



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE**

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

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

**CAPACITACIÓN DEL PERSONAL EN LAS MICRO Y
PEQUEÑAS EMPRESAS DEL RUBRO DISTRIBUIDORA
DE ABARROTES: CASO DIPSA S.A.C, DISTRITO
ANDRÉS AVELINO CÁCERES DORREGARAY,
AYACUCHO, 2019**

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

AUTORA:

LAPA QUISPE, LUCERO KATERINE

ORCID: 0000-0003-2838-2496

ASESOR:

MS. C. ESTUARDO MUÑOZ AGUILAR

ORCID: 0000-0002-9053-8175

AYACUCHO - PERÚ

2021

1. EQUIPO DE TRABAJO

AUTORA

LAPA QUISPE, LUCERO KATERINE

ORCID: 0000-0003-2838-2496

Investigador principal, estudiante de la Escuela Profesional de Administración de la
Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Perú

ASESOR

Ms.C. MUÑOZ AGUILAR, ESTUARDO

ORCID: 0000-0002-9053-8175

Docente Tutor Investigador de la Escuela Profesional de Administración
Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Perú

JURADO

Mgtr. VILELA VARGA, VÍCTOR

ORCID: 0000-0003-2027-6920

PRESIDENTE

Mgtr. AZABACHE ARQUINIO, CARMEN ROSA

ORCID: 0000-0001-8071-8327

MIEMBRO

Mgtr. ESPINOSA OTOYA, VÍCTOR HUGO

ORCID: 0000-0002-7260-5581

MIEMBRO

2. FIRMA DEL JURADO Y ASESOR

.....
Mgtr. Vilela Varga, Víctor Hugo

ORCID: 0000-0003-2027-6920

Presidente

.....
Mgtr. Azabache Arquinio, Carmen Rosa

ORCID: 0000-0001-8071-8327

Miembro

.....
Mgtr. Espinosa Otoya, Víctor Hugo

ORCID: 0000-0002-7260-5581

Miembro

.....
Ms.C. Muñoz Aguilar, Estuardo

ORCID: 0000-0002-9053-8175

Asesor

3. DEDICATORIA

Este proyecto está dedicado con mucho amor mis padres German Lapa Cárdenas y Vilma Gregoria Quispe Auqui que siempre me apoyaron incondicionalmente en la parte moral y económico para poder llegar a ser profesional de éxito y mi hermana por ser uno de mis motivos inspiradas para poder concluir uno de mis objetivos y metas.

4. HOJA DE AGRADECIMIENTO

Gracias a mis padres y hermana por los principales motores de mis sueños, por confiar cada día, creer en mí y en todas mis expectativas. Gracias por siempre desear y anhelar siempre lo mejor para mi vida por cada consejo y por cada uno de sus palabras que me guiaron durante mi vida.

Mi gratitud a la universidad y al docente que me asesoro durante todo mi proyecto de investigación ya que una de las principales guías para poder alcanzar los objetivos y metas de mi proyecto.

5. RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo principal describir de qué manera se da la capacitación del personal en las micro y pequeñas empresas del Rubro Distribuidora de Abarrotes: Caso Dipsa S.A.C, Distrito Andrés Avelino Cáceres Dorregaray, Ayacucho, 2019. La metodología es de tipo aplicada con enfoque cuantitativo, nivel descriptivo y es de diseño no experimental con corte transversal y descriptivo simple. La población estuvo conformada por 15 colaboradores de la empresa distribuidora de abarrote Dipsa S.A.C a quienes se les aplico un cuestionario estructurado por 12 preguntas con escala de Likert. Teniendo como resultado que el 53% a veces pueden dar soluciones a cualquier problema o conflicto que se presente dentro de su centro laboral en lo cual es bueno para la empresa. un 67% a veces realizan actividades para que rindan mejor en su centro de labor, en lo cual es bueno para la empresa en relación al desempeño de sus colaboradores. Y el 20% a veces falta a su centro de trabajo. En conclusión, que así mismo la importancia que tiene los colaboradores para su desarrollo en la empresa.

Palabras Claves: Calidad de Personal, Habilidades y Desarrollo.

6. ABSTRACT

The main objective of this research was to describe how the training of personnel is given in micro and small companies of the Grocery Distribution Sector: Dipsa SAC Case, Andrés Avelino Cáceres Dorregaray District, Ayacucho, 2019. The methodology is applied with quantitative approach, descriptive level and is of non-experimental design with cross-sectional and simple descriptive. The population consisted of 15 employees of the grocery distribution company Dipsa S.A.C to whom a questionnaire structured by 12 questions with a Likert scale was applied. As a result, 53% can sometimes provide solutions to any problem or conflict that arises within their workplace, which is good for the company. 67% sometimes carry out activities so that they perform better in their workplace, which is good for the company in relation to the performance of its collaborators. And 20% sometimes miss their work center. In conclusion, that also the importance of collaborators for their development in the company.

Key Words: Quality of Personnel, Skills and Development.

7. CONTENIDO

1.	EQUIPO DE TRABAJO.....	ii
2.	FIRMA DEL JURADO Y ASESOR	iii
3.	DEDICATORIA	iv
4.	HOJA DE AGRADECIMIENTO	v
5.	RESUMEN	vi
6.	ABSTRACT	vii
7.	CONTENIDO.....	viii
	ÍNDICE DE GRÁFICOS, TABLAS Y CUADROS.....	ix
I.	INTRODUCCIÓN.....	11
II.	REVISIÓN DE LA LITERATURA.....	14
2.1	ANTECEDENTES.....	14
2.1.1	Antecedentes Internacionales.....	14
2.1.2	Antecedentes Nacionales.....	15
2.1.3	Antecedentes Locales.....	17
2.2	Bases teóricas de la investigación.....	19
2.2.1	CAPACITACIÓN DEL PERSONAL.....	19
2.2.1	DIMENSIONES	26
2.2.2	CALIDAD DEL PERSONAL	26
2.2.3	HABILIDAD.....	27
2.2.4	DESARROLLO DEL PERSONAL.....	29
2.3	Hipótesis.....	31
III.	METODOLOGÍA:	31
3.1.1	Tipo de Investigación	31
3.1.2	Nivel de investigación.....	32
3.5.3	Plan de análisis.....”.....	36
IV.	RESULTADOS.....	40
VI.	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	57
	ANEXO 1: INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS.....	72

ÍNDICE DE GRÁFICOS, TABLAS Y CUADROS

Tabla 1: Edades de los colaboradores.....	40
Tabla 2: Genero de los colaboradores.....	41
Tabla 3: ¿Usted cumple con sus funciones en el plazo determinado?.....	42
Tabla 4: ¿Usted puede dar soluciones a cualquier problema o conflicto que se presente dentro de su centro laboral?	43
Tabla 5: ¿Realizan actividades para que rindan mejor en su centro de labor?	44
Tabla 6: ¿Usted falta a su centro de trabajo?.....	45
Tabla 7: ¿Usted sabe cuándo se pierde la credibilidad?.....	46
Tabla 8: ¿Usted es creativo con sus compañeros en su centro de trabajo?	47
Tabla 9: ¿Usted cree que trabajar en equipo le va permitir lograr las metas del día?	48
Tabla 10: ¿Usted se arrepiente de las malas decisiones que tomo?.....	49
Tabla 11: ¿La empresa les brinda incentivos que le motiven a trabajar día a día?	50
Tabla 12: ¿Usted cree en su potencial como colaborador de la empresa?.....	51
Tabla 13: ¿Usted incentiva a logro de las metas a sus compañeros?.....	52
Tabla 14: ¿Usted tiene la facilidad de expresar sus emociones, pensamiento con sus compañeros?	53

I. INTRODUCCIÓN

El siguiente proyecto de investigación se dará a conocer que la capacitación del personal es la base fundamental para desarrollar las habilidades y conocimientos del personal en donde también (Antolinez, 2014) nos menciona que la capacitación del personal, es origen educativo de mucha importante trabajador en modo constituida y sistemática, donde el personal obtiene, desenvuelve conocimientos sus habilidades específicas referentes al compromiso, y cambia en las cualidades frente a exteriores de la empresa. Igualmente, muy importante hoy en día todas las empresas deben preocuparse por los personales si desean lograr sus metas con mayor eficacia.

A nivel latinoamericano cada país está tomando diferentes medidas para apoyar a su micro y pequeña empresa y que no se vean tan afectadas por los cambios de la actualidad, en el Perú, se ha estado dando grandes esfuerzos para reactivar la economía de manera adecuada, 480,122 proveedores de cualesquiera secciones financieros absorbieron los créditos de Reactiva Perú, 1 98% (471,642) son micro y pequeñas empresas (Mypes) donde beneficiaron en las tasas de interés auténticamente descendientes; esta medida ayudará en gran medida al mejoramiento de las actividades económicas de la micro y pequeña empresa del país. En otra parte, en la ciudad de Ayacucho, en la empresa Dipsa S.A.C., que pertenece al rubro abarrotes, se describe un panorama de dificultades con respecto al uso correcto del control interno, esto se ha generado principalmente porque durante la pandemia

Con la metodología de Tipo Cuantitativo, Nivel Descriptivo, Diseño Transversal no experimental descriptivo, por ello se planteó el siguiente problema ¿De qué manera se da la capacitación del personal micro y pequeñas empresas del rubro distribuidora de abarrotes: caso DIPSA S.A.C, distrito Andrés Avelino Cáceres Dorregaray, Ayacucho, 2019?. El objetivo general de investigación es: Determinar de qué manera se da la capacitación del personal en las micro y pequeñas empresas del rubro Distribuidora de Abarrotes: caso DIPSA S.A.C, distrito Andrés Avelino Cáceres Dorregaray, Ayacucho, 2019. Asimismo, el objetivo específico es como Analizar el conocimiento de la capacitación del personal en las micro y pequeñas empresas del rubro Distribuidora de Abarrotes: caso DIPSA S.A.C, distrito Andrés Avelino Cáceres Dorregaray, Ayacucho, 2019. Identificar la calidad de servicio en la capacitación del personal en las micro y pequeñas empresas del rubro distribuidora de abarrotes: caso DIPSA S.A.C, distrito Andrés Avelino Cáceres Dorregaray, Ayacucho, 2019.

El trabajo se ha justificado de manera teórica ya que permite aplicar nuestro conocimiento en cuanto a la capacitación del personal con el apoyo de las teorías o bases teóricas. Se justifica prácticamente porque proporciona instrumentos para la recolección de datos y se aplica el método estadístico al momento de elaborar tablas y gráficos y por último se Justifica metodológicamente ya que esta investigación será un beneficio para la MYPE para, así lograr una buena capacitación del personal con la ayuda de esta investigación. Según la investigación teniendo el resultado que se obtuvieron el 53% a veces pueden dar soluciones a cualquier problema o conflicto que se presente dentro de su centro laboral en lo cual es bueno para la empresa. un 67% a veces realizan

actividades para que rindan mejor en su centro de labor, en lo cual es bueno para la empresa en relación al desempeño de sus colaboradores. Y el 20% a veces falta a su centro de trabajo.

Es importante la investigación por que se basa en el conocimiento teórica, y ver la realidad de los micros y pequeñas empresas sector transporte. mediante ello se analizarán y se dará a conocer el beneficio en las metas trazadas en el trabajo de investigación como también la persona que trabaja dentro de ella.

II. REVISIÓN DE LA LITERATURA.

2.1 ANTECEDENTES.

2.1.1 Antecedentes Internacionales.

Según (ENCINA, 2013). En su tesis titulado: "Capacitación del Personal", tuvo como objetivo general: Es necesario determinar las diferencias entre los conocimientos de los trabajadores y los objetivos propuestos para evitar la repetición de datos conocidos o la suposición de conocimientos inexistentes. En su metodología de esta investigación fue descriptivo, La población fue de 20 colaboradores, la muestra está conformado por el personal de la empresa de Distribuidora de Abarrotes Dipsa S.A.C la técnica e instrumento que se utilizó fue de un cuestionario, la conclusión que se llega a obtener en esta investigación es que la capacitación del personal debe establecer los temas adecuados a las necesidades de la empresa de Distribuidora de Abarrotes Dipsa S.A.C, los colaboradores de la empresa poco conocen de la capacitación que existe.

(DONALD, 2017). Esta investigación se fundamenta en el análisis de la importancia de la capacitación para la comprensión de este proceso en el desarrollo de habilidades, destrezas y nuevos conocimientos que permiten el buen desempeño de los recursos humanos en el sector público. Se procedió a la búsqueda de material bibliográfico, consultando a diferentes autores como Idalberto Chiavenato, Gary Dessler, Wayne R. Mondy, William Werther entre otros, documentos y sitios web de autores latinoamericanos. En su metodología de esta investigación fue descriptivo, La población fue de 20 colaboradores, la muestra está conformado por el personal de la empresa de Distribuidora de Abarrotes Dipsa S.A.C la técnica e instrumento que se

utilizo fue de un cuestionario, la conclusión que se llega a obtener en esta investigación es que la capacitación del personal debe establecer los temas adecuados a las necesidades de la empresa de Distribuidora de Abarrotes Dipsa S.A.C, los colaboradores de la empresa poco conocen de la capacitación que existe.

Según (MARTINEZ, 2014). En su tesis titulada: Capacitación del Personal para Empresas del Nuevo Milenio . En su objetivo general es: Que es un desarrollo de un modelo de capacitación en los nuevos sistemas equipos para la estandarización del personal calificado de una empresa de la localidad. En su metodología de esta investigación fue descriptivo, La población fue de 20 colaboradores, la muestra está conformado por el personal de la empresa de Distribuidora de Abarrotes Dipsa S.A.C la técnica e instrumento que se utilizo fue de un cuestionario, la conclusión que se llega a obtener en esta investigación es que la capacitación del personal debe establecer los temas adecuados a las necesidades de la empresa de Distribuidora de Abarrotes Dipsa S.A.C, los colaboradores de la empresa poco conocen de la capacitación que existe.

2.1.2 Antecedentes Nacionales.

Según (BARRIENTOS, 2017). En su tesis titulado Capacitación del Personal y la Calidad de Servicio del Centro de Contactos rubro Banco de Crédito del Perú en el Cuarto Trimestre 2016 . En su objetivo general nos dice que debemos determinar de qué manera la capacitación del personal donde nos influye en la calidad de los servicios en el Centro Contacto BCP en los cuatro trimestres 2016. En su metodología de esta investigación fue descriptivo, La población fue de 20 colaboradores, la muestra está conformado por el personal de la empresa de Distribuidora de Abarrotes Dipsa S.A.C la

técnica e instrumento que se utilizo fue de un cuestionario, la conclusión que se llega a obtener en esta investigación es que la capacitación del personal debe establecer los temas adecuados a las necesidades de la empresa de Distribuidora de Abarrotes Dipsa S.A.C, los colaboradores de la empresa poco conocen de la capacitación que existe.

Según (DOMINGUES, 2015). En su tesis titulado caracterización de la Capacitación Y Productividad En Las Mype Rubro Abarrotes De Morropón (Piura), Período 2014 . Su objetivo general es: Determinar las características de la capacitación y productividad de las MYPE de abarros de Morropón (Piura), período 2014”. En su metodología de esta investigación fue descriptivo, La población fue de 20 colaboradores, la muestra está conformado por el personal de la empresa de Distribuidora de Abarrotes Dipsa S.A.C la técnica e instrumento que se utilizo fue de un cuestionario, la conclusión que se llega a obtener en esta investigación es que la capacitación del personal debe establecer los temas adecuados a las necesidades de la empresa de Distribuidora de Abarrotes Dipsa S.A.C, los colaboradores de la empresa poco conocen de la capacitación que existe.

Según (ORIHUELA, 2018). En su tesis titulado caracterización de la capacitación y desempeño laboral de las MYPE Comerciales, rubro calzado en el mercado central de Piura, Año 2018. Su objetivo general es: Determinar las características de la capacitación y desempeño laboral de las MYPE comerciales rubro calzado del mercado central de Piura, año 2018. En su metodología de esta investigación fue descriptivo, La población fue de 20 colaboradores, la muestra está conformado por el personal de la empresa de Distribuidora de Abarrotes Dipsa S.A.C la técnica e instrumento que se utilizo fue de un cuestionario, la conclusión que se llega a obtener en

esta investigación es que la capacitación del personal debe establecer los temas adecuados a las necesidades de la empresa de Distribuidora de Abarrotes Dipsa S.A.C, los colaboradores de la empresa poco conocen de la capacitación que existe.

Según (PULIDO, 2017). En su tesis titulado Nivel de capacitación del personal y calidad de atención al usuario en el Servicio de Cirugía. Hospital III Chimbote – EsSalud, junio 2017. Su objetivo general es: Determinar la relación entre el nivel de capacitación del personal y calidad de atención del usuario en el Servicio de Cirugía del rubro Hospital III Chimbote EsSalud, junio 2017. En su metodología de esta investigación fue descriptivo, La población fue de 20 colaboradores, la muestra está conformado por el personal de la empresa de Distribuidora de Abarrotes Dipsa S.A.C la técnica e instrumento que se utilizo fue de un cuestionario, la conclusión que se llega a obtener en esta investigación es que la capacitación del personal debe establecer los temas adecuados a las necesidades de la empresa de Distribuidora de Abarrotes Dipsa S.A.C, los colaboradores de la empresa poco conocen de la capacitación que existe.

2.1.3 Antecedentes Locales.

Según (CASAS, 2017). En su tesis titulado Decisiones Financieras de Endeudamiento, Inversión y Capacitación para la Eficiente Administración de las Pequeñas y Medianas Empresas rubro Construcción En El Distrito De Ayacucho, 2016 rubro construcción objetivo general. Determinar que las decisiones financieras de endeudamiento, inversión y capacitación influyen para la eficiente administración de las pequeñas y medianas empresas del sector construcción en el distrito de Ayacucho, 2016. En su metodología de esta investigación fue descriptivo, La población fue de 20

colaboradores, la muestra está conformado por el personal de la empresa de Distribuidora de Abarrotes Dipsa S.A.C la técnica e instrumento que se utilizo fue de un cuestionario, la conclusión que se llega a obtener en esta investigación es que la capacitación del personal debe establecer los temas adecuados a las necesidades de la empresa de Distribuidora de Abarrotes Dipsa S.A.C, los colaboradores de la empresa poco conocen de la capacitación que existe.

Según (POTOSINO, 2020). En ese sentido, el tema de investigación será denominado Capacitación del personal en las micro y pequeñas empresas del sector construcción: caso Constructora Ingenieros MPC E.I.R.L. del distrito de Ayacucho, 2020 la misma que nos permitirá dar a conocer que la Constructora tiene cierto de falencias con respecto al desarrollo de conocimientos, habilidades y actitudes de su personal, los mismos que necesitan de una capacitación en esas dimensiones para que mejoren su desempeño. En su metodología de esta investigación fue descriptivo, La población fue de 20 colaboradores, la muestra está conformado por el personal de la empresa de Distribuidora de Abarrotes Dipsa S.A.C la técnica e instrumento que se utilizo fue de un cuestionario, la conclusión que se llega a obtener en esta investigación es que la capacitación del personal debe establecer los temas adecuados a las necesidades de la empresa de Distribuidora de Abarrotes Dipsa S.A.C, los colaboradores de la empresa poco conocen de la capacitación que existe.

Según (QUISPE, 2019). En su tesis titulado Propuesta de la Gestión de Capacitación al Personal en las Micro y Pequeñas Empresas rubro de Restaurantes Chifa en el Distrito Carmen Alto, Ayacucho, 2019 rubro de restaurantes objetivo general:

Describir los factores relevantes de la gestión de capacitación al personal requeridas en los micro y pequeñas empresas del rubro de restaurantes chifa en el distrito Carmen Alto, Ayacucho, 2019. En su metodología de esta investigación fue descriptivo, La población fue de 20 colaboradores, la muestra está conformado por el personal de la empresa de Distribuidora de Abarrotes Dipsa S.A.C la técnica e instrumento que se utilizo fue de un cuestionario, la conclusión que se llega a obtener en esta investigación es que la capacitación del personal debe establecer los temas adecuados a las necesidades de la empresa de Distribuidora de Abarrotes Dipsa S.A.C, los colaboradores de la empresa poco conocen de la capacitación que existe.

2.2 Bases teóricas de la investigación.

2.2.1 CAPACITACIÓN DEL PERSONAL.

Según (Antolinez, 2014). Menciona que la Capacitación Del Personal es uno de los pasos aumenta la importancia adentro de las organizaciones como en la formación de los colaboradores, así mismo forma el empleado optimice su capacidad de mentalidad y comprensión en su campo hacia extremado progreso de las acciones y compromisos requeridas y el beneficio de las metas presentadas.

Según (Benites, 2018). Nos indica que Capacitación y motivación laboral según personal del Programa Nacional Cuna Más del Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social, Lima, 2017. Para Locke, las metas de por sí son una gran fuente de motivación. Un objetivo es cualquier logro que una persona quiera conseguir. Considerando que las demás condiciones son estables (capacidad, comprensión de la tarea, recompensa atractiva y recursos disponibles), un trabajador que tiene sus objetivos claros se

desempeñará mejor en su trabajo que otro trabajador que no los tenga. Para que las metas motiven al personal, estas deben de ser específicas y tener cierto grado de dificultad, lo que generará ganas de alcanzarlas. Esto influye en el grado de la motivación, dirigen la conducta hacia un rumbo y estimulan la perseverancia durante el proceso, hasta que se alcance la meta.

Según (Bernal, 2013). Nos indica que el Métodos De Capacitación; Importancia En La Empresa "Corai. Que es formación de una herramienta para el progreso de nuestra capacidad humana que brinda la contingencia de suministrar a los colaboradores en proporciones de poder conseguir sus aptitudes, destrezas como experiencia que les consientan acrecentar como las destrezas, en poder rescatar de un carácter seguro a través de lugares de trabajo en cualidad favorecer al lucro de las metas comunes como las distribuciones.

(Cordova, 2017). Menciona que la capacitación es la parte fundamental para la preparación así las persona que están en cargo. Nos indica que la actividad sistemática, planificada y permanente cuyo propósito es capacitar, desarrollar e integrar los recursos humanos en el proceso productivo, como son sus habilidades, desarrollo de habilidades y actitudes donde se desempeña los empleados en sus actuales y futuros cargos a la exigencia cambiante en el entorno según la calidad de personal.

Según (Cuevas, 2016). Nos indica que el técnico profesional higiene y seguridad industrial Programa de Capacitación y entrenamiento. La capacitación es de suma importancia para las empresas porque se van a mejorar la productividad de igual manera se aumenta la rentabilidad en la organización, así mismo se va darse soluciones en la

empresa, donde se ayudará para prevenir cualquier accidente dentro de la empresa donde se proporciona de los trabajadores que si identifiquen con las organizaciones así tener una mejor estabilidad y flexibilidad entre las distintas sociedades.

Según (Dolan, 2013). Menciona que la capacitación del personal que en un conjunto de acciones su intención de optimizar su ventaja actual o expectante, desarrollando su contenido en conocimientos, destrezas y cualidades. La presentación de preparación involucra ofrecer culturas, al punto admitan al trabajador desplegar su labor sea capacitado de solucionar las dificultades que muestren durante su ocupación.

(García, 2014). Menciona que la capacitación para áreas reales y la alineación o mejora para los sitios futuros, espacio que la oposición vive aumentos en ocupación de niveles a conseguir los logros, así como los métodos. La capacitación ayuda a los colaboradores para que se puedan desenvolverse su responsabilidad presente y las oportunidades que se consiguen desarrollar en su savia profesional o competitivo.

(Guevara, 2015). Se menciona que el objetivo la capacitación es capacitar a los colaboradores para una buena ejecución en las diversas labores en organización. Facilitar oportunidades un buen desarrollo personal, particularmente que sean necesarios en sus cargos presentes así mismo como funciones donde la persona suelen ser considerada.

(Guevara, 2015). Menciona que el objetivo es la capacitación es brindar al personal en la elaboración en otras labores que son particulares de la organización. Donde se va darse oportunidades en continuo desarrollo personal, como son sus

presentes en los cuales otras ocupaciones de las personas que deben ser respetada. Mejorar la actitud de las personas, con los propósitos, como es establecer un clima más agradable con los colaboradores donde se van a desarrollar su motivación en lo más receptivos como son las técnicas de supervisión y empresariales.

Según (Jamaica, 2015). Nos menciona que la capacitación del personal admite que el trabajador desarrolle sus capacidades como también sus destrezas, lo cual destellara en su beneficio profesional, logrando el cambio organizacional como plataforma para la exclusión de métodos con sólidos con maximización de logros así mismo la deflación en precio e construcción o equipo.

Según (Lopez, 2015). Menciona que la capacitación del personal es de las más importante para las empresas, en donde se beneficia en mejorar la calidad del personal, nos brinda la toma de decisiones, así nos ayuda en la capacitación de nuevos trabajadores, en cual sea el método adoptado por las compañías donde capacitarán a su personal, que realmente es de suma importante donde va ser sus técnicas como programas de capacitación que examinen como las estrategias así mismo factores que son necesarios ya que les permitan ser más adecuados.

Según (Peirane, 2014). Nos indica que la importancia de la capacitación y motivación dentro de la empresa. En actualidad es necesario capacitar a sus colaboradores así poder crear un mejor ambiente en el centro de trabajo sano, así mismo que suelen dejar a un lado, como es necesariamente que el momento salen las dificultades entre la comunicación y cometido de los disponibles, facilitando en el resultado que es la baja producción. En la motivación hay formaciones en donde se

ejecutan acciones para los colaboradores donde obtengan sobresalir adentro de la sociedad.

Según (Peirane, La importancia de la capacidad y motivacion dentro de la empresa, 2014). Menciona que en actualidad las empresas es necesario capacitar al personal es donde pueden crear un mejor espacio de trabajo viable, que se pasan en olvidarse, es necesariamente que instante donde salen conflicto con la comunicación y desempeño de los empleados, facilitando a manera resultado la baja elaboración.

Según (Sanches, 2013). Nos indica que la capacitación del personal es la actividad realizada de una organización, reconociendo sus escaseces, donde busca mejorar la actitud, conocimiento, habilidades o conductas de su personal que es necesidad de capacitación donde se van a surgir varias diferencias de la persona que deberían desempeñar una buena labor.

Origen de la Capacitación

La capacitación es un fenómeno donde se construido al largo del tiempo. En su origen que la capacitación tiene el concepto donde se remonta a la revolución industrial en siglo XVII en los principios del siglo XIX con la visión del aula, así el procedimiento empezó en Europa que ha sido desarrollado en EE.UU., desde ahí en los países del sudeste asiático. (Organización económica, 2011).

Importancia de la Capacitación:

Las empresas han comprendido la importancia de que la capacitación no se trata de un gasto innecesario, sino de una inversión mucho más productiva, teniendo resultados positivos y con mayores beneficios tanto económicos, como de calidad y productividad en la organización y en lo propio con el trabajador”. (Asunción, 2013).

Que en la actualidad las empresas necesitan capacitar a su personal para crear un ambiente de trabajo sano, sin embargo, suelen olvidarlo, y es precisamente en ese momento cuando surgen problemas con la comunicación y desempeño de los empleados, dando como resultado la baja productividad. Por tal motivo las organizaciones deben realizar actividades para que los empleados logren superarse dentro de la empresa (Peirane, 2014)

La capacitación asimismo de existencia que es sustancial hacia las sociedades apoya el progreso de la fertilidad y acrecienta la renta de la distribución, del mismo modo ofrece medidas a la compañía, apoya a prevenir los incidentes interiormente de la estructura y proporciona que los participantes si emparejen con la sociedad contiene asumir una mejor permanencia y flexibilidad entre las diferentes jurisdicciones de la propia. (Cuevas, 2016).

Objetivos Generales de Capacitación:

- Preparar personal para la ejecución inmediata y eficiente de las diversas tareas propias del cargo y de la organización

- Proporcionar conocimientos al personal para el continuo desarrollo en sus cargos actuales o prepararlos para otras funciones.
- Cambiar las actitudes de las personas para crear un clima de trabajo más satisfactorio, aumentar la motivación y hacerlos más receptivos a la supervisión de sus tareas.

Tipos de Capacitación

La capacitación detiene sus observaciones, se posee conceptualizado proverbialmente encima de ambos semblantes principales: inicial, referente al trabajo del parte formativo hacia tomar medidas y constituir a las personas con la substancia de unir a los proveedores profesionales, lo que simboliza el aprendizaje hacia el compromiso.

El segundo exterior, pertenece a las acciones que ejecutan las sociedades contiene la alineación completa del personal que rinda un compromiso en la distribución, lo que se designa el aprendizaje en el trabajo; particularidades que se puntualizan a continuidad.

Beneficios de Capacitación

- Provoca un incremento de la productividad y calidad de trabajo.
 - Aumenta la rentabilidad de la organización.
 - Desarrolla una alta moral en los empleados.
 - Ayuda a solucionar problemas.
- Reduce la necesidad de supervisión.
- Ayuda a prevenir accidentes de trabajo.

- Mejora la estabilidad de la organización y su flexibilidad.
- Facilita que el personal se identifique con la empresa.

2.2.1 DIMENSIONES

2.2.2 CALIDAD DEL PERSONAL

(Castruita, 2013). La calidad personal es importante si no tuviese sería difícil de poder mejorar una buena relación laboral, social e incluso familiar, gracias a la calidad personal es reconocido por el alto desempeño que maneja la persona, se confía en ella, ya que siempre se esfuerza en cumplir con sus obligaciones con la mayor calidad posible.

(Ojeda, 2013) La calidad es un concepto multifacético que no se agota: es alcanzar una categoría de excelencia; es tener una actitud positiva y proactiva: es tener contabilidad es hacer bien las cosas al primer intento; es una solución; es la satisfacción del cliente.

(Vázquez, 2013) La forma más resumida de decir que calidad del personal, está cuando encima del individuo hay un autodomínio, responsabilidad, sentido de compromiso, fortaleza de producir, credibilidad en su conducta, constancia y ánimo de ayuda, nos expone, que cuando personifica los bienes humanos principales. Se consiguen explicar nuevas características, pero se ultimaré lo idéntico, cualesquiera conseguimos diferenciar una personalidad perfecciona, de calidad excelente. De esta manera, las cualidades físicas de la persona así mismo concretan, sin embargo, su inteligencia su capacidad de comunicarse entre los demás, cualquiera aumento: su creatividad, voluntad así mismo su decisión.

(Vásquez, 2012). Menciona que la calidad del personal ciertamente aborda por la orientación ya que ellos son los más principales hacia poder ordenar la organización. La orientación logra ejecutar la ocupación más importante concurre motivar a los recursos Humanos que trabajan en la distribución para que plasmen su ocupación en la compañía.

Indicadores:

- **Responsabilidad:** Es el cumplimiento a las obligaciones y ser cuidadoso al momento de tomar buenas decisiones, así como realizar algo. Que es un hecho de ser responsable, estamos expresando el sentido de comunidad y de compromiso que asumimos con los demás.
- **Credibilidad:** Que es la construcción de confianza de las personas donde generan mucha motivación para el cambio.
- **Creatividad:** Es la capacidad de producir cosas nuevas como es innovar, generar ideas o conceptos nuevos, que normalmente llevan a la resolución de problemas y que se producen soluciones que son originales y valiosas.

2.2.3 HABILIDAD.

(Olivo, 2018). En las habilidades, se busca por ejemplo la capacidad de asignar tareas, que sean capaces de trabajar en conjunto y brindar atención, ser capaz de expresarse correctamente, que sean capaces de tomar decisiones debidamente con la responsabilidad correspondiente por ellas. Todas estas habilidades personales podrían ser necesarias en diferentes puntos de la tarea de un gestor, y es muy importante que el

mismo se evalúe a sí mismo con respecto a ellas de forma tal de ser consciente de cuáles son sus habilidades más fuertes al igual que poder mejorar las débiles.

(Raffino, 2018). Frecuentemente, las experiencias se conciben a fin de que capacidades inherentes, naturales, pero la exactitud existe que asimismo logran ente asimilados o desarrollados: una persona logra salir con capacidad correcto hacia cierta diversión, u obtiene adquirir dicha experiencia con la experiencia y la ejercitación constantes. En principio, entonces, la habilidad involucra de cierto carácter la competitividad en fortaleza.

(Sandoval, 2017). La habilidad del personal está relacionada con la capacidad de interaccionar e interactuar con sus subordinados. Incluye aspectos como la capacidad de liderar, motivar, coordinar y dirigir. Los primeros estudios trazaban esta destreza a manera primordial en los dirigentes de línea media por estar en relación con todo el flujo de información de la alineación y ser el propio de anclaje entre la alta dirección y personal operativo. En este momento, se considera a la habilidad humana así que cada vez más definitiva, por la necesidad de envolver a todos los miembros de la organización en la obtención de objetivos de la empresa.

Indicadores:

- **Trabajo en Equipo:** Nos indica que es conjunto de personas que son diferentes y que tienen diferentes formas de pensar distintas opiniones y diversas propuestas donde van a llevar a un solo objetivo o meta para la empresa crezca.

- **Toma de decisiones:** Que es un proceso mediante lo cual se va realizar varias elecciones entre las diferentes opciones y como son forma posible donde se resolverá deferentes situaciones como es contextos: empresarial, laboral, familiar, etc.
- **Motivación:** Son los motivos o acción donde la persona actúan para que logren sus objetivos.

2.2.4 DESARROLLO DEL PERSONAL.

(Cabral, 2013). Menciona que el desarrollo se define como causa a extenso término, que alcanza el progreso técnico, competitivo, actitudinal, ético, y su preparativo para el impulso de ocupaciones más complicadas y todo intento de optimizar el desempeño presente o futuro de los colaboradores, ejecutivos y administradores de una organización, instruir conocimientos, cambiando sus cualidades o desarrollando sus destrezas, esta es la última meta de estos programas de mejorar el desempeño futuro de la misma organización.

(Cano, 2014). Menciona que el desarrollo personal como un proceso mediante el cual las personas procuramos conseguir el desenvolver cualquiera potencialidades o posiciones y obtener nuestros objetivos, deseos, expectativas, deseos, etc., desplazados por simple beneficio de ganancia, asimismo a manera la necesidad de facilitar un sentido a la vida.

(Castro, 2012). Menciona que el desarrollo personal donde, implica los autoconocimiento, autoestima, autodirección y autoeficacia, conlleva a la vida de bienestar personal, familiar, laboral y social, así mismo con el fin de lograr el camino de

transformación como excelencia personal también ser líderes en el actual siglo. Triunfar como también tener éxito siempre lo que tiene el hombre en mente al iniciar cualquier proyectos o labores, es por esto que el desarrollo del individuo sea logrado en obtener un puesto muy importante y trascendental como en las últimas décadas, surgiendo multitud de autores a la conexión.

(Gonzales, 2014). El desarrollo personal es una experiencia de interacción individual y grupal, a través de la cual los sujetos que participan en ella desarrollan y optimizan habilidades y destrezas para la comunicación abierta y directa, las relaciones interpersonales y la toma de decisiones. Esto permite que el individuo conozca más, no sólo de sí mismo, sino también de sus compañeros de grupo con el objeto de crecer y ser más humano.

Indicadores:

- **Autoestima:** Es el conocimiento que tenemos de nosotros como son nuestros habilidades o capacidades que podemos enfrentar ante cualquier situación.
- **Liderazgo:** Es la capacidad que tiene las personas como es influir, motivar, organizar y llevar a cabo acciones para lograr sus metas y objetivos.
- **Comunicación:** Es intercambiar informaciones entre dos o más participantes con el fin de transmitir o recibir informaciones o opiniones distintas.

2.3 Hipótesis.

El proyecto de investigación no tiene hipótesis, porque se trata de investigación de tipo cuantitativo y de nivel descriptivo (Hernandez, 2013). En su investigación nos manifiesta que en todas las investigaciones va llevar las hipótesis y en su investigación ya sea uno de sus tipos de estudios que son las investigaciones de los tipos descriptivo ya no los requieren, que son los suficiente es plantear los cuestionarios de la investigación

III. METODOLOGÍA:

3.1 El tipo y nivel de investigación

3.1.1 Tipo de Investigación

Tipo de investigación es cuantitativo Porque a los estudios de corte cuantitativo pretenden la explicación de una realidad social vista desde una perspectiva externa y objetiva.

(Angulo, 2012). “Consiste en el contraste de teorías ya existentes a partir de una serie de hipótesis surgidas de la misma, siendo necesario obtener una muestra, ya sea en forma aleatoria o discriminada, pero representativa de una población o fenómeno objeto de estudio.

(Ruiz, 2012). “Su intención es buscar la exactitud de mediciones o indicadores sociales con el fin de generalizar sus resultados a poblaciones o situaciones amplias. Trabajan fundamentalmente con el número, el dato cuantificable.

3.1.2 Nivel de investigación.

Nivel: cuantitativo

El presente estudio fue de nivel descriptivo, porque se describió los aspectos, características y factores fundamentales del clima organizacional en la empresa Dipsa S.A.C, así lo sostiene:

Según (Siqueira, 2017). “La investigación cuantitativa se basa en el estudio y análisis de la realidad a través de diferentes procedimientos basados en la medición. Permite un mayor nivel de control e inferencia que otros tipos de investigación, siendo posible realizar experimentos y obtener explicaciones contrastadas a partir de hipótesis.

3.2 Diseño de la investigación.

El diseño de esta investigación es no experimental porque no se manipulan deliberadamente las variables de la auditoría interna para mejorar la rentabilidad en la empresa: Dipsa S.A.C, además la recolección de datos se realizó en un solo momento.



Donde:

M = Muestra conformada Rubro Distribuidora de Abarrotes: Caso Dipsa S.A.C del Distrito de Andrés Avelino Cáceres Dorregaray

O = Observación de las variables: Capacitación del Personal.

(Montes, 2017) el diseño de la investigación es una planificación compendiada de lo que se debe hacer para lograr los objetivos del estudio. Asimismo, se define como plan

global de investigación que intenta dar de una manera clara y no ambigua respuestas a las preguntas planteadas en la misma.

(Unknown, 2013) “Diseño de investigación se refiere a la estrategia que adopta el investigador para responder al problema, dificultad o inconveniente planteado en el estudio. Para fines didácticos se clasifican en diseño experimental, diseño no experimental y diseño bibliográfico.

3.3 Población y muestra.

3.3.1 Población.

“La empresa: Dipsa S.A.C. cuenta con 15 colaboradores conformado por vendedores y la parte Administrativa.

(Tamayo, 2013) “Es el conjunto total de individuos, objetos o medidas que poseen algunas características comunes observables en un lugar y en un momento determinado, donde se desarrollará la investigación. Por ejemplo: considerando el título del ejemplo anterior, la población comprendería todos los estudiantes universitarios de las universidades privadas de Lima.

3.3.2 Muestra.

La empresa: Dipsa S.A.C. cuenta con 15 colaboradores conformado por vendedores y la parte Administrativa.

La muestra es la que puede determinar la problemática ya que es capaz de generar los datos con los cuales se identifican las fallas dentro del proceso. Según (Otálvora, 2014) una vez definida la población se procede al diseño de la muestra, que

comienza con la búsqueda de documentación que ayude a la identificación de la población de estudio, la selección de unas unidades de dicha población que constituya una representación a pequeña escala de la población a la que pertenece.

TABLA 1. DEFINICIÓN Y OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES E INDICADORES.

Variables	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	ITEMS
<p>Variable Independiente</p> <p>Capacitación del personal</p>	<p>La capacitación significa la preparación de la persona en el cargo según la calidad del personal. (Córdova, 2017)</p>	<p>La variable se estudiará mediante la aplicación de un cuestionario en la parte de capacitación del personal</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Calidad de Personal. • Habilidades • Desarrollo personal 	<ul style="list-style-type: none"> • Responsabilidad • Credibilidad • Creatividad • Trabajo en equipo • Toma de decisiones • Motivación • Autoestima • Liderazgo • Comunicación 	<ul style="list-style-type: none"> • ¿Usted cumple con sus funciones en el plazo determinado? • ¿Usted puede dar soluciones a cualquier problema o conflicto que se presente dentro de su centro laboral? • ¿Realizan actividades para que rindan mejor en su centro de labor? • ¿Usted falta a su centro de trabajo? • ¿Usted sabe cuándo se pierde la credibilidad? • ¿Usted es creativo con sus compañeros en su centro de trabajo? • ¿Usted cree que trabajar en equipo le va permitir lograr las metas del día? • ¿Usted se arrepiente de las malas decisiones que tomo? • ¿La empresa les brinda incentivos que le motiven a trabajar día a día? • ¿Usted cree en su potencial como colaborador de la empresa? • ¿Usted incentiva a logro de las metas a sus compañeros? • ¿Usted tiene la facilidad de expresar sus emociones, pensamiento con sus compañeros?

Fuente: Elaboración Propia.

3.4 Técnicas de instrumento.

3.5.1 Técnica.

Para el recojo de información de la presente investigación se tomó en cuenta la técnica de la encuesta, ya que es un método de investigación y de recolección de datos para obtener información de personas sobre los temas a investigar.

3.5.2 Instrumento.

Para el recojo de información se utilizó un cuestionario compuesto de 12 preguntas cerradas, en función a los objetivos específicos planteados.

3.5.3 Plan de análisis.

El presente estudio de investigación se realizó a través de la recopilación de datos, haciendo uso del cuestionario, como principal instrumento de la investigación, las cuales se aplicaron a los colaboradores de la empresa Dipsa S.A.C. Una vez realizada la encuesta se tabulan y grafican ordenándolos de acuerdo a cada variable y sus dimensiones. Se empleó la estadística descriptiva, calculando las frecuencias y porcentajes, a través de los programas Excel y Word 2016 para realizar el análisis y la interpretación de datos recopilados por medio del cuestionario.

De acuerdo a la naturaleza de la investigación el análisis de los resultados se hará teniendo en cuenta la comparación a los comentarios o estudios realizados en las informaciones recolectadas.

TABLA 2. MATRIZ DE CONSISTENCIA

Variable	Formulación del Problema	Hipótesis	Objetivos	Metodología
Capacitación del Personal	<p>¿Cómo se da la capacitación del personal en las micro y pequeñas empresas del rubro distribuidora de abarrotes: caso Dipsa S.A.C, distrito Andrés Avelino Cáceres Dorregaray, Ayacucho, 2019?</p> <p>Problema específicos</p> <p>¿Cómo es la calidad del personal en las micro y pequeñas empresas del rubro distribuidora de abarrotes: Caso DIPS A S.A.C. Distrito Andrés Avelino Cáceres Dorregaray, Ayacucho, 2019?”</p> <p>¿Cuáles son las habilidades del personal en las micro y pequeñas empresas del rubro distribuidora de abarrotes: caso Dipsa S.A.C, Distrito Andrés Avelino Cáceres Dorregaray, Ayacucho, 2019?”</p> <p>¿Cómo se da el desarrollo del personal en las micro y pequeñas empresas del rubro distribuidora de abarrotes: caso Dipsa S.A.C, Distrito Andrés Avelino Cáceres Dorregaray, Ayacucho, 2019?”</p>	<p>Este tipo de investigación no cuenta con hipótesis, porque es un proyecto de investigación de nivel descriptivo y también por lo que se planteó en el problema general . Según (Hernández R. 2006) Menciona que no todas las investigaciones cuentan con una hipótesis porque es un proyecto de investigación de nivel descriptivo, el hecho de que formemos o no la hipótesis depende de un factor esencial. Las investigaciones cuantitativas cuyos planteamientos define correlacional o explicativo.</p>	<p>GENERAL: Determinar de qué manera se da la capacitación del personal en las micro y pequeñas empresas del rubro distribuidora de abarrotes: caso Dipsa S.A.C, distrito Andrés Avelino Cáceres Dorregaray, Ayacucho, 2019</p> <p>Específico Describir la calidad del personal en las micro y pequeñas empresas del rubro distribuidora de abarrotes: caso Dipsa S.A.C, distrito Andrés Avelino Cáceres Dorregaray, Ayacucho, 2019</p> <p>Describir la habilidad del personal en las micro y pequeñas empresas del rubro distribuidora de abarrotes: caso Dipsa S.A.C, distrito de Andrés Avelino Cáceres Dorregaray, Ayacucho, 2019</p> <p>Describir el desarrollo del personal en las micro y pequeñas empresas del rubro distribuidora de abarrotes: caso Dipsa S.A.C, distrito Andrés Avelino Cáceres Dorregaray, Ayacucho, 2019</p>	<p>Diseño de la investigación Transversal-no experimental descriptivo</p> <p>TIPO: Cuantitativo</p> <p>NIVEL: Descriptivo</p> <p>El universo y muestra Población Los colaboradores de la empresa, según nominada actual 15 colaboradores</p> <p>Muestra N equivale a 15 colaboradores N_n</p>

Fuente: Elaboración Propia.

3.5 Principios éticos.

En el código actual de principios éticos rigen normas de los proyectos de investigación realizados en la universidad Uladech, por ello el consejo universitario mediante la resolución N° 0916-2020-CU-ULADECH detalla seis principios éticos.

1. **Protección a las personas:** Las personas sujetas a la investigación serán protegidas confidencialmente, con su privacidad creencias y religión.

2. **Cuidado del medio ambiente y Respeto a su Biodiversidad:** La investigación respeta y cuida el medio ambiente por encima de fines científicos y así disminuir los efectos adversos.

3. **Libre participación y derecho a estar informado:** La investigación se realizó bajo el consentimiento de los participantes donde expresaron su libre participación.

4. **Beneficiencia y no maleficiencia:** La investigación no causara ningún daño a la persona ni a la empresa que se estudio.

5. **Justicia:** El investigador tuvo la obligación de tratar con igualdad a las personas que participaron en la investigación.

6. **Integridad científica:** El investigador evito el engaño en aspectos de la investigación como evaluar, declarar daños, riesgos que puedan afectar a los que participaron en la investigación.

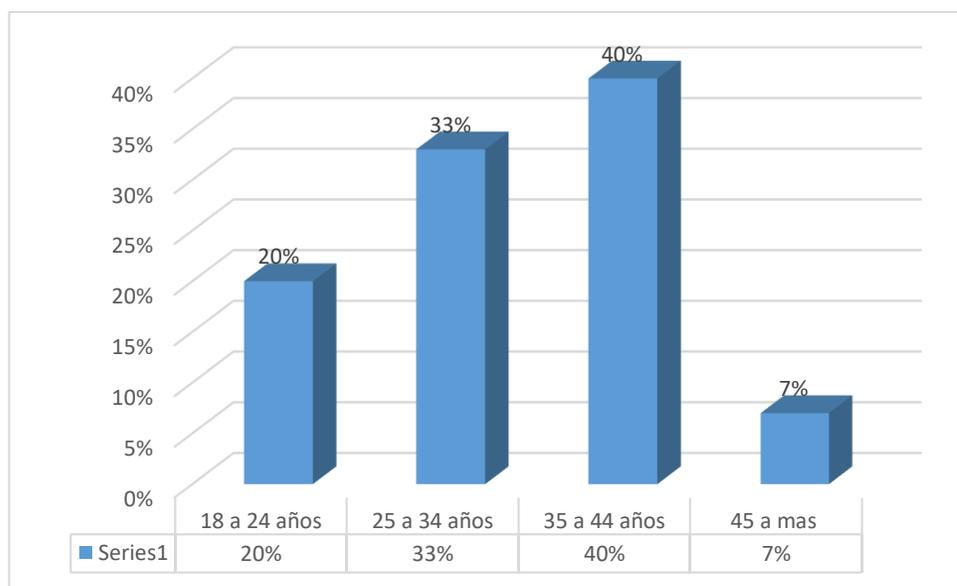
IV. RESULTADOS

Resultados

Tabla 1: Edades de los colaboradores.

Edades	Frecuencia	Porcentaje
18 a 24 años	3	20%
25 a 34 años	5	33%
35 a 44 años	6	40%
45 a mas	1	7%
Total	15	100%

Fuente: Elaboración Propia.



Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa distribuidora

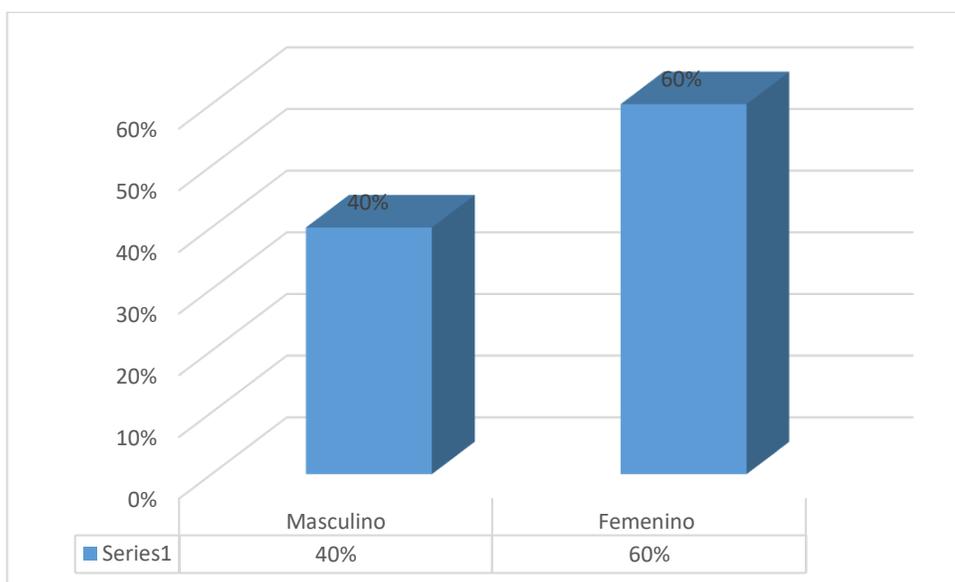
Dipsa S.A.C distrito Andrés Avelino Cáceres Dorregaray, Ayacucho, 2019

Interpretación: Referente a la tabla 1 y el gráfico 1 en la figura anterior se observa que el 40% tienen entre los 35 a 44 años y el 33% tienen entre los 25 a 34 años y el 20% tienen entre los 18 a 24 años y por último el 7% tienen a 45 a más.

Tabla 2 Genero de los colaboradores

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Masculino	6	40%
Femenino	9	60%
Total	15	100%

Fuente: Elaboración Propia.



Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa distribuidora Dipsa

S.A.C distrito Andrés Avelino Cáceres Dorregaray, Ayacucho, 2019

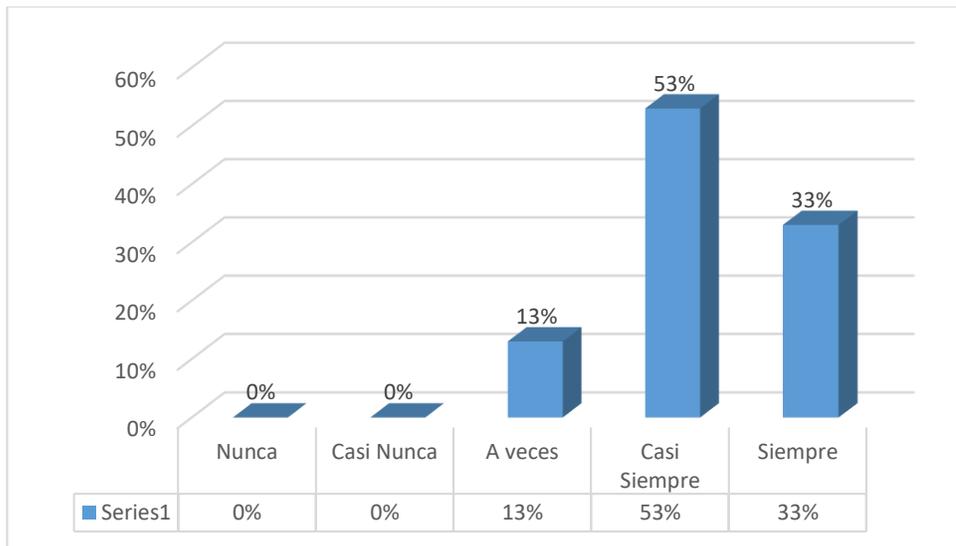
Interpretación: Referente a la tabla 1 y el gráfico 1, en la figura anterior se observa que el 60% son del sexo femenino y el 40% son del sexo masculino.

Objetivo General: Capacitación del Personal.

Tabla 3: ¿Usted cumple con sus funciones en el plazo determinado?

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	0	0%
Casi Nunca	0	0%
A veces	2	13%
Casi Siempre	8	53%
Siempre	5	33%
Total	15	100%

Fuente: Elaboración Propia.



Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa distribuidora Dipsa

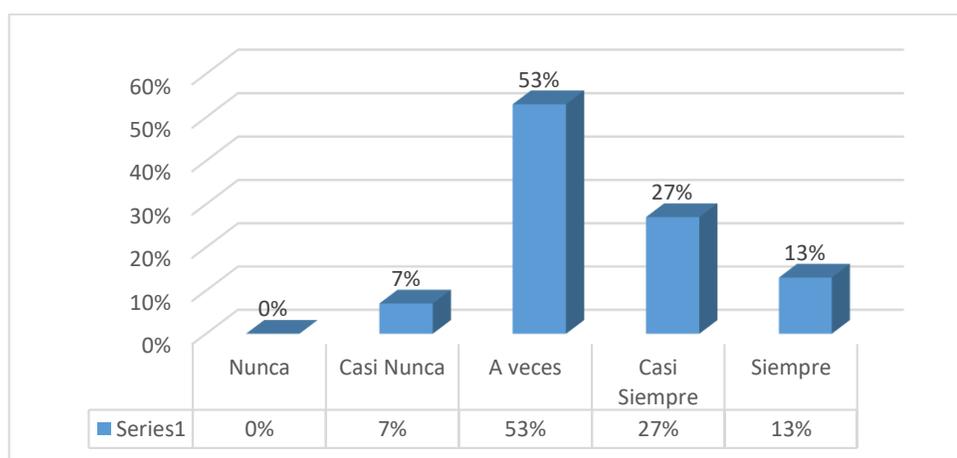
S.A.C distrito Andrés Avelino Cáceres Dorregaray, Ayacucho, 2019

Interpretación: Referente a la tabla 3 y el gráfico 3, en la figura anterior se observa que el 53% casi siempre cumple con sus funciones en el plazo determinado, el 33% respondió a veces, el 0% respondió casi nunca y el 0% respondió nunca.

Tabla 4: ¿Usted puede dar soluciones a cualquier problema o conflicto que se presente dentro de su centro laboral?

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	0	0%
Casi Nunca	1	7%
A veces	8	53%
Casi Siempre	4	27%
Siempre	2	13%
Total	15	100%

Fuente: Elaboración Propia.



Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa distribuidora Dipsa

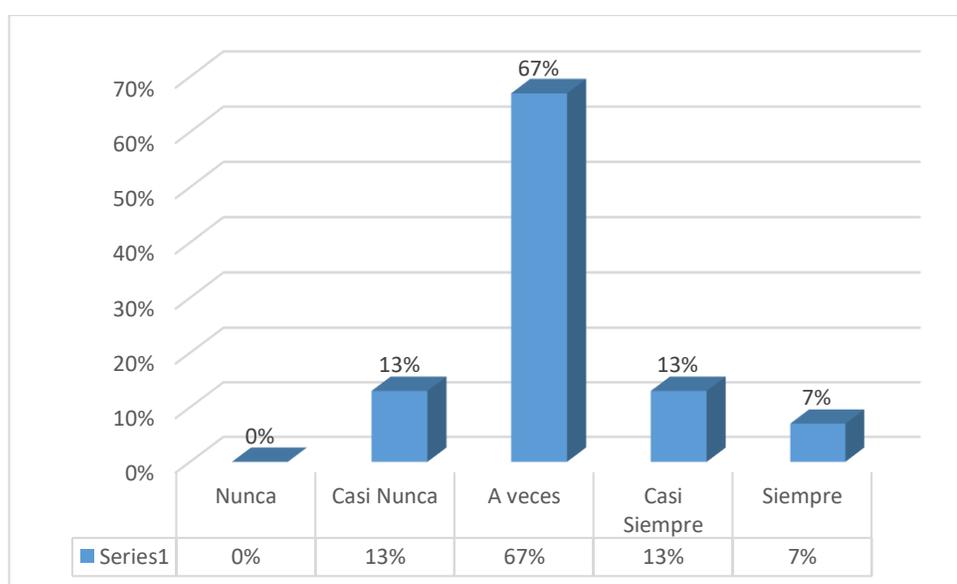
S.A.C distrito Andrés Avelino Cáceres Dorregaray, Ayacucho, 2019

Interpretación: Referente a la tabla 4 y el gráfico 4. En la figura anterior se observa que el 53% a veces pueden dar soluciones a cualquier problema o conflicto que se presente dentro de su centro laboral, el 27% respondió casi siempre, el 13% opinan siempre, el 7% respondió casi nunca y el último el 0% respondió nunca.

Tabla 5: ¿Realizan actividades para que rindan mejor en su centro de labor?

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	0	0%
Casi Nunca	2	13%
A veces	10	67%
Casi Siempre	2	13%
Siempre	1	7%
Total	15	100%

Fuente: Elaboración Propia.



Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa distribuidora Dipsa

S.A.C distrito Andrés Avelino Cáceres Dorregaray, Ayacucho, 2019

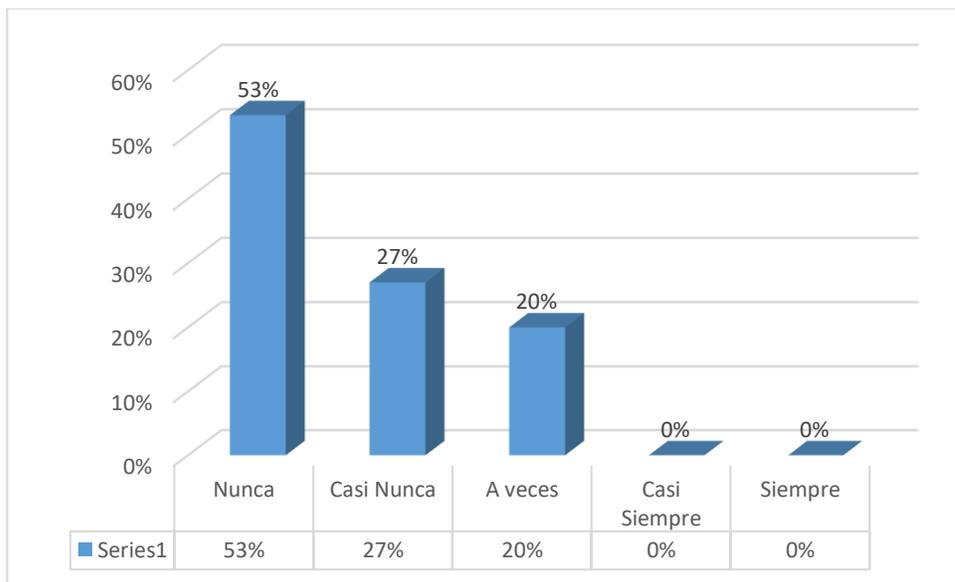
Interpretación: Referente a la tabla 5 y el gráfico 5. En la figura anterior se observa que el 67% respondió a veces realizan actividades para que rindan mejor en su centro de labor, el 13% respondió casi siempre, el 13% respondió casi nunca, el 7% respondió siempre y el 0% respondió nunca.

Objetivo Específico N°1: Calidad del Personal

Tabla 6: ¿Usted falta a su centro de trabajo?

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	8	53%
Casi Nunca	4	27%
A veces	3	20%
Casi Siempre	0	0%
Siempre	0	0%
Total	15	100%

Fuente: Elaboración Propia.



Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa distribuidora Dipsa

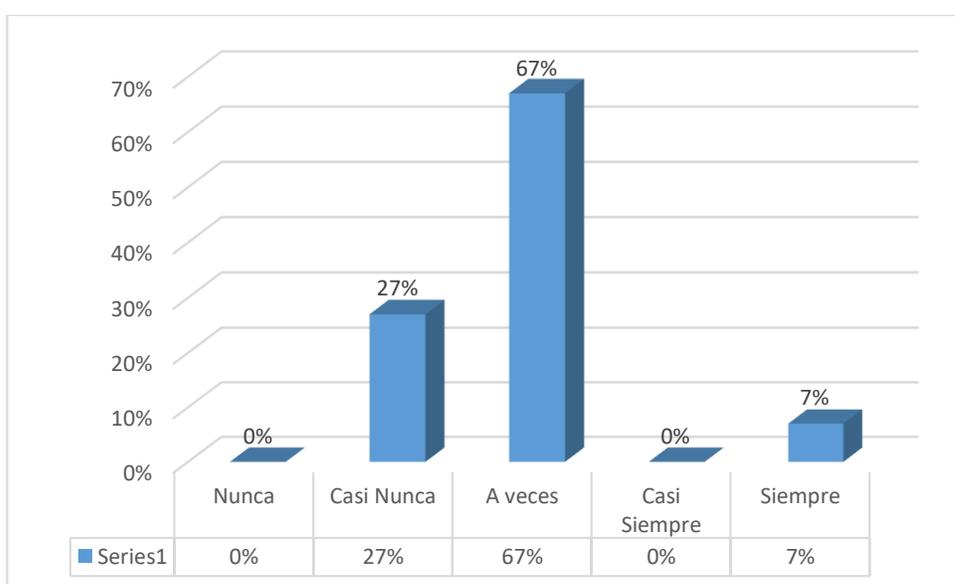
S.A.C distrito Andrés Avelino Cáceres Dorregaray, Ayacucho, 2019

Interpretación: Referente a la tabla 6 y el gráfico 6. En la figura anterior se observa que el 53% respondió que nunca falta a su centro de trabajo, el 27% opino casi nunca, el 0% respondió casi siempre y el 0% opino siempre.

Tabla 7: ¿Usted sabe cuándo se pierde la credibilidad?

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	0	0%
Casi Nunca	4	27%
A veces	10	67%
Casi Siempre	0	0%
Siempre	1	7%
Total	15	100%

Fuente: Elaboración Propia.



Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa distribuidora Dipsa

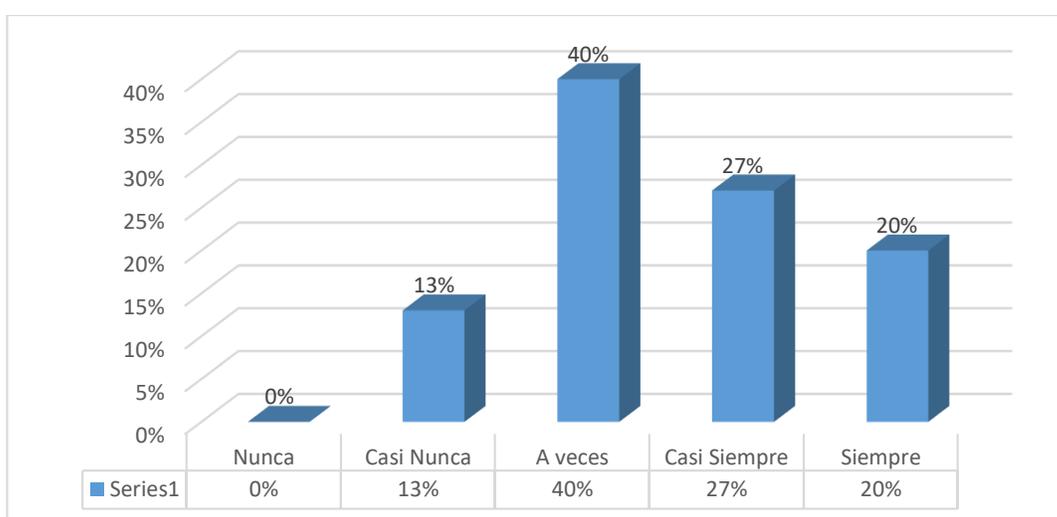
S.A.C distrito Andrés Avelino Cáceres Dorregaray, Ayacucho, 2019

Interpretación: Referente a la tabla 7 y el gráfico 7. En la figura anterior se observa que el 67% respondió a veces sabe cuándo se pierde la credibilidad, el 27% respondió casi nunca, 7% opinó siempre, 0% opinó casi siempre y el 0% opinó nunca.

Tabla 8. ¿Usted es creativo con sus compañeros en su centro de trabajo?

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	0	0%
Casi Nunca	2	13%
A veces	6	40%
Casi Siempre	4	27%
Siempre	3	20%
Total	15	100%

Fuente: Elaboración Propia.



Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa distribuidora Dipsa

S.A.C distrito Andrés Avelino Cáceres Dorregaray, Ayacucho, 2019

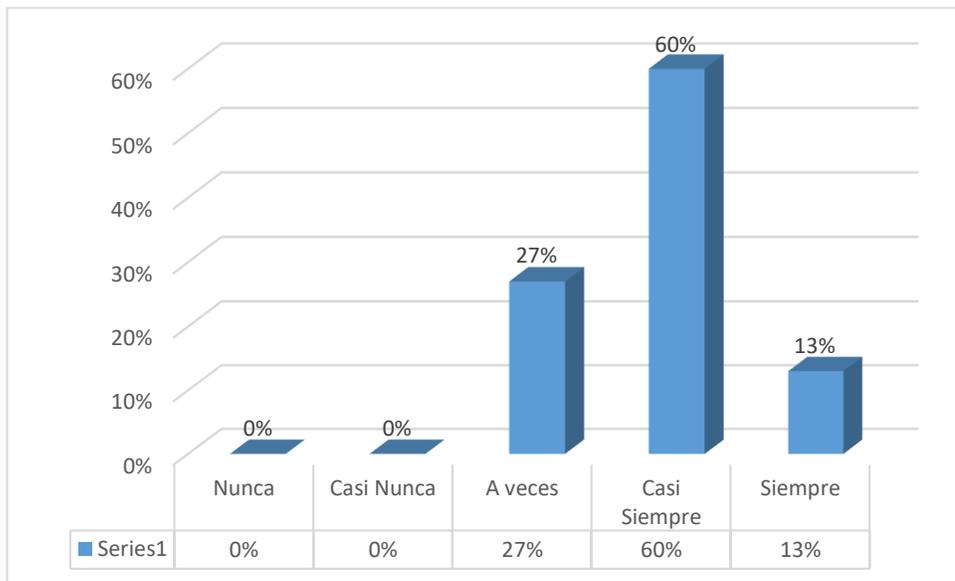
Interpretación: Referente a la tabla 8 y el gráfico 8. En la figura anterior se observa que el 40% respondió a veces es creativo con sus compañeros en su centro de trabajo, el 27% respondió casi siempre, el 20% respondió siempre, el 13% respondió casi nunca y el 0% respondió nunca.

Objetivo Específico N°2: Habilidades.

Tabla 9: ¿Usted cree que trabajar en equipo le va permitir lograr las metas del día?

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	0	0%
Casi Nunca	0	0%
A veces	4	27%
Casi Siempre	9	60%
Siempre	2	13%
Total	15	100%

Fuente: Elaboración Propia.



Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa distribuidora Dipsa

S.A.C distrito Andrés Avelino Cáceres Dorregaray, Ayacucho, 2019

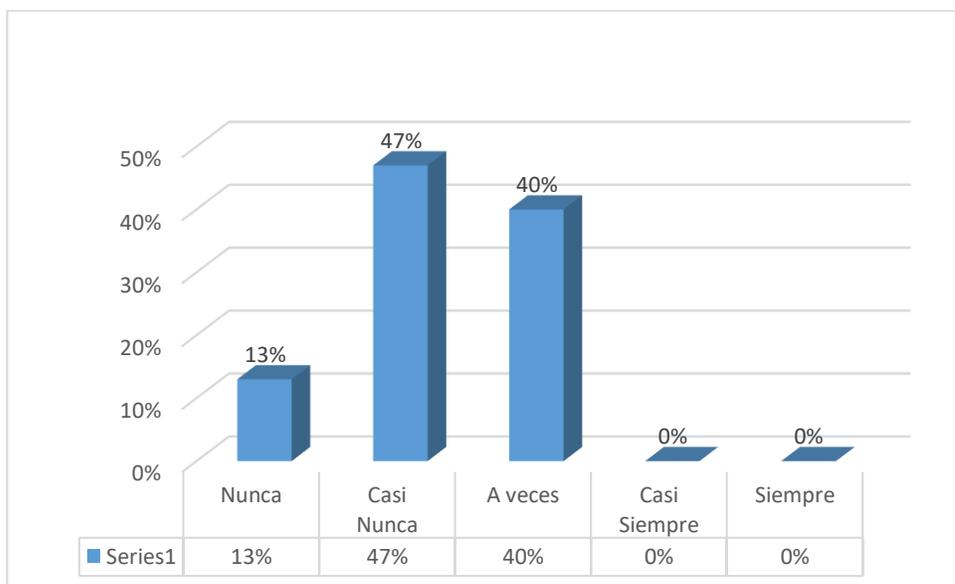
Interpretación: Referente a la tabla 9 y el gráfico 9. En la figura anterior se observa que el 60% respondió casi siempre cree que trabajar en equipo le va permitir

lograr las metas del día, el 27% respondió a veces, el 13% respondió siempre, el 0% respondió casi nunca y el 0% respondió nunca.

Tabla 10: ¿Usted se arrepiente de las malas decisiones que toma?

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	2	13%
Casi Nunca	7	47%
A veces	6	40%
Casi Siempre	0	0%
Siempre	0	0%
Total	15	100%

Fuente: Elaboración Propia.



Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa distribuidora Dipsa

S.A.C distrito Andrés Avelino Cáceres Dorregaray, Ayacucho, 2019

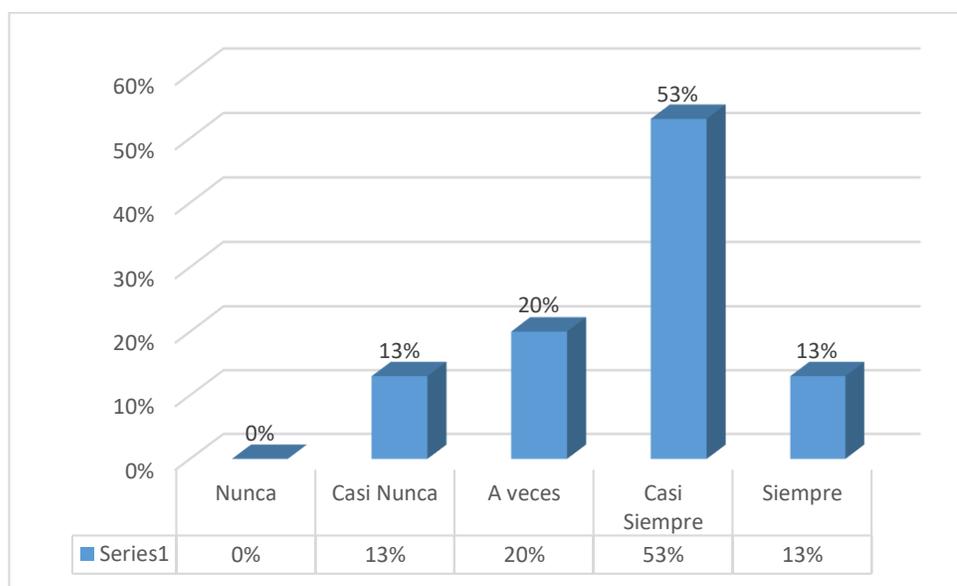
Interpretación: Referente a la tabla 10 y el gráfico 10. En la figura anterior se observa que el 47% respondió casi nunca se arrepiente de las malas decisiones que toma,

el 40% respondió a veces, el 13% respondió nunca, el 0% respondió casi siempre y el 0% respondió siempre.

Tabla 11: ¿La empresa les brinda incentivos que le motiven a trabajar día a día?

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	0	0%
Casi Nunca	2	13%
A veces	3	20%
Casi Siempre	8	53%
Siempre	2	13%
Total	15	100%

Fuente: Elaboración Propia.



Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa distribuidora Dipsa

S.A.C distrito Andrés Avelino Cáceres Dorregaray, Ayacucho, 2019

Interpretación: Referente a la tabla 11 y el gráfico 11. En la figura anterior se observa que el 53% respondió casi siempre la empresa les brinda incentivos que le

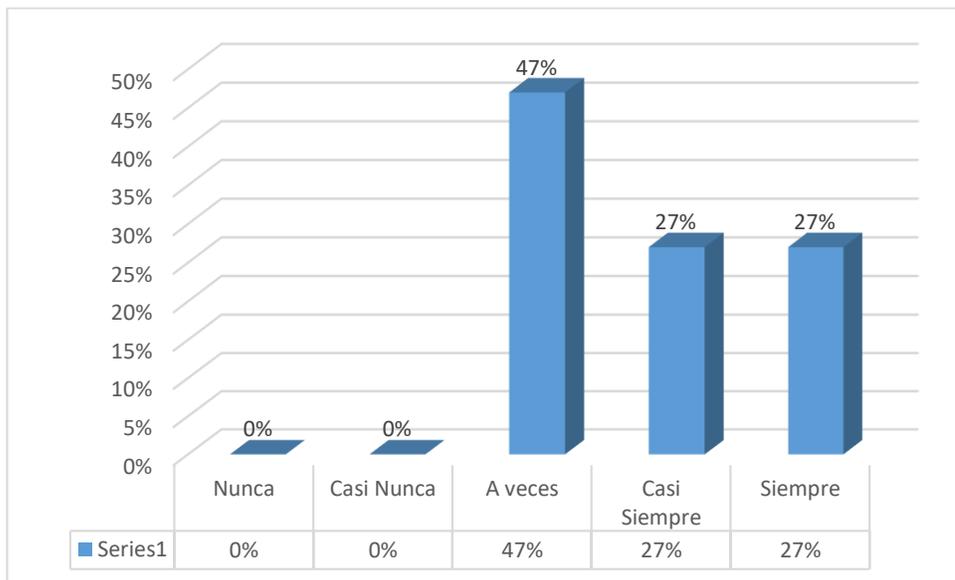
motiven a trabajar día a día, el 20% respondió a veces, el 13% respondió siempre, el 13% respondió casi nunca y el 0% respondió nunca.

Objetivo Específico N°3: Desarrollo.

Tabla 12: ¿Usted cree en su potencial como colaborador de la empresa?

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	0	0%
Casi Nunca	0	0%
A veces	7	47%
Casi Siempre	4	27%
Siempre	4	27%
Total	15	100%

Fuente: Elaboración Propia.



Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa distribuidora Dipsa

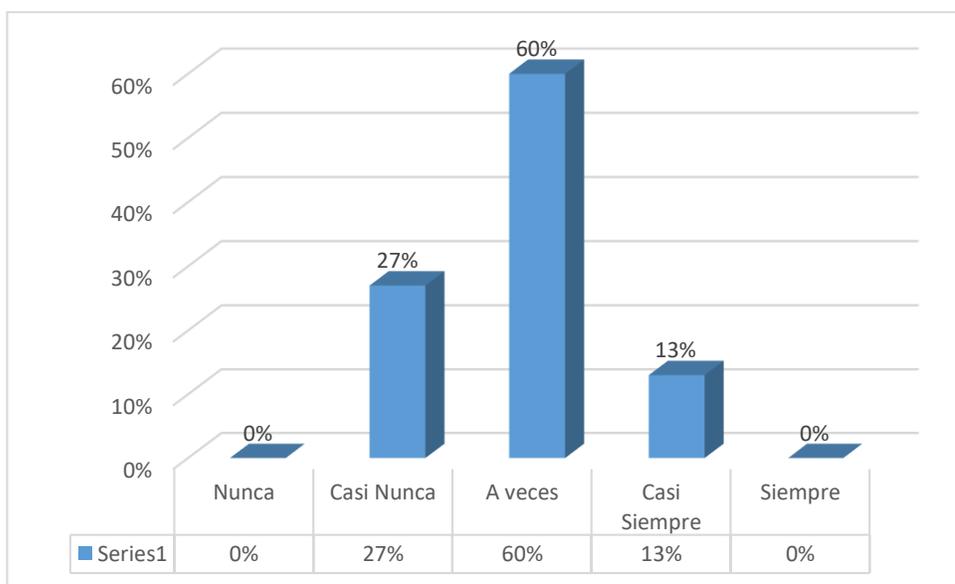
S.A.C distrito Andrés Avelino Cáceres Dorregaray, Ayacucho, 2019

Interpretación: Referente a la tabla 12 y el grafico 12. En la figura anterior se observa que el 27% respondió a veces cree en su potencial como colaborador de la empresa, el 27% respondió casi siempre, el 27% respondió siempre, el 0% respondió casi nunca y el 0% respondió nunca.

Tabla 13: ¿Usted incentiva a logro de las metas a sus compañeros?

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	0	0%
Casi Nunca	4	27%
A veces	9	60%
Casi Siempre	2	13%
Siempre	0	0%
Total	15	100%

Fuente: Elaboración Propia.



Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa distribuidora Dipsa

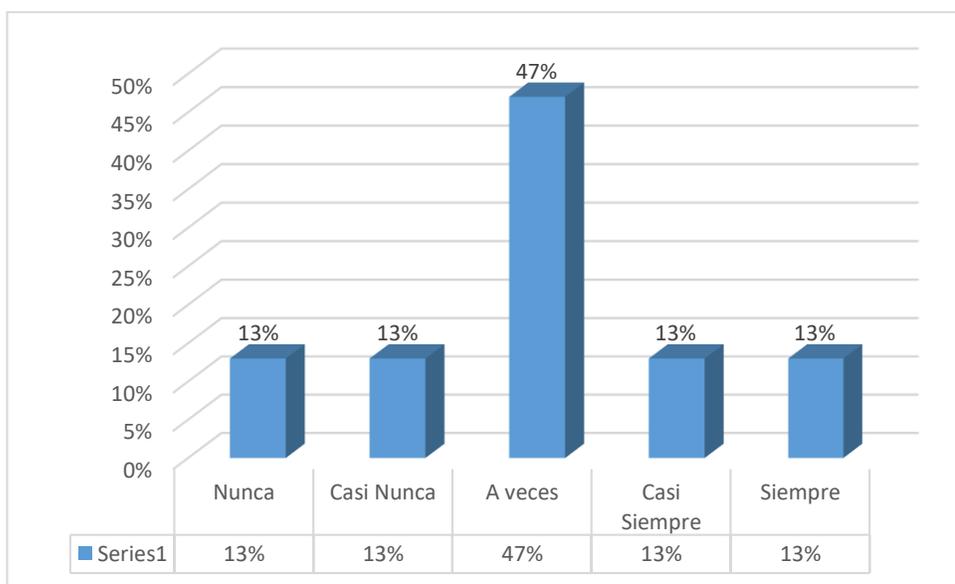
S.A.C distrito Andrés Avelino Cáceres Dorregaray, Ayacucho, 2019

Interpretación: Referente a la tabla 13 y el grafico 13. En la figura anterior se observa que el 60% respondió a veces incentiva a logro de las metas a sus compañeros, el 27 respondió casi siempre, el 13% respondió casi siempre, 0% respondió siempre y el 0% respondió nunca.

Tabla 14: ¿Usted tiene la facilidad de expresar sus emociones, pensamiento con sus compañeros?

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	2	13%
Casi Nunca	2	13%
A veces	7	47%
Casi Siempre	2	13%
Siempre	2	13%
Total	15	100%

Fuente: Elaboración Propia.



Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa distribuidora Dipsa

S.A.C distrito Andrés Avelino Cáceres Dorregaray, Ayacucho, 2019

Interpretación: Referente a la tabla 14 y el grafico 14. En la figura anterior se observa que el 47% respondió a veces tiene la facilidad de expresar sus emociones, pensamiento con sus compañeros, el 13% respondió siempre, el 13% respondió casi siempre, el 13% respondió casi nunca y el 13% respondió nunca.

V. ANÁLISIS DE RESULTADO

En la tabla 1 después de aplicar la encuesta respecto a las edades de los colaboradores, al total de los resultados de una muestra de 15 colaboradores 40%, (6 colaboradores) se encontraron las edades de 35 a 44 años, el 33% (5 colaboradores) entre 25 a 34 años, el 20% (3 colaboradores) entre 18 a 24 años y el 7% (1 colaborador) de 45 a más año. Este hecho estaría indicando que los colaboradores no pertenecen al grupo de edad joven.

En la tabla 2 después de aplicar la encuesta con la relación al sexo de los colaboradores, al total de los encuestado el 60% (9 colaboradores) en las micro y pequeñas empresas son de sexo masculino y 20% (6 colaboradores) de las micro y pequeñas empresas son de sexo femenino de una muestra de 15 colaboradores.

Frente al objetivo general: Definir las características de la capacitación del personal

Consiguiendo obtener los resultados frente a la aplicación de encuesta se logra definir las características de la capacitación del personal en sus colaboradores de la empresa distribuidora de abarrotes Dipsa S.A.C dando como resultado según el grafico 3 y tabla 1 0% que significan a 0 colaboradores respondieron a que casi nunca cumplen

con sus funciones en el plazo determinado, el 13% que representan a 2 colaboradores responden a veces cumplen con sus funciones en el plazo determinado, el 0% que representan a 0 colaboradores responden a nunca cumplen con sus funciones en el plazo determinado, el 33% que representan a 5 colaboradores dan como respuesta a siempre y 53% que representan a 8 casi siempre cumplen con sus funciones en el plazo determinado. Para contrastar dicho resultado se menciona al siguiente autor según (Cordova, 2017) define “la capacitación representa la elaboración de la persona en el cargo. Es una actividad metodológica, proyectada y intacta cuya intención es tomar medidas, desenvolver e completar los recursos humanos al trascurso beneficioso, mediante la trasmisión de conocimiento.

Frente al objetivo específico número 1: Calidad del personal

Consiguiendo obtener los resultados frente a la aplicación de encuesta se logra definir las características de la capacitación del personal en sus colaboradores de la empresa distribuidora de abarrotes Dipsa S.A.C dando como resultado según el grafico 4 y tabla 2, el 7% que significan a 1 colaboradores respondieron a que casi nunca puede dar soluciones a cualquier problema o conflicto que se presente dentro de su centro laboral, el 53% que representan a 8 colaboradores responden a veces puede dar soluciones a cualquier problema o conflicto que se presente dentro de su centro laboral, el 0% que representan a 0 colaboradores responden a nunca puede dar soluciones a cualquier problema o conflicto que se presente dentro de su centro laboral, el 13% que representan a 2 colaboradores dan como respuesta a siempre y 27% que representan a 4 casi siempre puede dar soluciones a cualquier problema o conflicto que se presente dentro de su centro labor. Para contrastar dicho

resultado se menciona al siguiente autor (Vázquez, 2013) De una cualidad resume de expresar que hay calidad del personal, es cuando en la persona consta autodominio, compromiso, sentido de responsabilidad, fortaleza de ocasionar, credibilidad en su conducta, empeño y espíritu de servicio, es expresar, cuando representa valores humanos primordiales.

Frente al objetivo específico número 2: Habilidades

Consiguiendo obtener los resultados frente a la aplicación de encuesta se logra definir las características de la capacitación del personal en sus colaboradores de la empresa distribuidora de abarrotes Dipsa S.A.C dando como resultado según el grafico 5 y tabla 3, el 13% que significan a 2 colaboradores respondieron a que casi nunca realizan actividades para que rindan mejor en su centro de labor, el 67% que representan a 10 colaboradores responden a veces realizan actividades para que rindan mejor en su centro de labor, el 0% que representan a 0 colaboradores responden a nunca realizan actividades para que rindan mejor en su centro de labor, el 7% que representan a 1 colaboradores dan como respuesta a siempre y 13% que representan a 2 casi siempre realizan actividades para que rindan mejor en su centro de labor. Para contrastar dicho resultado se menciona al siguiente autor según (Olivo, 2018). Entre estas habilidades, se acierta se muestra la capacidad de facultar las labores, ser preparado de trabajar en equipo y facilitar la atención a diferentes poseen que expresar, ser competente de pronunciar educadamente, y ser competente de tomar decisiones asumiendo la responsabilidad proporcionado por ellas.

Frente al objetivo específico número 3: Desarrollo personal

Consiguiendo obtener los resultados frente a la aplicación de encuesta se logra definir las características de la capacitación del personal en sus colaboradores de la empresa distribuidora de abarrotes Dipsa S.A.C dando como resultado según el gráfico 6 y tabla 4, el 27% que significan a 4 colaboradores respondieron a que casi nunca falta a su centro de trabajo, el 20% que representan a 3 colaboradores responden a veces falta a su centro de trabajo, el 53% que representan a 8 colaboradores responden a nunca falta a su centro de trabajo, el 0% que representan a 0 colaboradores dan como respuesta a siempre y 0% que representan a 0 casi siempre falta a su centro de trabajo. Para contrastar dicho resultado se menciona al siguiente autor según (Gonzales, 2014). El desarrollo personal de sí mismo, involucra un autoconocimiento, autoestima, autodirección y autoeficacia, que sobrelleva que ensamble una vida de bienestar personal, familiar, laboral y social, cuya terminación es alcanzar un camino de evolución y perfección personal hacia existencia de líderes del nuevo tiempo

VI. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Conclusiones

En relación al objetivo general:

En correspondencia a los resultados conseguidos se logra ultimar que la capacitación del personal y sus características definidas son poco desarrolladas en los trabajadores de la empresa con un 40% de que casi nunca logran desarrollar sus calidad del personal, habilidades y un buen desarrollo, por lo cual se puede decir el poco interés

que existe en la empresa en el desarrollo de la capacitación del personal de sus trabajadores, sin saber que esto es estrategia para lograr el mejor desempeño laboral del colaborador que beneficia a la empresa como al trabajador.

En relación al objetivo específico número 1:

En relación a los resultados obtenidos y la calidad del personal se concluye haber definido sus características las cuales vienen siendo desarrolladas en los trabajadores de la empresa con un 53% que representan a 8 colaboradores de que veces puede dar soluciones a cualquier problema o conflicto que se presente dentro de su centro laboral en lo cual es bueno para la empresa.

En relación al objetivo específico número 2:

En relación a los resultados obtenidos referentes a las habilidades que se puede concluir con un 67% que representa a 10 colaboradores que solo a veces realizan actividades para que rindan mejor en su centro de labor, en lo cual es bueno para la empresa en relación al desempeño de sus actividades laborales de los colaboradores así mismo sus habilidades los cuales juegan un papel muy importante en las actividades de trabajador que se perciben expresados en la elaboración de la empresa.

En relación al objetivo específico número 3:

En correspondencia a los resultados derivados se logra perfeccionar que solo a veces se desarrollan algunas de las características definidas del desarrollo con un 20% que representan a 3 colaboradores que veces falta a su centro de trabajo. Así mismo la importancia que tiene los colaboradores para su desarrollo en la empresa.

3.6 RECOMENDACIONES

Respecto al objetivo general:

En relación al objetivo general se recomienda a la empresa tomar importancia al desarrollo de la capacitación del personal de los colaboradores mediante capacitaciones, charlas sobre el tema ya que mediante ello se logra desarrollar la capacidad del personal que cada colaborador tiene, así como mejorar sus habilidades y conseguir un desarrollo aplicando estrategias de control de emociones.

Respecto objetivo específico número 1:

En relación al primer objetivo específico es necesario realizar acciones que fomenten al desarrollo de sus capacidades para así mejorar su desempeño laboral y mejorar la producción de la empresa, se recomienda brindar a los colaboradores talleres psicológicos grupales y personales y capacitaciones con temas de autorrealización.

Respecto al objetivo específico número 2:

En relación al segundo objetivo específico en donde los colaboradores se sientan cómodos, de la misma forma brindar confianza y seguridad a los trabajadores mediante la participación de todo el equipo en reuniones y actividades los cuales aran que el colaborador se sienta importante para la empresa.

Respecto al objetivo específico número 3:

En relación al tercer objetivo específico en las cuales que sea más responsable y que siempre trate de asistir para que de esa manera la empresa vea el compromiso que tiene con la empresa. Y hacer capacitaciones con relación a las responsabilidades de los trabajadores, asimismo preguntar a cada uno de ellos el porqué de ser impuntualidad. Para así poder saber qué es eso que hace sean impuntuales ponerse en el zapato de los trabajadores y tratar de ayudar.

VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alexandra, F. (30 de Marzo de 2015). *Recursos Humanos/Compensación y beneficios*. Escuela de organización de organizacion industrial:
<https://www.eoi.es/blogs/mintecon/2015/03/30/recursos-humanoscompensacion-y-beneficios/>
- Angulo, E. (2012). *"Politica fiscal y estrategia como factores de desarrollo de la mediana empresa comercial sinaloense. un estudio de caso"*.
http://www.eumed.net/tesis-doctorales/2012/eal/metodologia_cuantitativa.html
- Antolinez, H. (2014). <https://www.clubensayos.com/Negocios/Ensayo-Sobre-Capacitaci%C3%B3n-Del-Personal-En-Una-Empresa/1691255.html>
- Antolinez, H. (2014). <https://www.clubensayos.com/Negocios/Ensayo-Sobre-Capacitaci%C3%B3n-Del-Personal-En-Una-Empresa/1691255.html>
- Arias G., F. (2012). *El proyecto de investigacion*. caracas: editorial episteme, c.a.
<https://ebevidencia.com/wp-content/uploads/2014/12/el-proyecto-de-investigaci%C3%93n-6ta-ed.-fidias-g.-arias.pdf>
- Asunción, D. (2013). <http://www.sincal.org/articulo31-importancia-de-la-capacitacion-empresarial.html>
- BARRIENTOS, V. (2017). *La capacitación del personal y la calidad de servicio del centro de contacto banco de crédito del Perú en el cuarto trimestre 2016*.
http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/1788/TESIS_VANESSA%20ZUNILDA%20BARRIENTOS%20L%C3%93PEZ.pdf?sequence=2&isAllowed=y
- Bedodo, E. V., & Giglio, G. C. (2006). *Motivación laboral y compensaciones: una una investigación de orientación teórica*. Santiago.
<http://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/113580/cs39-bedodov244.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Benites, M. (2018). *Capacitación y motivación laboral según personal del Programa Nacional Cuna Más del Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social, Lima, 2017*.
http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/13272/Benites_MMF.pdf?sequence=1&isAllowed=y&fbclid=IwAR11tTxS7FaAwvCc1Nu72oONme_uDc18ofEDX8TkL7Idbqnh74fJhAkDrw8

- Bernal, D. (2013). *METODOS DE CAPACITACION; IMPORTANCIA EN LA EMPRESA "CORAIZ"*. <http://ghctmfc32295.blogspot.com/2010/09/ensayo-metodos-de-capacitacion.html>
- Cabral, J. (2013). *R.R.H.H: Formación de personal*. <https://www.eoi.es/blogs/mintecon/2013/06/04/rr-hh-formacion-de-personal/>
- Caldera, E. &. (2013). *Propuesta de un sistema de compensación que impacte directamente la satisfacción laboral de la empresa de servicios temporales s&a servicios y asesorías s.a. medellín: universidad de medellín*. <https://repository.udem.edu.co/bitstream/handle/11407/186/Propuesta%20de%20un%20sistema%20de%20compensaci%c3%b3n%20que%20impacte%20directamente%20la%20satisfacci%c3%b3n%20laboral%20de%20la%20empresa%20de%20servicios%20temporales%20S%26A%20Servicios%20y%20>
- Cano, E. D. (2014). *Desarrollo personal y bienestar*. http://www.bemocion.mscbs.gob.es/comoEncontrarmeMejor/guiasAutoayuda/docs/guia_desarrollo_personal_y_bienestar.pdf
- Caqui, M. R. (2013). *"El control interno y la compensación laboral en la empresa Lobo Tours. S.R.L. de Huaraz, año 2012"*. Huaraz: Universidad Católica Los Angeles De Chimbote. [file:///D:/TALLER%20DE%20INVESTIGACION/autores/Uladech_Biblioteca_virtual%20\(4\).pdf](file:///D:/TALLER%20DE%20INVESTIGACION/autores/Uladech_Biblioteca_virtual%20(4).pdf)
- Carrasco, G. C. (2017). *"La satisfacción laboral que tiene el personal y el departamento de operaciones y el personal del departamento financiero en relación a la compensación laboral que brinda la organización Gruas Atlas"*. Quito. <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/10032/1/T-UCE-0007-PI004-2017.pdf>
- CASAS, Y. (2017). *DECISIONES FINANCIERAS DE ENDEUDAMIENTO, INVERSIÓN Y CAPACITACIÓN PARA LA EFICIENTE ADMINISTRACIÓN DE LAS PEQUEÑAS Y MEDIANAS EMPRESAS DEL SECTOR CONSTRUCCIÓN EN EL DISTRITO DE AYACUCHO, 2016*. http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/5560/DECISIONES_ENDEUDAMIENTO_CASAS_ZUNIGA_YONI.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Castro, Y. (2012). *EL DESARROLLO PERSONAL*. Obtenido de <https://vdocuments.mx/ensayo-desarrollo-personal.html>

- Castruita, M. (2013). *La Calidad Personal*.
<https://www.clubensayos.com/Filosof%C3%ADa/La-Calidad-Personal/1074419.html>
- Chiavenato, I. (2013). *Gestión del Talento Humano*. Colombia: McGRAW-HILL INTERAMERICANA, S. A. Obtenido de
file:///C:/Users/Asus/Downloads/CHIAVENATO_Idalberto._Gestion_del_talent.pdf
- Chiavenato, I. (s.f.). comportamiento organizacional.
- Chinchilla, D. (2013). *LAS HABILIDADES Y COMPETENCIAS DEL GERENTE EN LA EMPRESA DE HOY*.
<https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/10083/ChinchillaHernandezDiegoFabricio2013.pdf;jsessionid=727BAF081454A995F2724220B9E2C992?sequence=2>
- Cordova, E. (2017).
http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/5342/CAPACITACION_EMPRESAS_CORDOVA_TRIGOSO_EFRAIN_DEL_CALY%20.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Cuevas, J. (2016). de https://www.academia.edu/31566732/Ensayo_de_capacitacion
- Cuevas, J. (2016).
- Dessler, G., & Varela, R. (2011). *Administración de los recursos humanos*. México: PEARSON EDUCACIÓN México.
<https://cucjonline.com/biblioteca/files/original/0ee49930c54202fa9d631ebce4af2438.pdf>
- Dolan, S. (2013). <https://arecursoshumanos.wordpress.com/2013/11/05/capacitacion/>
- DOMINGUES, A. (2015). *Capacitación y productividad en las mype de abarros de morropón (piura), período 2014*. piura. obtenido de
http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1087/mype_productividad_dominguez_nima_angella_maryllovi.pdf?sequence=1&isallowed=y
- DONALD, A. (2017). Recursos Humanos : Capacitación de personal en el sector público. <https://repositorio.unan.edu.ni/8150/>
- E. (s.f.). *caracterización de la capacitación y desempeño laboral de las MYPE Comerciales, rubro calzado en el mercado central de Piura, Año 2018*.

- ENCINA, G. B. (2013). *Capacitacion del Personal*.
<http://nature.berkeley.edu/ucce50/agro-laboral/7libro/05s.htm>
- Flores, A. (2014). “*El control interno y la compensación laboral en la empresa de transporte y servicios de carga M&A E.I.R.L. de Lima - 2013*”. Chimbote: Univesidad Católica los Angeles de Chimbote.
[file:///D:/TALLER%20DE%20INVESTIGACION/autores/Uladech_Biblioteca_virtual%20\(3\).pdf](file:///D:/TALLER%20DE%20INVESTIGACION/autores/Uladech_Biblioteca_virtual%20(3).pdf)
- Gaibor, C. C. (2017). “*La satisfaccion laboral que tiene el personal y el departamento de operaciones y el personal del departamento fianciereo en relación a la compensación laboral que brinda la organización Gruas Atlas*”. Quito.
<http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/10032/1/T-UCCE-0007-PI004-2017.pdf>
- Garcia, J. (2014). <http://www.eumed.net/ce/2011b/jmgl.pdf>
- Giglio, V. B. (2006). *Motivación laboral y compensaciones: una una investigación de orientación teórica*. Santiago.
<http://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/113580/cs39-bedodov244.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Gonzales, J. (2014). *Gestión de talento humano*. <http://gestiontalentohumano-unesr.blogspot.com/2010/02/desarrollo-personal-segun-brito-challa.html>
- Guevara, E. (2015). *caracterizacion de la capacitacion en las micro y pequeñas empresas, del sector de servicio - rubro restaurantes de carnes a la parrilla, zona centrica de chimbote, 2013*.
http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/991/REPRESENTANTE_CAPACITACION_GUEVARA_VELASQUEZ_ELIZA_PAMELA.pdf?sequence=4&isAllowed=y
- Hernandez. (2013). *TESIS DE INVESTIGACIÓN*.
<http://tesisdeinvestig.blogspot.com/2011/08/que-son-las-hipotesis-segun-hernandez.html>
- Herrera, V. (2010). *Importancia de las habilidades directivas*.
<https://www.monografias.com/docs/Ensayo-de-habilidades-FKYR6GSZBZ>
- Herrera, V. (2010). *Importancias de las habilidades*.
<https://www.monografias.com/docs/Ensayo-de-habilidades-FKYR6GSZBZ>

- Hurtado, A. (2016). *La capacitación como un proceso de aprendizaje*.
<https://adrianahurtadotelloblog.wordpress.com/2016/01/29/la-capacitacion-como-un-proceso-de-aprendizaje/>
- Jamaica, F. (2015). *Los beneficios de la capacitación y el desarrollo del personal de las pequeñas empresas*.
[https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/7168/Trabajo%20final%20Fabian%20Jamaica%20\(1\).pdf;jsessionid=DE3472B810682C5F349283859783C411?sequence=1](https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/7168/Trabajo%20final%20Fabian%20Jamaica%20(1).pdf;jsessionid=DE3472B810682C5F349283859783C411?sequence=1)
- Jimenes Rosales, M. (2018). *Las compensaciones y su relación con el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Fundo Muchick - Danper S.A.C. - 2017*. Trujillo - Perú: Universidad Nacional de Trujillo.
https://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/11385/jimenezrosales_merlyn.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- JIMÉNEZ, L. D., & HERNANDEZ, S. J. (15 de setiembre de 2005). *Importancia de las compensaciones laborales y de la gestión humana en las empresas*.
<file:///C:/Users/User/Downloads/1958-Texto%20del%20art%20C3%ADculo-6709-1-10-20101019.pdf>
- Juana, A. (2016). *Plan de capacitación para mejorar el desempeño laboral de los trabajadores del hospital regional Lambayeque 2015*.
http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/uss/3100/Aguilar_Zapana_Juana.pdf?sequence=5&isAllowed=y
- Juarez, C. &. (2014). *Administración de la compensación sueldos, salarios, incentivos y prestaciones*. México: GRUPO EDITORIAL PATRIA S.A. DE C.V.
https://books.google.com.pe/books?id=i_HhBAAQBAJ&printsec=frontcover#v=onepage&q&f=false
- Juárez, J. O., & Carrillo, E. (2014). *Administración de la compensación sueldos, salarios, incentivos y prestaciones*. México: GRUPO EDITORIAL PATRIA S.A. DE C.V.
https://books.google.com.pe/books?id=i_HhBAAQBAJ&printsec=frontcover#v=onepage&q&f=false
- Juárez, J., & Carrillo, E. (2014). *Administración de la compensación sueldos, salarios, incentivos y prestaciones*. México: GRUPO EDITORIAL PATRIA S.A. de C.V. Obtenido de <https://editorialpatria.com.mx/pdf/files/9786074381276.pdf>
- López, C. A. (2013). *Las compensaciones económicas como factor de motivación productividad del recurso humano que labora en las microempresas*

- manufactureras de textiles del municipio de san pedro sacatepéquez, san marcos. quetzaltenango: universidad rafael Landívar. Obtenido de <http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2013/01/01/Lopez-Ana.pdf>*
- López, E. A. (1994 de 08 de 2007). http://www.eumed.net/tesis-doctorales/2012/eal/metodologia_cualitativa.html
- Lopez, L. (2015). *Metodos de capacitacion; importancia en la empresa "coraiz"*. <http://ghctmfc32295.blogspot.com/2010/09/ensayo-metodos-de-capacitacion.html>
- Lozada, J. (2014). Investigación Aplicada: Definición, Propiedad Intelectual e Industria. *CIENCIAMÉRICA*, 34-39. file:///C:/Users/User/Downloads/Dialnet-InvestigacionAplicada-6163749.pdf
- Madero G, S. (2016). *Impacto de los objetivos de la administracion de compensaciones en los elementos de la compensacion monetaria y no monetaria*. federal: mexico. <https://www.redalyc.org/pdf/4560/456046142003.pdf>
- Maeseke, L. (2017). *Compensación laboral y recompensas organizacionales a los trabajadores del Gobierno Regional DEL Callao-2016*. PERU: Universidad Cesar Vallejo. http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/6547/MAESAKA_KLA.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Marshall, A. (2016). *la relacion de salarios-productividad: Incentivos salariales en los convenios colectivos*. Santiago: NB - Núcleo Básico de Revistas Científicas Argentinas (Caicyt-Conicet) .
- MARTINEZ, J. (2014). *CAPACITACION DEL, PERSONAL PARA EMPRESAS*. <https://core.ac.uk/download/pdf/76593763.pdf>
- Martinez, M. (23 de Agosto de 2013). *Busiess School*. <https://blogs.imf-formacion.com/blog/recursos-humanos/capital-humano/incentivos-salariales-no-monetarios/>
- Mondy, W., & Bandy, J. (2011). *Administración de Recursos Humanos*. México: Pearson Educacion de Mexico, S.A. DE CV. <https://cucjonline.com/biblioteca/files/original/ccc71a187c22e0bac95c3267e2888f6f.pdf>
- Montano, J. (2008). *La calidad personal como un eje para mejorar los sistemas de gestion de la calidad*. <https://www.uv.mx/gestion/files/2013/01/JENNY-BETSABE-VAZQUEZ-AGUIRRE.pdf>

- Montano, J. (2017 de Junio de 2017). <https://www.lifeder.com/investigacion-no-experimental/>
- Montes, O. (2017). *Tipos y diseños de investigación en las ciencias sociales*. <https://es.slideshare.net/orianaisabelmontes/tipos-y-diseos-de-investigacin-72068785>
- Montoya, J. (2013). *DESARROLLO PERSONAL*. <https://www.clubensayos.com/Negocios/DESARROLLO-PERSONAL/662100.html>
- Ojeda, M. (2013). *La calidad personal: qué es cómo se logra*. https://www.researchgate.net/publication/279645731_La_calidad_personal_que_es_y_como_se_logra?fbclid=IwAR1KDhgNsw2CKIRJdRe5e53XsDYpnIo7_9Z5yOrO_kUE2jFcOMyyeEkrGuk
- Olivo, S. (2018). *Habilidades gerenciales y desempeño laboral del personal docente de un I.S.T.* http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/14619/Olivo_VSR.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Organización económica. (2011). <https://www.monografias.com/docs/Origen-de-la-capacitacion-F3JMHFEJBZ>. <https://www.monografias.com/docs/Origen-de-la-capacitacion-F3JMHFEJBZ>
- ORIHUELA, E. (2018). *caracterización de la capacitación y desempeño laboral de las MYPE Comerciales, rubro calzado en el mercado central de Piura, Año 2018*. Piura. http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/3408/CAPACITACION_DESEMPEÑO_LABORAL_ORIHUELA_APONTE_ELIANA_PILAR.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Otálvora, J. (2014). *Poblacion, muestra, información clave, variable y de unidades de análisis*. <https://es.slideshare.net/jthd40/poblacin-muestra-informantes-clave-variable-unidad-de-anlisis>
- Peirane, R. (2014). <https://www.gestiopolis.com/la-importancia-de-la-capacitacion-y-motivacion-dentro-de-la-empresa/>
- Peirane, R. (2014). <https://www.gestiopolis.com/la-importancia-de-la-capacitacion-y-motivacion-dentro-de-la-empresa/>
- Pérez, J. (2012). *DEFINICIÓN DE HABILIDAD*. Obtenido de <https://definicion.de/habilidad/>

- Portilal, L. (2008). *EL DESARROLLO PERSONAL EN EL PROCESO DE CRECIMIENTO INDIVIDUAL*.
<https://revistas.utp.edu.co/index.php/revistaciencia/article/view/3075>
- POTOSINO, R. (2020). Capacitación del personal en las micro y pequeñas empresas del sector construcción: aso constructora ingenieros m.p.c. e.i.r.l. del distrito de ayacucho, 2020. ayacucho.
http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/20879/CAPACITACION_DEL_PERSONAL_CONSTRUCTORA_DESEMPEÑO_POTOCINO_CHAVEZ_ROSSIO.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Pozo, E. (2018). *Compensaciones y el desempeño laboral de los trabajadores de la municipalidad distrital de vequeta, 2017*. huacho: universidad nacional José Faustino Sánchez Carrión.
<file:///c:/users/asus/downloads/pozo%20gallardo%20emerson.pdf>
- PULIDO, E. (2017). *Nivel de capacitación del personal y calidad de atención al usuario en el Servicio de Cirugía. Hospital III Chimbote - EsSalud, junio 2017*.
http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/29660/pulido_he.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- QUISPE, Z. (2019). *Propuesta de la gestión de capacitación al personal en las micro y pequeñas empresas del rubro de restaurantes chifa en el distrito Carmen Alto, ayacucho, 2019*.
http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/13287/capacitacion_gestion_quispe_candia_zayda_fiorela.pdf?sequence=1&isallowed=y
- Raffino, M. (2018). *Habilidad*. <https://concepto.de/habilidad-2/>
- Ravanal Contreras, A. (2005). *Universo y Muestra*. Chile: "Gestión en Salud Pública" U de Chile.
- Raymundo, U. U. (2018). *La cultura organizacional y su influencia en la capacitación del personal del Club Asociación Estadio La Unión, Lima 2018*.
file:///C:/Users/usuario/Desktop/TALLER%20DE%20INVESTIGACION%20C3%93N/Uema_URR.pdf
- Ruiz, M. (2012). *Políticas públicas en salud y su impacto en el seguro popular en Culiacan, Sinaloa, Mexico*. http://www.eumed.net/tesis-doctorales/2012/mirm/cualitativo_cuantitativo_mixto.html
- Sanches, A. (2013). *Plan de capacitación para mejorar el desempeño de los trabajadores operativos del gimnasio "sport club" de la ciudad de Trujillo -*

2013. Trujillo.
[http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/207/1/MARTELL_BEBETO_P
LAN_CAPACITACION_DESEMPENO.pdf](http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/207/1/MARTELL_BEBETO_P

LAN_CAPACITACION_DESEMPENO.pdf)
- Sandoval, J. (2017). *Desarrollo de habilidades directivas y desempeño laboral del “proyecto especial del valle de los ríos Apurímac, Ene y Mantaro en Ayacucho, 2017.*
[http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/20342/vasquez_cg.pdf?sequ
ence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/20342/vasquez_cg.pdf?sequ

ence=1&isAllowed=y)
- Segura, K. (2015). *Programa educativo io + iu para mejorar el desarrollo personal de los alumnos de tercer grado de educación secundaria de la institución educativa salesiano san José de Trujillo.*
[http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/2279/1/RE_MAESTRIA_EDU_
KARIN.SEGURA_PROGRAMA.EDUCATIVO.IO%2BIU.PARA.MEJORAR.
EL.DESARROLLO.PERSONAL_DATOS.PDF](http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/2279/1/RE_MAESTRIA_EDU_

KARIN.SEGURA_PROGRAMA.EDUCATIVO.IO%2BIU.PARA.MEJORAR.

EL.DESARROLLO.PERSONAL_DATOS.PDF)
- Serkovic, G. (15 de Febrero de 2017). Remuneración mínima vital. págs. 2-3.
[http://www.elperuano.pe/noticia-la-remuneracion-minima-vital-
51149.aspx%20\(accessed%20December%2030,%202017](http://www.elperuano.pe/noticia-la-remuneracion-minima-vital-

51149.aspx%20(accessed%20December%2030,%202017)
- Siqueira, C. (2017). *TIPOS Y NIVELES DE INVESTIGACIÓN.*
<http://devnside.blogspot.com/2017/10/tipos-y-niveles-de-investigacion.html>
- Tamayo. (2013). *Metodología de la investigación.* [http://tesis-investigacion-
cientifica.blogspot.com/2013/08/que-es-la-poblacion.html](http://tesis-investigacion-

cientifica.blogspot.com/2013/08/que-es-la-poblacion.html)
- Tomayo y Tomayo, M. (1997). *El proceso de la Investigación Científica.* México.
[http://tesisdeinvestig.blogspot.com/2011/06/poblacion-y-muestra-tamayo-y-
tamayo.html](http://tesisdeinvestig.blogspot.com/2011/06/poblacion-y-muestra-tamayo-y-

tamayo.html)
- trabajo, Delegación federal de. (2002). *Implementación del Proceso de Capacitador.*
[http://segob.guanajuato.gob.mx/sil/docs/capacitacion/La_funcion_de_la_capacita
cion.pdf](http://segob.guanajuato.gob.mx/sil/docs/capacitacion/La_funcion_de_la_capacita

cion.pdf)
- Universia. (04 de Setiembre de 2017). *Univesia.*
[http://noticias.universia.cr/educacion/noticia/2017/09/04/1155475/tipos-
investigacion-descriptiva-exploratoria-explicativa.html](http://noticias.universia.cr/educacion/noticia/2017/09/04/1155475/tipos-

investigacion-descriptiva-exploratoria-explicativa.html)
- Unknown. (2013). *TIPOS Y DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN.*
[http://planificaciondeproyctosemirarismendi.blogspot.com/2013/04/tipos-y-
diseno-de-la-investigacion_21.html](http://planificaciondeproyctosemirarismendi.blogspot.com/2013/04/tipos-y-

diseno-de-la-investigacion_21.html)

- Valor de la Cultura Organizacional. (2017). *De Gerencia.com*.
<https://degerencia.com/tema/gerencia/recursos-humanos/>
- Varela, R. (2013). México: Pearson Educacion.
<https://cucjonline.com/biblioteca/files/original/8b6446e4bc766d7b63f03b4170474e49.pdf>
- Vásquez, J. (2012). *LA CALIDAD PERSONAL COMO UN EJE PARA MEJORAR LOS SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD*.
<https://www.uv.mx/gestion/files/2013/01/JENNY-BETSABE-VAZQUEZ-AGUIRRE.pdf>
- Vázquez, J. (2013). *La calidad del personal como un eje para mejorar los sistemas de gestión de la calidad*. <https://www.uv.mx/gestion/files/2013/01/JENNY-BETSABE-VAZQUEZ-AGUIRRE.pdf>
- Venegas, S. (15 de Mayo de 2014). *La Prensa*.
<https://www.laprensa.com.ni/2014/05/12/economia/194053-compensacion-laboral>
- Wayne, M. &. (2010). *Administración de Recursos Humanos*. México: PEARSON EDUCACIÓN, México.
<https://cucjonline.com/biblioteca/files/original/ccc71a187c22e0bac95c3267e2888f6f.pdf>

ANEXOS

ANEXO 1: INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

ENCUESTA

ENCUESTA DIRIGIDO A LOS COLABORADORES

Encuesta de investigación: Capacitación del personal en las micro y pequeñas empresas del rubro distribuidora de abarrotes caso Dipsa S.A.C, distrito Andrés Avelino Cáceres Dorregaray, Ayacucho, 2019

INSTRUCCIONES

Lea la pregunta y marque con una (X) según su criterio.

Datos Generales de los Colaboradores

Género: Masculino Femenino

Edad: 18 a 24 25 a 34 35 a 44 45 a mas

ESCALA DE VALORACIÓN				
Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
1	2	3	4	5

N°	ÍTEMS	VALORACIÓN				
	VARIABLE: Capacitación del Personal (calidad personal, habilidades y desarrollo)					
1	¿Usted cumple con sus funciones en el plazo determinado?	1	2	3	4	5
2	¿Usted puede dar soluciones a cualquier problema o conflicto que se presente dentro de su centro laboral?	1	2	3	4	5
3	¿Realizan actividades para que rindan mejor en su centro de labor?	1	2	3	4	5
	Dimensión 1: Calidad del personal (responsabilidad, credibilidad, creatividad)					
4	¿Usted falta a su centro de trabajo?	1	2	3	4	5
5	¿Usted sabe cuándo se pierde la credibilidad?	1	2	3	5	6
6	¿Usted es creativo con sus compañeros en su centro de trabajo?	1	2	3	4	5
	Dimensión 2: Habilidades (trabajo en equipo, toma de decisiones, motivación)					
7	¿Usted cree que trabajar en equipo le va permitir lograr las metas del día?	1	2	3	4	5
8	¿Usted se arrepiente de las malas decisiones que toma?	1	2	3	4	5
9	¿La empresa les brinda incentivos que le motiven a trabajar día a día?	1	2	3	4	5
	Dimensión 3: Desarrollo (autoestima, liderazgo, comunicación)					

10	¿Usted cree en su potencial como colaborador de la empresa?	1	2	3	4	5
11	¿Usted incentiva a logro de las metas a sus compañeros?	1	2	3	4	5
12	¿Usted tiene la facilidad de expresar sus emociones, pensamiento con sus compañeros?	1	2	3	4	5

GRACIAS

ANEXO 2: CONSENTIMIENTO INFORMANDO

PROTOCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA ENCUESTAS

(Escuela Profesional de Administración)

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

La presente investigación se titula **Capacitación del Personal en las Micro y Pequeñas Empresas del Rubro Distribuidora de Abarrotes: Caso Dipsa S.A.C, Distrito Andrés Avelino Cáceres Dorregaray, Ayacucho, 2019** y es dirigido por Lucero Katerine Lapa Quispe, investigador de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

El propósito de la investigación es: **Capacitación del Personal en las Micro y Pequeñas Empresas del Rubro Distribuidora de Abarrotes: Caso Dipsa S.A.C, Distrito Andrés Avelino Cáceres Dorregaray, Ayacucho, 2019**. Para ello, se le invita a participar en una encuesta que le tomará 10 minutos de su tiempo. Su participación en la investigación es completamente voluntaria y anónima. Usted puede decidir interrumpirla en cualquier momento, sin que ello le genere ningún perjuicio. Si tuviera alguna inquietud y/o duda sobre la investigación, puede formularla cuando crea conveniente.

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

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

Nombre: Lapa Cárdenas, Gladys Cinia

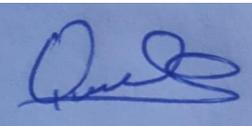
Fecha: 30/07/2020

Correo electrónico:

Firma del participante:


.....

Firma del investigador (o encargado de recoger información):



PROTOCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA ENCUESTAS

(Escuela Profesional de Administración)

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

La presente investigación se titula **Capacitación del Personal en las Micro y Pequeñas Empresas del Rubro Distribuidora de Abarrotes: Caso Dipsa S.A.C, Distrito Andrés Avelino Cáceres Dorregaray, Ayacucho, 2019** y es dirigido por Lucero Katerine Lapa Quispe, investigador de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

El propósito de la investigación es: **Capacitación del Personal en las Micro y Pequeñas Empresas del Rubro Distribuidora de Abarrotes: Caso Dipsa S.A.C, Distrito Andrés Avelino Cáceres Dorregaray, Ayacucho, 2019**. Para ello, se le invita a participar en una encuesta que le tomará 10 minutos de su tiempo. Su participación en la investigación es completamente voluntaria y anónima. Usted puede decidir interrumpirla en cualquier momento, sin que ello le genere ningún perjuicio. Si tuviera alguna inquietud y/o duda sobre la investigación, puede formularla cuando crea conveniente.

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

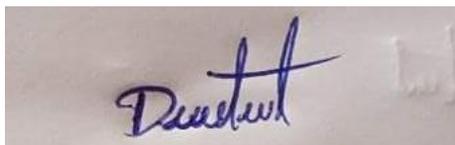
Si está de acuerdo con los puntos anteriores, complete sus datos a continuación:

Nombre: Kevin Lapa Velásquez

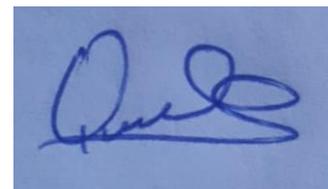
Fecha: 30/07/2020

Correo electrónico: Celular. 975917004

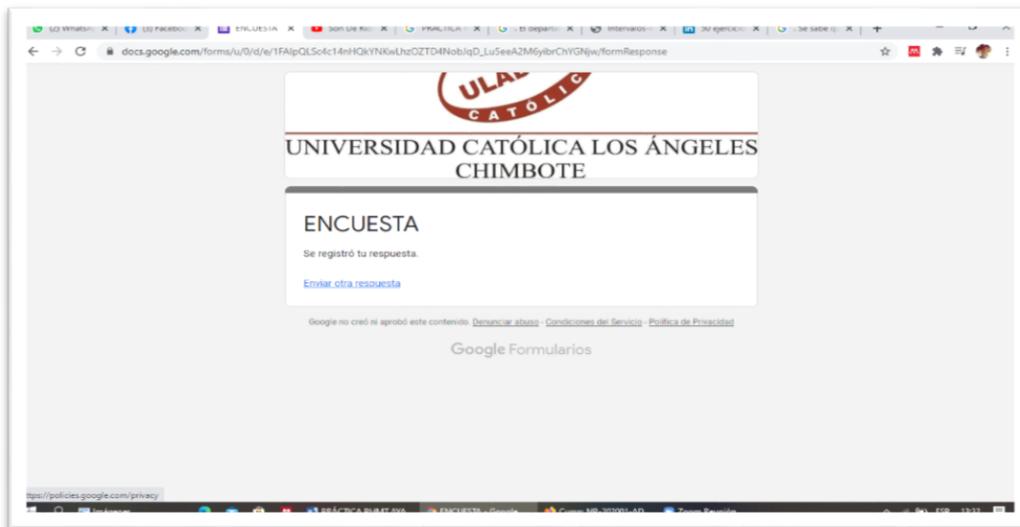
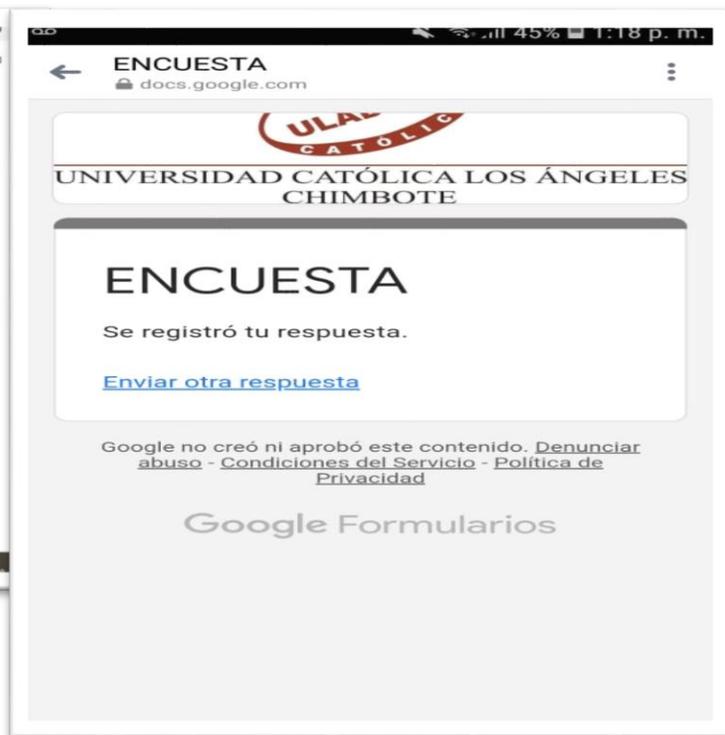
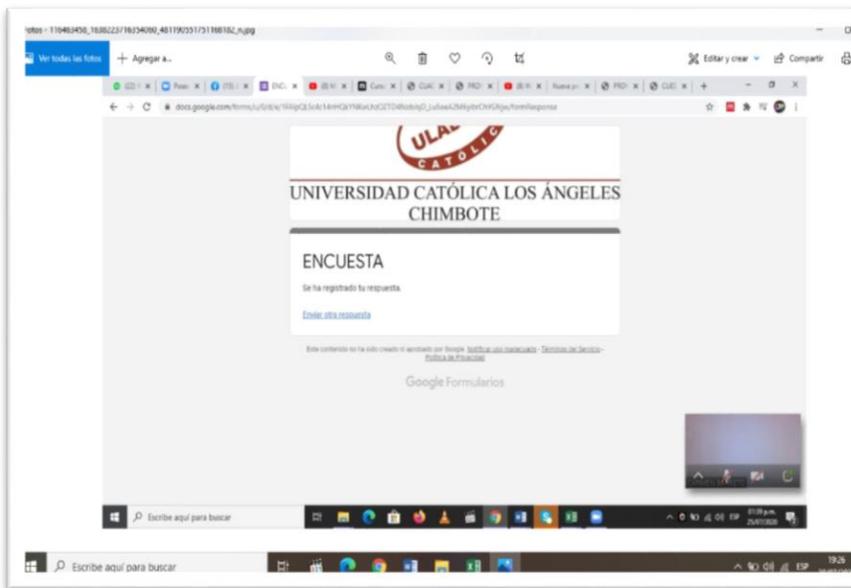
Firma del participante:



Firma del investigador (o encargado de recoger información):



ANEXO 3: RECOLECCIÓN DE DATOS



ANEXO 4: VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO.

									
UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES DE CHIMBOTE INSTITUTO DE INVESTIGACIÓN ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN									
TÍTULO: CAPACITACIÓN DEL PERSONAL EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL RUBRO DISTRIBUIDORA DE ABARROTES: CASO DIPSA S.A.C, DISTRITO ANDRÉS AVELINO CÁCERES DORREGARAY, AYACUCHO, 2019									
AUTORA: LAPA QUISPE, LUCERO KATERINE									
MATRIZ DE VALIDACIÓN DE JUICIO POR EXPERTOS									
Orden	Ítems	CRITERIOS DE EVALUACIÓN							
		¿Es pertinente con el concepto?		¿Necesita mejorar la redacción?		¿Es tendencioso/aquiescente?		¿Se necesita más ítems para medir los conceptos?	
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO
VAR.	CAPACTACIÓN DEL PERSONAL								
1	¿Usted cumple con sus funciones en el plazo determinado?	X			X	✓			X
2	¿Usted puede dar soluciones a cualquier problema o conflicto que se presente dentro de su centro laboral?	X			X	✓			X
3	¿Realizan actividades para que rindan mejor en su centro de labor?	X			X	X			✓
DIM1	CALIDAD DEL PERSONAL								
4	¿Usted falta a su centro de trabajo?	X			X	X			X
5	¿Usted sabe cuándo se pierde la credibilidad?	X			X	X			X
6	¿Usted es creativo con sus compañeros en su centro de trabajo?	X			X	✓			X
DIM2	HABILIDADES								

7	¿Usted cree que trabajar en equipo le va permitir lograr las metas del día?	X			X	X			X
8	¿Usted se arrepiente de las malas decisiones que toma?	X			X	X			✓
9	¿La empresa les brinda incentivos que le motiven a trabajar día a día?	X			X	X			X
DIM3	DESARROLLO								
10	¿Usted cree en su potencial como colaborador de la empresa?	X			X	X			X
11	¿Usted incentiva a logro de las metas a sus compañeros?	X			X	X			✓
12	¿Usted tiene la facilidad de expresar sus emociones, pensamiento con sus compañeros?	X			X	X			X




DR. ANDRÉS AVELINO CARRERA SUAREZ
REG. Nº 002-2013 - CIAD

Firma y/o sello

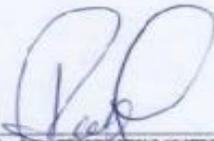
CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo Rocío Cabana Suarez ide
ntificado con el número de DNI N° 75686232 licenciado en
Administración con CARNET DE COLEGIO N° 03203 - CLAD he
revisado el proyecto de tesis denominado "CAPACITACIÓN DEL PERSONAL EN LAS
MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL RUBRO DISTRIBUIDORA DE ABARROTES:
CASO DIPSA S.A.C, DISTRITO ANDRÉS AVELINO CÁCERES DORREGARAY,
AYACUCHO, 2019" que desarrolla el estudiante en administración LAPA QUISPE, Lucero
Katerine, CON DNI N° para obtener el grado académico de bachiller en
ciencias administrativas.

Tras evaluar los instrumentos de recolección de datos (encuestas) con la finalidad de
optimizar los resultados, valido el instrumento presentado por el estudiante puesto que reúnen
las condiciones para que la información que se obtenga se ajuste a la realidad.

Ayacucho, 25 de mayo del 2021




Lc. ROCÍO CABANA SUAREZ
REG. N° 03203 - CLAD

Firma y/o sello



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES DE CHIMBOTE
INSTITUTO DE INVESTIGACIÓN
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

TÍTULO:

CAPACITACIÓN DEL PERSONAL EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL RUBRO
DISTRIBUIDORA DE ABARROTÉS: CASO DIPSA S.A.C, DISTRITO ANDRÉS AVELINO
CÁCERES DORREGARAY, AYACUCHO, 2019

AUTORA:

LAPA QUISPE, LUCERO KATERINE

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE JUICIO POR EXPERTOS

Orden	Ítems	CRITERIOS DE EVALUACIÓN							
		¿Es pertinente con el concepto?		¿Necesita mejorar la redacción?		¿Es tendencioso aqiescente?		¿Se necesita más ítems para medir los conceptos?	
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO
VAR.	CAPACTACIÓN DEL PERSONAL								
1	¿Usted cumple con sus funciones en el plazo determinado?	X			X	X			X
2	¿Usted puede dar soluciones a cualquier problema o conflicto que se presente dentro de su centro laboral?	X			X	X			X
3	¿Realizan actividades para que rindan mejor en su centro de labor?	X			X	X			X
DIM1	CALIDAD DEL PERSONAL								
4	¿Usted falta a su centro de trabajo?	X			X	X			X
5	¿Usted sabe cuándo se pierde la credibilidad?	X			X	X			X
6	¿Usted es creativo con sus compañeros en su centro de trabajo?	X			X	X			X
DIM2	HABILIDADES								

7	¿Usted cree que trabajar en equipo le va permitir lograr las metas del día?	X			X	X			X
8	¿Usted se arrepiente de las malas decisiones que toma?	X			X	X			X
9	¿La empresa les brinda incentivos que le motiven a trabajar día a día?	X			X	X			X
DIM3	DESARROLLO								
10	¿Usted cree en su potencial como colaborador de la empresa?	X			X	X			X
11	¿Usted incentiva a logro de las metas a sus compañeros?	X			X	X			X
12	¿Usted tiene la facilidad de expresar sus emociones, pensamiento con sus compañeros?	X			X	X			X

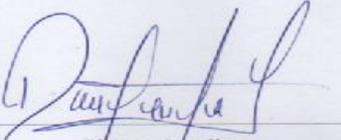

 Firma y/o sello
 Lic. ADM. TORRES OLIVERA, KATERINE
 DNI: 70212578
 REGUC: 031530 - C LMD

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo JORJES QUISPE DENISE..... identificado con el número de DNI N° 70212578..... licenciado en Administración... con CARNET DE COLEGIO N° 031530-CHAO... he revisado el proyecto de tesis denominado "CAPACITACIÓN DEL PERSONAL EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL RUBRO DISTRIBUIDORA DE ABARROTÉS: CASO DIPSA S.A.C, DISTRITO ANDRÉS AVELINO CÁCERES DORREGARAY, AYACUCHO, 2019" que desarrolla el estudiante en administración Luzco Kadesac Lapa Quispe....., CON DNI N° 72025357....., para obtener el grado académico de bachiller en ciencias administrativas.

Tras evaluar los instrumentos de recolección de datos (encuestas) con la finalidad de optimizar los resultados, valido el instrumento presentado por el estudiante puesto que reúnen las condiciones para que la información que se obtenga se ajuste a la realidad.

Ayacucho, 05 de octubre del 2021


Firma y/o sello
Lic. ADM. JORJES QUISPE DENISE
DNI: 70212578
REGEX: 031530-CHAO

ANEXO 5: SOLICITUD DE CONSENTIMIENTO.



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE
FILIAL AYACUCHO

“Año de la Universalización de la Salud”

Ayacucho, 30 de Junio del 2020

Señor:

VLADIMIR GUILLERMO CARDENAS ALIAGA
Administrador de la EMPRESA DISTRIBUIDORA DIPSA S.A.C

Ciudad:

ASUNTO: Solicita autorización para realizar Trabajo de Investigación

Es grato dirigirme a usted para saludarlo a nombre de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote Filial Ayacucho y del mío propio, al mismo tiempo solicitar su autorización a fin de recopilar información para el trabajo de investigación: **CAPACITACIÓN DEL PERSONAL EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS, RUBRO DISTRIBUIDORA DIPSA S.A.C** realizado por la estudiante de la Escuela Profesional de Administración LUCERO KATERINE LAPA QUISPE.

Agradeciendo por anticipado la atención a la presente, es oportunidad para reiterarle las muestras de mi mayor consideración y estima personal.

Atentamente

Mg. Madeleine Gonzales Guerra
COORDINADORA DE LA ESCUELA
DE ADMINISTRACIÓN


Vladimir G. Cardenas Aliaga
ADMINISTRADOR
DIPSA S.A.C.

INFORME FINAL

INFORME DE ORIGINALIDAD

6%

INDICE DE SIMILITUD

4%

FUENTES DE INTERNET

0%

PUBLICACIONES

6%

TRABAJOS DEL
ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1

Submitted to Universidad Catolica Los
Angeles de Chimbote

Trabajo del estudiante

6%

Excluir citas

Activo

Excluir coincidencias < 4%

Excluir bibliografía

Activo