UNIVERSIDAD DE LAMBAYEQUE

FACULTAD DE CIENCIAS DE INGENIERÍA

ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERÍA COMERCIAL

TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

PLAN DE CAPACITACIÓN PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO LABORAL DE LA EMPRESA GRUPO ASES CAPITAL S.A.C. CHICLAYO, 2019.

AUTOR:

CHININ CARRIÓN ESTHEFANY YULIANA

PRESENTADO COMO REQUISITO PARCIAL PARA OPTAR EL GRADO DE BACHILLER EN INGENIERÍA COMERCIAL

Chiclayo – Perú

2019

Agradecimiento

En primer lugar agradecer a Dios porque me ha permitido avanzar en cada paso, quien me protegió me dio la fortaleza para superar cada obstáculo y seguir continuando.

Agradezco a mis progenitores, a mis hermanos, quienes me apoyaron en todo momento de mi vida, velando por mi bienestar y educación, siendo de apoyo en todo momento. Depositaron su confianza para cada reto presentado. A mis docentes por cultivar en mí los valores, por sus consejos y conocimientos, especialmente a mi asesor Enrique Nauca Torres quien, con su ayuda desinteresada y su disposición que tuvo en dirigir el presente trabajo, por sus valiosas sugerencias e información relevante de acorde a la realidad de mis necesidades.

A mis familiares por su apoyo, en el aspecto sentimental, emocional como económicamente.

Dedicatoria

A mi madre, quien siempre ha confiado en mí, me apoyó y animó a seguir para alcanzar mis metas, estuvo en las buenas y en las malas. Gracias mamá por confiar una vez más en mí.

A mi padre le agradezco infinitamente, que con sus esfuerzos día tras día a podido apoyarme para facilitar mis estudios y así brindarme un mejor futuro para mi desarrollo y crecimiento personal como profesional.

A mis familiares, por su apoyo incondicional en el desarrollo a lo largo de mi vida y carrera profesional, siempre alentándome a progresar en la vida para tener éxito, por cuidarme y manifestar sus consejos, alegrías y velar por mi bienestar.

Mi mayor dedicación de mi tesis es para mis padres de manera muy especial, quienes de uno u otro modo me han sabido dar el apoyo y motivación durante toda mi carrera universitaria, para no dejarme vencer ante obstáculos y ser ejemplo para ellos y para mis hermanos.

Resumen

El presente trabajo de investigación lleva por título "Plan de Capacitación para mejorar el desempeño laboral de la empresa Grupo Ases Capital S.A.C. Chiclayo, 2019", se realiza con la finalidad de poder proponer un plan de capacitación que permita la mejora del desempeño laboral en el personal de la empresa antes mencionada. La formulación del problema fue ¿De qué manera un plan de capacitación mejorará el desempeño laboral de la empresa Grupo Ases Capital S.A.C., Chiclayo 2019?, cuya hipótesis fue: un plan de capacitación contribuye de manera significativa a mejorar el desempeño laboral de la empresa Grupo Ases Capital S.A.C. de la ciudad de Chiclayo en el año 2019.

La investigación realizada es de tipo cualitativo y se usó el diseño no experimental, fue descriptiva – propositiva, ya que tiene por objetivo Proponer un plan de capacitación para mejorar el desempeño laboral de la empresa Grupo Ases Capital S.A.C. Chiclayo, 2019.

Se utilizó la encuesta como técnica y como instrumento al cuestionario para la recolección de los datos para luego realizar la respectiva interpretación de los resultados y llegar a plasmar el plan de capacitación hacia dicha empresa. La población de objeto de estudio la conformaron todos los trabajadores de la empresa, quienes son un total de 8 colaboradores.

Esta investigación brindará un aporte, el cual constituye una oportunidad para la empresa mediante la ejecución del plan propuesto para poder mejorar el desempeño en su personal beneficiándose ambas partes tanto la empresa como sus colabores siendo más competitivos.

Palabras claves

Plan de capacitación, Desempeño laboral, personal, empresa, colaborador.

Índice

Resumen IV
Índice V
Índice de tablas VI
Índice de figuras VIII
I. Problema de investigación 1
II. Marco teórico 4
2.2. Materiales y métodos 11
2.2.1. Tipo de estudio y diseño de investigación 11
2.2.2. Variables de estudio (matriz de operacionalización) 11
2.2.3. Población y muestra en estudio. 14
2.2.4. Métodos, técnicas e instrumentos de recolección de datos 14
2.2.5. Procesamiento de datos y análisis estadístico. 16
III. Resultados 17
3.1. Analizar la situación actual del desempeño laboral. 17
3.2. Diseñar la propuesta del plan de capacitación para mejorar el desempeño laboral. 37
IV. Conclusiones 49
V. Recomendaciones y trabajos a futuro 50
VI. Referencias bibliográficas 51
VII. Anexos 54

Índice de tablas

Tabla N° 1. Operacionalización de Variables 12
Tabla N° 2. Sexo 17
Tabla N° 3. Considera un buen local para su desarrollo laboral 18
Tabla N° 4. En Grupo existe personal con amplia experiencia 19
Tabla N° 5. Grupo Ases cuenta con tecnología moderna para su buen desempeño 20
Tabla N° 6. Existe personal poco calificado para realizar funciones 21
Tabla N° 7. Conoce las funciones de su puesto de trabajo 22
Tabla N° 8. El contenido de un plan se debe ajustar a las necesidades del personal. 23
Tabla N° 9. Gerencia participaría en la ejecución de un plan de capacitación 24
Tabla N° 10. Grupo Ases promueve la capacitación del personal 25
Tabla N° 11. Grupo Ases actualmente viene ejecutando un plan de capacitación 26
Tabla N° 12. El área de Recursos Humanos evalúa los requisitos de los puestos 27
Tabla N° 13. Grupo Ases evalúa sus resultados de trabajo 28
Tabla N° 14. Grupo Ases realiza reconocimientos y premiaciones a su personal 29
Tabla N° 15. Considera eficiente el trabajo realizado en la empresa Grupo Ases 30
Tabla N° 16. Tiene la capacidad de intercambiar puestos de trabajo 31
Tabla N° 17. Considera eficaz el trabajo realizado por sus compañeros 32
Tabla N° 18. Considera efectivo el trabajo realizado en su área asignada 33
Tabla N° 19. Con el trabajo logra las metas que se trazó 34
Tabla N° 20. Está de acuerdo que G.A actualice la información del personal 35
Tabla N° 21. Ha recibido información sobre su desempeño laboral 36
Tabla N° 22. Perspectiva general de la empresa 39
Tabla N° 23. Los seres humanos como agentes de cambio. 39
Tabla N° 24. Atención al cliente 40
Tabla N° 25. Motivación laboral 40
Tabla N° 26. Uso de tecnologías 41
Tabla N° 27. Nuevas tendencias del marketing 41
Tabla N° 28. Nuevas tendencias en la investigación 42
Tabla N° 29. Trabajo en equipo 42

Tabla N° 30. Cronograma de actividades……...423
Tabla N° 31. Presupuesto general……...426
Tabla N° 32. Efectos esperados……..428

Índice de figuras

Figura 1. Sexo. 17
Figura 2. Considera un buen local. 18
Figura 3. Existe personal con amplia experiencia. 19
Figura 4. Grupo Ases cuenta con tecnología moderna. 20
Figura 5. Existe personal poco calificado para realizar sus funciones. 21
Figura 6. Conoce las funciones de su puesto de trabajo. 22
Figura 7. El contenido de un plan se debe ajustar a las necesidades del personal. 23
Figura 8. Gerencia participaría en la ejecución de un plan de capacitación. 24
Figura 9. Grupo Ases promueve la capacitación del personal. 25
Figura 10. Grupo Ases actualmente viene ejecutando un plan de capacitación. 26
Figura 11. El área de Recursos Humanos evalúa los requisitos de los puestos. 27
Figura 12. Grupo Ases evalúa sus resultados de trabajo. 28
Figura 13. Grupo Ases realiza reconocimientos y premiaciones a su personal por sus logros. 29
Figura 14. Considera eficiente el trabajo realizado en la empresa Grupo Ases. 30
Figura 15. Tiene la capacidad de intercambiar puestos de trabajo. 31
Figura 16. Considera eficaz el trabajo realizado por sus compañeros. 32
Figura 17. Considera efectivo el trabajo realizado en su área asignada. 33
Figura 18. Con el trabajo logra las metas que se trazó. 34
Figura 19. Está de acuerdo que G.A actualice la información del personal. 35
Figura 20. Ha recibido información sobre su desempeño laboral. 36

I. Problema de investigación

Según Br. Cruz, A. y Br. Sánchez, L. (2016) La capacitación es la adquisición de elementos técnicos, teóricos y prácticos que van a contribuir al desempeño de una actividad, Según Ernesto Gore en su libro "Conocimiento Colectivo" define la capacitación como un proceso planificado de adquisición de nuevos conocimientos susceptibles de ser transferidos a las rutinas de trabajo, para modificarlas en parte o sustancialmente y no sólo para resolver problemas sino para cuestionar los criterios a partir de los cuales estos son resueltos. Esto principalmente porque ya en pleno siglo XXI, "el conocimiento se ha vuelto el recurso clave, tanto para la fortaleza militar de una nación, así como para su fortaleza económica" (Drucker, 1994). Se necesita trabajar sistemáticamente en la calidad del conocimiento y la productividad del mismo, como generador de innovaciones de productos y de procesos que puedan brindar ventajas competitivas en el mercado. Debemos tener en cuenta que en nuestro país, este proceso ha ido evolucionando de a pocos, como se puede analizar en el diario El Comercio (2015) en el Perú, como parte del tema "Creciendo en el contexto global. Retos y oportunidades", Verónica Zavala visibilizó que aún existe una baja capacitación en la mano de obra en general, lo cual no permite impulsar la productividad y la innovación dentro de las empresas peruanas.

Según Dessler, G. y Varela, R. 2011) La capacitación se refiere a los métodos que se utilizan para dar a los trabajadores nuevos o actuales las habilidades que necesitan para realizar sus labores.

En la tesis de Cabrera, M. (2015), Chiavenato define que el desempeño es la eficacia del personal que trabaja dentro de las organizaciones, la cual es necesaria para la organización, funcionando el individuo con una gran labor y satisfacción laboral. En este sentido, el desempeño laboral de las personas va a depender de su comportamiento y también de los resultados obtenidos.

El Plan de Capacitación y desarrollo personal de la organización constituye un factor de éxito de suma importancia, ya que ayuda a determinar las principales necesidades de capacitación que requiere un trabajador de una empresa; permite que los trabajadores desarrollen mejores aportes en su puesto de trabajo ya que es un proceso constante, lo cual dirige a la empresa a obtener mejor eficiencia y rentabilidad en sus objetivos empresariales.

La empresa Grupo Ases Capital S.A.C. es una empresa dedicada al servicio de Asesoría de tesis, proyectos de investigación, planes de negocios y análisis estadístico, la cual cuenta con dos años en el mercado. La empresa Grupo Ases en el rubro de consultoría cuenta con los siguientes clientes a nivel nacional: estudiantes universitarios y profesionales de las distintas especialidades. Actualmente Grupo Ases ha implementado el servicio de Asesoría de Negocios, empresa donde se realizó el presente trabajo de Investigación. En la empresa Grupo se ha detectado deficiencias que afectan en el desempeño de los trabajadores, es importante mencionar que la capacitación de personal sobre todo en el personal nuevo o ingresante, es decir que en este empresa no se llevan a cabo capacitaciones, trayendo como consecuencia un bajo rendimiento en el desempeño laboral de sus colaboradores, debido a la falta de orientación del personal en sus áreas de trabajo; entre otros temas relacionados al trabajo cotidiano de los empleados; temas básicos y fundamentales que todo trabajador necesita. Por ello, el presente trabajo de investigación, tiene como propósito proponer un Plan de Capacitación con el fin de mejorar el desempeño de los colaboradores de esta empresa; además con la finalidad de mejorar el servicio que brinda la empresa Grupo Ases.

Debido al problema se identificó la pregunta de investigación: ¿De qué manera un plan de capacitación mejorará el desempeño laboral de la empresa Grupo Ases Capital S.A.C. Chiclayo, 2019?. Esta investigación tuvo como objetivos general: Proponer un plan de capacitación para mejorar el desempeño laboral de la empresa Grupo Ases y como objetivos específicos:

1) Analizar la situación actual del desempeño laboral.
2) Diseñar la propuesta del plan de capacitación para mejorar el desempeño laboral.

El presente trabajo de investigación tuvo una justificación:

Teórica, Según Dessler (2001) un plan de capacitación es en esencia un plan organizado para poner en marcha el proceso de aprendizaje del empleado y contribuir a la mejora de su desempeño laboral. En tanto la presente investigación demuestra que el desempeño laboral, de los colaboradores de la empresa Grupo Ases, mejorará con la implementación de un plan de capacitación. (Br. Martell, B. y Br. Sánchez, A. 2013).

Práctica, La presente investigación resultará beneficiosa para los trabajadores de grupo Ases, debido a que se propone un plan de capacitación que luego de su proceso de implementación, contribuirá a solucionar el problema de desempeño de los trabajadores de Grupo Ases. En ese

sentido se verá reflejada en los resultados a través de la satisfacción de los clientes, estos se sienten mejor atendidos y su nivel de aceptación de la empresa aumentará, en tanto pueden recomendarlo con certeza. La elaboración de un plan de capacitación para el personal llenará ese vacío de capacitación detectado, ya que la capacitación constante contribuye con la mejora del desempeño y beneficia al establecimiento en su nivel de aceptación por parte de los clientes.

Metodológica, En este trabajo de investigación se efectuará el diagnóstico del desempeño de los trabajadores, mediante la aplicación de una encuesta a los mismos quiénes están en contacto directo a diario con los clientes. Además, se conocerá la predisposición de los trabajadores a recibir capacitación.

Desde un punto de vista metodológico la investigación es de tipo descriptivo propositivo y su diseño es no experimental, la técnica utilizada es la encuesta que fue aplicada a 8 colaboradores de la empresa Grupo Ases; además la presente investigación sirve de fuente de información de tal forma que se pueda tomar en cuenta para otras organizaciones similares en tema de información del cliente chiclayano sirviendo de marco referencial para mejorar la relación con sus clientes.

Desde el punto de vista social se beneficiará la organización, los trabajadores y los clientes; porque se observa el desempeño laboral en el tipo de atención que se le brinda al cliente y en la mejora de las relaciones laborales. Finalmente, el personal tendrá conocimiento de la razón de ser de su puesto, ya sea planteando un plan de capacitación, lo cual permitirá una gestión eficiente y eficaz, atendiendo todas las necesidades y expectativas tanto de trabajadores como de los clientes, de tal forma que su aplicación logrará un mejoramiento en el desempeño laboral.

Desde el punto de vista práctico el interés científico de la presente investigación se basó en la importancia del diagnóstico de los colaboradores de su desempeño laboral que actualmente están realizando; por lo que esta investigación aportará soluciones al proceso de atención al cliente y a la mejora en la gestión. La importancia de la investigación está en que, permitió conocer el desempeño laboral del personal y en cómo el plan de capacitación mejorará su desempeño en la empresa. Se requiere de un plan estructurado y formal de capacitaciones a todo nivel en temas de atención, coordinación y gestión del talento humano, entre otros.

II. Marco teórico

2.1.Antecedentes bibliográficos

Internacionales

Según Rojas, F. (2018) en su trabajo de investigación realizado para obtener el grado de Licenciado con título de psicólogo industrial / organizacional, se realizó en el departamento de Quetzaltenango en la empresa Tenería San Miguel, en donde participaron los integrantes del departamento operativo. Dicha investigación llevó por título "Capacitación y desempeño laboral", siendo estas las variables de estudio, su objetivo fue determinar la relación que existe entre la capacitación y el desempeño laboral. La capacitación y el desempeño laboral son elementos que son muy importantes en la dinámica laboral de una empresa, para determinar la importancia de la capacitación en una organización es necesario determinar si el desempeño aumenta al momento que se capacita al personal, se realizó por medio de un estudio de tipo cuantitativo – descriptivo donde participaron 36 personas, a quienes se les aplicó una encuesta en donde se midió las necesidades de capacitación y como estas influyen en el desempeño laboral de la industria. De acuerdo a los resultados obtenidos en esta investigación se concluyó que si existe una relación significativa entre la capacitación y el desempeño laboral de los empleados y a nivel general el personal se siente motivado y empoderado, la empresa debe promover su desarrollo por medio de la capacitación, en base a los resultados que la organización desea obtener y se recomendaron técnicas de capacitación aptas para capacitar a las personas motivo de estudio, así como una estructura para que el desempeño aumente.

Según Cabrera, M. (2015) en su informe de Trabajo de Investigación sobre Psicología Industrial específicamente sobre Capacitación Virtual y Desempeño Laboral, se realizó para obtener el título de Psicóloga Industrial, la que fue titulada: "Implementación de un plan de capacitación virtual para mejorar el desempeño laboral del personal de Fundación Alternativa". Tuvo como objetivo principal implementar un plan de capacitación virtual en Fundación Alternativa que permita mejorar el desempeño laboral de todos sus colaboradores, como hipótesis formuló: demostrar que la Capacitación Virtual mejorará el desempeño laboral del personal de Fundación Alternativa. Teóricamente se fundamentó en base al postulado de TACCLE "Recursos Didácticos para la Creación de Contenidos para Entornos de Aprendizaje, postulado de Idalberto Chiavenato. Su metodología utilizada en su investigación fue de tipo descriptiva-correlacional de

diseño no experimental y transversal, para la recolección de información utilizó como técnica la encuesta e instrumento el cuestionario dirigido a los trabajadores, de la que se llegó a una conclusión general la cual describió que la implementación de un plan de capacitación virtual mejoró el conocimiento de su puesto de trabajo y funciones del personal lo que impactó positivamente en su desempeño laboral y se dio como recomendación realizar capacitaciones virtuales de manera constante para que el desempeño de los funcionarios de Fundación Alternativa se siga fortaleciendo.

Según Guachichullca, M. (2015) en su tesis "Evaluación del desempeño laboral y propuesta de mejoramiento, utilizando el método 360º en el personal del área administrativa del Hospital Militar de Cuenca" durante el periodo 2014 – 2015, realizada para la obtención del título de ingeniería comercial. Dicha investigación se realizó con el fin de obtener un diagnóstico real del desempeño laboral en el personal administrativo de las instituciones de salud pública en relación al método de evaluación utilizado actualmente, se realizó una investigación de campo para poder especificar qué tan capacitados, motivados y satisfechos están en el puesto en que laboran con el método actual que utiliza la institución, para que los directivos de las entidades de salud tengan un conocimiento pleno de la realidad existente y los resultados indiquen la situación actual del sistema de evaluación que se aplica, ya que dicho análisis investigativo servirá de base para adoptar una nueva técnica de evaluación estable para todo el personal de las instituciones públicas de salud y de esta manera realizar la propuesta de aplicación del método de evaluación de 360° en el área administrativa del Hospital Militar, y demás hospitales públicos y privados si lo requerían. Lo importante del método, fue que las calificaciones de evaluación ya no dependerían únicamente del jefe como se realiza actualmente, sino la calificación se efectuará a través de todas las personas de su entorno. En su metodología se utilizó la encuesta como herramienta para la recolección de información dirigida al personal administrativo de las entidades de salud pública. Se realizó la propuesta del método de evaluación de 360°, en base a las competencias del personal administrativo del Hospital, donde se detalló el sistema de evaluación que utilizan en la entidad actualmente, el propósito de uso del método 360°, los objetivos, el alcance, los beneficios, diseño de los pasos a seguir para su aplicación, y la ilustración gráfica del método circular con los departamentos correspondientes a evaluar. Al cumplir con el objetivo principal: realizar la propuesta para el mejoramiento en el área administrativa en el personal del Hospital Militar de Cuenca utilizando el método 360, se logró concluir lo siguiente: en una organización un sistema

de evaluación laboral es fundamental porque es una herramienta esencial en la gestión de recursos humanos, que contribuye al desarrollo profesional y personal de los empleados permitiendo determinar y comunicar a cada uno la forma en la que están desempeñando su trabajo, que los directivos apliquen medidas correctivas o estratégicas en base a los resultados obtenidos y mejorar su rendimiento y, que la propuesta del método de 360° en el Hospital Militar dio una perspectiva diferente de su rendimiento laboral. Debido a que existía un cierto nivel de despreocupación en el desempeño del personal de las entidades del sector de salud pública, se recomendó estas instituciones tener un sistema de evaluación laboral estable y único para la entidad, que sepa representar resultados viables para la toma de decisiones efectivas y que previo a su aplicación se realice una prueba piloto, una capacitación designar quienes evaluarán el método y las respectivas evaluaciones para que sea eficiente su ejecución.

Según Ing. Peralta, J. e Ing. Estrella, K. (2016) en su tesis de posgrado presentada como requisito para optar por el título de máster en administración de empresas con mención en RRHH y marketing titulada: "Desarrollo de plan de capacitación para servidores públicos educación zona" 8, se realizó con la finalidad de identificar la situación actual de las capacitaciones brindadas a los servidores públicos administrativos en la Zona 8 del Sector Educación, mediante la aplicación de encuestas y entrevistas realizadas a mandos medios de la institución. Su investigación tuvo como objetivo general: "Desarrollar un Plan de Capacitación para mejorar el desempeño laboral de los servidores públicos administrativos de las diferentes entidades de la Zona 8 del sector educación", pues el desarrollo de un Plan de Capacitación incrementaría el desempeño laboral. Con respecto a su metodología, se usó como instrumentos de investigación: La observación cotidiana y la encuesta por muestreo, con la finalidad de obtener respuestas concretas. Se diseñó una encuesta de 20 preguntas opción múltiple y a escala de Likert, para recolectar información de calidad sobre la percepción de los funcionarios acerca de las capacitaciones y su importancia para el desarrollo de sus actividades. Además, se utilizó un diseño documental, proceso basado en la búsqueda, recuperación, análisis, crítica e interpretación de datos secundarios, es decir, los obtenidos y registrados de otros investigadores en fuentes documentales. El tipo de investigación por las características de la problemática en estudio se realizó una investigación descriptiva y explicativa. Los resultados que obtuvieron comprobaron la falta de capacitación en los servidores y se desarrolló un plan ajustado a la economía restringida del país enfocado en capacitaciones virtuales brindadas por instituciones públicas y capacitaciones internas apoyados con los miembros de la

propia institución. Esto acompañado de una fuerte campaña de socialización. Concluyeron en el análisis de resultados que se consideró necesario la elaboración de un Plan de Capacitación, el cual deberá ser ejecutado de manera que no se vea afectado el presupuesto del Estado y además que el personal administrativo está de acuerdo en recibir capacitaciones informales, en este sentido los compañeros de trabajo se convierten en facilitadores de las actividades que realizan a diario, lo que permitiría realizar un proceso de adiestramiento en temas donde se detecte una carencia de conocimientos por parte del personal. Se recomendó que al superarse el país de la etapa de restricciones del gasto público, se debe considerar la ejecución de un plan de capacitaciones formales.

Nacionales

Según Umiña, B. (2017) en su tesis titulada "Plan de capacitación y el desempeño laboral en la empresa Serpetbol Perú S.A.C. – San Borja 2016", realizada para obtener el título de licenciada en administración. La situación problemática es el bajo desempeño laboral del personal de la empresa Serpetbol Perú S.A.C. en la sede San Borja, a partir de ello se formuló el siguiente problema: ¿Cómo el Plan de capacitación se relaciona con el desempeño laboral en la empresa Serpetbol Perú - San Borja 2016? En la justificación se determinó que es adecuado mejorar el desempeño laboral para cumplir las labores del personal. Su hipótesis alterna fue: Si se aplicara un Plan de Capacitación se relacionaría significativamente con el desempeño laboral de la empresa Serpetbol Perú S.A.C., y el objetivo de la investigación: Determinar la relación que existe entre el Plan de capacitación y el desempeño laboral en la empresa Serpetbol Perú - San Borja 2016. En su metodología, el diseño es no experimental-transversal, este tipo de diseño implican la recolección de datos en un solo corte observando los fenómenos tal y como ocurren naturalmente, sin intervenir en su desarrollo donde el tipo de investigación fue descriptivo-correlacional. La población estuvo conformada por 36 trabajadores, donde la muestra es el total de la población en los cuales se aplican los cuestionarios. En la prueba de hipótesis el grado de significación de las variables es 0.146, concluyendo que, si se aplicara un Plan de capacitación entonces, se relacionaría significativamente con el desempeño laboral del personal de la empresa Serpetbol Perú S.A.C. en la sede San Borja 2016. Llegó a la siguiente conclusión: la aplicación adecuada del plan de capacitación se relaciona significativamente con el desempeño laboral.

Según Delgado, A. (2017) en su tesis titulada "Plan de capacitación y la relación con el desempeño de los trabajadores operativos de la UGEL 01, 2015" presentada para optar el grado académico de maestro en Administración, realizada con el propósito de demostrar que el desempeño laboral del personal operativo de la UGEL 01, 2015 de la ciudad de Lima mejora mediante la implementación de un plan de capacitación. Se utilizó el diseño en sucesión o en línea con un solo grupo que sirvió como experimental y testigo de sí mismo, empleando la técnica de la encuesta, para cuyos efectos se elaboró un cuestionario de 11 preguntas. Se consideró como muestra a 80 usuarios de la UGEL Nº 1 de la ciudad de Lima, cuya asistencia a la sede de la UGEL se dio en el periodo de enero a marzo del 2015 y quiénes contestaron a la encuesta brindándonos una visión general de la situación del desempeño laboral de los trabajadores. Los resultados permitieron conocer que mediante la implementación de un plan de capacitación, el desempeño laboral de los trabajadores operativos de la UGEL Nº 1 mejoró y se vio reflejado en el cambio positivo de la percepción del desempeño de los trabajadores por parte de los usuarios, quiénes antes de la implementación del plan de capacitación le otorgaban al desempeño de los trabajadores un puntaje promedio de 3.39 (en una escala de 0 a 10 donde 0 representaba lo más cercano al pésimo desempeño y 10 el óptimo desempeño) y luego de la implementación del plan le otorgaron un puntaje promedio de 7.83 medido en la misma escala. El trabajo concluyó con la aceptación de la hipótesis alterna: la implementación de un plan de capacitación mejora el desempeño de los trabajadores operativos de la UGEL Nº 1, rechazando la hipótesis nula. Mediante el análisis comparativo de los resultados del diagnóstico del desempeño laboral de los trabajadores operativos de la UGEL N° 1, 2015, obtenido antes y después de la implementación del plan de capacitación y gracias al análisis estadístico descriptivo, concluyó que se ha demostrado que la implementación de un plan de capacitación mejora el desempeño laboral de los trabajadores operativos de la UGEL N° 1, 2015, y se afirma con un 95% de probabilidad que la implementación de un plan de capacitación mejora el desempeño laboral actitudinal y operacional de los trabajadores operativos de la UGEL 01, 2015.

Según Br. Cruz, A. y Br. Sánchez, L. (2016) su tesis titulada "Plan de capacitación para mejorar el desempeño laboral del personal de la empresa publicidad y servicios generales Boga S.A. que labora en el campus UPAO de la ciudad de Trujillo en el año 2016", realizada para determinar si el Plan de Capacitación contribuye a mejorar el desempeño laboral del personal de la empresa Publicidad y Servicios Generales BOGA S.A que labora en el campus UPAO de la

ciudad de Trujillo en el año 2016. El enunciado del problema fue: ¿De qué manera la aplicación del Plan de Capacitación contribuye a la mejora del desempeño del personal de la empresa Publicidad y Servicios Generales Boga S.A. que labora en el Campus UPAO de la ciudad de Trujillo en el año 2016?; y cuya hipótesis fue: La aplicación del Plan de Capacitación contribuye de manera significativa a mejorar el desempeño del personal de la empresa Publicidad y Servicios Generales Boga S.A. que labora en el Campus UPAO de la ciudad de Trujillo en el año 2016. Se utilizó el diseño cuasi experimental con medición previa y posterior; utilizando la técnica la encuesta y como instrumentos el cuestionario para la recolección de datos. Se consideró como población objeto de estudio a los administrativos y operarios de la empresa, conformada por un total de 133 trabajadores. Se aplicó el Plan de Capacitación con el fin de mejorar el desempeño laboral de los operarios de la empresa antes mencionada y solucionar los principales problemas de la empresa, como es en parte operativa. Los resultados al aplicar el Plan de Capacitación, 85% de los operarios consideró que tiene los conocimientos y habilidades necesarias para desempeñarse en su puesto de trabajo y en cuanto a la evaluación del desempeño por parte de los supervisores se obtuvo un 77%. Llegaron a las siguientes conclusiones: El plan de capacitación contribuyó a la mejora del desempeño del personal de manera significativa con lo cual queda demostrada la hipótesis, el desempeño actual de los colaboradores es deficiente y poco efectivo debido a la falta de seguimiento efectivo por parte de los supervisores, se ejecutó en función a temas operativos y de prevención para los mejorar los niveles de eficiencia y eficacia de los operarios y finalmente, se evaluaron los resultados obtenidos y se logró mejorar el desempeño laboral de los operarios como consecuencia de la ejecución del plan de capacitación.

Locales

Según Br. Aguilar, J. y Br. Marlo, O. (2016) en su tesis titulada “Plan de capacitación para mejorar el desempeño laboral de los trabajadores del hospital regional Lambayeque 2015”, tuvo como objetivo general diseñar un plan de capacitación para mejorar el desempeño laboral de los trabajadores del Hospital Regional Lambayeque 2015. La investigación fue de tipo Aplicada y Descriptivo Propositivo, su diseño transversal no experimental, el tamaño de la población fue de 946 y la muestra de 141 trabajadores del HRL para lo cual aplicaron un instrumento de 22 ítems. Como resultados obtuvieron que el 45,4% de los encuestados indicó que sí se ejecutó un plan de capacitación en el HRL; mientras que a 54,6% de los encuestados indicó que no se ejecutó. Así

como el 12,1% de los encuestados opina que el área de recursos humanos del hospital siempre evaluó los requisitos para los puestos que solicita; mientras que el 56,0% de los encuestados opinó que nunca. Llegaron a la conclusión que, identificaron un alto porcentaje con respecto a falta de conocimiento de la existencia de un plan de capacitación, lo cual generó un bajo rendimiento laboral y una debilidad para el HRL; por no tener bien definidas las funciones de su talento humano.

Con esta investigación se destaca la importancia en que los trabajadores de una empresa deben tener un plan de capacitación y ser informados del mismo para su conocimiento.

Según Bach. Peltroche, W. (2018) en su tesis "Propuesta de un plan de capacitación para mejorar el desempeño laboral en la empresa constructora e inmobiliaria M & G Perú S.A.C. Chiclayo 2018", debido a que no se contaba con el personal suficiente y competente, y presentaba ciertas limitaciones en cuanto a su desempeño laboral, lo que va en contra de la productividad de la empresa, se planteó como problema: ¿Qué beneficios trae un plan de capacitación en el desempeño laboral en la empresa Constructora e Inmobiliaria M&G Perú S.A.C. Chiclayo?. Tuvo como propósito proponer un plan de capacitación que permita mejorar los niveles de desempeño de los trabajadores de la empresa Constructora e Inmobiliaria M&G Perú S.A.C. Chiclayo. La metodología se realizó de acuerdo a un estudio de tipo descriptivo y propositivo con un diseño no experimental, donde se consideró como muestra a los trabajadores de la Inmobiliaria M&G Perú S.A.C. Chiclayo a quienes se aplicó una encuesta utilizando como instrumento al cuestionario. La hipótesis del estudio indica que la implementación de un plan de capacitación permite mejorar los niveles de desempeño en la empresa Constructora e Inmobiliaria M&G Perú S.A.C. Chiclayo. Para la realización del estudio se utilizó métodos como el análisis, el inductivo y deductivo, considerando como muestra a los trabajadores de la Inmobiliaria M&G Perú S.A.C., se utilizó la técnica de la encuesta, haciendo uso de su instrumento el cuestionario siendo aplicada a los mismos. A través de los resultados se determinó que no se tiene conocimiento de lo que es un Plan de Capacitación, esto como producto de que las personas que rigen los destinos de la empresa no tienen conocimientos ni estudios especializados en lo que respecta a gestión o administración de personal, y muestran poca predisposición para invertir en lo que es capacitación e inducción de personal, lo que difiere con la hipótesis planteada "La Propuesta de Plan de Capacitación, permitirá mejorar de manera muy significativa el Desempeño laboral en la Empresa Constructora e

Inmobiliaria M&G Perú S.A.C" Chiclayo. Se concluye para el objetivo general, con respecto a la administración de recursos humanos se está logrando hacer un buen trabajo, a pesar de ser una empresa joven, pero que aún falta mucho en lo que respecta a un mejor trato al personal, capacitación así como mejorar la parte tecnológica (Equipos, maquinaria, e indumentaria), ya que todo esto contribuirá a brindar las condiciones óptimas de trabajo, y permitirá al personal contar con todos los medios necesarios que le permitan realizar un buen trabajo, así como incrementar su productividad contribuyendo a mejorar la situación económica financiera de la empresa. Se concluyó de manera específica sobre la influencia de la capacitación en los niveles de desempeño.

2.2.Materiales y métodos

2.2.1. Tipo de estudio y diseño de investigación

El tipo de estudio del presente trabajo de investigación es descriptivo y propositivo con diseño de Investigación no experimental

Según Tamayo, M. (2003) una investigación descriptiva comprende la descripción, registro, análisis e interpretación de la naturaleza actual, y la composición o procesos de los fenómenos. El enfoque se hace sobre conclusiones dominantes o sobre cómo una persona, grupo o cosa se conduce o funciona en el presente. La investigación descriptiva ya que trabaja sobre realidades de hecho, y su característica fundamental es la de presentación y una interpretación correcta.

En el diseño no experimental el investigador observa los fenómenos tal y como ocurren naturalmente, sin intervenir en su desarrollo. El diseño de los estudios cualitativos es más flexible; permite e incluso estimula la realización de ajustes, a fin de sacar provecho a la información reunida en las fases tempranas de su realización. (Cabrero y Richart, s.f)

2.2.2. Variables de estudio (matriz de operacionalización)

Según Tamayo, M. (2003) Una variable es independiente cuando se presume que los cambios de valores de esta variable determinan cambios en los valores de otra (u otras) variables que, por eso mismo, se denominan dependientes. A esta situación a denominaríamos covariación.

Variables: V. Independiente: Plan de capacitación

V. Dependiente: Desempeño laboral

Tabla N° 1.
Operacionalización de Variables

CATEGORÍA	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM	TÉCNICA/ INSTRUMENTO
Variable independiente: **Plan de capacitación**	Carrión Gordón, (2005) define que el plan de capacitación es "Matriz que consolida los eventos de capacitación de una organización, para un período determinado de tiempo. Comúnmente son anuales". (Ing. Peralta, J. e Ing. Estrella, K. 2016)	Detección y análisis de la situación	I1:Identificar fortalezas del ámbito laboral I2:Identificar debilidades del ámbito laboral	¿Considera que Grupo Ases tiene un buen local para su desarrollo laboral? ¿Considera que en Grupo Ases existe personal con amplia experiencia? ¿Usted considera que Grupo Ases cuenta con tecnología moderna para su buen desempeño? ¿Considera que en Grupo Ases existe personal poco calificado para realizar sus funciones? ¿Usted conoce las funciones de su puesto de trabajo?	Encuesta/ Cuestionario
		Diseño del plan de capacitación	Identificar el contenido del plan de capacitación	¿Cree que el contenido de un plan de capacitación se debe ajustar a las necesidades del personal de Grupo Ases?	
		Plan de capacitación	I1: Presentación del plan de capacitación.	En su opinión, ¿Considera que la gerencia de Grupo Ases participaría en la ejecución de un plan de capacitación? ¿Grupo Ases promueve la capacitación del personal? ¿Grupo Ases actualmente viene ejecutando un plan de capacitación?	
	Chiavenato (2000) define el desempeño	Adaptación del individuo al cargo	I1: Aptitudes y actitudes	¿En Grupo Ases el área de recursos humanos evalúa los requisitos para los puestos que solicita?	

Variable Dependiente: **Desempeño laboral**	laboral como "las acciones y el comportamiento del trabajador en la búsqueda de los objetivos fijados; éste constituye la estrategia individual para lograr los objetivos de la organización". (Queipo, B. y Useche, M. 2002)		I2: Evaluación de requisitos del puesto asignado	
		Ascensos e Incentivos	I1: Reconocimientos y premiaciones	¿Grupo Ases realiza reconocimientos y premiaciones a su personal administrativo y asistencial por los logros obtenidos?
		Estímulo a la mayor Productividad	I1: Nivel de eficiencia I2: Eficacia	¿Considera que es eficiente el trabajo realizado en la empresa Grupo Ases? ¿Tienen la capacidad de intercambiar puestos de trabajo? ¿Considera eficaz el trabajo realizado por sus compañeros? ¿Considera efectivo el trabajo realizado en su área asignada?
		Conocimiento de la empresa	Información del personal	¿Con el trabajo que realiza logra las metas que se trazó? ¿Está de acuerdo que Grupo Ases actualice la información del personal?
		Retroalimentación	Información de desempeño de personal	¿Usted alguna vez ha recibido información sobre su desempeño laboral en Grupo Ases?

2.2.3. Población y muestra en estudio.

La Población es la: "totalidad de un fenómeno de estudio (cuantificado), incluye la totalidad de unidades de análisis o entidades de población que integran dicho fenómeno y que debe cuantificarse para un determinado estudio integrando conjunto N de entidades que participan de una determinada característica y se le denomina población por constituir la totalidad del fenómeno adscrito: un estudio o investigación. (Tamayo, M. 2003)

La población estuvo conformada por el gerente, administradora y 6 colaboradores de la empresa Grupo Ases, siendo un total de 8.

La Muestra es la parte representativa de una población. El investigador debe ante todo conocer el nivel de homogeneidad o de heterogeneidad de la población. A partir de la población cuantificada para una investigación se determina la muestra, cuando no es posible medir cada una de las entidades de población; esta muestra, se considera representativa de la población (Tamayo, M. 2003).

La muestra de la presente investigación la conforma toda la población de la empresa Grupo Ases.

2.2.4. Métodos, técnicas e instrumentos de recolección de datos

2.2.4.1.Método

El Método de investigación que se utiliza para el presente trabajo de investigación es el Método deductivo.

El método deductivo es una estrategia de razonamiento empleada para deducir conclusiones lógicas a partir de una serie de premisas o principios. En este sentido, es un proceso de pensamiento que va de lo general (leyes o principios) a lo particular (fenómenos o hechos concretos). Según el método deductivo, la conclusión se halla dentro de las propias premisas referidas o, dicho de otro modo, la conclusión es consecuencia de estas. (Significados, 2018)

2.2.4.2.Técnica

Se utilizó la técnica de la encuesta para la presente investigación cuyo instrumento es el cuestionario, dirigida a los colaboradores de la empresa Grupo Ases.

Según Gonzales, W. (2009) nos dice que la encuesta es un conjunto de preguntas normalizadas dirigidas a una muestra representativa de la población o instituciones, con el fin de conocer estados de opinión o hechos específicos. Las encuestas tienen por objetivo obtener información estadística indefinida, mientras que los censos y registros vitales de población son de mayor alcance y extensión. Este tipo de estadísticas pocas veces otorga, en forma clara y precisa, la verdadera información que se requiere, de ahí que sea necesario realizar encuestas a esa población en estudio, para obtener los datos que se necesitan para un buen análisis. Este tipo de encuesta abarca generalmente el universo de los individuos en cuestión.

Encuesta: Según Tamayo, M. (2003) la encuesta "es aquella que permite dar respuestas a problemas en términos descriptivos como de relación de variables, tras la recogida sistemática de información según un diseño previamente establecido que asegure el rigor de la información obtenida". (Loggiodice Lattuf, 2010). Esta técnica se basó en un cuestionario con 19 preguntas que buscaron obtener la apreciación del colaborador sobre su desempeño, haciendo sobresalir los puntos a reforzar y lo que sea necesario incluir en el plan de capacitación.

2.2.4.3.Instrumento

Se aplicó la técnica de la encuesta con escala tipo Likert y su instrumento de medición fue mediante un cuestionario.

Al respecto Gómez (2006) opina que en la escala de Likert a cada respuesta se le asigna un valor numérico, así el sujeto obtiene una puntuación respecto a la afirmación o negación y al final su puntuación total, se obtiene sumando las puntuaciones obtenidas en relación con todas las afirmaciones o negaciones. (Ruiz, M. 2011)

Según Corral, Y. (2010) El cuestionario es un instrumento que consiste en aplicar a un universo definido de individuos una serie de preguntas o ítems sobre un determinado problema de investigación del que deseamos conocer algo, puede tratar sobre: un programa, una forma de

entrevista o un instrumento de medición. Aunque el cuestionario usualmente es un procedimiento escrito para recabar datos, es posible aplicarlo verbalmente.

Es el instrumento básico para la obtención de información en la técnica de encuesta. Para este trabajo se aplicó un cuestionario de 19 preguntas escritas, siendo respondidas personalmente por cada colaborador. Dicho instrumento se basó de acuerdo a los indicadores del cuadro de la operacionalización de variables. La validación del instrumento se dio por opinión de expertos, el cual adjuntamos para su comprobación.

2.2.5. Procesamiento de datos y análisis estadístico.

Al haber obtenido la información necesaria para el desarrollo de esta investigación, dicha información fue procesada mediante el programa de Microsoft Excel.

III. Resultados

3.1. Analizar la situación actual del desempeño laboral.

A continuación se presentan los resultados obtenidos al realizar el estudio a la empresa Grupo Ases Capital S.A.C, para su desarrollo se aplicó una encuesta al gerente, administradora y a sus colaboradores de dicha empresa.

Resultados en tablas y figuras

Tabla N° 2.

Sexo

Categoría	Valor	Frecuencia	Porcentual
Femenino	**F**	5	62.5%
Masculino	**M**	3	37.5%
Total		8	100.0%

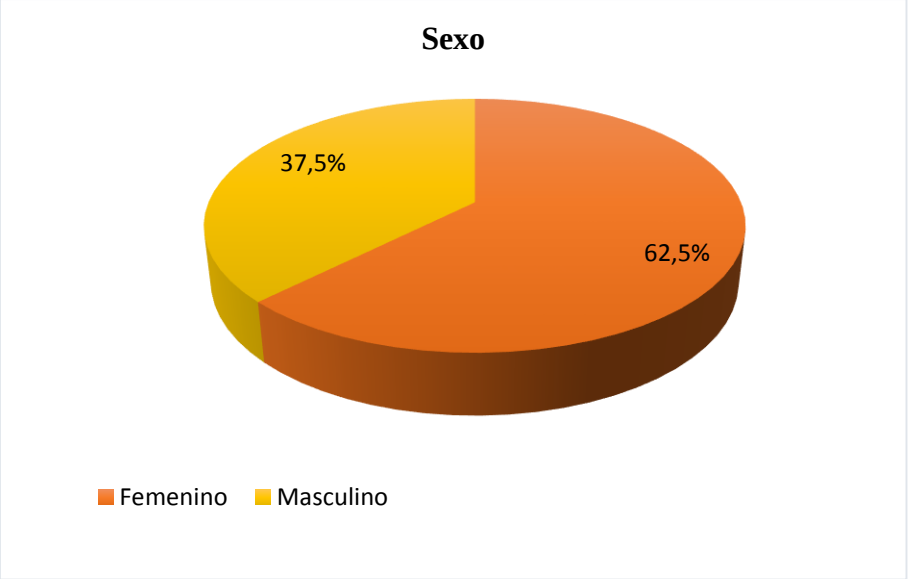


Figura 1. Sexo.

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa Grupo Ases 2019

Introducción: De los 8 colaboradores encuestados el 62.5% pertenece al sexo femenino y al masculino el 37.5%. Es decir que en la empresa Grupo Ases existe más mujeres que hombres laborando.

Tabla N° 3.

Considera un buen local para su desarrollo laboral

Categoría	Valor	Frecuencia	Porcentual
Totalmente de acuerdo	**1**	3	37.5%
De acuerdo	**2**	5	62.5%
Indiferente	**3**	0	0.0%
En desacuerdo	**4**	0	0.0%
Totalmente en desacuerdo	**5**	0	0.0%
Total		8	100.0%

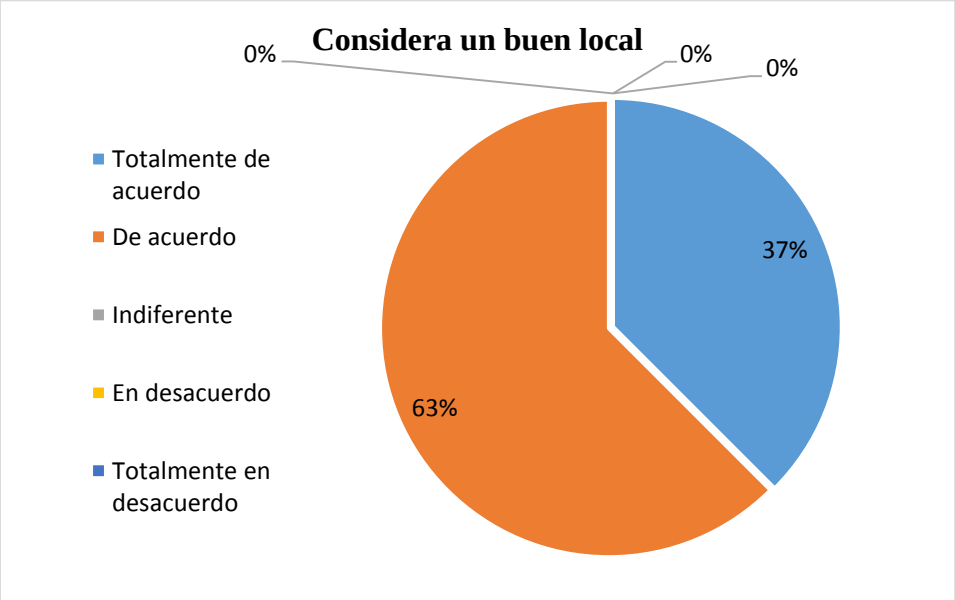


Figura 2. Considera un buen local.

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa Grupo Ases 2019

Interpretación: de los colaboradores encuestados el 63% está de acuerdo en que Grupo Ases tiene un bue local para su desarrollo laboral y el 37% se encuentra totalmente de acuerdo con el local de la empresa.

Tabla N° 4.

En Grupo existe personal con amplia experiencia

Categoría	Valor	Frecuencia	Porcentual
Totalmente de acuerdo	**1**	0	0.0%
De acuerdo	**2**	4	50.0%
Indiferente	**3**	2	25.0%
En desacuerdo	**4**	2	25.0%
Totalmente en desacuerdo	**5**	0	0.0%
Total		8	100.0%

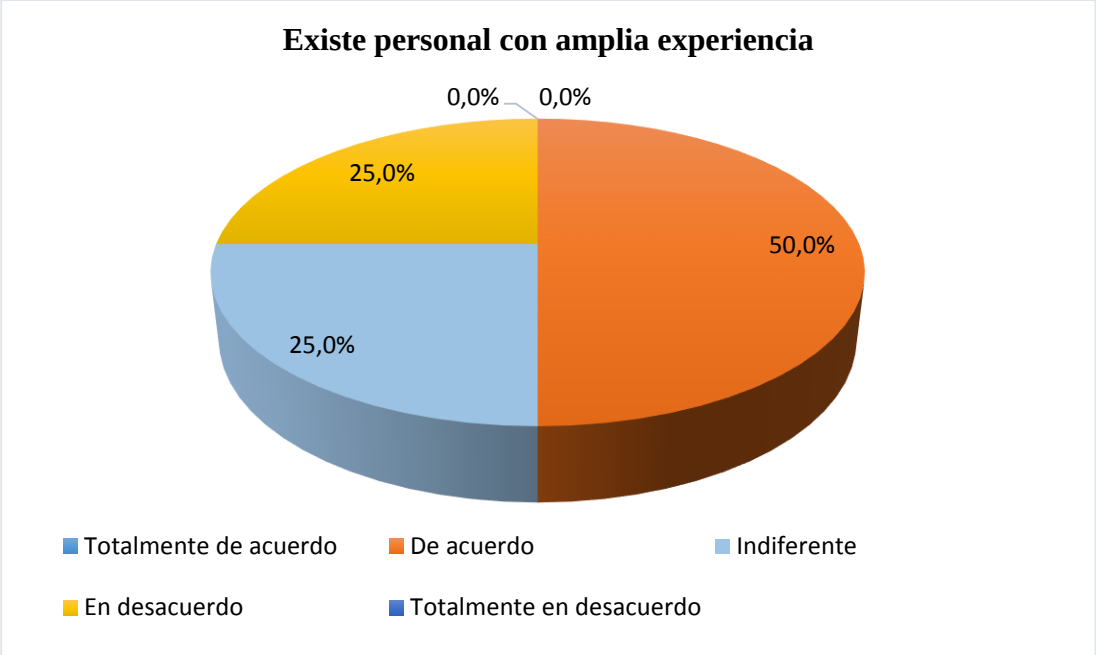


Figura 3. Existe personal con amplia experiencia.

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa Grupo Ases 2019

Interpretación: del total de encuestados el 50% está de acuerdo considerado que e la empresa Grupo Ases existe personal con amplia experiencia, mientras que el 25% se encuentra en desacuerdo e indiferente.

Tabla N° 5.

Grupo Ases cuenta con tecnología moderna para su buen desempeño

Categoría	Valor	Frecuencia	Porcentual
Totalmente de acuerdo	**1**	1	12.5%
De acuerdo	**2**	4	50.0%
Indiferente	**3**	2	25.0%
En desacuerdo	**4**	1	12.5%
Totalmente en desacuerdo	**5**	0	0.0%
Total		8	100.0%

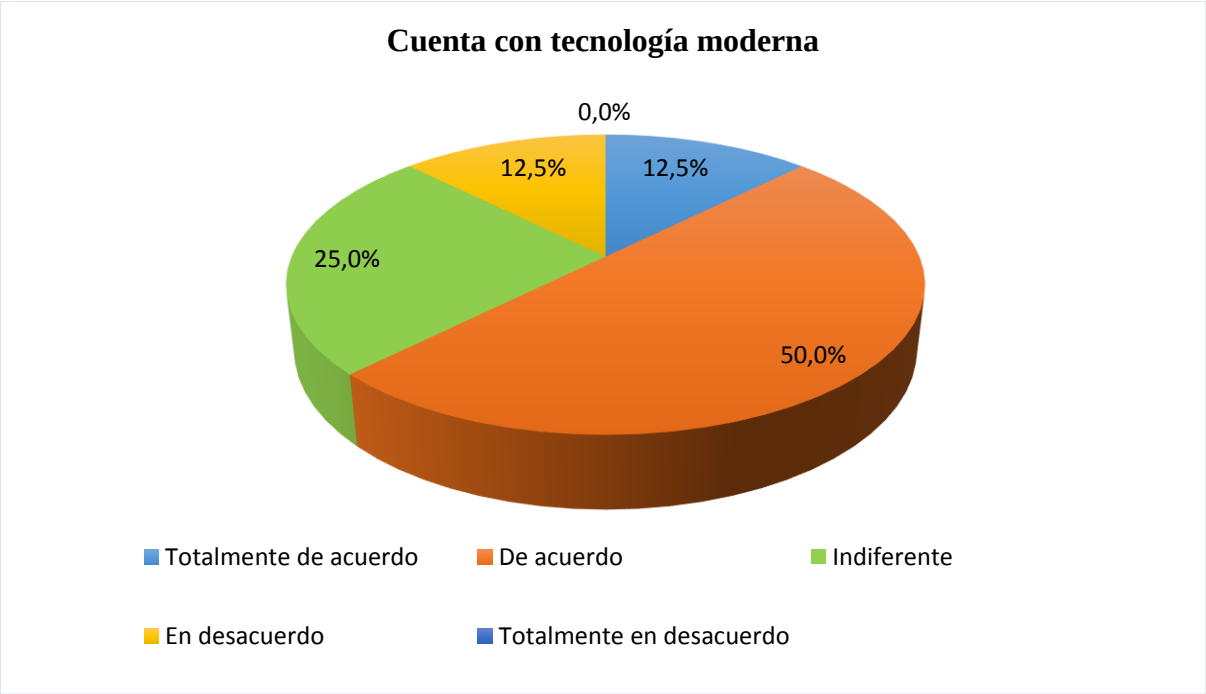


Figura 4. Grupo Ases cuenta con tecnología moderna.

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa Grupo Ases 2019

Interpretación: el 50% de las personas encuestadas manifiestan estar de acuerdo de que Grupo Ases cuenta con tecnología moderna para su buen desempeño, el 25% se manifestó indiferente con respecto a la tecnología y el 12.5% se encuentran en desacuerdo y totalmente en desacuerdo en que la empresa cuente con tecnología moderna.

Tabla N° 6.

Existe personal poco calificado para realizar funciones

Categoría	Valor	Frecuencia	Porcentual
Totalmente de acuerdo	**1**	1	12.5%
De acuerdo	**2**	2	25.0%
Indiferente	**3**	1	12.5%
En desacuerdo	**4**	2	25.0%
Totalmente en desacuerdo	**5**	2	25.0%
Total		8	100.0%

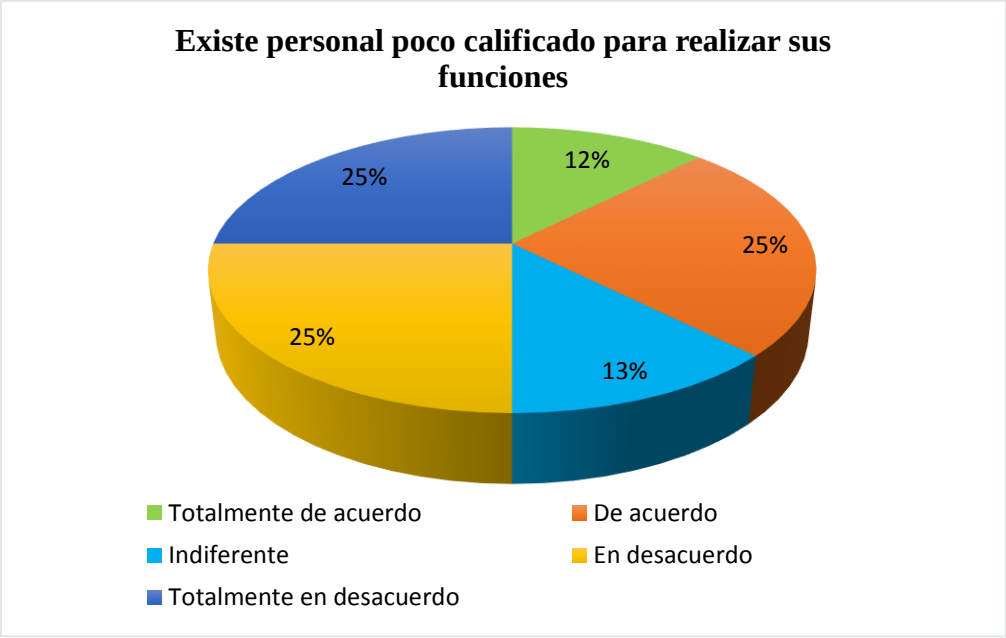


Figura 5. Existe personal poco calificado para realizar sus funciones.

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa Grupo Ases 2019

Interpretación: del total de personas encuestadas en un 25% manifestaron estar en desacuerdo, totalmente en desacuerdo y de acuerdo que en Grupo Ases exista personal poco calificado para realizar sus funciones, el 12% se encuentra totalmente de acuerdo y un 12.5% se mostró indiferente con respecto a que exista personal poco calificado en la empresa.

Tabla N° 7.

Conoce las funciones de su puesto de trabajo

Categoría	Valor	Frecuencia	Porcentual
Totalmente de acuerdo	**1**	5	62.5%
De acuerdo	**2**	2	25.0%
Indiferente	**3**	1	12.5%
En desacuerdo	**4**	0	0.0%
Totalmente en desacuerdo	**5**	0	0.0%
Total		8	100.0%

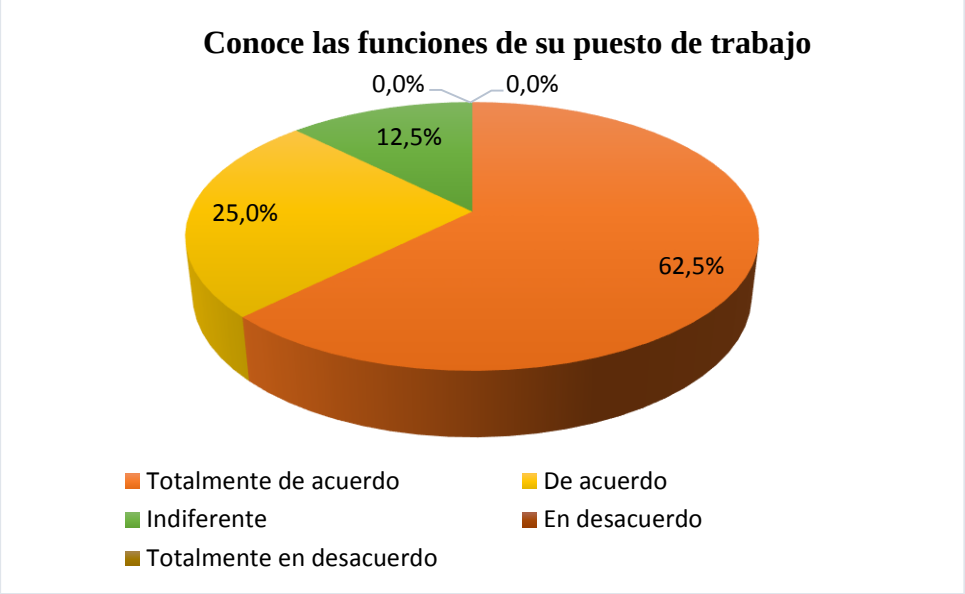


Figura 6. Conoce las funciones de su puesto de trabajo.

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa Grupo Ases 2019

Interpretación: de los 8 colaboradores de la empresa Grupo Ases el 62.5% de ellos conoce las funciones de su puesto de trabajo mostrándose totalmente de acuerdo, mientras que el 25% se encuentra de acuerdo y el 12.5% se muestra indiferente.

Tabla N° 8.

El contenido de un plan se debe ajustar a las necesidades del personal.

Categoría	Valor	Frecuencia	Porcentual
Totalmente de acuerdo	**1**	4	50.0%
De acuerdo	**2**	4	50.0%
Indiferente	**3**	0	0.0%
En desacuerdo	**4**	0	0.0%
Totalmente en desacuerdo	**5**	0	0.0%
Total		8	100.0%

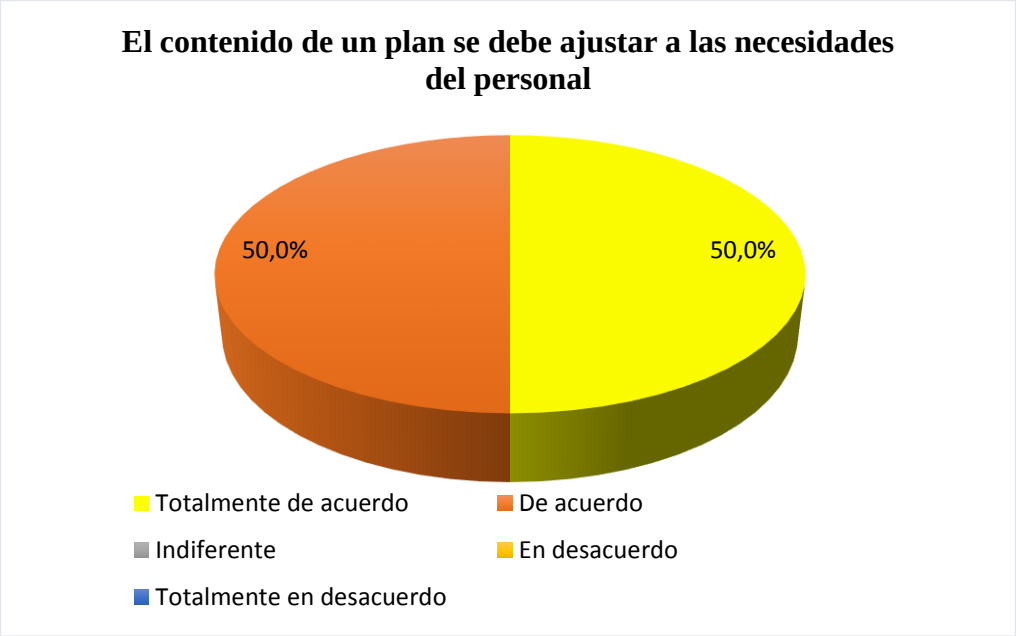


Figura 7. El contenido de un plan se debe ajustar a las necesidades del personal.

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa Grupo Ases 2019

Interpretación: del personal encuestado de la empresa Grupo Ases, el 50% está totalmente de acuerdo en que el contenido de un plan de capacitación se debe ajustar a sus necesidades y el otro 50% manifestaron estar de acuerdo. Con esto resaltamos que previo a la aplicación de un plan la empresa debe evaluar cuáles son en realidad las necesidades y prioridades de sus colaboradores para llevar a cabo temas que permitan mejorar su desempeño y se sientan más cómodos en su respectiva área de trabajo.

Tabla N° 9.

Gerencia participaría en la ejecución de un plan de capacitación

Categoría	Valor	Frecuencia	Porcentual
Totalmente de acuerdo	**1**	1	12.5%
De acuerdo	**2**	3	37.5%
Indiferente	**3**	2	25.0%
En desacuerdo	**4**	1	12.5%
Totalmente en desacuerdo	**5**	1	12.5%
Total		8	100.0%

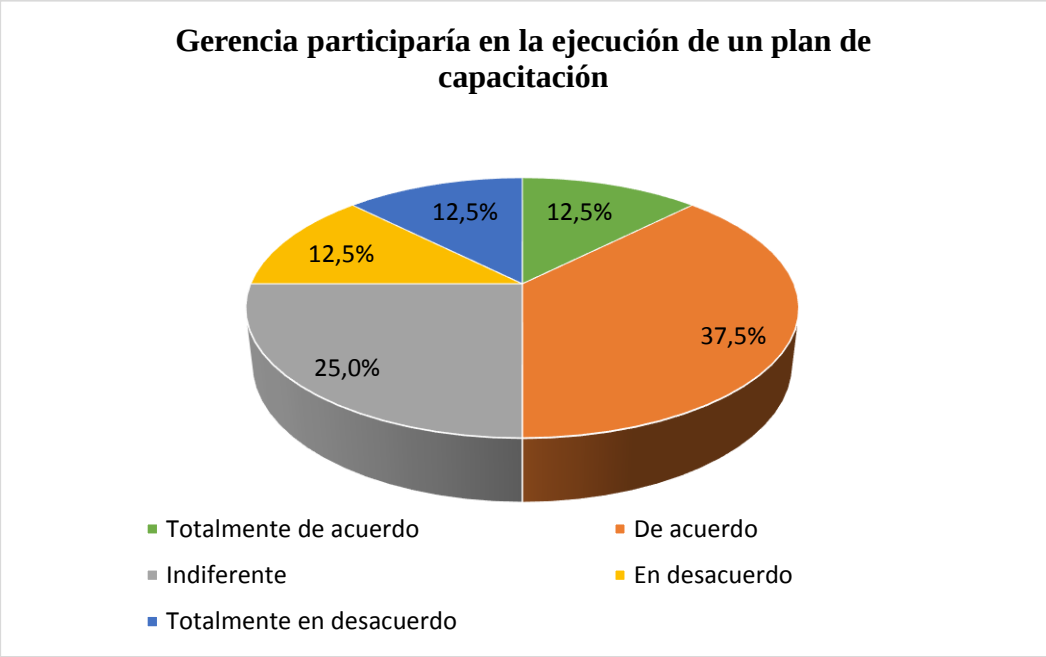


Figura 8. Gerencia participaría en la ejecución de un plan de capacitación.

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa Grupo Ases 2019

Interpretación: de las personas encuestadas, se puede apreciar en los gráficos que el 37.5% consideran estar de acuerdo en que la Gerencia de la empresa Grupo Ases participaría en la ejecución de un plan de capacitación, el 25% se manifestó indiferente; mientras que en un 12.5% consideraron estar totalmente de acuerdo, en desacuerdo y totalmente en desacuerdo en que Gerencia participaría en la ejecución de un plan de capacitación. Se puede apreciar que existen ciertas dudas por parte de los colaboradores de si contarían con el apoyo gerencial para que se les brinde capacitaciones.

Tabla N° 10.

Grupo Ases promueve la capacitación del personal

Categoría	Valor	Frecuencia	Porcentual
Totalmente de acuerdo	**1**	1	12.5%
De acuerdo	**2**	2	25.0%
Indiferente	**3**	2	25.0%
En desacuerdo	**4**	1	12.5%
Totalmente en desacuerdo	**5**	2	25.0%
Total		8	100.0%

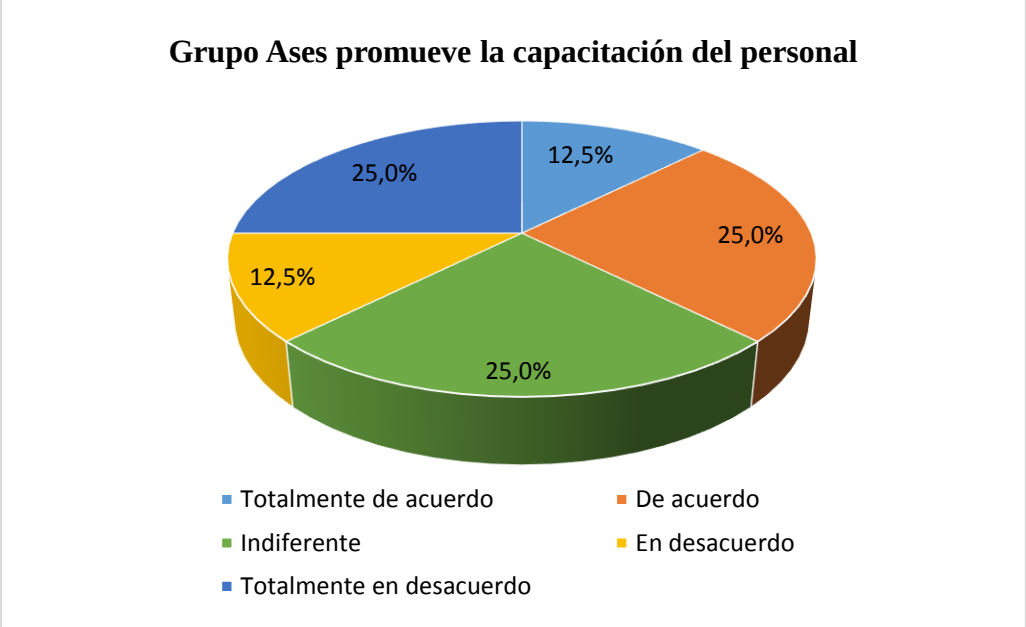


Figura 9. Grupo Ases promueve la capacitación del personal.

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa Grupo Ases 2019

Interpretación: según los colaboradores que fueron encuestados, un 25% se mostró de acuerdo, indiferente y totalmente en desacuerdo en que Grupo Ases promueve la capacitación del personal y un 12.5% de ellos manifestaron estar en desacuerdo y totalmente de acuerdo respectivamente.

Tabla N° 11.

Grupo Ases actualmente viene ejecutando un plan de capacitación

Categoría	Valor	Frecuencia	Porcentual
Totalmente de acuerdo	**1**	1	12.5%
De acuerdo	**2**	2	25.0%
Indiferente	**3**	2	25.0%
En desacuerdo	**4**	1	12.5%
Totalmente en desacuerdo	**5**	2	25.0%
Total		8	100.0%

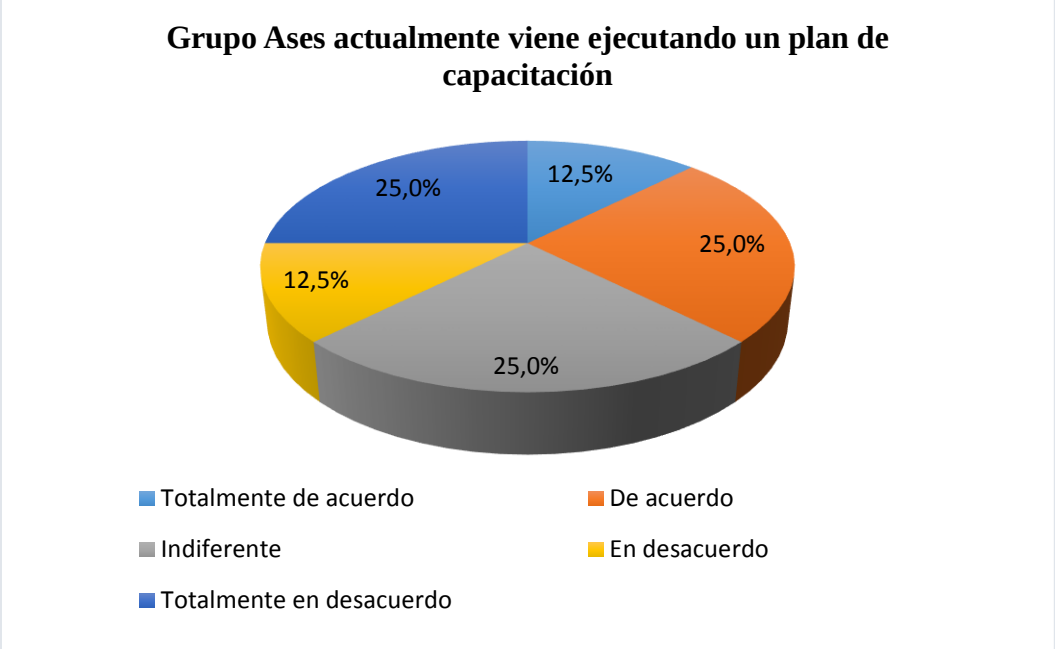


Figura 10. Grupo Ases actualmente viene ejecutando un plan de capacitación.

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa Grupo Ases 2019

Interpretación: del total de colaboradores encuestados, el 25% se encuentran totalmente en desacuerdo, de acuerdo e indiferente en que Grupo Ases actualmente viene ejecutando un plan de capacitación y el 12.5% de la población encuestada está en desacuerdo y totalmente de acuerdo. Se puede apreciar en los gráficos que un 37.5% que representa a 3 colaboradores se encuentran en desacuerdo, es decir que consideran que actualmente Grupo Ases no ejecuta un plan de capacitación.

Tabla N° 12.

El área de Recursos Humanos evalúa los requisitos de los puestos

Categoría	Valor	Frecuencia	Porcentual
Totalmente de acuerdo	**1**	4	50%
De acuerdo	**2**	4	50%
Indiferente	**3**	0	0%
En desacuerdo	**4**	0	0%
Totalmente en desacuerdo	**5**	0	0%
Total		8	100%

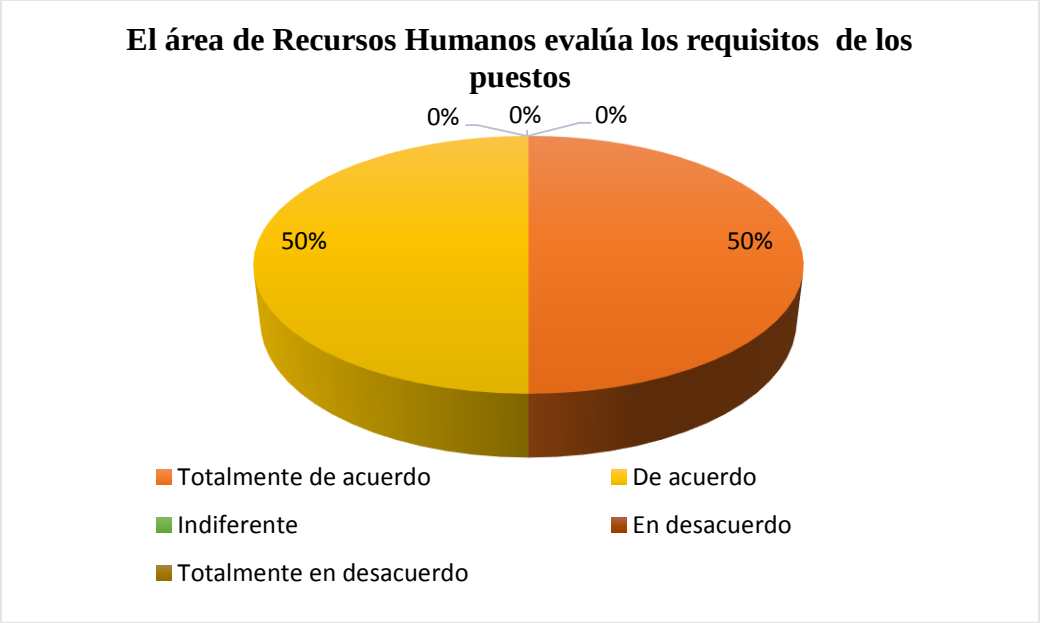


Figura 11. El área de Recursos Humanos evalúa los requisitos de los puestos.

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa Grupo Ases 2019

Interpretación: como se puede apreciar en los gráficos, de los colaboradores encuestados el 50% manifestó estar totalmente de acuerdo y el otro 50% está de acuerdo de que en Grupo Ases el área de Recursos Humanos evalúa los requisitos de los puestos de trabajo. Resaltando que se realiza previo a la contratación del personal, según cierta parte de ellos no siempre se cumple.

Tabla N° 13.

Grupo Ases evalúa sus resultados de trabajo

Categoría	Valor	Frecuencia	Porcentual
Totalmente de acuerdo	**1**	2	25.0%
De acuerdo	**2**	5	62.5%
Indiferente	**3**	1	12.5%
En desacuerdo	**4**	0	0.0%
Totalmente en desacuerdo	**5**	0	0.0%
Total		8	100.0%

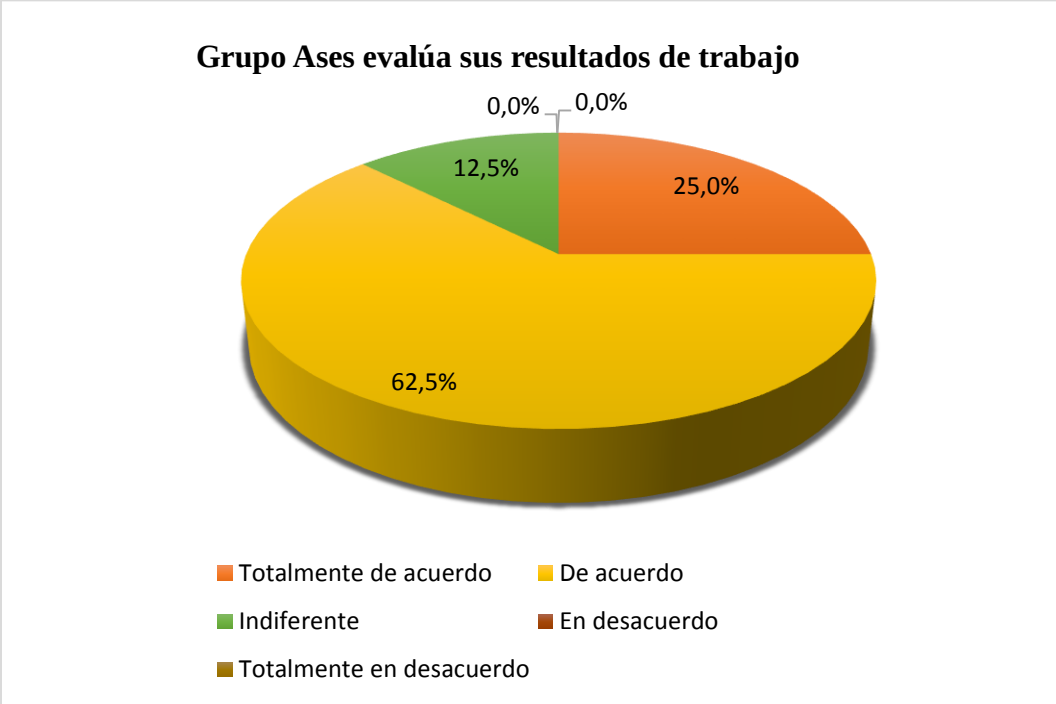


Figura 12. Grupo Ases evalúa sus resultados de trabajo.

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa Grupo Ases 2019

Interpretación: de total de personas encuestadas el 62.5% se encuentra de acuerdo en que Grupo Ases evalúa los resultados de su trabajo, el 25% está totalmente de acuerdo mientras que el 12.5% se manifestó indiferente.

Tabla N° 14.

Grupo Ases realiza reconocimientos y premiaciones a su personal

Categoría	Valor	Frecuencia	Porcentual
Totalmente de acuerdo	**1**	0	0.0%
De acuerdo	**2**	3	37.5%
Indiferente	**3**	4	50.0%
En desacuerdo	**4**	1	12.5%
Totalmente en desacuerdo	**5**	0	0.0%
Total		8	100.0%

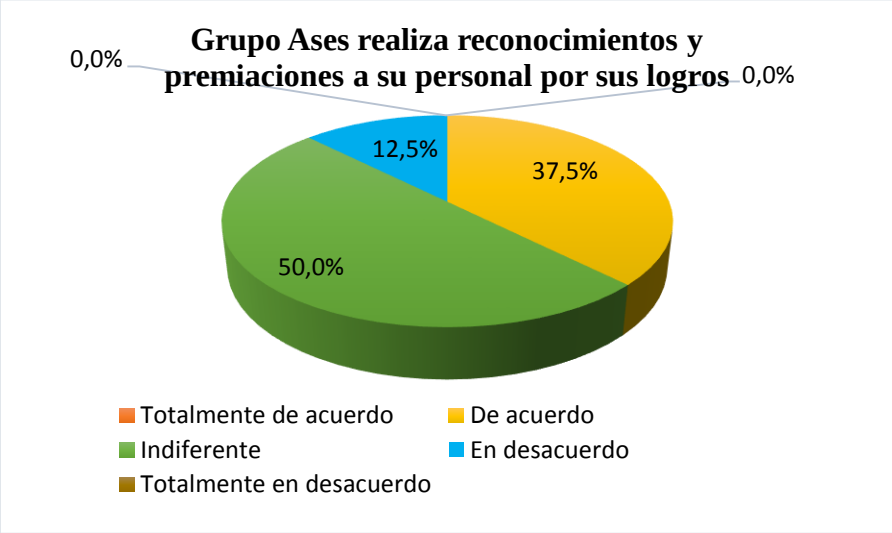


Figura 13. Grupo Ases realiza reconocimientos y premiaciones a su personal por sus logros.

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa Grupo Ases 2019

Interpretación: del 100% de encuestados, el 50% se mostró indiferente, el 37.5% están de acuerdo en que Grupo Ases realiza reconocimientos y premiaciones a su personal por sus logros mientras que el 12.5% está en desacuerdo.

Tabla N° 15.

Considera eficiente el trabajo realizado en la empresa Grupo Ases

Categoría	Valor	Frecuencia	Porcentual
Totalmente de acuerdo	**1**	0	0%
De acuerdo	**2**	8	100%
Indiferente	**3**	0	0%
En desacuerdo	**4**	0	0%
Totalmente en desacuerdo	**5**	0	0%
Total		8	100%

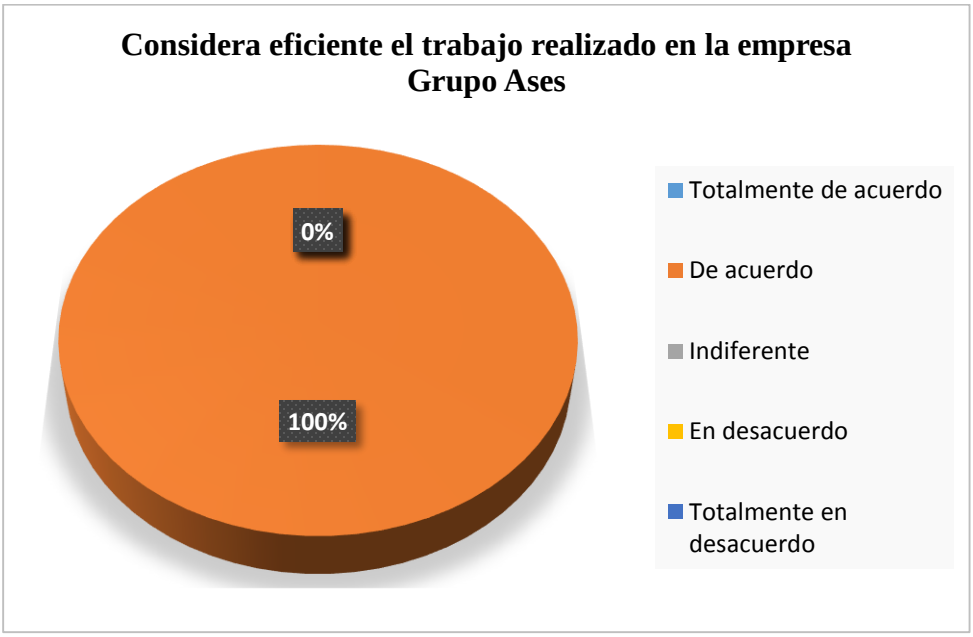


Figura 14. Considera eficiente el trabajo realizado en la empresa Grupo Ases.

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa Grupo Ases 2019

Interpretación: de los 8 colaboradores encuestados, el 100% considera estar de acuerdo en que es eficiente el trabajo realizado en la empresa Grupo Ases.

Tabla N° 16.

Tiene la capacidad de intercambiar puestos de trabajo

Categoría	Valor	Frecuencia	Porcentual
Totalmente de acuerdo	**1**	1	12.5%
De acuerdo	**2**	2	25.0%
Indiferente	**3**	3	37.5%
En desacuerdo	**4**	1	12.5%
Totalmente en desacuerdo	**5**	1	12.5%
Total		8	100.0%

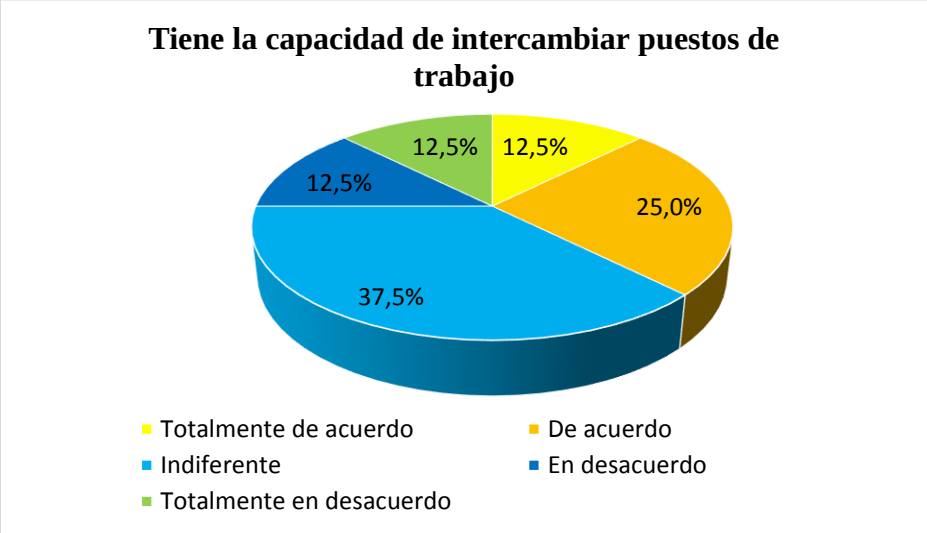


Figura 15. Tiene la capacidad de intercambiar puestos de trabajo.

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa Grupo Ases 2019

Interpretación: como se puede apreciar en el gráfico y figura, de los 8 colaboradores el 37.5% se manifestó indiferente, por otro lado el 25% manifestó estar de acuerdo en que tiene la capacidad de intercambiar puestos de trabajo; mientras que el 12.5% se encontraron totalmente de acuerdo, en desacuerdo y totalmente en desacuerdo en que tienen la capacidad de intercambiar puestos de trabajo.

Tabla N° 17.

Considera eficaz el trabajo realizado por sus compañeros

Categoría	Valor	Frecuencia	Porcentual
Totalmente de acuerdo	**1**	1	12.5%
De acuerdo	**2**	4	50.0%
Indiferente	**3**	2	25.0%
En desacuerdo	**4**	1	12.5%
Totalmente en desacuerdo	**5**	0	0.0%
Total		8	100.0%

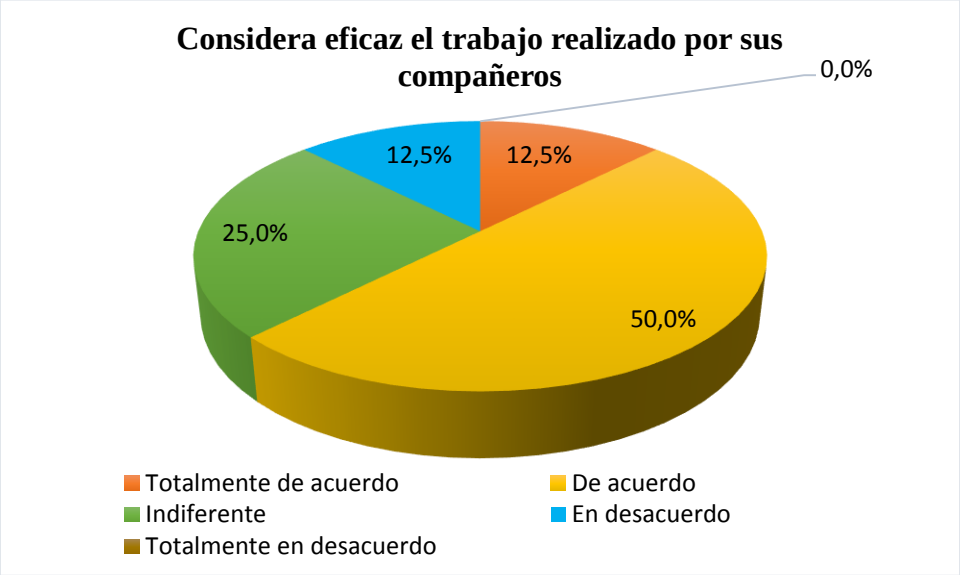


Figura 16. Considera eficaz el trabajo realizado por sus compañeros.

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa Grupo Ases 2019

Interpretación: del total de encuestados, el 50% considera que está de acuerdo en que el trabajo realizado por sus compañeros es eficaz, el 25% se considera indiferente y el 12.5% consideran estar en desacuerdo y totalmente de acuerdo.

Tabla N° 18.

Considera efectivo el trabajo realizado en su área asignada

Categoría	Valor	Frecuencia	Porcentual
Totalmente de acuerdo	**1**	3	37.5%
De acuerdo	**2**	5	62.5%
Indiferente	**3**	0	0.0%
En desacuerdo	**4**	0	0.0%
Totalmente en desacuerdo	**5**	0	0.0%
Total		8	100.0%

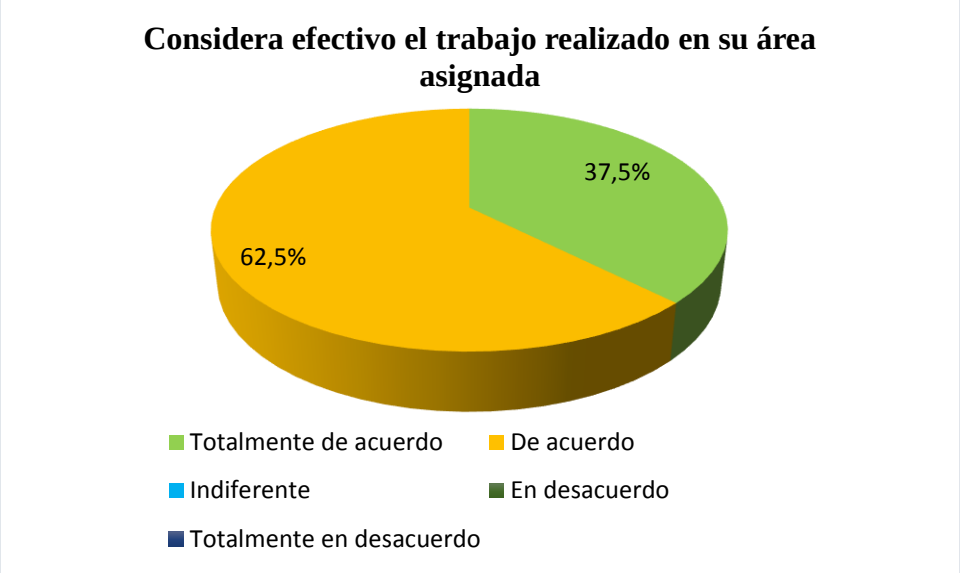


Figura 17. Considera efectivo el trabajo realizado en su área asignada.

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa Grupo Ases 2019

Interpretación: del total de los colaboradores encuestados, el 62.5% manifestaron estar de acuerdo y el 37.5% está totalmente de acuerdo considerando que es efectivo el trabajo realizado en su área asignada.

Tabla N° 19.

Con el trabajo logra las metas que se trazó

Categoría	Valor	Frecuencia	Porcentual
Totalmente de acuerdo	**1**	1	12.5%
De acuerdo	**2**	7	87.5%
Indiferente	**3**	0	0.0%
En desacuerdo	**4**	0	0.0%
Totalmente en desacuerdo	**5**	0	0.0%
Total		8	100.0%

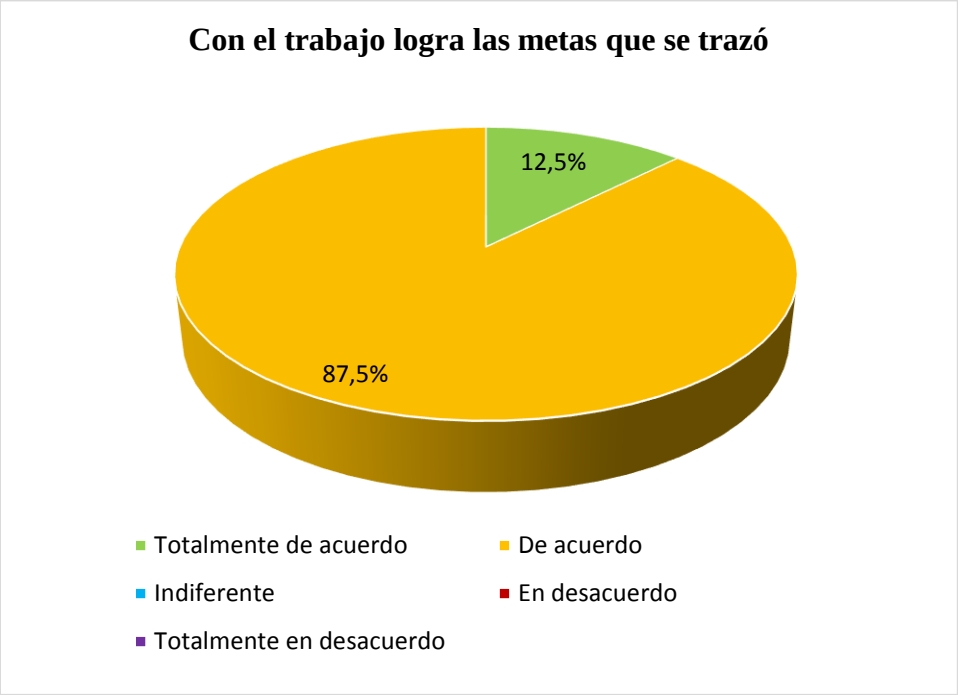


Figura 18. Con el trabajo logra las metas que se trazó.

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa Grupo Ases 2019

Interpretación: de los 8 colaboradores encuestados, un 87.5% manifestaron estar de acuerdo y el 12.5% se encuentra totalmente de acuerdo en que logran sus metas trazadas según el trabajo que realizan en Grupo Ases.

Tabla N° 20.

Está de acuerdo que G.A actualice la información del personal

Categoría	Valor	Frecuencia	Porcentual
Totalmente de acuerdo	**1**	4	50%
De acuerdo	**2**	4	50%
Indiferente	**3**	0	0%
En desacuerdo	**4**	0	0%
Totalmente en desacuerdo	**5**	0	0%
Total		8	100%

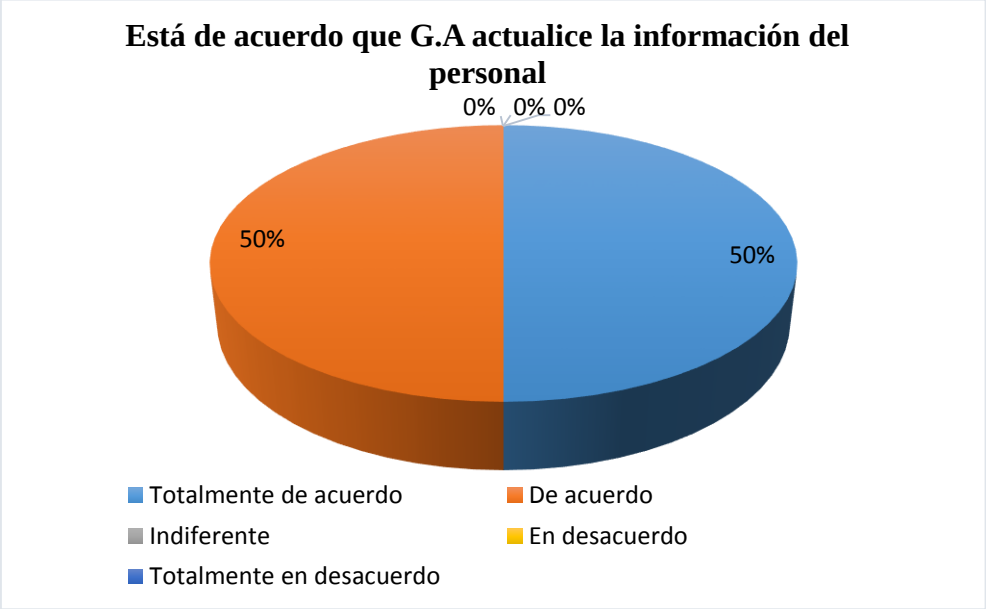


Figura 19. Está de acuerdo que G.A actualice la información del personal.

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa Grupo Ases 2019

Interpretación: del total de encuestados se dividen en que el 50% se encuentra totalmente de acuerdo en que la empresa actualice la información del personal y el otro 50% manifestó estar de acuerdo. Es decir que Grupo Ases debe estar brindando constante actualización en su personal para la mejora del servicio que brindan y de su desempeño laboral para el logro de objetivos empresariales.

Tabla N° 21.

Ha recibido información sobre su desempeño laboral

Categoría	Valor	Frecuencia	Porcentual
Totalmente de acuerdo	**1**	0	0.0%
De acuerdo	**2**	4	50.0%
Indiferente	**3**	1	12.5%
En desacuerdo	**4**	1	12.5%
Totalmente en desacuerdo	**5**	2	25.0%
Total		8	100.0%

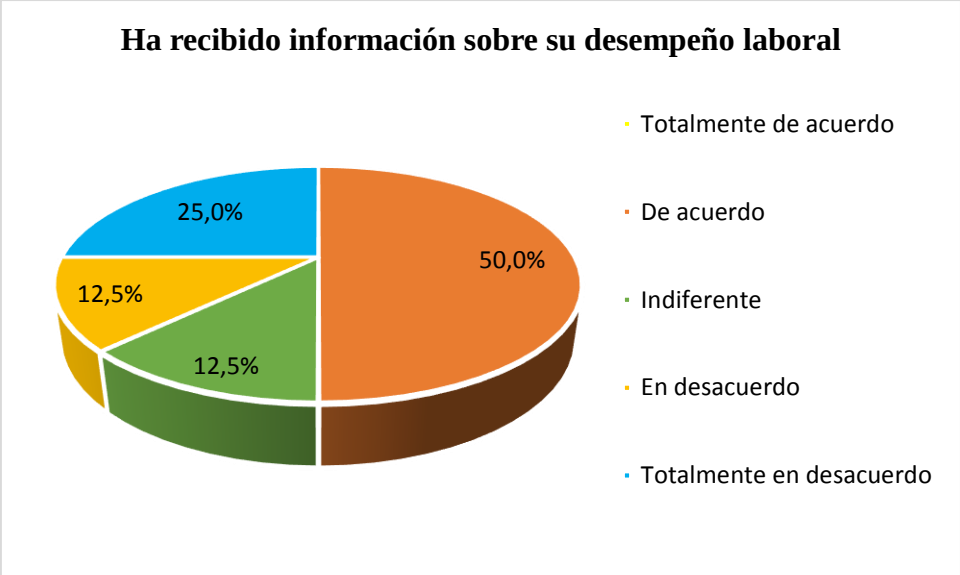


Figura 20. Ha recibido información sobre su desempeño laboral.

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa Grupo Ases 2019

Interpretación: el 50% de colaboradores encuestados se encuentra de acuerdo manifestado que ha recibido información sobre su desempeño laboral, el 12.5% se encuentran indiferentes y en desacuerdo, mientras que el 25 % de ellos se encuentran totalmente en desacuerdo. Es decir que la cuarta parte los colabores de la empresa Grupo Ases está en total desacuerdo en que la empresa le brinden información sobre su desempeño laboral como colaborador de la misma.

3.2.Diseñar la propuesta del plan de capacitación para mejorar el desempeño laboral.

Propuesta: Plan de capacitación para mejorar el desempeño laboral de la empresa Grupo Ases Capital S.A.C. Chiclayo, 2019.

1. Introducción

El desarrollo de una persona, sociedad u organización se fundamenta en la formación integral que se le entregue al recurso humano, por medio de la formación de las personas se fomenta la constante búsqueda entre la eficiencia y eficacia, además que de esa forma se alcanzan de manera más efectiva los resultados que busca una organización. En la actualidad las empresas de la región se posicionan como organizaciones potentes en la economía regional y con una gran oportunidad al estar geográficamente ubicadas en la ciudad donde se encuentra una gran diversidad cultural, en la cual hay gran oportunidad para el comercio y la industria. Pero las organizaciones necesitan renovación y capacidad.

La capacitación es una medida que la gerencia moderna busca entregar al personal que colabora día a día para alcanzar la meta. Por medio de la capacitación, los colaboradores logran conseguir conocimientos y habilidades que les permitirán mejorar el rendimiento de las tareas que les entrega la organización, sin una capacitación adecuada las empresas quedan rezagadas a la buena voluntad de los colaboradores, mientras que realizar actividades sencillas de capacitación pueden mantener a un personal motivado y positivo. En las empresas de consultoría y asesoría es necesario aplicar un programa de capacitación constante que ofrezca las herramientas correctas para un mejor desempeño, por lo que a continuación se presenta una guía de programa de capacitación para que pueda ser aplicada en la empresa Grupo Ases ubicada en la ciudad de Chiclayo.

2. Justificación

El plan de capacitación es necesario para tener conocimiento de las actividades de capacitación que se llevaran a cabo con el paso de los meses de planificación, determinar exactamente qué temas ya fueron transmitidos y cuales aún están pendientes de transmitir a los colaboradores, qué metas se pretende alcanzar, así como los recursos que serán necesarios, los responsables de la ejecución y cuál será el presupuesto por cada taller señalado. El fin de este plan de capacitación es proporcionar una mejora continua de los resultados derivados de este plan

educativo, dando paso a la acción para el logro de objetivos de la empresa beneficiando a la empresa y a sus colaboradores que son el principal recurso y activo que tiene la organización.

Es de suma importancia llevar el plan de capacitación a su ejecución para obtener mejoras en los servicios que brindan, el modo de hacerlos llegar e incrementar las ventas mediante una mayor captación de clientes. En este caso son los colaboradores de Grupo Ases quienes tienen el contacto y comunicación directa con el cliente y depende de cómo ellos lleguen al cliente para garantizar un servicio de calidad o no.

3. Objetivos

Objetivo general: Proporcionar a la empresa Grupo Ases un plan de capacitación con el que puedan brindar a sus colaboradores conocimientos y herramientas que les permitan mejorar sus resultados y mantenerse motivados y empoderados en sus actividades que realizan día a día.

Objetivos específicos

- Capacitar a los colaboradores sobre temas relacionados a sus diferentes áreas de trabajo.
- Mejorar los resultados individuales y/o empresariales por medio de la aplicación de lo propuesto en teoría.
- Lograr resultados más eficientes para la organización.
- Proporcionar a los participantes una oportunidad de crecimiento personal y profesional.

4. Cronograma

4.1.Programación

Tabla N° 22.
Perspectiva general de la empresa

TALLER 1	META	TIEMPO	RESPONSABLE	RECURSOS	LUGAR	PRESUPUESTO
Perspectiva general de la empresa.	Dar a conocer los objetivos a corto y largo plazo, las políticas y las estrategias establecidas para el logro de los objetivos de la empresa. Resaltando la misión y visión de la empresa, para que conjuntamente cada colaborador aporte hacia la misma dirección.	1 hora	Todas las áreas	Humano, diapositivas, material didáctico y equipo multimedia	Asignado por la empresa.	S/50.00

Tabla N° 23.
Los seres humanos como agentes de cambio.

TALLER 2	META	TIEMPO	RESPONSABLE	RECURSOS	LUGAR	PRESUPUESTO
Los seres humanos como agentes de cambio.	Lograr que cada colaborador se sienta parte de la empresa y reconocer que son importantes sin distinción de área en la cual se encuentran desempeñando sus tareas. Pues ellos son el principal recurso y el mayor activo que tiene la empresa para su crecimiento. Brindar reconocimientos	1 hora	Área de Recursos Humanos	Humano, diapositivas, material didáctico y equipo multimedia	Asignado por la empresa.	S/ 50.00

Tabla N° 24.
Atención al cliente

TALLER 3	META	TIEMPO	RESPONSABLE	RECURSOS	LUGAR	PRESUPUESTO
Atención al cliente: Técnicas de atención	Mejorar la calidad en el servicio de atención, definir estrategias que permitan incrementar las ventas y lograr que los clientes se vayan satisfechos al recibir su servicio.	1 hora	Área Comercial	Humano, diapositivas, material didáctico y equipo multimedia	Asignado por la empresa.	S/ 60.00

Tabla N° 25.
Motivación laboral

TALLER 4	META	TIEMPO	RESPONSABLE	RECURSOS	LUGAR	PRESUPUESTO
Motivación laboral	Dar sentido de pertenencia a los colaboradores, reconociendo cuan importantes es como personas y que se necesita de ellos de manera individual y conjunta para lograr los objetivos de la empresa. Además al estar motivados podrán desempeñar mejor sus funciones y desarrollar habilidades propias en beneficio de los mismos y de la empresa permitiéndoles un crecimiento profesional.	50 minutos	Área de Recursos Humanos	Humano, diapositivas, material didáctico y equipo multimedia	Asignado por la empresa.	S/ 60.00

Tabla N° 26.
Uso de tecnologías

TALLER 5	META	TIEMPO	RESPONSABLE	RECURSOS	LUGAR	PRESUPUESTO
Uso de tecnologías.	Estar actualizados para facilitar el proceso en la prestación de sus servicios y optimizar el tiempo haciendo uso de tecnología moderna. Esto le permite a la empresa estar un paso delante frente a la competencia.	45 minutos	Ing. De Sistemas	Humano, diapositivas, material didáctico y equipo multimedia	Asignado por la empresa.	S/ 100.00

Tabla N° 27.
Nuevas tendencias del marketing

TALLER 6	META	TIEMPO	RESPONSABLE	RECURSOS	LUGAR	PRESUPUESTO
Nuevas tendencias del marketing	Poner a la acción las novedades del marketing para lograr captar a la mayor cantidad de clientes, logrando cierre de ventas inmediatas.	45 minutos	Gerente u otro especialista	Humano, diapositivas, material didáctico y equipo multimedia	Asignado por la empresa.	S/ 50.00

Tabla N° 28.
Nuevas tendencias en la investigación

TALLER 7	META	TIEMPO	RESPONSABLE	RECURSOS	LUGAR	PRESUPUESTO
Nuevas tendencias en la investigación	Actualizarse para lograr tener una mejora continua en cuanto a los servicios que ofrece Grupo Ases a los clientes, garantizando que este sea de calidad.	45 minutos	Área de Investigación	Humano, diapositivas, material didáctico y equipo multimedia	Asignado por la empresa.	S/ 70.00

Tabla N° 29.
Trabajo en equipo

TALLER 8	META	TIEMPO	RESPONSABLE	RECURSOS	LUGAR	PRESUPUESTO
Trabajo en equipo, coordinación	Lograr la integración de todos los colaboradores de Grupo Ases, mejorando la comunicación y coordinación entre las distintas áreas de la empresa.	45 minutos	Sicólogo de la empresa.	Humano, diapositivas, material didáctico y equipo multimedia	Asignado por la empresa.	S/ 50.00

4.2.Cronograma de actividades

Tabla N° 30.
Cronograma de actividades

	2020											
ACTIVIDADES	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Setiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
Perspectiva general de la empresa.	X											
Los seres humanos como agentes de cambio.		X										
Atención al cliente: Técnicas de atención			X					X				
Motivación laboral				X						X		
Uso de tecnologías.					X							
Nuevas tendencias del marketing						X					X	
Nuevas tendencias en la investigación.							X					X
Trabajo en equipo, coordinación.	X				X				X			X

5. Metodología de la capacitación

Una capacitación debe exponer y construir conocimientos en los colaboradores de la empresa Grupo Ases que les permitan tener sus propios conceptos sobre la técnica y práctica, para mantener los parámetros esperados por la organización.

Para capacitar al personal de una empresa se pueden utilizar diferentes metodologías y fines, por lo que a continuación se enumeran las formas más apropiadas:

5.1.Capacitación inicial o inducción

Esta capacitación como su nombre lo dice está enfocada principalmente a un colaborador que recientemente se incorpora a un puesto de trabajo y que necesita conocer sus funciones, obligaciones y derechos dentro de una organización, este tipo de capacitación puede ser también entregada a un empleado que es ascendido a una área de la que no se tiene conocimiento. Esta capacitación se lleva a cabo acompañando el proceso de selección de personal por lo que comparte responsabilidad con el personal, así como con el personal de recursos humanos de la empresa Grupo Ases.

5.2.Capacitación preventiva o programada

Este tipo de capacitación está enfocada al personal operativo de la empresa, el cual ya tiene control total de una tarea, y puede tener como finalidad mejorar algunos resultados de la misma materia en la que el colaborador ya se esté desempeñando, o también para aprender una tarea nueva, manejar una herramienta o actualizar una que ya este descontinuada. Este tipo de capacitación es la que mantiene a las organizaciones vigentes y listas para enfrentar cambios en un ambiente de competencia, este tipo de capacitación debe llevarse a cabo en estrecha relación al proceso de desarrollo empresarial para el éxito de Grupo Ases.

5.3.Capacitación correctiva.

Este tipo de capacitación tiene como fin corregir un problema de desempeño en los resultados de los colaboradores de Grupo Ases, es aplicado usualmente cuando es necesario utilizar de mejor manera un recurso que es sub utilizado o para desempeñar un proceso que puede ser desarrollado de una manera más eficiente. Este proceso va de la mano a evaluar el desempeño de su personal o a realizar periódicamente los diagnósticos de las necesidades de capacitación y hacer la evaluación respectiva.

5.4.Capacitación para el desarrollo de carrera.

Esta se asemeja a la capacitación preventiva, pero se aplican con la finalidad de que los colaboradores que son altamente productivos y que van de acuerdo a los valores de la empresa tengan la oportunidad de desempeñarse en nuevas ocupaciones en una organización y que impliquen mayores exigencias y responsabilidades. Esta capacitación tiene como objeto mantener

vigentes los conocimientos de los colaboradores de Grupo Ases, así como aumentar sus destrezas para que puedan acceder a un futuro diferente dentro de su estructura, diversificar sus actividades y brindar la oportunidad de desarrollo personal al talento humano.

6. Temporalización

El proyecto se pondrá en práctica a partir de enero del año 2020 y se llevara a cabo una actividad por mes en el caso de algunos talleres y otros de ellos se realizarán 2 veces durante todo el año 2020, en todas las actividades se han tomado en cuenta la participación de todos los colaboradores de la empresa Grupo Ases por lo que se realizarán a las 12 AM. Ya que en este horario está presente todo el personal. Cada actividad tendrá duración promedio de 45 minutos.

7. Técnicas:

El proyecto se llevará a cabo de la siguiente manera:

1) Se brindará los Talleres de gestión de talento humano, atención al cliente, motivación, marketing e investigación y tecnologías modernas para el trabajo de las áreas desempeñadas.

2) Se desarrollarán casos prácticos relacionados a las tareas que se desempeñan diariamente que pongan en contexto el aprendizaje actual con los nuevos conocimientos que se van agregando en cada capacitación.

3) Se dará sugerencias, algo recreativo e incentivo en el caso sea necesario según el tema del taller. Relacionado con un coffee break.

8. Recursos

Recursos humanos. La supervisión del proyecto de capacitación y desarrollo de personal se llevara a cabo por el encargado del área de Recursos Humanos de la empresa Grupo Ases.

Recursos materiales, financiación: Las actividades de capacitación se desarrollaran en ambientes adecuados proporcionados por la gerencia de la empresa. Los materiales a usar son mesas de trabajo, lapiceros, equipo multimedia, y ventilación adecuada.

Tabla N° 31.
Presupuesto general

PRESUPUESTO GENERAL		
MATERIALES Y RECURSOS	**CANTIDAD**	**COSTO**
Materiales		S/ 215.00
Impresión		S/ 5.00
Materiales de apoyo		S/ 60.00
Incentivos no monetarios por participación		S/ 150.00
Recursos		S/ 830.00
Todas las áreas:		
▪ Perspectiva general de la empresa	1	S/ 50.00
Para gerencia u otro especialista:		
▪ Nuevas tendencias del marketing.	2	S/ 50.00
Para el área Comercial:		
▪ Atención al cliente	2	S/ 120.00
Para el área de recursos humanos		
▪ Motivación laboral	2	S/ 120.00
▪ Los seres humanos como agentes de cambio.	1	S/ 50.00
▪ Trabajo en equipo	4	S/ 200.00
Para el área de Investigación:		
▪ Nuevas tendencias de investigación	2	S/ 140.00
Para Especialista: Ing. De Sistemas o a fines:		
▪ Uso de tecnologías	1	S/ 100.00
Total		S/ 1045.00

Por lo tanto el costo del proyecto será de S/ 1,045.00 al año.

9. Evaluación

- Apreciación de cada una de las capacitaciones por medio de evaluaciones teóricas y prácticas.
- Valoración del desempeño después de aplicar las técnicas aprendidas en cada una de las etapas de capacitación.

- Evaluación de las necesidades de capacitación de los integrantes del personal operativo de la organización.

10. Resultados esperados

Tabla N° 32.
Efectos esperados

Plan de capacitación	Efectos esperados
Perspectiva general de la empresa	Al brindar toda la información necesaria de la empresa Grupo Ases, podrá garantizar frente a los clientes un mayor prestigio y reconocimiento permitiendo tener bien claro y definido tanto los objetivos como los servicios que ofrece la misma, facilitar la interacción con los clientes actuales y futuros brindando una mayor confianza en la atención.
Los seres humanos como agentes de cambio.	Que los colaboradores se sientan con mayor seguridad y confianza, ya que estarán motivados sintiéndose un activo clave y parte de Grupo Ases, transmitiendo esto mediante el servicio que se brinda en la empresa a los clientes.
Atención al cliente	Atención de calidad garantizada, teniendo claro y establecido las estrategias y técnicas adecuadas en el proceso de venta. Logrando con ello incrementar las ventas de Grupo Ases y Fidelizar a sus clientes.
Motivación laboral	Influencia del cliente y el asesor, el cliente se sentirá en confianza garantizando seguridad Dar sentido de pertenencia a los colaboradores, reconociendo cuan importantes es como personas y que se necesita de ellos de manera individual y conjunta para lograr los objetivos de la empresa. Además al estar motivados podrán desempeñar mejor sus funciones y desarrollar habilidades propias en beneficio de los mismos y de la empresa permitiéndoles un crecimiento profesional.
Uso de tecnologías	Estar prevenidos ante los gastos en manteniendo o reparaciones, brindando seguridad y optimizando el tiempo durante el proceso de atención a los clientes. Al tener un presupuesto destinado para la tecnología que se emplea en Grupo Ases podrán actualizarse en vez de reparar.
Nuevas tendencias del marketing	Al estar al día sobre las nuevas tendencias, los colaboradores de Grupo Ases podrán considerar los diversos factores que influyen en la decisión de compra, desde la presentación de los servicios hasta la entrega completa del servicio. Esto permitirá atraer a la mayor cantidad de clientes mediante la confianza transmitida en los distintos medios y/o estrategias de marketing que establezca la empresa.
Nuevas tendencias en la investigación	Estar actualizados, para brindar una mejor calidad en sus servicios. La empresa Grupo Ases podrá estar un paso delante de la competencia, gracias a que sus colaboradores estarán preparados para su desenvolvimiento, e incluso optimizar tiempo y recursos para el desarrollo de los servicios.
Trabajo en equipo	Fomentar el trabajo en equipo permite la integración total de la empresa, sintiéndose con mayor comodidad al tener un buen ambiente laboral y con buena comunicación. Facilitará la solución de problemas, por lo habrá mayor participación, es decir, que a mayor cantidad de ideas mayor rapidez en solución de problemas y en el menor tiempo.

11. Financiamiento

En el caso del financiamiento se propondrá que la empresa Grupo Ases Capital S.A.C sería responsable del mismo para la respectiva ejecución.

IV. Conclusiones

Con respecto a los colaboradores de la empresa Grupo Ases existe más mujeres que hombres quienes consideran que la empresa tiene un buen local para su desarrollo laboral, el 50% considera que existe personal con amplia experiencia y que Grupo Ases cuenta con tecnología moderna, mientras que el 25% se encuentra en desacuerdo con que la empresa cuente con tecnología moderna para tener un buen desempeño, un 37% está de acuerdo de que existe personal poco calificado para realizar sus funciones y la cuarta parte de ellos está de acuerdo y en desacuerdo en que conocen las funciones de su puesto de trabajo. La mayoría del personal considera que se evalúa los resultados de su trabajo, que se realiza muy poco reconocimientos y premiaciones por sus logros y que el trabajo realizado en la empresa Grupo Ases es eficiente. La mayor parte de colaboradores manifestaron que tienen la capacidad de intercambiar puestos de trabajo, la mitad considera que el trabajo realizado por sus compañeros es eficaz y que es efectivo el trabajo realizado en su área asignada logrando sus metas trazadas según su trabajo, están de acuerdo que se actualice la información del personal, es decir que Grupo Ases conozca más de cerca sobre su personal para la mejora del servicio que brindan y de su desempeño laboral para el logro de objetivos empresariales ya que, el 50% ha recibido información sobre su desempeño laboral, mientras que el 25 % de ellos se encuentran totalmente en desacuerdo.

El área de Recursos Humanos evalúa los requisitos de los puestos de trabajo, según cierta parte de ellos no siempre se cumple. Con respecto al plan de capacitación los colaboradores están de acuerdo en que su contenido se ajuste a sus necesidades, el 50% de ellos están de acuerdo en que la gerencia de Grupo Ases si participaría en la ejecución de un plan de capacitación mientras que un 25% se encuentra en desacuerdo con ello, la mayor parte está de acuerdo en que se promueve la capacitación del personal y que actualmente se viene ejecutando un plan de capacitación pero casi un 40% está en desacuerdo con respecto a estos dos últimos. Debido a sus manifestaciones, se concluye que es necesario un plan de capacitación para mejorar el desempeño laboral de los colaboradores en la empresa Grupo Ases, para lo cual se propondrá el diseño de un plan de capacitación para que se desarrolle por la empresa.

V. Recomendaciones y trabajos a futuro

Se recomienda mejorar la tecnología de Grupo Ases, realizar evaluaciones a su personal, esto último debido a que una mínima parte de los colaboradores consideran que existe personal poco calificado ya que parte de ellos no conoce las funciones de su puesto de trabajo. La empresa tiene que estar en constante actualización de la información del personal, para la mejora del servicio que brindan y de su desempeño laboral para el logro de objetivos empresariales brindándoles dicha información a sus colaboradores. Tomando como base la información recopilada, se recomienda ejecutar un plan de capacitación para mejorar el desempeño laboral de la empresa Grupo Ases, el área de Recursos Humanos deberá tener mayor rigidez en la evaluación de los requisitos de los puestos de trabajo y con el apoyo de las demás autoridades impulsar reconocimientos y premiaciones al personal por sus logros.

Con respecto al plan de capacitación, previo a su aplicación la empresa deberá evaluar cuáles son las necesidades y prioridades de sus colaboradores para llevar a cabo temas que permitan mejorar su desempeño dándoles más comodidad en su respectiva área de trabajo. Gerencia debería mostrar mayor apoyo y garantizar la confianza a sus colaboradores para que ellos sientan que podrán contar con la misma, dar mayor claridad respecto a la ejecución previa de un plan de capacitación.

VI. Referencias bibliográficas

Bach. Peltroche, W. (2018). *Propuesta de un plan de capacitación para mejorar el desempeño laboral en la empresa constructora e inmobiliaria M & G Perú S.A.C. Chiclayo 2018.* Pimentel, Chiclayo, Perú: Universidad Señor de Sipán. Obtenido de http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/uss/4496/Wilson%20Peltroche%20Adrianz%c3%a9n.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Br. Aguilar, J., & Br. Marlo, O. (2016). *Plan de capacitación para mejorar el desempeño laboral de los trabajadores del hospital regional Lambayeque 2015.* Pimentel, Perú: Universidad Señor de Sipán. Obtenido de http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/uss/3100/Aguilar_Zapana_Juana.pdf%3Bjse

Br. Cruz, A., & Br. Sánchez, L. (2016). *Plan de capacitación para mejorar el desempeño laboral del personal de la empresa publicidad y servicios generales Boga S.A. que labora en el campus UPAO de la ciudad Trujillo en el año 2016.* Trujillo, Perú: Universidad Privada Antenor Orrego. Obtenido de http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/2333/1/RE_ADMI_ANGHI.CRUZ_LUIS.SANCHEZ_PLAN.DE.CAPACITACION.PARA.MEJORAR.EL.DESEMPE%c3%91O.LABORAL_DATOS.PDF

Br. Martell, B., & Br. Sánchez, A. (2013). *Plan de capacitación para mejorar el desempeño de los trabajadores operaativos del gimnasio "Sport Club" de la ciudad de Trujillo- 2013.* Trujillo, Perú: Universidad Antenor Orrego. Obtenido de http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/207/1/MARTELL_BEBETO_PLAN_CAPACITACION_DESEMPENO.pdf

Cabrera, M. (2015). *"Implementación de un plan de capacitación virtual para mejorar el desempeño laboral del personal de Fundación Alternativa.* Quito, Ecuador: Universidad Central del Ecuador. Obtenido de http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/7307/1/T-UCE-0007-230i.pdf

Cabrero, J., & Richart, M. (s.f). *http://www.aniorte-nic.net.* Obtenido de http://www.aniorte-nic.net: http://www.aniorte-nic.net/apunt_metod_investigac4_4.htm

Corral, Y. (30 de junio de 2010). Diseño de Cuestionarios para recolección de datos. Obtenido de http://servicio.bc.uc.edu.ve/educacion/revista/n36/art08.pdf

Delgado, A. (2017). *Plan de capacitación y la relación con el desempeño de los trabajadores operativos de la UGEL 01, 2015.* Lima, Perú: Universidad Nacional de Educación. Obtenido de http://repositorio.une.edu.pe/bitstream/handle/UNE/1348/TM%20AD-Ad%203058%20D1%20-%20Delgado%20Rivero.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Dessler, G., & Varela, R. (2011). *Administración de recurso humanos* (Quinta ed.). (G. Domínguez Chávez, Ed.) México: Pearson Educación. Obtenido de https://cucjonline.com/biblioteca/files/original/0ee49930c54202fa9d631ebce4af2438.pdf

Gonzales, W. (13 de mayo de 2009). *recodatos.* Obtenido de recodatos: http://recodatos.blogspot.com/2009/05/tecnicas-de-recoleccion-de-datos.html

Guachichullca, M. (2015). *"Evaluación del desempeño laboral y propuesta de mejoramiento, utilizando el método 360º en el personal del área administrativa del HOSPITAL MILITAR DE CUENCA" Periodo 2014 – 2015.* Cuenca, Ecuador: Universidad de Cuenca. Obtenido de https://dspace.ucuenca.edu.ec/bitstream/123456789/22313/1/tesis.pdf

Ing. Peralta, J., & Ing. Estrella, K. (2016). *"Desarrollo de plan de capacitación para servidores públicos educación zona 8".* Universidad de Guayaquil. Obtenido de http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/16247/1/TESIS%20ESTRELLA%20%20-%20PERALTA.pdf

Loggiodice Lattuf, Z. (Junio de 2010). *eumed.net*. Obtenido de eumed.net: http://www.eumed.net/tesis-doctorales/2012/zll/metodologia-investigacion.html

Queipo, B., & Useche, M. (2002). *El desempeño laboral en el departamento de mantenimiento del Ambulatorio la Victoria* (Vol. VIII). Universidad del Zulia. Obtenido de https://www.redalyc.org/pdf/280/28080308.pdf

Rojas, F. (2018). *Capacitación y Desempeño Laboral.* Quetzaltenango, Guatemala: Universidad Rafael Landívar. Obtenido de http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesiseortiz/2018/05/43/Rojas-Francisco.pdf

Ruiz, M. (Marzo de 2011). *eumed.net*. Obtenido de eumed.net: http://www.eumed.net/tesis-doctorales/2012/mirm/tecnicas_instrumentos.html

Significados. (7 de marzo de 2018). *Significados.com.* Recuperado el 19 de noviembre de 2019, de Significados.com.: https://www.significados.com/metodo-deductivo/

Tamayo, M. (2003). *El proceso de la Investigación científica* (cuarta edición ed.). (G. Noriega Editores, Ed.) México: Limusa, S.A. Obtenido de https://clea.edu.mx/biblioteca/Tamayo%20Mario%20-%20El%20Proceso%20De%20La%20Investigacion%20Cientifica.pdf

Umiña, B. (2017). *Plan de capacitación y el desempeño labiral.* Lima, Perú: Universidad Autónoma del Perú. Obtenido de http://repositorio.autonoma.edu.pe/bitstream/AUTONOMA/398/1/UMINA%20FLORES%20BEATRIZ.pdf

VII. Anexos

Anexo 1: matriz de consistencia

TÍTULO	PROBLEMA	OBJETIVO	HIPÓTESIS	VARIABLES	TIPO DE DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	POBLACIÓN Y MUESTRA	HERRAMIENTAS
Plan de capacitación para mejorar el desempeño laboral de la empresa grupo ases capital S.A.C., Chiclayo 2019.	¿De qué manera un plan de capacitación mejorará el desempeño laboral de la empresa Grupo Ases Capital S.A.C., Chiclayo 2019?	**GENERAL** Proponer un plan de capacitación para mejorar el desempeño laboral de la empresa Grupo Ases. **ESPECÍFICOS** (1) Analizar la situación actual del desempeño laboral de la empresa Grupo Ases. (2) Diseñar la propuesta del plan de capacitación para mejorar el desempeño laboral de la empresa Grupo Ases.	Por ser tipo de investigación descriptivo y propositivo la hipótesis es implícita.	Independiente: Plan de capacitación Dependiente: Desempeño laboral	Descriptiva y propositiva	Población y Muestra: Estará conformada por el gerente, administradora y 4 colaboradores de la empresa, siendo un total de 6.	Técnica: Encuesta. Instrumento: cuestionario

Anexo 2: Encuesta

ENCUESTA DE DESEMPEÑO LABORAL Y CAPACITACIÓ

Grupo Ases Capital S.A.C.

Sr (a) Colaborador (a) de Grupo Ases, agradezco su participación en la presente encuesta; la misma que está orientada a determinar las necesidades de capacitación de los colabores de dicha empresa para mejorar la calidad de atención a los usuarios; por ello la información que registre en este documento es de suma importancia para preparar un plan de capacitación.

Garantizando que la información que usted registre será utilizada única y exclusivamente en la presente investigación.

Instrucciones: Marque con una (X) la alternativa que crea correcta

Sexo: M ( ) F ( )

NOTA: Para cada pregunta se considera un puntaje del 1 al 5:

1: Totalmente de acuerdo	2: De acuerdo	3: Indiferente	4: En desacuerdo	5: Totalmente en desacuerdo

Nº	ITEMS	Puntaje				
		1	2	3	4	5
1	¿Considera que Grupo Ases tiene un buen local para su desarrollo laboral?					
2	¿Considera que en Grupo Ases existe personal con amplia experiencia?					
3	¿Usted considera que Grupo Ases cuenta con tecnología moderna para su buen desempeño?					
4	¿Considera que en Grupo Ases existe personal poco calificado para realizar sus funciones?					
5	¿Usted conoce las funciones de su puesto de trabajo?					
6	¿Cree que el contenido de un plan de capacitación se debe ajustar a las necesidades del personal de Grupo Ases?					
7	En su opinión, ¿Considera que la gerencia de Grupo Ases participaría en la ejecución de un plan de capacitación?					
8	¿Grupo Ases promueve la capacitación del personal?					
9	¿Grupo Ases actualmente viene ejecutando un plan de capacitación?					

10	**¿En Grupo Ases el área de recursos humanos evalúa los requisitos para los puestos que solicita?**					
11	**Grupo ases evalúa sus resultados obtenidos de sus trabajos realizados**					
12	**¿Grupo Ases realiza reconocimientos y premiaciones a su personal administrativo y asistencial por los logros obtenidos?**					
13	**¿Considera que es eficiente el trabajo realizado en la empresa Grupo Ases?**					
14	**¿Tienen la capacidad de intercambiar puestos de trabajo?**					
15	**¿Considera eficaz el trabajo realizado por sus compañeros?**					
16	**¿Considera efectivo el trabajo realizado en su área asignada?**					
17	**Con el trabajo que realiza, ¿logra las metas que se trazó?**					
18	**¿Está de acuerdo que Grupo Ases actualice la información del personal?**					
19	**¿Usted alguna vez ha recibido información sobre su desempeño laboral en Grupo Ases?**					

Anexo 3: validación de expertos

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

CUESTIONARIO ENCUESTA – COLABORADOR

PLAN DE CAPACITACIÓN PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO LABORAL DE LA EMPRESA GRUPO ASES CAPITAL S.A.C., CHICLAYO 2019.

Responsable: Chininin Carrión Esthefany Yuliana

Indicación: Señor(a) especializado(a) le pido su colaboración para que luego de un riguroso análisis de los ítems del cuestionario de la encuesta, que le mostramos marque con un aspa en el casillero que cree conveniente de acuerdo a su criterio y experiencia profesional demostrando si cuenta o no cuenta con los requisitos mínimos de formulación para su posterior aplicación.

NOTA: Para cada pregunta se considera un puntaje del 1 al 5:

1. Insatisfecho	2. Mejorable	3. Satisfecho	4. Bueno	5. Excelente

Nº	ITEMS	Puntaje				
		1	2	3	4	5
VARIABLE 1: PLAN DE CAPACITACIÓN						
DETECCIÓN Y ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN						
1	¿Considera que Grupo Ases tiene un buen local para su desarrollo laboral?				✓	
2	¿Considera que en Grupo Ases existe personal con amplia experiencia?				✓	
3	¿Usted considera que Grupo Ases cuenta con tecnología moderna para su buen desempeño?					✓
4	¿Considera que en Grupo Ases existe personal poco calificado para realizar sus funciones?					✓
5	¿Usted conoce las funciones de su puesto de trabajo?					✓
DISEÑO DEL PLAN DE CAPACITACIÓN						
6	¿Cree que el contenido de un plan de capacitación se debe ajustar a las necesidades del personal de Grupo Ases?				✓	

PLAN DE CAPACITACIÓN						
7	En su opinión, ¿Considera que la gerencia de Grupo Ases participaría en la ejecución de un plan de capacitación?					✓
8	¿Grupo Ases promueve la capacitación del personal?					✓
9	¿Grupo Ases actualmente viene ejecutando un plan de capacitación?					✓
VARIABLE 2: DESEMPEÑO LABORAL						
ADAPTACIÓN DEL INDIVIDUO AL CARGO						
10	¿En Grupo Ases el área de recursos humanos evalúa los requisitos para los puestos que solicita?				✓	
ASCENSOS E INCENTIVOS						
11	¿Grupo Ases realiza reconocimientos y premiaciones a su personal administrativo y asistencial por los logros obtenidos?					✓
ESTÍMULO A LA MAYOR PRODUCTIVIDAD						
12	¿Considera que es eficiente el trabajo realizado en la empresa Grupo Ases?				✓	
13	¿Tienen la capacidad de intercambiar puestos de trabajo?					✓
14	¿Considera eficaz el trabajo realizado por sus compañeros?					✓
15	¿Considera efectivo el trabajo realizado en su área asignada?					✓
CONOCIMIENTO DE LA EMPRESA						
16	¿Con el trabajo que realiza logra las metas que se trazó?					✓
17	¿Está de acuerdo que Grupo Ases actualice la información del personal?				✓	
RETROALIMENTACIÓN						
18	¿Usted alguna vez ha recibido información sobre su desempeño laboral en Grupo Ases?					✓

Recomendaciones:

Apellidos y nombres	NAVA TORRES ENRIQUE SANTOS
Título y/o grado académico	INGENIERO DE SISTEMAS Y COMPUTACIÓN M.G. EN ADMINISTRACIÓN Y DIRECCIÓN DE EMPRESAS

FIRMA

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

CUESTIONARIO ENCUESTA – COLABORADOR

PLAN DE CAPACITACIÓN PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO LABORAL DE LA EMPRESA GRUPO ASES CAPITAL S.A.C., CHICLAYO 2019.

Responsable: Chininin Carrión Esthefany Yuliana

Indicación: Señor(a) especializado(a) le pido su colaboración para que luego de un riguroso análisis de los ítems del cuestionario de la encuesta, que le mostramos marque con un aspa en el casillero que cree conveniente de acuerdo a su criterio y experiencia profesional demostrando si cuenta o no cuenta con los requisitos mínimos de formulación para su posterior aplicación.

NOTA: Para cada pregunta se considera un puntaje del 1 al 5:

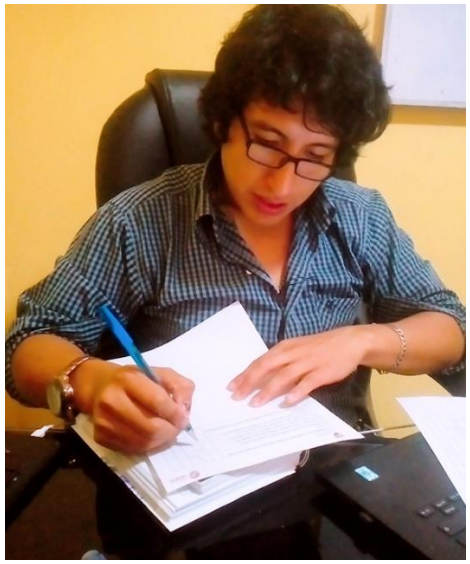
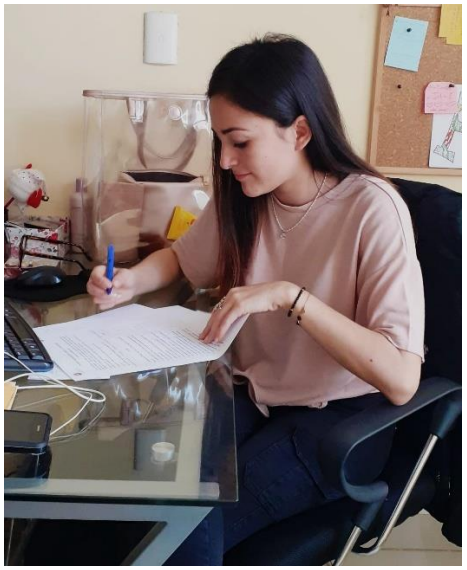
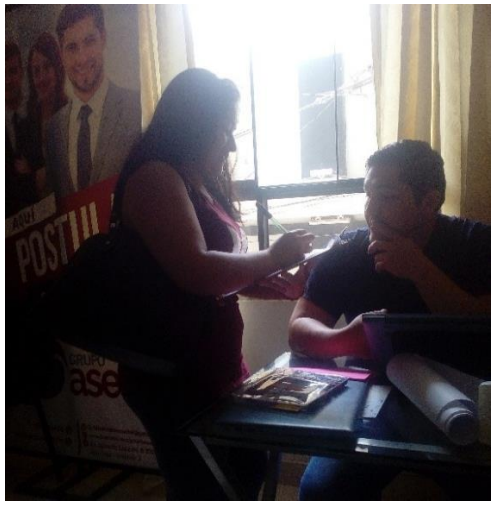
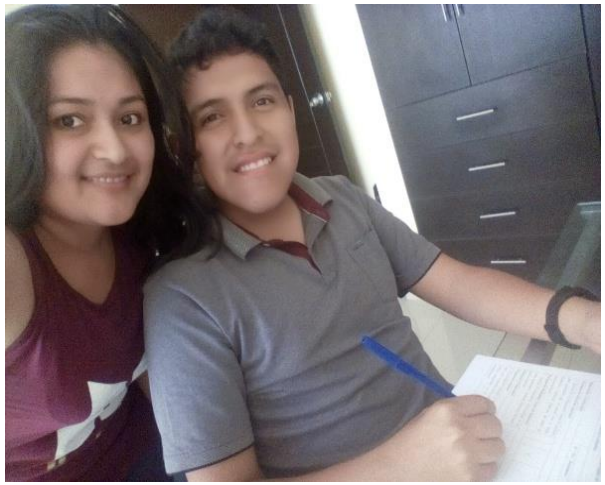
1. Insatisfecho	2. Mejorable	3. Satisfecho	4. Bueno	5. Excelente

Nº	ITEMS	Puntaje				
		1	2	3	4	5
VARIABLE 1: PLAN DE CAPACITACIÓN						
DETECCIÓN Y ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN						
1	¿Considera que Grupo Ases tiene un buen local para su desarrollo laboral?					X
2	¿Considera que en Grupo Ases existe personal con amplia experiencia?					X
3	¿Usted considera que Grupo Ases cuenta con tecnología moderna para su buen desempeño?					X
4	¿Considera que en Grupo Ases existe personal poco calificado para realizar sus funciones?					X
5	¿Usted conoce las funciones de su puesto de trabajo?					X
DISEÑO DEL PLAN DE CAPACITACIÓN						
6	¿Cree que el contenido de un plan de capacitación se debe ajustar a las necesidades del personal de Grupo Ases?					X

PLAN DE CAPACITACIÓN						
7	En su opinión, ¿Considera que la gerencia de Grupo Ases participaría en la ejecución de un plan de capacitación?					X
8	¿Grupo Ases promueve la capacitación del personal?					X
9	¿Grupo Ases actualmente viene ejecutando un plan de capacitación?					X
VARIABLE 2: DESEMPEÑO LABORAL						
ADAPTACIÓN DEL INDIVIDUO AL CARGO						
10	¿En Grupo Ases el área de recursos humanos evalúa los requisitos para los puestos que solicita?					X
ASCENSOS E INCENTIVOS						
11	¿Grupo Ases realiza reconocimientos y premiaciones a su personal administrativo y asistencial por los logros obtenidos?					X
ESTÍMULO A LA MAYOR PRODUCTIVIDAD						
12	¿Considera que es eficiente el trabajo realizado en la empresa Grupo Ases?					X
13	¿Tienen la capacidad de intercambiar puestos de trabajo?					X
14	¿Considera eficaz el trabajo realizado por sus compañeros?					X
15	¿Considera efectivo el trabajo realizado en su área asignada?					X
CONOCIMIENTO DE LA EMPRESA						
16	¿Con el trabajo que realiza logra las metas que se trazó?					X
17	¿Está de acuerdo que Grupo Ases actualice la información del personal?					X
RETROALIMENTACIÓN						
18	¿Usted alguna vez ha recibido información sobre su desempeño laboral en Grupo Ases?					X

Recomendaciones:

Apellidos y nombres	CUMPA VÁSQUEZ JORGE TOMÁS
Título y/o grado académico	ING. INDUSTRIAL Y DE SISTEMAS

FIRMA

Anexo 4: evidencias