



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

FACULTAD DE CIENCIAS E INGENIERÍA

ESCUELA PROFESIONAL DE

ADMINISTRACIÓN

CAPACITACIÓN DEL PERSONAL EN LAS MICRO Y
PEQUEÑAS EMPRESAS DEL RUBRO SEGURIDAD
PRIVADA: CASO WORSEM S.A.C., DISTRITO
AYACUCHO, 2021

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

AUTOR

CARRASCO RAMOS, LUIS JOEL
ORCID: 0000-0002-4972-4443

ASESOR

Mgr. ESTRADA DÍAZ, ELIDA ADELIA
ORCID: 0000-0001-9618-6177

**AYACUCHO – PERÚ
2023**

EQUIPO DE TRABAJO

AUTOR

Carrasco Ramos, Luis Joel

ORCID: 0000-0002-4972-4443

Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Ayacucho, Perú

ASESOR

Mgtr. Estrada Díaz, Elida Adelia

ORCID: 0000-0001-9618-6177

Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Facultad de Ciencias e Ingeniería,
Escuela Profesional de Administración, Chimbote, Perú

JURADO

Mgtr. Canchari Quispe, Alicia

ORCID: 0000-0001-6176-191X

Mgtr. Rosillo de Purizaca, Maria del Carmen

ORCID: 0000-0003-2177-5676

Mgtr. Limo Vásquez, Miguel Ángel

ORCID: 0000-0002-7575-3571

JURADO EVALUADOR Y ASESOR

Mgr. Canchari Quispe, Alicia
ORCID: 0000-0001-6176-191X

Presidente

Mgr. Rosillo de Purizaca, Maria del Carmen
ORCID: 0000-0003-2177-5676

Miembro

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

Miembro

Mgr. Estrada Díaz, Elida Adelia
ORCID: 0000-0001-9618-6177

Asesor

AGRADECIMIENTO

Quiero agradecer a Dios en primer lugar por hacer posible esta meta, por cuidarme y darme la oportunidad de seguir adelante.

A mi familia, mis padres que han sido el motor para seguir adelante, su apoyo incondicional y sacrificio durante todo este proceso de aprendizaje.

A los docentes, por su asesoramiento, orientación y guía para poder desarrollar este trabajo, y sobre todo por el apoyo y empuje en momentos complejos.

Un especial agradecimiento a nuestro asesor Estrada Diaz, Elida Adelia por forjarnos por medio de sus métodos de enseñanza.

DEDICATORIA

Este trabajo está dedicado principalmente a Dios, quien me acompaña día a día, a mi padre, Luis Carrasco Vila, a mi madre, Delfina Ramos Medina, quienes me dieron la oportunidad y el apoyo incondicional durante toda mi carrera universitaria.

CONTENIDO

1. Carátula	i
2. Equipo de trabajo	ii
3. Jurado evaluador	iii
4. Agradecimiento y/o dedicatoria	iv
5. Índice de contenido	vi
6. Índice de tablas y figuras	vi
7. Resumen y Abstract	ix
I. Introducción.....	1
II. Revisión de literatura	5
2.1 Antecedentes.....	5
2.2. Bases teóricas de la investigación.....	13
III. Hipótesis	28
IV. Metodología.....	29
4.1 Diseño de la investigación.	29
4.2 Población y Muestra.	30
4.3 Definición y operacionalización de variables e indicadores.....	31
4.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	32
4.5 Plan de análisis.....	32
4.6 Matriz de consistencia	33
4.7 Principio éticos	34
V. Resultados	35
5.1. Resultados.....	35
5.2. Análisis de resultados	38
VI. Conclusiones.....	40
VII. Recomendaciones.....	40
Referencia bibliográfica.....	43
Anexos	48

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Conocimiento del personal en las micro y pequeñas empresas en el rubro seguridad privada: caso worstem s.a.c, distrito de ayacucho, 2021.....	35
Tabla 2. Habilidades del personal en las micro y pequeñas empresas en el rubro seguridad privada: caso Worstem S.A.C, Distrito de Ayacucho, 2021.....	36
Tabla 3. Actitudes del personal en las micro y pequeñas empresas del rubro seguridad privada: caso Worstem S.A.C, Distrito Ayacucho, 2021.....	37

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Percibe que tiene el conocimiento suficiente sobre las normas de seguridad y salud en el trabajo.....	61
Figura 2 En su centro de labores usted pone en práctica sus conocimientos de primeros auxilios.	61
Figura 3 En su centro de labores pone en práctica sus conocimientos en el manejo y uso de armamento.	62
Figura 4 La empresa en la que trabajo en alguna oportunidad le informo sobre las normas sanitarias contra el covid-19.....	62
Figura 5 Muestra iniciativa en el trabajo.....	63
Figura 6 Percibe usted que sus compañeros de trabajo desarrollan una buena comunicación en sus actividades laborales.....	63
Figura 7 Percibe usted que sus compañeros desarrollan un buen trabajo en equipo en sus actividades laborales.....	64
Figura 8 Usted puede adaptarse fácilmente a los cambios que pueda realizar la empresa.....	64
Figura 9 Muestra actitud positiva frente a las dificultades que se representan en al trabajo.....	65
Figura 10 Cree que sus compañeros de trabajo realizan sus actividades laborales honestamente.....	65
Figura 11 Percibe que sus compañeros de trabajo realizan sus actividades laborales mostrando lealtad a su empresa.....	66
Figura 12 Cuando usted comete un error en su trabajo pierde la paciencia.....	66

RESUMEN

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

Palabras claves: Actitudes, capacitación del personal, conocimientos, habilidades

ABSTRACT

The general objective of this research work was to describe the Training of Personnel in Micro and Small enterprises in the private security sector: Case Worsem S.A.C., Ayacucho District, 2021. The methodology used was non-experimental - cross-sectional - descriptive design. For data collection, a population and sample of 10 employees of the company WORSEM S.A.C. was considered, to whom a questionnaire of 12 questions was applied through the survey technique, obtaining as results: regarding knowledge, 40% of the employees surveyed stated that they almost never had sufficient knowledge about the safety and health regulations at work. Regarding skills, 40% of those surveyed stated that they sometimes showed initiative at work and expressed that they sometimes perceived that their coworkers developed good communication in their work activities. Regarding attitudes, 50% of those surveyed stated that they always showed a positive attitude towards the difficulties they present at work. It was concluded that personnel training is very important and essential, since thanks to training workers can develop their knowledge, skills and attitudes, thus achieving the success of the company WORSEM S.A.C. of the district of Ayacucho.

Keywords: Attitudes, staff training, knowledge, skills.

I. INTRODUCCIÓN

En la actualidad la capacitación es utilizada como instrumento importante que ayuda a gestionar, planificar, cambiar, corregir y aumentar la capacidad, habilidad y forma del trabajador ya sea antiguo o existente. En el caso de las MYPE, necesitan poner en práctica la capacitación para darle mayor énfasis y combatir la problemática de su personal, que tenga una mejor atención al cliente, ya que los actuales clientes buscan innovación, calidad superior, un servicio que satisfaga las expectativas del cliente, en potenciar el precio y calidad, que sea un conjunto de bondades que deslumbren al usuario, atendiendo las exigentes demandas y que esto no sea un obstáculo para las empresas que hoy en día están saliendo; sino todo lo contrario un nuevo reto y aprendizaje para ellos.

El IPE (2014) menciona que a nivel mundial, de acuerdo a los datos obtenidos en el Banco Mundial acerca de los países que capacitan con mayor frecuencia a su personal figuran: Finlandia (58,3%), Suecia (58,6%) y los Países Bajos (60,6%); mientras en América Latina Perú está entre los últimos, figurando solo Brasil con el 32% y Uruguay con el 15%.

La República (2019) menciona que en el Perú según un estudio realizado por la Red de Políticas de Empleo del Consorcio de Investigación Económica y Social (CIES), menciona que, el 86.8% de empresas peruanas no proporciona capacitación alguna a sus trabajadores. Uno de los factores de que no haya inversión en el personal es que las empresas pequeñas y microempresas no visualizan el retorno que significa invertir en capacitación a diferencia de las grandes empresas, este problema surge debido a que los contratos de los trabajadores no son registrados, es decir, algunas personas trabajan sin contratos laborales legales.

En la provincia de Ayacucho hace varios años atrás, los agentes de seguridad eran personas que se limitaban a mostrar su presencia, es decir, que el simple hecho de encontrarse parados en un lugar físico bastaba, y mientras transmitieran una sensación de protección a personas y bienes, su trabajo estaba cumplido. Hoy en día esas pautas se han ido modificando, y el guardia es una persona que ahora realiza tareas variadas, muchas de ellas nuevas y de resolución de problemas, teniendo un mayor contacto con la gente, realizando también tareas administrativas, de control, de atención al cliente, entre otras y ya no se limita a su mera presencia. Para ello los guardias deben conocer muy bien sus tareas, saber a qué apunta la empresa, sus objetivos, adaptarse a sus conceptos, especificaciones y contribuir a la prestación de un buen servicio, acordes a los requerimientos de la organización y a lo que esta quiere ofrecer a sus clientes.

Habiendo analizado los acontecimientos anteriores, se plantea el problema general: ¿Cuáles son características de la capacitación del personal en las micro y pequeñas empresas del rubro seguridad privada: caso Worssem S. A. C., Distrito Ayacucho, 2021?

El objetivo general de la investigación es: Determinar las principales características de la capacitación del personal en las micro y pequeñas empresas del rubro seguridad privada: caso Worssem S. A. C., Distrito Ayacucho, 2021; los objetivos específicos se han planteado de la siguiente manera: Describir las características del conocimiento del personal en las micro y pequeñas empresas en el rubro seguridad privada: caso WORSEM S.A.C, Distrito de Ayacucho, 2021; Conocer las características de las habilidades del personal en las micro y pequeñas empresas en el rubro seguridad privada: caso WORSEM S.A.C, Distrito de

Ayacucho, 2021; Describir las características de las actitudes del personal en las micro y pequeñas empresas del rubro seguridad privada: caso WORSEM S.A.C, Distrito Ayacucho, 2021.

La investigación se justifica teóricamente debido a que será de utilidad como referente bibliográfico para futuros investigadores y así puedan utilizarlo como antecedente de investigación asociado al tema; se justifica en la práctica debido a que impulsara un plan de mejora y desarrollo, en el cual se planteara la capacitación al personal tanto en conocimientos, habilidades y actitudes para un mejor desempeño de sus labores; se justifica metodológicamente debido a que se requerirá de herramientas para la ejecución del estudio, recopilando datos a través del empleo de las encuestas, para brindar información y ser verificadas en cuanto a su confiabilidad para que en un futuro pueda servir de referencia en futuras investigaciones asociadas.

La metodología utilizada fue de diseño no experimental – de corte transversal – descriptivo. Para la recolección de datos se consideró una población y muestra de 10 empleados de la empresa WORSEM S.A.C., a los cuales se aplicó un cuestionario de 12 preguntas por medio de la técnica de encuesta, obteniendo como resultados: respecto al conocimiento, el 40% de los empleados encuestados manifestaron que casi nunca tuvieron conocimiento suficiente sobre las normas de seguridad y salud en el trabajo. Respecto a las habilidades, el 40% de los encuestados manifestaron que a veces mostraron iniciativa en el trabajo y expresaron que a veces percibieron que sus compañeros de trabajo desarrollaban una buena comunicación en sus actividades laborales. Respecto a las actitudes, el 50% de los encuestados manifestaron que siempre mostraron una actitud positiva frente a las dificultades que presentan en el trabajo. Se concluyó que las capacitaciones de personal son muy importantes y

primordiales, ya que gracias a la capacitación los trabajadores pueden desarrollar sus conocimientos, habilidades y actitudes, de esta manera lograr el éxito de la empresa WORSEM S.A.C. del distrito de Ayacucho.

II. REVISIÓN DE LITERATURA

2.1 Antecedentes

Internacionales.

Ordoñez (2019), en su tesis *Diseño de un modelo estratégico para el plan de capacitación del personal técnico de Diebold Nixdorf*, tuvo como objetivo general diseñar un modelo de capacitación para el personal de Diebold Nixdorf. La metodología fue de naturaleza cualitativa, aplicando herramientas como la entrevista a profundidad, observación directa y análisis de datos del personal técnico. Los resultados obtenidos de esta investigación determinaron que el proceso de capacitación actual estaba desalineado con los objetivos corporativos sin brindar la retroalimentación respectiva. Se concluyó en diseñar un modelo de formación y capacitación para el personal técnico alineado a las estrategias de dicha empresa. Se recomendó que se siga investigando sobre la aplicabilidad de modelos de formación de empresas chilenas, midiendo las expectativas de los stakeholders y adecuando los distintos instrumentos al tamaño y realidad en el contexto estratégico de la empresa.

Rojas (2018), en su tesis *Capacitación y Desempeño Laboral realizado con los colaboradores del área operativa de Tenería San Miguel de Quetzaltenango*, tuvo como objetivo determinar la relación de la capacitación con el desempeño Laboral; teniendo como población a treinta y seis (36) colaboradores de la Tenería San Miguel que comprendían entre los 36 a 50 años de edad. La metodología tuvo como instrumento la recolección de datos por medio de una encuesta, el tipo de la investigación fue cuantitativo y de diseño descriptivo correlacional. Tuvo como resultado principal que el personal cuenta con las capacidades necesarias para realizar sus labores, pero se obtuvieron por capacitaciones empíricas basadas en

demostraciones del uso de herramientas y maquinarias. Esta investigación concluye en que, si existe relación entre la capacitación y el desempeño laboral, por lo que indica que es completamente necesario la capacitación dentro de una organización para asegurar el éxito de ésta. Se recomendó que se siga llevando a cabo las capacitaciones pues los resultados mejoran cada vez que hay capacitaciones adecuadas.

Murcia & Gutierrez (2017), en su tesis *Medición Del Impacto De La Capacitación Al Personal Administrativo De Servicios industriales y Mercadeo*, tuvo como objetivo general conocer el impacto de la capacitación en el personal administrativo de Serví Industriales y Mercadeo, en materia laboral, con el fin de proponer nuevos programas de capacitación o redefinir los existentes. La metodología fue de tipo mixto (cualitativo – cuantitativo), de diseño descriptivo, con recolección de datos por medio de Focus Group. El principal resultado mostró que el impacto de la capacitación es bajo, ya que no existe un plan para ello que incluya habilidades técnicas que se adecuen a las necesidades del personal, además que la capacitación no es constante y no está establecida por áreas. Esta investigación tiene como conclusión que los instrumentos aplicados en la organización reflejan que las necesidades de los colaboradores de la parte administrativa, a lo cual se establecieron planes de seguimiento para las capacitaciones. Se recomendó replantear el plan de capacitación para el personal cubriendo las necesidades de acuerdo a cada área.

Nacionales.

Suárez (2019), en su tesis *Principales características del financiamiento, la capacitación y la rentabilidad de las Mype del sector Artesanía, rubro carpintería, Huaraz 2018*, tuvo como objetivo principal describir las principales características del financiamiento, la capacitación y la rentabilidad de las Mype del sector artesanía rubro carpinterías de Huaraz, 2018. La metodología fue no experimental, nivel descriptivo, tipo cuantitativo; se eligió una muestra representativa de 13 propietarios del rubro de estudio a los que se les aplicó la técnica de la encuesta utilizando como instrumento un cuestionario estructurado. Su principal resultado precisó que capacitan a sus colaboradores en las instituciones con reconocimiento oficial; sin embargo, poco más de la mitad de los empresarios afirmaron que han adquirido por otros medios su habilidad y capacidad. Se concluyó con respecto a la capacitación que se debe tener en cuenta el capacitar a los trabajadores con reglamentos de sistema extraescolar de los últimos años, para que los trabajadores tengan un desenvolvimiento estable y bueno en su microempresa. Se recomendó programar charlas para explicar la importancia que tiene la capacitación de los trabajadores para el desarrollo de las MYPE.

Echevarría (2018), en su tesis *Capacitación del personal en la productividad laboral en la municipalidad distrital de Carabaylo, 2018*, tuvo como objetivo determinar la incidencia de la capacitación del personal y en la productividad laboral en la Municipalidad Distrital de Carabaylo, en el periodo 2018. La metodología corresponde a un estudio de enfoque cuantitativo, de diseño no experimental, básica y transversal. La muestra estuvo conformada por 143 trabajadores elegidos de manera no probabilística pertenecientes a cada área de la municipalidad distrital de Carabaylo. Los instrumentos utilizados fueron de escala ordinal, habiendo sido previamente

validados en su contenido y considerados aplicables y confiables de acuerdo con la prueba de confiabilidad aplicada. Los resultados concluyeron que la capacitación del personal influye en la productividad laboral en el distrito de Carabayllo, con un coeficiente de correlación de Spearman de 0,419 lo que indica una moderada relación entre variables y un nivel de significancia menor a 0,005.

Ramos (2018), en su tesis *Programa de capacitación en servicios hoteleros para incrementar la rentabilidad del hotel El Edén EIRL. Bagua Grande – 2017*, tuvo como objetivo determinar el efecto del programa de capacitación en servicios hoteleros para incrementar la rentabilidad del hotel, esta capacitación está destinado a todos los trabajadores del hostel, a los cuales se les aplicarán diversos talleres de capacitación y para poder obtener de esta manera la calidad de servicio e infraestructura, se aplicarán también las encuestas respectivas a los clientes. La metodología fue de tipo experimental se hizo a través del análisis documental y la aplicación de una encuesta. El principal resultado muestra que existe un efecto relevante en la aplicación del programa de capacitación en servicios hoteleros. Se concluyó que el programa de capacitación mejoro la calidad de servicio y rentabilidad en el primer trimestre. Se recomendó seguir brindando información y capacitación necesaria para mejorar el desempeño laboral del personal.

Peltroche (2018), en su tesis *Propuesta de un plan de capacitación para mejorar el desempeño laboral en la empresa constructora e inmobiliaria M&G Perú S.A.C Chiclayo 2018*, tuvo como objetivo proponer un plan de capacitación con la finalidad de mejorar los niveles de desempeño en la empresa Constructora e Inmobiliaria M&G Perú S.A.C. Chiclayo. La metodología de la investigación fue de

tipo descriptivo y propositivo, el diseño de la investigación es de carácter no experimental. El principal resultado muestra que la empresa constructora no tiene interés en mejorar las competencias de sus trabajadores por medio de la capacitación. Se concluyó que los factores de la capacitación en la empresa, está dado por los siguientes aspectos, la poca inversión que hay en la capacitación de todos los trabajadores, también la poca frecuencia en que se capacita; Por otra parte, en cuanto al diagnóstico del desempeño laboral en la empresa, se ha determinado que el rendimiento de los trabajadores se mantiene por lo que no ha mejorado. Se recomendó capacitar al personal para que eleve su nivel competitivo y pueda verse reflejado en un mejor desempeño y productividad.

Capcha (2017), en su tesis *Capacitación de personal y su influencia en el nivel de accidentes e incidentes de la empresa Molmar S.A. en el 2016*, tuvo como objetivo determinar la influencia que tiene la capacitación de personal en los niveles de accidentes e incidentes que ocurren debido a la falta de capacitación en las funciones que realizan, estos accidentes o incidentes se manifiestan mayormente con el personal nuevo que ingresa a la empresa ya que no tienen un conocimiento de cuál es la forma en la que se deben desempeñarse en sus funciones. La metodología de esta investigación fue el diseño de investigación no experimental del tipo descriptivo – explicativo. El principal resultado muestra que mientras más constantes sean las capacitaciones menores serán los niveles de accidentes e incidentes que se presentan. Se concluye que la capacitación de personal si influye significativamente en el nivel de accidentes e incidentes en la empresa, para la empresa Molmar. Se recomendó capacitar constantemente a sus trabajadores ya que incrementan la productividad y mejorara el ambiente laboral.

Locales

Potosino (2020), en su tesis *Capacitación del personal en las micro y pequeñas empresas del sector Construcción: caso Constructora Ingenieros M.P.C. E.I.R.L. del Distrito de Ayacucho, 2020*, tuvo como objetivo general identificar las características de la capacitación del personal en las micro y pequeñas empresas del sector construcción: caso Constructora Ingenieros M.P.C. E.I.R.L, del distrito de Ayacucho, 2020. La metodología estuvo conformada por la población de estudio conformada por 35 trabajadores de la empresa Ingenieros MPC, el tipo de investigación aplicada, nivel descriptivo, diseño no experimental, se utilizó la técnica de la encuesta y el cuestionario como instrumento para la recolección de datos. Su principal resultado muestra que no se imparte de manera adecuada o no están capacitados para poder desempeñar eficazmente sus actividades, donde en el desarrollo de las habilidades en la empresa Ingenieros MPC en la que no se imparte dichos desarrollos para el fortalecimiento y la contribución al desarrollo de las actividades, asimismo en el desarrollo de las actitudes se evidencia que los trabajadores no cuentan con las condiciones que se requiere y en cuanto al desarrollo de conocimientos de igual manera no evidencia que estas tengan los conocimientos requeridos. Se concluyó que la aplicación de nuevas tecnologías de información y comunicación organizacional son viables, alcanzables y objetivas en la empresa. Se recomienda tomar en cuenta los temas a capacitar para ello se deberá hacer un estudio adecuado para detectar las necesidades reales.

Vega (2019), en su tesis *Capacitación de personal en las micro y pequeñas Empresas del rubro Hospedajes: caso Hostal la Selva del Distrito Ayna, Provincia La Mar, Región Ayacucho, 2019*, tuvo como objetivo general describir las características

de la Capacitación al personal de las micro y pequeñas empresas, rubro Hospedajes, Distrito de Ayna, La Mar, Ayacucho, 2019. La metodología fue de tipo aplicada con enfoque cuantitativo, es de nivel descriptivo propositivo de tipo no experimental en forma transversal y la población está conformada por los trabajadores del hostel la selva, esta investigación se realizó con la finalidad de desarrollar sus conocimientos, habilidades y actitudes del personal, los resultados obtenidos gracias a la encuesta que consta de 15 preguntas, que se realizó a los 10 trabajadores del hostel la selva del Distrito de Ayna, Provincia La Mar de la Región de Ayacucho. Los resultados principales mostraron que el 85% de los trabajadores del hostel la selva no conoce los objetivos de la empresa; el 70% no conoce las reglas, políticas y normas del lugar donde trabajan; por lo tanto de acuerdo a los porcentajes encontrados se llega a la conclusión que existe una deficiencia sobre la capacitación de personal y como consecuencia existe la mala información que brindan los trabajadores a los empleados, no están preparados para los problemas y dificultades que se pueden presentar. Se recomendó contratar un especialista para brindar capacitación a los trabajadores para que conozcan los objetivos, servicios, productos, normas y políticas la empresa.

Ayala (2017), en su tesis *Políticas de Capacitación y Satisfacción Laboral en Trabajadores de la Municipalidad de Huamanga. Ayacucho, 2016*, tuvo como objetivo principal conocer la relación que existe entre ambas variables. La metodología de esta investigación fue correlacional, con un enfoque cuantitativo, no experimental, la muestra ha estado constituida por 123 trabajadores entre varones y mujeres cuya condición laboral se encuentre en el Decreto Legislativo N.º 276; los encuestados han sido seleccionados al azar, a quienes se les aplicó, previo consentimiento informado, dos cuestionarios individuales y de forma anónima con las variables: Políticas de

Capacitación y Satisfacción Laboral, los instrumentos han sido validados por validez estadística de Pearson que arrojan un resultado mayor a 0,21. La prueba de fiabilidad se realizó por Alpha de Crombach en el Software SPSS 22, cuyos resultados son mayores a 0,851 y 0,850 respectivamente, por el que presentan, una fuerte confiabilidad. Los resultados de la aplicación de los instrumentos son presentados en tablas de contingencia. Asimismo, el análisis descriptivo de los datos considera la tabulación cruzada, mientras que para el caso del análisis inferencial se ha requerido la aplicación del estadígrafo Rho Spearman en datos ordinales. Se concluyó que existe una relación moderada entre las políticas de capacitación y la satisfacción laboral en trabajadores de la Municipalidad de Huamanga. Ayacucho 2016, pues el coeficiente de correlación es 0,413 y la significancia bilateral es de 0,00. Se recomendó desarrollar un plan quinquenal de desarrollo personal, por medio de un trabajo coordinado con la unidad orgánica de Recursos Humanos y acciones participativas con el personal que labora en la institución.

2.2. Bases teóricas de la investigación.

Capacitación del Personal.

Según Siliceo (2013), La capacitación consiste en una actividad planeada y basada en necesidades reales de una empresa u organización y orientada hacia un cambio en los conocimientos, habilidades y actitudes del colaborador. La capacitación como elemento cultural de la empresa y proceso continuo y sistemático debe concebirse por todos los miembros de la organización como un apoyo indispensable para lograr un mejoramiento constante de los resultados, así como facilitador del cambio y del crecimiento individual y por ende del desarrollo sólido de la empresa.

Objetivos de la capacitación

Los principales objetivos de la capacitación son:

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

Beneficios de la capacitación en la empresa

Los beneficios de la capacitación son:

a) Para la organización

- Disminuye los desperdicios logrando una reducción en los costos.
- Formar líderes dentro de la organización.

- Fortalece el trabajo en equipo las relaciones interpersonales mejoran en el ambiente.
- Mejora el rendimiento organizacional.
- Propicia la lealtad y el compromiso del trabajador para con la empresa.
- Se agiliza la toma de decisiones.
- Se solucionan problemas con mayor rapidez.
- Sus trabajadores poseen conocimientos multidisciplinarios.

b) Para el trabajador

- Aumenta la confianza en sí mismo.
- Ayuda al logro de sus metas individuales.
- Elimina temores e inseguridad personal mejorar su competitividad.
- Posibilidad de incremento de económica.
- Posibilidad de promociones y ascensos.

Tipos de capacitación.

Según Robbins y Judge (2013), la capacitación inicia desde el momento que se les enseña a las personas habilidades básicas, como son las habilidades de lectura, hasta curso más avanzados como el liderazgo. Estas habilidades son:

- a) **Habilidades Básicas:** El éxito de las empresas está focalizada en la capacitación, para el trabajo productivo está estrechamente vinculado con el nivel de desarrollo de las habilidades básicas de la fuerza laboral, y los costos de la capacitación dependerán también de la preparación general que posean los que acceden al proceso. Dada la estrecha relación que existe entre la estructura del sistema de educación escolar, el desarrollo de las

habilidades básicas y la capacitación se ofrecen diferentes opciones cuando se trata de resolver desequilibrios entre la formación para el trabajo y la formación previa. Estas van desde ampliar y mejorar la educación escolar a emplear a personas con baja escolaridad y compensar las deficiencias con capacitación, con variaciones que se sitúan entre ambas alternativas. La información disponible permite concluir que la capacitación no reemplaza a la educación básica, que los procesos de sustitución técnica van unidos a una demanda mayor de trabajadores con una base educativa alta, que reemplazar educación por capacitación no es la opción más eficiente y que uno de los efectos de la educación primaria es facilitar el proceso de capacitación fuera de la escuela. Tratar de mejorar la productividad del trabajo sólo por medio de la capacitación no parece ser la opción más eficiente. El desarrollo de habilidades básicas es un complemento necesario, cuando no un requisito de la formación profesional.

b) **Habilidades técnicas:** En India las compañías han enfrentado un aumento drástico en la demanda de trabajadores calificados en áreas como ingeniería para tecnologías emergentes, pero muchos individuos recién graduados de la carrera de ingeniería carecen de los conocimientos actualizados que se requieren para desempeñar esas tareas técnicas. Compañías como Tata y Wipro ofrecen a los nuevos empleados una capacitación de hasta tres meses, para asegurarse de que cuenten con los conocimientos suficientes para realizar las labores técnicas requeridas. Asimismo, estas organizaciones están tratando de formar sociedades con escuelas de ingeniería para garantizar que los planes de estudios cubran las necesidades de las empresas

contemporáneas. Conforme las estructuras de las organizaciones se vuelven menos jerárquicas, y a medida que se amplía el uso de equipos especializados y se eliminan las barreras departamentales tradicionales, los trabajadores necesitan dominar una mayor variedad de actividades y tener mayores conocimientos sobre la forma en que opera su organización. Por ejemplo, la reestructuración de puestos en Miller Brewing, basada en equipos facultados, provocó que la dirección introdujera un programa para la enseñanza exhaustiva sobre la administración de empresas, con la finalidad de ayudar al personal a comprender mejor la competencia, la situación de la industria cervecera, de dónde provienen los ingresos de la compañía, cómo se calculan los costos y la posición que ocupan los trabajadores en la cadena de valor de la empresa.

- c) **Habilidades para resolver problemas:** Esta habilidad se brinda a los gerentes y a otros empleados incluye actividades para agudizar su lógica, razonamiento y capacidad de plantear problemas, así como su habilidad para encontrar causas, 34 desarrollar y analizar alternativas y seleccionar soluciones. La capacitación para resolver problemas se ha vuelto parte fundamental de casi cualquier esfuerzo organizacional por introducir equipos autos dirigidos o implementar programas de administración de la calidad.
- d) **Habilidades interpersonales:** Forman un conjunto de comportamientos y hábitos necesarios para garantizar una adecuada interacción, mejorar las relaciones personales y alcanzar los objetivos de la comunicación, es decir, transmitir o recibir correctamente un mensaje, una información o una orden.

En las empresas tienen cada vez más importancia para construir equipos de trabajo eficientes y mejorar las bases de la comunicación interna.

- e) **Capacitación para fomentar la cortesía:** En la actualidad los gerentes se han vuelto más conscientes de los efectos que tiene la conducta social en el lugar de trabajo, han puesto mayor atención a problemas como la descortesía, la intimidación y la supervisión ejercida con abuso en las organizaciones. Algunos ejemplos de descortesía incluyen ignorar a un compañero de trabajo o excluirlo de las situaciones sociales, dañar la reputación de un individuo frente de los demás, y emprender acciones que tienen el objetivo de humillar y denigrar. Las investigaciones demuestran que estas formas de conducta negativa pueden reducir la satisfacción y el desempeño laboral, alimentar la percepción de que se recibe un trato injusto, ocasionar depresión y provocar un aislamiento psicológico del sitio de trabajo.
- f) **Capacitación en la ética:** Todas las empresas tienen una obligación ética respecto a la administración de su personal, es decir, a cada uno de los cinco grupos que las constituyen: propietarios, accionistas, empleados, clientes, proveedores y la comunidad en general. Pero, no solo en términos de normas y deberes como reglas, sino en términos de valores: la libertad, la igualdad, la solidaridad, el respeto activo y el diálogo. Los individuos que están más expuestos a capacitación y códigos de ética organizacional tienden a sentirse más satisfechos y a considerar que sus compañías son más responsables a nivel social, por lo que la capacitación en la ética sí tiene algunos efectos positivos.

Ciclo de la Capacitación.

Chiavenato (2007), La Capacitación es el proceso educativo de corto plazo, aplicado de manera sistemática y organizada, por medio del cual las personas adquieren conocimientos, desarrollan habilidades y competencias en función de objetivos definidos.

La capacitación es el acto intencional de proporcionar los medios que permitan el aprendizaje, fenómeno que surge como resultado de los esfuerzos de cada individuo. El aprendizaje es un cambio de conducta cotidiano en todos los individuos.

La capacitación debe tratar de orientar esas experiencias de aprendizaje en un sentido positivo y benéfico, completarlas y reforzarlas con una actividad planeada, para que los individuos de todos los niveles de la empresa desarrollen más rápido sus conocimientos y las actitudes y habilidades que les beneficiarán a ellos y a la empresa. Así, la capacitación cubre una secuencia programada de hechos visualizables como un proceso continuo, cuyo ciclo se renueva cada vez que se repite.

Métodos de la capacitación de los empleados.

Según Robbins y Judge, (2013), la capacitación de empleados se puede proporcionar en formas tradicionales, incluyendo la capacitación en el trabajo, la rotación de empleos, la enseñanza y el adiestramiento, los ejercicios de experiencia, los cuadernos de ejercicios y manuales, o las conferencias en el salón de clases. Sin embargo, muchas organizaciones dependen cada vez más de método de capacitación basados en la tecnología, debido a su facilidad de acceso, menor costo y su capacidad para proporcionar información.

a) Métodos tradicionales de capacitación

- En el trabajo. Los empleados aprenden a realizar las tareas simplemente al realizarlas, por lo general después de una introducción inicial a la tarea.
- Rotación de empleos. Los empleados llevan a cabo diferentes trabajos en un área en particular, siendo expuestos a diversas tareas. Enseñanza y capacitación. Los empleados trabajan con alguien experimentado que proporciona información, apoyo y ánimo; en ciertas industrias, se conoce también como aprendiz.
- Ejercicios de experiencia. Los empleados participan en representación de roles, simulaciones u otros tipos de capacitación frente a frente.
- Cuadernos de ejercicios y manuales. Los empleados utilizan cuadernos de ejercicios y manuales para obtener información.

b) Métodos de la capacitación relacionados a la tecnología

- CD-ROM, DVD, cintas de vídeo, cintas de audio. Los empleados escuchan o ven medios seleccionados que transmiten información o demuestran ciertas técnicas.
- Videoconferencias, teleconferencias, televisión por satélite. Los empleados escuchan o participan conforme la información se transmite o se demuestran las técnicas.
- E-aprendizaje. Aprendizaje basado en Internet donde los empleados participan en simulaciones multimedia u otros módulos interactivos.

Los cinco pasos del proceso de capacitación

Los programas de capacitación consisten de cinco pasos:

1. En primer lugar, el paso del análisis de las necesidades, identifica las habilidades específicas que se requieren para desarrollar el trabajo, evalúa las habilidades de los empleados y desarrolla objetivos específicos y medibles de conocimientos y desempeño, a partir de cualquier deficiencia.
2. En segundo lugar, el diseño de la instrucción, se deciden, se reúnen y se producen los contenidos del programa de capacitación, incluyendo libros de trabajo, ejercicios y actividades. Aquí es posible utilizar las técnicas que se estudian en este capítulo, como la capacitación práctica y el aprendizaje asistido por computadora.
3. Puede añadirse un tercer paso, la validación, en el cual se eliminan los defectos de programa y éste se presenta a un reducido público representativo.
4. El cuarto lugar desarrollar la implantación del programa, en el que se aplica la capacitación al grupo de empleados elegido.
5. El quinto lugar ejecutar la evaluación, en la cual la administración evalúa los éxitos o fracasos del programa.

Dimensiones de la capacitación del personal

Dimensión 1: Conocimientos

Santillán (2010), nos dice que el conocimiento es una capacidad humana, basada en la experiencia, que tiene como fin transformar la información en decisiones y acciones concretas.

Valhondo (2010), afirma que esta situación del conocimiento en las mentes de las personas y en medios físicos ha dado lugar a la clasificación ampliamente aceptada que contempla dos categorías.

La interacción del conocimiento tácito y explícito da lugar a procesos de creación de conocimientos.

Indicador: Seguridad y salud en el trabajo

Vallejo, Villa y Cevallos (2017) La Seguridad y Salud en el Trabajo (SST) es un derecho fundamental de todos los trabajadores y tiene como objetivo, prevenir los accidentes de trabajo y enfermedades ocupacionales. Para eso, las entidades públicas deberán propiciar el mejoramiento de las condiciones de seguridad y salud en el trabajo a fin de prevenir daños en la integridad física y mental de los trabajadores que sean consecuencia, guarden relación o sobrevengan durante el trabajo.

Es una doctrina encargada de prevenir situaciones de enfermedad o lesiones que puedan darse en circunstancias laborales.

Indicador: Primeros auxilios

Marcelo (2019.) Los primeros auxilios, son medidas terapéuticas urgentes que se aplican a las víctimas de accidentes o enfermedades repentinas hasta disponer de tratamiento especializado. El propósito de los primeros auxilios es aliviar el dolor y la ansiedad del herido o enfermo y evitar el agravamiento de su estado. En casos extremos son necesarios para evitar la muerte hasta que se consigue asistencia médica.

Son disposiciones inmediatas tomadas en el mismo lugar de los hechos cuando un individuo sufre algún tipo de lesión o accidente antes de recibir asistencia médica calificada.

Indicador: Manejo y uso de armamento

Es un conglomerado de sugerencias y procedimientos que le permiten a un individuo poder operar armas de fuego con el objetivo de minimizar los riesgos de accidentes, de esta manera evitando dañarse a uno mismo o su entorno.

Indicador: Protocolo sanitario contra el Covid-19

Menciona MINAM (2020) El presente protocolo tiene por objeto establecer medidas y acciones de prevención que deben implementar las organizaciones de recicladores y las empresas operadoras de residuos sólidos del ámbito municipal y no municipal, que brindan servicios de reciclaje, con la finalidad de evitar la transmisión y propagación del COVID-19 durante la reanudación de sus actividades.

Es el conjunto de recomendaciones o instrucciones que se deben acatar por norma, con el objetivo de mitigar la propagación del virus COVID-19.

Dimensión 2: Habilidades

Ferrández (2010) concluye que es el conjunto de habilidades que están vinculadas a la capacidad intrínseca de un gestor y a su relación con el entorno interno de la empresa lo conforman estas siguientes habilidades básicas.

Chirinos (2012) señala que la habilidad es entendida como: dominio de una acción, lo que permite regular su ejecución de forma consciente y con flexibilidad que demanda la situación o el contexto en que se ejecuta.

Cabrera (2013), sostiene que la palabra habilidad en su sentido general indica que es la Capacidad y disposición para algo , es decir, hace referencia a que una persona es capaz de realizar determinada acción, en este caso, una conducta. El término social hace mención a las acciones de uno con los demás y de los demás para con uno. Al hablar de habilidades sociales se denota que la persona es capaz de ejecutar una

conducta de intercambio con resultados favorables. Bajo esta premisa, el término habilidades sociales puede entenderse como la destreza, capacidad o competencia hacia la interacción. Como puede observarse, al ser un campo de conocimiento muy amplio, existen muchas definiciones de las habilidades sociales, ya que no se ha llegado a un acuerdo explícito de lo que implica una conducta socialmente habilidosa. Por otro lado, definir que es una habilidad social resulta difícil por dos razones fundamentales:

Dentro del concepto de habilidad social se incluyen muchas conductas.

Las distintas habilidades sociales dependen de un contexto social, el cual es muy variable.

Indicador: Iniciativa

Rossana (2021) La iniciativa es la cualidad que poseen algunas personas de poder iniciar alguna cuestión, bien sea comenzar un proyecto, o buscar soluciones a alguna problemática. Una de sus características principales es que nace de cada persona, es decir, no hay ningún factor externo que lo impulse para lograr su objetivo. Y es así que en muchas oportunidades los individuos tienen que tomar decisiones propias, sin ser persuadidos por alguien más. Además, es una de las facultades que hace al ser humano autónomo y con poder de decisión.

Es la capacidad de un individuo para desarrollar ideas relacionadas a comenzar alguna actividad o buscar solución a algún problema.

Indicador: Comunicación

Emma (2016) Es la actividad consciente de intercambiar información entre dos o más participantes con el fin de transmitir o recibir significados a través de un sistema compartido de signos y normas semánticas. Los pasos básicos de la

comunicación son la formación de una intención de comunicar, la composición del mensaje, la codificación del mensaje, la transmisión de la señal, la recepción de la señal, la decodificación del mensaje y finalmente, la interpretación del mensaje por parte de un receptor.

Es un proceso cognitivo por medio del cual un individuo intercambia información con otro individuo o su entorno a través de un conjunto de signos establecidos.

Indicador: Trabajo en equipo

Héctor (2016) trabajo en equipo es un factor fundamental en cualquier organización exitosa, porque brinda la posibilidad de obtener resultados más allá de las capacidades de cada uno de los miembros del equipo; en la actualidad la mayoría de organizaciones han tenido que adaptarse a circunstancias y formas de trabajo para no quedar obsoletas, para ello es importante innovar y mejorar constantemente.

Es un proceso por el cual un grupo de individuos tienen la capacidad de unir trabajo e ideas con el objetivo de lograr una meta en común ya establecida.

Indicador: Adaptación laboral

Venutolo (2016) En el mundo actual, cada vez más empresas demandan perfiles con una alta flexibilidad y una gran capacidad de adaptación. Se trata de una habilidad personal ideal para potenciar tu CV. Cuando un reclutador trata de buscar un nuevo miembro para el equipo, suele prestar especial atención a esta competencia. Y es que cuanto más rápido aprende un empleado o más sabe adaptarse a las novedades, más atractivo resultará para lograr los objetivos de un proyecto empresarial. Es la capacidad de un individuo para poder adecuarse a un nuevo puesto, medio o ambiente

laboral dentro de una organización en relación a sus destrezas y capacidades laborales requeridas por la organización.

Dimensión 3: Actitudes

Sánchez (2014) nos dice que las actitudes son valores, positivas o negativas, que las personas hacen sobre cualquier aspecto de la realidad, concreto o abstracto; se pueden referir a objetos materiales, personas, situaciones o ideas.

Salinas (2018) la actitud tiene que ver con la predisposición mental, que a la vez se ve influenciada y sustentada en base a las diversas experiencias que la persona vive y que se relaciona de manera directiva con la respuesta que da a toda situación con la que se relaciona o tiene que enfrentar.

Indicador: Actitud positiva

Majadahonda (2018) La actitud mental positiva es aquello que marca la diferencia a la hora de disfrutar de las oportunidades que nos da la vida. Una parte de la felicidad tiene que ver con las necesidades básicas objetivas y materiales, mientras que otras están relacionadas con la mentalidad, la gestión de la atención y la frecuencia con la que se tienen pensamientos positivos.

Consiste en una comunicación interna incentivándonos a nosotros mismos a superar dificultades que se puedan presentar tomando en cuenta los cambios emocionales que pueda conllevar con el objetivo de no sumergirnos en ideas o pensamientos negativos.

Indicador: Honestidad

Sanchez (2022) Honestidad indica que se trata de una cualidad que poseen las personas, caracterizándose por demostrar una serie de atributos de la personalidad, como por ejemplo la dignidad, pudor, justicia, serenidad, rectitud, honradez, así como también la manera de actuar y de ser del individuo. El significado de honestidad

implica una cualidad de los seres humanos, en donde las personas actúan con coherencia, es decir comportándose tal y como piensan o se sienten.

Es la característica de un individuo basado en las buenas costumbres, principios morales y el respeto de bienes que no son de su propiedad, siendo de gran valor para una buena convivencia dentro de la sociedad y su entorno.

Indicador: Lealtad

Perez y Gardey (2021) Decisión de hacer aquello con lo que la persona se ha comprometido aún en circunstancias cambiantes; es corresponder y cumplir la obligación que se tiene con los demás. Es guardar fidelidad a la institución, identificándose con ella, actuando con dedicación y transparencia en la gestión y buscando el cumplimiento de sus fines con plena conciencia de servicio a la colectividad. Supone conocer y aplicar los principios éticos y valores institucionales que nos rigen, para el desarrollo transparente y fiel de las buenas relaciones interpersonales.

Es un principio que se basa en el respeto, cuidado, fidelidad y obediencia a lo que un individuo cree o en quien cree sin importar las circunstancias.

Indicador: Paciencia

Ibarguen (2015) La paciencia es un valor positivo del ser humano que debe estar presente en todos los contextos del hombre, a fin de afrontar de mejor manera los problemas que puedan suscitar para reflexionar y tomar la mejor postura.

Es la capacidad de un individuo para tolerar ciertas situaciones incómodas o adversas con el propósito de lograr algún objetivo establecido.

Marco conceptual

Actitudes. Las actitudes son las formas de comportamiento recurrentes que tienen los individuos frente a determinadas circunstancias o frente a un objeto social (Giani, 2022)

Capacitar. Capacitar es complementar la educación académica del empleado o prepararlo para emprender trabajos de más responsabilidad (Garcia, 2019).

Capacitación del personal. La capacitación del personal consiste en una actividad planeada basa y basada en necesidades reales de una empresa u organización y orientada hacia un cambio en los conocimientos, habilidades y actitudes del colaborador. (Siliceo, 2012)

Conocimientos. Es un proceso mental y emocional a través del cual un individuo capta e interpreta la realidad, a partir de diversos tipos de experiencias, razonamientos y aprendizajes (Etecé, 2022).

Habilidades. Son las capacidades de alguien para desempeñar de manera correcta y con facilidad una tarea o actividad determinada (Etecé, 2022).

III. HIPÓTESIS

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

Para esta investigación cuyo título es Capacitación del Personal en las Micro y Pequeñas empresas del rubro seguridad privada: Caso Worssem S.A.C., Distrito Ayacucho, 2021 no se formuló ninguna hipótesis ya que fue de diseño descriptivo

IV. METODOLOGÍA

4.1 Diseño de la investigación

La investigación se desarrolló bajo el diseño no experimental -transversal – descriptivo.

No experimental

Sampieri (2016) define en la recolección de datos directamente de la realidad donde ocurrieron los hechos, la investigación no experimental pues esta llega a ser de manera sistemática y empírica donde las variables independientes no pueden ser manipuladas puesto que ya sucedió.

Es no experimental, debido a que las variables no se podrán manipular, los datos que se recopilarán se obtendrán de los trabajadores de la empresa Worsem S.A.C.

Transversal

Según (Hernández, Fernández y Baptista, 2018). Mencionan que un estudio es transversal cuando la información del que será objeto de estudio se obtendrá por única vez en un momento dado.

Es transversal, debido a que se recaudó datos de las variables de la capacitación en la empresa Worsem S.A.C. en un tiempo y espacio determinado, teniendo un inicio y final.

Descriptivo

Bilbao y Escobar (2020) mencionan que una investigación descriptiva es aquella que se encarga de describir, analizar e interpretar adecuadamente la información recolectada de las variables, sin realizar modificaciones en sus características.

Es descriptivo debido a que solo se recolectó y cuantificó la información obtenida de forma conjunta e independiente con respecto a las variables y conceptos.

4.2 Población y Muestra.

Población.

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

La población de esta investigación estuvo conformada por los 10 trabajadores del área de Seguridad de la empresa “Worsem S.A.C., Distrito Ayacucho, 2021.

Muestra.

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

En esta investigación la muestra será censal, porque estuvo conformada por los 10 trabajadores del área de Seguridad de la empresa Worsem S.A.C., Distrito Ayacucho, 2021.

4.3 Definición y operacionalización de variable

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Fuente	Escala de medición
Capacitación del personal	Según Siliceo (2012), La capacitación consiste en una actividad planeada y basada en necesidades reales de una empresa u organización y orientada hacia un cambio en los conocimientos, habilidades y actitudes del colaborador.	La capacitación del personal son acciones en la cual se planea de acuerdo a las necesidades de la empresa y que nos ayuda a poder ampliar o mejorar nuestros conocimientos, habilidades y actitudes de cada empleado de la empresa.	Dimensión 1: Conocimientos	Seguridad y salud en el trabajo	1. ¿Usted percibe que tiene el conocimiento suficiente sobre las normas de seguridad y salud en el trabajo?	Trabajador de la empresa Worssem S.A.C.	Likert
				Primeros auxilios	2. ¿En su centro de labores usted pone en práctica sus conocimientos de primeros auxilios?		
				Manejo y uso de armamento	3. ¿Usted en su centro de labores pone en práctica sus conocimientos en el manejo y uso de armamento?		
				Protocolo sanitario contra el Covid-19	4. ¿La empresa en la que trabaja en alguna oportunidad le informo sobre las normas sanitarias contra el Covid-19?		
			Dimensión 2: Habilidades	Iniciativa	5. ¿Usted muestra iniciativa en el trabajo?		
				Comunicación	6. ¿Percibe usted que sus compañeros de trabajo desarrollan una buena comunicación en sus actividades laborales?		
				Trabajo en equipo	7. ¿Percibe usted que sus compañeros desarrollan un buen trabajo en equipo en sus actividades laborales?		
				Adaptación laboral	8. ¿Usted puede adaptarse fácilmente a los cambios que pueda realizar la empresa?		
			Dimensión 3: Actitudes	Actitud positiva	9. ¿Usted muestra actitud positiva frente a las dificultades que se presentan en el trabajo?		
				Honestidad	10. ¿Usted cree que sus compañeros de trabajo realizan sus actividades laborales honestamente?		
				Lealtad	11. ¿Usted percibe que sus compañeros de trabajo realizan sus actividades laborales mostrando lealtad a su empresa?		
				Paciencia	12. ¿Cuándo usted comete un error en su trabajo pierde la paciencia?		

Nota: Elaboración propia.

4.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnicas

Para esta investigación se utilizó como método de recolección de datos la técnica de encuesta.

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

Instrumentos

La recolección de la información se realizó mediante el cuestionario.

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

4.5 Plan de análisis

De acuerdo con Hernández y Mendoza (2018) mencionan que, el plan de análisis se utiliza en la evaluación y organización de los datos obtenidos luego de aplicar la encuesta, de la misma manera su importancia radica en que posibilita la descripción y simplificación de los datos obtenidos. Además, ayuda a reconocer la relación entre las variables utilizadas para la investigación, realizando una comparación de las mismas y hallando sus respectivas diferencias para después predecir los resultados posteriores.

El plan de análisis se realizó iniciando con la redacción y estructuración de los puntos a investigar incluyendo el cuestionario utilizando Microsoft Word, el cuestionario consto de 12 preguntas y la información obtenida fue de utilidad para el diseño de tablas y figuras utilizando Microsoft Excel. En cuanto a los materiales digitales proporcionados por la universidad referidos al reglamento y pautas necesarias para la realización de la investigación se utilizó el programa Adobe Acrobat Reader. Para la verificación de similitud fue necesario el uso del programa Turnitin.

4.6 Matriz de consistencia

Título	Enunciado	Objetivos	Hipótesis	Variables	Metodología	Población y muestra	Técnicas e instrumento	Plan de análisis
<p>Capacitación del Personal en las Micro y Pequeñas empresas del rubro seguridad privada: Caso Worssem S.A.C., Distrito Ayacucho, 2021.</p>	<p>¿Cuáles son las características de la capacitación del personal en las micro y pequeñas empresas del rubro seguridad privada: caso Worssem S.A.C., Distrito Ayacucho, 2021?</p>	<p>Objetivo general Determinar las principales características de la Capacitación del Personal en las Micro y Pequeñas empresas del rubro seguridad privada: Caso Worssem S.A.C., Distrito Ayacucho, 2021.</p> <p>Objetivos específicos 1.- Describir las características del conocimiento del personal en las micro y pequeñas empresas del rubro seguridad privada: caso Worssem S.A.C., Distrito Ayacucho, 2021. 2.- Conocer las características de las habilidades del personal en las micro y pequeñas empresas del rubro seguridad privada: caso Worssem S.A.C., Distrito Ayacucho, 2021. 3.- Describir las características de las actitudes del personal en las micro y pequeñas empresas del rubro seguridad privada: caso Worssem S.A.C., Distrito Ayacucho, 2021.</p>	<p>Según Gonzales (2016) La hipótesis no se plantea para estudios descriptivos, pero es obligatorio en estudios experimentales, cuasi experimentales, de cohortes y de casos y controles. La hipótesis es un enunciado que propone una respuesta tentativa a la pregunta del problema de la investigación, tiene carácter de tentativa porque la relación que se proponga sobre las variables debe ser sometida a comprobación empírica.</p>	<p>Variable 1 Capacitación del personal</p>	<p>Diseño de la investigación No experimental - transversal – descriptivo.</p>	<p>Población: 10 trabajadores</p> <p>Muestra: 10 trabajadores</p>	<p>Técnica: Encuesta</p> <p>Instrumento: Cuestionario</p>	<p>Los programas informáticos utilizados fueron:</p> <p>-Microsoft Word</p> <p>-Microsoft Excel</p> <p>-Turnitin</p>

Nota: Elaboración propia.

4.7 Principio éticos

Uladech (2019), esta investigación se desarrolló fundamentándose en la aplicación de principios éticos que permiten parametrar una determinada actividad.

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

Protección a las personas. Esta investigación se realizó basándose en el respeto de la dignidad humana, su identidad, confidencialidad y aceptando la información brindada.

Libre participación y derecho a estar informado. Los participantes de esta investigación fueron informados oportunamente sobre la naturaleza de esta investigación y expresaron voluntariamente su participación.

Beneficencia y maleficencia. Esta investigación se realizó tomando en cuenta el bienestar de las personas participantes aplicando las normas de bioseguridad debido a la pandemia por COVID-19.

Cuidado del medio ambiente y respeto a la biodiversidad. Esta investigación se realizó optimizando el uso de los materiales utilizados como el reciclaje de hojas durante las encuestas.

Justicia. Esta investigación se realizó tomando en cuenta la equidad, privacidad, confidencialidad y anonimato de todos los participantes, asegurando que no den lugar a prácticas injustas.

Integridad científica. Esta investigación se realizó tomando en cuenta la valoración honesta, respetuosa y transparente de los participantes durante la realización de la encuesta.

V. RESULTADOS

5.1. Resultados

Tabla 1

Describir el conocimiento del personal en las micro y pequeñas empresas en el rubro seguridad privada: caso Worsem S.A.C, Distrito de Ayacucho, 2021.

Conocimiento	N	%
Seguridad y salud en el trabajo		
Nunca	0	0.00
Casi nunca	2	40.00
A veces	2	20.00
Casi Siempre	4	20.00
Siempre	2	20.00
Total	10	100.00
Primeros auxilios		
Nunca	1	10.00
Casi nunca	3	30.00
A veces	2	20.00
Casi Siempre	0	0.00
Siempre	4	40.00
Total	10	100.00
Manejo y uso de armamento		
Nunca	0	0.00
Casi nunca	1	0.00
A veces	0	0.00
Casi Siempre	2	20.00
Siempre	7	70.00
Total	10	100.00
Normas sanitarias contra el Covid-19		
Nunca	0	0.00
Casi Nunca	0	0.00
A veces	0	0.00
Casi siempre	3	30.00
Siempre	7	70.00
Total	10	100.00

Nota. Cuestionario aplicado a los trabajadores en las micro y pequeñas empresas en el rubro seguridad y vigilancia: Caso Worsem S.A.C., Distrito Ayacucho, 2021.

Tabla 2

Conocer las habilidades del personal en las micro y pequeñas empresas en el rubro seguridad privada: caso Worssem S.A.C, Distrito de Ayacucho, 2021.

Habilidades	N	%
Iniciativa		
Nunca	0	0.00
Casi nunca	1	10.00
A veces	4	40.00
Casi Siempre	2	20.00
Siempre	3	30.00
Total	10	100.00
Comunicación		
Nunca	0	0.00
Casi nunca	1	10.00
A veces	5	50.00
Casi Siempre	3	30.00
Siempre	1	10.00
Total	10	100.00
Trabajo en equipo		
Nunca	0	0.00
Casi nunca	2	20.00
A veces	3	30.00
Casi Siempre	3	30.00
Siempre	2	20.00
Total	10	100.00
Adaptación		
Nunca	0	0.00
Casi Nunca	1	10.00
A veces	0	0.00
Casi siempre	4	40.00
Siempre	5	50.00
Total	10	100.00

Nota. Cuestionario aplicado a los trabajadores en las micro y pequeñas empresas en el rubro seguridad y vigilancia: Caso Worssem S.A.C., Distrito Ayacucho, 2021.

Tabla 3

Describir las actitudes del personal en las micro y pequeñas empresas del rubro seguridad privada: caso Worssem S.A.C, Distrito Ayacucho, 2021.

Actitudes	N	%
Actitud positiva		
Nunca	0	0.00
Casi nunca	1	10.00
A veces	2	20.00
Casi Siempre	2	20.00
Siempre	5	50.00
Total	10	100.00
Honestidad		
Nunca	0	0.00
Casi nunca	0	0.00
A veces	7	70.00
Casi Siempre	1	10.00
Siempre	2	20.00
Total	10	100.00
Lealtad		
Nunca	0	0.00
Casi nunca	1	10.00
A veces	3	30.00
Casi Siempre	4	40.00
Siempre	2	20.00
Total	10	100.00
Paciencia		
Nunca	4	40.00
Casi Nunca	5	50.00
A veces	1	10.00
Casi siempre	0	0.00
Siempre	0	0.00
Total	10	100.00

Nota. Cuestionario aplicado a los trabajadores en las micro y pequeñas empresas en el rubro seguridad y vigilancia: Caso Worssem S.A.C., Distrito Ayacucho, 2021.

5.2. Análisis de resultados

Tabla 1

Describir el conocimiento del personal en las micro y pequeñas empresas en el rubro seguridad privada: caso Worssem S.A.C, Distrito de Ayacucho, 2021.

Se encontró que el 40% de los empleados encuestados manifestó que casi nunca tuvo conocimiento suficiente sobre las normas de seguridad y salud en el trabajo; el 40% manifestó que siempre en su centro de labores puso en práctica sus conocimientos de primeros auxilios; el 70% manifestaron que a siempre pusieron en práctica sus conocimientos en manejo y uso de armamento en su centro de labores y el 70% manifestaron que siempre la empresa en la que trabajaban en alguna oportunidad se les informó sobre las normas sanitarias contra el Covid-19. Estos resultados coinciden con los hallados por Potosino (2020), en su tesis Capacitación del personal en las micro y pequeñas empresas del sector Construcción: caso Constructora Ingenieros M.P.C. E.I.R.L. del Distrito de Ayacucho, 2020, menciona que en cuanto al desarrollo de conocimientos de no evidencia que estas tengan los conocimientos requeridos o no se imparten estos conocimientos para el buen desempeño en sus actividades diarias, de un total de 35 trabajadores un 57.14% de los encuestados que afirman nunca haber recibido información sobre las normas de seguridad y salud en el trabajo, otro 34.29% que a veces le capacitaron en temas de primeros auxilios.

Tabla 2.

Conocer las habilidades del personal en las micro y pequeñas empresas en el rubro seguridad privada: caso Worssem S.A.C, Distrito de Ayacucho, 2021.

Se encontró que el 40% de los encuestados manifestaron que a veces mostraron iniciativa en el trabajo, el 50% expresaron que a veces percibieron que sus compañeros de trabajo

desarrollaban una buena comunicación en sus actividades laborales, el 30% expresaron que casi siempre percibieron que sus compañeros de trabajo desarrollaban un buen trabajo en equipo en sus actividades laborales y el 50% manifestaron que siempre se adaptaron fácilmente a los cambios que realizaba la empresa. Estos resultados coinciden con Potosino (2020), en su tesis Capacitación del personal en las micro y pequeñas empresas del sector Construcción: caso Constructora Ingenieros M.P.C. E.I.R.L. del Distrito de Ayacucho, 2020, menciona que la encuesta realizada a 35 trabajadores el 28.57% a veces demuestra iniciativa; un 57.14% menciona que solo a veces se comunican adecuadamente con sus compañeros de trabajo, un 48.57% manifiesta que nunca muestra agrado de trabajar colaborativamente.

Tabla 3.

Describir las actitudes del personal en las micro y pequeñas empresas del rubro seguridad privada: caso Worssem S.A.C, Distrito Ayacucho, 2021. Se encontró que el 50% de los encuestados manifestaron que siempre mostraron una actitud positiva frente a las dificultades que presentan en el trabajo, el 70% de los encuestados manifestaron que a veces creen que sus compañeros de trabajo realizaban sus actividades laborales honestamente, el 40% de los encuestados manifestaron que casi siempre percibieron que sus compañeros de trabajo realizaban sus actividades laborales mostrando lealtad a su empresa y el 50% afirmaron que casi nunca perdieron la paciencia cuando cometieron un error en su trabajo. Estos resultados coinciden con los hallados por Potosino (2020) quien en su tesis “Capacitación del personal en las micro y pequeñas empresas del sector Construcción: caso Constructora Ingenieros M.P.C. E.I.R.L. del Distrito de Ayacucho, 2020” menciona que la encuesta realizada a 35 trabajadores el 22.86% menciona que casi nunca pierde la paciencia al cometer errores en su trabajo.

VI. CONCLUSIONES

Las capacitaciones de personal son muy importantes y primordiales, ya que gracias a la capacitación los trabajadores pueden desarrollar sus conocimientos, habilidades y actitudes, de esta manera lograr el éxito de la empresa WORSEM S.A.C. del distrito de Ayacucho.

- Los niveles de conocimiento de los trabajadores de la empresa WORSEM S.A.C. del distrito de Ayacucho se califican como bajas ya que el 40% de los empleados encuestados manifestaron que casi nunca tuvieron conocimiento suficiente sobre las normas de seguridad y salud en el trabajo, el 40% manifestaron que siempre en su centro de labores pusieron en práctica sus conocimientos de primeros auxilios, el 70% manifestaron que a siempre pusieron en práctica sus conocimientos en manejo y uso de armamento en su centro de labores y el 70% manifestaron que siempre la empresa en la que trabajaban en alguna oportunidad se les informó sobre las normas sanitarias contra el Covid-19.
- Los niveles de habilidad de los trabajadores de la empresa WORSEM S.A.C. del distrito de Ayacucho se califican como bajas ya que el 40% de los encuestados manifestaron que a veces mostraron iniciativa en el trabajo, el 50% expresaron que a veces percibieron que sus compañeros de trabajo desarrollaban una buena comunicación en sus actividades laborales, el 30% expresaron que casi siempre percibieron que sus compañeros de trabajo desarrollaban un buen trabajo en equipo en sus actividades laborales y el 50% manifestaron que siempre se adaptaron fácilmente a los cambios que realizaba la empresa
- Las actitudes de los personales de los trabajadores de la empresa WORSEM S.A.C. del distrito de Ayacucho se califican como bajas ya que el 50% de los encuestados

manifestaron que siempre mostraron una actitud positiva frente a las dificultades que presentan en el trabajo, el 70% de los encuestados manifestaron que a veces creen que sus compañeros de trabajo realizaban sus actividades laborales honestamente, el 40% de los encuestados manifestaron que casi siempre percibieron que sus compañeros de trabajo realizaban sus actividades laborales mostrando lealtad a su empresa y el 50% afirmaron que casi nunca perdieron la paciencia cuando cometieron un error en su trabajo.

VII. RECOMENDACIONES

- Fomentar y promover las capacitaciones hacia los empleados para dotarlos de conocimientos, habilidades y actitudes, de esta manera lograr el éxito de la empresa WORSEM S.A.C. del distrito de Ayacucho en un escenario actual competitivo.
- Potenciar y promover las capacitaciones hacia los empleados para dotarlos de conocimientos suficientes para aumentar la productividad de la empresa.
- Impulsar y promover las capacitaciones hacia los empleados para dotarlos de muchas habilidades para que se desempeñen adecuadamente en sus puestos de trabajo.
- Incentivar y promover las capacitaciones hacia los empleados para desarrollos de sus actitudes para que se desempeñen adecuadamente en sus puestos de trabajo.

REFERENCIA BIBLIOGRÁFICA

- Arce, R. (2018). *Estrategias de capacitación y competitividad en las microempresas de carpintería en el distrito Ayacucho 2018*. Ayacucho: Universidad Católica los Angeles de Chimbote.
- Ayala, J. (2017). *Políticas de Capacitación y Satisfacción Laboral en Trabajadores de la Municipalidad de Huamanga. Ayacucho, 2016*. Ayacucho: Universidad Cesar Vallejo.
- Benalcázar, k. (2016). *Programa de capacitación para mejorar la calidad del hotel San Francisco, cantón Daule, provincia del Guayas*. Guayaquil.: Universidad de Guayaquil. Comunicación Social .
- Cabrera, V. (2013). *Desarrollo de Habilidades Sociales en adolescentes varones de 15 a 18 años del Centro Municipal de Formación Artesanal Huancavilca de la ciudad de Guayaquil-2012*. Guayaquil.
- Capcha, J. (2017). *Capacitación de personal y su influencia en el nivel de accidentes e incidentes de la empresa Molmar S.A. en el 2016*. Lima: Universidad Privada TELESUP.
- Chirinos, M. (2012). *Didáctica de la formación inicial investigativa de la universidades de ciencias pedagógicas*. Cuba: Varona.
- Echevarria, M. (2018). *Capacitación del personal en la productividad laboral en la Municipalidad Distrital de Carabayllo, 2018*. Lima: Universidad Cesar Vallejo.
- Economía, I. P. (2014). *Productividad Laboral*. Perú.
- Emma, G. (2016). *La Comunicación* . México.
- Etecé. (07 de septiembre de 2022). <https://concepto.de/conocimiento/>.
- Etecé, E. E. (07 de septiembre de 2022). <https://concepto.de/habilidad-2/>.
- Ferrández, M. (2010). *Liderazgo y Coaching*. España: Libros en Red.

- García, R. (2019). *La capacitación y su relación con el desempeño laboral del personal administrativo en la calidad de servicio al usuario, en el Hospital Belén de Trujillo, 2017*. Trujillo: Universidad Señor de Sipán.
- Giani, C. (02 de julio de 2022). <https://www.ejemplos.co/actitudes/>.
- Hector, A. (2016). *Trabajo en equipo y Clima organizacional*. Quetzaltenango: Universidad Rafael Landívar.
- Henríquez, V. y. (2013). *Plan de capacitación para el fortalecimiento del recurso humano en las pequeñas empresas del sector ferretero del municipio de San Salvador*. El Salvador - Centro America: Universidad de el Salvador.
- Hernández R., Fernández C. y Baptista P. . (2018). *Metodología de la investigación*. México: McGraw-Hill: (Quinta edición).
- Ibarguen, A. (2015). *Paciencia*. Revista profesional online para psicólogos, psicoterapeutas y counsellors. <http://bonding.es/paciencia/>
- Irachea, P. (2012). *La Capacitación y su Impacto en la Rotación de personal*. México: Universidad de México.
- Ley 28015. (2013). *Ley de promocion y formalizacion de la micro y pequeña empresa*. Lima. SUNAT. <https://www.sunat.gob.pe/orientacion/mypes/normas/ley-28015.pdf>
- Loayza, C. y Lette, Y. (2014). *La incidencia de la capacitación en los factores motivacionales intrínsecos y extrínsecos de los trabajadores del programa regional de irrigacion de desarrollo rural integrado del gobierno Regional de Ayacucho*. Ayacucho: Universidad Nacional de San Cristobal de Huamanga.
- Majadahonda. (2018). *La importancia de tener una Actitud Positiva*. Madrid. <https://psicologosenmajadahonda.es/2018/03/06/la-importancia-de-tener-una-actitud-positiva/>
- Marcelo, F. (2019.). *Primeros Auxilios*. <https://primeros-auxilios.idoneos.com/>
- Martínez y Galán . (2014). *Técnicas e instrumentos de recogida y analisis de datos*. Madrid.

- Medina, F. (2014). *Diseño del plan de capacitación en base al modelo de retorno de inversión ROI para la planta central del Ministerio de Defensa Nacional correspondiente al periodo fiscal 2013*. Quito: Pontificia Universidad Católica del Ecuador.
- Molina G. T y Mousalli K, G. (2016). *Bases de la Investigación Científica*. Merida.
- Murcia, S., & Gutierrez, E. (2017). *Medición del impacto de la capacitación al personal Administrativo de Servindustriales y Mercadeo*. Bogotá: Universidad Libre de Bogotá, Facultad de Ciencias Economicas, Administrativas y Contables.
- Ordoñez, I. (2019). *Diseño de un modelo estratégico para un plan de capacitación del personal técnico de Dielbold Nixdorf*. Chile: Pontificia Universidad Católica de Chile, Escuela de Administración.
- Peltroche, W. (2018). *"Propuesta de un plan de capacitación para mejorar el desempeño laboral en la empresa constructora e inmobiliaria M&G Perú S.A.C Chiclayo 2018*. Pimentel: Universidad Señor de Sipan.
- Pérez P. y Gardey, A. (2014). *Definición de sistema de gestión de calidad*. <https://definicion.de/sistema-de-gestion-de-calidad/>
- Pérez,J y Gardey,A. (2021). *Definición de lealtad* .
- Potosino,R. . (2020). *Capacitación del personal en las micro y pequeñas empresas del sector construcción: caso constructora ingenieros m.p.c. e.i.r.l. del distrito de ayacucho, 2020*. Ayacucho: Universidad Católica los Angeles de Chimbote - ULADECH.
- Ramos, C. (2018). *Programa de Capacitación en Servicios Hoteleros*. Chiclayo : Universidad de cesar vallejo .
- Republica, L. (22 de Mayo de 2019). <https://larepublica.pe/economia/352721-868->
- RM. 112-2020-MINAM. (2020). *Protocolo sanitario para la operación ante el COVID-19 del servicio de reciclaje*. Ministerio del Ambiente. <https://www.gob.pe/institucion/minam/informes-publicaciones/565644-protocolo-sanitario-para-la-operacion-ante-el-covid-19-del-servicio-de-reciclaje>

- Robbins, S. ; Judge, T. (2013). *Comportamiento organizacional*. Mexico: Pearson.
- Rojas, F. (2018). *Capacitación y Desempeño Laboral*. Quetzaltenango.: Universidad Rafael Landivar, Facultad de Humanidades.
- Rossana, A. (2021). *Definición de Iniciativa*. <https://conceptodefinicion.de/iniciativa/>.
- Salinas, C. (2018). *Discapacidad física y su influencia en la inserción laboral de las personas*. Puno: Universidad Nacional del Altiplano.
- Sampieri, R. H. (2016). *Metodología de la Investigación*. Mc Graw Hill Interamericana Editores.
- Sánchez, A. (2022). *Definición de Honestidad*. <https://conceptodefinicion.de/honestidad/>
- Sánchez, R. (2014). *Gestión y psicología en empresas y organizaciones*. Madrid: ESIC Editorial.
- Santillán, M. (2010). *Gestión del conocimiento " el modelo de gestión de empresas del siglo XXI"*. España: Netbiblo.
- Siliceo Aguilar, A. (2012). *Capacitación y desarrollo de personal*. México: Editorial Limusa S.A.
- Siliceo Aguilar, A. (2013). *Capacitación y desarrollo de personal*. Mexico: Limusa S.A.
- Suárez, J. (2019). *Principales características del financiamiento, la capacitación y la rentabilidad de las Mype del sector Artesanía, rubro carpintería, Huaraz 2018*. Huaraz: Universidad Católica los Angeles de Chimbote.
- Uladech. (2019). *Código de Ética para la investigación* .
- Valhondo, D. (2010). *Gestión del conocimiento "del mito a la realidad"*. Madrid: Días de Santos.
- Vallejo, M., Villa, G. y Cevallos, E. (2017). *Sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo*.
- Vega,E. (2019). *Capacitación de personal en las micro y pequeñas empresas del rubro hospedajes: caso hostel la selva del distrito ayna, provincia la mar, región Ayacucho, 2019*. Ayacucho: Universidad Católica Los Angeles de Chimbote.

Venutolo, E. (2016). *Estudio del clima laboral y la productividad en empresas* . Buenos Aires: Universidad Politécnica de Valencia.

Villalonga, E. (2015). *Plan de capacitacion para el personal del servicio de policia comunal del cuerpo de policia del estado carabobo*. Carabobo: Universidad de Carabobo.

Anexo 2. Presupuesto

Presupuesto desembolsable (Estudiante)			
Categoría	Base	% o Número	Total (S/.)
Suministros			
- Impresiones	0.30	50	15.00
- Fotocopias	0.10	70	7.00
- Empastado	12.00	1	12.00
- Papel bond A-4 (250 hojas)	5.50	1	5.50
- Lapiceros	0.70	3	2.10
Servicios			
- Uso del Turnitin	50.00	2	100.00
Sub total			141.60
Gastos de viajes			
- Pasajes para recolectar información	4.00	4	16.00
Gastos de servicios en casa			
- Luz eléctrica	80.00	1	70.00
- Internet	69.90	1	69.90
Sub total			165.90
Total de presupuesto desembolsable			307.50
Presupuesto no desembolsable (Universidad)			
Categoría	Base	% o Número	Total (S/.)
Servicios			
- Uso de internet (Laboratorio de Aprendizaje Digital - LAD)	30.00	4	120.00
- Búsqueda de información en base de datos	35.00	2	70.00
- Soporte informático (Módulo de Investigación del ERP University – MOIC)	40.00	4	160.00
- Publicación de artículo en repositorio institucional	50.00	1	50.00
- Sub total			400.00
Recurso humano			
- Asesoría personalizada (5 horas por semana)	63.00	4	252.00
- Sub total			252.00
Total presupuesto no desembolsable			652.00
Total (S/.)			959.50

Anexo 3. Consentimiento informado


UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

PROTOCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO

Estimado representante de la empresa WORSEM S.A.C.

Mediante el presente, solicitamos su apoyo en la realización de la investigación denominada, Capacitación del Personal en las Micro y Pequeñas Empresas del rubro Seguridad Privada: Caso WORSEM S.A.C., Distrito Ayacucho, 2021 conducida por Carrasco Ramos, Luis Joel, alumno de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

- La encuesta durará aproximadamente 20 minutos.
- La información brindada será utilizada sólo para esta investigación y todos los datos obtenidos serán tratados de manera anónima.
- La participación en la encuesta es totalmente voluntaria, la cual puede detenerse en cualquier momento, si el participante se sintiera afectado; así como puede dejar de responder alguna interrogante que le incomode.
- Si tuviera alguna pregunta sobre la investigación, el participante puede hacerla en el momento que mejor le parezca.

La siguiente información nos otorgará la autorización solicitada:

Nombre completo del representante:	Huaytalla Tineo, Oscar Raúl
Firma y sello del representante:	
Firma del investigador:	
Fecha:	07 de setiembre del 2021

Anexo 4. Instrumento de recolección de datos



ENCUESTA DIRIGIDA A LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA WORSEM S.A.C., DISTRITO AYACUCHO, 2021.

Señor (a) trabajador:

La presente encuesta es anónima, y forma parte de un trabajo de investigación titulada “Capacitación del personal en las micro y pequeñas empresas del rubro seguridad privada: caso WORSEM S.A.C., Distrito Ayacucho, 2021, que tiene por finalidad recolectar información, se le ruega con total sinceridad.

INSTRUCCIÓN:

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

ESCALA DE VALORACIÓN					
N: NUNCA	CN: CASI NUNCA	AV: CASI VECES	A	CS: CASI SIEMPRE	S: SIEMPRE

MASCULINO

FEMENINO

N°	ITEMS	N	CN	AV	CS	S
		1	2	3	4	5
	DIMENSION 01: CONOCIMIENTO					
1	¿Usted percibe que tiene el conocimiento suficiente sobre las normas de seguridad y salud en el trabajo?					

2	¿En su centro de labores usted pone en práctica sus conocimientos de primeros auxilios?					
3	¿Usted en su centro de labores pone en práctica sus conocimientos en el manejo y uso de armamento?					
4	¿La empresa en la que trabaja en alguna oportunidad le informo sobre las normas sanitarias contra el Covid-19?					
	DIMENSION 02: HABILIDADES					
5	¿Usted muestra iniciativa en el trabajo					
6	¿Percibe usted que sus compañeros de trabajo desarrollan una buena comunicación en sus actividades laborales?					
7	¿Percibe usted que sus compañeros desarrollan un buen trabajo en equipo en sus actividades laborales?					
8	¿Usted puede adaptarse fácilmente a los cambios que pueda realizar la empresa?					
	DIMENSION 03: ACTITUDES					
9	¿Usted muestra actitud positiva frente a las dificultades que se presentan en él trabajo?					
10	¿Usted cree que sus compañeros de trabajo realizan sus actividades laborales honestamente?					
11	¿Usted percibe que sus compañeros de trabajo realizan sus actividades laborales mostrando lealtad a su empresa?					
12	¿Cuándo usted comete un error en su trabajo pierde la paciencia?					

Anexo 5. Constancia de validación

**INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE
INVESTIGACIÓN**

I. DATOS GENERALES:

1.2. Apellidos y nombres del informante (Experto): Ralli Magipo, Lizbeth

Giovanna

1.3. Grado Académico: Magister

1.4. Profesión: Licenciada en Administración

1.5. Institución donde labora: Universidad los Ángeles de Chimbote

1.6. Cargo que desempeña: Docente

1.7. Denominación del instrumento: Capacitación del personal

1.8. Autor del instrumento: Carrasco Ramos, Luis Joel

1.9. Carrera: Administración

II. VALIDACIÓN:

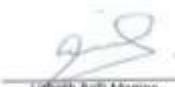
CAPACITACIÓN DEL PERSONAL

Ítems correspondientes al Instrumento 1

N° de ítem	ÍTEMS	Validez de contenido		Validez de constructo		Validez de criterio		Observaciones
		El ítem corresponde a alguna dimensión de la variable		El ítem contribuye a medir el indicador planteado		El ítem permite clasificar a los sujetos en las categorías establecidas		
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Dimensión 1: CONOCIMIENTO								
1	¿Usted en su centro de labores pone en práctica sus conocimientos en seguridad y salud en el trabajo?	X		X		X		
2	¿Usted en su centro de labores pone en práctica sus conocimientos en primeros auxilios?	X		X		X		
3	¿Usted en su centro de labores pone en práctica sus conocimientos en el manejo y uso de armamento?	X		X		X		
Dimensión 2: HABILIDADES								

4	¿Usted observa que sus compañeros de trabajo muestran iniciativa en sus actividades laborales?	X		X		X		
5	¿Usted cree que sus compañeros de trabajo tienen una buena comunicación en sus actividades laborales?	X		X		X		
6	¿Usted cree que sus compañeros de trabajo realizan un buen trabajo en equipo en sus actividades laborales?	X		X		X		
Dimensión 3: ACTITUDES								
7	¿Cree usted que sus compañeros de trabajo muestran una actitud positiva en sus actividades laborales?	X		X		X		
8	¿Usted cree que sus compañeros de trabajo realizan sus actividades laborales honestamente?	X		X		X		
9	¿Usted cree que sus compañeros de trabajo realizan sus actividades laborales mostrando lealtad a su empresa?	X		X		X		

Otras observaciones generales: Aplicable


 Lebeth Kalli Maggo,
 Magister en Administración de Negocios

DNI N°40311682

INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN

“Capacitación del personal en las micro y pequeñas empresas del rubro seguridad privada: Caso WORSEM S.A.C., Distrito Ayacucho, 2021”

II. NOMBRE DEL INSTRUMENTO

Instrumento de recolección de datos del trabajo de investigación titulado:
“Capacitación del personal en las micro y pequeñas empresas del rubro seguridad privada: Caso WORSEM S.A.C., Distrito Ayacucho, 2021”

III. TESISISTA

Carrasco Ramos, Luis Joel

IV. DECISIÓN

Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, se procedió a validarlo teniendo en cuenta la estructura y profundidad; por tanto, permite recoger información concreta y real de las variables en estudio, concluyendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES:

.....
.....

APROBADO:

SI

NO


Lizbeth Ralli Magipo.
Magister en Administración de Negocios

EXPERTO EVALUADOR

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

1.1. Apellidos y nombres del informante (Experto): Quispe Medina Wilber

1.2. Grado Académico: Magister en Educación con mención en Docencia, Currículo de Investigación

1.3. Profesión: Licenciado en Administración

1.4. Institución donde labora: Universidad los Ángeles de Chimbote

1.5. Cargo que desempeña: Docente

1.6. Denominación del instrumento: Capacitación del personal

1.7. Autor del instrumento: Carrasco Ramos, Luis Joel

1.8. Carrera: Administración

II. VALIDACIÓN

CAPACITACIÓN DEL PERSONAL

N° de Ítem	ITEMS	Validez de contenido		Validez de constructo		Validez de criterio		Observaciones
		El ítem corresponde a alguna dimensión de la variable		El ítem contribuye a medir el indicador planteado		El ítem permite clasificar a los sujetos en las categorías establecidas		
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Dimensión 1: CONOCIMIENTO								
1	¿Usted percibe que tiene el conocimiento suficiente sobre las normas de seguridad y salud en el trabajo?	X		X		X		
2	¿En su centro de labores usted pone en práctica sus conocimientos de primeros auxilios?	X		X		X		
3	¿Usted en su centro de labores pone en práctica sus conocimientos en el manejo y uso de armamento?	X		X		X		
4	¿La empresa en la que trabaja en alguna oportunidad le informó sobre las normas sanitarias contra el Covid-19?	X		X		X		
Dimensión 2: HABILIDADES								
5	5. ¿Usted muestra iniciativa en su trabajo?	X		X		X		
6	¿Percibe usted que sus compañeros de trabajo desarrollan una buena comunicación en sus actividades laborales?	X		X		X		

7	¿Percibe usted que sus compañeros desarrollan un buen trabajo en equipo en sus actividades laborales?	X		X		X		
8	¿Usted puede adaptarse fácilmente a los cambios que pueda realizar la empresa?	X		X		X		
Dimensión 3: ACTITUDES								
9	¿Considera que sus compañeros de trabajo muestran una actitud positiva en sus actividades laborales?	X		X		X		
10	¿Considera que sus compañeros de trabajo realizan sus actividades laborales honestamente?	X		X		X		
11	¿Considera que sus compañeros de trabajo realizan sus actividades laborales mostrando lealtad a su empresa?	X		X		X		
12	¿Cuándo usted comete un error en su trabajo pierde la paciencia?	X		X		X		

Otras observaciones generales:



Firma

Mgr. Quispe Medina, Wilber

DNI N°25760824

INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN

Capacitación del personal en las micro y pequeñas empresas del rubro seguridad privada: Caso WORSEM S.A.C., Distrito Ayacucho, 2021

II. NOMBRE DEL INSTRUMENTO

Cuestionario de encuesta

III. TESISISTA

Carrasco Ramos, Luis Joel

IV. DECISIÓN

Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, se procedió a validarlo teniendo en cuenta la estructura y profundidad; por tanto, permite recoger información concreta y real de las variables en estudio, concluyendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES:

.....
.....

APROBADO:

SI

NO



EXPERTO EVALUADOR
Mgtr. Quispe Medina, Wilber
DNI N° 25760824

Anexo 6. Confiabilidad del instrumento (Alfa de crombach)

4															
5		CAPACITACIÓN DEL PERSONAL													
6															
7		ITEMS													
8	OBJETO DE ESTUDIO	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12		
9	1	3	3	4	4	3	5	5	5	4	4	4	3	47	
10	2	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	58	
11	3	4	3	5	5	2	3	4	4	3	2	4	2	41	
12	4	3	2	5	4	5	4	2	4	4	3	4	1	41	
13	5	3	2	5	1	3	2	1	4	4	5	4	1	35	
14	6	5	2	4	4	2	4	3	2	3	3	2	2	36	
15	7	4	5	5	5	3	3	3	5	5	5	3	2	48	
16	8	5	3	5	5	5	3	3	5	2	5	5	5	51	
17	9	4	5	5	5	4	3	4	4	5	3	3	4	49	
18	10	4	5	5	5	5	3	4	5	5	5	3	5	54	
19		0.6	1.65	0.16	1.41	1.24	0.64	1.44	0.81	1	1.2	0.81	2.4		
20															
21															
22	ESCALA VALORATIVA		α (ALFA) =		0.809547										
23	1	NUNCA		K (NUMERO DE ITEMS) =		12									
24	2	CASI NUNCA		ΣVi (VARIANZA DE CADA ITEM)=		13.36									
25	3	A VECES		Vt (VARIANZA TOTAL)=		51.8									
26	4	CASI SIEMPRE		$a = \frac{k}{k-1} \left(1 - \frac{\sum v_i}{vt} \right)$											
27	5	SIEMPRE													
28															
29															
30															
31															

Anexo 7. Declaración jurada

DECLARACIÓN JURADA

Yo, CARRASCO RAMOS LUIS JOEL, identificado (a) con DNI 70397146 y código de estudiante 3111181476 de la Escuela profesional de Administración de la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote.

Declaro bajo juramento que:

Los datos presentados en los resultados de la Investigación son reales, no han sido falsificados, ni duplicados, ni copiados. Los resultados fueron obtenidos de los trabajadores de las micro y pequeñas empresas quienes participaron en la encuesta en Forma Voluntaria para realizar la investigación titulada: Capacitación del personal en las micro y pequeñas empresas del rubro seguridad privada: Caso WORSEM S.A.C., Distrito de Ayacucho, 2021. Tesis para optar el título profesional de licenciado en administración.

Por lo expuesto, mediante la presente asumo frente LA UNIVERSIDAD cualquier responsabilidad que pudiera derivarse por la autoría, originalidad y veracidad del contenido de la Investigación y no presenta ningún conflicto de interés. En consecuencia, me hago responsable frente a LA UNIVERSIDAD y frente a terceros, de cualquier daño que pudiera ocasionar tanto a LA UNIVERSIDAD como a terceros, por el incumplimiento de lo declarado. Asimismo, por la presente me comprometo a asumir todas las cargas pecuniarias que pudieran derivarse para LA UNIVERSIDAD en favor de terceros con motivo de acciones, reclamaciones o conflictos derivados del incumplimiento de lo declarado o las que encontraren causa en el contenido del Trabajo de Investigación.

De identificarse plagio, falsificación o manipulación de datos en la Investigación; asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad de Católica los Ángeles de Chimbote.

Lugar y fecha: 20 de diciembre 2022



CARRASCO RAMOS LUIS JOEL

70397146

Anexo 8. Figuras

Respecto al objetivo específico 1: Describir el conocimiento del personal en las micro y pequeñas empresas en el rubro seguridad privada: caso Worsem S.A.C, Distrito de Ayacucho, 2021.

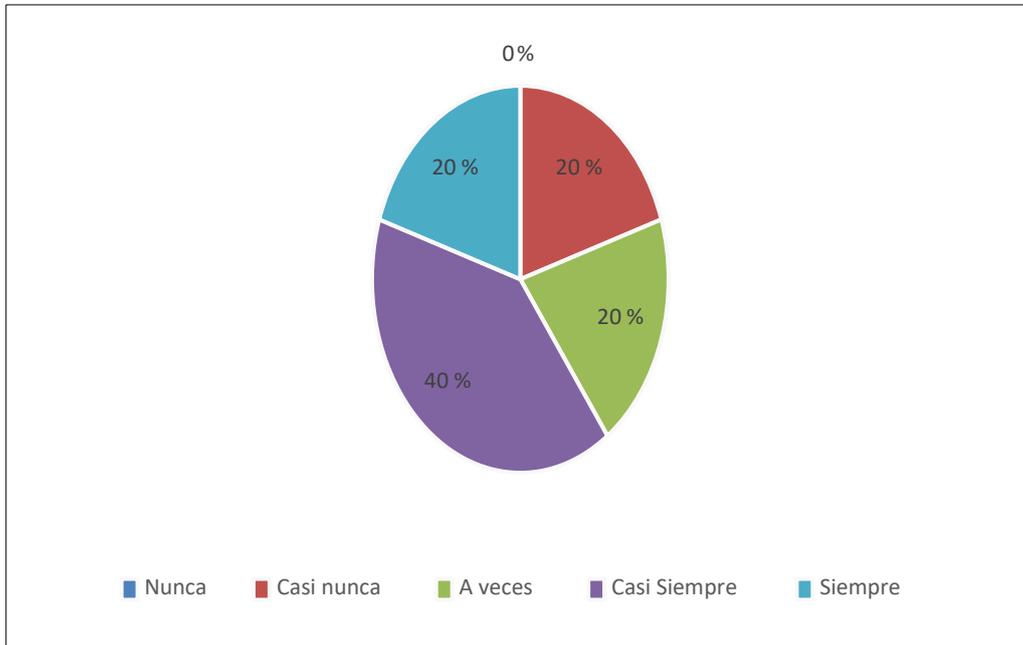


Figura 1. Seguridad y salud en el trabajo

Fuente: Tabla 1

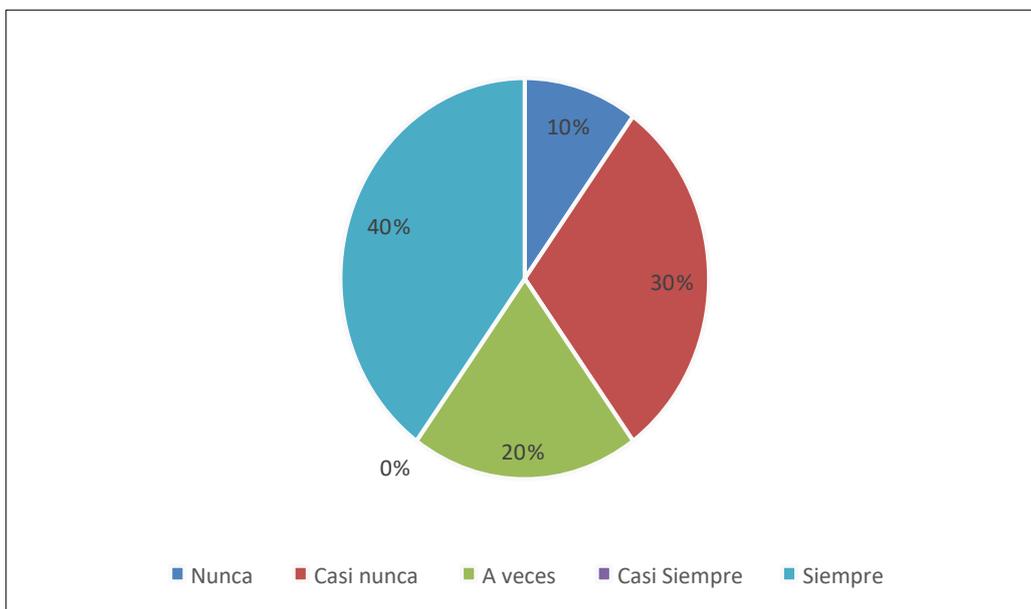


Figura 2. Primeros auxilios

Fuente: Tabla 1

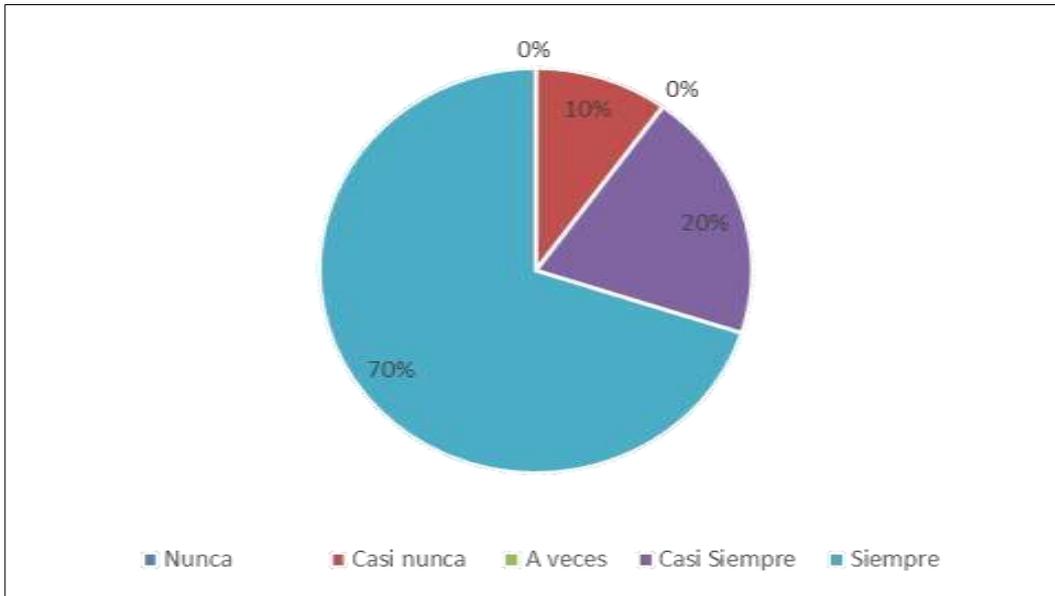


Figura 3. Manejo y uso de armamento
Fuente: Tabla 1

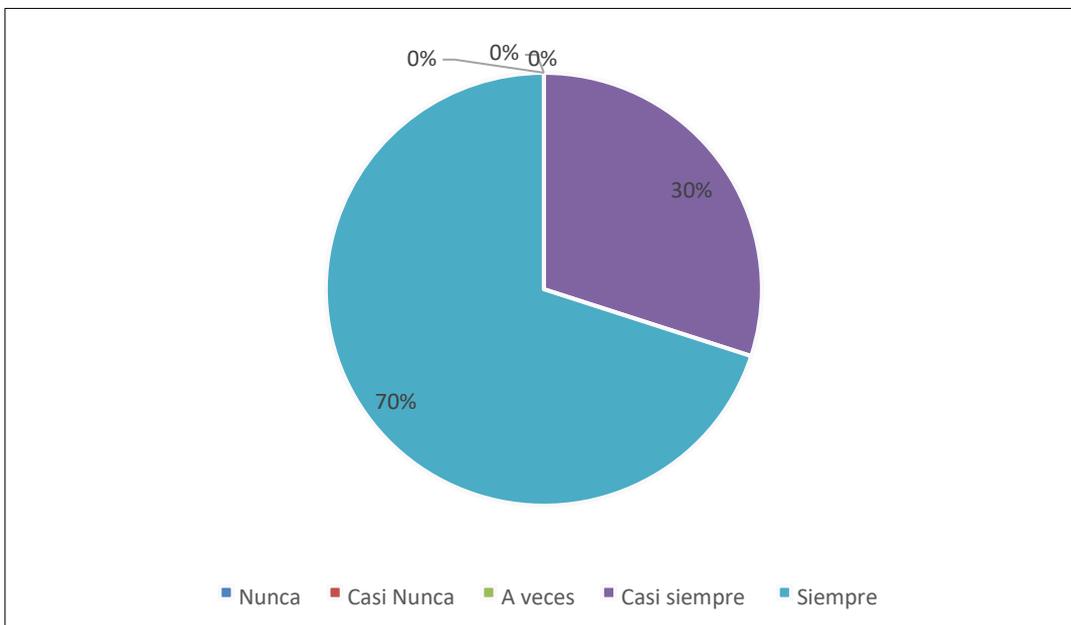


Figura 4. Normas sanitarias contra el Covid-19
Fuente: Tabla 1

Respecto al objetivo específico 2: Conocer las habilidades del personal en las micro y pequeñas empresas en el rubro seguridad privada: caso Worssem S.A.C, Distrito de Ayacucho, 2021.

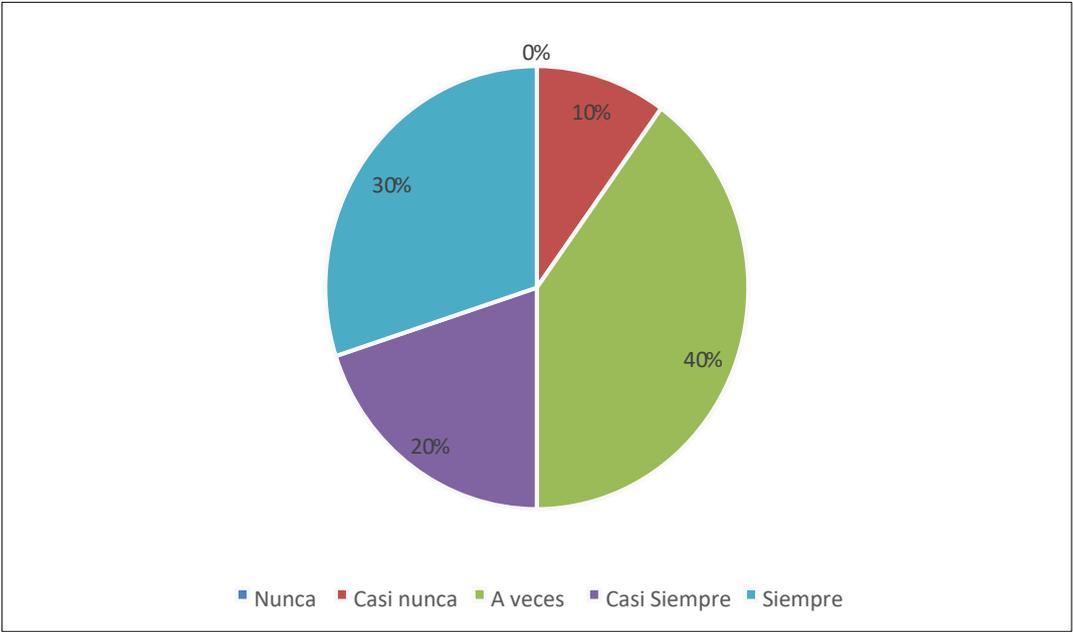


Figura 5. Iniciativa
Fuente: Tabla 2

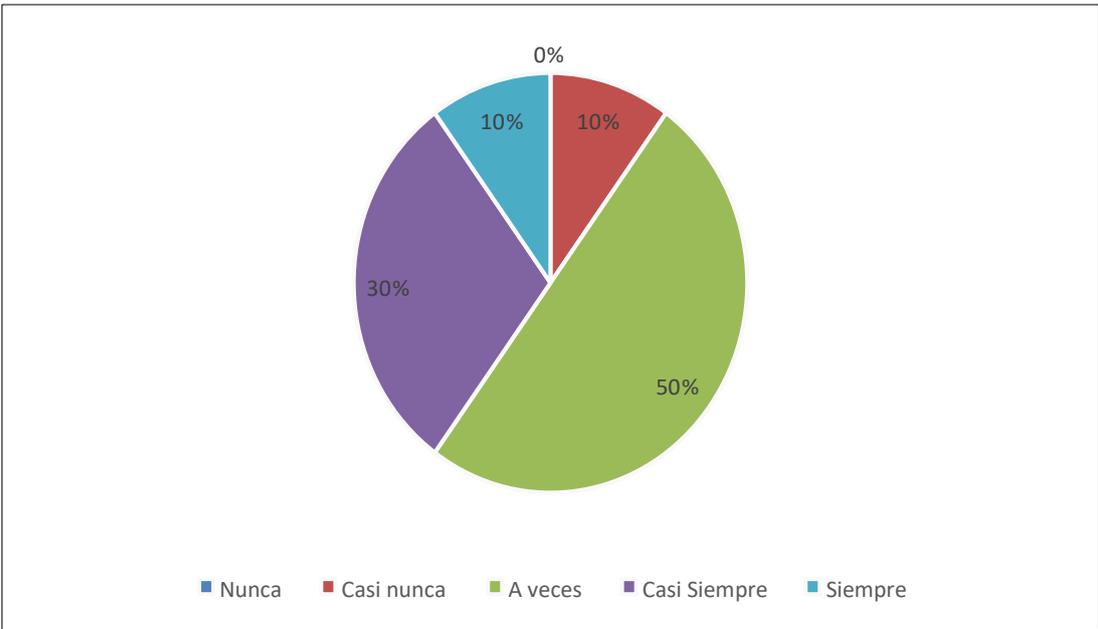


Figura 6. Comunicación
Fuente: Tabla 2

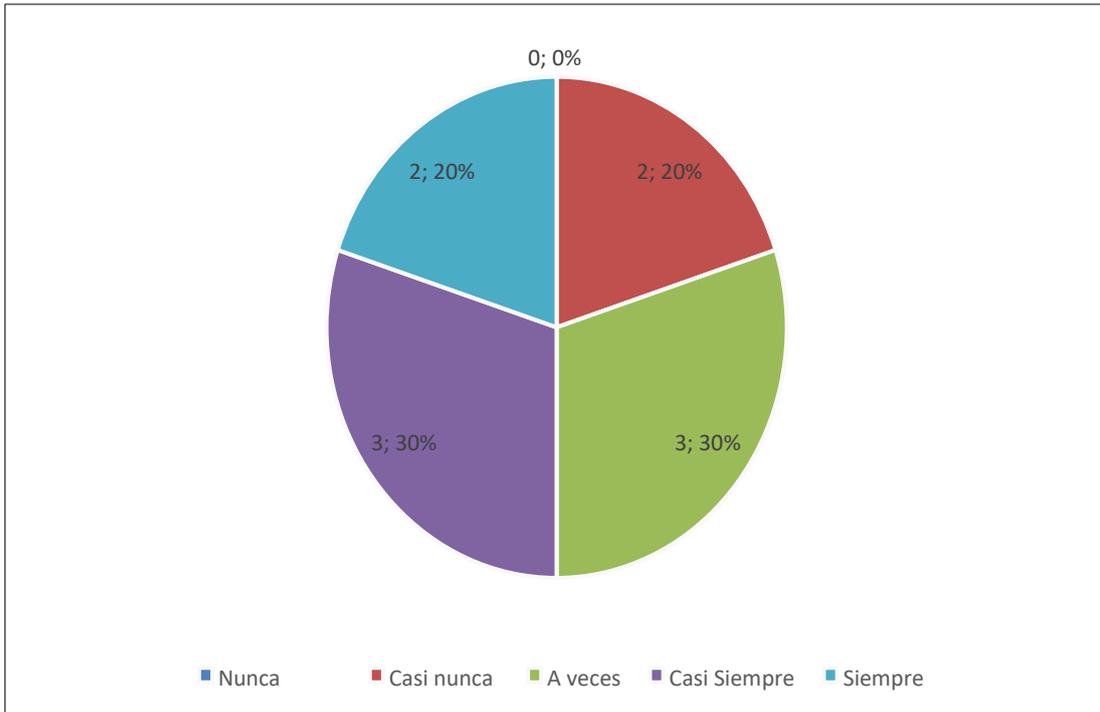


Figura 7. Trabajo en equipo
Fuente: Tabla 2

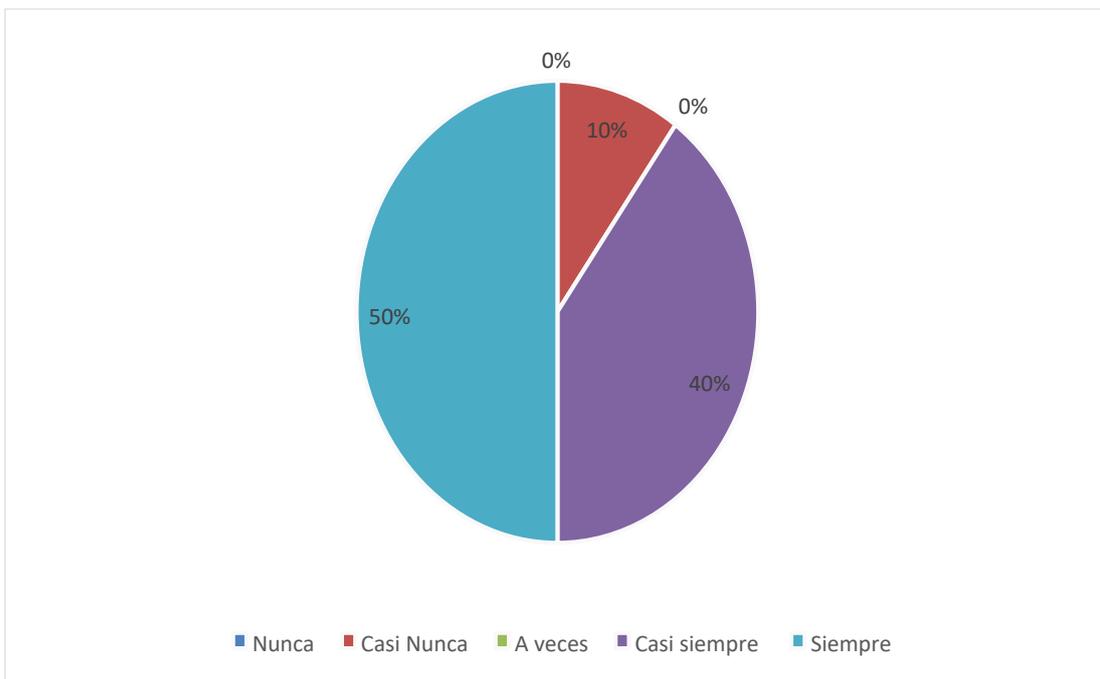


Figura 8. Adaptación
Fuente: Tabla 2

Respecto al objetivo específico 2: Describir las actitudes del personal en las micro y pequeñas empresas del rubro seguridad privada: caso Worssem S.A.C, Distrito Ayacucho, 2021.

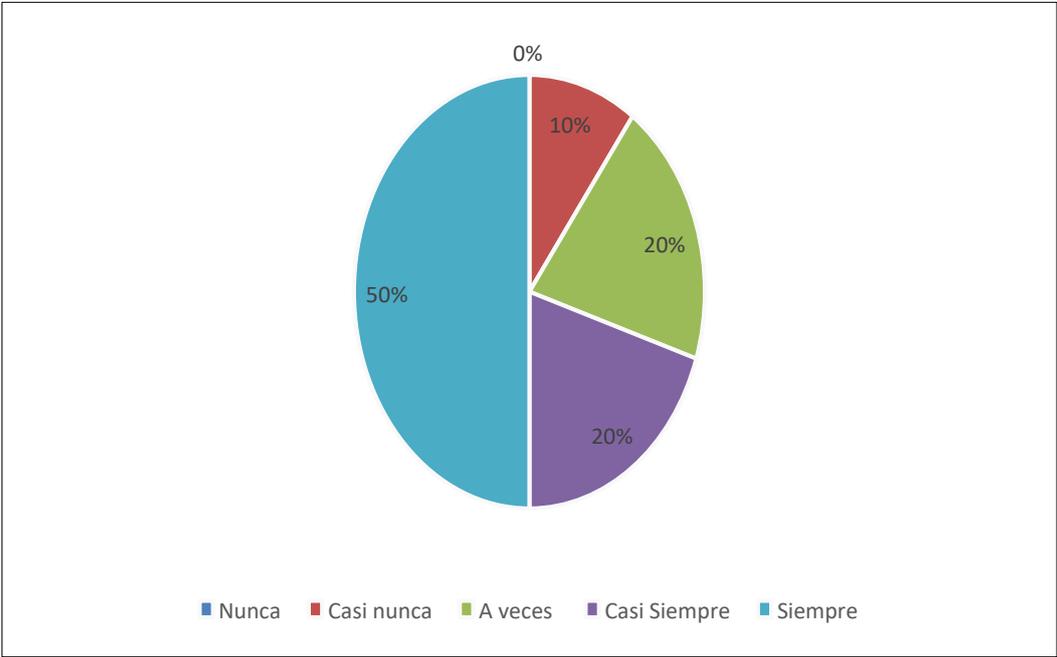


Figura 9. Actitud positiva
Fuente: Tabla 3

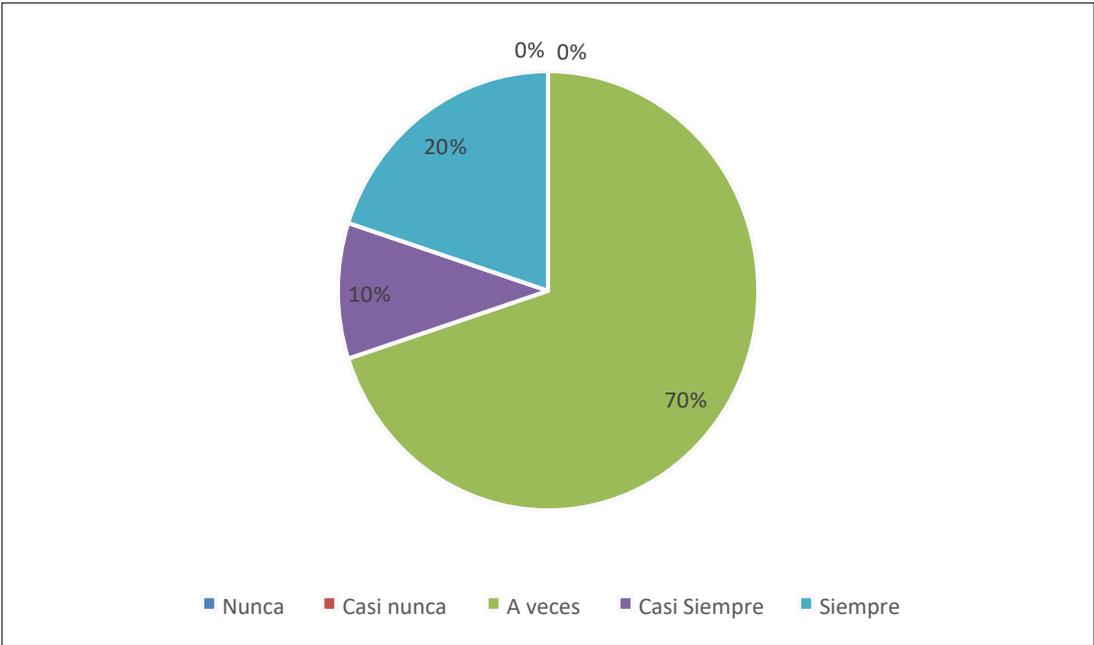


Figura 10. Honestidad
Fuente: Tabla 3

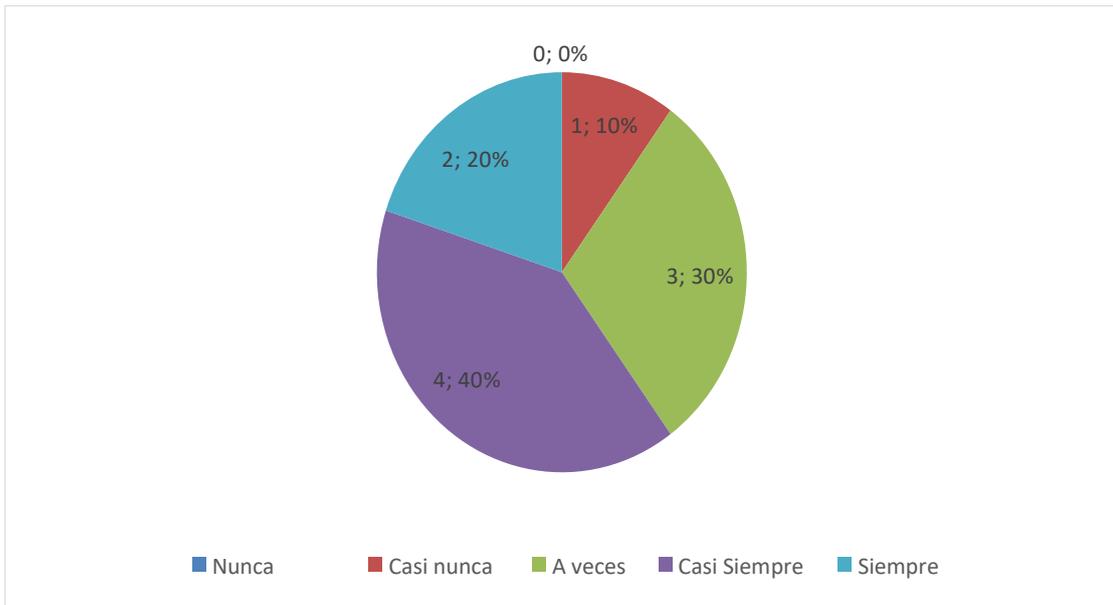


Figura 11. Lealtad
Fuente: Tabla 3

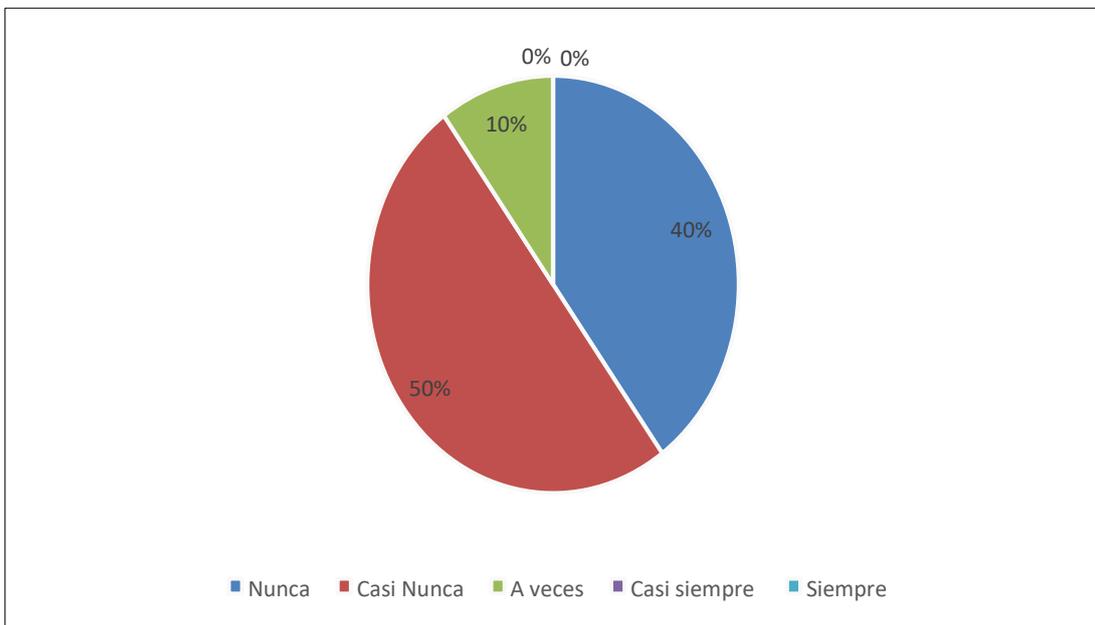


Figura 12. Paciencia
Fuente: Tabla 3

INFORME DE ORIGINALIDAD

14%

INDICE DE SIMILITUD

16%

FUENTES DE INTERNET

0%

PUBLICACIONES

8%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1

repositorio.uladech.edu.pe

Fuente de Internet

10%

2

1library.co

Fuente de Internet

4%

Excluir citas

Activo

Excluir coincidencias < 4%

Excluir bibliografía

Activo