



**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**TESIS**

**PLAN DE CAPACITACIÓN PARA MEJORAR EL  
DESEMPEÑO DEL PERSONAL DE LA EMPRESA  
PLACE NICE CHICLAYO-2021**

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

**AUTOR:**

**Bach. Tarrillo Sanchez Fernando Jose**

**<https://orcid.org/0000-0001-6062-4921>**

**Asesor:**

**Dr. Mego Núñez Onésimo**

**<https://orcid.org/0000-0002-8956-4739>**

**Línea de investigación:**

**Gestión empresarial y Emprendimiento**

**Pimentel-Perú**

**2023**

HOJA DE APROBACIÓN DE JURADO

**TESIS**

**PLAN DE CAPACITACIÓN PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO DEL  
PERSONAL DE LA EMPRESA PLACE NICE CHICLAYO-2021**

Asesor (a): Dr. Mego Núñez Onésimo  
Firma

Presidente (a): Dr. Mego Núñez Onésimo  
Firma

Secretario (a): Mg. Falla Gomez Carolina de Lourdes  
Firma

Vocal (a): Mg. Mory Guarnizo Sandra  
Firma



Universidad  
Señor de Sipán

### DECLARACIÓN JURADA DE ORIGINALIDAD

Quien suscribe la **DECLARACIÓN JURADA**, soy **egresado** del Programa de Estudios de **Administración** de la Universidad Señor de Sipán S.A.C, declaro bajo juramento que soy autor del trabajo titulado:

#### **PLAN DE CAPACITACIÓN PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO DEL PERSONAL DE LA EMPRESA PLACE NICE CHICLAYO-2021**

El texto de mi trabajo de investigación responde y respeta lo indicado en el Código de Ética del Comité Institucional de Ética en Investigación de la Universidad Señor de Sipán (CIEI USS) conforme a los principios y lineamientos detallados en dicho documento, en relación a las citas y referencias bibliográficas, respetando al derecho de propiedad intelectual, por lo cual informo que la investigación cumple con ser inédito, original y autentico.

En virtud de lo antes mencionado, firmo:

|                                |          |   |
|--------------------------------|----------|---|
| Tarrillo Sánchez Fernando José | 73547423 |  |
|--------------------------------|----------|---|

Pimentel, 04 de Mayo del 2023

## **DEDICATORIAS:**

Dedico este trabajo de investigación a Dios por brindarme la oportunidad y la dicha de la vida, al presentarme los medios necesarios para continuar mi formación personal y universitaria.

A mis padres, quienes me orientan para ir por el camino correcto, siendo un gran ejemplo de perseverancia, bondad y amor al estudio.

A mis familiares quienes permanentemente me brindan su apoyo con un espíritu alentador para seguir adelante con nuestros objetivos.

A mis maestros, los cuales nos orientan e inculcan valores para ser cada día mejores ciudadanos, aportadores a la sociedad.

*EL Autor*

## **AGRADECIMIENTOS:**

Le agradezco de manera especial a Dios por seguir guiándome en mi vida para lograr alcanzar mis objetivos planeados.

Asimismo, agradezco a mis padres por creer y crecer en mí y por seguir brindándome su apoyo incondicional.

Al Mg, Onésimo Mego Núñez por su buena enseñanza, y comprensión, por su ardua labor y el poder de transmitir sus diversos conocimientos, especialmente a lo que corresponde a mi formación personal y profesional.

Agradecer de manera afectuoso a la Empresa Place Nice Chiclayo, quién responsable y solidariamente, ha podido compartir su valioso tiempo, ante mi petición y así poder brindarme la información necesaria, requerida a la investigación planteada.

*El Autor*

## **RESUMEN**

El presente trabajo de investigación tiene como objetivo proponer un plan de capacitación para mejorar el desempeño del personal de la empresa Place Nice Chiclayo – 2021, La metodología aplicada se caracterizó por el empleo de un tipo de estudio descriptivo con un diseño no experimental y una población de estudio conformada por 25 empleados de la empresa Place Nice Chiclayo también la implementación de un cuestionario. El resultado obtenido me permitió, identificar las necesidades de capacitación que presentan, como así también analizar su desempeño del personal de la empresa y por último se presentó un plan de capacitación, como conclusión se llegó que un plan de capacitación ayudara a mejorar el desempeño del personal lo cual queda demostrada la hipótesis.

**PALABRAS CLAVE:** Plan, capacitación, Desempeño, personal

## **ABSTRACT**

The objective of this research work is to diagnose how a training plan helps to improve the performance of the personnel of the Place Nice Chiclayo company - 2021; The applied methodology was characterized by the use of a descriptive type of study with a non-specific design. Experimental and a study population made up of 25 employees of the company Place Nice Chiclayo also the implementation of a questionnaire. The results obtained allowed me to identify the training needs they present, as well as analyze their performance of the company's staff and finally a training plan was presented, as a conclusion it was reached that a training plan would help improve the performance of the company. Personal, which the hypothesis is demonstrated.

**KEYWORDS:** plan, training, performance, personal

## ÍNDICE DE CONTENIDO

|  |     |
|--|-----|
| DEDICATORIAS:.....                               | iv  |
| AGRADECIMIENTOS:.....                            | v   |
| RESUMEN.....                                     | vi  |
| ABSTRACT .....                                   | vii |
| CAPITULO I: INTRODUCCION .....                   | 13  |
| 1.1 Realidad problemática .....                  | 13  |
| Contexto internacional.....                      | 13  |
| Contexto Nacional.....                           | 15  |
| Contexto Local.....                              | 17  |
| 1.2 Trabajos previos.....                        | 17  |
| Contexto internacional.....                      | 17  |
| Contexto nacional .....                          | 19  |
| Contexto local.....                              | 21  |
| 1.3 Teorías relacionadas al tema .....           | 23  |
| 1.3.1. Plan de capacitación.....                 | 23  |
| 1.3.2. Desempeño del personal .....              | 26  |
| 1.4 Formulación del problema.....                | 29  |
| 1.4.1 Problema general .....                     | 29  |
| 1.4.2 Problemas específicos.....                 | 29  |
| 1.5 Justificación e importancia del estudio..... | 29  |
| Justificación teórica.....                       | 29  |
| Justificación metodología.....                   | 30  |
| Justificación social .....                       | 30  |
| 1.6 Hipótesis .....                              | 30  |
| 1.7 Objetivos .....                              | 30  |
| Objetivo general.....                            | 30  |
| Objetivos específicos.....                       | 31  |
| CAPITULO II: METODOS Y MATERIALES.....           | 32  |
| 2.1. Tipo y Diseño de Investigación .....        | 32  |

|   |    |
|---|----|
| 2.1.1. Tipo de investigación.....   | 32 |
| 2.1.2. Diseño de investigación.....   | 32 |
| 2.2. Variables, Operacionalización.....                                       | 32 |
| 2.3 Población y muestra.....  | 39 |
| 2.3.1 Población.....  | 39 |
| 2.3.1 Muestra.....  | 39 |
| 2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad |    |
| Procedimiento de análisis de datos.....                                       | 40 |
| 2.4.1 técnica de recolección de datos.....                                    | 40 |
| 2.4.2 instrumento de recolección de datos.....                                | 40 |
| 2.4.3 Validez.....  | 40 |
| 2.4.4. Confiabilidad.....   | 41 |
| 2.5. Procedimientos de análisis de datos.....                                 | 42 |
| 2.6. Aspectos éticos.....   | 42 |
| 2.7. Criterios de Rigor Científico.....                                       | 43 |
| CAPITULO III: RESULTADOS.....   | 44 |
| 3.1 <i>Resultados en tablas y figuras</i> .....                               | 44 |
| 3.2. Discusión de resultados.....   | 60 |
| 3.3. Aporte practico.....   | 61 |
| I. ACTIVIDAD DE LA EMPRESA.....   | 61 |
| II. JUSTIFICACIÓN.....  | 61 |
| III. ALCANCE.....   | 62 |
| IV. FINES DEL PLAN DE CAPACITACIÓN.....                                       | 62 |
| V. OBJETIVOS DEL PLAN DE CAPACITACIÓN.....                                    | 63 |
| VI. METAS.....  | 63 |
| VII. EXTRATEGIAS.....   | 63 |
| VIII. ACCIONES A DESARROLLAR.....   | 63 |
| IX. RECURSOS.....   | 66 |
| X. FINANCIAMIENTO.....  | 66 |
| XI. PRESUPUESTO.....  | 66 |

|   |    |
|---|----|
| XII. CRONOGRAMA .....                             | 69 |
| CAPITULO IV: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES ..... | 70 |
| 4.1. Conclusiones.....                            | 70 |
| 4.2. Recomendaciones .....                        | 71 |
| REFERENCIAS .....                                 | 72 |
| ANEXOS.....                                       | 76 |

## INDICE DE TABLAS

|  |    |
|--|----|
| Tabla 1: Variables de Operacionalización .....           | 34 |
| Tabla 2: Población.....                                  | 39 |
| Tabla 3: Validez .....                                   | 41 |
| Tabla 4: estadísticas de fiabilidad.....                 | 41 |
| Tabla 5 estadísticas de fiabilidad .....                 | 42 |
| Tabla 6: Sexo de los encuestados.....                    | 44 |
| Tabla 7: Edad de los encuestados .....                   | 45 |
| Tabla 9: presupuesto .....                               | 48 |
| Tabla 10: Aprendizaje para el logro de metas .....       | 49 |
| Tabla 11: Cursos .....                                   | 50 |
| Tabla 12: Horas de capacitación.....                     | 51 |
| Tabla 13: Plan de capacitación .....                     | 52 |
| Tabla 14: Metas logradas.....                            | 53 |
| Tabla 15: Cumplimiento de las tareas encomendadas .....  | 54 |
| Tabla 16: Conocimiento dentro del puesto de trabajo..... | 55 |
| Tabla 17: Reconocimiento .....                           | 56 |
| Tabla 18: Bonificaciones/ Remuneraciones.....            | 57 |
| Tabla 19: Apoyo del grupo de trabajo .....               | 58 |
| Tabla 20: Desempeño del personal.....                    | 59 |
| Tabla 21: Prueba de hipótesis.....                       | 60 |
| Tabla 23: taller de capacitación.....                    | 64 |
| Tabla 24: Taller de capacitación .....                   | 64 |
| Tabla 26: Presupuesto de recursos y materiales .....     | 66 |
| Tabla 27; costo beneficio del plan de capacitación.....  | 67 |
| <u>3</u> Tabla 28: Cronograma.....                       | 69 |

## INDICE DE FIGURAS

|  |    |
|--|----|
| figura 1: Sexo de los encuestados.....                     | 44 |
| figura 2: Edad de los encuestados .....                    | 45 |
| figura 3: Habilidades y destrezas .....                    | 46 |
| figura 4: Personas que acceden a la capacitación.....      | 47 |
| figura 5: Presupuesto.....                                 | 48 |
| figura 6: Aprendizaje para el logro de metas .....         | 49 |
| figura 7: Cursos.....                                      | 50 |
| figura 8: Horas de capacitación.....                       | 51 |
| figura 9: Plan de capacitación .....                       | 52 |
| figura 10: Metas logradas.....                             | 53 |
| figura 11: Cumplimiento de las tareas encomendadas .....   | 54 |
| figura 12: Conocimiento dentro del puesto del trabajo..... | 55 |
| figura 13: Reconocimiento .....                            | 56 |
| figura 14: Remuneraciones/ Bonificaciones.....             | 57 |
| figura 15: Apoyo del grupo de trabajo .....                | 58 |
| figura 16: Desempeño del personal.....                     | 59 |

## **CAPITULO I: INTRODUCCIÓN**

### **1.1. Realidad problemática**

#### **Contexto internacional**

Rosales y Llanos (2020) Ciudad de México, México, en su artículo, , el efecto de la inversión en capacitación en las ventas y sueldos de las PyMES, El objetivo principal es identificar comportamientos de venta salarial en función de la inversión en capacitación, pero el problema es que el número de estructuras que declaran invertir en capacitación aumenta cada año, pero el mayor porcentaje de pymes en capacitación. No llega al 50%. dicha investigación tiene relación con la siguiente investigación en cuanto a la variable plan de capacitación de Place Nice en la empresa investigada, es decir que principalmente el porcentaje no es muy alto porque hay un poco de desconocimiento acerca de los efectos positivos que trae una inversión en la capacitación y también el miedo que tienen las empresas en perder a sus empleados después de haberlos capacitados.

Navarrete y Flores. (2020) Toluca, México, en su artículo, Diagnóstico de necesidades de capacitación en el uso de plataformas virtuales ante la contingencia del COVID-19 en los estudiantes y docentes de Educación Media Superior Tecnológica, donde El objetivo es conocer la necesidad de capacitación en el uso de plataformas virtuales ante un inesperado COVID 19 entre los nuevos contratados y los profesores de las instituciones técnicas. El problema de las instituciones técnicas radica en el funcionamiento y la gestión de las instituciones de educación superior y secundaria. Curso de política de diseño instruccional para profesores que pueden diseñar aulas virtuales con materiales creativos ", dicha investigación tiene relación con la presente investigación en cuanto al variable plan de capacitación de Place Nice en la empresa investigada, es decir que es necesario que los docentes lleven capacitaciones sobre cómo llevar curso virtualmente para poder afrontar sin ninguna dificultad la pandemia del covid 19 ya que últimamente le enfermedad a traído. Problemas económicos y lo más importante de salud lo cual afecta significativamente el bienestar de las personas que tiene que la obligación de llevar tareas por medios digitales, ya sea Tablet laptop y celular.

Díaz, Caray, Ayerbe, Ros y Garmedia. (2021) Ciudad de Barcelona, España, en su artículo, Compromiso y capacitación en innovación docente del profesorado universitario en Ciencias de la Salud, el objetivo fue analizar la participación del profesorado de la FME en los programas de formación docente durante los 20 años de desarrollo del EEES en la UPV/EHU. Cuyo problema es "la necesidad de adecuarse a las nuevas exigencias ha supuesto un proceso de capacitación y compromiso activo en formación del profesorado de las áreas de ciencias de la salud" dicha investigación tiene relación con la presente investigación en cuanto a la variable plan de capacitación de Place Nice en la empresa investigada, es decir que hoy en día vivimos en un mundo totalmente globalizado donde la educación va cambiando de acuerdo a los años que pasen y las exigencias de enseñanza se van multiplicando, donde el cual el profesor tiene que adaptarse mediante capacitaciones por parte de sus superiores, con el propósito de brindar una información más clara y atendible para los niños donde ellos mostrar una mayor de importancia en atender lo que está explicando el docente.

Miranda. (2020) Ciudad de México, México, en su artículo, Acciones competitivas y desempeño organizacional en la perspectiva dinámica competitiva, El objetivo es explicar la relación entre el comportamiento competitivo y el desempeño organizacional en términos de la dinámica competitiva en la que una organización compite por una alta productividad y una ventaja competitiva sostenible sobre sus competidores para lograrlo. Y toma habilidad y acción competitiva. Dicha investigación tiene relación con la presente investigación en cuanto a la variable desempeño del personal de Place Nice en la empresa investigada, es decir que una organización si quiera tener más competitividad es necesario tener un alto desempeño y para poder sobre salir de dicha competencia y ser líder en su rubro tiene que utilizar su mejores estrategias para poder lograrlo, ya que es fundamental que una empresa antes de salir a flote en la competencia debe tener claro sus objetivos que desea alcanzar como organización..71965662 2004 2017

López, Aragón, Muñoz, Madrid y Tornell. (2020) Tuxtla Gutiérrez, México, en su artículo, Calidad de vida Laboral y Desempeño Laboral en médicos del Instituto Mexicano del Seguro Social de Bienestar, en el estado de Chiapas, El objetivo fue

determinar si la calidad de vida en el trabajo era un predictor importante del nivel de desempeño laboral percibido por los médicos que trabajan en el Instituto Mexicano del Seguro Social y Bienestar. Es un factor muy importante en su trabajo. dicha investigación tiene relación con la presente investigación en cuanto a la variable desempeño del personal de Place Nice en la empresa investigada, es decir que principalmente el desempeño auto percibido por parte del personal se debe básicamente a la calidad de vida laboral que el instituto les ofrece. Ya que una persona se siente más conforme es supuesto de trabajo gracias al trato brindado, al clima optimista, a las ganas de salir siempre adelante y contribuir con la organización

Acosta. (2020) Toluca, México, en su artículo, La psicología organizacional como perspectiva para la mejora del desempeño de los trabajadores. El uso de la empatía en las actividades diarias de las empresas, El objetivo es identificar si la psicología organizacional es una perspectiva para mejorar el desempeño de los empleados. De hecho, el empleado permite que la empresa funcione y su función es aún más importante. Porque sin él, habría reemplazado a los trabajadores de la fábrica con máquinas. Todavía necesitan humanos para diseñarlos, fabricarlos y repararlos.". Dicha investigación tiene relación con la presente investigación en cuanto a la variable desempeño del personal de Place Nice en la empresa investigada, ya que no quiere decir que hoy en día una empresa lo que busca sobre todo es superarse y para ello necesitan de las máquinas y la tecnología y no lo dan mucho crédito a lo más importante que es el desempeño de un trabajador ya que esto realmente es lo que hace que una empresa se pueda superar. Porque una maquina puede tener errores en los procesos que realizara, pequeñas fallas, pero con gran importancia para la empresa.

### **Contexto Nacional**

Chávez. (2019) en la ciudad de Lima, Perú, en su artículo Estrategias de Selección y Capacitación para la Gestión del Talento, El objetivo es determinar opciones de capacitación y gestión del talento. La cuestión es que no existe un proceso único de selección y capacitación que le permita administrar eficazmente su talento, comprender las necesidades comerciales y comprometerse con los objetivos establecidos por su organización." dicha investigación tiene relación con

la presente investigación en cuanto a la variable capacitación del personal de Place Nice en la empresa investigada, la cual nos menciona que a falta de un plan de capacitación la gestión del talento humano va ser ineficiente va a ver varios tropiezo en la hora de tener un personal altamente a la altura de lo que lo requieren porque hoy en día una empresa lo que busca es ver la capacidad de habilidades que un persona tiene para que le sea otorgado un puesto de trabajo.

Revista, Igob. (2019). Determino una Propuesta de mejorar la gestión del desempeño laboral en los servicios parlamentarios del Parlamento de la República en base a la implementación de las nuevas reglas. Cuyo problema fue ¿Cómo una propuesta de gestión ayuda a mejorar el desempeño laboral del servicio parlamentario del congreso de la república a partir de la implementación de un nuevo estatuto? Dicha investigación guarda relación con la presente investigación en cuanto a la variable desempeño del personal Place Nice en la empresa investigada. Ya que si bien es cierto una gestión bien planteada estructurada donde se especifica que es lo que tienen que hacer los pasos que deben de realizar para dar un mejor servicio parlamentario al congreso.

Meléndez y Barriga. (2020) en la ciudad de lima, El objetivo fue establecer si el rendimiento educativo influyó en el logro de las metas educativas de los estudiantes de PRONAMA en el área de Takasago del distrito Vía María del Triunfo en el área de Lima en 2016. La pregunta es: "¿Cómo afecta el desempeño de los maestros al rendimiento de los estudiantes?" Metas educativas ", dicha investigación dicha investigación tiene relación con la presente investigación en cuanto a la variable desempeño del personal de Place Nico en la empresa investigada, ya que si bien es cierto que gracias al desempeño por parte del docente o cual quiere persona que trabaja en una institución o empresa el resultado óptimo va ser favorable tanto al trabajador como la empresa.va a generar mejores resultados, los objetivos no va ser muy difíciles de conseguirlos o van a tener tanto problemas ya sea interno entre compañeros, en si el desempeño es n indicador clave para el logro del éxito personal.

Revista, Igob. (2020) Determino la efectividad del profesor en la consecución de los objetivos educativos de los alumnos de Promana. Villa Maria del Triunfo. Quien es el problema ¿Cómo es el desempeño de los docentes y alumnos de Villa María del Triunfo al Pronoma?. Dicha investigación guarda relación con la presente investigación en cuanto al variable desempeño del personal de Place Nice en la empresa investigada. Ya que es este artículo lo que se busca es saber si el desempeño del docente es favorable para la institución o si trae consecuencias consigo como por ejemplo los niños se aburran no entiendan las clases, la cual genera distracción y no lo tomen importancia a lo que el docente está explicando.

### **Contexto Local**

La empresa Place Nice es una tienda dedicada a ofrecer ropa urbana exclusivamente para niños, cuenta con 5 años establecidos en el mercado, hasta hoy cuenta con 4 sucursales y cuenta con un total de 25 trabajadores dentro de los 5 establecimientos y está ubicada en la avenida balta frente al coliseo cerrado.

Sin embargo, el problema que tiene la empresa ha sucedido en este año 2021, el desempeño del personal ha decaído debido, a la falta de motivación que demuestran al ejercer su trabajo causado principalmente por la falta de trabajo en equipo, lo cual dificulta un poco la productividad de la empresa y los resultados óptimos ya no son lo mismo que en el año anteridios.

Se puede decir que la empresa adolece de ineficiencias por la falta de una adecuada gestión de los planes de capacitación, tal como se desprende del diagnóstico inicial.

Se recomienda permitir a la empresa debe desarrollar un plan de capacitación para mejorar el desempeño del personal requerido para identificar el problema real y brindar recomendaciones sobre las actividades que esta empresa debe realizar.

### **1.2 Trabajos previos**

#### **Contexto internacional**

Pita (2016), Colombia, en su investigación de posgrado nos dice que, Su Objetivo principal fue establecer la relación de las variables acoso en el trabajo violencia, satisfacción laboral y el desempeño laboral la metodología que se empleó

trata de no experimentales, la información se realizó con el instrumento cuestionario (1989).se llegó a una conclusión, donde se cree que existe una relación significativa entre las variables de satisfacción laboral, y desempeño laboral. Los resultados ayudan a determinar que existe una relación significativa entre las variables de desempeño y la satisfacción laboral, pero entre el acoso laboral, la violencia, la satisfacción laboral y las variables de desempeño laboral, no existiendo una relación significativa.

Alvares et al. (2017), Chile, en su investigación de pregrado nos dicen que, el objetivo es utilizar métodos de emparejamiento por puntaje de propensión emparejamiento de vecino más cercano y emparejamiento aproximado para calcular el impacto de la capacitación de las empresas chilenas en la productividad laboral en 2015., como conclusión. Las investigaciones muestran que la formación tiene un impacto positivo en la empresa referente a su productividad. Los resultados del estudio muestran que, si existe una diferencia pequeña en la productividad laboral entre aquellas empresas que han realizado formación y aquellas empresas que no han realizado formación, la diferencia no es significativa.

Rojas (2018), Guatemala, en su investigación de pregrado relata que, el objetivo principal es determinar la relación entre desempeño laboral. y capacitación. Se utilizó un método de investigación descriptiva cuantitativa en el que participaron 36 personas en la encuesta, estas personas recibirán una encuesta en la que se medirá la necesidad de capacitación y el impacto de esta capacitación para el desempeño de la industria. La conclusión es que la agencia debe comenzar el desarrollo a través de una capacitación basada en los resultados que la empresa espera lograr. Según los resultados anteriores de este estudio, la relación entre formación y desempeño laboral ha sido verificada de manera significativa y universal.

Cabrera y Parra. (2018), Ecuador, en su investigación de, pregrado nos dice que, el objetivo fue implantar un programa de capacitación virtual en la Fundación Alternativa para aumentar el desempeño laboral de todos los socios. La metodología utilizada es no experimentales, transaccionales y relevantes. La conclusión general es que la introducción de programas de formación virtual ha mejorado su trabajo y el conocimiento funcional de los empleados, lo que tiene un

impacto positivo en su desempeño laboral. Como resultado, la evaluación fue tan buena que todas las partes interesadas aprobaron el curso de método virtual y se dieron cuenta de que la capacitación en sí era una forma de mejorar su desempeño en el trabajo.

Torres et al. (2018, Colombia, los autores en su tesis de pregrado nos dicen que, su principal objetivo de esta investigación es para introducir una capacidad de construcción Programa apoyado en laboratorios capacidades para la venta de la fuerza de la colombiana empresa Laboratorios. Para ello, los investigadores utilizaron una metodología exploratoria que incluyó un panel de expertos, entrevistas enfocadas y cuestionarios dirigidos al área comercial de la empresa. La conclusión fue que ella es importante para proporcionar ellos con una lista de competencias de modo que se pueden elegir los que de éstos se creen que es necesario para ser entrenados en orden a mejorar su productividad y el rendimiento en el trabajo. Los esperados resultados del trabajo de campo permitido nosotros para identificar las laborales competencias que son esenciales para la formación de los miembros de la zona de humanos recursos.

### **Contexto nacional**

Chavez. (2016), Tarapoto, el autor en su tesis de investigación de pregrado nos dice que. El objetivo fue decidir la relación que existente entre la Capacitación Gremial y los Indicadores de Funcionamiento del Personal de Electro Oriente S.A. Tarapoto 2016, se usó una metodología de tipo correlacional, la indagación La población incluye a todos los empleados de Electro Oriente, 61 de los cuales se consideran muestras de la ciudad de Tarapoto de la empresa. Se utilizaron formularios de recolección de datos, encuestas y evaluación variable por variable, y se concluyó que la capacitación sindical tenía una correlación directa y moderada con los indicadores de desempeño. Como resultado, se determinó que la capacitación de los empleados se percibía en un 80%.

Cruz y Sánchez (2017), Trujillo, los autores en su tesis de pregrado relatan que, su objetivo es Determinar como se puede implementar un plan de capacitación para mejorar el desempeño del personal de la empresa PUBLICIDAD Y SERVICIOS GENERALES BOGA S.A. Se empleó un enfoque de diseño casi empírico, utilizando métodos de

encuesta y cuestionarios como medio de medición para la recopilación de datos. La población analizada está compuesta por gerentes y ejecutivos de empresas, para un total de 133 empleados. Las conclusiones es que el proyecto de capacitación ayudo a la optimización del funcionamiento del personal de forma, los resultados fueron. Los resultados conseguidos al utilizar el Proyecto de Capacitación, 85% de los operarios estima que tiene los conocimientos y capacidades correctas para desenvolverse en su puesto de trabajo y referente a la evaluación del funcionamiento a causa de los inspectores se consiguió un 77%

Umiña, (2017), Lima, los autores en su tesis de investigación de pregrado nos dicen que, el objetivo principal es: Determinar la relación que existe entre el Proyecto de capacitación y el manejo gremial en la organización Serpetbol Perú - San Borja 2016. La metodología ha sido de un diseño no experimental-transversal, el tipo de investigación del análisis es: descriptivo-correlacional. La población está constituida por 36 trabajadores, donde la muestra fue el total de la población en los que se utilizan los formularios, la conclusión ha sido que el estudio del proyecto de capacitación se relaciona de carácter significativa con el funcionamiento gremial, los resultados fueron el nivel de importancia de las cambiantes es 0.146,

Rengifo (2017), Lima, en su tesis de investigación de posgrado relata que, su objetivo es establecer qué relación existe entre el "Proceso de capacitación y el desempeño laboral administrativo del organismo de evaluación y fiscalización ambiental, Lima 2017";. Se usó una metodología de enfoque cuantitativo, El diseño es no empírico, correlacional, transversal, con una población conformada por 120 empleados y una muestra de 92 obreros del Organismo de Evaluación y Fiscalización Ambiental, Como resultado, existe una interacción positiva y significativa entre la capacitación del personal de la Autoridad de Fiscalización y Evaluación Ambiental Lima 2017 y el liderazgo sindical.

Medina (2017), Chimbote, en su tesis de investigación de posgrado nos dice que, el objetivo es identificar el desempeño laboral administrativo destinado de la Municipalidad Provincial del Santa. Chimbote 2017. Se usó una metodología de un diseño no empírico. La población estuvo constituida por 211 empleados administrativos y se concluyó la muestra quedando 66 empleados. Se usó como técnica la observación, el instrumento para medir cada variable se usó una ficha de

observación. La conclusión a que se llegó, es que se vio un deficiente desempeño laboral de la Municipalidad Provincial de la Santa. En los resultados, encontraron que el 82% de los trabajadores de la ciudad de Santa en el estado tenían un desempeño laboral deficiente, el 17% tenía una gerencia sindical promedio y el 2% restante tenía un desempeño laboral alto. Lo mismo ocurre con los resultados hasta ahora. Porque la fuerza está involucrada.

### **Contexto local**

Peltroche (2018), Chiclayo, en su tesis de investigación de pregrado relata que, Su objetivo es proponer un plan de capacitación que permita mejorar el nivel de desempeño de los trabajadores de la empresa Constructora e Inmobiliaria M&G Perú S.A.C. Chiclayo, se usó la metodología, el deductivo y inductivo, tomando en cuenta como muestra a los obreros de la Inmobiliaria M&G Perú S.A.C. Quienes utilizaron el método de encuesta utilizaron el cuestionario tal como se les mostró a los trabajadores. Concluimos que aún queda un largo camino por recorrer para gestionar el recurso humano, tratar mejor a los empleados, capacitar y mejorar las partes técnicas (equipos, maquinaria, vestuario). los resultados fueron que no se tiene entendimiento de lo cual es una estrategia de Capacitación,

Chininin y Nauca (2019), Chiclayo, es su tesis de investigación de pregrado dijeron que, su objetivo es proponer un plan de capacitación encaminando a la mejora del desempeño laboral en el personal de la empresa Grupo Ases Capital S.A.C. Chiclayo, 2019 la metodología desarrollada es de tipo cualitativo y se utilizó el diseño no empírico, ha sido detallada – propositiva, se usó la encuesta como técnica y como herramienta al cuestionario, la población de objeto de análisis la conformaron todos los trabajadores de la compañía, quienes son un total de 8 ayudantes. La conclusión que se necesita estrategias de capacitación para perfeccionar el desempeño laboral de los ayudantes en la compañía Conjunto Ases, para lo que se planteará un diseño de una estrategia de capacitación que la compañía desarrolle.

Aragón y Vásquez (2019), Chiclayo, en su tesis de investigación de posgrado mencionaron que, su objetivo es la Elaboración de un plan de capacitación al personal para mejorar el nivel de la calidad de la atención ofrecida en la empresa,

La metodología ha sido de tipo de indagación es detallada propositiva, El diseño de la indagación es no empírico, Los sujetos de análisis son los empleados de la compañía, con un total de 3.500 suscriptores y una muestra de 36 consumidores. Usamos la encuesta como una herramienta para aplicar la encuesta a la recopilación de datos. Se puede concluir que la elaboración de la estrategia de capacitación optimiza la calidad del servicio que la empresa Nor Autos SAC brinda a los consumidores. Como resultado, la elaboración de la estrategia de capacitación optimiza activamente la calidad de servicio de la organización de concesionarios Nor Autos Chiclayo SAC.

Díaz y Nauca (2019), Chiclayo, en su tesis de investigación de pregrado relatan que, su objetivo es establecer el rediseño organizacional para la mejora del desempeño laboral del centro educativo Las Estrellitas. Se usó una metodología que ha sido de tipo descriptivo-.la encuesta y la entrevista permitió recoger los datos, el centro docente. Las Estrellitas necesita un rediseño organizacional que pueda fortalecer puntos como la falta de conciencia, la estructura organizacional interna desactualizada y la capacitación del personal para que la operación junto con el centro educativo sea óptima y excelente. El resultado es que el 44% de la población analizada está de acuerdo en que no cuenta con los recursos suficientes para cumplir con su trabajo como docente y muchas veces solicita capacitación adicional. Además, el 34% estima que las metas que tienen que lograr como organización son en gran medida independientes y que los desafíos se aceptan y logran en conjunto. En conclusión, se hizo un rediseño organizacional para mejorar el desempeño del personal de dicha empresa.

Flores (2020), Zaña,, en su tesis de investigación de pregrado señala que,. El objetivo es Señalar la incidencia de la plan de capacitación en el desempeño laboral de los colaboradores administrativos del Proyecto Especial Jequetepeque Zaña – 2019, la metodología empleada fue de tipo detallado correlacional, con diseño no empírico, aferrándose al instrumento de la encuesta, la cual se aplicó la técnica a una muestra de 30 trabajadores, como resultado es el caso de hoy de la dirección sindical de trabajadores del plan privado Hekete Pokesagna 2019 se encuentra en una tasa normal del 53%, considerando su tamaño en el trabajo en un 7%. Sí, el 53% y el 7% de los ciudadanos son improductivos. En conclusión,

cuando se llevan a cabo proyectos de desarrollo personal, la gestión sindical está bastante bien optimizado al 60%, con indicadores como 60% de desempeño laboral, 0% de cortesía y 50% de falta de productividad. Se ha demostrado que una correlación de 0,8 5 tiene un impacto significativo en el costo.

### **1.3 Teorías relacionadas al tema**

#### **1.3.1. Plan de capacitación**

##### **1.3.1.1. Definición**

“El plan de capacitación es un proceso que va desde la detección de necesidades de capacitación, plan de desarrollo de personas hasta las acciones de capacitación “. (Sánchez, 2007, pág. 41)

Tomando como referencia al autor, en si un plan de capacitación es de suma importancia porque involucra las necesidades que tiene el personal, pone en marcha todas las metas que se pone para poder llevar con éxito el plan.

##### **1.3.1.2. Dimensiones de plan de capacitación**

###### **1.3.1.2.1. Necesidades de capacitación**

“Afirmó que la necesidad de capacitación es la falta o escasez de conocimientos, habilidades y atributos que los empleados necesitan para realizar eficazmente sus trabajos actuales y futuros”. (Flores, 2007, pág.44)

Tomando como referencia al autor, en si nos trata de decir que la falta de conocimientos, habilidades y destrezas hacen que a un trabajador le falte una necesidad de capacitación y estas virtudes ayudaran al personal a obtener un mejor desempeño y a la misma vez contribuirá al éxito de todo el equipo en si. ya que fundamental para que uno mismo crezca como persona y profesionalmente

### **Definición de los Indicadores**

#### **Habilidades y destreza**

“menciona que una habilidad es un talento, destreza innata que una persona debe realizar y, por supuesto,

tener éxito en una actividad, trabajo u oficio en particular” (Corcino, 2013, pág..1)

Tomando como referencia al autor, nos quiere decir que un individuo va a tener un mayor desempeño gracias a su talento que tiene para llevar a cabo cualquier tipo de trabajo.

### **Personas que acceden a la capacitación**

“Las personas que acceden a la capacitación, son todas aquellas que acuden con la finalidad de tener mayor conocimiento y a la vez mejorar su forma de pensar sobre cualquier situación”, (Sánchez, 2015, pág..77)

Tomando como referencia al autor, en si una persona acude a una capacitación, con la finalidad de alimentar de conocimientos su cerebro con cualquier tema tratado.

#### **1.3.1.2.2. Plan de desarrollo de personas**

“El Plan de Desarrollo Humano enfatiza que esta es una forma de supervisar y documentar las necesidades de aprendizaje”, (Guglielmetti, 1996, pág. 1),

Tomando como referencia al autor, nos dice que un plan de desarrollo de personas es la capacidad de determinar a la persona capacitada que en que está fallando y que es lo que le falta mejorar para el bienestar de la organización y esto se hace a través de monitoreos constantes.

### **Definición de los indicadores**

#### **Presupuesto**

“Un presupuesto es una expresión cuantitativa formal de los objetivos establecidos por la dirección de la empresa para lograr durante un período de tiempo”. (Burbano, 2005, pág. 18)

Tomando como referencia al autor, el presupuesto es la inversión que se deberá plantear para poder llevar a cabo un plan de capacitación.

### **Aprendizajes para el logro de metas**

“Él describe el aprendizaje como un cambio en las capacidades o disposiciones de las personas que se puede retener y no se debe solo al proceso de crecimiento”. (Gagné, 1965, pág.5)

Tomando como referencia al autor, el aprendizaje es la adquisición de más conocimientos que el individuo debe adquirir para mejorar más así sus habilidades.

#### **1.3.1.2.3. Acciones de capacitación**

“Los esfuerzos organizacionales deben enfocarse en identificar el aprendizaje individual, así como la tarea realizada por los educadores, para decidir si se están cumpliendo los objetivos de cada evento de capacitación, identificar áreas de debilidad y recomendar acciones correctivas.”. (Ventura, 2015, pág.27)

Tomando como referencia al autor, menciona que una acción de capacitación es la tarea ardua de las personas que se encargan de capacitar al personal de la empresa con la finalidad de corroborar si se a llegado a cumplir con el objetivo trazado de un plan de capacitación.

### **Definición de los indicadores**

#### **Cursos**

“se refiere a la cantidad de tiempo que se dedica cada año en una institución educativa con el propósito de impartir clases. ” (Perez, 2010, pág..1)

Tomando como referencia al autor, no dije que los cursos sus clases orientado a temas de cualquier tema tratado que se dará al personal de la empresa, para apoyar así a tener una mejor

capacidad intelectual, en si es un Término que hace referencia al período de tiempo anual establecido para las clases en instituciones educativas

### **Horas de capacitación**

“Son aquellas horas que decide el jefe de una organización para poder capacitar a su personal. (Pérez, 2010, pág..2)

Tomando como referencia al autor, menciona que es el tiempo en que la persona encargada de la empresa ya sea el gerente o dueño decide dar a las personas para que se capaciten.

## **1.3.2. Desempeño del personal**

### **1.3.2.1. Definición**

“El desempeño es 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”. (Chiavenato, 2002, pág..236)

Tomando como referencia al autor, menciona que el desempeño es la capacidad que tiene una persona en lograr una meta u objetivo sin ninguna dificultad con el propósito de satisfacerse profesionalmente.

### **1.3.2.2. Dimensiones del desempeño del personal**

#### **1.3.2.2.1. Eficacia laboral**

“La eficacia laboral es una medida del logro de resultados”. (Chiavenato, 2004, pág..132)

Tomando como referencia al autor, nos quiere decir que eficacia son las estrategias que cada organización o empresa tiene para poder cumplir sus metas.

## **Definición de los indicadores**

### **Metas logradas**

“Es un término por el cual se conocen las metas o propósitos que una persona típicamente tiene en cuenta en la vida diaria”. (Giménez, 2012, pág.28)

Tomando como referencia al autor, nos quiere decir que una meta lograda ya es el resultado de un propósito que e individuo se propone en realizar.

### **Cumplimiento de las tareas encomendadas**

“Cualquier acción deliberada que una persona cree que se requiere para resolver un problema, cumplir un compromiso o lograr una meta”. (Trujillo, 2009, pág. 55)

Tomando como referencia al autor, nos dice que es la voluntad que hace al individuo cumplir con todas las tareas recomendadas por parte de sus superiores, para tener un mayor rendimiento en la organización.

### **Conocimiento dentro del puesto de trabajo**

“Implica que un trabajador no comprende verdaderamente el trabajo que debe realizar si desconoce las expectativas de su superior o las necesidades de su cliente. Por lo tanto, probablemente tendrá dificultades para producir los resultados deseados”. (Sánchez, 2008, pág.,2)

Tomando como referencia al autor, nos indica. Si usted es feliz con su trabajo, que se exhibe positivos comportamientos hacia ella; Si usted es infeliz, que se exhibe negativos comportamientos. nos dice que si el individuo no conoce que es lo que quiere hacer su superior o cual es lo que quiero lograr par la organización, el individuo difícilmente podrá obtener los resultados anhelados.

#### **1.3.2.2.2. Satisfacción laboral**

“Lo define como un conjunto de actitudes generales de un individuo hacia su trabajo. Las personas que están muy satisfechas con su situación tienen una actitud positiva hacia ella; Las personas insatisfechas tienden a mostrar actitudes negativas”. (Robbins,1998, pág.15)

Tomando como referencia al autor, nos quiere decir que la satisfacción laboral la actitud positiva que manifiesta gracias a satisfacción que ha logrado obtener en su puesto de labores.

#### **Definición de los indicadores**

##### **Reconocimiento**

“Cuando hablamos de reconocimiento a una persona, nos referimos al buen desempeño de esa persona en sus asuntos cotidianos, por lo que es digno de condecoración, agradecimiento y / o aprecio. Lo felicitamos por su buen desempeño en su carrera. o alcance del trabajo”. (Arrese, 2009, pág..40).

Tomando como referencia al autor, nos dice que la empresa debe de reconocer a su trabajador, públicamente por el trabajo eficiente que día realiza, pero no necesariamente felicitarle si no reconocer su trabajo monetariamente o darle días libres.

##### **Remuneraciones/bonificaciones**

“Cuando una persona tiene un trabajo profesional o realiza una tarea particular en una empresa, espera ser compensado por sus esfuerzos. Esta recompensa se llama bonificación o remuneración”. (Urquijo, 1997, p.55).

De acuerdo al autor nos quiere indicar, dar a entender que individuo haya terminado de realizar su labor encomendada brindada por parte de la empresa logró un beneficio por agradecimiento.

### **Apoyo del grupo de trabajo**

“Es un término que denota trabajo en equipo, reciprocidad y cooperación y sugiere o alude a los beneficios que los individuos que cooperan pueden recibir unos de otros”. (Gómez, 2003. p.88)

De acuerdo al autor nos quiere indicar que el trabajo mutuo que los integrantes dentro de un equipo realizan con el propósito de brindarse ayuda entre sí.

## **1.4 Formulación del problema**

### **1.4.1 Problema general**

¿Cómo ayuda la implementación de un plan de capacitación para mejorar el desempeño del personal de la empresa Place Nice Chiclayo - 2021?

### **1.4.2 Problemas específicos**

¿Cuál es el nivel de desempeño actual del personal en la empresa Place Nice Chiclayo – 2021?

¿Cuáles son las necesidades de capacitación del personal en la empresa Place Nice Chiclayo - 2021

¿De qué manera ayudara un plan de capacitación para mejorar el desempeño del personal de la empresa Place Nice Chiclayo – 2021?

## **1.5 Justificación e importancia del estudio**

### **Justificación teórica**

El siguiente trabajo de investigación se ha hecho en base a 2 teorías la primera variable independiente trata del plan de capacitación según Sánchez (pg.414) y la segunda variable dependiente trata del desempeño del personal

Según Chiavenato (pg.236) , en referencia a estos 2 teorías, como investigador pretendo mejorar el desempeño del personal de la empresa Place Nice. A través de una capacitación donde van a salir beneficiados tanto los empleados como los dueños de la empresa Place Nice que ayudara a realizar mejor su trabajo.

### **Justificación metodología**

El siguiente trabajo de investigación se realiza y justificación de ser de tipo cuantitativo-descriptiva con un diseño no experimental, también se empleará una encuesta como técnica y para la recolección relevante del tema de estudio se utilizará de datos un instrumentó que es cuestionario.

### **Justificación social**

Un plan de capacitación es un factor o criterio muy esencial a tener en cuenta al analizar cualquier tipo de empresa u organización, ya que involucra un proceso de los recursos informativos que ayudan a los trabajadores alcanzar significativos niveles de productividad mejor intercambio de conocimientos entre los miembros del equipo y un dialogo más fluido.

Por lo tanto el tema elegid para el siguiente proyecto, es de suma importancia, para todo tipo de organización y en lo particular para nosotros como estudiantes y futuros licenciados en administración de empresas, ya que se nos hará más sencillo asumir un cargo y lo más importante del proyecto es que ayudara a conocer como un plan de capacitación ayuda a mejorar el desempeño del personal, dicha investigación servirá con antecedente para una posterior investigación por parte de los estudiantes.

### **1.6 Hipótesis**

El Plan de Capacitación ayuda de manera significativa a mejorar el desempeño del personal de la empresa Place Nice Chiclayo – 2021

El Plan de Capacitación no ayuda de manera significativa a mejorar el desempeño del personal de la empresa Place Nice Chiclayo - 2021

### **1.7 Objetivos**

#### **Objetivo general**

Proponer un plan de capacitación para mejorar el desempeño de la empresa Place Nice Chiclayo - 2021

### **Objetivos específicos**

Estimar el desempeño actual del personal en base a 2 criterios su eficacia laboral y satisfacción laboral de la empresa Place Nice Chiclayo - 2021

Reconocer las necesidades de capacitación del personal que trabajan en la empresa Place Nice Chiclayo – 2021

Presentar un plan de capacitación para mejorar el desempeño Del personal de la empresa Place Nice Chiclayo- 2021

## **CAPITULO II: METODOS Y MATERIALES**

### **2.1. Tipo y Diseño de Investigación**

#### **2.1.1. Tipo de investigación**

Según Fidias (2012) define que la investigación descriptiva incluye una descripción de un hecho, fenómeno, individuo o grupo, con el fin de determinar su estructura o comportamiento.,

El siguiente trabajo se realizará a través de una investigación descriptiva ya que el estudio se elaborará en el contexto actual determinando las características de alguna situación, población cualquier asunto de interés, mediante la utilización de una técnica que la encuesta – cuestionario.

#### **2.1.2. Diseño de investigación**

Según kerlinger.(2002), nos dice: La investigación no experimental es una en la que el científico no tiene control directamente sobre las variables independientes, porque sus manifestaciones ocurrieron o no fueron afectadas por su naturaleza..

El diseño de la siguiente de investigación es no experimental, porque los datos a recolectar serán mediante un cuestionario, observaciones, en un solo momento en un tiempo único, y además el estudio se realizará en las observaciones de fenómenos sin manipular deliberadamente las variables del proyecto de tesis.

### **2.2. Variables, Operacionalización**

**Tabla 1: Variables de Operacionalización**

| <b>VARIABLE</b>      | <b>DIMENSIONES</b>          | <b>INDICADORES</b>                     | <b>PREGUNTAS</b>  | <b>ESCALA</b>   |
|----------------------|-----------------------------|--|---|---|
| Plan de Capacitación | Necesidades de capacitación | Habilidades y destrezas                | ¿Considera que sus habilidades y destrezas son tomadas en cuenta en las decisiones de la empresa? | Likert  |
|                      |                             | personas que acceden a la capacitación | ¿Considera que el personal necesita capacitación?   |   |
|                      |                             | Presupuesto                            | ¿Considera que un trabajador capacitado realizará mejor sus tareas asignadas?                     |   |
|                      |                             |  | ¿Considera que para lograr sus metas profesionales requiere capacitación especializada?           |   |
|                      |                             |  | ¿Considera que hace falta de presupuesto para realizar capacitaciones al personal?                | 1(Totalmente en desacuerdo),<br>2 (en desacuerdo),<br>3(indiferente),<br>4( de acuerdo) |

|                                     |  |                          |
|-------------------------------------|--|--------------------------|
| Plan de desarrollo de personas      | ¿Considera que no se destina parte del presupuesto a capacitaciones constantes en la empresa Place Nice?   | 5( totalmente de acuerdo |
| Aprendizajes para el logro de metas | ¿Considera que la empresa le brinda capacitación para lograr tus metas?<br>¿Considera si la empresa Place Nice le brinda una capacitación mejorará su calidad profesional?   |                          |
| Acciones de capacitación            | Cursos<br>¿Considera que hay convenios con instituciones para llevar cursos que ayuden al rendimiento del personal?  |                          |
| Horas de capacitación               | ¿Considera que la empresa Place Nice le ofrece cursos eficientes para poder capacitarse?<br>¿Considera que el personal requiere de horas de capacitación en instituciones particulares?<br>¿Considera, que solo se requiere de pocas horas de capacitación para los colaboradores? |                          |

| VARIABLE               | DIMENSIONES          | INDICADORES                               | PREGUNTAS  | ESCALA                       |
|------------------------|----------------------|---|--|------------------------------|
| Desempeño del personal | Eficacia laboral     | Metas logradas                            | ¿Considera, que cuenta con un historial que evidencie sus metas logradas tanto personal como laboral?      | Likert                       |
|                        |                      |   | ¿Considera, que sus metas logradas son tomadas en cuenta por parte de su jefe?                             | 1(Totalmente en desacuerdo), |
|                        |                      | Cumplimiento de las tareas encomendadas   | ¿Considera, que cumple con sus tareas que le encomienda su jefe?   | 2 (en desacuerdo),           |
|                        |                      |   | ¿ Considera, que tiene la capacidad de desarrollar cualquier tipo de trabajo?                              | 3(indiferente),              |
|                        |                      | Conocimiento dentro del puesto de trabajo | ¿Considera, que sabe cuál es su función que tiene en su puesto de trabajo?                                 | 4( de acuerdo)               |
|                        |                      |   | ¿Considera, que su jefe y sus compañeros le brindan información acerca de que debe realizar en su trabajo? | 5 (totalmente de acuerdo)    |
|                        |                      | Reconocimiento                            | ¿Considera, que su jefe reconoce sus logros o cumplimiento de las metas?                                   |                              |
|                        | Satisfacción laboral |   | ¿Considera, que puede contar con una felicitación cuando realiza bien su trabajo?                          |                              |

Remuneraciones/ Bonificaciones ¿Considera, que la empresa les brinda bonificaciones por productividad o cumplimiento de metas?

¿Considera, que las remuneraciones recibidas van de acorde con las labores realizadas?

Apoyo del grupo de trabajo ¿Considera, que cuenta con un trato justo por parte de mi jefe?

¿Considera, que cuenta con el respaldo por parte de sus compañeros de trabajo?

---

**Fuente:** Elaboración propia

## 2.3 Población y muestra

### 2.3.1 Población

Según Tamayo (2012) Indica que la población es la totalidad del fenómeno estudiado, contiene todas las unidades de análisis que componen el fenómeno, y debe ser cuantificada para un estudio particular que integre el conjunto N de unidades involucradas en una determinada característica, p.114)

La población de la siguiente investigación está conformada por el total de trabajadores de las 5 sucursales con la que hoy en día cuenta, y prestan servicios en la empresa Place Nice, .siendo un total de 25 trabajadores entre ellos 8 hombres y 17 mujeres. Se resalta que hay más mujeres por el motivo de que la mujer tiene la facultad de llegar a convencer más al cliente.

**Tabla 2: Población**

| Genero  | Cantidad |
|---------|----------|
| Hombres | 8        |
| Mujeres | 17       |
| Total   | 25       |

**Fuente:** Elaboración propia

### 2.3.1 Muestra

Tamayo, M (1997), Señala que la muestra " " es un grupo de personas extraídas de una población para estudiar un fenómeno estadístico (p.38)

Para poder realizar la investigación, la muestra será la misma cantidad de población que son 25 colaboradores. No se utilizará la fórmula de la muestra para sacar un muestreo ya que las personas a participar son menos 30.

## **2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad**

### **Procedimiento de análisis de datos**

#### **2.4.1 técnica de recolección de datos**

##### **. Encuesta**

Las encuestas son herramientas para recopilar datos y se utilizan para hacer preguntas a las personas sobre una variedad de temas. Según el objetivo y el método que elija, la investigación se puede realizar por una variedad de razones y de varias maneras. Una encuesta es de suma importancia porque es una técnica común donde la mayoría de investigadores lo utilizan por ser algo sencillo y fácil de manejar.

#### **2.4.2 instrumento de recolección de datos**

##### **Cuestionario**

Es una herramienta de investigación que consiste en una serie de preguntas que se dirigen a una muestra representativa de la población con el objetivo de identificar el , comportamientos y actitudes de las personas hacia temas específicos.

Por lo tanto, el cuestionario ayudará a obtener información precisa de todos los colaboradores de la empresa Place Nice, mediante la cual como investigador me permitirá saber cuál son las deficiencias que tiene la empresa para analizarlos y brindarles una posible alternativa de solución dando un total de 24 preguntas donde 12 para la variable plan de capacitación y 12 preguntas para la variable desempeño del personal.

#### **2.4.3 Validez**

Para (Hernández, 1998. Pág, 243) Relata que la validez se refiere a qué tan bien un instrumento mide realmente la variable para la que está diseñado.

La investigación a realizar será validada por 3 expertos donde nos darán una sugerencia en que debemos mejorar, para tener así un mejor trabajo.

**Tabla 3: Validez**

| <b>N°</b>   | <b>Experto</b>                    | <b>A/D</b>      |
|---|-----------------------------------|-----------------|
| 1   | A braham jóse García Yovera       | 24: 24/ 24= 1   |
| Talento Humano                                    |                                   |                 |
| 2   | Daylin Pérez Muñoz                | 24: 22/24= 0.91 |
| Administración<br>Hotelera y Servicios Turísticos |                                   |                 |
| 3   | Rodolfo Nicolás De La Cruz Bayona | 24: 24/24= 1    |
| Administración                                    |                                   |                 |

**Fuente:** Elaboración Propia

Tres expertos en la materia evaluaron el cuestionario, cada uno de los cuales proporcionó comentarios sobre cómo se podría mejorar. Teniendo un promedio de 1,0.91, 1 que manifiesta una validez del instrumento.

#### **2.4.4. Confiabilidad**

Todo el dato obtenido de nuestra encuesta será transcrito al programa SPS donde nos dar que tan confiable es,

#### **Plan de capacitación**

**Tabla 4: estadísticas de fiabilidad**

| Alfa de Cronbach | N de elementos |
|------------------|----------------|
| ,555             | 12             |

**Fuente:** Programa estadístico SPSS-V25

Con la ayuda del programa SPSS, se puede utilizar un análisis de fiabilidad para determinar la validez de una encuesta. El resultado del análisis de 0.555 indica que la encuesta tiene una excelente confiabilidad.

#### **Desempeño del personal**

**Tabla 5 estadísticas de  
fiabilidad**

| Alfa de<br>Cronbach | N de<br>elementos |
|---------------------|-------------------|
| ,557                | 12                |

**Fuente: Programa estadístico SPSS-V25**

La validez se puede determinar mediante un análisis de fiabilidad por el programa SPSS, el cual arroja un resultado de 0,557, lo que indica que el estudio es altamente confiable.

Para la confiabilidad, el cuestionario fue validado usando una encuesta de 25 empleados con 24 preguntas. Como resultado, se obtuvo un plan de capacitación con alfa de Cronbach de 0,555 y resultados de desempeño del personal con alfa de Cronbach de 0,624 en el cuestionario índice relacionado con las variables de estudio.

## **2.5. Procedimientos de análisis de datos**

Para recolectar información acerca de las variables en mención, se aplicará como técnica una encuesta, a una muestra de 25 colaboradores de la empresa Place Nice, luego la información será presentada en planilla de Microsoft Excel 2016 y posteriormente procesada en el programa estadístico SPSS, por último, se hará tablas y figuras de las variables plan de capacitación y desempeño del personal, con el propósito de brindar soluciones a los objetivos planteados.

El instrumento está establecido por la escala de Likert. Su calificación corresponde a: 1(Totalmente en desacuerdo), 2 (en desacuerdo), 3(indiferente), 4(de acuerdo) y 5(totalmente de acuerdo)

## **2.6. Aspectos éticos**

**Beneficencia:** puesto que se busca el bienestar de todo el personal de la empresa Place Nice en la cual dicha investigación ayudara a lograr ser beneficiados de una forma u otra.

**No maleficencia:** la investigación que se realizará en la empresa Place Nice será por requisitos de estudio, y no tiene la intención de perjudicar al personal de la empresa sino más bien que los beneficios van a ser en conjunto tanto empleados como el investigador.

**Justicia:** Basándonos en los principios de la justicia, en la presente investigación se ha tomado como población a todo el personal que labora en la empresa sin distinción de genero raza, color, origen, en la cual lo que busca el investigador es la igualdad para todos.

## **2.7. Criterios de Rigor Científico**

**Credibilidad:** Lo que se busca con esta investigación es aumentar las posibilidades de que todos los datos obtenidos sean efectivos y sobre todo auténticos.

**Transferibilidad:** Basado a lo que existe la posibilidad de que se utilicen resultados auténticos, será de suma importancia para el investigador.

**Dependencia:** El desempeño del personal de la empresa Place Nice esta completamente seguro que dependen de un plan de capacitación.

## CAPITULO III: RESULTADOS

### 3.1 Resultados en tablas y figuras

Tabla 6:

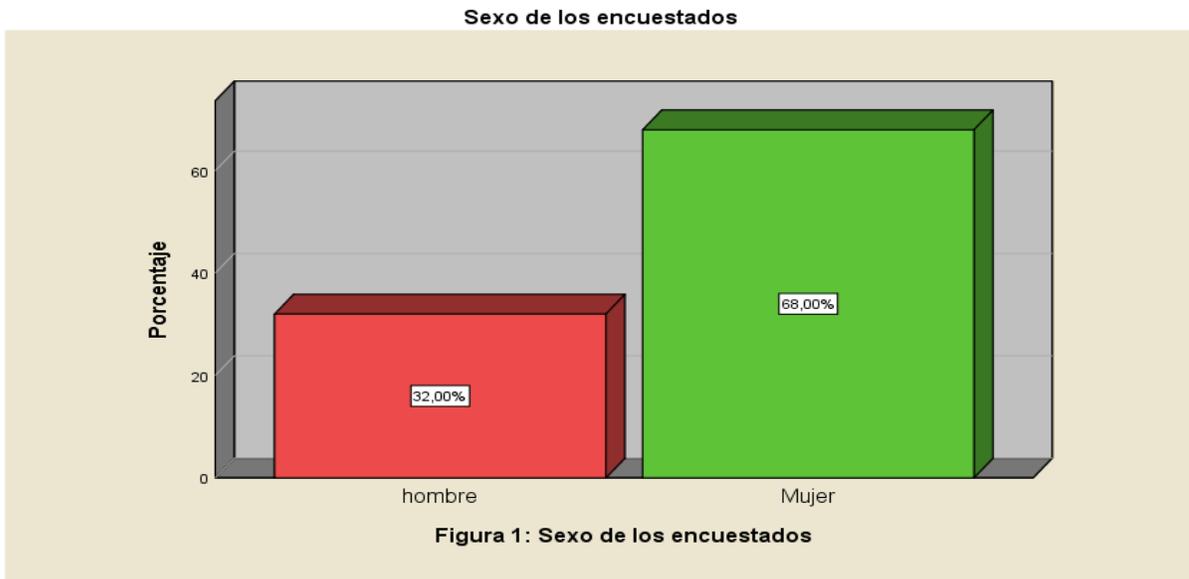
Sexo de los encuestados

|        | frecuencia | Porcentaje |
|--------|------------|------------|
| Hombre | 8          | 32.0       |
| Mujer  | 17         | 68.0       |
| Total  | 25         | 100.0      |

**Nota:** Elaboración propia

figura 1:

Sexo de los encuestados



**Nota:** En la tabla 6 y figura 1, Del total de encuestados con respecto al sexo de los trabajadores de la Empresa place Nice 32% prevalece los de genero hombre y 68% son el de genero mujer

**Tabla 7:**

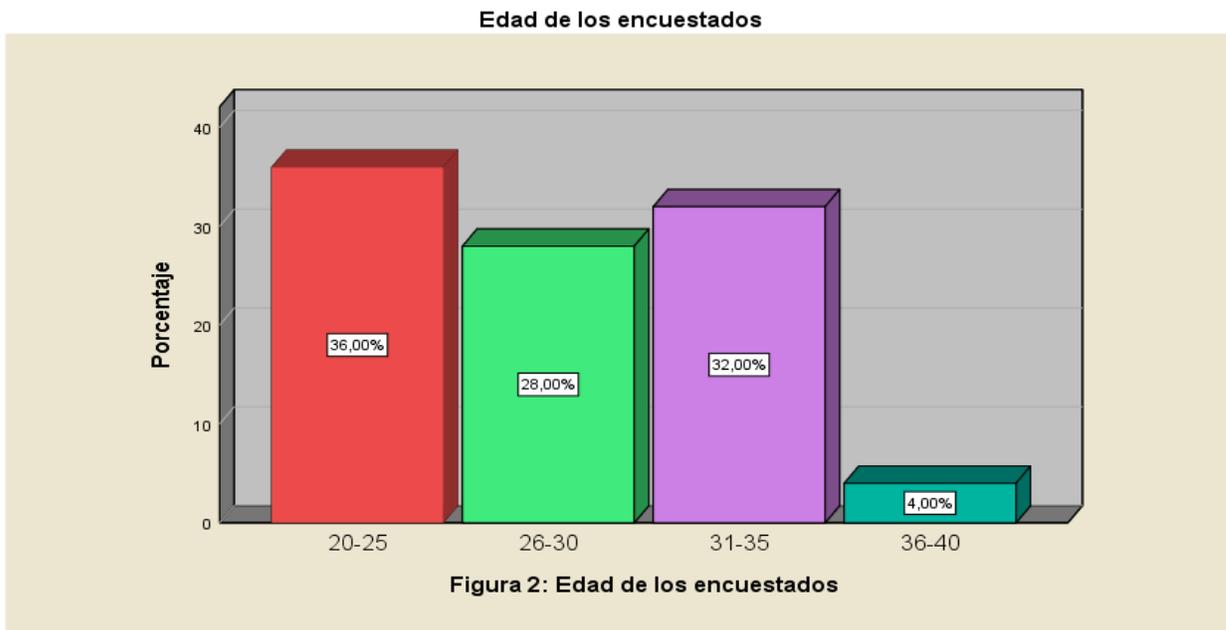
**Edad de los encuestados**

|       | Frecuencia | Porcentaje |
|-------|------------|------------|
| 20-25 | 9          | 36.0       |
| 26-30 | 7          | 28.0       |
| 31-35 | 8          | 32.0       |
| 36-40 | 1          | 4.0        |
| Total | 25         | 100.0      |

**Nota:** elaboración propia

**figura 2:**

**de los encuestados**



**nota:** en la tabla 7 y figura 2, Del total de encuestados con respecto a sus edades un 36% están entre 20-25 años, un 28% están entre 26-30 años, un 32% están entre 31-35 años y un 4% están entre los 36- 40 años.

**Tabla 8:**

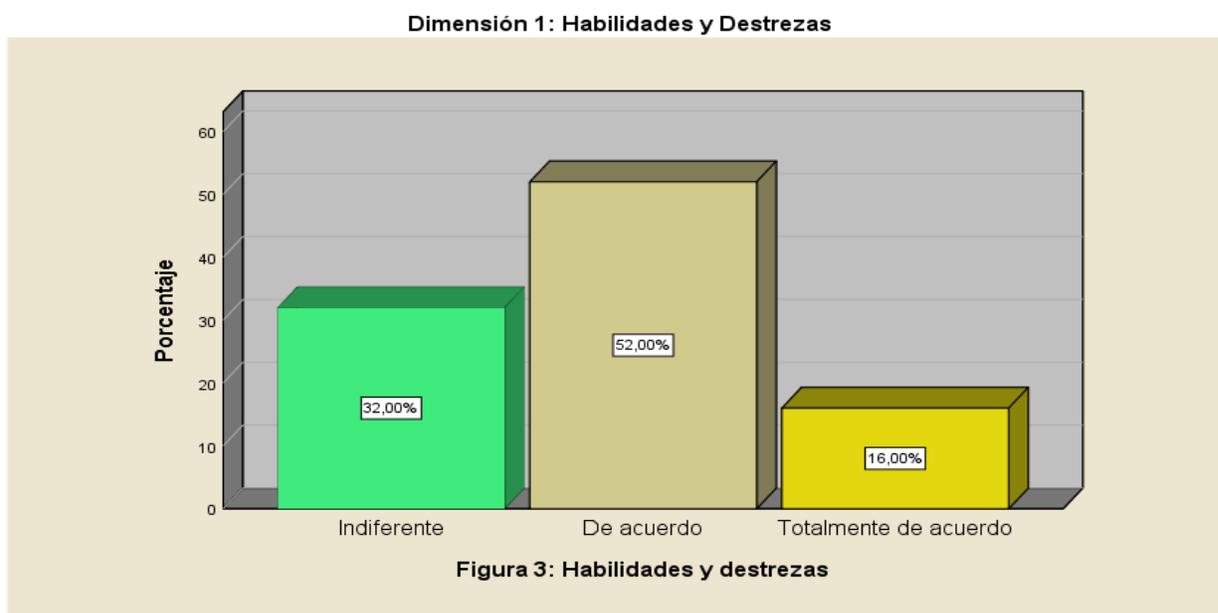
**Habilidades y Destrezas**

|                       | Frecuencia | Porcentaje |
|-----------------------|------------|------------|
| Indiferente           | 8          | 32.0       |
| De acuerdo            | 13         | 52.0       |
| Totalmente de acuerdo | 4          | 16.0       |
| Total                 | 25         | 100.0      |

**Nota:** elaboración propia

**figura 3:**

**Habilidades y destrezas**



**Nota:** en la tabla 8 y figura 3, la dimensión N°1: Habilidades y Destrezas el 52% mencionan estar de acuerdo en que sus habilidades y destrezas son tomadas en las decisiones de la empresa y también consideran para lograr sus metas requieren de una capacitación especializada, 52% De acuerdo el 32 % indiferente y un 16% Totalmente de acuerdo, con respecto a los colaboradores encuestados en la Empresa Place Nice Chiclayo.

**Tabla 9:**

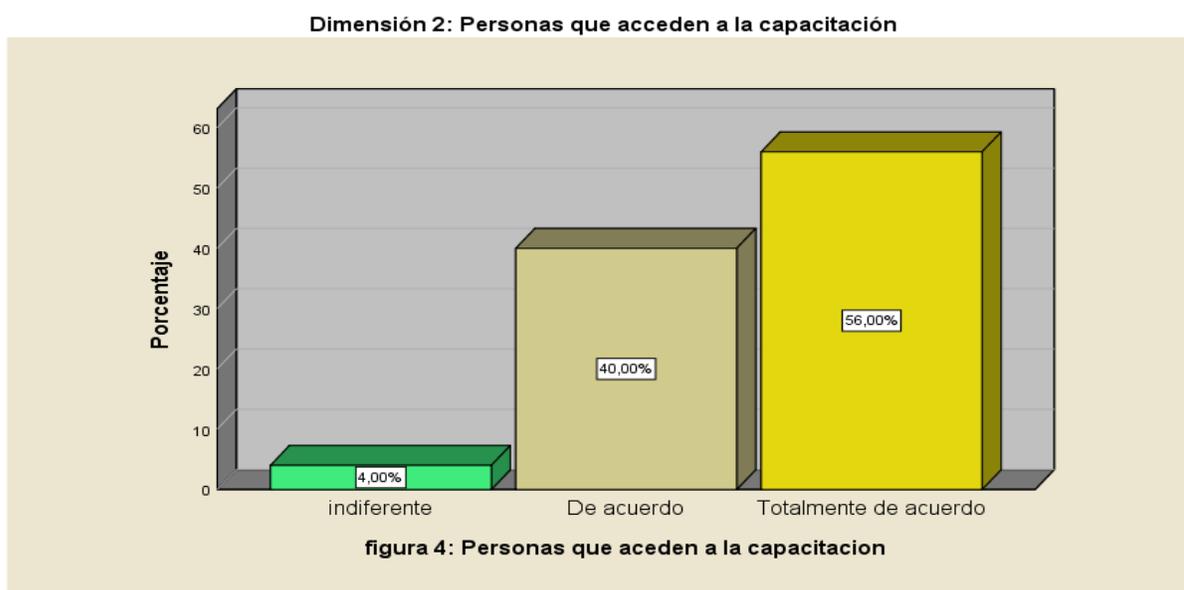
**Personas que acceden a la capacitación**

|                       | Frecuencia | Porcentaje |
|-----------------------|------------|------------|
| Indiferente           | 1          | 4.0        |
| De acuerdo            | 10         | 40.0       |
| Totalmente de acuerdo | 14         | 56.0       |
| Total                 | 25         | 100.0      |

**Nota:** elaboración propia

**figura 4:**

**Personas que acceden a la capacitación**



**Nota:** en la tabla 9 y figura 4, la dimensión N°2: Personas que acceden a la capacitación, el 56% mencionan totalmente de acuerdo que el personal necesita capacitación y también que un trabajador capacitado realizara mejor sus tareas, el 40% De acuerdo y El 4 % indiferente, con respecto a los colaboradores encuestados en la Empresa Place Nice Chiclayo

**Tabla 10:**

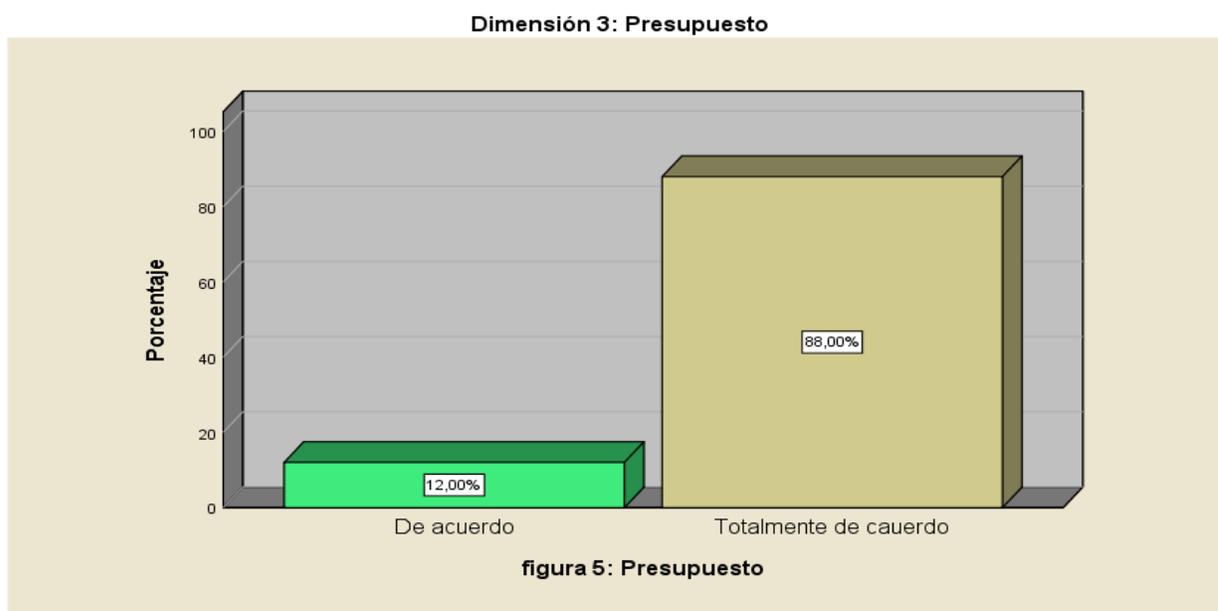
**presupuesto**

|                       | Frecuencia | Porcentaje |
|-----------------------|------------|------------|
| Totalmente            | 3          | 12.0       |
| Totalmente de acuerdo | 22         | 88.0       |
| Total                 | 25         | 100.0      |

**Nota:** elaboración propia

**figura 5:**

**Presupuesto**



**Nota:** En la tabla 10 y figura 5, la dimensión N°3: Presupuesto el 88% mencionan totalmente de acuerdo que Hace falta de presupuesto para las capacitaciones y también no se destina parte del presupuesto en capacitaciones y un 12% de acuerdo, con respecto a los colaboradores encuestados en la Empresa Place Nice Chiclayo

**Tabla 11:**

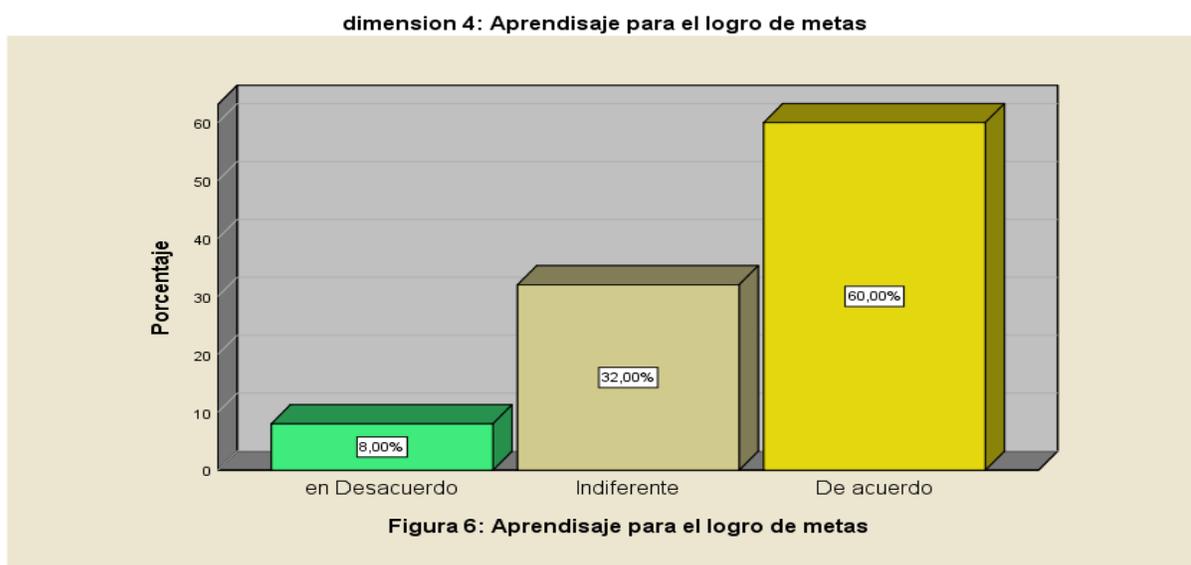
**Aprendizaje para el logro de metas**

|               | Frecuencia | Porcentaje |
|---------------|------------|------------|
| En desacuerdo | 2          | 8.0        |
| Indiferente   | 8          | 32.0       |
| De acuerdo    | 15         | 60.0       |
| Total         | 25         | 100.0      |

**Nota:** elaboración propia

**figura 6:**

**Aprendizaje para el logro de metas**



**Nota :** En la tabla 11 y figura 6, la dimensión N°4: Aprendizaje para el logro de metas 60% mencionan de acuerdo que la empresa no les brinda capacitaciones y también consideran que si la empresa le brindara una capacitación mejoran su calidad profesional, de acuerdo que Hace falta de presupuesto para las capacitaciones y también no se destina parte del presupuesto en capacitaciones y un 12%, el 32% indiferente y el 8% en desacuerdo De acuerdo, con respecto a los colaboradores encuestados en la Empresa Place Nice Chiclayo

**Tabla 12:**

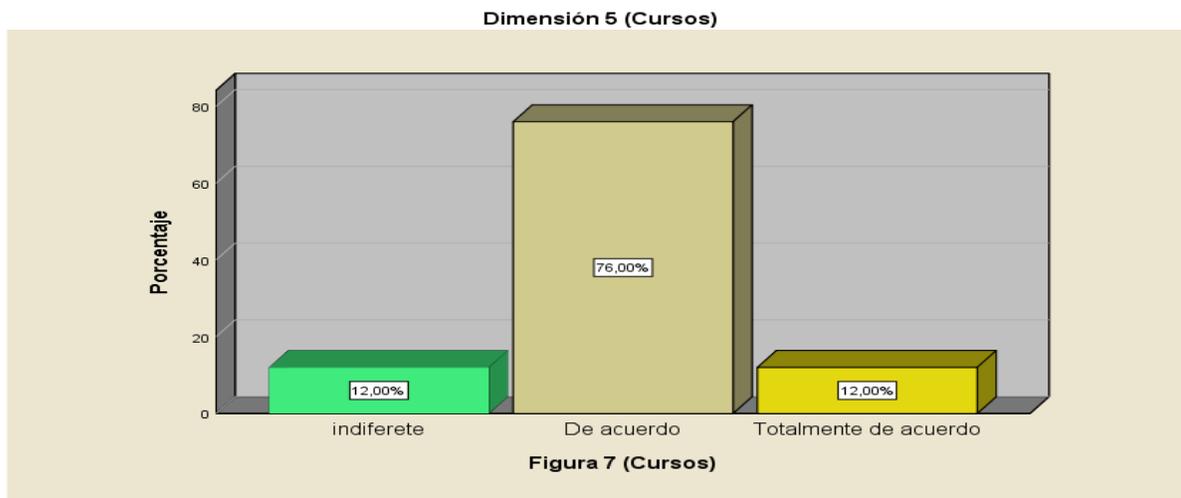
**Cursos**

|                       | Frecuencia | Porcentaje |
|-----------------------|------------|------------|
| Indiferente           | 3          | 12.0       |
| De acuerdo            | 19         | 76.0       |
| Totalmente de acuerdo | 3          | 12.0       |
| Total                 | 25         | 100.0      |

**Nota:** elaboración propia

**figura 7:**

**Cursos**



**Nota:** en la tabla 12 y figura 7, la dimensión N°5: Cursos, el 76% mencionan de acuerdo que hay convenios para llevar cursos que ayuden al rendimiento del personal y también ofrece cursos eficientes para capacitarse, el 12 % indiferente, 12% Totalmente de acuerdo , con respecto a los colaboradores encuestados en la Empresa Place Nice Chiclayo

**Tabla 13:**

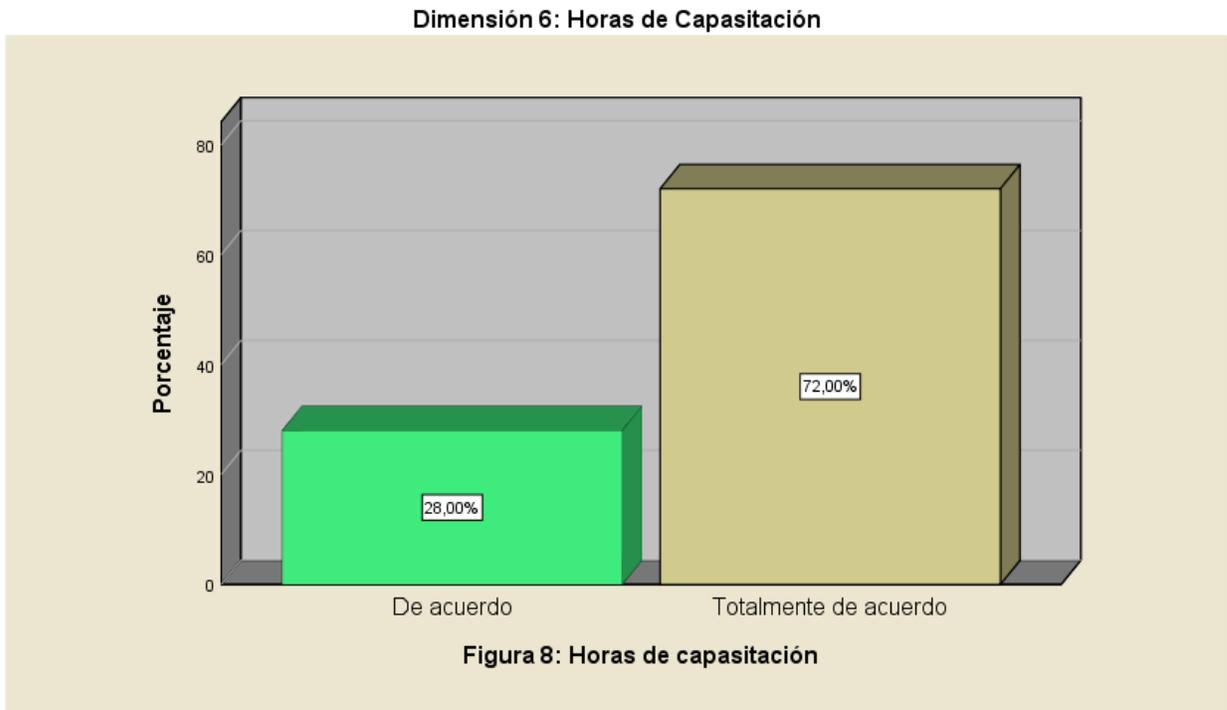
**Horas de capacitación**

|                       | Frecuencia | Porcentaje |
|-----------------------|------------|------------|
| De acuerdo            | 7          | 28.0       |
| Totalmente de acuerdo | 18         | 72.0       |
| Total                 | 25         | 100.0      |

**Nota:** elaboración propia

**figura 8:**

**Horas de capacitación**



**Nota:** En la tabla 13 y figura 8, la dimensión N°6: Horas de capacitación, el 72% mencionan totalmente acuerdo que el personal requiere de horas de capacitación en instituciones y también solo se requiere de pocas horas de capacitación y un 28° de acuerdo, con respecto a los colaboradores encuestados en la Empresa Place Nice Chiclayo

**Tabla 14:**

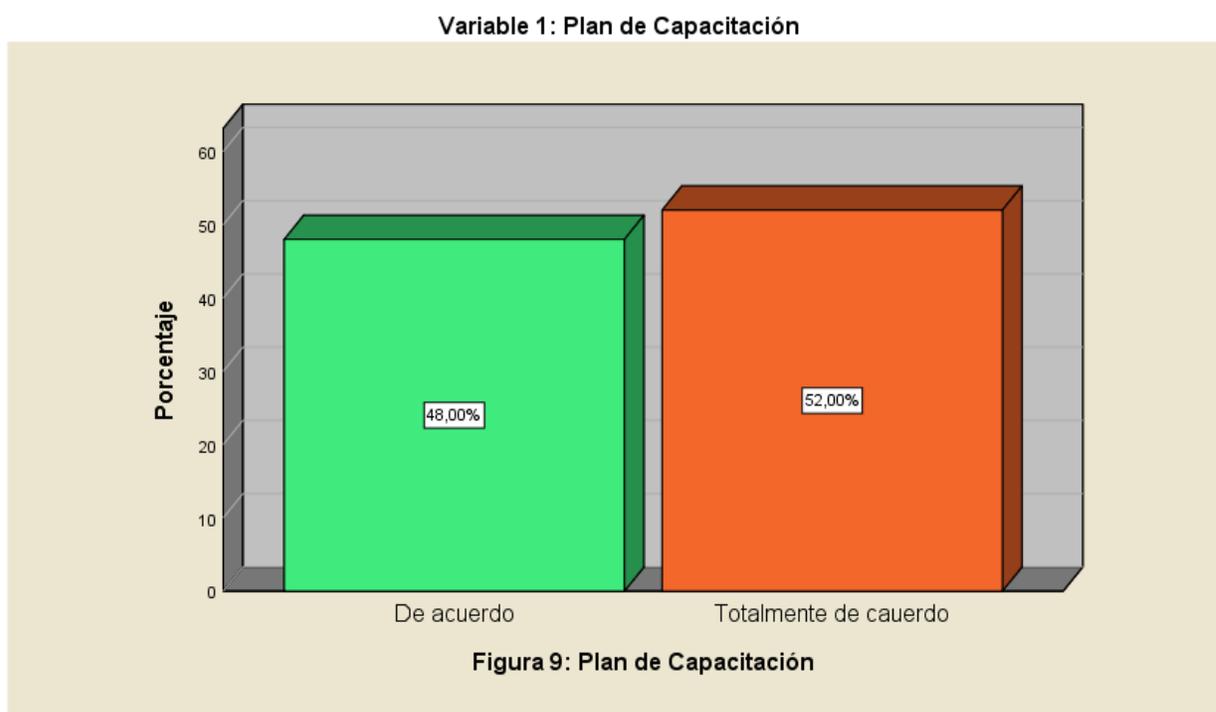
**Plan de capacitación**

|                       | Frecuencia | Porcentaje |
|-----------------------|------------|------------|
| De acuerdo            | 12         | 48.0       |
| Totalmente de acuerdo | 13         | 52.0       |
| Total                 | 25         | 100.0      |

**Nota:** Elaboración propia

**figura 9:**

**Plan de capacitación**



**Nota:** en la tabla 14 y figura 9, la variable N°1: Plan de capacitación, el 52% mencionan totalmente acuerdo y un 48% de acuerdo, lo que significa que el personal necesita de una capacitación para mejorar su desempeño, con respecto a los colaboradores encuestados en la Empresa Place Nice Chiclayo

**Tabla 15:**

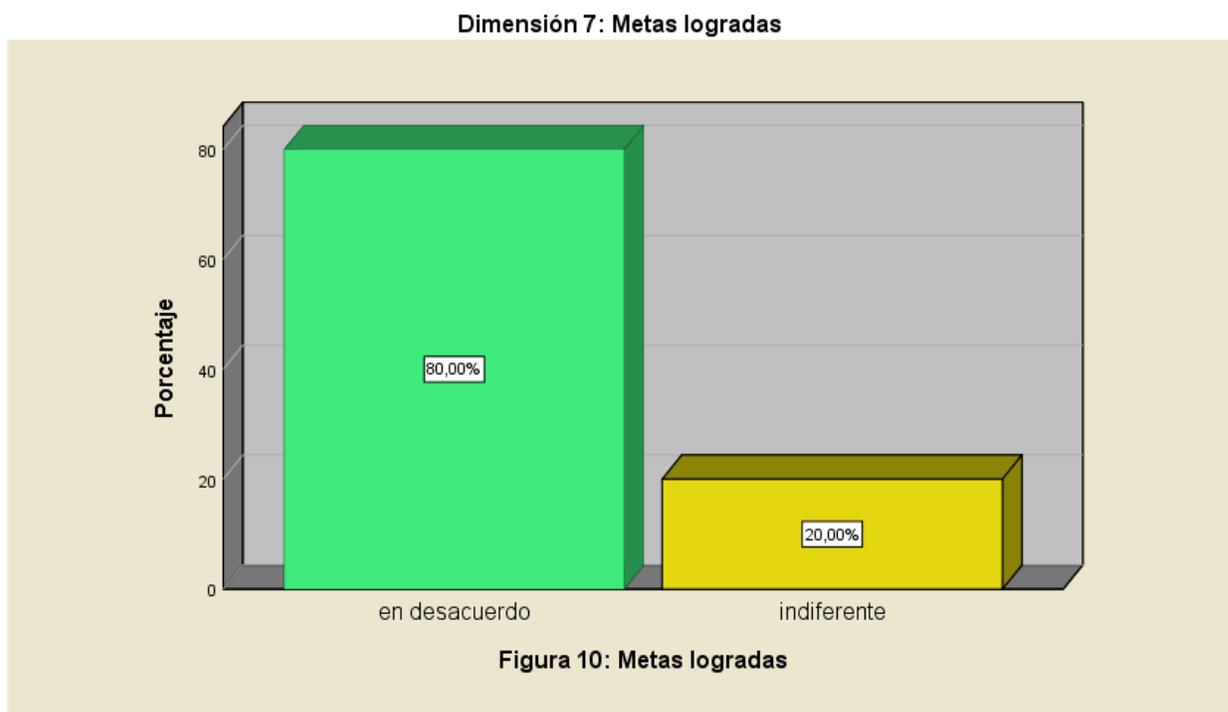
**Metas logradas**

|               | Frecuencia | Porcentaje |
|---------------|------------|------------|
| En desacuerdo | 20         | 80.0       |
| Indiferente   | 5          | 20.0       |
| Total         | 25         | 100.0      |

**Nota:** elaboración propia

**figura 10:**

**Metas logradas**



**Nota:** En la tabla 15 y figura 10, la dimensión N°7: Metas logradas, el 80% mencionan en desacuerdo que no cuentan con un historial que evidencia sus metas logradas y también que sus metas no son tomadas en cuenta por su jefe y el 20% indiferente, con respecto a los colaboradores encuestados en la Empresa Place Nice Chiclayo

**Tabla 16:**

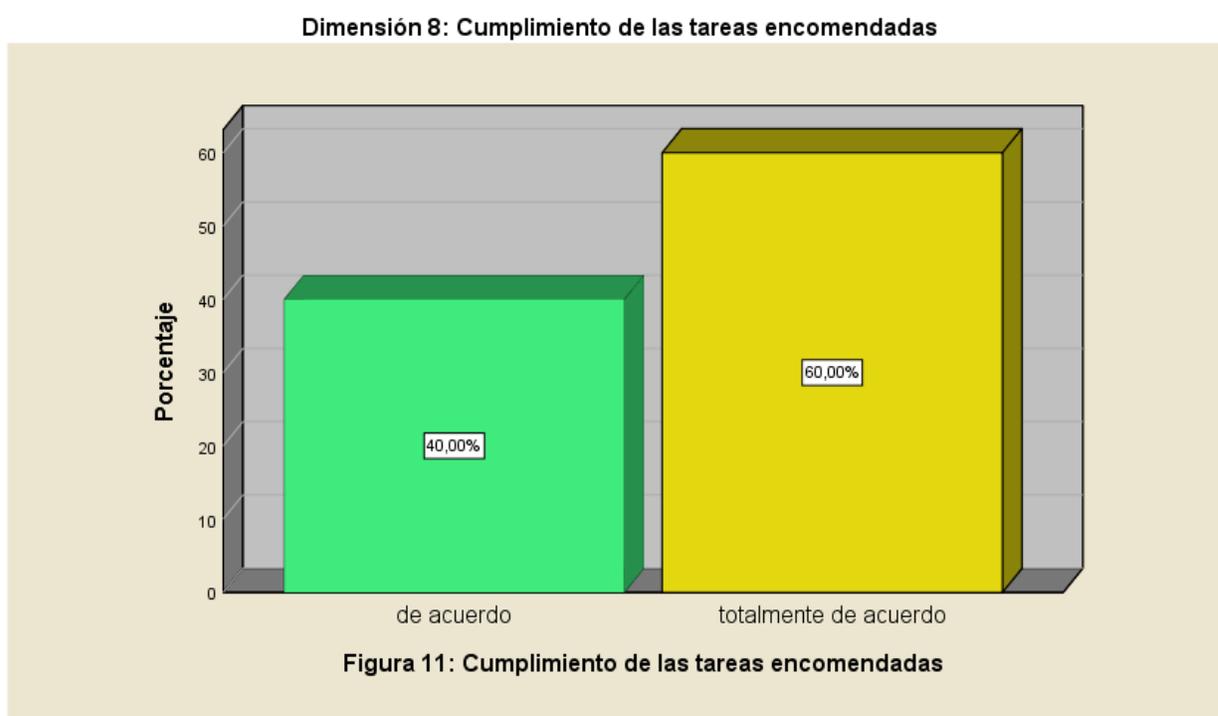
**Cumplimiento de las tareas encomendadas**

|                       | Frecuencia | Porcentaje |
|-----------------------|------------|------------|
| De acuerdo            | 10         | 40.0       |
| Totalmente de acuerdo | 15         | 60.0       |
| Total                 | 25         | 100.0      |

**Nota:** elaboración propia

**figura 11:**

**Cumplimiento de las tareas encomendadas**



**Nota:** En la tabla 16 y figura 11, la dimensión N°8: Cumplimiento de las tareas encomendadas, el 60% mencionan totalmente de acuerdo que cumplen con sus tareas encomendadas y también que tienen la capacidad de desarrollar cualquier tipo de trabajo y el 40% de acuerdo, con respecto a los colaboradores encuestados en la Empresa Place Nice Chiclayo

**Tabla 17:**

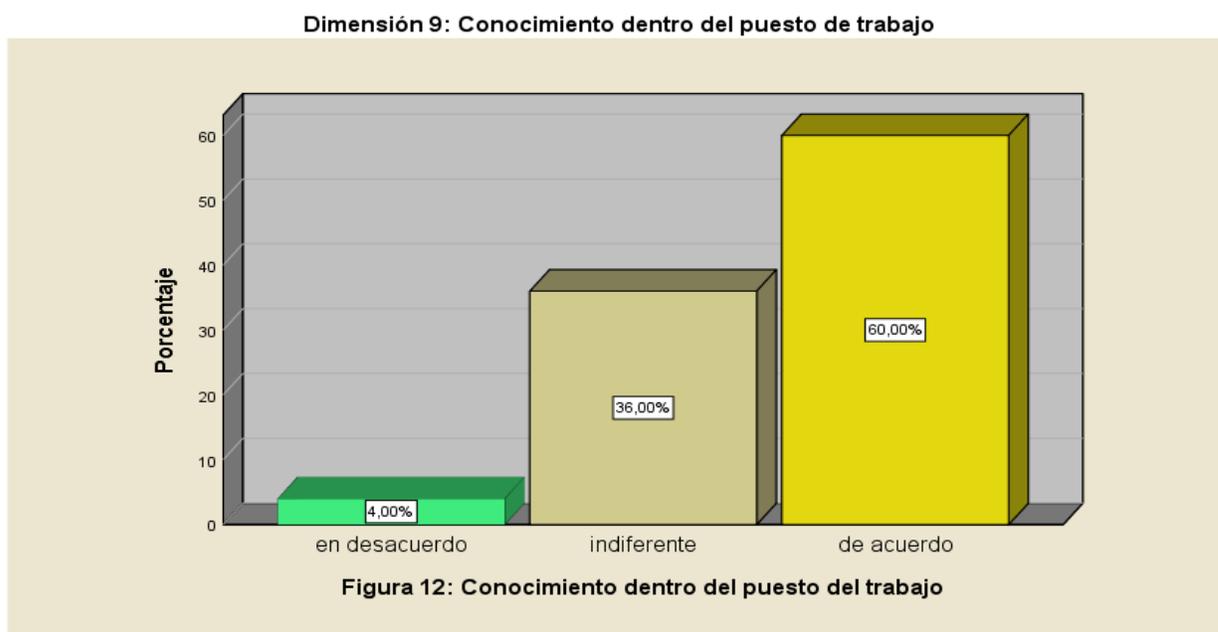
**Conocimiento dentro del puesto de trabajo**

|               | Frecuencia | Porcentaje |
|---------------|------------|------------|
| En desacuerdo | 1          | 4.0        |
| Indiferente   | 9          | 36.0       |
| De acuerdo    | 15         | 60.0       |
| Total         | 25         | 100.0      |

**Nota:** elaboración propia

**figura 12:**

**Conocimiento dentro del puesto del trabajo**



Nota: En la tabla 17 y figura 12, la dimensión N°9: Conocimiento dentro del puesto de trabajo, el 60% mencionan de acuerdo que saben cuál es la función en su puesto de trabajo y también que su jefe y compañeros les brindan información sobre lo que deben de realizar en su trabajo, 36% indiferente, 4% en desacuerdo, con respecto a los colaboradores encuestados en la Empresa Place Nice Chiclayo

**Tabla 18:**

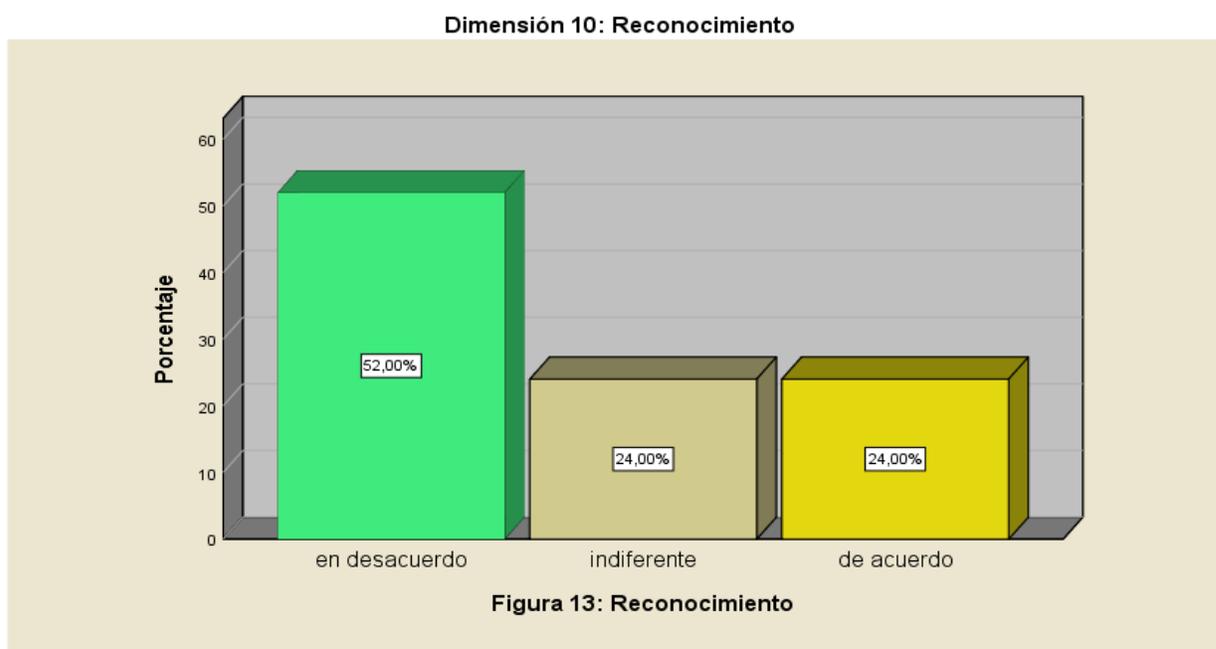
**Reconocimiento**

|               | Frecuencia | Porcentaje |
|---------------|------------|------------|
| En desacuerdo | 13         | 52.0       |
| Indiferente   | 6          | 24.0       |
| De acuerdo    | 6          | 24.0       |
| Total         | 25         | 100.0      |

Nota: elaboración propia

**figura 13:**

**Reconocimiento**



**Nota:** En la tabla 18 y figura 13, la dimensión N°10: Reconocimiento, el 52% mencionan en desacuerdo que su jefe no reconoce el cumplimiento de las tareas y también que no pueden contar con una felicitación cuando realizan bien su trabajo, 24 % indiferente y 24% de acuerdo, con respecto a los colaboradores encuestados en la Empresa Place Nice Chiclayo

**Tabla 19:**

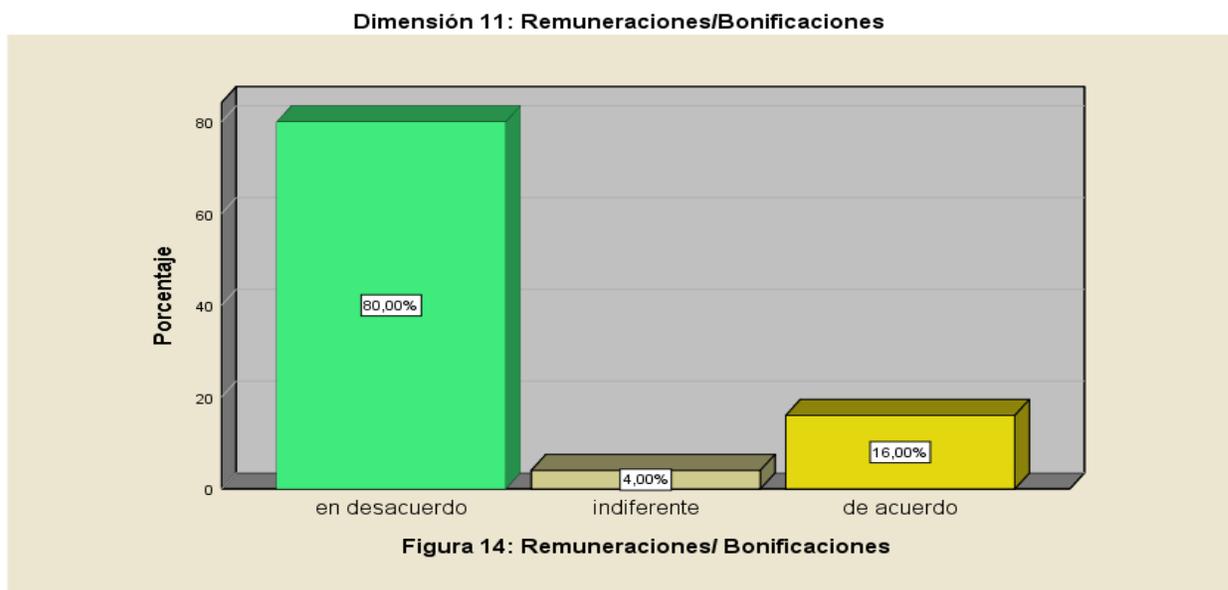
**Bonificaciones/ Remuneraciones**

|               | Frecuencia | Porcentaje |
|---------------|------------|------------|
| En desacuerdo | 20         | 80.0       |
| Indiferente   | 1          | 4.0        |
| De acuerdo    | 4          | 16.0       |
| Total         | 25         | 100.0      |

**Nota:** Elaboración propia

**figura 14:**

**Remuneraciones/ Bonificaciones**



Nota: En la tabla 19 y figura 14, la dimensión N°11: Remuneraciones/ Bonificaciones, el 80% que la empresa no les brindan bonificaciones por cumplimiento de metas y también que las remuneraciones recibidas no van acorde con las labores realizadas, 16% de acuerdo y un 4% indiferente, con respecto a los colaboradores encuestados en la Empresa Place Nice Chiclayo

**Tabla 20:**

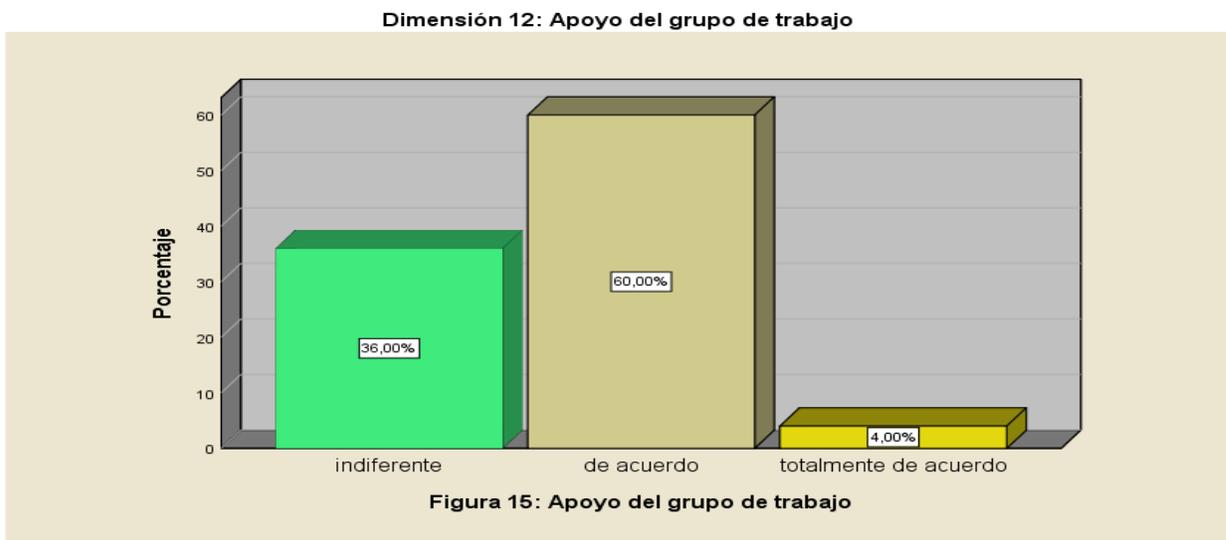
**Apoyo del grupo de trabajo**

|                       | Frecuencia | Porcentaje |
|-----------------------|------------|------------|
| Indiferente           | 9          | 36.0       |
| De acuerdo            | 15         | 60.0       |
| Totalmente de acuerdo | 1          | 4.0        |
| Total                 | 25         | 100.0      |

**Nota:** elaboración propia

**figura 15:**

**Apoyo del grupo de trabajo**



**Nota:** en la tabla 20 y figura 15, la dimensión N°12: Apoyo del grupo de trabajo, el 60% de acuerdo que si cuentan con un trato justo por parte de su jefe y también cuentan con el respaldo por parte de sus compañeros, 36% indiferente y un 4% totalmente de acuerdo , con respecto a los colaboradores encuestados en la Empresa Place Nice Chiclayo

**Tabla 21:**

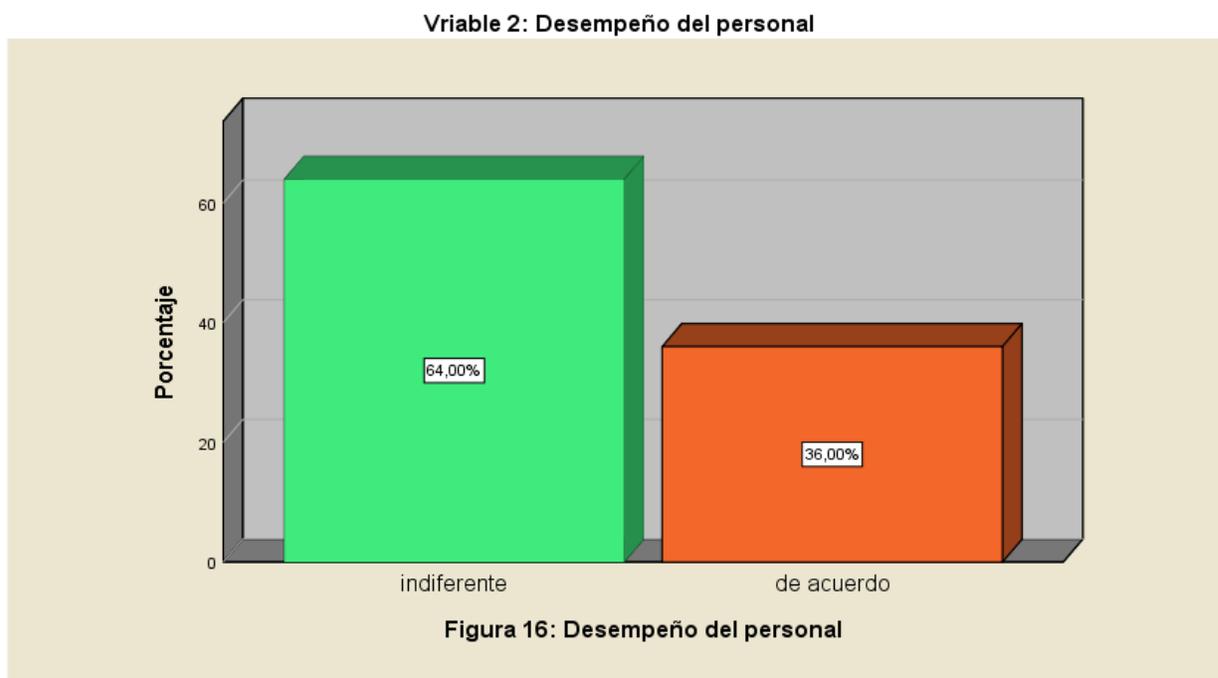
**Desempeño del personal**

|             | Frecuencia | Porcentaje |
|-------------|------------|------------|
| Indiferente | 16         | 64.0       |
| De acuerdo  | 9          | 36.0       |
| Total       | 25         | 100.0      |

**Nota:** elaboración propia

**figura 16:**

**Desempeño del personal**



**Nota:** En la tabla 21 y figura 16, la variable N°2: Desempeño del Personal, el 64% mencionan indiferente y un 36% de acuerdo, lo que significa que el nivel de desempeño esta entre medio y alto, con respecto a los colaboradores encuestados en la Empresa Place Nice Chiclayo

**Tabla 22: Prueba de hipótesis**

|       |   | Prueba de muestras emparejadas |                  |                      |  |          |       |    |                  |
|-------|---|--------------------------------|------------------|----------------------|--|----------|-------|----|------------------|
|       |   | Diferencias emparejadas        |                  |                      |  |          |       |    |                  |
|       |   | Media                          | Desv. Desviación | Desv. Error promedio | 95% de intervalo de confianza de la diferencia |          | t     | gl | Sig. (bilateral) |
|       |   |                                |                  |                      | Inferior                                       | Superior |       |    |                  |
| Par 1 | V1vtotalmedia (Agrupada) - v2vtmedia (Agrupada) | 1,160                          | ,800             | ,160                 | ,830   | 1,490    | 7,250 | 24 | ,000             |

Se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de trabajo porque el valor de p es 0.000, lo que indica que  $p < 0.05$  y que dicha significancia es "0". En consecuencia, se puede concluir que existe una correlación significativa entre el plan de capacitación y el desempeño del personal de la Empresa Place Nice-Chiclayo 2021.

### 3.2. Discusión de resultados

**Objetivo específico 01:** Estimar el desempeño actual del personal en base a 2 criterios su eficacia laboral y satisfacción laboral de la empresa Place Nice Chiclayo – 2021.

A través de los resultados obtenidos mediante la encuesta al personal se pudo observar la falta de motivación para lograr un desempeño favorable para la empresa, esto se evidencia en la tabla 15 con un 80 % en desacuerdo que consideran que no cuentan con un historial que evidencie sus metas logradas tanto personal como laboral y que sus metas no son tomadas en cuenta por parte de su jefe, en la tabla 18 con un 52% en desacuerdo consideran que su jefe no reconoce el cumplimiento de las metas y que las remuneraciones no van acorde a las tareas realizadas y en la tabla 19 con un 80% en desacuerdo considera que la empresa no le brinda bonificaciones ni remuneraciones de acuerdo a sus labores realizadas.

Estos resultados Coincide con la investigación encontrada Medina, S.(2017). En su investigación en Chimbote, donde los resultados fueron que el 82%

de los trabajadores de la ciudad de Santa en el estado tenían un desempeño laboral deficiente, el 17% tenía un desempeño laboral promedio y el 2% restante tenía un desempeño laboral alto.

**Objetivo específico 02:** Reconocer las necesidades de capacitación del personal que trabajan en la empresa Place Nice Chiclayo – 2021

A través de los resultados obtenidos mediante la encuesta al personal se pudo observar un gran interés por una capacitación y esto se evidencia en la tabla 9 con un 40 % de acuerdo y un 56% totalmente de acuerdo que consideran que el personal necesita capacitación y que un personal capacitado realizara mejor sus tareas asignadas, así mismo en la tabla 11 con un 60% de acuerdo el personal también indica que con una capacitación mejorara su calidad profesional.

Estos resultados Coincide con la investigación encontrada de Peltroche, W.(2018), en su investigación Chiclayo, donde los resultados fueron que no se tiene entendimiento de lo cual es una estrategia de Capacitación,

**Objetivo específico 03:** Presentar un plan de Capacitación para mejorar el desempeño del personal de la empresa Place Nice Chiclayo - 2021

### **3.3. Aporte practico**

#### **Plan de capacitación para mejorar el desempeño del personal de la Empresa Place Nice Chiclayo-2021**

##### **I. ACTIVIDAD DE LA EMPRESA**

PLACE NICE CHICLAYO. Es una empresa que se dedicada a ofrecer ropa urbana exclusivamente para niños,

##### **II. JUSTIFICACIÓN**

La presente propuesta empleada en la investigación permitirá enfrentar el problema que se presenta ya que el desempeño del personal es un factor muy importante para lograr los objetivos de la Empresa Place Nice-Chiclayo. De acuerdo a los resultados obtenidos por los instrumentos escogidos y aplicados al personal de la empresa Place Nice-Chiclayo, en la cual se pudo

analizar que dicha empresa se encuentra en un nivel no muy bueno en el desempeño del personal.

Ya que las personas que trabajan en las diversas ocupaciones de una organización constituyen su recurso más fundamental. En otras palabras, de particular importancia en una organización orientada a servicios.

Las acciones y la producción de las personas afectan directamente el estándar y el avance de los servicios ofrecidos.

Una fuerza sindical motivada se define por el estándar de trato que recibe de sus colaboraciones específicas con los ejecutivos o burócratas, así como por el nivel de confianza, respeto e importancia que sus jefes les otorgan a diario.

A pesar de ello, gran parte de las empresas en nuestro estado padecen tanto del impulso como del esfuerzo para beneficiarse de las contribuciones significativas realizadas por la fuerza laboral sindicalizada para aumentar las ganancias y obtener ventajas competitivas en el mercado.

Con tales presunciones, es inevitable que se preste atención a la capacitación como uno de los recursos clave para mantener, alterar o modificar las reacciones y comportamientos de los empleados con el fin de potenciar los servicios de asesoramiento y consultoría empresarial.

Por lo tanto, se plantea el siguiente plan de capacitación con el fin de mejorar el desempeño de la empresa place Nice-Chiclayo

### **III. ALCANCE**

Todo el personal de la empresa Place Nice-Chiclayo estará sujeto a este Plan de Capacitación.

### **IV. FINES DEL PLAN DE CAPACITACIÓN**

- Incrementar el rendimiento del personal, y con ello mejorar la productividad de la empresa.
- Producir comportamientos positivos y mejorar el clima organizacional, y con ello elevar la moral de trabajo.

- Perfeccionar la interacción entre los trabajadores y con ello mejorar el desempeño.
- Mantener al personal al día con las nuevas tecnologías, lo que ayuda a incentivar la creatividad.

## **V. OBJETIVOS DEL PLAN DE CAPACITACIÓN**

### **4.1. Objetivo general**

- Incrementar el desempeño del personal de la Empresa Place Nice-Chiclayo

### **4.2. Objetivos específicos**

- Desarrollar habilidades a través de los conocimientos que se proveerá
- Conceder orientación sobre los objetivos de la empresa, su organización, funcionamiento, normas y políticas.
- Cooperar a incrementar y mantener el nivel de eficiencia individual y rendimiento grupal.

## **VI. METAS**

Capacitar al 100% al personal operativo de la empresa Place Nice-Chiclayo

## **VII. EXTRATEGIAS**

- Realizar talleres
- Metodología de la exposición- Dialogo

## **VIII. ACCIONES A DESARROLLAR**

El presente plan de capacitación está respaldado mediante los temas de capacitación que ayuden al personal capacitado a captar más dichos temas y el esfuerzo realizado que ayudara a mejorar el desempeño, para ello se da prioridad a lo siguiente.

## **TEMAS DE CAPACITACIÓN**

- ❖ Equipos multidisciplinarios.
- ❖ Cultura organizacional
- ❖ Herramientas tecnológicas

**Tabla 23:**

**taller de capacitación**

| <b>Actividad</b>           | <b>Descripción</b>   | <b>Duración</b> | <b>Responsable</b> |
|----------------------------|--|-----------------|--------------------|
| Equipos multidisciplinares | Se hará un taller donde al personal de la empresa Place Nice Chiclayo se les orientará como tener equipos multidisciplinares con los siguientes pasos.<br>Definir los roles claramente,<br>Considerar todas las habilidades necesarias,<br>Definir reglas y estructuras,<br>Establecer objetivos e hitos claves,<br>Concretar los canales de comunicación,<br>Fomentar la colaboración, y<br>Definir los recursos necesarios | 3 semanas       | Gerente general    |

**Fuente: Elaboración propia**

**Tabla 24:**

**Taller de capacitación**

| <b>Actividad</b>       | <b>Descripción</b>   | <b>Duración</b> | <b>Responsable</b> |
|------------------------|--|-----------------|--------------------|
| Cultura Organizacional | Se hará un taller donde al personal de la empresa Place Nice Chiclayo se le brindará información de como tener una buena cultura organizacional a través de las siguientes estrategias, tener un entorno de apoyo maravilloso, Flexibilidad en el lugar de trabajo, reconocer los logros de los empleados, desarrollar programas de aprendizaje y desarrollo y planificar actividades fuera del trabajo. | 3 semanas       | Gerente General    |

**Fuente:** Elaboración Propia

**Tabla 25:**  
**taller de capacitación**

| <b>Actividad</b> | <b>Descripción</b>  | <b>Duración</b> | <b>Responsable</b> |
|------------------|---|-----------------|--------------------|
|                  | Se hará un taller a todo el personal de la empresa Place Nice Chiclayo, de cómo usar las herramientas |                 |                    |

|                           |  |           |                 |
|---------------------------|--|-----------|-----------------|
| Herramientas Tecnológicas | tecnológicas, tales como las redes sociales: Instagram, Facebook, whatsapp business, reuniones virtuales a través del zoon y el correo electrónico | 3 semanas | Gerente general |
|---------------------------|--|-----------|-----------------|

**Fuente:** Elaboración propia

## **IX. RECURSOS**

**9.1 Humanos:** Lo conforman los participantes y el facilitador especializados en dichos temas ya sea administrador, un contador, etc

### **9.2 Materiales:**

INFRAESTRUCTURA. -la capacitación se realizará en un ambiente adecuado facilitado por la empresa Place Nice-Chiclayo

MOBILIARIO, EQUIPOS Y OTROS. -está conformada por Pizarra, Mesas, sillas, refrigerios Plumones, Hojas de papel, Proyector, laptop, diapositivas

## **X. FINANCIAMIENTO**

La siguiente propuesta del presente trabajo de investigación, será financiada por la señora Irene Coronado Acosta. Quien es dueña de la empresa Place Nice ya que le va ayudar a mejorar el desempeño de sus trabajadores y a la vez obtendrá más productividad.

## **XI. PRESUPUESTO**

**Tabla 26:**

### **Presupuesto de los recursos y materiales a utilizar**

| <b>Detalle</b> | <b>Cantidad</b> | <b>Coato unitario</b> | <b>Costo Total.</b> |
|----------------|-----------------|-----------------------|---------------------|
| Facilitador    | 1               | s/.1600               | s/.1600             |

|                |    |           |         |
|----------------|----|-----------|---------|
| Pizarra        | 1  | s/.50     | s/.50   |
| Plumones       | 2  | s/.4      | s/.8    |
| Hojas de papel | 8  | s/.2      | s/.8    |
| Refrigerios    | 26 | s/.10     | s/. 260 |
| Proyector      | 1  | s/.700    | s/.700  |
| Laptop         | 1  | s/. 2,500 | s/.2500 |
| Subtotal       | 19 | s/.4866   | s/.5126 |

---

**Fuente:** Elaboración propia

Los s/.5126 de todo el presupuesto de recursos y materiales será financiado por la señora Irene Coronado Acosta, quien es la dueña de la empresa Place Nice.

**Tabla 27:**

**Costo beneficio del plan de capacitación**

La empresa para el año 2021 ha tenido aproximadamente s/ 450 mil soles de ingresos, Para finales del año 2022 se estima un incremento de 10%, considerando la inversión de la propuesta s/. 5.126

*Relación costo beneficio*

---

| <b>Descripción</b>               | <b>Detalle</b>       |
|----------------------------------|----------------------|
| Ingreso Total del año 2021       | s/ 450.000           |
| Incremento esperado para el 2022 | 10%                  |
| Costo de propuesta               | s/ 5.126             |
| Incremento de los Ingresos 10%   | s/ 45.000            |
| Relación B/C                     | s/ 45.000 / S/.5.126 |
| Relación B/C                     | 8.78                 |

---

**Nota:** Elaboración propia

Según la tabla anterior el costo beneficio es de 8.78, lo que indica que la propuesta es viable, ya que es un valor superior a la unidad. Por lo tanto, se puede afirmar si la empresa evalúa y aplica la propuesta es rentable

## XII. CRONOGRAMA

Tabla 28:

### Cronograma

| ACTIVIDADES                   | AÑO 2022 |   |   |   |         |   |   |   |       |   |   |   |
|-------------------------------|----------|---|---|---|---------|---|---|---|-------|---|---|---|
|                               | ENERO    |   |   |   | FEBRERO |   |   |   | MARZO |   |   |   |
|                               | 1        | 2 | 3 | 4 | 1       | 2 | 3 | 4 | 1     | 2 | 3 | 4 |
| ❖ Equipos multidisciplinares. | X        | X | x | X |         |   |   |   |       |   |   |   |
| ❖ Cultura organizacional      |          |   |   |   | X       | X | X | X |       |   |   |   |
| ❖ Herramientas tecnológicas   |          |   |   |   |         |   |   |   | X     | X | X | X |

Fuente: Elaboración propia

## CAPITULO IV: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

### 4.1. Conclusiones

- El plan de capacitación contribuirá a mejorar el desempeño del personal de manera muy significativa con la cual queda demostrada la hipótesis.
- Además, se pudo establecer que el nivel de desempeño que tiene el personal de la empresa Place Nice Chiclayo esta entre medio y alto, esto se pudo evidenciar gracias a la encuesta aplicada a todo el personal de dicha empresa, con un 64% y 36% de dicha variable.
- Las necesidades de capacitación de los colaboradores que operan en la empresa se orientan principalmente una capacitación mejorará sus tareas encomendadas y a la misma ves contribuirá a mejoran su calidad profesional. También se puede evidenciar con un 52% y un 48% de dicha variable que el personal si necesita de una capacitación para mejorar el desempeño.
- De acuerdo a sus necesidades de capacitación identificadas y su desempeño deficiente, se presentó un plan de capacitación a la empresa con la finalidad de mejorar el desempeño de su personal.

## **4.2. Recomendaciones**

- Se recomienda que los dueños de la empresa realicen un mayor seguimiento en las áreas donde opera el personal, para monitorear los objetivos de la empresa a través de talleres de temas relevantes con la finalidad de incrementar el desempeño del personal.
- Se recomienda que la dueña y su administrador debe de detectar y clasificar las necesidades de capacitación, definir los objetivos, programar, ejecutar y evaluar los resultados de un plan de capacitación con la finalidad de obtener mejores resultados en el desempeño del personal.
- Se recomienda a la empresa que pongan en marcha el plan de capacitación elaborado por el investigador para fomentar el trabajo en equipo entre los miembros de la organización, con la finalidad de que el personal mejore su desempeño y la empresa Place Nice Chiclayo obtenga unos resultados óptimos.

## REFERENCIAS

- Alvares, B; Freir,D y Gutiérrez, B.(2017). Capacitación y su impacto en la productividad laboral de las empresas chilenas. (*Tesis de pregrado*). Universidad de Concepción. Obtenido de [.http://repositorio.udec.cl/bitstream/11594/2495/3/%C3%81lvarez%20-%20Freire%20-%20Guti%C3%A9rrez.pdf](http://repositorio.udec.cl/bitstream/11594/2495/3/%C3%81lvarez%20-%20Freire%20-%20Guti%C3%A9rrez.pdf)
- Aragón, P Y Vásquez, T. (2019). Elaboración de un plan de capacitación al personal para mejorar la calidad del servicio en la empresa concesionaria nor autos Chiclayo sac. 2019. (*Tesis de pregrado*). Universidad de Lambayeque. Obtenido de: <https://repositorio.udl.edu.pe/xmlui/handle/UDL/284>
- Acosta, M. (2020). La psicología organizacional como perspectiva para la mejora del desempeño de los trabajadores. El uso de la empatía en las actividades diarias de las empresas. Scielo, 8(spe1), 00016 recuperado de: <http://www.scielo.org.mx/pdf/dilemas/v8nspe1/2007-7890-dilemas-8-spe1-00016.pdf>
- Chávez, M. (2019). Estrategias de Selección y Capacitación para la Gestión del Talento. (*Tesis de pregrado*). Universidad de Lima. Obtenido de: [https://repositorio.ulima.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12724/8428/Chavez\\_Si meon\\_Melissa\\_Grace.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ulima.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12724/8428/Chavez_Si meon_Melissa_Grace.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Chávez, L. (2016). Influencia de la Capacitación en los indicadores de desempeño laboral en los trabajadores de Electro oriente s.a. Tarapoto. 2016. (*Tesis de pregrado*). Universidad Cesar Vallejo. Obtenido de: [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/10317/chavez\\_nl.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/10317/chavez_nl.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Cruz, A y Sánchez, L. (2017). 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. (*Tesis de pregrado*).

Universidad Privada Antenor Orrego. Obtenido de:  
[https://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/20.500.12759/2333/1/RE\\_ADMI\\_ANGHI.CRUZ\\_LUIS.SANCHEZ\\_PLAN.DE.CAPACITACION.PARA.MEJORAR.EL.DESEMPE%c3%91O.LABORAL\\_DATOS.PDF](https://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/20.500.12759/2333/1/RE_ADMI_ANGHI.CRUZ_LUIS.SANCHEZ_PLAN.DE.CAPACITACION.PARA.MEJORAR.EL.DESEMPE%c3%91O.LABORAL_DATOS.PDF)

Chininin, E y Nauca, E. (2019). Plan de Capacitación para mejorar el desempeño laboral de la empresa Grupo Ases Capital S.A.C. Chiclayo, 2019. (Tesis de pregrado). Universidad de Lambayeque:  
<https://repositorio.udl.edu.pe/xmlui/bitstream/handle/UDL/250/TI%20Chininin%20Carri%c3%b3n%20FINAL%20IC.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Díaz, B, Nauca, E.(2019). Rediseño Organizacional para la mejora del desempeño laboral del centro educativo las estrellitas de la ciudad de Chiclayo. Tesis de pregrado). Universidad de Lambayeque. Obtenido de:  
<https://repositorio.udl.edu.pe/xmlui/handle/UDL/230>

Díaz, E. Caray, U. Ayerbe, M. Ros, I y Garmendia, M. (2021). Compromiso y capacitación en innovación docente del profesorado universitario en Ciencias de la Salud. Scielo, 24(1), 29-32. Obtenido de:  
<https://scielo.isciii.es/pdf/fem/v24n1/2014-9832-fem-24-1-29.pdf>

López, B. Aragón, J. Muñoz, M Madrid y Tornell, S. (2020), Calidad de vida Laboral y Desempeño Laboral en médicos del instituto mexicano del seguro Social de Bienestar, en el estado de Chiapas. Scielo, 21(2), 316-325. Obtenido de:  
<http://www.scielo.org.pe/pdf/rfmh/v21n2/2308-0531-rfmh-21-02-316.pdf>

Miranda, J. (2020). Acciones competitivas y desempeño organizacional en la perspectiva dinámica competitiva. Scielo, 50(127), 12710. Obtenido de:  
<http://www.scielo.org.mx/pdf/ia/v50n127/2448-7678-ia-50-127-00010.pdf>

Meléndez, S. Barriga, R. (2020). Desempeño docente en el logro de objetivos educacionales de estudiantes del PRONAMA Vía María del Triunfo en el área de Lima en 2016. Igo Benanza, 3(10), 68-81. Obtenido de:  
<http://igob.edu.pe/ojs/index.php/IGOB/article/view/68/62>

- Medina, S. (2017). Desempeño laboral del personal administrativo nombrado de la Municipalidad Provincial del Santa. Chimbote 2017. (*Tesis de posgrado*). Universidad Cesar Vallejo. Obtenido de: [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/12001/medina\\_cs.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/12001/medina_cs.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Navarrete, C y Flores, M. (2020) Diagnóstico de necesidades de capacitación en el uso de plataformas virtuales ante la contingencia del COVID-19 en los estudiantes y docentes de Educación Media Superior Tecnológica. Scielo, 8(spe5) 00017. Obtenido de: <http://www.scielo.org.mx/pdf/dilemas/v8nspe5/2007-7890-dilemas-8-spe5-00017.pdf>
- Pita, A. (2016). Relación de la violencia y acoso laboral, desempeño laboral y satisfacción laboral en empleados de una institución de educación superior en Colombia. (*tesis de posgrado*). Universidad Católica de Colombia. Obtenido de: [https://repository.ucatolica.edu.co/bitstream/10983/3134/4/Tesis%20Michael%20Pita%20abril%2028%20\(2016\).pdf](https://repository.ucatolica.edu.co/bitstream/10983/3134/4/Tesis%20Michael%20Pita%20abril%2028%20(2016).pdf)
- 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. (*Tesis de pregrado*). Universidad Señor de Sipán. Obtenido de: <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/4496/Wilson%20Peltroche%20Adrianz%c3%a9n.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Rosales, A y Llanos, L. (2020). El efecto de la inversión en capacitación en las ventas y sueldos de las PyMES. Scielo, 50(127), 00007. Obtenido de: <http://www.scielo.org.mx/pdf/ia/v50n127/2448-7678-ia-50-127-00007.pdf>
- Revista, I. (2019). Propuesta de mejora de gestión para la satisfacción laboral en el servicio parlamentario del congreso de la república a partir de la implementación de un nuevo estatuto. Alicia. Obtenido de: <https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/>

- Rojas, F. (2018). Capacitación y desempeño laboral. (*Tesis de pregrado*). Universidad Rafael Landivar. Obtenido de: <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesiseortiz/2018/05/43/Rojas-Francisco.pdf>
- Rengifo, R. (2017). Proceso de capacitación y el desempeño laboral del personal del organismo de evaluación y fiscalización ambiental, Lima 2017. (*Tesis de posgrado*). Universidad Cesar Vallejo. Obtenido de: [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/16316/Rengifo\\_RM.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/16316/Rengifo_RM.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Cabrera, M y Parra, S. (2018). Implementación de un plan de capacitación virtual para mejorar el desempeño laboral del personal de Fundación Alternativa. (*Tesis de pregrado*). Universidad Central de Ecuador. Obtenido de: <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/7307/1/T-UCE-0007-230i.pdf>
- Torres, M y Torres, C. (2018). Capacitación por competencias laborales un logro productivo para la empresa farmacéutica laboratorios de Colombia. (*tesis de pregrado*). Pontificia Universidad Javeriana Bogotá. Obtenido de: <https://repository.javeriana.edu.co/bitstream/handle/10554/9052/tesis383.pdf;jsessionid=F9C116B4A5A195566CCA9B0D7B38E568?sequence=1>
- Umiña, B. (2017). Plan de capacitación y el desempeño laboral en la empresa serpetbol Perú s.a.c. – san borja 2016. (*Tesis de pregrado*). Universidad Autónoma del Perú. Obtenido de: <http://repositorio.autonoma.edu.pe/bitstream/AUTONOMA/398/1/UMINA%20FLORES%20BEATRIZ.pdf>

## ANEXOS

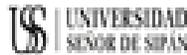
### MATRIZ DE CONSISTENCIA

#### “ PLAN DE CAPACITACIÓN PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO DEL PERSONAL DE LA EMPRESA PLACE NICE (CHICLAYO)”

| PROBLEMA  | OBJETIVO   | HIPOTISIS  | VARIABLES  |
|---|--|--|--|
| ¿Cómo ayuda la implementación de un plan de capacitación para mejorar el desempeño del personal de la empresa Place Nice Chiclayo - 2021? | Proponer un plan de capacitación para mejorar el desempeño de la empresa Place Nice Chiclayo - 2021  | El Plan de Capacitación ayuda de manera significativa a mejorar el desempeño del personal de la empresa Place Nice (Chiclayo)    | <b>Variable independiente</b><br>-plan de capacitación |
| ¿Cuál es el nivel de desempeño actual del personal en la empresa Place Nice Chiclayo – 2021?<br>)   | Estimar el desempeño actual del personal en base a 2 criterios su eficacia laboral y satisfacción laboral de la empresa Place Nice Chiclayo - 2021 | El Plan de Capacitación no ayuda de manera significativa a mejorar el desempeño del personal de la empresa Place Nice (Chiclayo) | <b>Variable Dependiente</b><br>-desempeño del personal |

|  |  |  |  |
|--|--|--|--|
| <p>¿Cuáles son las necesidades de capacitación del personal en la empresa Place Nice (Chiclayo)</p>                                    | <p>Reconocer las necesidades de capacitación del personal que trabajan en la empresa Place Nice Chiclayo – 2021</p>      |  |  |
| <p>¿De qué manera ayudara un plan de capacitación para mejorar el desempeño del personal de la empresa Place Nice Chiclayo – 2021?</p> | <p>Presentar el plan de capacitación para mejorar el desempeño del personal de la empresa Place Nice Chiclayo - 2021</p> |  |  |

# Cuestionario



UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN  
EMPRESA PLACE NICE

**Cuestionario**

Estimado Trabajador de la Empresa Place ~~Nice~~ agradeceremos su gentil colaboración en el presente estudio de investigación, que tiene por objetivo conocer los niveles de capacitación en los trabajadores de la empresa; para ello deberá responder las preguntas que se formulan, marcando las alternativas que estime conveniente.

Le aseguramos que su información tiene carácter confidencial y reservado, la misma que será utilizada única y exclusivamente para el objetivo señalado.

**I- INFORMACION GENERAL DEL USUARIO**

1. Sexo: Hombre  Mujer  Edad

| Enunciado                | Valor |
|--------------------------|-------|
| Totalmente en desacuerdo | 1     |
| en desacuerdo            | 2     |
| indiferente              | 3     |
| de acuerdo               | 4     |
| totalmente de acuerdo    | 5     |

| No | ENUNCIADO  | VALORACIÓN |   |   |   |
|----|--|------------|---|---|---|
|    |  | 1          | 2 | 3 | 4 |
|    | <b>Plan de Capacitación</b>  |            |   |   |   |
|    | <b>habilidades y destrezas</b>   |            |   |   |   |
| 1  | ¿Considera que sus habilidades y destrezas son tomadas en cuenta en las decisiones de la empresa?                    |            |   |   |   |
| 2  | ¿Considera que para lograr sus metas profesionales requiere capacitación especializada?                              |            |   |   |   |
|    | <b>personas que acceden a la capacitación</b>  |            |   |   |   |
| 3  | ¿Considera que el personal necesita capacitación?  |            |   |   |   |
| 4  | ¿Considera que un trabajador capacitado realizará mejor sus tareas asignadas?  |            |   |   |   |
|    | <b>Presupuesto</b>   |            |   |   |   |
| 5  | ¿Considera que hace falta de presupuesto para realizar capacitaciones al personal?                                   |            |   |   |   |
| 6  | ¿Considera que no se destina parte del presupuesto a capacitaciones constantes en la empresa Place <del>Nice</del> ? |            |   |   |   |
|    | <b>Aprendizajes para el logro de metas</b>   |            |   |   |   |
| 7  | ¿Considera que la empresa le brinda capacitación para lograr sus metas?  |            |   |   |   |
| 8  | ¿Considera si la empresa Place <del>Nice</del> le brinda una capacitación mejorará su calidad profesional?           |            |   |   |   |



## Instrumento de validación por expertos



### INSTRUMENTO DE VALIDACIÓN NO EXPERIMENTAL POR JUICIO DE EXPERTOS

|   |   |  |
|---|---|--|
| <b>1. NOMBRE DEL JUEZ</b>   | Deylin Pérez Muñoz  |  |
| <b>2.</b>   | <b>PROFESIÓN</b>  | Licenciada en administración: Hotelería y servicios turísticos                     |
|   | <b>ESPECIALIDAD</b>   |  |
|   | <b>GRADO ACADÉMICO</b>  | Licenciada en administración: Hotelería y Servicios Turísticos                     |
|   | <b>EXPERIENCIA PROFESIONAL (AÑOS)</b>   | 7 años   |
|   | <b>CARGO</b>  | Jefa de Recursos Humanos en la Municipalidad Distrital de Quercocotillo            |
| Título de la Investigación: "PLAN DE CAPACITACIÓN PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO DEL PERSONAL DE LA EMPRESA PLACE NICE CHILAYO-2021" |   |  |
| <b>3. DATOS DEL TESISISTA</b>   |   |  |
| <b>3.1</b>  | <b>NOMBRES Y APELLIDOS</b>  | Tarillo Sánchez Fernando José  |
| <b>3.2</b>  | <b>PROGRAMA DE PREGRADO</b>   | FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN |
| <b>4. INSTRUMENTO EVALUADO</b>  |   |  |
| Encuesta aplicada al personal de la empresa Place Nice Chilayo  |   |  |
| <b>5. OBJETIVOS DEL INSTRUMENTO</b>   | <b>GENERAL</b>  |  |
|   | Determinar de qué manera incide un plan de capacitación para mejorar el desempeño de la empresa Place Nice Chilayo - 2021                         |  |
|   | <b>Específicos</b>  |  |
|   | Evaluar el desempeño actual del personal en base a 2 criterios su eficacia laboral y satisfacción laboral de la empresa Place Nice Chilayo – 2021 |  |
|   | Identificar los las necesidades de capacitación del personal  |  |

que trabajan en la empresa Place Nice Chiclayo - 2021

Proponer el plan de capacitación en función a las necesidades para mejorar el desempeño del personal de la empresa Place Nice Chiclayo - 2021

A continuación, se le presentan los indicadores en forma de preguntas para que Ud. los evalúe marcando con un signo (x) en "A" si está de ACUERDO o en "D" si está en DESACUERDO, SI ESTÁ EN DESACUERDO POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIAS

| Nº |  |                                      |
|----|--|--------------------------------------|
|    | <b>Plan de Capacitación</b>  |                                      |
| 01 | ¿Considera, que sus habilidades y destrezas son tomadas en cuenta en las decisiones de la empresa?         | A ( X )      D (   )<br>SUGERENCIAS: |
| 02 | ¿. Considera, que para lograr sus metas profesionales requiere capacitación especializada?                 | A ( X )      D (   )<br>SUGERENCIAS: |
| 03 | ¿Considera, que el personal necesita capacitación?   | A ( X )      D (   )<br>SUGERENCIAS: |
| 04 | ¿Considera, que un trabajador capacitado realizará mejor sus tareas asignadas?                             | A ( X )      D (   )<br>SUGERENCIAS: |
| 05 | ¿Considera, que hace falta de presupuesto para realizar capacitaciones al personal?                        | A ( X )      D (   )<br>SUGERENCIAS: |
| 06 | ¿Considera, que no se destina parte del presupuesto a capacitaciones constantes en la empresa Place Nice?  | A ( X )      D (   )<br>SUGERENCIAS: |
| 07 | ¿Considera, que la empresa le brinda capacitación para lograr sus metas?                                   | A ( X )      D (   )<br>SUGERENCIAS: |
| 08 | ¿Considera, si la empresa Place Nice le brinda una capacitación mejorará su calidad profesional?           | A ( X )      D (   )<br>SUGERENCIAS: |
| 09 | ¿Considera, que hay convenios con instituciones para llevar cursos que ayuden al rendimiento del personal? | A ( X )      D (   )<br>SUGERENCIAS: |

|                           |  |   |
|---------------------------|--|---|
|                           |  |   |
| 10                        | ¿Considera, que la empresa Placa Nice le ofrece cursos eficientes para poder capacitarse?    | SUGERENCIAS:  |
| 11                        | ¿Considera, que el personal requiere de horas de capacitación en instituciones particulares? | A (X) B ( )<br>SUGERENCIAS:                                   |
| 12                        | ¿Considera, que solo se requiere de pocas horas de capacitación para los colaboradores?      | A ( ) B (X)<br>SUGERENCIAS:<br>En campo-Team debe ser con 30d |
| <b>PROMEDIO OBTENIDO:</b> |  | A ( 75 ) B ( 1 )  |
| 6. COMENTARIOS GENERALES: |  |   |
| 7. OBSERVACIONES:         |  |   |

  
 \_\_\_\_\_  
 Juez Externo  
 Colegiatura N° 030007  
 DNI 73745197

**INSTRUMENTO DE VALIDACIÓN NO EXPERIMENTAL POR JUICIO DE EXPERTOS**

|  |                                       |  |
|--|---------------------------------------|--|
| <b>1. NOMBRE DEL JUEZ</b>  |                                       | Abraham José García Yovera   |
| <b>2.</b>  | <b>PROFESIÓN</b>                      | Lic. Administración  |
|  | <b>ESPECIALIDAD</b>                   | Talento Humano   |
|  | <b>GRADO ACADÉMICO</b>                | Magister en Gestión de Talento Humano y Dr. Gestión Pública  |
|  | <b>EXPERIENCIA PROFESIONAL (AÑOS)</b> | 15 años  |
|  | <b>CARGO</b>                          | Docente  |
| <p align="center">Título de la Investigación: "PLAN DE CAPACITACIÓN PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO DEL PERSONAL DE LA EMPRESA PLACE NICE CHICLAYO-2021"</p> |                                       |  |
| <b>3. DATOS DEL TESISISTA</b>  |                                       |  |
| <b>3.1</b>   | <b>NOMBRES Y APELLIDOS</b>            | Tarrillo Sánchez Fernando José   |
| <b>3.2</b>   | <b>PROGRAMA DE PREGRADO</b>           | FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN   |
| <b>4. INSTRUMENTO EVALUADO</b>   |                                       | Encuesta aplicada al personal de la empresa Place Nice Chiclayo  |
|  |                                       | <p><b>GENERAL</b></p> <p>Determinar de qué manera incide un plan de capacitación para mejorar el desempeño de la empresa Place Nice Chiclayo - 2021</p> <p><b>ESPECÍFICOS</b></p> <p>Evaluar el desempeño actual del personal en base a 2 criterios su eficacia laboral y satisfacción laboral de la empresa Place Nice Chiclayo – 2021</p> <p>Identificar los las necesidades de capacitación del personal que trabajan en la empresa Place Nice Chiclayo - 2021</p> <p>Proponer el plan de capacitación en función a las necesidades para mejor el desempeño del personal de la empresa Place Nice Chiclayo - 2021</p> |

A continuación, se le presentan los indicadores en forma de preguntas para que Ud. los evalúe marcando con un aspa (x) en "A" si está de ACUERDO o en "D" si está en DESACUERDO, SI ESTÁ EN DESACUERDO POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIAS

| N° |   |   |
|----|---|---|
|    | Plan de Capacitación  |   |
| 01 | ¿Considera, que sus habilidades y destrezas son tomadas en cuenta en las decisiones de la empresa?        | A ( <input type="checkbox"/> ) D ( <input type="checkbox"/> )<br>SUGERENCIAS: |
| 02 | ¿. Considera, que para lograr sus metas profesionales requiere capacitación especializada?                | A ( <input type="checkbox"/> ) D ( <input type="checkbox"/> )<br>SUGERENCIAS: |
| 03 | ¿Considera, que el personal necesita capacitación?  | A ( <input type="checkbox"/> ) D ( <input type="checkbox"/> )<br>SUGERENCIAS: |
| 04 | ¿Considera, que un trabajador capacitado realizará mejor sus tareas asignadas?                            | A ( <input type="checkbox"/> ) D ( <input type="checkbox"/> )<br>SUGERENCIAS: |
| 05 | ¿Considera, que hace falta de presupuesto para realizar capacitaciones al personal?                       | A ( <input type="checkbox"/> ) D ( <input type="checkbox"/> )<br>SUGERENCIAS: |
| 06 | ¿Considera, que no se destina parte del presupuesto a capacitaciones constantes en la empresa Place Nice? | A ( <input type="checkbox"/> ) D ( <input type="checkbox"/> )<br>SUGERENCIAS: |
| 07 | ¿Considera, que la empresa le brinda capacitación para lograr tus metas?                                  | A ( <input type="checkbox"/> ) D ( <input type="checkbox"/> )<br>SUGERENCIAS: |
| 08 | ¿Considera, si la empresa Place Nice le brinda una capacitación mejorará su calidad profesional?          | A ( <input type="checkbox"/> ) D ( <input type="checkbox"/> )<br>SUGERENCIAS: |

|                           |  |  |
|---------------------------|--|--|
| 09                        | ¿Considera, que hay convenios con instituciones para llevar cursos que ayuden al rendimiento del personal? | A ( <input checked="" type="checkbox"/> ) D (    )<br>SUGERENCIAS: |
| 10                        | ¿Considera, que la empresa Place Nice le ofrece cursos eficientes para poder capacitarse?                  | SUGERENCIAS:   |
| 11                        | ¿Considera, que el personal requiere de horas de capacitación en instituciones particulares?               | A ( <input checked="" type="checkbox"/> ) D (    )<br>SUGERENCIAS: |
| 12                        | ¿Considera, que solo se requiere de pocas horas de capacitación para los colaboradores?                    | A ( <input checked="" type="checkbox"/> ) D (    )<br>SUGERENCIAS: |
| PROMEDIO OBTENIDO:        |  | A ( 12 ) D (    )  |
| 6. COMENTARIOS GENERALES: |  |  |
| 7. OBSERVACIONES :        |  |  |

  
 \_\_\_\_\_  
 Juez Experto  
 Colegiatura N° 20638  
 DNI 80270538

**INSTRUMENTO DE VALIDACIÓN NO EXPERIMENTAL POR JUICIO DE EXPERTOS**

|  |  |  |
|--|--|--|
| <b>8. NOMBRE DEL JUEZ</b>  |  | Abraham José García Yovera   |
| <b>9.</b>  | <b>PROFESIÓN</b>   | Lic. Administración  |
|  | <b>ESPECIALIDAD</b>  | Talento Humano   |
|  | <b>GRADO ACADÉMICO</b>   | Magister en Gestión de Talento Humano y Dr. Gestión Pública                        |
|  | <b>EXPERIENCIA PROFESIONAL (AÑOS)</b>  | 15 años  |
|  | <b>CARGO</b>   | Docente  |
| Título de la Investigación: "PLAN DE CAPACITACIÓN PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO DEL PERSONAL DE LA EMPRESA PLACE NICE CHICLAYO-2021" |  |  |
| <b>10. DATOS DEL TESISISTA</b>   |  |  |
| <b>3.1</b>   | <b>NOMBRES Y APELLIDOS</b>   | Tarrillo Sánchez Fernando José   |
| <b>3.2</b>   | <b>PROGRAMA DE PREGRADO</b>  | FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN |
| <b>11. INSTRUMENTO EVALUADO</b>  |  | Encuesta aplicada al personal de la empresa Place Nice Chiclayo                    |
| <b>12. OBJETIVOS DEL INSTRUMENTO</b>   | <u><b>GENERAL</b></u><br>Determinar de qué manera incide un plan de capacitación para mejorar el desempeño de la empresa Place Nice Chiclayo - 2021  |  |
|  | <u><b>ESPECÍFICOS</b></u><br>Evaluar el desempeño actual del personal en base a 2 criterios su eficacia laboral y satisfacción laboral de la empresa Place Nice Chiclayo – 2021<br>Identificar los las necesidades de capacitación del personal que trabajan en la empresa Place Nice Chiclayo - 2021<br>Proponer el plan de capacitación en función a las necesidades para mejor el desempeño del personal de la empresa Place Nice Chiclayo - 2021 |  |

| A continuación, se le presentan los indicadores en forma de preguntas para que Ud. los evalúe marcando con un aspa (x) en "A" si está de ACUERDO o en "D" si está en DESACUERDO, SI ESTÁ EN DESACUERDO POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIAS |  |                                      |
|--|--|--------------------------------------|
| Nº   |  |                                      |
|  | Desempeño del personal   |                                      |
| 01   | ¿Considera, que cuenta con un historial que evidencie sus metas logradas tanto personal como laboral?      | A ( X )      D (   )<br>SUGERENCIAS: |
| 02   | ¿Considera, que sus metas logradas son tomadas en cuenta por parte de su jefe?                             | A ( X )      D (   )<br>SUGERENCIAS: |
| 03   | ¿Considera, que cumple con sus tareas que le encomienda su jefe?   | A ( X )      D (   )<br>SUGERENCIAS: |
| 04   | ¿Considera, que tiene la capacidad de desarrollar cualquier tipo de trabajo?                               | A ( X )      D (   )<br>SUGERENCIAS: |
| 05   | ¿Considera, que sabe cuál es su función que tiene en su puesto de trabajo?                                 | A ( X )      D (   )<br>SUGERENCIAS: |
| 06   | ¿Considera, que su jefe y sus compañeros le brindan información acerca de que debe realizar en su trabajo? | A ( X )      D (   )<br>SUGERENCIAS: |
| 07   | ¿ Considera, que su jefe reconoce sus logros o cumplimiento de las metas?                                  | A ( X )      D (   )<br>SUGERENCIAS: |

|    |   |   |
|----|---|---|
| 08 | ¿Considera, que puede contar con una felicitación cuando realiza bien su trabajo?               | A ( <input checked="" type="checkbox"/> )      D (    )<br>SUGERENCIAS: |
| 09 | ¿Considera, que la empresa les brinda bonificaciones por productividad o cumplimiento de metas? | A ( <input checked="" type="checkbox"/> )      D (    )<br>SUGERENCIAS: |
| 10 | ¿Considera, que las remuneraciones recibidas van de acorde con las labores realizadas?          | A ( <input checked="" type="checkbox"/> )      D (    )<br>SUGERENCIAS: |
| 11 | ¿Considera, que cuenta con un trato justo por parte de mi jefe?                                 | A ( <input checked="" type="checkbox"/> )      D (    )<br>SUGERENCIAS: |
| 12 | ¿Considera, que cuenta con el respaldo por parte de sus compañeros de trabajo?                  | A ( <input checked="" type="checkbox"/> )      D (    )<br>SUGERENCIAS: |
|    | PROMEDIO OBTENIDO:  | A ( 12 )      D (    )  |
| 13 | COMENTARIOS GENERALES :   |   |
| 14 | OBSERVACIONES:  |   |

  
 \_\_\_\_\_  
 Juez Experto  
 Colegiatura N° 20638  
 DNI 80270538

## Resolución de aprobación de proyecto de investigación



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
RESOLUCIÓN N°0550-FACEM-USS-2021

Chiclayo, 02 de julio de 2021.

### VISTO:

El Oficio N°0152-2021/FACEM-DA-USS, de fecha 25 de junio de 2021, y el proveído del Decano de la FACEM de fecha 25/06/2021, y;

### CONSIDERANDO:

Que, la constitución Política del Perú en su Artículo 18° establece que "Cada Universidad es autónoma en su régimen normativo de gobierno, académico, administrativo y económico. Las universidades se rigen por sus propios Estatutos en el marco de la constitución y las leyes"

Que acorde con lo establecido en el Artículo 8° de la Ley Universitaria, Ley N° 30220, la autonomía inherente a las Universidades se ejerce de conformidad con lo establecido en la Constitución, la presente ley y demás normativa aplicable. Esta autonomía se manifiesta en los siguientes regímenes: normativo de gobierno, académico, administrativo y económico. La Universidad Señor de Sipán desarrolla sus actividades dentro de su autonomía prevista en la constitución política del estado y de ley Universitaria N° 30220

Que, según Art. 21° del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Señor de Sipán, aprobado con Resolución de Directorio N°086-2020/PD-USS de fecha 13 de mayo de 2020, indica que los temas de trabajo de Investigación, trabajo académico y tesis son aprobados por el Comité de Investigación y derivados a la facultad, para la emisión de la resolución respectiva. El período de vigencia de los mismos será de dos años, a partir de su aprobación.

Que, según Oficio N°152-2021/FACEM-DA-USS, de fecha 25 de junio de 2021, la Directora de la Escuela Profesional de Administración, Dra. Janet Isabel Cubas Carranza, solicita aprobación de los proyectos de tesis de los estudiantes del IX ciclo, del programa regular, semestre 2021- I.

Estando a lo expuesto y en uso de las atribuciones conferidas y de conformidad con las normas y reglamentos vigentes;

### SE RESUELVE

**ARTICULO ÚNICO: APROBAR** los Proyectos de Tesis, de los estudiantes de la Escuela Profesional de Administración, del IX ciclo - semestre 2021 - I, a cargo del docente Dr. Onésimo Mego Nuñez, según se indica en cuadro adjunto.

### REGISTRESE, COMUNÍQUESE Y ARCHÍVESE



Dr. EDGAR ROLAND TUESTA TORRES  
Decano(e)  
Facultad de Ciencias Empresariales



Mg. Carla Arce Ríos  
Secretaría Académica  
Facultad de Ciencias Empresariales

ADMISIÓN E INFORMES  
074 481610 - 074 481632

CAMPUS USS  
Km. 5, carretera a Pimentel  
Chiclayo, Perú

Cc.: Escuela, Archivo

[www.uss.edu.pe](http://www.uss.edu.pe)

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
RESOLUCIÓN N° 0550-FACEM-USS-2021**

| N° | AUTOR(S)                              | TÍTULO DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN   | LÍNEA DE INVESTIGACIÓN               |
|----|---------------------------------------|---|--------------------------------------|
| 1  | AGUIRRE PINTADO JENIFFER MILUSKA      | MARKETING DIGITAL PARA INCREMENTAR LAS VENTAS EN LA EMPRESA G.L. INGENIEROS CONSULTORES S.R. LTDA - CHICLAYO, 2021        | GESTION EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO |
|    | CHUGOEN CABREJOS ESTEFANY ALEJANDRA   |   |                                      |
| 2  | ALTAMIRANO RIMARACHIN MARLIT          | MARKETING DE SERVICIOS Y EL POSICIONAMIENTO DE LA EMPRESA SOLUTEC JOB S.A.C - CHICLAYO, 2021                              | GESTION EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO |
|    | LEJABO GARCIA LEYDI MARISELA          |   |                                      |
| 3  | ANACLETO PERALTA WENDY JUDITH         | PLAN DE MARKETING DIGITAL PARA INCREMENTAR LAS VENTAS DEL RECREO CAMPESTRE- RESTAURANT LA ISLA MOTUPE, 2021               | GESTION EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO |
|    | MERA VITÓN VANESSA LUISA              |   |                                      |
| 4  | AYALA CABRERA IBIS ARIES ISABEL       | E- COMMERCE Y SU INFLUENCIA PARA INCREMENTAR LAS VENTAS EN TIEMPOS DE COVID 19 DE INVERSIONES CRIMTED S.A.C , JAÉN 2021   | GESTION EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO |
|    | VELIZ PURIZACA LUCERO ESTEFANY        |   |                                      |
| 5  | CAMPOS PEÑA JHEYSSON ESTIBEN          | CALIDAD DE SERVICIO Y LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE DEL RECREO RESTAURANT RICOPEZ - JAÉN 2021                               | GESTION EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO |
| 6  | CARRASCO CHILCÓN LUZ YUBI             | CALIDAD DEL SERVICIO Y SATISFACCIÓN DEL CLIENTE DE LA EMPRESA ROYMA RETAIL S.A.C - CHICLAYO 2021                          | GESTION EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO |
|    | DÍAZ ROJAS DANTE OLIVER               |   |                                      |
| 7  | CARUAJULCA BENAVIDES CORAIMA YEBSENIA | PLAN DE MARKETING MIX PARA INCREMENTAR LAS VENTAS DE LA EMPRESA VENSUMED - CHICLAYO 2021                                  | GESTION EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO |
|    | LLANOS ZAMORA ABEL NICOLAS            |   |                                      |
| 8  | CARVALLO DIAZ CARLOS FELIPE           | BRANDING DIGITAL COMO ESTRATEGIA DE POSICIONAMIENTO EN EL RESTOBAR ALGARROBO - CHICLAYO 2021                              | GESTION EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO |
|    | RAMON LABORIANO CELSO ALEXANDER       |   |                                      |
| 9  | CENTURION RODRIGUEZ KARINA            | COMPETENCIAS DIGITALES Y SU INFLUENCIA EN EL DESEMPEÑO DOCENTE DEL COLEGIO JOSÉ CARLOS MARIATEGUI, JAYANCA 2021           | GESTION EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO |
|    | SANTOYO SILVA MARITA DE JESUS         |   |                                      |
| 10 | CORONEL BUSTAMANTE LUIS FERNANDO      | GESTIÓN DE LA CADENA DE SUMINISTRO PARA INCREMENTAR LAS VENTAS EN LA EMPRESA PANIFICADORA C&V E. I. R. L., CHICLAYO, 2021 | GESTION EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO |

|    |                                     |  |                                      |
|----|-------------------------------------|--|--------------------------------------|
| 11 | CRUZ BERNAL JACKELINE ESMERALDA     | CLIMA ORGANIZACIONAL Y EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES EN LA EMPRESA CANTERA PÁTAPO LA VICTORIA S.A - CHICLAYO, 2021                | GESTION EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO |
|    | HEREDIA RIVAS LEIDY FIORELA         |  |                                      |
| 12 | ENRIQUEZ RAMIREZ ADRIANA ISABEL     | LA VENTAJA COMPETITIVA PARA INCREMENTAR LAS VENTAS EN LA FERRETERÍA SEÑOR DE LOS MILAGROS S.A.C - JAYANCA, 2021                              | GESTION EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO |
|    | PUICON ODAR ISIDORA ADRIANA         |  |                                      |
| 13 | ESPINO CARRASCO MADELEINE           | PLAN ESTRATÉGICO DE MARKETING PARA INCREMENTAR LAS VENTAS DE LA EMPRESA SERVICIOS MÉDICOS ESPECIALIZADOS DEL NORTE E.I.R.L - LAMBAYEQUE 2021 | GESTION EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO |
|    | SANCHEZ HERRERA WALDIR              |  |                                      |
| 14 | FLORES ZEGARRA JIMENA MARILU        | EL PROCESO ADMINISTRATIVO Y LA GESTIÓN DE LOS RESIDUOS SÓLIDOS EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CHICLAYO 2021                               | GESTION EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO |
| 15 | GUERRERO LOZADA YOLANDA PIERINA     | CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU INFLUENCIA EN EL DESEMPEÑO DE LOS COLABORADORES DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE LAMBAYEQUE 2021                  | GESTION EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO |
| 16 | INCIO CHAVESTA JOSE ELMER           | ESTRATEGIAS DE MARKETING ONLINE PARA MEJORAR LA DECISIÓN DE COMPRA EN TIEMPOS DE COVID19 EN CLIENTES DE BAMBINITOS - FERRENAFE, 2021         | GESTION EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO |
| 17 | JIMENEZ DIAZ CELITA MARIELA         | CALIDAD DE SERVICIO Y SU INFLUENCIA EN LA SATISFACCIÓN DEL CUENTE PARA LA EMPRESA ECO HOSTAL MAMITA HELMITA S.C.R.L, LAMBAYEQUE 2021         | GESTION EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO |
|    | MONCAYO GIL BRAULIO JESUS           |  |                                      |
| 18 | LUCANO AGUILAR FERNANDA DEL MILAGRO | DISEÑO DE ESTRATEGIAS DE MOTIVACION LABORAL PARA MEJORAR LA PRODUCTIVIDAD DE LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA MIBANCO - CAYALTI 2021          | GESTION EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO |
| 19 | MARTINEZ VASQUEZ RODOLFO SAUL       | PLAN ESTRATÉGICO DE MARKETING DIGITAL PARA MEJORAR EL POSICIONAMIENTO DE MARCA DEL BAR RESTAURANT PUB "EL ÚLTIMO ADIÓS" - PÁTAPO, 2021       | GESTION EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO |
|    | VASQUEZ CARRERO MARISABEL           |  |                                      |
| 20 | MEDINA ZUÑIGA KATTY DEYALLIRA       | ESTRATEGIAS DE MARKETING MIX PARA INCREMENTAR LAS VENTAS DEL NEGOCIO LUCHO PRIETO EIRL - CHICLAYO 2021                                       | GESTION EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO |
|    | MIO QUIROZ BRENDA SOLANGE           |  |                                      |
| 21 | MONJA CHIROQUE JUAN CARLOS          | PLAN DE MARKETING DIGITAL PARA MEJORAR EL POSICIONAMIENTO DE LA PROLACNAT S.A.C., LA VICTORIA 2021   | GESTION EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO |
|    | ZUÑIGA TAICA LIDA MADELEYNI         |  |                                      |

**ADMISIÓN E INFORMES**

074 481610 - 074 481632

**CAMPUS USS**

 Km. 5, carretera a Pimentel  
Chiclayo, Perú

[www.uss.edu.pe](http://www.uss.edu.pe)

|    |                                 |  |                                      |
|----|---------------------------------|--|--------------------------------------|
| 22 | OJEDA CHIRINOS LENNIN FRANKLIN  | CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU INCIDENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE SAN IGNACIO - 2021 | GESTION EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO |
| 23 | PERALTA COTRINA SANDRA          | EL MARKETING DIGITAL Y LA CAPTACIÓN DE CLIENTES EN LA EMPRESA ESTUDIOS LUNA - CHICLAYO 2021  | GESTION EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO |
|    | VILLANUEVA QUIISPE MIYUKI TANIA |  |                                      |
| 24 | PISCOYA ORDOÑEZ PIERO JOSUE     | LA MOTIVACIÓN LABORAL Y SU INFLUENCIA EN LA PRODUCTIVIDAD DE LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA HIPERBODEGA PRECIO UNO - FERREÑAFE 2021   | GESTION EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO |
|    | URPEQUE MARCHENA ARNOLD DAVID   |  |                                      |
| 25 | RAMOS HERRERA JOSE              | PLAN DE MARKETING DIGITAL PARA MEJORAR EL POSICIONAMIENTO DE LA EMPRESA REGENDA ITX CORPORACIÓN SRL - CHICLAYO, 2021                   | GESTION EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO |
|    | SECLEN SANDOVAL FABRICIO        |  |                                      |
| 26 | RAMOS TORRES LEIDY ESTEFANY     | CALIDAD DE SERVICIO Y SU RELACIÓN CON EL POSICIONAMIENTO DE NUESTRA CASA INMOBILIARIA E INVERSIONES SAC - CHICLAYO 2021                | GESTION EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO |
|    | SÁNCHEZ CONTRINA EDITH YUVERLY  |  |                                      |
| 27 | RAVINES CONDE CLAUDIA           | LA MOTIVACIÓN LABORAL Y SU INFLUENCIA EN EL DESEMPEÑO EN LA EMPRESA TURISMO DIAS - CHICLAYO, 2021                                      | GESTION EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO |
| 28 | REQUE CHÁVEZ RAQUEL             | MARKETING DIGITAL PARA EL POSICIONAMIENTO DE LA EMPRESA MULTISERVICIOS REQUE - CHICLAYO 2021   | GESTION EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO |
| 29 | RISCO MONJA DANIELA             | RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL PARA EL ÉXITO COMPETITIVO EN EL RECREO CAMPESTRE LAS PIRKAS - JAYANCA, 2021                         | GESTION EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO |
| 30 | RODRIGUEZ GUEVARA FERNANDO      | PLAN DE MARKETING MIX PARA INCREMENTAR LAS VENTAS EN TIEMPOS DE PANDEMIA DE LA EMPRESA "LA ECONÓMICA" - LA LIBERTAD 2021               | GESTION EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO |
| 31 | RODRIGUEZ KONG JOSE ARTURO      | ESPACIO VIRTUAL Y LAS VENTAS DE EMPRESAS GASTRONÓMICAS EN TIEMPOS DE COVID-19, CHICLAYO - LAMBAYEQUE, 2021                             | GESTION EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO |
| 32 | SALAZAR MONJA BRUNO ALEXANDER   | LA METODOLOGÍA 5S PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CUENTE EN COMERCIAL E & S - MOTUPE 2021  | GESTION EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO |
| 33 | TARRILLO SANCHEZ FERNANDO JOSE  | PLAN DE CAPACITACIÓN PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO DEL PERSONAL DE LA EMPRESA PLACE NICE CHICLAYO -2021                                    | GESTION EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO |
| 34 | TORRES VILCHEZ ROSMERY TATIANA  | GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y SU INCIDENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL EN LA COOPAC "SAN FRANCISCO DE MOCUPE" - CHICLAYO 2021              | GESTION EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO |

**ADMISIÓN E INFORMES**

074 481610 - 074 481632

**CAMPUS USS**

Km. 5, carretera a Pimentel

Chiclayo, Perú

[www.uss.edu.pe](http://www.uss.edu.pe)

## Carta de presentacion

**"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia"**

Pimentel, Abril del 2021

**Sr:**  
Edwin Bances Coronado

**Gerente General:**  
Plaza Nice-Chiclayo

**Asunto:** *Solicito permiso y apoyo en investigación.*

*De mi especial consideración:*

*Es grato dirigirme a usted para expresarle mi cordial saludo a nombre de la Escuela Profesional de Administración de la Facultad de Ciencias Empresariales - Universidad Señor de Sipán, asimismo connotados de su alto espíritu de colaboración, solicito su apoyo para que nuestros estudiantes del IX Ciclo, puedan realizar su respectiva INVESTIGACIÓN en su institución, en horarios coordinados con su despacho.*



*Detallo datos de los estudiantes:*

- *Fernando José Tarrillo Sánchez DNI: 73547423*

*Por lo que solicitamos, se sirva brindar las facilidades del caso a fin que nuestros alumnos no tenga inconvenientes y logren desarrollar su trabajo.*

*Agradecemos por anticipado la atención que brinde a la presente; y sea propicia la oportunidad para reiterar nuestra consideración y estima.*

*Atentamente,*

**Mg. Carla Angélica Reyes Reyes**  
Directora de EAP DE Administración  
Km5 carretera a Pimentel | CHICLAYO-PERU  
T. 074-481610 Anexo 6239  
[revesca@cece.uns.edu.pe](mailto:revesca@cece.uns.edu.pe)

## Carta de aceptacion

"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia"

Chiclayo, abril 2021

**Mg. Carla Angélica Reyes Reyes,**  
**Directora de EAP de Administración,**  
**Universidad Señor De Sipán**

**Asunto:** Carta de aceptación y apoyo en investigación.

Estimada Sr.(a)

Es grato dirigirme a usted para saludarle, afectuosamente a nombre de la Empresa Place Nice - Chiclayo y a la vez manifestarle lo siguiente:

Que, habiendo recibido la Carta de Permiso y Apoyo en Investigación del estudiante Tamayo Sánchez Fernando José, del X Ciclo de la Escuela Profesional de Administración, ha sido aceptado en esta organización a fin que realice la investigación en la empresa Place Nice, a quien se le brindara la información que requiera para su utilización netamente académica.

Sin otro particular, aprovecho la oportunidad para expresarle mi consideración y estima.

Cordialmente.

Richard Alexander Bances Coronado

**Gerente general**



T1



FORMATO Nº T1-VRI-USS AUTORIZACIÓN DEL AUTOR (E5)  
(LICENCIA DE USO)

Pimentel, noviembre 2022

Señores  
Vicerrectorado de Investigación  
Universidad Señor de Sipán  
Presente. -

El suscrito:

Tarrillo Sánchez Fernando José con DNI 73547423

En mi calidad de autor exclusivo de la investigación titulada:

"PLAN DE CAPACITACIÓN PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO DEL PERSONAL DE LA EMPRESA PLACE NICE CHICLAYO-2021"

presentado y aprobado en el año 2022 como requisito para optar el título de Licenciado en Administración de la Facultad de Ciencias Empresariales, Programa Académico de ADMINISTRACIÓN, por medio del presente escrito autorizo (autorizamos) al Vicerrectorado de Investigación de la Universidad Señor de Sipán para que, en desarrollo de la presente licencia de uso total, pueda ejercer sobre mi (nuestro) trabajo y muestre al mundo la producción intelectual de la Universidad representado en este trabajo de grado, a través de la visibilidad de su contenido de la siguiente manera:

- Los usuarios pueden consultar el contenido de este trabajo de grado a través del Repositorio Institucional en el portal web del Repositorio Institucional – <http://repositorio.uss.edu.pe>, así como de las redes de información del país y del exterior.
- Se permite la consulta, reproducción parcial, total o cambio de formato con fines de conservación, a los usuarios interesados en el contenido de este trabajo, para todos los usos que tengan finalidad académica, siempre y cuando mediante la correspondiente cita bibliográfica se le dé crédito al trabajo de investigación y a su autor.

De conformidad con la ley sobre el derecho de autor decreto legislativo Nº 822. En efecto, la Universidad Señor de Sipán está en la obligación de respetar los derechos de autor, para lo cual tomará las medidas correspondientes para garantizar su observancia.

| APELLIDOS Y NOMBRES            | NÚMERO DE DOCUMENTO DE IDENTIDAD | FIRMA   |
|--------------------------------|----------------------------------|---|
| Tarrillo Sánchez Fernando José | 73547423                         |  |

## Similitud de turnitin

| Reporte de similitud  |                                       |
|---|---------------------------------------|
| NOMBRE DEL TRABAJO  | AUTOR                                 |
| <b>PLAN DE CAPACITACIÓN PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO DEL PERSONAL DE LA EMPRESA PLACE NICE CHICLAYO-2021</b>   | <b>Fernando José Tarrillo Sánchez</b> |
| RECuento DE PALABRAS  | RECuento DE CARACTERES                |
| <b>9674 Words</b>   | <b>51831 Characters</b>               |
| RECuento DE PÁGINAS   | TAMAÑO DEL ARCHIVO                    |
| <b>58 Pages</b>   | <b>608.0KB</b>                        |
| FECHA DE ENTREGA  | FECHA DEL INFORME                     |
| <b>Dec 22, 2022 2:59 PM GMT-5</b>   | <b>Dec 22, 2022 3:00 PM GMT-5</b>     |
| <b>● 21% de similitud general</b>   |                                       |
| El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para cada base de datos  |                                       |
| <ul style="list-style-type: none"><li>• 19% Base de datos de internet</li><li>• Base de datos de Crossref</li><li>• 12% Base de datos de trabajos entregados</li><li>• 2% Base de datos de publicaciones</li><li>• Base de datos de contenido publicado de Crossref</li></ul> |                                       |
| <b>● Excluir del Reporte de Similitud</b>   |                                       |
| <ul style="list-style-type: none"><li>• Material bibliográfico</li><li>• Coincidencia baja (menos de 8 palabras)</li><li>• Material citado</li></ul>  |                                       |



## ACTA DE ORIGINALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN

Yo, Abraham José García Yovera, Coordinador de Investigación y Responsabilidad Social de la Escuela Profesional de Administración y revisor de la investigación aprobada mediante Resolución N° 0550-FACEM-USS-2021, presentado por el Bachiller, Tarrillo Sánchez Fernando José, con su tesis Titulada Plan de Capacitación para mejor el Desempeño del Personal de la Empresa Place Nice Chiclayo-2021.

Se deja constancia que la investigación antes indicada tiene un índice de similitud del 21 % verificable en el reporte final del análisis de originalidad mediante el software de similitud TURNITIN.

Por lo que se concluye que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio y cumple con lo establecido en la directiva sobre el nivel de similitud de productos acreditables de investigación, aprobada mediante Resolución de directorio N° 221-2019/PD-USS de la Universidad Señor de Sipán.

Pimentel, 25 de diciembre de 2022

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Abraham José García Yovera', is written over a horizontal line.

Dr. Abraham José García Yovera  
DNI N° 80270538  
Escuela Académico Profesional de Administración.