequeñas empresas que invirtieron convincentemente en capacitación obtuvieron óptimos resultados económicos (Rosales y Llanos, 2021).

En nuestro país, como en la mayoría de las empresas en Latinoamérica, las empresas son conducidas por emprendedores que se caracterizan por haber identificado una visión de negocio al cual se dirigen con los recursos económicos y humanos disponibles, sin embargo conducen a las personas como medios para conseguir las metas económicas que se han planificado sin brindarles mayores atenciones que sus beneficios económicos, ignorando que, potenciando sus habilidades a través de la capacitación, pueden lograr resultados de manera más eficiente, lo que conocemos como un desempeño excelente, porque contribuye a que la empresa logre eficiencias en la gestión.

En Trujillo, donde se realizó la investigación, se ubica la microempresa Inversiones DAENSA EIRL, cuya actividad económica es el rubro de importación, venta de bebidas, menestras y abarrotos; la que presenta como situación problemática -dado el dimensionamiento de sus ventas- la necesidad que su personal mantenga un mejor nivel de capacitación y habilidades para contribuir a los propósitos del negocio. Sin embargo, es necesario conocer que, pese a las necesidades de capacitación, la empresa no ejecuta un plan de capacitación y por otra parte no tiene implementado mecanismos o estrategias para llevar adelante un proceso de evaluación de desempeño que no implique generar incomodidad a sus trabajadores.

Con lo expuesto, la problemática se resumió con el siguiente enunciado ¿Cómo es la capacitación para mejorar el desempeño laboral de los colaboradores en las mypes, caso Inversiones DAENSA de la ciudad de Trujillo, 2023? La justificación de la investigación radicó principalmente en la importancia de la aplicación de la capacitación en la empresa

como herramienta de gestión y, por otra parte, que estrategias se deben utilizar para mejorar el nivel de desempeño de los trabajadores. Ambas variables de estudio son muy sensibles y de aplicabilidad en todo el sector empresarial porque se busca sacar provecho al máximo de la inversión en recursos humanos a fin de garantizar el alcance de los objetivos empresariales en tiempo, costo y bajo un clima laboral apropiado.

Asimismo, como justificación metodológica, esta investigación buscará comprobar la validez del diseño metodológico que se ha propuesto. Como justificación teórica, la investigación tiene como propósito generar conocimiento nuevo desde las micro y pequeñas empresas, elementos que son en unidades la mayoría en el país. Finalmente, como justificación práctica, esta investigación tendrá aplicabilidad porque sus conclusiones partirán de procesos reales (Sánchez, 2018).

Para dar solución a la problemática, se planteó como objetivo general, Describir las características de la capacitación para mejorar el desempeño laboral de los colaboradores en las mypes, caso Inversiones DAENSA de la ciudad de Trujillo, 2023.

Asimismo, como objetivos específicos:

- Describir las características de la capacitación en las mypes, caso Inversiones DAENSA de la ciudad de Trujillo, 2023.
- Describir las características del desempeño laboral en las mypes, caso Inversiones DAENSA de la ciudad de Trujillo, 2023.
- Elaborar una propuesta de mejora de la capacitación para mejorar el desempeño laboral en las mypes, caso Inversiones DAENSA de la ciudad de Trujillo, 2023.

II: Marco teórico

2.1. Antecedentes

2.1.1. Antecedentes internacionales

Briones (2020) en su tesis: *La capacitación por competencias como modelo de gestión del desempeño laboral en CNEL EP – Unidad De Negocio Guayaquil*. Tuvo por objetivo general determinar si la capacitación por competencias como módulo de gestión del desempeño laboral en CNEL EP – Unidad De Negocio Guayaquil. Como aspecto metodológico, la investigación fue cuantitativa, exploratorio y descriptiva. La población la conformaron 1,002 trabajadores y la muestra 210 trabajadores. Como resultados, los encuestados (32.3%) indican que la empresa tiene un modelo de gestión por competencias; un plan de capacitación que es utilizado es conocido solo por el 18,5%; el 23.5% indica que tiene un sistema de evaluación de desempeño; sin embargo, el 81,4% indican que el desempeño mejorará si se realiza el plan de capacitación. Como conclusiones, la empresa caso de estudio carece de un plan de capacitación orientado a lograr competencias laborales; el requerimiento de capacitación se realiza sin planificación y sin recoger las necesidades del propio trabajador respecto a su desempeño, finalmente se comprobó la correlación entre ambas variables.

Nolasco (2020) en su tesis: *La evaluación del desempeño y su relación con la satisfacción laboral, área Subdirección Administrativa de la Empresa Pública Metropolitana de Aseo – EMASEO EP*. Tuvo por objetivo general, identificar si existe relación entre la Evaluación del desempeño y la satisfacción laboral de los trabajadores del área de la Sub dirección administrativa de la Empresa Pública Metropolitana de Aseo. En el aspecto metodológico, la investigación sigue un enfoque cuantitativo, nivel descriptivo-correlacional. La población está conformada por 81 trabajadores y la muestra 54 trabajadores. Como resultados, se determinó que las evaluaciones a nivel general fueron excelentes; el cumplimiento de las competencias técnicas fue de 98,2%; el nivel de competencias institucionales fue de 97,7%; por otra parte, el nivel de satisfacción laboral fue ni de acuerdo ni en desacuerdo 72,4%. Como conclusiones, se determina que es necesario organizar un adecuado plan de evaluación de desempeño; enfatizar en el cumplimiento del plan de capacitación; socializar los procedimientos de evaluación de desempeño con el personal y finalmente, elaborar un plan de mejora del proceso de evaluación de desempeño.

Lucas (2019) en su tesis: *Capacitación y desempeño laboral en industrias Ales C.A. de la ciudad de Manta en el año 2019*. Tuvo como objetivo general identificar la percepción de los trabajadores sobre la capacitación y el desempeño de industrias Ales C.A. de la ciudad de Manta, Ecuador. Como aspecto metodológico, la investigación siguió el enfoque cuantitativo; diseño no experimental y transversal; nivel descriptivo-correlacional; la población fue conformada por 354 trabajadores; y la muestra 185 trabajadores. Como resultados, el 29,0% indica que hay mala organización en las actividades de capacitación; 24,0% indica que no está conforme con el tipo de capacitaciones que se imparten; 31,0% indican que a veces la empresa se preocupa por la calidad de la capacitación; 37,0% considera que a veces los cursos de capacitación son buenos, pero no continuos. Los trabajadores consideran que se deben brindar de manera continua los cursos de inducción a trabajadores nuevos porque los compromete con los objetivos de la empresa. Como conclusiones, se determina que la percepción de los trabajadores respecto a la capacitación no es positiva, en consecuencia, el desempeño laboral tiene tendencia negativa, esto obliga a la empresa a tomar acciones correctivas; también se determinó que existe un problema de comunicación porque los trabajadores consideran que el plan de desarrollo de personas es ineficaz; consideran que existe favoritismo en la asignación de las capacitaciones, inclusive.

2.1.2 Antecedentes nacionales

Acevedo y Contreras (2021) en su tesis: *Satisfacción y desempeño laboral de los docentes con carga administrativa de la Universidad Continental Sede Huancayo*. Tuvo como objetivo general, determinar la relación entre la Satisfacción y desempeño laboral de los docentes con carga administrativa de la Universidad Continental Sede Huancayo. Como aspecto metodológico, la investigación siguió un enfoque cuantitativo, nivel descriptivo-correlacional, diseño no experimental, transversal. La población y muestra la conformaron 68 docentes. Como resultados, el 31,0% se encuentran satisfechos realizando su trabajo; el 50,0% se siente satisfecho respecto a las condiciones de trabajo; el 41,0% no se siente satisfecho respecto al reconocimiento personal; el 46,0% no se sienten satisfechos respecto a los beneficios económicos; sin embargo, el nivel de proactividad es alto 99,0%; capacidad de servicio 97,0%. Como conclusiones, en la investigación se determinó que existe correlación entre las variables en estudio, lo que demuestra que los docentes al tener carga laboral, experimental satisfacción y mejor desempeño laboral.

Huamachuco (2020) en su tesis: *Relación entre la capacitación y el desempeño laboral docente en una institución educativa del nivel secundaria de la ciudad de Arequipa, 2020*. Tuvo por objetivo general determinar cuál es la relación entre la capacitación y el desempeño laboral docente en una institución educativa de Arequipa 2020. Como aspecto metodológico, la investigación siguió un enfoque cuantitativo, diseño descriptivo-correlacional. Se aplicó la técnica de encuesta a una población de 25 docentes. Como resultados, el 72,0% de los encuestados manifiestan que la capacitación es regular; el desarrollo profesional es regular (52,0%). Por otra parte, el desempeño laboral es regular (40,0%) y la actitud es regular (60,0%). Como conclusiones, la investigación concluye que el nivel de la capacitación y desempeño laboral son regulares y existe correlación.

Rojas (2020) en su tesis: *La capacitación como factor relevante en la gestión de calidad y plan de mejora en las micro y pequeñas empresas, del sector servicio, rubro restaurante – pollerías, sector Central Barrio 4 La Esperanza, 2019*. Tuvo como objetivo general determinar las características de la capacitación como factor relevante en la gestión de calidad y plan de mejora en las micro y pequeñas empresas, en el sector servicio rubro restaurant –pollerías Sector Central Barrio 4 La Esperanza, 2019. Como aspecto metodológico, la investigación fue de nivel descriptivo–cuantitativo, diseño no experimental. Se aplicó una encuesta a una población de 10 mypes a través de un cuestionario de 26 preguntas. Como resultados, el 70% de la población encuestada pertenecen al género masculino; el 60,0% utiliza como técnica moderna al Marketing; el 100,0% indican que las personas que trabajan con ellos no son familiares; el 100,0% conoce el termino de gestión de calidad, el 90,0% considera que la capacitación es una Inversión; el 80,0% considera la charla como técnica para capacitar a su personal; el 50,0% considera que el beneficio obtenido por la capacitación es el incremento a las ventas; el 100,0% considera que la capacitación es un factor importante o relevante para la gestión de calidad. Como conclusiones, se determinó que las mypes tienen disposición a implementar técnicas que les permitirán crecer en el mundo laboral, parte de ello es la capacitación que recibe su personal para que su atención sea de calidad.

2.1.3. Antecedentes locales o regionales

Barrera y Flores (2022) en su tesis: *Capacitación y desempeño laboral en la empresa Compartamos financiera, Tarapoto 2022*. Tuvo por objetivo general determinar la relación entre la capacitación y el desempeño laboral en la empresa Compartamos Financiera,

Tarapoto, 2022. Como aspecto metodológico, fue de tipo aplicada, enfoque cuantitativo, diseño no experimental, nivel descriptivo-correlacional. La población y muestra fue de 50 trabajadores. Como resultados, se halla que se realizan actividades de capacitación con cierta frecuencia (44,0%); existen necesidades de capacitación (44,0%); 48,0% indican que con eficiencia se ejecutan las actividades de capacitación; también que el 60,0% del personal demuestra un buen nivel de desempeño; 56,0% existe responsabilidad, puntualidad y compromiso. Como conclusiones, la investigación determina que existe correlación entre las variables, es decir, en la medida que se realizan actividades de capacitación el desempeño del personal mejora. Asimismo, se determina que existe una correspondencia en la atención a las necesidades de capacitación y el desempeño del personal.

Chávez (2020) en su tesis: *Capacitación y desempeño laboral de los colaboradores en Clínica Farmédica, Trujillo, 2019*. Tuvo por objetivo general determinar de qué manera y en qué medida la capacitación se relaciona con el desempeño laboral de los colaboradores en Clínica Farmédica, Trujillo, 2019. Como aspecto metodológico, la investigación siguió un enfoque mixto y diseño descriptivo. La población la conformaron 49 colaboradores de la empresa en estudio. Como resultados, se determinó que se realizan actividades de capacitación, sin embargo, están no están bien enfocadas a la formación respecto al perfil de los puestos de trabajo, está más dirigida a resolver problemáticas o necesidades de momento de la empresa, situación que no maximiza el desempeño. Como conclusiones, existe correlación entre ambas variables, pero no maximiza el beneficio de la capacitación para alcanzar la visión de la empresa.

Guerrero (2020) en su tesis: *La capacitación y el desempeño laboral de los trabajadores de servicios generales CARDEY, Sullana, 2020*. Tuvo por objetivo general, determinar cómo influye la capacitación en el desempeño laboral de los trabajadores de Servicios general CARDEY, Sullana, 2020. Como aspecto metodológico, la investigación fue de tipo cuantitativa, de diseño no experimental, transversal, descriptivo-correlacional. La población y muestra fue conformada por 20 trabajadores. Como resultados, los trabajadores indican que el nivel de capacitación es alto (55,0%); las necesidades de capacitación son altas (40,0%); el nivel de implementación de un plan de capacitación es alto (45,0%); el nivel de desempeño es alto (55,0%); el 45,0% indica que el nivel de desempeño es eficaz. Como conclusiones, se determinó que la capacitación si influyen en el desempeño laboral de los trabajadores; también que además de contar con implementación

de un plan de capacitación, la investigación concluye que la supervisión contribuye al desempeño laboral.

2.2. Bases teóricas

2.2.1. Teorías de la Capacitación

Definición. Bajo la necesidad de alcanzar altos niveles de productividad, ahorro en costos y procesos más ágiles, se llega a la conclusión que las empresas deben tener en sus filas personal capacitado y entrenado en lo que se quiere mejorar o implementar. En tal sentido, la definición de capacitación se acomoda como la herramienta de la administración encargada de suministrar conocimiento suficiente a los colaboradores en función de los objetivos que desea alcanzar la empresa (Agudelo, 2019).

Para Chiavenato (2009), la capacitación se definía como la estrategia para que las personas aseguren su puesto de trabajo, es decir, conocimiento necesario para realizar su función de la mejor forma posible. En la actualidad, define el connotado autor, la capacitación es el medio para que las personas sean más competitivas y, en consecuencia, las organizaciones empresariales sean más eficientes y valiosas (Chiavenato, 2009, p.371).

La capacitación representa para las empresas una ventaja, porque su aplicación en la empresa tiene relación directa con los resultados, haciendo que las organizaciones y los trabajadores adquieran más valor (Lucas, 2019). Este valor, es traducido en mejores niveles de desempeño y logro de objetivos.

Importancia de la capacitación. La capacitación representa para las organizaciones empresariales una característica de gran relevancia y que distingue la calidad de dirección de quienes conducen una gerencia. La capacitación es la estrategia del hoy que influirá en los resultados a futuro, manteniendo preparado a un personal se estará garantizando su vigencia y capaz a entornos cada vez más competitivos (Lucas, 2019).

Las empresas que capacitan a sus trabajadores se benefician de sus resultados, Es una práctica que genera motivación, compromiso e innovación y sobre todo un ambiente de confianza y competencia dentro de la organización empresarial.

El estudio que realizaron Montoya y Boyero (2016) concluye que los empresarios deben ser más ambiciosos con la inversión en capacitación, pues constituye una estrategia del direccionamiento estratégico para el éxito organizacional.

Dimensiones e indicadores de la variable.

En el propósito de analizar las características de la variable capacitación en la empresa caso de estudio, se planteado dos dimensiones:

D1. Requerimientos de capacitación. Es el paso previo a realizar un proceso de capacitación, porque permite realizar la planificación de la capacitación y se inicia recogiendo las características que debe tener las actividades de capacitación en función a que propósito se desea llegar y el impacto a lograr (Labrador et al., 2019).

Indicadores:

- **Diagnóstico.** Este indicador mide las acciones internas de una organización empresarial para identificar y recoger las necesidades de capacitación del personal de una empresa. La acción es parte de la fase de planificación y la misma debe priorizar aquellos temas que tengan carácter formativo (Porret, 2014).
- **Necesidades.** Se busca medir el proceso de determinación de un (una) necesidad de capacitación, cuyo resultado será la mejora u obtención de habilidades y en consecuencia el alcance de los objetivos planteados (Porret, 2014).
- **Temas:** Se mide la definición de los temas que formen mejor al personal de la empresa para obtener competencias frente a otros recursos humanos (Chiavenato, 2009, p.371).
- **Competencias:** Son aquellas habilidades que adquieren los trabajadores o recursos humanos de una organización empresarial tras seguir un proceso de capacitación (Cabrera y Tapia, 2019).

D2. Procesos de capacitación. Seguidamente, los procesos de capacitación constituyen la secuencia lógica de cómo se realizará la actividad de capacitación y los futuros beneficios de su ejecución, buscando en todo momento seleccionar adecuadamente a

aquellos individuos que es necesario precisar el tipo de capacitación que deben llevar (Porret, 2014).

Indicadores:

- **Planificación.** Este indicador mide las acciones que la empresa realiza para evaluar, seleccionar y elaborar el plan de capacitación y su respectivo presupuesto (Cabrera y Tapia, 2019). Asimismo, los plazos de ejecución, indicadores de control y resultados esperados.
- **Implementación.** Este indicador mide la organización que realiza la empresa para ejecutar el plan de capacitación y definir al equipo responsable de su dirección (Porret, 2014).
- **Ejecución.** El indicador mide las acciones para que el plan de capacitación logre los objetivos esperados. Integra los procesos de selección de instructores, metodologías y los espacios para la realización (Cabrera y Tapia, 2019).
- **Evaluación:** El indicador tiene como propósito identificar el impacto que ha logrado el plan de capacitación, sobre todo desde el punto de vista económico, costos vs beneficios, y si es necesario, luego de la retroalimentación, realizar capacitaciones complementarias (Porret, 2014).

2.2.2. Teorías del Desempeño laboral

Definición. Las actuales necesidades de las empresas, que se desprenden en su propósito de lograr éxito comercial, las invita a medir con frecuencia el nivel de eficiencia de su personal, porque está determinado que la gestión la hacen las personas. Las herramientas para conocer el nivel de desempeño usualmente son los indicadores. Para nuestra investigación, se definirá como el mecanismo que evalúa el desempeño de los colaboradores de una empresa en un tiempo determinado (Pashanasi et al., 2021)

El desempeño laboral, también se define como el rendimiento individual del trabajador respecto a la actividad laboral que realiza, con la finalidad de medir la eficiencia y la eficacia (Bohórquez et al., 2020). Para Asch (2015) el desempeño laboral es un indicador que mide la percepción tanto de proveedores como clientes internos respecto de un colaborador. Representa un mecanismo para determinar oportunidades de mejora orientadas a mejorar sus competencias. También despierta el interés que debe nacer de las empresas en direccionar el desempeño laboral a niveles competitivos por las exigencias del mercado mismo.

Otra definición interesante de desempeño laboral es que representa un mecanismo sistemático de valor de las actividades que el trabajador ejecuta. En la medida que las cumple y logra los resultados esperados estará agregando valor a la organización (Chiavenato, 2009).

Dimensiones e indicadores de la variable

Para la investigación, se ha propuesto tres dimensiones para conocer mejor las características de la variable desempeño laboral:

DI. Calidad. Es el nivel esperado de desempeño que una organización empresarial espera de sus colaboradores. Es el nivel de involucramiento alcanzado para la comprensión de lo que se busca lograr (empresa) (Bohórquez et al., 2020).

Indicadores:

- **Compromiso:** El indicador mide el nivel de compromiso que sostiene el colaborador para lograr el desempeño laboral que la empresa tiene como expectativa (Pedraza, 2020).
- **Nivel de motivación:** El indicador mide el nivel de motivación que se ha logrado despertar con acciones en el trabajador que reflejará en el nivel de desempeño laboral que forje (Pedraza, 2020).
- **Satisfacción laboral.** El indicador mide el nivel de percepción de los trabajadores respecto a su entorno laboral, como resultados de las acciones para mejorar el nivel de desempeño (Pedraza, 2020).

D2. Eficiencia. Esta dimensión busca identificar los atributos de desempeño que se busca encontrar en el equipo de colaboradores que posee una organización empresarial (Pedraza, 2020).

Indicadores:

- ***Hacer las cosas bien:*** El indicador mide la disposición de los trabajadores por realizar prácticas de mejora continua y calidad orientados a su desempeño en su puesto de trabajo (Montoya y Boyero, 2016).
- ***Optimización del uso de recursos.*** El indicador mide la cultura de ahorro y buen uso de los recursos disponibles para el cumplimiento de sus tareas o funciones de los trabajadores (Pashanasi et al., 2021).
- ***Cumplimiento de metas.*** El indicador mide la recurrencia del nivel de cumplimiento en sus funciones de los colaboradores como aspecto orientado y correspondiente al logro de los objetivos de la empresa (Montoya y Boyero, 2016).

D3. Innovación. Esta dimensión se enfoca en analizar la capacidad innata del colaborador como afinidad básica para la práctica de la mejora continua (Pedraza, 2020),

Indicadores:

- ***Innovación en servicios.*** El indicador mide la recurrencia en acciones de innovación en los servicios que realiza orientados a la satisfacción de los usuarios o clientes (Rio et al., 2022).
- ***Innovación de productos.*** El indicador mide las acciones orientadas a mejorar las características del producto como iniciativas de los colaboradores y que representen claras evidencias de mejor desempeño laboral (Río et al., 2022).

Marco conceptual

- **Capacitación.** Es una herramienta de la gestión de personas. Permite dotar de conocimientos específicos a la persona esperando a cambio un desempeño (Pedraza, 2020),
- **Micro y pequeña empresa.** Es una unidad económica que genera ingresos económicos y rentabilidad a sus propietarios. Existe normativa en el país respecto a su conformación, obligaciones e incentivos. (Durán, 2020).
- **Trabajo en equipo.** Es el mecanismo donde suman esfuerzo los individuos motivados por un propósito común (Pedraza, 2020).
- **Mejora continua.** Es el mecanismo simple de buscar la forma de hacer las cosas mejor, mediante el análisis de procesos y sentido crítico (Pedraza, 2020).

2.3. Hipótesis

En la presente investigación, no se planteó hipótesis por tratarse de una investigación descriptiva. El investigador Bernal (2016) sostiene que “en aquellas investigaciones que son de tipo descriptiva, se enumeran las propiedades de los fenómenos estudiados, por lo tanto, no es necesario establecer hipótesis, dado que se trata solo de mencionar las características de la situación problemática”

III: Metodología

3.1 Nivel, tipo y diseño de la investigación

El nivel fue descriptivo, porque se tuvo como propósito describir el comportamiento de las variables de investigación. Sánchez (2019), sostiene que “las investigaciones de nivel descriptivo detallan situaciones y eventos, es decir, como es y cómo se manifiesta determinado fenómeno y busca especificar propiedades importantes de personas, grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno que sea sometido a análisis”, (p.262).

El tipo de investigación fue cuantitativo. Al respecto, Gallardo (2017) define que las investigaciones cuantitativas se caracterizan por el uso de valores numéricos y la estadística para analizar y comprender el comportamiento de las variables.

El diseño de la investigación fue no experimental, transversal, descriptivo y de propuesta. En esta investigación se presenta una propuesta que tiene por finalidad proponer mejoras respecto a los hallazgos encontrados en el trabajo de campo. Sánchez (2019) afirma que el diseño es la estrategia que se aplicará para el desarrollo científico de la investigación. Asimismo, Bernal (2016) indica que la propuesta, es la respuesta al entendimiento y compromiso del investigador por realizar un aporte a la mejora del estudio.

3.2 Población y muestra

Población. Bernal (2016), define que “una población es el conjunto de todos los casos que integran un grupo de especificaciones (características) predeterminadas” (p.66). En esta investigación, la población está conformada por los trabajadores de la micro y pequeña empresa caso de estudio Inversiones DAENSA EIRL. De acuerdo a la información que nos proporcionó la gerencia a nuestra solicitud; son 12 trabajadores.

Muestra. Gallardo (2017) afirma que la muestra para las investigaciones es un subconjunto representativo de la población total y se determina una vez definida dicha población. A su vez, la muestra tiene características similares a los componentes de la población. En la tesis que se presenta, la muestra se ha determinado a conveniencia de la investigación, por lo que se considera al 100,0% de la población, es decir a los 12 trabajadores de la microempresa estudio de caso.

3.3 Variables. Definición y Operacionalización

Variable	Definición Operativa	Dimensiones	Indicadores	Fuente	Escala de medición	Categoría
Capacitación	La variable capacitación se mide a través de un cuestionario de preguntas formuladas en función a las dimensiones: Requerimientos y Procesos y sus indicadores definidos.	Requerimientos	Diagnóstico	Trabajadores	Ordinal (Lickert)	1.Nunca 2.Pocas veces 3. A veces 4.Casi siempre 5.Siempre
			Necesidades			
			Temas			
			Competencias			
		Procesos	Planificación			
			Implementación			
			Ejecución			
			Evaluación			

Variable	Definición Operativa	Dimensiones	Indicadores	Fuente	Escala de medición	Categoría
Desempeño Laboral	La variable desempeño laboral se mide a través de un cuestionario de preguntas formuladas en función a las dimensiones: calidad, eficiencia e innovación.	Calidad	Compromiso	Trabajadores	Ordinal (Lickert)	1.Nunca 2.Pocas veces 3. A veces 4.Casi siempre 5.Siempre
			Nivel de motivación			
			Satisfacción laboral			
		Eficiencia	Hacer las cosas bien			
			Optimización del uso de recursos			
			Cumplimiento de metas			
		Innovación	Innovación de servicios			
			Innovación de productos			

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de información

Las técnicas e instrumentos, corresponden a la expresión operativo del diseño de la investigación que se planteó seguir (Gallardo, 2017).

Técnicas. Para la presente investigación se utilizó como técnica para recoger información a la encuesta. Bernal (2015) sostiene que es una técnica que realiza la formulación de interrogantes para recabar información del objeto de estudio o de los conceptos derivados de la problemática estudiada.

Instrumentos. Los instrumentos son las herramientas que se emplean para obtener la información, pueden ser cuestionarios, grabadoras, etc. (Gallardo, 2017). Para nuestra investigación, el instrumento de investigación fue el empleo de dos cuestionarios de preguntas en función a las variables, dimensiones e indicadores. Los cuestionarios fueron sometidos a la prueba de Alfa de Cronbach para confirmar su confiabilidad y también fueron validados en su elaboración por tres magister de la especialidad de administración.

3.5 Método de análisis de datos

Para la presente investigación los datos serán recogidos aplicando los instrumentos mediante la técnica de encuesta a la muestra poblacional. Luego se elaborará una base de datos para luego tabular y diseñar las figuras en Excel y posteriormente se realizará el análisis en Word. La similitud del informe será revisada mediante turnitin y será presentado en PDF. Pino (2018) orienta que el análisis de resultados consiste en ordenar previamente la información obtenida científicamente para luego explicar el comportamiento de las variables y sustentar con la contrastación con la teoría citada.

3.6 Principios éticos

En la presente investigación, se aplicaron los principios éticos contemplados en el Reglamento de Integridad Científica en la investigación versión 001 de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote aprobados el 31 de marzo de 2023, (ULADECH, 2023):

- **Principio de libre participación y derecho a estar informado.** La aplicación de este principio consistirá en respetar la voluntad de las personas para participar de la investigación, la cual se da mediante la firma del consentimiento informado.

- ***Principio de protección a las personas.*** La aplicación de este principio se dará respetando la voluntad y discreción de las personas. Se le informará previamente que su participación es con fines netamente académicos.

 - ***Principio cuidado del medio ambiente y a la biodiversidad.*** La aplicación de este principio se dará teniendo cuidado del medio ambiente, como el reciclaje del papel utilizado y segregando adecuadamente las tintas de impresora que se utilicen.

 - ***Principio de beneficencia y no maleficencia.*** La aplicación de este principio se dará en el marco de la comunicación con los participantes a quienes se explicará los fines de la investigación en el sentido que les es favorable.

 - ***Principio de justicia,*** La aplicación de este principio se dará obrando con justicia, evitando cualquier situación de desfavorecimiento o mal uso de la información obtenida de los participantes.

 - ***Principio de integridad científica.*** Esta investigación se caracterizará por la aplicación de los principios éticos obteniendo adecuadamente la información para utilizarla en la investigación con veracidad y honestidad.
- 

IV: Resultados

Objetivo específico 1: Describir las características de la capacitación en las mypes, caso Inversiones DAENSA de la ciudad de Trujillo, 2023.

Tabla 1:

Características de la capacitación en las mypes, caso Inversiones DAENSA de la ciudad de Trujillo, 2023.

(Pregunta 1). Existe un diagnóstico situacional de las necesidades referente a capacitación	n	%
Siempre	0	0.00
Casi siempre	6	50.00
Algunas veces	4	33.33
Pocas veces	2	16.67
Nunca	0	0.00
Total	12	100.00

(Pregunta 2). Conoce el cuadro de necesidades prioritarias para capacitación del personal	n	%
Siempre	0	0.00
Casi siempre	1	8.33
Algunas veces	7	58.33
Pocas veces	4	33.33
Nunca	0	0.00
Total	12	100.00

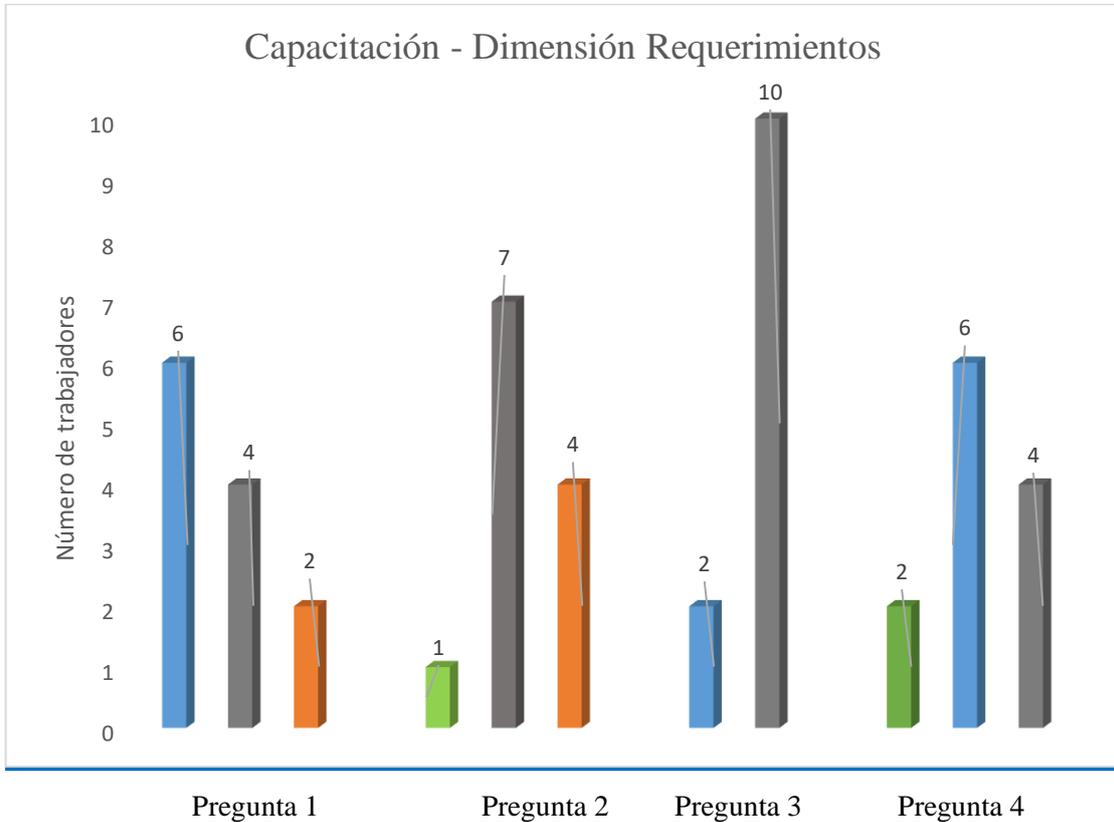
(Pregunta 3). Están definidos los temas y contenidos a desarrollarse en los procesos de capacitación	n	%
Siempre	0	0.00
Casi siempre	2	16.67
Algunas veces	10	83.33
Pocas veces	0	0.00
Nunca	0	0.00
Total	12	100.00

(Pregunta 4). La capacitación del personal se orienta a mejorar su desempeño laboral y la calidad de servicio al cliente	n	%
Siempre	2	16.67
Casi siempre	6	50.00
Algunas veces	4	33.33
Casi nunca	0	0.00
Nunca	0	0.00
Total		100.00

(Continúa)

Figura 1.

Características de la capacitación en las mypes, caso Inversiones DAENSA de la ciudad de Trujillo, 2023 – Dimensión Requerimientos.



Leyenda:

Verde: Siempre **Azul:** Casi siempre **Gris:** Algunas Veces **Anaranjado:** Pocas veces **Rojo:** Nunca

Nota: Resultado de: pregunta 1 (Diagnóstico); pregunta 2 (Necesidades); pregunta 3 (Temas) y pregunta 4 (Competencias), correspondiente a la dimensión Requerimientos de la variable Capacitación.

Interpretación. En la figura 1 se determinó que se realiza con cierta frecuencia un diagnóstico de las necesidades de capacitación (50,0%); sin embargo, no se priorizan las necesidades (58,8%); los temas y contenidos no están bien definidos (83,3%) y mayormente la capacitación se orienta a mejorar la atención al cliente y desempeño (50,0%).

Tabla 1:

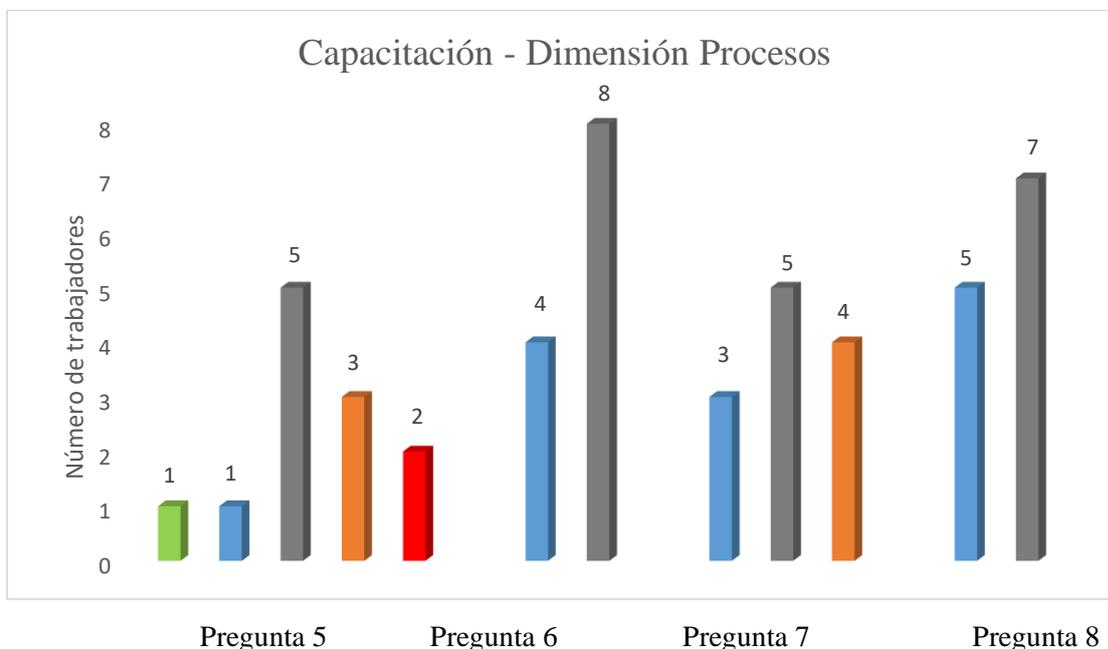
Características de la capacitación en las mypes, caso Inversiones DAENSA de la ciudad de Trujillo, 2023.

(Pregunta 5). La empresa tiene elaborado un plan de capacitación	n	%
Siempre	1	8.33
Casi siempre	1	8.33
Algunas veces	5	41.67
Casi nunca	3	25.00
Nunca	2	16.67
Total	12	100.00
(Pregunta 6). Los responsables de la capacitación prevén todo lo necesario para el proceso de capacitación	n	%
Siempre	0	0.00
Casi siempre	4	33.33
Algunas veces	8	66.67
Casi nunca	0	0.00
Nunca	0	0.00
Total	12	100.00
(Pregunta 7). La capacitación se realiza conforme a los lineamientos planificados	n	%
Siempre	0	0.00
Casi siempre	3	25.00
Algunas veces	5	41.67
Casi nunca	4	33.33
Nunca	0	0.00
Total	12	100.00
(Pregunta 8). Finalizado el proceso de capacitación se realiza la evaluación e impacto	n	%
Siempre	0	0.00
Casi siempre	5	41.67
Algunas veces	7	58.33
Casi nunca	0	0.00
Nunca	0	0.00
Total	12	100.00

Nota: Resultados de aplicación de cuestionario a los trabajadores.

Figura 2.

Características de la capacitación en las mypes, caso Inversiones DAENSA de la ciudad de Trujillo, 2023 – Dimensión Procesos.



Leyenda:

Verde: Siempre **Azul:** Casi siempre **Gris:** Algunas Veces **Anaranjado:** Pocas veces **Rojo:** Nunca

Nota: Resultado de: pregunta 5 (Planificación); pregunta 6 (Implementación); pregunta 7 (Ejecución) y pregunta 8 (Evaluación), correspondiente a la dimensión Procesos de la variable Capacitación.

Interpretación. En la figura 2 se determinó que el plan de capacitación no está debidamente elaborado (41,07%); las actividades de capacitación no están debidamente organizadas, tampoco tienen asignado un responsable (66,7%); en pocas oportunidades, las capacitaciones se enmarcan en lo planificado (41,7%) y luego de realizadas las actividades de capacitación, no se realiza una retroalimentación para evaluar el impacto en el desempeño diario de los capacitados (58,3%).

Objetivo específico 2: Describir las características del desempeño laboral en las mypes, caso Inversiones DAENSA de la ciudad de Trujillo, 2023.

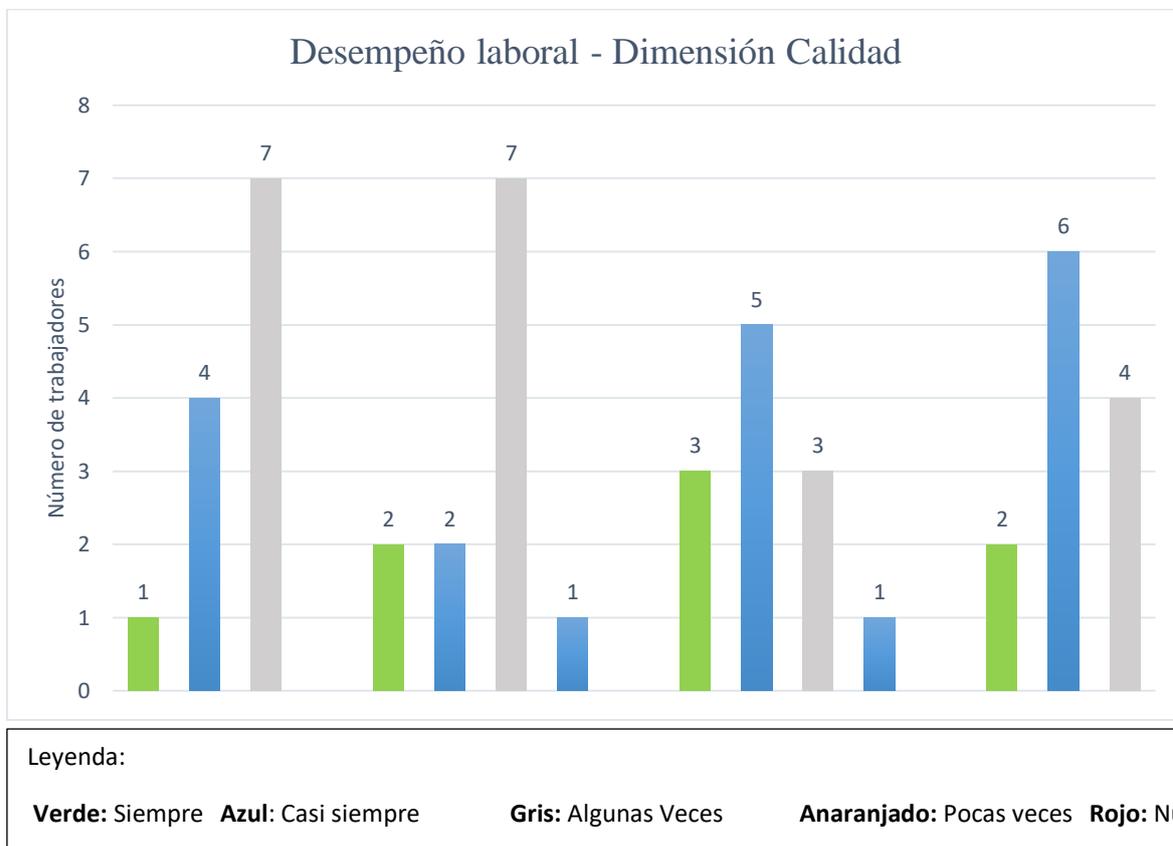
Tabla 2:

Características del desempeño laboral en las mypes, caso Inversiones DAENSA de la ciudad de Trujillo, 2023

(Pregunta 9). Usted da, todo de si, para lograr las metas en el área de su trabajo	n	%
Siempre	1	8.33
Casi siempre	4	33.33
Algunas veces	7	58.33
Pocas veces	0	0.00
Nunca	0	0.00
Total	12	100.00
(Pregunta 10). Usted se encuentra motivado realizando sus labores diarias en la empresa	n	%
Siempre	2	16.67
Casi siempre	2	16.67
Algunas veces	7	58.33
Pocas veces	1	8.33
Nunca	0	0.00
Total	12	100.00
(Pregunta 11). Se siente satisfecho en la empresa donde labora	n	%
Siempre	3	25.00
Casi siempre	5	41.67
Algunas veces	3	25.00
Pocas veces	1	8.33
Nunca	0	0.00
Total	12	100.00
(Pregunta 12). Hace las cosas bien en las tareas que son de su competencia	n	%
Siempre	2	16.67
Casi siempre	6	50.00
Algunas veces	4	33.33
Casi nunca	0	0.00
Nunca	0	0.00
Total	12	100.00

Figura 3.

Características del desempeño laboral en las mypes, caso Inversiones DAENSA de la ciudad de Trujillo, 2023 – Dimensión Calidad.



Nota: Resultado de: pregunta 9 (Compromiso); pregunta 10 (Nivel de motivación); pregunta 11 (Satisfacción laboral) y pregunta 12 (Hacer las cosas bien), correspondiente a la dimensión Calidad de la variable Desempeño laboral.

Interpretación. En la figura 3 se determinó que la mayoría del personal no se involucra totalmente por lograr un máximo desempeño (58,3%); asimismo, se recoge de los entrevistados que algunas veces (58,3%) se encuentran motivados; sin embargo, se sienten a gusto de pertenecer a la empresa donde trabajan (41,7%); indican además, que por eso, mantienen un propósito de hacer bien su trabajo en la mayoría de las veces (50,0%).

Tabla 2:

Características del desempeño laboral en las mypes, caso Inversiones DAENSA de la ciudad de Trujillo, 2023

Hace uso óptimo de los recursos cuando efectúa sus labores	n	%
Siempre	2	16.67
Casi siempre	7	58.33
Algunas veces	3	25.00
Casi nunca	0	0.00
Nunca	0	0.00
Total	12	100.00

Cumple las metas encomendadas en su área de trabajo	n	%
Siempre	2	16.67
Casi siempre	1	8.33
Algunas veces	9	75.00
Casi nunca	0	0.00
Nunca	0	0.00
Total	12	100.00

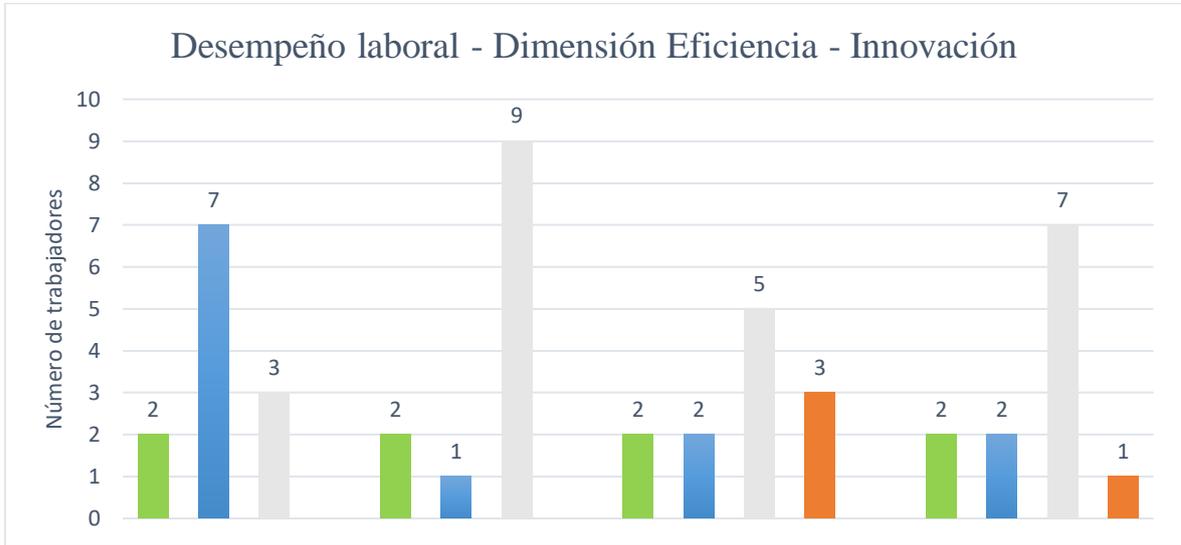
Innova en metodologías para mejorar su desempeño	n	%
Siempre	2	16.67
Casi siempre	2	16.67
Algunas veces	5	41.67
Casi nunca	3	25.00
Nunca	0	0.00
Total	12	100.00

Innova en los procesos que está involucrado	n	%
Siempre	2	16.67
Casi siempre	2	16.67
Algunas veces	7	58.33
Casi nunca	1	8.33
Nunca	0	0.00
Total	12	100.00

}

Figura 4.

Características del desempeño laboral en las mypes, caso Inversiones DAENSA de la ciudad de Trujillo, 2023 – Dimensión Eficiencia e innovación.



Leyenda:

Verde: Siempre **Azul:** Casi siempre **Gris:** Algunas Veces **Anaranjado:** Pocas veces **Rojo:** Nunca

Nota: Resultado de: pregunta 13 (Optimización del uso de recursos); pregunta 14 (Cumplimiento de metas); pregunta 15 (Innovación de servicios) y pregunta 16 (Innovación de producto), correspondiente a la dimensión Eficiencia-innovación de la variable Desempeño laboral.

Interpretación. En la figura 4 se halló que en su mayoría los trabajadores (58,3%) busca hacer uso óptimo de los recursos disponibles para realizar su trabajo; sin embargo se determinó que el 75,0% algunas veces logran las metas establecidas; esto se relaciona con la poca disposición para innovar (41,7%) y buscar nuevas formas de realizar su trabajo o innovar en los procesos (58,3%).

Objetivo específico 3: Elaborar una propuesta de mejora de la capacitación para mejorar el desempeño laboral en las mypes, caso Inversiones DAENSA de la ciudad de Trujillo, 2023.

Tabla 3:

Propuestas de mejora de la capacitación para mejorar el desempeño laboral en las mypes, caso Inversiones DAENSA de la ciudad de Trujillo, 2023.

Indicadores	Problemas encontrados	Causas del problema	Consecuencia del problema	Acciones de mejora	Responsable	Presupuesto
Necesidades	- No están definidos los temas a capacitar.	- Gerencia desconoce beneficios de la capacitación. - No existe presupuesto.	- Bajo desempeño del personal - Frecuencia de errores funcionales.	- Elaborar cuadro de necesidades de capacitación - Establecer prioridades. - Publicar para el personal.	- Gerencia - Administración	S/.2,000.00
Implementación	- El proceso de capacitación no está implementado.	No existe personal capacitado de recursos humanos. No se tiene plan de priorización.	- Las actividades no tienen el impacto esperado. - Baja calidad del curso.	- Asignar responsable de capacitación. - Organizar actividades de capacitación. - Establecer cuadro de necesidades.	- Gerencia - Administración	S/.2,000.00

Indicadores	Problemas encontrados	Causas del problema	Consecuencia del problema	Acciones de mejora	Responsable	Presupuesto
Cumplimiento de metas	- Usualmente no se logran las metas.	<ul style="list-style-type: none"> - Personal desmotivado. - Personal no capacitado. 	<ul style="list-style-type: none"> - Impacto desfavorable en resultados de la empresa. - Rotación de personal. - Sobrecostos de operación. 	<ul style="list-style-type: none"> - Taller de inducción al personal. - Establecer perfil según funciones. - Elaborar plan de carrera - Ejecutar plan de capacitación 	<ul style="list-style-type: none"> - Gerencia - Administración - Personal 	S/.2,000.00
Innovación de procesos	- No se involucra en mejoras.	<ul style="list-style-type: none"> - No se estableció filosofía de la mejora continua. - Se carece de misión y visión. 	<ul style="list-style-type: none"> - Procesos débiles. - Sobre costos de operación. - Impacto con bajas ventas. 	<ul style="list-style-type: none"> - Capacitación en mejora continua. - Trabajo en procesos críticos. - Asignación de responsables. 	<ul style="list-style-type: none"> - Gerencia - Administración - Personal 	S/.3,000.00

V. Discusión

En relación con el primer objetivo específico: Describir las características de la capacitación en las mypes, caso Inversiones DAENSA de la ciudad de Trujillo, 2023. Seguidamente, se muestra el análisis comparativo entre los resultados de la investigación, antecedentes de investigaciones precedentes y marco teórico citado en función a las dimensiones de la variable:

Existe un diagnóstico situacional de las necesidades referente a capacitación, se obtuvo como respuesta que el 50,0% de personal encuestado manifiesta que con cierta frecuencia se ha identificado que es necesaria la capacitación debido a los problemas de bajo desempeño. Este resultado contrasta con la investigación de Rojas (2020), que afirma que un plan de capacitación contribuye a mejorar los resultados de la empresa a través de ahorros, mejores desempeños y cumplimiento de los objetivos empresariales. En el aspecto teórico, se afirma lo que sostiene Porret (2014) que es necesarios determinar las prioridades de capacitación de la empresa.

Conoce el cuadro de necesidades prioritarias para capacitación del personal, al respecto, los encuestados indicaron que con poca frecuencia se ha difundido (58,3%), esta situación es debido a que no se ha presupuestado dichas actividades y por eso no difunden. Estos resultados contrastan con las conclusiones de la investigación de Briones (2020) en el sentido que la capacitación es una herramienta compartida por toda la organización que busca nuevas oportunidades y proyecciones en la carrera laboral de los trabajadores. En el aspecto teórico, se afirma lo sostenido por Chiavenato (2009) en el sentido que la capacitación debe estar alineada a los objetivos de la empresa y los beneficios se cosecharán en el futuro con la sostenibilidad.

Están definidos los temas y contenidos a desarrollarse en los procesos de capacitación; el 83,3% de los participantes de la investigación da como respuesta que con poca frecuencia se ha trabajado un plan de capacitación. Estos resultados contrastan con las conclusiones de la investigación de Lucas (2019), ya que la capacitación alcanza a todos los trabajadores desde los talleres de inducción cuando se incorporan a la empresa.

La capacitación del personal se orienta a mejorar su desempeño laboral y la calidad de servicio al cliente; al respecto, los encuestados 50,0% consideran que la capacitación tiene un buen fin y favorece el mejor desempeño de los trabajadores. Estos resultados guardan similitud con las conclusiones de la investigación de Rojas (2020), que afirma que la capacitación es vista como una inversión y que tiene como objetivos mejorar la performance de los trabajadores. En el aspecto teórico, se confirma lo afirmado por (Cabrera y Tapia, 2019) que la capacitación debe orientarse a desarrollar habilidades y potenciar las capacidades del personal de la empresa para alcanzar mejores niveles de competencia.

La empresa tiene elaborado un plan de capacitación; el 41,7% considera que se carece de un plan, esto porque no se conoce y tampoco se aplica. Estos resultados guardan similitud con las conclusiones de la investigación de Chávez (2020) en el sentido que el plan de capacitación no está alineado a los perfiles de los trabajadores, lo que limita los resultados esperados. En el aspecto teórico, (Cabrera y Tapia, 2019), sostienen que el poseer un plan de capacitación es característica de empresas que desean desarrollarse y ser competitivas. En ese sentido, la planificación, su presupuesto y evaluación de costes y resultados es primordial.

Los responsables de la capacitación prevén todo lo necesario para el proceso de capacitación; el 66.7% de los encuestados manifiestan que las actividades que llegan a realizarse se caracterizan por la falta de organización y también que el tema desarrollado no ayuda respecto a lo que necesita el personal. Estos resultados guardan similitud con las conclusiones de la investigación de Huamachuco (2020), en el sentido de que, si el plan de capacitación no se ejecuta con compromiso, los resultados serán regulares y no cubrirán la expectativa que se tiene respecto a las metas establecidas. En el aspecto teórico, Pedraza (2020), sostiene que los lineamientos son esenciales para y en el proceso de capacitación para asegurar su éxito.

La capacitación se realiza conforme a los lineamientos planificados, al respecto, el 41.7% considera que no se realiza según lo planificado, debido a que el impacto esperado no es notorio y el personal no se logra motivar en su desempeño. Estos resultados contrastan con las conclusiones de la investigación de Guerrero (2020) que sostiene que el plan de capacitación debe ser supervisado para garantizar su resultado y sus expectativas.

Finalizado el proceso de capacitación se realiza la evaluación e impacto; el 58,3% de los encuestados indican que las actividades de capacitación no son bien organizadas y no se realiza retroalimentación luego de su desarrollo. Estos resultados contrastan con las conclusiones de la investigación Barrera y Flores (2022) que sugiere que los procesos de capacitación deben estar bien organizados en todas sus fases, garantizando los propósitos y beneficios de las empresas que invierten en capacitación.

En relación con el segundo objetivo específico: Describir las características del desempeño laboral en las mypes, caso Inversiones DAENSA de la ciudad de Trujillo, 2023. Seguidamente, se muestra el análisis comparativo entre los resultados de la investigación, antecedentes de investigaciones precedentes y marco teórico citado en función a las dimensiones de la variable:

Usted da, todo de si, para lograr las metas en el área de su trabajo; los resultados muestran que el 58,3% no se siente comprometido con mejorar su desempeño y lograr las metas de la empresa. Estos resultados contrastan con las conclusiones de Nolasco (2020) que afirma que el capital humano se espera se encuentre motivado a brindar su mejor desempeño para lo cual la gerencia debe contribuir a que se genere un espacio apropiado. En el aspecto teórico,

Usted se encuentra motivado realizando sus labores diarias en la empresa; al respecto la investigación recoge como hallazgo que solo el 58,3% algunas veces se encuentra motivado para realizar sus labores, lo cual no contribuye al desempeño esperado. Estos resultados guardan similitud con las conclusiones de la investigación de Acevedo y Contreras (2021), que recoge problemáticas similares porque la gerencia no otorgó atención a las necesidades de su personal.

Usted se siente satisfecho en la empresa donde labora; los resultados muestran que el 41,7% si llega a experimentar satisfacción por pertenecer a la empresa Inversiones DAENSA, sin embargo, permite identificar que existen aspectos que no logran motivarlo en el centro laboral. Estos resultados contrastan con los obtenidos por Barrera y Flores (2022) que identifican que los trabajadores son asistidos para que laboren en un ambiente apropiado, que propicie innovación y valor agregado.

Hace las cosas bien en las tareas que son de su competencia; la investigación determina que el 50,0% de los trabajadores considera que realiza bien su trabajo, pese a las condiciones de no estar capacitado. Estos resultados contrastan con las conclusiones de la investigación de Chávez (2020) que halló que los procesos que intentan mejorar el desempeño si es que no están debidamente enfocados, están destinados a no ser efectivos.

Hace uso óptimo de los recursos cuando efectúa sus labores, se obtuvo como respuesta que; al respecto, los trabajadores encuestados (58.3%) indican que con cierta frecuencia ellos logran hacer buen uso de los recursos que la empresa pone a su disposición para realizar su trabajo. Estos resultados guardan similitud con las conclusiones de la investigación de Huamachuco (2020), que sostiene que cuanto mejor iniciativa, actitud e innovación se creará una nueva cultura de alto desempeño en la organización empresarial.

Cumple las metas encomendadas en su área de trabajo; los trabajadores, en su mayoría (75,0%), reconocen que no existe efectividad en su desempeño porque necesitan capacitación de acuerdo a sus funciones. Estos resultados guardan similitud con las conclusiones de la investigación Acevedo y Contreras (2021), que identifica bajos niveles de satisfacción y desempeño laboral en los trabajadores debido a la falta dirección de la gerencia hacia sus trabajadores y ausencia de motivación.

Innova en metodologías para mejorar su desempeño; los trabajadores (41,7%) indican que con poca frecuencia logran mejorar su desempeño, lo cual es limitado porque desconocen varios aspectos, tampoco innovan. Estos resultados guardan similitud con las conclusiones de la investigación de Lucas (2019) que identifico en su investigación que los trabajadores no encuentran el objeto o fin de las actividades que realizan la empresa, cuando esta, busca mejorar el desempeño, con son las actividades de capacitación.

Innova en los procesos que está involucrado, los encuestados (58,3%) indican que con poca frecuencia se logra identificar alguna oportunidad de mejora. Estos resultados guardan similitud con las conclusiones de la investigación de Lucas (2019) en la cual, la gerencia no propició un ambiente organizacional que facilite a sus trabajadores generar espacios de innovación y creatividad.

En relación al tercer objetivo específico: Elaborar una propuesta de mejora de la capacitación para mejorar el desempeño laboral en las mypes, caso Inversiones DAENSA de la ciudad de Trujillo, 2023; tras el análisis de los resultados líneas arriba, se han identificado problemas críticos, los mismos que constituyen oportunidades de mejora cuyo análisis se plasma en la tabla 3. Al respecto, Pashanasi et al., (2021) sostiene que las empresas deben encontrar en la capacitación una estrategia para conectar a sus trabajadores con los objetivos de la empresa, el compromiso y visión para generar mejores niveles de desempeño.

PLAN DE MEJORA DE LA MICROEMPRESA INVERSIONES DAENSA EIRL TRUJILLO, 2023

1. Datos generales

Razón social	:	INVERSIONES DAENSA EIRL
RUC	:	20600259203
Fundada	:	28 de marzo de 2015
Actividad comercial	:	CIIU: 51225
Gerente general	:	Luis Alberto Rodríguez Sánchez
Dirección	:	Av. José María Eguren Sur Nro.237
Urbanización	:	Palermo
Ciudad	:	Trujillo

2. Misión

Ofrecer a nuestros clientes una gama de mercadería de primera calidad para satisfacer sus necesidades en productos importados con un alto nivel de servicio que facilite su estándar de vida.

3. Visión

Ser la empresa referente en la ciudad de Trujillo por la calidad de los productos que comercializa y un nivel de servicio que supere las expectativas de sus clientes.

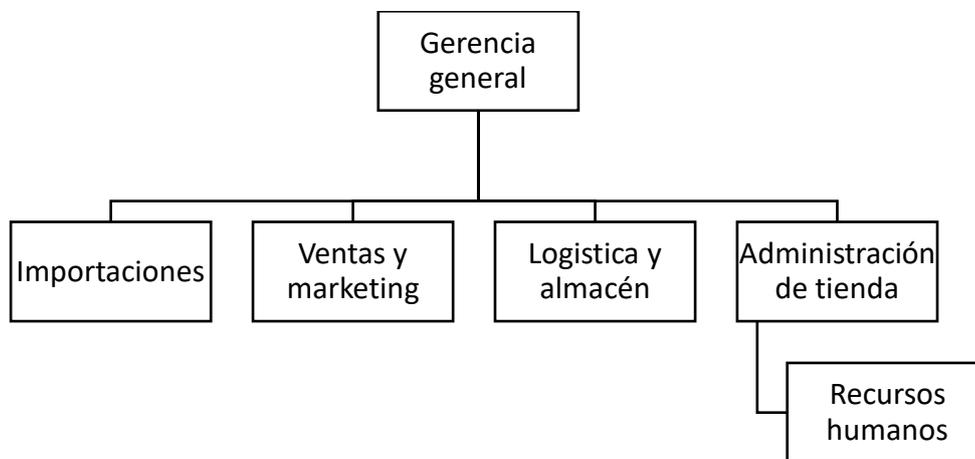
4. Objetivos

1.-Desarrollar un nicho de mercado de clientes atraídos por productos importados de primera calidad.

2.-Ofrecer un alto nivel de servicio que supere las expectativas de sus clientes, como argumento para nuevas compras.

5. Organigrama

INVERSIONES DAENSA EIRL.



6. Problemas

Indicadores	Problemas encontrados	Causas del problema
Necesidades	- No están definidos los temas a capacitar.	- Gerencia desconoce beneficios de la capacitación. - No existe presupuesto.
Implementación	- El proceso de capacitación no está implementado.	- No existe personal capacitado de recursos humanos. - No se tiene plan de

Indicadores	Problemas encontrados	Causas del problema
		priorización.
Cumplimiento de metas	- Usualmente no se logran las metas.	- Personal desmotivado. - Personal no capacitado.
- Innovación de procesos	-No se involucra en mejoras.	- No se estableció filosofía de la mejora continua. - Se carece de misión y visión.

7. Establecer soluciones

Indicadores	Problemas encontrados	Acciones de mejora
- Necesidades	- No están definidos los temas a capacitar.	- Elaborar cuadro de necesidades de capacitación - Establecer prioridades. - Publicar para el personal.
- Implementación	- El proceso de capacitación no está implementado.	- Asignar responsable de capacitación. - Organizar actividades de capacitación. - Establecer cuadro de

Indicadores	Problemas encontrados	Acciones de mejora
		necesidades.
- Cumplimiento de metas	- Usualmente no se logran las metas.	<ul style="list-style-type: none"> - Taller de inducción al personal. - Establecer perfil según funciones. - Elaborar plan de carrera - Ejecutar plan de capacitación
- Innovación de procesos	- No se involucra en mejoras.	<ul style="list-style-type: none"> - Capacitación en mejora continua. - Trabajo en procesos críticos. - Asignación de responsables.

8. Recursos para la implementación de las estrategias

Estrategias	Recursos humanos	Recursos económicos	Recursos tecnológicos	Tiempo
- Elaborar cuadro de necesidades de capacitación.	Gerencia/ Administrador/ Personal.		<ul style="list-style-type: none"> - Internet - Proyector - Instructor 	Anual
- Establecer prioridades.	Gerencia/ Administrador/ Personal.	S/.2,000.00	<ul style="list-style-type: none"> - Equipo de computo 	Trimestral
- Publicar para el personal.	Gerencia/ Administrador/ Personal.			Mensual

Estrategias	Recursos humanos	Recursos económicos	Recursos tecnológicos	Tiempo
<ul style="list-style-type: none"> - Asignar responsable de capacitación. - Organizar actividades de capacitación. - Establecer cuadro de necesidades. 	Gerencia/ Administrador/ Personal.	S/.2,000.00	<ul style="list-style-type: none"> - Internet - Proyector - Instructor - Equipo de computo 	Semestral Semestral Anual
<ul style="list-style-type: none"> - Taller de inducción al personal. - Establecer perfil según funciones. - Elaborar plan de carrera. - Ejecutar plan de capacitación 	Gerencia/ Administrador Administrador Administrador/ Personal Administrador/ personal	S/.2,000.00	<ul style="list-style-type: none"> - Internet - Proyector - Instructor - Equipo de computo 	Permanente Trimestral Anual Permanente
<ul style="list-style-type: none"> - Capacitación en mejora continua. - Trabajo en procesos críticos. - Asignación de responsables. 	Administrador/ Personal. Administrador Administrador	S/.3,000.00	<ul style="list-style-type: none"> - Internet - Proyector - Instructor - Equipo de computo 	Trimestral Permanente Semestral

10. Presupuesto del plan de mejora

Estrategia	Meta	Responsable	Setiembre				Octubre				Noviembre				Ppto. S/.
			1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
<ul style="list-style-type: none"> - Elaborar cuadro de necesidades de capacitación - Establecer prioridades. - Publicar para el personal. 	100,0%	Gerencia / Administrador/ Personal	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	S/.2000,00
<ul style="list-style-type: none"> - Asignar responsable de capacitación. - Organizar actividades de capacitación. - Establecer cuadro de necesidades. 	100,0%	Gerencia / Administrador/ Personal	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	S/.2000.00
<ul style="list-style-type: none"> - Taller de inducción al personal. - Establecer perfil según funciones. - Elaborar plan de carrera - Ejecutar plan de capacitación 	100,0%	Gerencia / Administrador/ Personal	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	S/.2000.00
<ul style="list-style-type: none"> - Capacitación en mejora continua. - Trabajo en procesos críticos. - Asignación de responsables. 	100,0%	Gerencia / Administrador/ Personal	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	S/.3,000.00

VI. Conclusiones

6.1 Respecto al objetivo específico 1

De acuerdo al primer objetivo específico relacionado a las características de la capacitación se concluye en la investigación que la empresa caso de estudio no ha logrado implementar adecuadamente un plan de capacitación debido a que carece de presupuesto, pese a que se reconoce que es beneficioso tanto para los trabajadores como para la empresa. Incluso las actividades que logran llevarse a cabo, no mantienen los niveles de calidad exigidos y no están enfocados a las necesidades que reclaman los trabajadores porque no son especializados o enfocados a procesos específicos.

6.2 Respecto al objetivo específico 2

De acuerdo al segundo objetivo específico relacionado al desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Inversiones DAENSA EIRL, se concluye que el desempeño no es el esperado por la empresa y tampoco el que desean dar los trabajadores, quienes reclaman que desconocen mejores técnicas para desarrollar sus funciones, también de metodologías que facilitan hacer mejores procesos y lograr ahorros. Los trabajadores reconocen que no hacen uso apropiado de los recursos porque es una consecuencia de la falta de capacitación.

6.3 Respecto al objetivo específico 3

De acuerdo al tercer objetivo específico relacionado a la elaboración de una propuesta de mejora para mejorar el desempeño de la microempresa DAENSA EIRL se presentó una propuesta en función a los hallazgos de problemas críticos por lo que se sugiere su implementación.

6.4 Respecto al objetivo general

Como conclusión general, la carencia de la implementación de un plan de capacitación repercute en el desempeño de los trabajadores que, como consecuencia, afecta la eficiencia de los procesos y la oportunidad de implementar mejoras.

VII. Recomendaciones

Esta investigación, orientada a contribuir con el sector empresarial y mejorar la gestión de la empresa estudio de caso, propone lo siguiente:

- Recoger las necesidades de capacitación en función a un análisis de requerimiento de las áreas de la empresa relacionado a los objetivos prioritarios que deben cumplir.
- Realizar el presupuesto respectivo del plan de capacitación y ejecutarlo por etapas.
- Seleccionar al personal para la capacitación, en función al proceso que realiza.
- Ejecutar talleres de inducción al personal.
- Difundir la misión, visión de la empresa.
- Involucrar al personal según nuevas responsabilidades.

Referencias bibliográficas

- Acevedo, S.; Contreras, M. (2021). *Satisfacción y desempeño laboral de los docentes con carga administrativa de la Universidad Continental Sede Huancayo*. [Tesis de título profesional, Universidad Continental]. https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/10064/1/IV_PG_MR_HGO_TE_Acevedo_Contreras_2021.pdf
- Agudelo, B. (2019). Formación del talento humano y la estrategia organizacional en empresas de Colombia. *Entramado*, 15(1), 116-137. <https://doi.org/10.18041/1900-3803/entramado.1.5383>
- Asch, J. (2015). La evaluación de desempeño en las empresas y la resiliencia. *Fidélitas*, 5, 4-14. <https://ufidelitas.ac.cr/assets/es/revista-fidelitas/se-2-ciencia-5-morgan-jesus.pdf>
- Barrera, J.P.; Flores, M. (2022). *Capacitación y desempeño laboral en la empresa Compartamos financiera, Tarapoto 2022*. [Tesis de titulación, Universidad César Vallejo]. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/93144/Barrera_TJP-Flores_RMA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Bernal, C. (2016). *Metodología de la investigación*. Cuarta edición. Pearson: Colombia.
- Bohórquez, E.; Pérez, M.; Caiche, W.; Benavides, A. (2020). La motivación y el desempeño laboral: el capital humano como factor clave en una organización. *Revista Universidad y Sociedad*, 12(3), 385-390. Epub 02 de junio de 2020. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202020000300385
- Briones, M. (2020). *La capacitación por competencias como modelo de gestión del desempeño laboral en CNEL EP – Unidad De Negocio Guayaquil*. [Tesis de maestría, Universidad de Guayaquil]. <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/51492/1/TRABAJO%20LA%20CAPACITACION%20POR%20COMPETENCIAS%20COMO%20MODELO%20DE%20GESTION%20-%20MARIA%20BRIONES%20-%20REVISADA.pdf>
- Cabrera, L.; Tapia, D. (2020). *Estudio de la incidencia de la Capacitación en el Desempeño Laboral. Propuesta de un Plan de Capacitación para guardias de Seguridad Fija, de una Empresa de Seguridad de la Ciudad de Guayaquil*. Guayaquil. [Tesis para

Título Profesional, Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, Ecuador].
<http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/14471>

Código de Ética Uladech v007 de 2021. *Código de ética para la investigación versión 004 de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote*. Resolución N° 0037-2021-CU-ULADECH Católica, de fecha 13 de enero del 2021(Perú).
<https://web2020.uladech.edu.pe/images/stories/universidad/documentos/2020/reglamento-comite-etica-v007.pdf>

Chávez, M. (2020). *Capacitación y desempeño laboral de los colaboradores en Clínica Farmédica, Trujillo, 2019*. [Tesis de titulación, Universidad César Vallejo].
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/45742/Chavez_CMA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Chiavenato, I. (2009). *Gestión del talento humano*. (Tercera ed.) México. D.F. Mc. Graw. Hill/Interamericana editores. SA de C.V.

Durán, A. (2020). *Gestión del puesto y evaluación del desempeño*. Madrid: Editorial Elearning.

Gallardo, E. (2017). *Metodología de la Investigación: manual autoformativo interactivo*.
https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/4278/1/DO_UC_EG_MAI_UC0584_2018.pdf

Guerrero, J. (2020). *La capacitación y el desempeño laboral de los trabajadores de servicios generales CARDEY, Sullana, 2020*. [Tesis de título, Universidad San Pedro].
http://repositorio.usanpedro.edu.pe/bitstream/handle/20.500.129076/18658/Tesis_68243.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Huamachuco, M. (2020). *Relación entre la capacitación y el desempeño laboral docente en una institución educativa del nivel secundaria de la ciudad de Arequipa, 2020*. [Tesis de título profesional, Universidad Continental].
https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/9053/4/IV_FIN_108_TI_Huamachuco_Ramos_2020.pdf

Labrador, O.; Bustio, A.; Reyes, J.; Cionza, E. (2019). *Gestión de la capacitación y capacitación para una mejor gestión en el contexto socioeconómico*

- cubano. *Cooperativismo y Desarrollo*, 7(1), 64-73. Epub 02 de abril de 2019. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2310-340X2019000100064
- Ley N° 30056 (2013). *Ley que modifica diversas leyes para facilitar la inversión, impulsar el desarrollo productivo y el crecimiento empresarial*. Congreso de la República. <https://www.gob.pe/institucion/congreso-de-la-republica/normas-legales/2913319-30056>
- Ley N° 28015 de 2003. *Ley de promoción y formalización de la micro y pequeña empresa*. D.O. Nro. 247377.
- Lucas, R. (2019). Capacitación y desempeño laboral en industrias Ales C.A. de la ciudad de Manta en el año 2019. [Tesis de titulación, Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí]. <https://repositorio.ulead.edu.ec/bitstream/123456789/1940/1/ULEAM-ADM-0049.pdf>
- Nolasco, D (2020). La evaluación del desempeño y su relación con la satisfacción laboral, área Subdirección Administrativa de la Empresa Pública Metropolitana de Aseo – EMASEO EP. [Tesis de maestría, Universidad Andina Simón Bolívar]. <https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/7316/1/T3190-MDTH-Nolasco-La%20evaluacion.pdf>
- Montoya, C.; Boyero, M. (2016). El recurso humano como elemento fundamental para la gestión de calidad y la competitividad organizacional. En: Revista Científica “*Visión de Futuro*”. Julio-diciembre, 2016. vol. 20, no. 2, p. 1-20. Disponible en: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=357947335001>
- Pashanasi, B.; Gárate, J.; Palomino, G. (2021). Desempeño laboral en instituciones de educación superior: una revisión Latinoamericana de literatura. *Comuni@cción*, 12(3), 163-174. <https://dx.doi.org/10.33595/2226-1478.12.3.537>
- Pedraza, N. (2020). Satisfacción laboral y compromiso organizacional del capital humano en el desempeño en instituciones de educación superior. *Revista Iberoamericana Para La Investigación y El Desarrollo Educativo*, 10(20). 10.23913/ride.v10i20.595. https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2007-74672020000100105

- Pino, R. (2018). *Metodología de la investigación*. Elaboración de diseños para contrastar
- Porret, M. (2014). *Gestión de Personal*. Manual para la gestión del capital humano en las organizaciones. Colombia: Editorial ESIC 6ta. Edición
- Río, J.; Acosta, R.; Santis, M.; Machado, J. (2022). El efecto mediador de la innovación entre la gestión del talento humano y el desempeño organizacional. *Información tecnológica*, 33(2), 13-20. <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-07642022000200013>
- Rojas (2020). *La capacitación como factor relevante en la gestión de calidad y plan de mejora en las micro y pequeñas empresas, del sector servicio, rubro restaurante – pollerías, sector Central Barrio 4 La Esperanza, 2019*. (Tesis inédita de pregrado). <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/20.500.13032/15635>
- Rosales, A.; Llanos, L. (2021). Efecto de la inversión en capacitación en las ventas y sueldos de las PyMES. *Investigación administrativa*, 50(127), 12707. Epub 02 de marzo de 2021. <https://doi.org/10.35426/iav50n127.07>
- Sánchez, (2019). *Tesis. Desarrollo metodológico de la investigación*. Normas Jurídicas Ediciones.

Anexos

Anexo 1. Matriz de consistencia

Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Metodología
<p>Problema general ¿Cómo es la capacitación para mejorar el desempeño laboral de los colaboradores en las mypes, caso Inversiones DAENSA de la ciudad de Trujillo, 2023?</p> <p>Problemas específicos</p> <ul style="list-style-type: none"> - ¿Cuáles son las características de la capacitación en las mypes, caso Inversiones DAENSA de la ciudad de Trujillo, 2023? - ¿Cuáles son las características del desempeño laboral en las mypes, caso Inversiones DAENSA de la ciudad de Trujillo, 2023? - ¿Cuál es la propuesta de mejora de la capacitación para mejorar el desempeño laboral en las mypes, caso Inversiones DAENSA de la ciudad de Trujillo, 2023? 	<p>Objetivo general: Describir las características de la capacitación para mejorar el desempeño laboral de los colaboradores en las mypes, caso Inversiones DAENSA de la ciudad de Trujillo, 2023.</p> <p>Objetivos específicos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Describir las características de la capacitación en las mypes, caso Inversiones DAENSA de la ciudad de Trujillo, 2023. - Describir las características del desempeño laboral en las mypes, caso Inversiones DAENSA de la ciudad de Trujillo, 2023. - Elaborar una propuesta de mejora de la capacitación para mejorar el desempeño laboral en las mypes, caso Inversiones DAENSA de la ciudad de Trujillo, 2023. 	<p>No se formuló hipótesis por tratarse de una investigación descriptiva. Gallardo (2017) sostiene que las investigaciones que tienen como propósito describir las variables no tienen necesidad de plantear hipótesis.</p>	<p>Variable 1. Capacitación</p> <p>Dimensiones: D1. Requerimientos -Diagnóstico -Necesidades -Temas</p> <p>D2. Procesos -Planificación -Implementación -Ejecución</p> <p>Variable 2. Desempeño laboral</p> <p>Dimensiones: D1. Calidad -Compromiso -Motivación -Satisfacción laboral</p> <p>D2. Eficiencia -Mejora continua -Optimización</p> <p>D3. Innovación</p>	<p>Tipo de investigación: Cuantitativa.</p> <p>Nivel de investigación: Descriptiva.</p> <p>Diseño de investigación: No experimental, transversal, descriptivo y de propuesta</p> <p>Población: Según informó la administración de la mype caso de estudio, son 12 trabajadores.</p> <p>Muestra: A conveniencia de la investigación se tomó al 100,0% de la población.</p> <p>Técnica: Encuesta</p> <p>Instrumento: Cuestionario de 16 preguntas.</p>

Anexo 2. Instrumento de recolección de información



¡Buen día!, me encuentro realizando una investigación con la finalidad de recoger información del tema: La capacitación para mejorar el desempeño laboral de los colaboradores en las mypes, caso inversiones DAENSA de la ciudad de Trujillo, 2023, por ello acudo a Ud. con el fin de que responda a unas preguntas sencillas marcando un aspa (X) en la respuesta que Ud. considere más conveniente. Su participación en la investigación es voluntaria y anónima. Usted puede decidir interrumpirla en cualquier momento, sin que ello le genere ningún perjuicio. Si tuviera los resultados, los que se publicarán en el repositorio de la universidad. Se le agradece anticipadamente alguna inquietud y/o duda sobre la investigación, puede formularla cuando crea conveniente. Al concluir la investigación, usted será informado de la información que usted proporcione.

Variable: Capacitación

Nro.	Pregunta	Nunca	Casi nunca	Algunas veces	Casi siempre	Siempre
1	¿Existe un diagnóstico situacional de la problemática referente a la capacitación?					
2	¿Existe un cuadro de necesidades prioritarias para la capacitación del personal?					
3	¿Se tiene definido los temas y contenidos a desarrollarse en los procesos de capacitación?					
4	¿La capacitación del personal se orienta a mejorar su desempeño laboral y la calidad de servicio al cliente?					
5	¿Se ha elaborado un plan de capacitación de la empresa?					
6	¿Los responsables de la capacitación prevén todo lo necesario para el proceso de capacitación?					
7	¿La capacitación se realiza conforme a los lineamientos estipulados en los planes?					
8	¿En el proceso de capacitación se cumple la evaluación inicial, procesal y final?					

Variable: Desempeño laboral

Nro.	Pregunta	Nunca	Casi nunca	Algunas veces	Casi siempre	Siempre
9	¿Usted da todo de si para lograr las metas en el área de su trabajo?					
10	¿Usted se encuentra motivado haciendo sus labores diarias en la empresa?					
11	¿Usted se siente satisfecho en la empresa donde labora?					
12	¿Hace las cosas bien en las tareas que son de su competencia?					
13	¿Hace uso óptimo de los recursos cuando efectúa sus labores del día a día?					
14	¿Cumple las metas encomendadas en su área de trabajo?					
15	¿Se innova permanentemente los servicios que se ofrece?					
16	¿Se innova de manera frecuente los productos que se ofrece?					

Anexo 3. Validez del instrumento

CARTA DE PRESENTACIÓN

Mba. Lic. ~~Adm.~~ Crysber Valdiviezo Saravia

Presente. -

Asunto: PROCESO DE VALIDACIÓN A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTOS

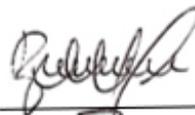
Es grato saludarlo cordialmente y agradecer la comunicación con su persona para hacer de su conocimiento que yo Rosario del Pilar Cruz Mostacero estudiante/egresado del programa académico de la carrera de Administración de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, debo realizar el proceso de validación de mi instrumento de recolección de información, motivo por el cual acudo a usted para su participación en el juicio de expertos.

Mi trabajo de tesis se titula: *“La capacitación para mejorar el desempeño laboral de los colaboradores en las mypes, caso inversiones DAENSA de la ciudad de Trujillo, 2023* y envío a usted el expediente de validación que contiene:

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

Agradezco anticipadamente su atención, me despido de usted.

Atentamente,



Firma de estudiante
Rosario del Pilar Cruz Mostacero
DNI: 18203040

Experto 1

Formato para validación de instrumentos de recolección de información

Ficha de identificación del Experto

Ficha de identificación del Experto para proceso de validación

Nombres y Apellidos: Cristher M. Valdiviezo Saravia

N° DNI / CE: 00097128 Edad: 50.

Teléfono / celular: 999113930 Email: cristher.valdiviezo4@gmail.com.

Titulo profesional: Licenciado en Administración

Grado académico: Maestría X Doctorado: _____

Especialidad: Administración Estratégica

Institución que labora: Gobierno Regional de Ucayali.

Identificación del Proyecto de Investigación o Tesis

Titulo: **LA CAPACITACIÓN PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES EN LAS MYPES, CASO INVERSIONES DAENSA DE LA CIUDAD DE TRUJILLO, 2023**

..... Autor(es): **Cruz Mostacero, Rosario Del Pilar**

 UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ANGELES DE TRUJILLO
Escuela Profesional de Administración

Cristher M. Valdiviezo Saravia
Docente Tutor Investigador

Firma



Huella digital

FICHA DE VALIDACIÓN*
LA CAPACITACIÓN PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES EN LAS MYPES, CASO INVERSIONES DAENSA DE LA CIUDAD DE TRUJILLO, 2023

Variable 1: Capacitación	Relevancia		Pertinencia		Claridad		Observaciones
	Cumple	No cumple	Cumple	No cumple	Cumple	No cumple	
Dimensión 1: Requerimientos							
1	X		X		X		
2	X		X		X		
3	X		X		X		
4	X		X		X		
Dimensión 2: Procesos							
5	X		X		X		
6	X		X		X		
7	X		X		X		
8	X		X		X		



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO
 Facultad de Educación
 Instituto de Investigación y Desarrollo Científico y Tecnológico
MARILYN CAYANZA
 Docente Titular Investigador

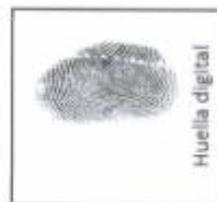
Variable 2: Desempeño laboral	Relevancia		Pertinencia		Claridad		Observaciones
	Cumple	No cumple	Cumple	No cumple	Cumple	No cumple	
Dimensión 1: Calidad							
9 ¿Usted da todo de sí para lograr las metas en el área de su trabajo?	X		X		X		
10 ¿Usted se encuentra motivado haciendo sus labores diarias en la empresa?							
11 ¿Usted se siente satisfecho en la empresa donde labora?	X		X		X		
Dimensión 2: Eficiencia							
12 ¿Hace las cosas bien en las tareas que son de su competencia?	X		X		X		
13 ¿Hace uso óptimo de los recursos cuando efectúa sus labores?	X		X		X		
14 ¿Cumple las metas encomendadas en su área de trabajo?	X		X		X		
Dimensión 3: Innovación							
15 ¿Innova para mejorar los servicios que se ofrecen?	X		X		X		
16 ¿Se innova características de los productos que se ofrecen?	X		X		X		

*Aumentar filas según la necesidad del instrumento de recolección

Fructuoso Alvarado

Recomendaciones:

Opinión de experto: Aplicable (X) No aplicable ()
 Nombres y Apellidos de experto: Dr/ Mg *Mgtr. Guaybor Velázquez DNI 700057123*



Firma

Formato para validación de instrumentos de recolección de información

Ficha de identificación del Experto

Ficha de Identificación del Experto para proceso de validación	
Nombres y Apellidos: Sergio O. <u>Ortiz</u> García	
N° DNI / CE:00021588.....	Edad:
Teléfono / celular: ...945434709.....	Email:
Título profesional: <u>Licenciado en Administración</u>	
Grado académico: Maestría _____	Doctorado: <u>X</u>
Especialidad:Gestión Pública.....	
Institución que labora: Essalud, Hospital III	
Identificación del Proyecto de Investigación o Tesis	
Título: LA CAPACITACIÓN PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES EN LAS MYPES, CASO INVERSIONES DAENSA DE LA CIUDAD DE TRUJILLO, 2023	
Autor(es): Cruz Mostacero, Rosario Del Pilar	
 CLAU Sergio Osvaldo Ortiz Garcia DR. ADMINISTRADOR CLAD. N° 02304	 Huella digital

FICHA DE VALIDACIÓN*							
TÍTULO: ... LA CAPACITACIÓN PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES EN LAS MYPES, CASO INVERSIONES DAENSA DE LA CIUDAD DE TRUJILLO, 2023							
Variable 1:	Relevancia		Pertinencia		Claridad		Observaciones
Capacitación	Cumple	No cumple	Cumple	No cumple	Cumple	No cumple	
Dimensión 1: Requerimientos							
1	¿Existe un diagnóstico situacional de la problemática referente a la capacitación?	X		X		X	
2	¿Existe un cuadro de necesidades prioritarias para la capacitación del personal?	X		X		X	
3	¿Se tiene definido los temas y contenidos a desarrollarse en los procesos de capacitación?	X		X		X	
4	¿La capacitación del personal se orienta a mejorar su desempeño laboral y la calidad de servicio al cliente?	X		X		X	
Dimensión 2: Procesos							
5	¿Se ha elaborado un plan de capacitación de la empresa?	X		X		X	
6	¿Los responsables de la capacitación prevén todo lo necesario para el proceso de capacitación?	X		X		X	
7	¿La capacitación se realiza conforme a los lineamientos estipulados en los planes?	X		X		X	
8	¿En el proceso de capacitación se cumple la evaluación inicial, procesal y final?	X		X		X	

Variable 2:		Relevancia		Pertinencia		Claridad		Observaciones
Desempeño laboral		Cumple	No cumple	Cumple	No cumple	Cumple	No cumple	
Dimensión 1: Calidad								
9	¿Usted da todo de si para lograr las metas en el área de su trabajo?	X		X		X		
10	¿Usted se encuentra motivado haciendo sus labores diarias en la empresa?							
11	¿Usted se siente satisfecho en la empresa donde labora?	X		X		X		
Dimensión 2: Eficiencia								
12	¿Hace las cosas bien en las tareas que son de su competencia?	X		X		X		
13	¿Hace uso óptimo de los recursos cuando efectúa sus labores?	X		X		X		
14	¿Cumple las metas encomendadas en su área de trabajo?	X		X		X		
Dimensión 3: Innovación								
15	¿Innova para mejorar los servicios que se ofrecen?	X		X		X		
16	¿Se innova características de los productos que se ofrecen?	X		X		X		

*Aumentar filas según la necesidad del instrumento de recolección

Recomendaciones:

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

Nombres y Apellidos de experto: ~~Dr.~~/ Mg ...Sergio Ortiz García..... DNI ...00021588

Firma

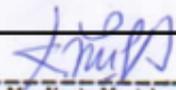
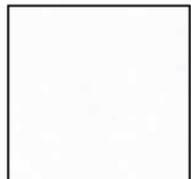


Huella digital

Experto 3

Formato para validación de instrumentos de recolección de información

Ficha de identificación del Experto

Ficha de Identificación del Experto para proceso de validación	
Nombres y Apellidos: Kevin Mori Arancibia	
N° DNI / CE:41508955.....	Edad:
Teléfono / celular: ...961998905.....	Email:
Título profesional: Licenciado en Administración	
Grado académico: Maestría <input checked="" type="checkbox"/>	Doctorado: <input type="checkbox"/>
Especialidad:Administración.....	
Institución que labora: OEFA, Sede Pucallpa	
Identificación del Proyecto de Investigación o Tesis	
Título: LA CAPACITACIÓN PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES EN LAS MYPES, CASO INVERSIONES DAENSA DE LA CIUDAD DE TRUJILLO, 2023	
Autor(es): Cruz Mostacero, Rosario Del Pilar	
  Firma	  Huella digital

Formato de Ficha de Validación (para ser llenado por el experto)

FICHA DE VALIDACION*							
TÍTULO: ... LA CAPACITACIÓN PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES EN LAS MYPES, CASO INVERSIONES DAENSA DE LA CIUDAD DE TRUJILLO, 2023							
Variable 1: Capacitación	Relevancia		Pertinencia		Claridad		Observaciones
	Cumple	No cumple	Cumple	No cumple	Cumple	No cumple	
Dimensión 1: Requerimientos							
1	¿Existe un diagnóstico situacional de la problemática referente a la capacitación?	X		X		X	
2	¿Existe un cuadro de necesidades prioritarias para la capacitación del personal?	X		X		X	
3	¿Se tiene definido los temas y contenidos a desarrollarse en los procesos de capacitación?	X		X		X	
4	¿La capacitación del personal se orienta a mejorar su desempeño laboral y la calidad de servicio al cliente?	X		X		X	
Dimensión 2: Procesos							
5	¿Se ha elaborado un plan de capacitación de la empresa?	X		X		X	
6	¿Los responsables de la capacitación prevén todo lo necesario para el proceso de capacitación?	X		X		X	
7	¿La capacitación se realiza conforme a los lineamientos estipulados en los planes?	X		X		X	
8	¿En el proceso de capacitación se cumple la evaluación inicial, procesal y final?	X		X		X	

Variable 2:		Relevancia		Pertinencia		Claridad		Observaciones
Desempeño laboral		Cumple	No cumple	Cumple	No cumple	Cumple	No cumple	
Dimensión 1: Calidad								
9	¿Usted da todo de sí para lograr las metas en el área de su trabajo?	X		X		X		
10	¿Usted se encuentra motivado haciendo sus labores diarias en la empresa?	X		X		X		
11	¿Usted se siente satisfecho en la empresa donde labora?	X		X		X		
Dimensión 2: Eficiencia								
12	¿Hace las cosas bien en las tareas que son de su competencia?	X		X		X		
13	¿Hace uso óptimo de los recursos cuando efectúa sus labores?	X		X		X		
14	¿Cumple las metas encomendadas en su área de trabajo?	X		X		X		
Dimensión 3: Innovación								
15	¿Innova para mejorar los servicios que se ofrecen?	X		X		X		
16	¿Se innova características de los productos que se ofrecen?	X		X		X		

*Aumentar filas según la necesidad del instrumento de recolección

Recomendaciones:

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

Nombres y Apellidos de experto: Dr. / Mg. K. Mori Arancibia DNI ... 41508955



Firma

Anexo 4. Confiabilidad del instrumento

PRUEBA PILOTO DE INSTRUMENTO Y VALIDACIÓN CON ALFA DE CRONBACH

BASE DE DATOS

Sujetos	Preguntas																Total
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	
1	3	2	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	4	3	3	3	46
2	4	3	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	5	5	5	5	64
3	3	3	3	4	2	3	2	3	3	2	3	3	4	3	2	3	46
4	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3	4	3	4	3	2	3	46
5	2	2	3	4	3	3	2	3	3	3	2	4	4	3	2	2	45
6	3	3	3	4	1	3	3	4	4	5	3	4	3	3	3	3	52
7	4	2	3	4	3	3	2	3	3	3	4	3	4	3	3	3	50
8	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	4	4	4	3	3	3	54
9	4	3	3	4	1	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	53
10	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	5	4	3	3	4	3	55
11	4	4	4	5	3	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	72
12	4	3	4	5	5	3	3	4	4	4	5	5	4	4	4	4	65
Varianzas	0.6	0.4	0.1	0.5	1.2	0.22	0.6	0.2	0.4	0.7	0.8	0.5	0.4	0.6	1	0.7	8.972

K = Número de ítems	1	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
vi = Varianza independiente	2	2	4	0	0	3	0	4	0	0	1	1	0	0	0	3	1	1
vt = Varianza total	3	4	7	10	4	5	8	5	7	7	7	3	4	3	9	5	7	7
Calculando:	4	6	1	2	6	1	4	3	5	4	2	5	6	7	1	2	2	2
	5	0	0	0	2	1	0	0	0	1	2	3	2	2	2	2	2	2

K	12
Σvi	8.97222
Vt	70

Fórmula:

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

Sección 1	1.09091
Sección 2	0.872

α	0.9511
---	--------

CONCLUSIÓN

El coeficiente de cronbach que resultó de la prueba piloto arroja un coeficiente de 0.951, que indica que el instrumento utilizado es confiable.

Anexo 5. Formato de consentimiento informado



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES DE CHIMBOTE

PROTOCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA ENCUESTAS

(Ciencias Sociales)

La finalidad de este protocolo en Ciencias Sociales es informarle sobre el proyecto de investigación y solicitarle su consentimiento. De aceptar, el investigador y usted se quedarán con una copia. La presente investigación se titula: *La capacitación para mejorar el desempeño laboral de los colaboradores en las mypes, caso inversiones DAENSA de la ciudad de Trujillo, 2023* y es dirigido por la Srta. Rosario del Pilar Cruz Mostacero, investigador de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

El propósito de la investigación es: Describir las características de la capacitación para mejorar el desempeño laboral de los colaboradores en las mypes, caso Inversiones DAENSA de la ciudad de Trujillo, 2023. Para ello, se le invita a participar en una encuesta que le tomará 10 minutos de su tiempo. Su participación en la investigación es completamente voluntaria y anónima. Usted puede decidir interrumpirla en cualquier momento, sin que ello le genere ningún perjuicio. Si tuviera alguna inquietud y/o duda sobre la investigación, puede formularla cuando crea conveniente.

Al concluir la investigación, usted será informado de los resultados. Si desea, también podrá escribir al correo charitoc01@hotmail.com para recibir mayor información. Asimismo, para consultas sobre aspectos éticos, puede comunicarse con el Comité de Ética de la Investigación de la universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

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

Nombre:

JULIO ALBERTO RODRIGUEZ SANCHEZ

Fecha:

10 DE MAYO 2023

Correo electrónico: inversiones daensa@hotmail.com

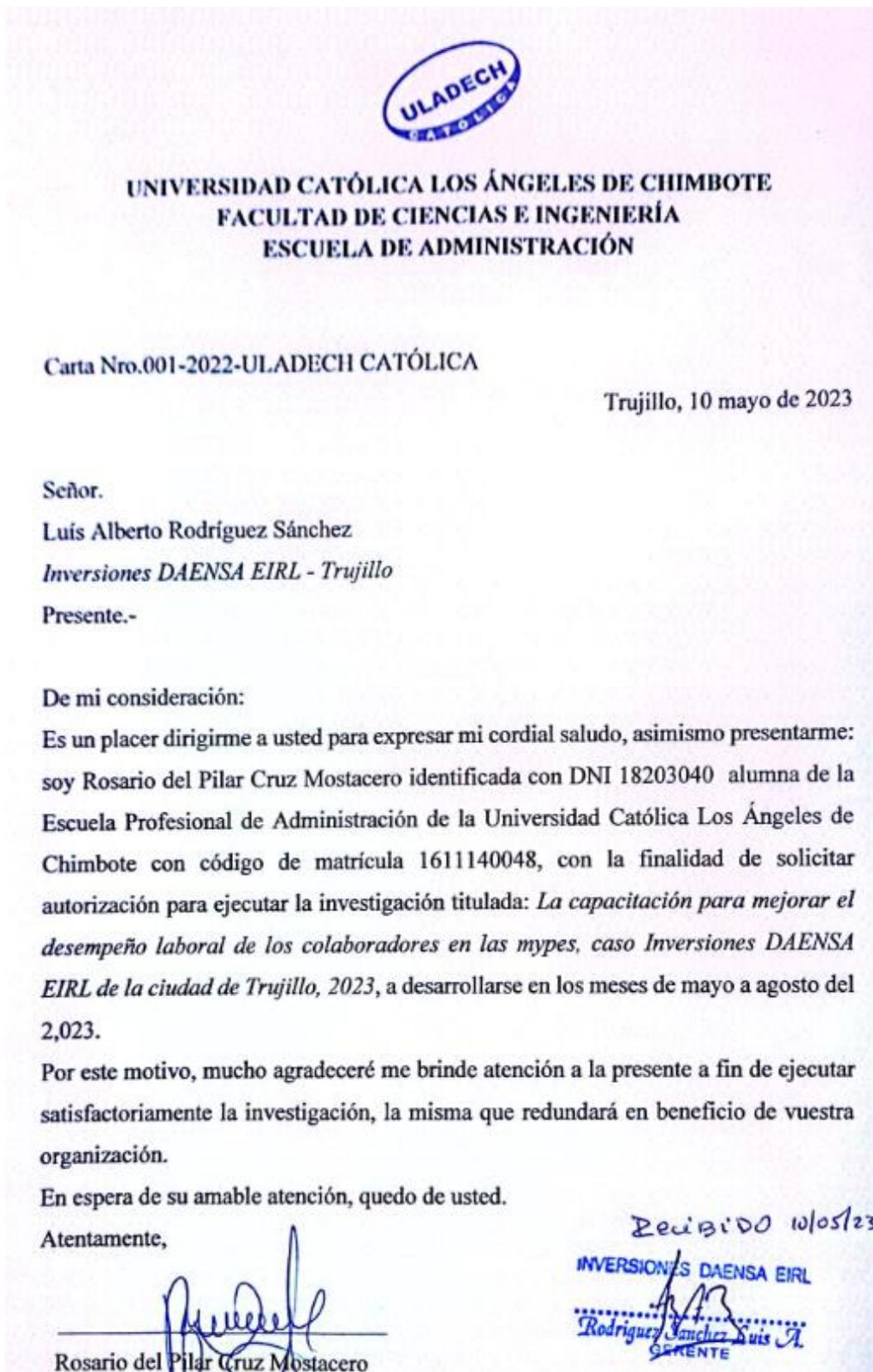
Firma del participante:

[Firma manuscrita]

Firma del investigador (o encargado de recoger información):

[Firma manuscrita]

Anexo 6. Documento de aprobación para realizar investigación



Trujillo, 10 de mayo de 2023

CARTA N° 01-2023-INVER-DAENSA.

Sra. ROSARIO DEL PILAR CRUZ MOSTACERO
Alumna de la Escuela de Administración ULADECH.

CIUDAD. -

De mi consideración:

Es grato dirigirme a usted, con la finalidad de brindarle la autorización correspondiente para realizar su trabajo de investigación “La Capacitación para mejorar el desempeño laboral de los colaboradores en las Mypes, caso Inversiones DAENSA de la Ciudad de Trujillo”, brindándole las facilidades necesarias para el cumplimiento de su trabajo en mención.

Es propicia la ocasión para expresar mi cordial saludo.

Atentamente,

INVERSIONES DAENSA EIRL

Rodriguez Sanchez Luis A.
GERENTE

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

Trabajo de campo



¡Buen día!, me encuentro realizando una investigación con la finalidad de recoger información para el proyecto de tesis titulado: *La capacitación para mejorar el desempeño laboral de los colaboradores en las mypes, caso inversiones DAENSA de la ciudad de Trujillo, 2023*, por ello acudimos a su persona con el fin de que responda a unas preguntas sencillas marcando un aspa (X) en la respuesta que considere más conveniente. Su participación en la investigación es voluntaria y anónima. Puede decidir interrumpirla en cualquier momento, sin que ello le genere ningún perjuicio. De antemano, le expresamos nuestro agradecimiento; si tuviera alguna inquietud y/o duda sobre la investigación, puede formularla cuando crea conveniente. Al concluir la investigación, usted será informado de los resultados.

Variable: Capacitación

Nro.	Pregunta	Nunca	Casi nunca	Algunas veces	Casi siempre	Siempre
1	¿Existe un diagnóstico situacional de la problemática de la empresa?			X		
2	¿Están definidas las necesidades de capacitación del personal?		X			
3	¿Se ha definido los temas y contenidos de las actividades de capacitación?			X		
4	¿La capacitación del personal se orienta a mejorar el desempeño laboral y calidad de servicio al cliente?			X		
5	¿Se ha elaborado un Plan y presupuesto anual de Capacitación?		X			
6	¿Los responsables de la capacitación prevén todo lo necesario para el proceso de capacitación?			X		
7	¿La capacitación se realiza conforme a lo					

	establecido en los planes?		X			
8	¿Al finalizar las capacitaciones se evalúa el impacto y su retroalimentación?			X		

Variable: Desempeño laboral

Nro.	Pregunta	Nunca	Casi nunca	Algunas veces	Casi siempre	Siempre
9	¿Usted se involucra para lograr las metas de su trabajo?			X		
10	¿Usted se encuentra motivado realizando sus labores asignadas?			X		
11	¿Usted se siente satisfecho en la empresa donde labora?			X		
12	¿Aplica la mejora continua en su desempeño?			X		
13	¿Hace uso óptimo de los recursos asignados?				X	
14	¿Cumple con el nivel de resultados esperados?			X		
15	¿Los servicios gozan de innovación permanentemente?			X		
16	¿Innova en las características de los productos que ofrece?			X		



¡Buen día!, me encuentro realizando una investigación con la finalidad de recoger información para el proyecto de tesis titulado: *La capacitación para mejorar el desempeño laboral de los colaboradores en las mypes, caso inversiones DAENSA de la ciudad de Trujillo, 2023*, por ello acudimos a su persona con el fin de que responda a unas preguntas sencillas marcando un aspa (X) en la respuesta que considere más conveniente. Su participación en la investigación es voluntaria y anónima. Puede decidir interrumpirla en cualquier momento, sin que ello le genere ningún perjuicio. De antemano, le expresamos nuestro agradecimiento; si tuviera alguna inquietud y/o duda sobre la investigación, puede formularla cuando crea conveniente. Al concluir la investigación, usted será informado de los resultados.

Variable: Capacitación

Nro.	Pregunta	Nunca	Casi nunca	Algunas veces	Casi siempre	Siempre
1	¿Existe un diagnóstico situacional de la problemática de la empresa?			X		
2	¿Están definidas las necesidades de capacitación del personal?			X		
3	¿Se ha definido los temas y contenidos de las actividades de capacitación?			X		
4	¿La capacitación del personal se orienta a mejorar el desempeño laboral y calidad de servicio al cliente?			X		
5	¿Se ha elaborado un Plan y presupuesto anual de Capacitación?		X			
6	¿Los responsables de la capacitación prevén todo lo necesario para el proceso de capacitación?			X		
7	¿La capacitación se realiza conforme a lo					

	establecido en los planes?		X			
8	¿Al finalizar las capacitaciones se evalúa el impacto y su retroalimentación?			X		

Variable: Desempeño laboral

Nro.	Pregunta	Nunca	Casi nunca	Algunas veces	Casi siempre	Siempre
9	¿Usted se involucra para lograr las metas de su trabajo?			X		
10	¿Usted se encuentra motivado realizando sus labores asignadas?		X			
11	¿Usted se siente satisfecho en la empresa donde labora?			X		
12	¿Aplica la mejora continua en su desempeño?			X		
13	¿Hace uso óptimo de los recursos asignados?				X	
14	¿Cumple con el nivel de resultados esperados?			X		
15	¿Los servicios gozan de innovación permanentemente?		X			
16	¿Innova en las características de los productos que ofrece?			X		



¡Buen día!, me encuentro realizando una investigación con la finalidad de recoger información para el proyecto de tesis titulado: *La capacitación para mejorar el desempeño laboral de los colaboradores en las mypes, caso inversiones DAENSA de la ciudad de Trujillo, 2023*, por ello acudimos a su persona con el fin de que responda a unas preguntas sencillas marcando un aspa (X) en la respuesta que considere más conveniente. Su participación en la investigación es voluntaria y anónima. Puede decidir interrumpirla en cualquier momento, sin que ello le genere ningún perjuicio. De antemano, le expresamos nuestro agradecimiento; si tuviera alguna inquietud y/o duda sobre la investigación, puede formularla cuando crea conveniente. Al concluir la investigación, usted será informado de los resultados.

Variable: Capacitación

Nro.	Pregunta	Nunca	Casi nunca	Algunas veces	Casi siempre	Siempre
1	¿Existe un diagnóstico situacional de la problemática de la empresa?		X			
2	¿Están definidas las necesidades de capacitación del personal?		X			
3	¿Se ha definido los temas y contenidos de las actividades de capacitación?			X		
4	¿La capacitación del personal se orienta a mejorar el desempeño laboral y calidad de servicio al cliente?			X		
5	¿Se ha elaborado un Plan y presupuesto anual de Capacitación?		X			
6	¿Los responsables de la capacitación prevén todo lo necesario para el proceso de capacitación?			X		
7	¿La capacitación se realiza conforme a lo					

	establecido en los planes?			X		
8	¿Al finalizar las capacitaciones se evalúa el impacto y su retroalimentación?			X		

Variable: Desempeño laboral

Nro.	Pregunta	Nunca	Casi nunca	Algunas veces	Casi siempre	Siempre
9	¿Usted se involucra para lograr las metas de su trabajo?			X		
10	¿Usted se encuentra motivado realizando sus labores asignadas?			X		
11	¿Usted se siente satisfecho en la empresa donde labora?			X		
12	¿Aplica la mejora continua en su desempeño?			X		
13	¿Hace uso óptimo de los recursos asignados?				X	
14	¿Cumple con el nivel de resultados esperados?			X		
15	¿Los servicios gozan de innovación permanentemente?		X			
16	¿Innova en las características de los productos que ofrece?			X		



¡Buen día!, me encuentro realizando una investigación con la finalidad de recoger información para el proyecto de tesis titulado: *La capacitación para mejorar el desempeño laboral de los colaboradores en las mypes, caso inversiones DAENSA de la ciudad de Trujillo, 2023*, por ello acudimos a su persona con el fin de que responda a unas preguntas sencillas marcando un aspa (X) en la respuesta que considere más conveniente. Su participación en la investigación es voluntaria y anónima. Puede decidir interrumpirla en cualquier momento, sin que ello le genere ningún perjuicio. De antemano, le expresamos nuestro agradecimiento; si tuviera alguna inquietud y/o duda sobre la investigación, puede formularla cuando crea conveniente. Al concluir la investigación, usted será informado de los resultados.

Variable: Capacitación

Nro.	Pregunta	Nunca	Casi nunca	Algunas veces	Casi siempre	Siempre
1	¿Existe un diagnóstico situacional de la problemática de la empresa?		✓			
2	¿Están definidas las necesidades de capacitación del personal?		✗			
3	¿Se ha definido los temas y contenidos de las actividades de capacitación?			✗		
4	¿La capacitación del personal se orienta a mejorar el desempeño laboral y calidad de servicio al cliente?			✗		
5	¿Se ha elaborado un Plan y presupuesto anual de Capacitación?	✗				
6	¿Los responsables de la capacitación prevén todo lo necesario para el proceso de capacitación?			✗		
7	¿La capacitación se realiza conforme a lo					

	establecido en los planes?		X			
8	¿Al finalizar las capacitaciones se evalúa el impacto y su retroalimentación?			X		

Variable: Desempeño laboral

Nro.	Pregunta	Nunca	Casi nunca	Algunas veces	Casi siempre	Siempre
9	¿Usted se involucra para lograr las metas de su trabajo?			X		
10	¿Usted se encuentra motivado realizando sus labores asignadas?			X		
11	¿Usted se siente satisfecho en la empresa donde labora?		X			
12	¿Aplica la mejora continua en su desempeño?				X	
13	¿Hace uso óptimo de los recursos asignados?				X	
14	¿Cumple con el nivel de resultados esperados?			X		
15	¿Los servicios gozan de innovación permanentemente?		X			
16	¿Innova en las características de los productos que ofrece?		X			



¡Buen día!, me encuentro realizando una investigación con la finalidad de recoger información para el proyecto de tesis titulado: *La capacitación para mejorar el desempeño laboral de los colaboradores en las mypes, caso inversiones DAENSA de la ciudad de Trujillo, 2023*, por ello acudimos a su persona con el fin de que responda a unas preguntas sencillas marcando un aspa (X) en la respuesta que considere más conveniente. Su participación en la investigación es voluntaria y anónima. Puede decidir interrumpirla en cualquier momento, sin que ello le genere ningún perjuicio. De antemano, le expresamos nuestro agradecimiento; si tuviera alguna inquietud y/o duda sobre la investigación, puede formularla cuando crea conveniente. Al concluir la investigación, usted será informado de los resultados.

Variable: Capacitación

Nro.	Pregunta	Nunca	Casi nunca	Algunas veces	Casi siempre	Siempre
1	¿Existe un diagnóstico situacional de la problemática de la empresa?			X		
2	¿Están definidas las necesidades de capacitación del personal?			X		
3	¿Se ha definido los temas y contenidos de las actividades de capacitación?			X		
4	¿La capacitación del personal se orienta a mejorar el desempeño laboral y calidad de servicio al cliente?				X	
5	¿Se ha elaborado un Plan y presupuesto anual de Capacitación?	X				
6	¿Los responsables de la capacitación prevén todo lo necesario para el proceso de capacitación?			X		
7	¿La capacitación se realiza conforme a lo					

	establecido en los planes?			X		
8	¿Al finalizar las capacitaciones se evalúa el impacto y su retroalimentación?				X	

Variable: Desempeño laboral

Nro.	Pregunta	Nunca	Casi nunca	Algunas veces	Casi siempre	Siempre
9	¿Usted se involucra para lograr las metas de su trabajo?				X	
10	¿Usted se encuentra motivado realizando sus labores asignadas?					X
11	¿Usted se siente satisfecho en la empresa donde labora?				X	
12	¿Aplica la mejora continua en su desempeño?			X		
13	¿Hace uso óptimo de los recursos asignados?				X	
14	¿Cumple con el nivel de resultados esperados?			X		
15	¿Los servicios gozan de innovación permanentemente?			X		
16	¿Innova en las características de los productos que ofrece?			X		



¡Buen día!, me encuentro realizando una investigación con la finalidad de recoger información para el proyecto de tesis titulado: *La capacitación para mejorar el desempeño laboral de los colaboradores en las mypes, caso inversiones DAENSA de la ciudad de Trujillo, 2023*, por ello acudimos a su persona con el fin de que responda a unas preguntas sencillas marcando un aspa (X) en la respuesta que considere más conveniente. Su participación en la investigación es voluntaria y anónima. Puede decidir interrumpirla en cualquier momento, sin que ello le genere ningún perjuicio. De antemano, le expresamos nuestro agradecimiento; si tuviera alguna inquietud y/o duda sobre la investigación, puede formularla cuando crea conveniente. Al concluir la investigación, usted será informado de los resultados.

Variable: Capacitación

Nro.	Pregunta	Nunca	Casi nunca	Algunas veces	Casi siempre	Siempre
1	¿Existe un diagnóstico situacional de la problemática de la empresa?		X			
2	¿Están definidas las necesidades de capacitación del personal?		X			
3	¿Se ha definido los temas y contenidos de las actividades de capacitación?			X		
4	¿La capacitación del personal se orienta a mejorar el desempeño laboral y calidad de servicio al cliente?			X		
5	¿Se ha elaborado un Plan y presupuesto anual de Capacitación?	X				
6	¿Los responsables de la capacitación prevén todo lo necesario para el proceso de capacitación?			X		
7	¿La capacitación se realiza conforme a lo					

	establecido en los planes?		X			
8	¿Al finalizar las capacitaciones se evalúa el impacto y su retroalimentación?			X		

Variable: Desempeño laboral

Nro.	Pregunta	Nunca	Casi nunca	Algunas veces	Casi siempre	Siempre
9	¿Usted se involucra para lograr las metas de su trabajo?			X		
10	¿Usted se encuentra motivado realizando sus labores asignadas?			X		
11	¿Usted se siente satisfecho en la empresa donde labora?		X			
12	¿Aplica la mejora continua en su desempeño?			X		
13	¿Hace uso óptimo de los recursos asignados?			X		
14	¿Cumple con el nivel de resultados esperados?			X		
15	¿Los servicios gozan de innovación permanentemente?			X		
16	¿Innova en las características de los productos que ofrece?			X		

Declaración jurada

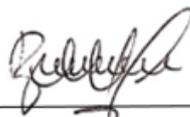
DECLARACIÓN JURADA

Yo, Rosario del Pilar Cruz Mostacero, alumna del taller de titulación 2023 de la Escuela Profesional de Administración de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, identificado con DNI 18203040 y código de alumno Nro. 1611140048, ante usted me presento y expongo:

Que he aplicado el instrumento validado de mi investigación a 12 trabajadores de la empresa *Inversiones DAENSA EIRL*, ubicada en el distrito de Trujillo, provincia de Trujillo, contando con la debida autorización de la gerencia de la empresa, evento realizado el 16 de junio del 2023, las cuales se adjuntan en la presente investigación.

Trujillo, 27 de junio de 2023

Atentamente,



Rosario del Pilar Cruz Mostacero

Código 1611140048

DNI: 18203040

Base de datos

Base de datos de recolección de información

Variable: Capacitación

Población Finita: 12 trabajadores

PREGUNTAS	RESPUESTAS												Tabulación						
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	1	2	3	4		5
Existe un diagnóstico situacional de las necesidades referente a capacitación	(1) Nunca (2) Muy pocas veces (3) Algunas Veces (4) Casi siempre (5) Siempre	3	4	3	2	2	3	4	3	4	4	4	4	0	2	4	6	0	12
Conoce el cuadro de necesidades prioritarias para capacitación del personal	(1) Nunca (2) Muy pocas veces (3) Algunas Veces (4) Casi siempre (5) Siempre	2	3	3	2	2	3	2	3	3	3	4	3	0	4	7	1	0	12
Están definidos los temas y contenidos a desarrollarse en los procesos de capacitación	(1) Nunca (2) Muy pocas veces (3) Algunas Veces (4) Casi siempre (5) Siempre	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	0	0	10	2	0	12
La capacitación del personal se orienta a mejorar su desempeño laboral y la calidad de servicio al cliente	(1) Nunca (2) Muy pocas veces (3) Algunas Veces (4) Casi siempre (5) Siempre	3	4	4	3	4	4	4	3	4	3	5	5	0	0	4	6	2	12
La empresa tiene elaborado un plan de capacitación	(1) Nunca (2) Muy pocas veces (3) Algunas Veces (4) Casi siempre (5) Siempre	2	3	2	2	3	1	3	3	1	4	3	5	2	3	5	1	1	12
Los responsables de la capacitación prevén todo lo necesario para el proceso de capacitación	(1) Nunca (2) Muy pocas veces (3) Algunas Veces (4) Casi siempre (5) Siempre	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	0	0	8	4	0	12
La capacitación se realiza conforme a los lineamientos planificados	(1) Nunca (2) Muy pocas veces (3) Algunas Veces (4) Casi siempre (5) Siempre	2	4	2	3	2	3	2	4	3	3	4	3	0	4	5	3	0	12
Finalizado el proceso de capacitación se realiza la evaluación e impacto	(1) Nunca (2) Muy pocas veces (3) Algunas Veces (4) Casi siempre (5) Siempre	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	0	0	7	5	0	12

Base de datos de recolección de información

Variable Desempeño laboral

PREGUNTAS	RESPUESTAS												Tabulación						
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	1	2	3	4		5
Usted da, todo de sí, para lograr las metas en el área de su trabajo	(1) Nunca (2) Muy pocas veces (3) Algunas Veces (4) Casi siempre (5) Siempre	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3	5	4	0	0	7	4	1	12
Usted se encuentra motivado realizando sus labores diarias en la empresa	(1) Nunca (2) Muy pocas veces (3) Algunas Veces (4) Casi siempre (5) Siempre	3	4	2	3	3	5	3	3	3	5	4	4	0	1	7	2	2	12
Usted se siente satisfecho en la empresa donde labora	(1) Nunca (2) Muy pocas veces (3) Algunas Veces (4) Casi siempre (5) Siempre	3	4	3	4	2	3	4	4	4	5	5	5	0	1	3	5	3	12
Hace las cosas bien en las tareas que son de su competencia	(1) Nunca (2) Muy pocas veces (3) Algunas Veces (4) Casi siempre (5) Siempre	3	4	3	3	4	4	3	4	4	4	5	5	0	0	4	6	2	12
Hace uso óptimo de los recursos cuando efectúa sus labores	(1) Nunca (2) Muy pocas veces (3) Algunas Veces (4) Casi siempre (5) Siempre	4	5	4	4	4	3	4	4	3	3	5	4	0	0	3	7	2	12
Cumple las metas encomendadas en su área de trabajo	(1) Nunca (2) Muy pocas veces (3) Algunas Veces (4) Casi siempre (5) Siempre	3	5	3	3	3	3	3	3	3	3	5	4	0	0	9	1	2	12
Innova en metodologías para mejorar su desempeño	(1) Nunca (2) Muy pocas veces (3) Algunas Veces (4) Casi siempre (5) Siempre	3	5	2	2	2	3	3	3	3	4	5	4	0	3	5	2	2	12
Innova en los procesos que está involucrado	(1) Nunca (2) Muy pocas veces (3) Algunas Veces (4) Casi siempre (5) Siempre	3	5	3	3	2	3	3	3	4	3	5	4	0	1	7	2	2	12

Fotografías de trabajo de campo



Nota. Imagen de trabajo de campo, aplicando cuestionario



Nota. Imagen de trabajo de campo, aplicando cuestionario