



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI**

**EXTENSIÓN LA MANÁ**

**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS**

**CARRERA DE LICENCIATURA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**PROYECTO DE TITULACIÓN**

**“CAPACITACIÓN Y SU INCIDENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL DEL  
PERSONAL DE LA FERRETERÍA “BONILLA” EN EL CANTÓN LA MANÁ, 2022”**

Proyecto de Investigación presentado previo a la obtención de Título de Licenciadas en  
Administración de Empresas

**AUTORAS:**

Abreo León Jusneydi Fernanda

Choloquina Ayala Rosa Isabel

**TUTOR:**

Lic. Mg. Sc. Adolfo Bassante Jiménez

**LA MANÁ– ECUADOR**

**AGOSTO-2022**

## DECLARACIÓN DE AUTORIA

Nosotras, Abreo León Jusneydi Fernanda y Choloquina Ayala Rosa Isabel declaramos ser los autores del presente proyecto de investigación titulado “CAPACITACIÓN Y SU INCIDENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL DE LA FERRETERÍA “BONILLA” EN EL CANTÓN LA MANÁ, 2022”, siendo el Lic. Mg. Sc. Adolfo Bassante Jiménez, Tutor del presente trabajo; y exigimos expresamente a la Universidad Técnica de Cotopaxi y a sus representantes legales de posibles reclamos o acciones legales.

Además, declaramos que las ideas, conceptos, procedimientos y resultados vertidos en el presente trabajo investigativo, son de nuestra exclusiva responsabilidad.

A handwritten signature in blue ink, enclosed in a blue oval. The text inside the oval reads "Jusneydi Abreo León".

Abreo León Jusneydi Fernanda  
C.I: 050438815-8

A handwritten signature in blue ink, enclosed in a blue oval. The text inside the oval reads "Rosa Isabel Ayala".

Choloquina Ayala Rosa Isabel  
C.I: 055035547-3

## **AVAL DEL TUTOR DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN**

En calidad de Tutor del Trabajo de Investigación sobre el título:

“CAPACITACIÓN Y SU INCIDENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL DE LA FERRETERÍA “BONILLA” DEL CANTÓN LA MANÁ, 2022”, Abreo León Jusneydi Fernanda y Choloquina Ayala Rosa Isabel de la Carrera de Licenciatura en Administración de Empresas, considero que dicho informe investigativo cumple con los requerimientos metodológicos y aporte científico-técnicos suficientes para ser sometidos a la evaluación del Tribunal de Validación de Proyecto que el Honorable Consejo Académico de la Unidad Académica de Ciencias Administrativas de la Universidad Técnica de Cotopaxi designe, para su correspondiente estudio y calificación.

La Maná, agosto del 2022



Lic. Mg. Sc. Bassante Jiménez Segundo Adolfo

C.I: 050129843-4

**TUTOR**

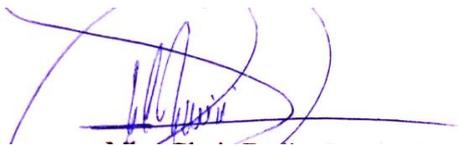
## APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE TITULACIÓN

En calidad del Tribunal de Lectores, aprobamos el presente informe de investigación de acuerdo a las disposiciones reglamentarias emitidas por la Universidad Técnica de Cotopaxi, y por la Unidad Académica de Ciencias Administrativas; por cuanto los postulantes: Abreo León Jusneydi Fernanda y Choloquina Ayala Rosa Isabel con el título del Proyecto de Investigación: “CAPACITACIÓN Y SU INCIDENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL DE LA FERRETERÍA “BONILLA” DEL CANTÓN LA MANÁ, 2022”, han considerado las recomendaciones emitidas oportunamente y reúne los méritos suficientes para ser sometido al acto de Sustentación de Proyecto.

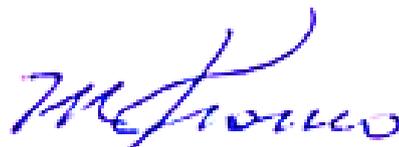
Por lo antes expuesto, se autoriza realizar los empastados correspondientes, según la normativa institucional.

La Maná, agosto del 2022

Para constancia firman:



MBA. Pazmiño Cano Gloria Evelina  
C.I: 120556823-9  
**LECTOR 1 (PRESIDENTA)**



Mgtr. Franco Coello Mauricio Rubén  
C.I: 050180544-4  
**LECTOR 2 (MIEMBRO)**



Lcdo. Mg. Medina López Enry Gutember  
C.I: 050113451-4  
**LECTOR 3 (SECRETARIO)**

## **AGRADECIMIENTO**

*Mi agradecimiento va dirigido primero a Dios por sus bendiciones, a mis adorados padres y familia que estuvieron siempre apoyándome incondicionalmente, a mi apreciada Universidad Técnica de Cotopaxi por abrirme las puertas de su seno científico para formarme en una profesional y a mis maestros por brindarme sus conocimientos, capacidades y apoyo.*

**JUSNEYDI**

*Expreso mi agradecimiento eterno primordialmente a Dios por regir mis pasos día a día, siendo su amor y bondad una guía para el resultado de un logro grandioso, a mi familia y venerados padres que tuvieron la tolerancia e infinita constancia, a ellos mi perpetuo cariño y gratitud.*

**ROSA**

### **DEDICATORIA**

*Llena de regocijo, esperanza y amor, dedico este proyecto, a cada uno de mis seres queridos, especialmente a mis padres quienes han sido mis pilares fundamentales para seguir adelante, a mis estimados maestros quienes con su mayor sabiduría han consignado en mi persona sus inmensos conocimientos para la construcción de mi vida profesional.*

**JUSNEYDI**

*La presente meta alcanzada se la dedico a mis familiares que gracias a su apoyo económico, moral, confianza, y buenos valores pude concluir con éxito mi carrera, a todas las personas en general que estuvieron contribuyendo incondicionalmente a la consecución de este valioso logro.*

**ROSA**

# UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI EXTENSIÓN LA MANÁ

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS  
CARRERA DE LICENCIATURA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

**TÍTULO:** “CAPACITACIÓN Y SU INCIDENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL DE LA FERRETERÍA “BONILLA” DEL CANTÓN LA MANÁ, 2022”

**Autores:**

Abreo León Jusneydi Fernanda  
Choloquina Ayala Rosa Isabel

## RESUMEN

El proyecto de investigación efectuado en la Ferretería “Bonilla” del cantón La Maná, tuvo como propósito la ejecución de un estudio descriptivo entre la capacitación y el desempeño laboral del personal de la organización. La dirección metodológica de la investigación fue de tipo cuantitativo, siendo también obligatorio y necesario la aplicación del método analítico y deductivo. Para el desarrollo y recopilación de datos e información estadística, fue preciso la aplicación de encuestas a 34 trabajadores, alcanzando resultados sobre los aspectos relevantes por la falta de capacitación, que conlleva a efectos negativos como las dificultades en los colaboradores con bajas habilidades y conocimientos en su desempeño del trabajo afectando de esta forma la productividad de la empresa. De igual manera fue encuestado el propietario de la organización, quien aportó con la información e indagación necesaria para identificar las correlaciones existentes entre las variables de estudio, la capacitación y el desempeño laboral. Los resultados alcanzados determinan que el 79,40% de los trabajadores indican que raras veces se ejecuta una formación para realzar sus destrezas y desempeño; en relación a los recursos necesarios para facilitar una buena enseñanza laboral en la empresa, el propietario manifiesta no contar con herramientas y metodologías específicas para mejorar el desempeño en el personal, no obstante considera que siempre el desempeño eficiente será esencial para la ejecución de las actividades laborales adecuadas. En relación con las habilidades después de la capacitación, el 88,20% considera de siempre son eficientes, el 82,40% afirma que siempre tienen un excelente rendimiento después de una capacitación y 100% manifiesta que siempre la capacitación constante les va a otorgar mayor desempeño en sus puestos de trabajo.

**Palabras claves:** Formación, Rendimiento, Personal, Destrezas, Productividad.

## **ABSTRACT**

The purpose of the research project that was carried out in the "Bonilla" hardware store in La Maná canton was to get a descriptive study between the training and work performance of the organization's staff. The methodological direction of the research was quantitative, the application of the analytical and deductive methods were also mandatory and necessary. For the development, data collection, and statistical information, it was necessary to apply surveys to 34 workers, so reaching results on the relevant aspects due to the lack of training which leads to negative effects such as difficulties in employees with low skills and knowledge in their work performance thus affecting the productivity of the company. In the same way, the owner of the company was surveyed who provided the necessary information in order to identify the existing correlations between the study variables, training, and work performance. The obtained results determine that 79.4% of the workers indicate that training is rarely carried out to enhance their skills and performance. In relation to the necessary resources to facilitate a good labor education in the company, the owner states that the company does not have specific tools and methodologies to improve the performance of the staff, however the owner considers that efficient performance will always be essential for the execution of suitable work activities. According to the skills after training, 88.2% consider that training is always efficient, 82.4% affirm that the employees always have an excellent performance after training, and 100% state that constant training will always give employees higher performance in their jobs.

**Keywords:** Training, Performance, Staff, Skills, Productivity

## ÍNDICE GENERAL

No.	Contenido	Pág.
	DECLARATORIA DE AUTORÍA.....	ii
	AVAL DEL TUTOR DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN.....	iii
	APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE TITULACIÓN.....	iv
	AGRADECIMIENTO.....	v
	DEDICATORIA.....	vi
	RESUMEN.....	vii
	ABSTRACT.....	viii
	ÍNDICE GENERAL.....	ix
	ÍNDICE DE TABLAS.....	ixii
	ÍNDICE DE FIGURAS.....	ixiii
1.	INFORMACIÓN GENERAL.....	1
2.	DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO.....	2
3.	JUSTIFICACIÓN.....	5
4.	BENEFICIARIOS DEL PROYECTO.....	6
4.1.	Beneficiarios directos.....	6
4.2.	Beneficiarios indirectos.....	6
5.	PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	7
5.1.	Macro.....	7
5.2.	Meso.....	8
5.3.	Micro.....	9
5.4.	Formulación del problema.....	10
6.	OBJETIVOS.....	10
6.1.	Objetivo General.....	10
6.2.	Objetivos Específicos.....	10
7.	ACTIVIDADES Y SISTEMA DE TAREA EN RELACIÓN A LOS OBJETIVOS.....	11
8.	FUNDAMENTACIÓN CIENTÍFICO TÉCNICO.....	12
8.1.	Origen y Evolución.....	12
8.2.	Capacitación.....	15
8.3.	Beneficios de capacitar.....	16
8.3.1.	Elementos de la capacitación.....	17
8.3.2.	Características de la capacitación.....	18

8.4. Capacitación eficiente.....	19
8.4.1. Capacitación profesional que cumple objetivos .....	20
8.4.2. Propiedades de una capacitación eficiente .....	20
8.5. Problemas en el personal no capacitado .....	21
8.5.1. Características y consecuencias de un personal no capacitado .....	22
8.6. Definición de Desempeño Laboral .....	22
8.6.1. Factores del desempeño laboral.....	23
8.6.2. Niveles del desempeño laboral .....	24
8.6.3. Cualidades de un empleado con buen desempeño laboral .....	25
8.6.4. Características del desempeño laboral.....	26
8.7. Desempeño ineficiente en el trabajo.....	26
8.7.1. Características de un mal desempeño laboral.....	27
8.7.2. Causas del desempeño laboral ineficiente .....	28
8.7.3. Características de las causas del bajo desempeño laboral .....	28
8.7.4. Consecuencias del desempeño laboral ineficiente.....	29
8.7.5. Características del desempeño laboral ineficiente.....	30
8.8. Atributos para medir el desempeño laboral.....	30
8.8.1. Características de los atributos del desempeño laboral .....	31
8.9. Ferreterías .....	31
8.9.1. Características de las ferreterías .....	32
8.9.2. Tipos de ferreterías .....	33
8.9.3. Tipos de cadenas de suministros en las ferreterías .....	34
9. PREGUNTAS CIENTIFICAS .....	35
9.1. Hipótesis de trabajo (Investigación).....	37
10. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN .....	37
10.1. Método teórico.....	37
10.1.1. Método analítico .....	38
10.1.2. Método deductivo .....	38
10.1.3. Método empírico .....	38
10.1.4. Método cuantitativo.....	39
10.2. Tipo de investigación .....	39
10.2.1. Investigación bibliográfica .....	39
10.2.2. Investigación de campo .....	39

10.3. Nivel o alcance .....	40
10.3.1. Investigación descriptiva .....	40
10.3.2. Investigación correlacional.....	40
10.4. Técnicas de investigación.....	40
10.4.1. Mapeo .....	40
10.4.2. Encuesta.....	40
10.4.3. Entrevista.....	41
10.5. Instrumentos utilizados.....	41
10.5.1. Cuestionario.....	41
10.5.2. Diseño de investigación.....	41
10.6. Población .....	42
10.6.1. Población .....	42
10.6.2. Validación de instrumento.....	42
10.6.3. Procesamiento y análisis de la información .....	42
11. ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS.....	43
11.1. RESULTADO DE LA ENCUESTA EJECUTADA AL PROPIETARIO DE LA FERRETERÍA “BONILLA” DEL CANTÓN LA MANÁ.....	43
11.2. RESULTADOS DE LAS ENCUESTAS APLICADAS A LOS TRABAJADORES DE LA FERRETERÍA “BONILLA” DEL CANTÓN LA MANÁ.....	45
12. Correlación estadística.....	58
13. IMPACTOS (SOCIAL, TÉCNICO, ECONÓMICO) .....	59
13.1. Impacto social.....	59
13.2. Impacto técnico.....	59
13.3. Impacto económico.....	60
14. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....	60
14.1. Conclusiones.....	60
14.2. Recomendaciones .....	61
15. VALORACIÓN ECONÓMICA Y/O PRESUPUESTO PARA LA EJECUCIÓN DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN.....	63
16. BIBLIOGRAFÍA .....	64
17. ANEXOS.....	74

## ÍNDICE DE TABLAS

No.	Contenido
Tabla 1.	Beneficiarios directos de la investigación .....6
Tabla 2.	Beneficiarios indirectos de la investigación .....7
Tabla 3.	Actividad y sistema de tareas en relación a los objetivos ..... 11
Tabla 4.	Población .....42
Tabla 5.	Título de la microempresa .....43
Tabla 6.	Capacitaciones .....45
Tabla 7.	Mejores habilidades laborales .....46
Tabla 8.	Mejor rendimiento laboral .....47
Tabla 9.	Metodologías de capacitación .....48
Tabla 10.	Inducción profesional .....49
Tabla 11.	Nuevos conocimientos profesionales .....50
Tabla 12.	Conocimientos laborales necesarios .....51
Tabla 13.	Capacitación continua .....52
Tabla 14.	Seguridad del desempeño laboral .....53
Tabla 15.	Control de actividades laborales.....54
Tabla 16.	Procesos administrativos definidos .....55
Tabla 17.	Manejo administrativo.....56
Tabla 18.	Correlación en los factores incidentes en la capacitación .....58
Tabla 19.	Presupuesto para la ejecución de la investigación.....63

## ÍNDICE DE FIGURA

<b>No.</b>	<b>Contenido</b>	<b>Pág.</b>
Figura 1.	Capacitaciones.....	45
Figura 2.	Mejores habilidades laborales .....	46
Figura 3.	Mejor rendimiento laboral.....	47
Figura 4.	Metodologías de capacitación .....	48
Figura 5.	Inducción profesional.....	49
Figura 6.	Nuevos conocimientos profesionales .....	50
Figura 7.	Conocimientos laborales necesarios .....	51
Figura 8.	Capacitación continua .....	52
Figura 9.	Seguridad del desempeño laboral .....	53
Figura 10.	Control de actividades laborales .....	54
Figura 11.	Procesos administrativos definidos .....	55
Figura 12.	Manejo administrativo .....	56

## 1. INFORMACIÓN GENERAL

### Título del proyecto

“La capacitación y su incidencia en el desempeño laboral del Personal de la Ferretería Bonilla en el cantón La Maná, 2022”

<b>Fecha de inicio:</b>	Abril del 2022
<b>Fecha de Finalización:</b>	Agosto del 2022
<b>Fecha de ejecución:</b>	Ferretería Bonilla en el cantón La Maná
<b>Facultad que auspicia:</b>	Facultad de Ciencias Administrativas
<b>Carrera que auspicia:</b>	Carrera de Licenciatura en Administración de Empresas
<b>Proyecto de investigación vinculado:</b>	La investigación del proyecto está vinculada y aporta al marco proyecto de la Carrera de Licenciatura en Administración de Empresa, Diseño de una propuesta estratégica para mejorar la percepción final a través de la motivación del desempeño laboral en las empresas del cantón la Maná.
<b>Equipo de Trabajo:</b>	Mg. Sc. Adolfo Bassante Jiménez Jusneydi Fernanda Abreo León Rosa Isabel Choloquina Ayala
<b>Área de Trabajo:</b>	“Educación comercial y administración”
<b>Línea de investigación:</b>	Administración y Economía para el Desarrollo Humano y Social
<b>Sub líneas de investigación de la Carrera:</b>	Estrategias, administrativas, productividad y emprendimiento.

## **2. DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO**

La investigación se efectuó con el propósito de conocer si la organización cuenta con programas de capacitación para la preparación científica a todo el personal y por lo tanto cual es el problema que está atravesando por la falta de la misma en el desempeño laboral de los trabajadores que incide en riesgos de efectos negativos como la pérdida de productividad, rendimiento bajo, incumplimiento de los objetivos de la empresa en ineficacia en la atención al cliente; para efectuar y diagnosticar el estudio se empleó metodologías de investigación como: estudio de campo, correlacional, diagnóstico, propositiva y bibliográfica; utilizando los métodos: deductivo y analítico con elaboración de cuestionarios que sirven para ejecutar encuestas al personal y entrevistas al propietario de la Ferretería Bonilla, conociendo de esta manera la situación actual.

Los acontecimientos presentados en el ambiente organizacional por falta de capacitación en los trabajadores, han sido cambios totalmente económicos, tecnológicos y más que nada, sociales, donde las distintas formas de aprendizaje social van más allá de la competitividad y eficiencia en el crecimiento profesional; la falta de capacitación en el personal ha traído consecuencias como falta de compromiso e incumplimiento de funciones en todos los trabajadores en la mayoría de empresas desde hace siglos atrás a nivel en general, por lo que la Ferretería Bonilla ha exteriorizado acontecimientos en todo su entorno tanto externo como interno de la empresa, aquellos hechos que han generado la rotación laboral de muchos trabajadores, lo cual, les ha resultado más caro tener que contratar personal constantemente para retener el capital humano existente.

La sociedad requiere una atención extraordinaria por parte del personal de la organización, y así mantener de forma satisfactoria al entorno social que rodea a la empresa, por otra parte, la misma organización requiere un personal como agente activo, donde sean capaces de lograr ventajas competitivas sostenibles, no obstante a esto, la empresa tiene que tener claro que el desarrollo y retención del personal son factores de nivel primordial para el total mejoramiento del desempeño del personal que labora en la Ferretería Bonilla; a más de lo mencionado, el proceso tecnológico y la demanda del personal, juegan un papel fundamental en la capacitación de la organización, ya que la adopción de tecnologías avanzadas incrementa mayor innovación en los trabajadores.

El desempeño laboral en los trabajadores siempre va a determinar el éxito de la organización, y para ello el rendimiento del personal debe ser de un nivel alto, por lo cual, la empresa tiene que implementar estrategias para el bien de la misma, enfocándose en cada uno de los hechos sociales acontecidos; el control y medición del desempeño laboral en la Ferretería Bonilla está en un jeque de titubeos, por inexactitud de direccionamiento de las funciones de la organización con el desempeño de los trabajadores, lo que ha conducido un mal servicio a la sociedad, produciendo acontecimientos no gratos para la empresa, lo que conlleva de que el desempeño laboral es una acción determinada a una conducta que debe ser evaluada y analizada para estimar sucesos eficientes en el personal hacia la organización y sociedad, mediante un correcto adiestramiento.

Como antecedente en la aplicación del diagnóstico, conocemos que no se realiza capacitación a los trabajadores por estos elementos aludidos, el objetivo de estudio es la capacitación y su incidencia en el desempeño del personal de la Ferretería Bonilla del cantón La Maná, 2022 donde los datos tomados fueron registrados, tabulados y analizados, lo cual, cada aporte estudiado dio a conocer de forma efectiva la falta de capacitación del personal y desempeño que están influyendo en el clima laboral, efectos organizacionales y rendimiento profesional de la organización, proyectando de esta manera estrategias para el correcto mejoramiento de la misma, acorde a los deficiencias encontradas, y que vendrían a mejorar esta problemática que incide en la vigencia laboral y motivación del personal por la falta de compromiso, responsabilidad y aprendizaje actualizados.

La capacitación de los colaboradores de la Ferrería ‘‘Bonilla’’, es muy importante en razón de nuevos conocimientos, habilidades y actitudes apropiadas para un mejor desempeño laboral, permitiendo un desarrollo profesional en los trabajadores, demostrando de esta manera el valor de la capacitación al personal y los impactos positivos que generan en los mismos, para mejorar y fortalecer las competencias de los empleados; siendo la capacitación una inversión muy rentable, ya que, mientras mayor sea el grado de preparación y formación de los trabajadores, más alto será el nivel de productividad de los mismos y sobre todo de la empresa en general con mayores beneficios tanto económicos como de calidad.

La capacitación consta en el personal permite mejores empleados aumentando productividad y calidad en el trabajo, es por ello que la importancia de esta investigación consiste en dar a comprender que la capacitación es una forma efectiva que no solo solucionara problemas presentes en los trabajadores, sino que también se puede obtener excelentes ventajas

competitivas, por lo que, según nuestra idea, la investigación es de gran utilidad porque ayuda a progresar, ampliar conocimientos, perfeccionar cada función de los colaboradores, en este caso, la Ferretería “Bonilla” cuenta con beneficios primarios que son 34 colaboradores, dentro de ello se encuentra el área contable, el área administrativa y el gerente o propietario y como beneficios secundarios tenemos una gran población urbana y rural que se convierte en consumidores de productos de esta empresas, en dónde, la atención dirigida a la población, tiene que ser sublime para la satisfacción de los mismos.

Los aportes del estudio son de gran relevancia debido a que la capacitación en la Ferretería “Bonilla” constituye un papel importante, en la cual, cada contribución permite resaltar el correcto desenvolvimiento de los colaboradores en todas las áreas se desempeñan, ante la falta de aptitudes detectadas, por ello, esta investigación trae como beneficios, el fortalecimiento del clima laboral, motivación al personal a un buen desempeño diario, mejor rendimiento de capacidades y conocimientos, permitiendo que la empresa tenga una mayor calidad en sus servicios ante sus clientes, teniendo así una correlación significativa entre la capacitación y su incidencia en el desempeño, para el sostenimiento en la competencia con otras empresas, mejorando los niveles del rendimientos profesional y compromisos que admiten un mayor aumento de productividad.

Los resultados obtenidos en esta investigación beneficiaran a toda la empresa, desde sus colaboradores que son el eje principal, como al propietario de la organización, logrando de esta manera, que el trabajador se sienta identificado con la empresa, siendo más eficiente al momento de realizar sus funciones; cada táctica implementada tiene el propósito de contribuir a la mejora de la entorno existente, optimizando también la estructura organizativa, contribuyendo a la formación de una cultura de trabajo cooperativa para el desarrollo laboral efectivo; ultimando, que la investigación tendrá una gran contribución en el crecimiento del personal y de la empresa ya que consta de estrategias e información que favorecen un trabajo satisfactorio, con un equilibrio entre las competencias y el logro de todas las metas.

### 3. JUSTIFICACIÓN

Empezar un estudio acerca de la capacitación en el personal que influye directamente en el desempeño y rendimiento del trabajador, es de gran relevancia, ya que le permite a la organización conocer y reflexionar como un personal capacitado puede proporcionar mejor productividad a la empresa, desde el ambiente laboral, número de ventas, como también la competitividad laboral; en este caso, conocer y al mismo tiempo promover la capacitación dentro de la Ferretería Bonilla acorde a las necesidades reales de la misma, se logrará formar al talento humano existente, que mucha de las veces pasa desapercibido, es por eso que este estudio ejecuto un levantamiento de información y luego un análisis donde se comprobaron los problemas existentes actuales de la ferretería por falta de capacitación en el personal y así a futuro toda dificultad sea mejorada. Por estos elementos la investigación es aplicable en esta empresa, los involucrados beneficiarios directos (propietario – personal) y los primordiales beneficiarios indirectos (clientes) sean ligados correctamente.

Una organización que tiene al personal con mayor nivel de capacitación, proporciona a los trabajadores un adecuado desempeño en todas las actividades que se desarrollen en cada área de la empresa, obteniendo mejor utilidad en sus destrezas, ya que el empleado logra un alto nivel de conocimiento, responsabilidad y compromiso con una colaboración efectiva, reforzando cada capacitación y habilidad en el mismo; por lo cual es de vital importancia que las organizaciones realicen una inversión en capacitación para todo el personal para lograr un desempeño eficaz en los empleados, de una manera que otorgue a la empresa un alto rendimiento en cada actividad, donde incluye un servicio de calidad, conocimiento y fortalecimiento tecnológico que la organización sea más rentable.

Un buen desempeño laboral es de un personal correctamente capacitando, por lo tanto la capacitación es un trabajador sirve como base para mejorar la efectividad y triunfo de una entidad, teniendo así, un papel muy importante dentro de toda organización, es por ello que el impacto de esta investigación radica inculcar a los colaboradores de la Ferretería Bonilla la relevancia de la capacitación, conocimiento si los actuales empleados tienen el desempeño adecuado para alcanzar de forma efectiva cada actividad dentro de la organización, siendo el desempeño eficaz la clave del éxito en la organización, destacando que la utilidad práctica de este estudio, radica claramente en definir las tácticas eficientes que lleven o logren en la ferretería alcanzar cada objetivo propuesto, teniendo éxito.

La investigación ayuda a resolver problemas empresariales y marcar la diferencia con otras empresas similares que conlleve mejorar la calidad de vida de sus colaboradores. Por lo anterior, es primordial mencionar que además que un programa de capacitación es el punto de partida para elevar la calidad y productividad en la Ferretería Bonilla es también un pleno beneficio para la organización en lo que respecta a la calidad de servicio externo que brinda el personal como el desempeño interno, por lo cual una correcta gestión en el talento humano de la organización ayuda en el mejoramiento en el conocimiento de los trabajadores, permitiéndoles superarse y aportar su desempeño con más valor, claramente que la capacitación o el entrenamiento es un proceso formativo que genera un desempeño laboral exitoso y que por lo tanto todo empleado debe ser capacitado.

#### **4. BENEFICIARIOS DEL PROYECTO**

El proyecto a desarrollar tiene dos grupos principales que se dividen de la siguiente forma.

##### **4.1. Beneficiarios directos**

En el proceso de la investigación se ha identificado el propietario de la Ferretería “Bonilla” y los 34 empleados que laboran en la entidad tal como se muestra en la tabla adjunto.

**Tabla 1:** Beneficiarios directos de la investigación

<b>Descripción</b>	<b>Cantidad</b>
Propietario	1
Empleados	34
<b>Total</b>	<b>35</b>

**Fuente:** Información del propietario de la Ferretería Bonilla

##### **4.2. Beneficiarios indirectos**

Los beneficiarios indirectos están conformadas por las instituciones recaudadoras de impuestos como lo es: S.R.I (Servicio de Rentas Internas) cuya entidad tiene como objetivo que toda persona que dinamice la economía del país aporte a las obligaciones tributarias, I.E.S.S ( Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social) los aportantes beneficiarios directo o indirectos del sistema social se amparan bajo la protección del seguro por el servicio prestado M.R.L (Ministerio de Relaciones Laborales) El código del trabajo establece las políticas de la generación de empleos a través de la gestión eficiente del departamento de talento humano, este se encarga de regular que se cumplan las políticas laborales y la sitemización de procesos eficaces y por ultimo G.A.D (Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón La Maná) genera un registro del sistema municipal y patente para su correcto funcionamiento.

A continuación, se muestra la tabla adjunto la información cuantitativa.

**Tabla 2:** Beneficiarios indirectos de la investigación

<b>Descripción</b>	<b>Cantidad</b>
Servicios de Rentas Internas (SRI)	1
Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS)	1
Ministerio de Relaciones Laborales (MRL)	1
Clientes	2000
Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón La Maná (GAD)	1
<b>Total</b>	<b>5</b>

**Fuente:** Información del propietario de la Ferretería Bonilla

## **5. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

### **5.1. Macro**

La capacitación tiene un enorme impacto en el desempeño de los empleados de cualquier empresa establecida en el país; en Ecuador los factores más comunes de baja productividad en una organización, es la falta de empeño que tienen el empleado al momento de ejecutar cierta actividad laboral, por lo tanto, si existe un buen desempeño laboral de parte del personal, habrá buenas aptitudes, habilidades, compromiso absoluto y destrezas, siendo la capacitación una estrategia útil y eficaz para mejorar la productividad de las 7.168 ferreterías registradas según datos obtenidos del INEC (2016), por lo tanto el personal debe estar constantemente capacitado, para mejorar su desempeño laboral.

En la Provincia de Carchi en la Ciudad de San Gabriel, según los datos evaluados por Cuasapas (2018), mediante una encuesta al personal, indicó que el 72,2% de los empleados no recibieron capacitaciones, mientras que un 27,8%, fue consciente que un bajo desempeño laboral de los empleados, es por falta de capacitación y actualización de conocimientos al personal, la falta de esta, limita sus habilidades y su rendimiento en el trabajo.

Por lo tanto, en otra investigación efectuada por Chimbo y Mayorga (2019), en la provincia de Los Ríos en la ciudad de Babahoyo, en la ferretería “Hermanos Chimbo”, mediante una encuesta el 100% del personal entrevistado, manifestó no haber adoptado alguna capacitación hasta el momento, ellos manifestaron que no tienen ningún entrenamiento de como cumplir a

cabalidad de forma óptima sus responsabilidades frente a sus clientes, lo cual, ha generado quejas por el mal desempeño de algunos empleados al momento de atender, lo que arroja como resultado, una enorme inexistencia de un plan de capacitaciones y un nivel bajo de desempeño en el personal.

El desempeño laboral en Ecuador cada vez crece más como problema, según los últimos datos del Banco Central del Ecuador (2017), mostró que la tasa de desempeño aumento de 0,96% que va desde el 4,86% al 5,82%, en los últimos cinco años, conjuntamente la mayoría de los nuevos empleados en el país no cuentan con experiencia, ya que muchas empresas no disponen de procesos para la capacitación y el desarrollo del personal, esto genera como consecuencia el mal desempeño laboral del personal y ende rotación laboral, la falta de capacitación se verá traducida en el mal desempeño del empleado.

## **5.2. Meso**

En la provincia de Cotopaxi el desempeño laboral del personal en algunas de las empresas ya sean estas pequeñas o medianas es bajo, estas no disponen de un plan de capacitaciones, y están organizadas de manera empírica por la falta asesoramiento y gestión de la unidad de talento humano, lo que ha provocado un ambiente laboral inadecuado en la organizaciones, sin embargo hay que hacer destacar un porcentaje mínimo no tienen un desempeño laboral bajo (Caiza, 2020); esta es una de las provincias con mucho comercio, donde las organizaciones de ferreterías siguen creciendo cada vez con ofertas de trabajo, sin embargo se puede establecer que varias de estas empresas no se enmarcan en el mejoramiento de los planes laborales, ni al desempeño laboral y desconocen la importancia de las capacitaciones (Álvarez y Ramón, 2019).

La ciudad de Salcedo se caracteriza por ser un sector altamente comercial, y por lo tanto también sobresale por contar con diversas ferreterías donde tanto el clima organizacional y el desempeño del personal es adecuado, según Bautista (2020) en la Ferretería “Cotopaxi” de la misma ciudad, mediante una encuesta ejecutada al personal, el 85% manifestó que no existe comunicación ni tampoco tiene apoyo para mejorar su rendimiento en sus labores, lo que no les da motivación para seguir laborado, implicando de esta manera también una mala atención a sus clientes, mal trato entre compañeros y problemas muy seguidos, el 15% manifestó lo contrario, dando como resultado 0% de capacitaciones realizadas en la ferretería, y un bajo desempeño laboral en los empleados.

En la mayoría de las empresas, la capacitación se orienta al futuro, se enfoca a mejorar el manual de competencias en relación con el funcionamiento inmediato del trabajo, y los puestos que ocuparan en el futuro en la organización, las novedosas capacitaciones y competencias que requieren para su funcionamiento, por lo tanto las ferreterías tiene que tener un programa de capacitación que sea estructurado y organizado por medio del cual se suministre información y se proporcionen habilidades a los empleados para que desempeñe con satisfacción el trabajo determinado (Bohorquez *et al.*, 2017).

En la ciudad de Latacunga según el Ministerio de Relaciones Laborales (2021), 248 personas de algunas empresas fueron capacitadas en el año 2021 en contenidos sobre gestión de talento humano y el buen desempeño laboral, donde la asistencia fue escasa, a pesar de que el llamado fue para todas las organizaciones de la provincia de Cotopaxi, quedando como resultado el poco interés que muchas empresas tiene por el rendimiento efectivo de sus empleados.

### **5.3. Micro**

La Ferretería Bonilla en el cantón La Maná ubicada en la Av. 19 de Mayo y Velazco, que fue establecida a partir del 9 de julio de 1999 por el Sr. Braulio Bonilla, cuenta con 1 sucursal frente a la plaza central en el mismo cantón, está actualmente cuenta con una diversidad de productos que compensan la necesidad del consumidor emergente, actualmente el Sr. David Bonilla es el administrador para lo cual cuenta con 34 empleados en la matriz y su sucursal, los empleados se encuentran afiliados al Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS). La ferretería está dividida en tres departamentos como son administrativo/contable, atención al cliente y bodega, ofrecen productos ferreteros como artículos de plomería, suministros eléctricos, materiales para la construcción y algunos insumos para el hogar en donde el desempeño laboral de ese personal tiene que ser alto (TONE, 2021).

Bustamante (2015) menciona que en la Ferretería “Bonilla” se realizó una encuesta efectuada a los clientes, el 91% consideraba importante la capacitación del personal, no era la adecuada, y por medio de la capacitación permanente dentro de la ferretería los empleados podrían mejorar la atención a los clientes, por lo tanto las capacitaciones tiene que ser constantes a los trabajadores.

Actualmente no se realizan capacitaciones a los trabajadores de la ferretería, no obstante, un buen desempeño laboral viene de la mano con capacitaciones enfocadas a mejorar el nivel de confianza del personal, y por lo tanto un buen servicio, un mayor rendimiento y sobre todo un excelente clima laboral, tomando en cuenta si el desempeño de los empleados es pésimo, nos

dará una mala imagen y consecuencias negativas a la empresa; es importante diseñar un manual de competencias que responda a las necesidades de los empleados para perfeccionar sus conocimientos, habilidades y actitudes, y así fortalezca plenamente su desempeño en el puesto de trabajo (Cota y Rivera, 2016).

En el presente estudio se pretende y tiene como finalidad, indagar el impacto que tiene la capacitación y su incidencia en el desempeño laboral del personal de la Ferretería Bonilla, ya que el rendimiento profesional implica de un máximo esfuerzo para crecer un óptimo nivel de cumplimiento en el desarrollo de las actividades empresariales y estabilidad laboral, ya que la capacitación es una herramienta eficaz que genera un impacto positivo en el desempeño de los trabajadores.

#### **5.4. Formulación del problema**

¿De qué manera incide la capacitación en el desempeño laboral de los trabajadores de la ferretería Bonilla en el cantón La Maná?

### **6. OBJETIVOS**

#### **6.1. Objetivo General**

Analizar la incidencia que genera la capacitación en el desempeño laboral del personal de la Ferretería Bonilla en el cantón La Maná para mejorar su posicionamiento en el mercado.

#### **6.2. Objetivos Específicos**

- Establecer los beneficios de la capacitación para mejorar el desempeño laboral.
- Identificar los efectos que genera el desempeño laboral en los colaboradores de la Ferretería “Bonilla” para determinar el nivel de incidencia en las ventas.
- Analizar los factores determinantes de las variables entre la capacitación y el desempeño laboral para aumentar la economía y mejorar la gestión empresarial.

## 7. ACTIVIDADES Y SISTEMA DE TAREA EN RELACIÓN A LOS OBJETIVOS

**Tabla 3:** Actividad y sistema de tareas en relación a los objetivos

<b>Objetivos específicos</b>	<b>Actividad</b>	<b>Resultado de la actividad</b>	<b>Descripción de la actividad (técnicas e instrumentos)</b>
Instaurar los beneficios de la capacitación para mejorar el desempeño laboral.	Investigación y Observación al personal. Elaboración de instrumentos, aplicación del mismo con tabulación y registro. Análisis de la información recopilada.	Particularidades más relevantes de las necesidades de capacitación que tiene el personal.	Entrevista al propietario de la Ferretería Bonilla en el cantón La Maná.
Identificar los efectos que genera el desempeño laboral en los colaboradores de la Ferretería “Bonilla” para determinar el nivel de incidencia en las ventas.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Investigación y Observación.</li> <li>• Elaboración de instrumentos, aplicación del mismo con tabulación y registro.</li> <li>• Análisis de la información recopilada.</li> </ul>	Aptitudes laborales ante el desempeño de los trabajadores en las actividades ejecutadas por los mismos.	Encuesta a efectuar al personal de la Ferretería “Bonilla” en el cantón La Maná.
Analizar los factores determinantes de las variables entre la capacitación y el desempeño laboral para aumentar la economía y mejorar la gestión empresarial.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aplicación y recolección de información.</li> <li>• Introducción de datos para constituir la correlación.</li> <li>• Análisis de las variables.</li> <li>• Resultados.</li> </ul>	Relaciones específicas y significativas entre capacitación y desempeño laboral	Correlación estadística para determinar la relación existente entre las variables: la capacitación y el desempeño laboral

**Elaborado por:** Las autoras

## **8. FUNDAMENTACIÓN CIENTÍFICO TÉCNICO**

### **8.1. Origen y Evolución**

Según Infante y Breijo (2017)

La capacitación es un prodigio que se ha construido constantemente, los inicios de la capacitación se remontan a la revolución industrial durante el siglo XVII hasta principios del siglo XIX con la aparición del aula, este procedimiento inició en Europa y ha sido potenciado en E.E.U.U, desde ahí en los países del sudeste asiático. (p. 2)

Por otro lado, Mendoza (2019) indica que “la capacitación se estableció más que un hecho educativo, que como una técnica para controlar los secretos de las distintas funcionalidades a fin de salvaguardar todo tipo de intereses económicos y el status general de artesanos y comerciantes” (p. 7).

Mendoza (2017) indica que

Con la revolución industrial, la capacitación se convirtió en la alianza de fines y operaciones, mejor dicho se pedía la participación de las personas para que posean la eventualidad de trabajar en una sola actividad, teniendo a su cargo una parte del transcurso de creación a hacer lo único que se hacía era entrenarlas en una tarea del proceso y no en todas las actividades; el proceso de capacitación laboral empresarial en la mayoría de los países de América Latina ha estado asociado a un intento de realzar el funcionamiento gremial de los empleados por medio de un aprendizaje constante, por lo que, desde mediados del siglo XX, la capacitación es nombrada como enseñanza continua. (p.12)

Los métodos de aprendizaje y capacitación de los empleados deben ser apreciados, por lo cual, este autor, afirma lo siguiente:

Para la década de los 70, la capacitación a los trabajadores conlleva a una figura lineal de productividad, erigida, a partir de la indagación de resultados que sean tangibles en los procesos que se conducen a cabo en la organización, para adquirir un objetivo específico a nivel empresarial, en el que se especifica la preparación y terminación adecuada de un producto (Mitnik y Coria, 2018, p. 7)

No obstante, más adelante coexiste un giro total en la capacitación dentro de las organizaciones.

Desde los años 90, se percibe un cambio importante en la capacitación gremial, se genera la irrupción de nuevos procesos tecnológicos que pusieron en duda la viabilidad de los sistemas de capacitación existentes y se observa un crecimiento de la asistencia de las organizaciones, que empiezan a financiar los cursos de capacitación, donde el manejo gremial es el primer reflejo, la cual se ha con base en conductas que fueron medidos por medio de sus habilidades y el nivel de contribución que estás brindan a la compañía, por lo cual, la capacitación por medio de los años ha tenido mucha relevancia en el funcionamiento del personal de toda organización (González, 2021, p. 21)

Actualmente la capacitación es significativa en una organización mundialmente, para esto, Rosales (2020) menciona que:

Para constituir una vía de trasmisión y transformación del conocimiento para los profesionales y siendo considerado como un modelo de educación, por medio del cual es necesario, primero, formar una cultura de identidad empresarial, basada en los valores sociales de productividad y calidad en las tareas laborales. (p. 5)

De esta forma, Pimentel (2018) afirma que:

Cuanto mayor sea el grado de formación y preparación del personal, mucho mejor será su nivel de productividad, tanto cualitativa como cuantitativamente, en este sentido, los programas de formación profesional o consultoría empresarial componen una de las transformaciones más rentables, pues si una organización no avanza de forma pareja sufrirá consecuencias como estancamiento, retroceso o inviabilidad para competir en el mercado. (p. 10)

Según Padilla (2021)

Menciona que el desempeño laboral jamás fue un hallazgo debido a que cada individuo ha mantenido ya hace tiempo una relación con el trabajo, no obstante, a partir del siglo XIX una fábrica textil de New York, llevo a cabo un proceso para medir el rendimiento diario de los obreros, por medio del cual a cada obrero le asignaban un libro en donde sus supervisores anotaban diariamente su funcionamiento, a inicios del siglo XX las técnicas empleadas para medir el funcionamiento fueron avanzando, las empresas

empezaron a medir sus habilidades y capacidades, de igual modo el desempeño laboral no solo incluye la producción de unidades tangibles sino además las intangibles como lo es pensar en forma creativa, producir un producto nuevo, resolver un problema o vender un bien o servicio. (p. 22)

Bautista et al., (2020) consideran que:

Con el pasar del tiempo, el desempeño laboral ha sido considerado la piedra angular para desarrollar la efectividad y éxito de las organizaciones, por tal razón en la actualidad existe total interés para los gerentes en medir y mejorar el manejo, que es el resultado del comportamiento de los asistentes frente al contenido de su cargo, atribuciones, tareas y actividades; por lo que, depende de un proceso de mediación entre él y la organización, considerando que en la actualidad existe un sistema de evaluación para medir sus conocimientos, capacidades, destrezas y otras habilidades, esto no garantiza que los asistentes sean idóneos para sus puestos de trabajo, sin embargo, los datos de la evaluación ayudan a dictaminar las necesidades de capacitarlos y desarrollarlos. (p. 11)

En la actualidad, se ha visualizado que las organizaciones han tomado más fuerza, por lo cual, Pashanasi et al., (2021) indican que

Las empresas con su impulso en la idea del elemento de más enorme relevancia y clave que instituye la victoria que es la forma en la que aprovechan el trabajo todos los empleados, siendo ellos un recurso bastante fundamental, por lo que, con base en esta idea surgió el término de recursos humanos, y nació además la necesidad de cómo están siendo administrados y si estos aportan a la organización con base a los parámetros que desea y necesita esta; es por esto, que el desempeño del personal cobra cada día más grande relevancia, las organizaciones están conscientes de que son un componente importante (Pashanasi et al., 2021, p. 11)

En un estudio efectuado por Navarrete (2018), en la ciudad de Ambato, sobre la capacitación del personal y su incidencia en el manejo gremial de los trabajadores de la compañía Megamaxi Mall, por medio de un análisis profundo, se constató:

La mayor parte del personal muestra necesidades de capacitación a partir del razonamiento interno de la organización hasta referente a responsabilidad, efectividad, vivencia al servicio al cliente y novedad; por otro lado, igualmente, en una indagación ejecutada en la compañía Foilmex en la urbe de la ciudad de México, donde se evaluaron las mismas cambiantes, se concluyó que todos los trabajadores tenían un índice bajo en atención al cliente y responsabilidad en sus tareas gracias a la carencia de preparación y formación correctamente (Ruth, 2019, p. 16)

Dado otros datos del estudio realizado por Quishpe (2017) sobre la capacitación y su trascendencia para mejorar el manejo gremial de la Ferretería Kaandi, ubicada en la ciudad de Quito, donde se ha podido evidenciar que:

No existe una estrategia estratégico referente a capacitación lo cual ha causado diversos inconvenientes internos financieros y administrativos poco control administrativo, incumplimiento de parte de los trabajadores, mal servicio a los consumidores; al igual por medio de una encuesta a los empleados se constató que el 100 % de ellos permanecen de consenso en obtener capacitaciones para el mejoramiento de funcionalidades; lo cual sugiere evidentemente en los estudios mencionados, que la carencia de capacitación impacta plenamente en el funcionamiento gremial del personal, siendo el rendimiento y el servicio otorgado al comprador, una interacción alta de incidencia. (p.12)

## **8.2. Capacitación**

Jaureguiberry (2017) menciona que

La capacitación es un transcurso eficiente que posibilita al capacitando la apropiación de ciertos conocimientos, competentes de modificar los comportamientos propios de las personas y de la organización a la que pertenecen, es una herramienta que posibilita el aprendizaje y por esto auxilia a la corrección de actitudes del personal en el puesto de trabajo. (p. 3)

Según con Pérez (2021)

La capacitación se detalla como el conjunto de actividades didácticas, orientadas a agrandar los conocimientos, habilidades del personal que labora en una organización,

les permite a los trabajadores poder tener un adecuado desempeño en sus presentes y futuros cargos, adaptándose a las exigencias cambiantes de todo el entorno.

La capacitación es un proceso educativo a corto plazo, emplea técnicas especializadas y planificadas por medio del cual el personal de la compañía obtendrá conocimientos y habilidades elementales para incrementar su efectividad en el logro de las metas que haya planificado la organización para la cual funciona. (p. 9)

De esta manera Frigo (2019), sugiere que

Con la capacitación, se busca que las personas obtengan un conocimiento extra sobre un tema u ocupación en específico, de manera que, si cumple con las expectativas del patrono o jefe, éste pueda optar por utilizar el cargo que se encuentre disponible. (p.5)

En mi criterio personal, la capacitación es la fuente por la cual, el personal de una empresa o particulares en general, pueden adquirir de forma instructiva un realce de destrezas y capacidades para cumplir eficientemente en el ámbito laboral, facilitando el desarrollo profesional de cada persona.

### **8.3. Beneficios de capacitar**

Frigo (2019) menciona que

La capacitación facilita eludir la obsolescencia de los conocimientos del personal, que pasa principalmente entre los empleados más viejos si no fueron reentrenados, además posibilita ajustarse a los rápidos cambios sociales, como el caso de las féminas que trabajan, el aumento poblacional con títulos universitarios, la más grandiosa esperanza de vida, los consecutivos cambios de productos y servicios, el progreso de la informática en cada una de las superficies, y las crecientes y distintas solicitudes del mercado, reduce la tasa de rotación de personal, y posibilita realizar sustitutos que logren emplear novedosas funcionalidades instantánea y eficazmente, por esto, las inversiones en capacitación rebosan en beneficios como para el individuo entrenada como para la compañía que la adiestra. (p. 13)

Mi conclusión personal es que los beneficios que brinda la capacitación genera un mayor aumento de productividad en los trabajadores, mejorando los conocimientos de los mismos, las cuales, ayuda a que la organización pueda construir de forma eficaz una fuerza laboral competente.

### 8.3.1. Elementos de la capacitación

Laz (2019) define el consecutivo elemento de capacitación:

Liderazgo: Disponer de líderes proactivos, bien informados y conocedores de las normas posibilita la implementación del cumplimiento corporativo, este equipo de liderazgo debe conocer a fondo la cultura y las metas de negocios de la organización, al igual que las leyes y regulaciones pertinentes dentro del sector en el que opera, además debe conocer la normativa interna, entender por qué existe y qué objetivos se pretende lograr con ella, por supuesto, para disponer de líderes informados y capacitados, estos deben ser formados.

Saltos (2021) afirma que

Información de hoy, fundamental y verificable: El programa de capacitación de cumplimiento corporativo debe difundir información actualizada, fundamental, clara y verificable, de otra forma, los resultados pueden ser contraproducentes, tengamos presente que los objetivos de un buen programa de capacitación en cumplimiento son: concienciar a los empleados sobre sus responsabilidades de cumplimiento, minimizar o remover los riesgos, borrar en particular el riesgo de que la organización asuma la responsabilidad legal por un caso de negligencia profesional y proteger la popularidad de la organización e inculcar una mejor cultura de trabajo. (p. 10)

Castro (2021) detalla que coexiste otro nivel que es:

Accesibilidad: Los empleados que tienen responsabilidades en un sistema de compliance, además tienen otras asignaciones laborales propias del área en la que se desempeñan, por lo que, la capacitación suele presentarse como un problema que hace un poco más difícil realizar en todos los frentes, entonces, se debe buscar, por lo tanto, que el programa de capacitación de cumplimiento corporativo se pueda compaginar, en la magnitud de lo posible, con el resto de responsabilidades de estos empleados, contar con un programa de fácil ingreso y disponibilidad continua puede ser una posible solución en este aspecto.

Ñacato (2019) define que

Optimización continua y análisis: El programa debe ofrecer resultados y estos resultados deben ser monitoreados y medidos, además, es deber de la organización establecer medidas para impulsar la mejora continua del programa, entre los indicadores que se deben considerar, podemos nombrar las tasas de compromiso, el rendimiento alto o bajo de los empleados que realicen los cursos, las opiniones de los empleados, y los recursos que se utilicen en los programas. (p. 11)

En mi criterio, cada elemento de la capacitación ayuda potenciar las habilidades de cada grupo de trabajadores, fomentando el crecimiento de la empresa, por lo cual, es importante tener cuenta todos las tácticas tener una adecuada capacitación, ventas extraordinarias, líderes eficaces y comunicación efectiva.

### **8.3.2. Características de la capacitación**

Espinoza (2021) menciona que

Se mide por las horas que se imparte, así como las horas que los asistentes están en los salones de capacitación, además algunas organizaciones miden su calidad de capacitación mediante encuestas al finalizar el curso.

Los resultados que se obtienen de la capacitación son visibles a mediano plazo, ya que se refleja en la productividad de la organización y en la de los asistentes.

Participan los asistentes, o sea los cursos de capacitación son dinámicos y activos para incentivar la participación de los asistentes, por ejemplo acostumbran dar opiniones contrarias, debates, resolución de dudas, etc.

Los cursos de capacitación tienen una parte teórica donde se explica a detalle los temas para impartir más enorme conocimiento y además las habilidades, la otra característica es práctica donde se informa como ejercer determinadas competencias que se harán más simple utilizar sus herramientas de trabajo.

Tiene diversidad de cursos, talleres, ejercicios para realizar, además diferentes capacitadores, maestros, etc, que hace que la capacitación sea más atractiva y exitosa.

Mi conclusión personal es que cada una de las características de la capacitación es parte primordial para que las organizaciones se mantengan competitivas, mediante un plan de

capacitación que conserve al personal actualizado profesionalmente y con los objetivos muy bien establecidos, con programas que ayuden evitar la falta de aptitudes en los individuos.

#### **8.4. Capacitación eficiente**

Castro (2021) en su investigación define que

Una capacitación eficiente permite a la organización tener innovación, el desarrollo de estrategias competitivas, corporativas y funcionales, apoyado en la implementación de tecnologías de información, con un sentido ético y de responsabilidad social, por lo que la capacitación no debe visualizarse como una obligación, que tiene la compañía con sus empleados, debido a que lo manda la ley, es una inversión que trae beneficios a la organización y a la persona que asiste a las capacitaciones, los resultados que se dan, es contribuir al desarrollo personal y profesional de los individuos, tal cual la capacitación al ser una actividad planeada favorece a llevar a cabo y formar al recurso humano que requiere y labora actualmente en una organización. (p. 9)

Es relevante subrayar que la capacitación es una función totalmente relevante, siendo así, Rivera (2018) afirma:

Su funcionalidad hace que la capacitación sea más que importante, finalmente hablamos de estar atento a las oportunidades y de proponer cambios que sean necesarios, tratándose de planes, de procesos y de personas, para adaptarlos al logro de mayores niveles de competencia y productividad para la compañía, que generen beneficios a diversos actores, tanto internos como externos, una buena capacitación es el resultado de una actuación objetiva y clara, que se confirma no sólo en el logro de los planes de la organización, sino además, en el actuar de los empleados, cuya conducta es el resultado de la formación recibida por el líder, presentando diversas cualidades que los convierte en seguidores eficientes. (p.19)

Según Chema (2021)

El procedimiento para una capacitación eficiente comienza una vez que se han detectado las tareas clave, pasando a conocer qué necesidades formativas generan, lo ideal es testar si los trabajadores poseen las competencias que la cadena de precio demanda, sin una

buena capacitación para desarrollar estas competencias en cada puesto de trabajo, los procesos no se completarán con el nivel de eficiencia planificado. (p. 5)

En mi criterio personal, una capacitación es eficiente cuando fomenta en los trabajadores un liderazgo de calidad, trabajo en equipo, mejorando el desempeño de todo el personal y la empresa en general, con estrategias competitivas, sin embargo, muchas empresas ven a la capacitación como una obligación, cuando en realidad es una inversión que trae beneficios siempre y cuando sea planteada de forma correcta y eficaz.

#### **8.4.1. Capacitación profesional que cumple objetivos**

Chema (2021) manifiesta que

El precio que le damos a la eficiencia en el trabajo debemos aportársela además a los procesos de capacitación, conseguir una capacitación eficiente parte de un seguimiento tutorial correcto y de aprovechar las ventajas de aprender en un entorno real, las experiencias reales del día a día modulan la aplicación de conocimientos, por lo que la asimilación es instantánea, siendo de esta forma el esquema que da la capacitación eficiente consta de 4 pasos para el flujo correcto: enseñar, aprender, ejercer y lograr, si la organización aplica este proceso, la eficiencia y el incremento de precio en la organización estarán asegurados, lo cual llevará al cumplimiento de objetivos. (p.12)

#### **8.4.2. Propiedades de una capacitación eficiente**

Guzmán (2018) determina que

Un programa estructurado, con temas y tiempos definidos para cada fase y objetivo, lo que, esto no solo dejará desarrollar las actividades de manera organizada, sino que también será uno de los factores o indicadores que nos accederá medir qué tan eficaz ha sido todo el proceso de capacitación dependiendo de cómo se ha manipulado el esquema del programa.

Identificación de las necesidades del grupo y de las metas de la compañía, con el fin de promover el liderazgo, tomando en cuenta tanto las necesidades de los alumnos como las metas a lograr por la organización, así, tendrán una retribución a su esfuerzo con profesionales más capaces y alineados con la organización.

Establecimiento de metas e instrumentos de medición, con el manejo efectivo del programa de capacitación como un indicador de eficiencia, con otros instrumentos de medición de cumplimiento de objetivos, como encuestas, pruebas o actividades que nos permitan saber si las metas establecidas se han cumplido de manera correcta.

Fomento del liderazgo y del trabajo en conjunto, lo que, una buena capacitación toma presente esta realidad, fomentando tanto el trabajo en conjunto como el liderazgo mediante actividades grupales.

Creatividad y dinamismo, en la que los alumnos manifiestan sus ideas y se divierten aprendiendo, al igual las discusiones, juegos y plataformas interactivas durante la capacitación nunca estarán de más, constantemente que cumplan con un objetivo concreto.

Refuerzo de lo aprendido y evaluación, una vez pasado todo el proceso de capacitación es necesario hacer un recuento de los temas y conocimientos adquiridos para asegurarnos de que se traduzcan en una mejora del trabajo. (p. 21)

### **8.5. Problemas en el personal no capacitado**

Una organización que carece de un programa de capacitación correcto, no puede tener un modelo de negocio para trabajar.

Es viable que la empresa esté llena de empleados que tienen solo una ligera de cómo hacer su trabajo, cuando una organización no capacita apropiadamente a sus asistentes, es común que éstos tengan inconvenientes para adaptarse y entender sus labores, si bien pueden ser capaces de concluir sus tareas diarias, su rendimiento por lo general es pobre en comparación con los empleados más experimentados, por consiguiente, los trabajadores que no están debidamente preparados pueden frustrarse por su inviabilidad para lograr puestos más altos, lo que los lleva a buscar otro trabajo o simplemente conformarse con un rendimiento menor. (Juárez, 2017, p. 16)

Mejias (2018) indica que

Una organización con un programa de capacitación pobre o sin él, provoca que los administradores traten con asistentes poco preparados, lo que puede ocasionar estrés en la administración, debido a que los administradores ya tienen una serie de tareas que

llevar a cabo cada día, y el tener que asegurarse de que los nuevos empleados entiendan cómo hacer su trabajo es agotador, un administrador que toma parte de su tiempo de trabajo para instruir a un empleado a lo largo del día, puede ser incapaz de realizar enteramente con sus demás obligaciones, si alguien no entiende cómo concluir una tarea o cómo hacerla de manera eficiente, la compañía sufrirá de bajos resultados de producción. (p. 19)

Por otro lado, Phillips (2017) sugiere

Otro de los inconvenientes por la carencia de las técnicas de entrenamiento, el protocolo y las directrices que debían seguir no están claramente establecidos, creando un ambiente de caos, sin lugar a dudas, el entrenamiento mantiene a los empleados enfocados y al día sobre las maneras más efectivas de hacer su trabajo, sin entrenamiento, los empleados tienen menos probabilidades de concluir las tareas de forma instantánea y con efectividad suficiente, lo cual esto puede ocasionar reducir drásticamente el beneficio empresarial, y una vez que el beneficio se reduce, se vuelve más difícil designar tiempo y dinero a la capacitación y al mantenimiento de la compañía. (p. 10)

### **8.5.1. Características y consecuencias de un personal no capacitado**

Buk (2020) menciona que

Se deteriora el funcionamiento personal, la falta de herramientas y capacitaciones en las regiones técnicas o blandas puede producir una merma en el funcionamiento personal.

Disminuye la motivación, o sea, el no contar con un programa claro que atienda las necesidades individuales y de área, puede elaborar una disminución en la motivación, afectando la productividad de los conjuntos.

Se obstruye el desarrollo a extenso plazo de la organización, quedando en desventaja con la competencia, debido a que el personal no va a estar en condiciones de consumir un trabajo en términos generales de manera eficiente. (p. 11)

### **8.6. Definición de Desempeño Laboral**

El desempeño laboral es la evaluación de la capacidad que muestra un empleado durante la ejecución de su trabajo.

Es una evaluación personal basada en el esfuerzo de cada persona, el cumplimiento de metas diarias que conducen a finales generalmente puede mejorar la evaluación del desempeño laboral, crear objetivos específicos para el trabajo y trabajar por alcanzarlos siguiendo la política y los procedimientos de la compañía, es la actitud idónea que te ayudará a satisfacer las expectativas de tu empleador (Acosta, 2018, p. 15)

Conforme con Rodríguez (2020)

Cuando hablamos del funcionamiento laboral nos estamos refiriendo a la calidad del servicio o del trabajo que realiza el empleado en la organización, aquí entran en juego desde sus competencias profesionales hasta sus habilidades interpersonales, y que incide de manera directa en los resultados de la organización. (p. 11)

Sin embargo, Ovalle (2018) asegura que

El manejo es el nivel de logros laborales que consigue un individuo después de hacer cierto grado de esfuerzo, depende no solo del precio de esfuerzo invertido, sino además de las habilidades y percepciones de los papeles del individuo, otorgando al desempeño como ocupaciones observables dirigidas hacia una meta, donde el individuo muestra la voluntad y la capacidad de ejecutarla, cuando el ámbito sea correcto para alcanzarlas. (p. 4)

### **8.6.1. Factores del desempeño laboral**

Según Díaz et al., (2020)

Conocimiento: Ser competente implica tener la función de ejecución, mejor dicho, el conocimiento procesal o las destrezas intelectuales y psicomotoras para, en efecto, hacer la ejecución sobre el objeto, finalmente, ser competente implica tener la actitud o el saber actitudinal orientado a querer hacer uso del conocimiento declarativo y procesal. (p. 7)

Ayala et al., (2019) mencionan que

Producción: La calidad corporativa y laboral sobresalta de manera positiva la productividad de las organizaciones, por lo que es necesario apostar por la introducción de dichas medidas en la gestión empresarial, la calidad del trabajo en cualquier

organización se sustenta en la función de mantener la operación estable de sus sistemas.  
(p. 20)

Barrantes et al., (2021) sugieren que

**Responsabilidad:** El compromiso es la medida en la que se asume la responsabilidad de un puesto, por la cual, la responsabilidad frente al trabajo es la respuesta positiva ante la obligación contraída, actitud que se asume ante los resultados de la labor, implica que sabe responder frente a los demás por una actividad encomendada. (p. 13)

Sisternas (2021) afirma otros tipos de factores:

**Capacidad de liderazgo:** Radica en el proceso de conducción que implica ejercer la dirección organizacional, con iniciativa y principalmente utilizando medios no coercitivos, por lo tanto, se entiende que el liderazgo comprende cualquier intento expresado y dirigido a impactar la conducta de otras personas.

**Identidad laboral:** Se expresa en la magnitud en que el trabajador siente reciprocidad con los lineamientos laborales de la organización y se orienta a lograr la labor y el punto de vista al identificarse con estas, por lo que, dicha identidad lo impulsa a hacer una labor ajustada a los objetivos establecidos y a lograr metas de excelencia. (p. 10)

### **8.6.2. Niveles del desempeño laboral**

Según Rodríguez y Lechuga (2019)

El grado de manejo o desempeño laboral se relaciona con la actitud de los trabajadores frente a las responsabilidades, las ocupaciones y las tareas diarias, además con el nivel de satisfacción de las expectativas que se tenga sobre la actividad realizada y la recompensa que se ve como consecuencia de un resultado esperado. (p. 25)

Para Lavid (2017) los niveles del desempeño laboral son:

**Destacado:** Explica la exigencia de tal forma que muestra esmero en el trabajo y consigue así una altísima calidad, al tiempo que asegura conocer el trabajo y muestra experiencia en las funciones de facilitador, orientador, investigador, promotor social, evaluador y planificador, de igual manera, este nivel muestra un sorprendente espíritu de colaboración en las relaciones interpersonales con los compañeros.

Competente: Este nivel se muestra interés en colaborar con el trabajo, así como unas correctas interrelaciones interpersonales, sin llegar a ser excelentes, capaz de hacer los papeles demostrando moderados conocimientos, con lo cual establece las colaboraciones interpersonales primordiales, por lo que, al analizar este planteamiento, se establece que para lograr un nivel de manejo competente es necesario la verdad de una adecuada cultura, mejor dicho, que esté dirigida hacia las personas, sin dejar de lado el cumplimiento de las metas y las metas establecidos. (p. 17)

Zurita (2022) define el siguiente nivel:

Básico: En este nivel se muestra una calidad mínima elemental y el trabajador conoce solo lo suficiente sobre las tareas o funcionalidades que debe hacer, por lo cual muestra nuestro conocimiento elemental acerca del contenido de las disciplinas no obstante no puede hacer conexiones con otros puntos de vista de la disciplina o relacionarlo con la realidad. (p. 11)

Carballo (2018) menciona que

Insatisfactorio: Es un sentimiento interior que experimenta una persona una vez que siente que una realidad determinada no cumple sus expectativas, por lo que, la insatisfacción muestra un nivel de desencanto personal producido por la frustración de no cumplir un deseo determinado, perjudicando de manera directa en un inadecuado manejo laboral. (p. 21)

### **8.6.3. Cualidades de un empleado con buen desempeño laboral**

Enriquez (2022) en su estudio define que

Ser aplicado: la actitud, el esfuerzo, la disposición del sujeto es fundamental en el instante de encontrar soluciones, la productividad, el interés y compromiso con la compañía inciden en los resultados.

Tener capacidad de aprendizaje: de forma directa relacionado con lo anterior.

Ser completo: las empresas quieren empleados en los que puedan confiar, esto quiere decir que, precisamente como trabajadores de la compañía, tomarán las elecciones más íntegras y las que beneficien el interés general.

Ser adaptable y flexible: para continuar siendo benéfico cuando se hagan cambios en la organización.

Tener buenas habilidades interpersonales es para relacionarse bien en conjunto y con el resto de departamentos. (p. 9)

#### **8.6.4. Características del desempeño laboral**

Corvo (2018) afirma que

Los resultados son un producto parcial del manejo, cuando un empleado hace bien este trabajo, se podrá vender más mercancía.

Importante para la meta organizacional, el desempeño tiene que dirigirse hacia las metas de la organización que sean relevantes para el puesto o funcionalidad.

Se conceptualiza como multidimensional, que se fundamenta en más de un tipo de comportamiento.

Comportamientos específicos son las tareas principales que definen un trabajo de otro, en una persona de ventas, un comportamiento específico de la tarea puede ser enseñar un producto a un cliente.

Esfuerzo, refleja el grado en que las personas se comprometen con las tareas laborales.

Trabajo en conjunto, en trabajos donde las personas son de monumental manera interdependientes, el desempeño puede contener el grado en que una persona ayuda a los conjuntos y a sus colegas. (p. 23)

#### **8.7. Desempeño ineficiente en el trabajo**

Herrera (2018) menciona que

El funcionamiento inadecuado o ineficiente es todo aquel personal que tenga una baja productividad en el área donde labora y que no se sienta a gusto en el lugar que este laborando, que nada más este laborando ya que si y eso le daña a la organización, ya que este es un problema que afecta a la mayoría de las empresas tanto niveles directivos como a los trabajadores y por impacto no permite el mejor funcionamiento o desempeño de los individuos que laboran en cada una de las áreas de la organización, esto por lo que se debería a que diversos líderes de la organización no desarrollan sus

capacidades de inteligencia emocional, además muchos de ellos no fomentan la participación, la sociabilidad, el trabajo en conjunto y más que nada capacitación en el personal. (p. 16)

En la actualidad muchas empresas no brindan cursos y capacitaciones constantes a los jefes como a todos sus empleados, por lo cual, Rizzo afirma que:

No coexiste en diversas organizaciones capacitaciones para evitar el estrés y las enfermedades respecto a esta como son la hipertensión o un ataque al corazón, debido a que aquel tipo de patologías son ocasionadas por el estrés que produce un mal funcionamiento, además, no incentivan a sus empleadores a hacer ejercicio constante y tener un clima laboral más grato, tal cual además asegura que el funcionamiento gremial es ineficiente por la mala administración de los recursos humanos y los directivos de la compañía que no ayudan al personal a realizar mejor. (p. 19)

Según Montero (2017)

El manejo laboral es inadecuado, por la poca motivación e identificación, frente a la mala administración de los recursos humanos, además sugiere que la relación entre la motivación laboral y el desempeño de los asistentes es bastante notorio una vez que la motivación afecta el funcionamiento de manera directa, es de esta forma que puede decirse que el funcionamiento gremial es ineficiente, en enorme medida, una vez que las condiciones laborales están sujetas a la personalidad de cada persona y hace referencia al estado de intranquilidad, de ansiedad o incluso depresivo al que puede llegar una persona que está insatisfecha laboralmente. (p. 14)

### **8.7.1. Características de un mal desempeño laboral**

Lozada (2020) indica que

Productividad significativamente menor, ya que los empleados menos efectivos tienen más dificultad para lograr los objetivos comerciales con precisión y tiempo, además, no está comprometido con la empresa y los objetivos de la empresa, así como con la responsabilidad corporativa.

Absentismo es un individuo presente, pero actúa en estado de falta de dedicación, desatención y distracción, lo que afecta sus resultados y los de los demás.

Desarrollo de la desmotivación laboral, un entorno negativo que desalienta a los empleados más dedicados y dificulta el crecimiento general de la organización, provocando retrasos, mala calidad y pérdidas económicas. (p. 27)

### **8.7.2. Causas del desempeño laboral ineficiente**

Saltos (2021) menciona que

El desempeño laboral deficiente puede ser el resultado de preparación o habilidades insuficientes, un ambiente de trabajo desagradable, supervisión deficiente o falta de motivación, la terminación del caso debe tener una razón clara y el empleador también debe querer protegerse de las acusaciones de discriminación; para ser claros, en muchos países es ilegal elegir trabajos en función del color de la piel. (p. 44)

La razón del bajo rendimiento del trabajo según Rodríguez y Mendoza (2020)

Puede ser la inmovilidad al hacer la labor, porque el empleado puede no estar calificado o las habilidades pueden exagerarse, ya que, cuando solicitan trabajo, la falta de preparación puede ser un problema especial en el área de trabajo donde el empleado es reemplazado durante mucho tiempo, lo cual es otra razón que es la ignorancia de las expectativas o la incapacidad de hacer la tarea porque los empleados no lo hacen y deben saber cómo hacer esto, este puede ser el resultado de una guía que puede revelarse comunicación e instrucciones para su uso, o un mal monitoreo, en este caso, entrevistar con tabletas dobles que el empleado puede estar listo para trabajar y solo necesita capacitación. (p. 19)

Por otro lado, Barcelo (2020) indica

Al no tener herramientas principales para el rendimiento del trabajo, es otra disposición que causa una falta de rendimiento o desempeño, no obstante, la falta de medios es otro factor decisivo para el entorno óptimo del rendimiento, a todos nos magnetiza laborar teniendo un óptimo clima laboral que nos de paz y donde podamos manifestarnos libremente y sentirnos bien, sin embargo, tan pronto como el entorno del medio no respira o dispone la función óptima, el rendimiento de la función se reduce significativamente. (p. 25)

### **8.7.3. Características de las causas del bajo desempeño laboral**

Walters (2019) detalla que “coexisten 3 causas importantes en el inadecuado desempeño laboral que frenan al personal de la empresa a alcanzar los resultados esperados en sus funciones” (p.19).

1. Demanda inadecuada de tareas y oficios.
2. Inexactitudes en habilidades y competencias en general
3. Falta de habilidades y capacidades por enfermedad o lesión.

### **8.7.4. Consecuencias del desempeño laboral ineficiente**

La baja eficiencia puede afectar la capacidad de los empleados y la productividad de la empresa, por lo cual, Amo (2021) define que:

Las instituciones o empresas deben tratar de hacer que sus empleados satisfagan profesionalmente, porque deben tratar de trabajar en un campo físico realista y con una serie de condiciones favorables, porque los sitios son ruidosos, calurosos y congestionados o están bloqueados en la ventilación de manera permanente, siendo un daño para los trabajadores y afecta negativamente a su rendimiento o desempeño. (p. 29)

Según Vallejo (2017), otra deducción del desempeño inadecuado es

La desmotivación o la falta de interés en el trabajo, que puede llegar a formar en el trabajador tal apatía, que incumpla con sus funcionalidades de manera común, sin embargo, este caso, sea por la razón que sea, puede llegar a crear ansiedad e incluso depresión y, en un caso extremo, algo que también se refleja al momento de que el personal atiende al cliente, dando mal deleite a toda clientela y pérdida de ventas y capital en la empresa. (p. 36)

Además, Camacho (2021) afirma que

El bajo desempeño, además de reducir la actividad del grupo de trabajo, el ineficiente desempeño también afecta la productividad de la empresa, si no se controla a tiempo, es difícil reducir el efecto contagio que las indiferentes reacciones de algunos trabajadores de forma individual o grupal, en parte, y en el otro resultado,

fricciones entre compañeros, por falta de sentimiento de pertenencia a un grupo, puede ser, de los trabajadores menospreciados, producto de la incomunicación, de los bajos salarios, que en cambio ha resultado del desequilibrio entre el salario emocional y las tensiones sindicales, que pueden causar enfermedades en los trabajadores como depresión, ansiedad, dolencias estomacales e incluso neurosis. (p. 18)

### **8.7.5. Características del desempeño laboral ineficiente**

Alarcón (2020) menciona que “existen 7 características relevantes en el bajo desempeño laboral” (p.10).

1. Los empleados creen que su trabajo no tiene sentido o es subestimado.
2. Sentimientos de estancamiento laboral.
3. Mala comunicación con los superiores o compañeros.
4. Falta de confianza en la dirección o disconformidad con la filosofía de la empresa
5. Baja productividad en la empresa.
6. Alta rotación de empleados.
7. Costes de imagen y reputación.

### **8.8. Atributos para medir el desempeño laboral**

Espinoza (2018) menciona el subsiguiente atributo:

Rendimiento: El puntaje es un rasgo que identifica los factores que desea ver sobre el desempeño de un empleado en términos de productividad laboral, con base en qué tan bien hacen su trabajo, que van de 1 a 10 atribuidos a todos estos aspectos. (p. 7)

Por otra parte, Ibarra (2019) existen 2 atributos de medición:

Actuaciones laborales: Una explicación es otra forma que el gerente de Recursos humanos prepara con anticipación, una lista de frases que describen acciones laborales positivas y negativas, las cuales irá destacando, en cada colaborador adaptando su forma de hacer el trabajo, con descripciones más positivas, para realizar mejor unión y viceversa.

Eficiencia: La junta directiva, sus trabajadores y gerentes se reunirán para abordar el acoso en el sitio que continúa surgiendo en las operaciones, para aprender cómo los empleados están administrando sus propiedades y más, por lo que, la

ventaja de este procedimiento es que proporciona resultados más inmediatos, se logra porque la dirección de la organización podrá en ese momento determinar la razón del buen o mal desempeño de los trabajadores. (p. 15)

Por consiguiente, Rivero (2018) señala que “la optimización es otro atributo para la autoevaluación, en la que los empleados auto verifican el desempeño de su sindicato, analiza aspectos más negativos de la capacidad para lograr sus objetivos y elabora propuestas de mejora” (p. 26).

Rivero (2018) afirma que

Productividad en el servicio: Los compañeros son una característica similar a la anterior, excepto que la evaluación de la utilidad del sindicato no la hace la persona misma sino los compañeros, en cambio, en el proceso de medición del gerente, los empleados determinan cómo hace su trabajo el gerente de cada área, según cierto tipo de encuestas que llenan de forma anónima y en definitiva en la propiedad del comprador, el cliente contesta ciertas preguntas en y así agradece el trabajo de los empleados con los que trata directamente. (p. 18)

### **8.8.1. Características de los atributos del desempeño laboral**

Tovar (2022) menciona que

No son el fin en sí mismo, sino que logran otras metas enfocadas a mejorar la eficacia de los resultados operativos de la organización, entendida como un todo.

Es formal y evoluciona con el tiempo.

Brindar retroalimentación para corregir comportamientos disfuncionales e identificar y gestionar necesidades de capacitación. (p. 11)

Mi conclusión personal, es que los atributos del desempeño laboral son un eje relevante y sobre todo primordial dentro de una organización, porque mediante las evaluaciones implementadas en el personal, se puede detectar si tiene un correcto manejo y rendimiento en su trabajo, siendo una herramienta estratégica que permite comprender las necesidades de los trabajadores.

### **8.9. Ferreterías**

Castro (2019) afirma que

En entorno en todo el mundo que es conocido para construir, configurar todo en una casa o establecimiento, o simplemente para poder mejorar otras cosas, se requieren materiales especializados, por lo cual, una ferretería es un lugar donde por ese orden se sabe que una ferretería se enfoca en poder vender y comercializar artículos, insumos o herramientas de uso común en diversos campos, por lo que su importancia resalta mucho cuando hablamos sobre la humanidad. (p. 6)

Según Valls (2017) “estos establecimientos ostentan sus ventas dependiendo del tipo de herramienta en cuestión o la marca, sin embargo, la mayoría de sus productos se venden por kilogramo, como clavos, cemento, tornillos, y muchos más; de la misma manera” (p. 4)

Lozada (2019) indica que

Existe una larga lista de oficios, ocupaciones y soluciones a todos los inconvenientes con los que las ferreterías ayudan, al mismo tiempo que ofrecen resoluciones para todos los niveles de consumidores como a particulares, profesionales, etc., permite también una alta acogida de atención a todo el entorno social y crea colectivamente una formidable oferta de familias de productos. (p. 11)

En mi criterio, las ferreterías son un excelente negocio, tienen una inversión segura, con un buen retorno ya que cuentan con una fuerte demanda y márgenes altos de ganancias, porque son una fuente relevante en la sociedad, sin embargo, una ferretería requiere de un adecuado espacio y ubicación, además de un personal muy bien especializado y capacitado para obtener una alta demanda de clientes.

### **8.9.1. Características de las ferreterías**

Toca (2015) define que

Diversidad de proveedores nacionales, así como de importadores con los que se tienen buenos acuerdos comerciales, con alianzas que permiten financiamiento para incrementar los márgenes de utilidad.

Consultoría o asesoría, prestos a instruir a empresas aliadas, de esta forma, obtener información de primera mano sobre tendencias, novedades, novedades y soluciones tecnológicas o especializadas.

Ramificación, incluye desde mercancías llanas y muy económicos hasta herramientas tecnológicas especializadas para tareas profesionales de alto valor.

Posicionamiento, bricolaje, construcciones grandes, autoconstrucción, pequeñas reparaciones e instalaciones sencillas.

Valor agrado, en el cual establecen alianzas con personal especializado para brindar servicios concisamente y directo a domicilio de alta calidad y eficacia. (p.14)

Mi conclusión personal, es que cada una de las características de la ferretería, son el punto clave para conocer a fondo sobre la misma, teniendo claro que para que una organización funcione correctamente y llegue a tener un posicionamiento alto, debe tener acciones coordinadas, no obstante, la falta de rigor y preparación por parte del propietario llega a ser presente por inexactitud de desarrollo, a pesar de eso, la ferretería es uno de los comercios más extendido mundialmente.

### **8.9.2. Tipos de ferreterías**

Mendoza (2017) menciona el siguiente tipo de ferretería:

Comercio de barrio o de rubro en general: Estas empresas tienen como primordial mérito el lugar o la situación, está completamente utilizable para los consumidores y para atiborrar cientos de necesidades, íntegramente eventos inesperados y puede ser un negocio muy productivo y rentable para todos, incluso en un mercado saciado de competidores. (p.10)

Aguilar (2020) define

Ferretería industrial: Estas grandes empresas compran los productos a los fabricantes en cantidades industriales para ensamblarlos y después venderlos en el mercado comerciante o incluso en tiendas de herramientas industriales al por mayor, etc, ya que los productos que se encuentran en esas organizaciones es sobrado, igualmente a integridad esto hay que agregar los productos importados, muchos de los cuales manera completamente especializados. (p. 15)

Para González (2020) “existes distintas ferreterías pero actualmente está siendo muy cotizada las ferreterías con sitios online, como la siguiente ferretería” (p. 7)

Ferretería virtual: Las ferreterías online son muy útiles de manera que puedes observar todas las mercancías que manejan, por lo cual, no tendrás que visitar cada compañía preguntando si tienen todas las herramientas que le hacen falta a los clientes, se podrá experimentar la página y prerrogativa convalidar si cuentan con todo lo que el consumidor requiere, siendo de esta manera las compras online muy útiles, ya que si se trata de un instrumento útil enorme y muy pesado, la organización gestiona y lo manda a la localización del consumidor, donde el mismo cliente lo recibe con confort.

En mi criterio personal, cada tipo de ferretería tiene un amplio catálogo de productos y herramientas a gusto del cliente, por lo general las personas en la actualidad prefieren comprar una herramienta desde la comodidad de su hogar, sin embargo, a veces por el costo los consumidores van directamente a una ferretería industrial, pero todas las ferreterías no podrían abastecerse sin los proveedores y distribuidores que tienen el nivel más alto, ante todo esto, la competitividad siempre va a estar presente por la oferta establecida en cada una.

### **8.9.3. Tipos de cadenas de suministros en las ferreterías**

Reyes (2019) determina 2 tipos de cadenas de suministros en las ferreterías:

Cadena de abasto eficientes: En este tipo de cadena, se establecen tácticas direccionadas a maximizar la eficacia en precios de oferta, para lo que tienen que eliminarse las actividades de no añadir costo alto y tienen que buscarse economía a niveles.

Cadena de abasto con custodia contra el peligro: En la cual las tácticas permanecen dirigidas a auxiliar o compartir en corriente los recursos en cadenas de abastecimientos, de semejante modo que los peligros logren compartirse. (p. 14)

Por otra parte, Román (2020) menciona otros tipos de suministros:

Cadena sensible de abasto: Esta tipología se caracteriza en el establecimiento de tácticas destinadas a manifestar o elaborar con flexibilidad en funcionalidad a las necesidades de los clientes, las cuales son variables y al contrario.

Cadenas de suministros rápidos: Las cuales aplican tácticas para confirmar e intervenir con flexibilidad frente a la necesidad de los consumidores,

al lapso que salvaguardan adversidad peligros por insuficiencia o fallas de abundancia conllevando recursos de productividad. (p. 11)

Mi conclusión personal, es que las cadenas de suministros en las ferreterías se van extendiendo cada vez más, sin importar el tipo o la clase, sin embargo, cada medio de distribución produce un valor diferente y logística distinta pero llegan al mercado satisfaciendo las necesidades de cada uno de los clientes hasta el final.

## **9. PREGUNTAS CIENTÍFICAS**

- **¿Cómo influye la capacitación en el mejoramiento de la atención al cliente?**

La organización debe plenamente aprovechar los beneficios que brinda la capacitación para ofrecer a los trabajadores conocimientos, destrezas y aptitudes, elevando la moral de los mismos, ya que este aspecto se ha convertido en un papel primordial en las empresas para que el personal se le facilite brindar una atención con calidad hacia un cliente, creando una mejor imagen de la empresa.

Los resultados estudiados permiten determinar que el 79,40% de los trabajadores encuestados indicaron que raras veces se efectúa una capacitación, evidenciando que la empresa Ferretería “Bonilla” no cuenta constantemente con capacitaciones, lo que conlleva a que a un inadecuado desempeño y aptitudes deficientes en los empleados, dificultando el aumento de productividad en la empresa. Evidenciándose más en este aspecto, por la manifestación por parte del propietario de la empresa, señalando que no cuenta con las herramientas y metodologías necesarias para facilitar una capacitación eficiente y sobre todo un buen desempeño laboral.

- **¿Cuáles son los efectos que genera el desempeño laboral en los colaboradores de la Ferretería “Bonilla”?**

Este argumento ha concedido identificar el acontecimiento que tiene el aprendizaje en el desempeño de los trabajadores para el desarrollo de conocimientos definidos, evidenciando estadísticamente que el 82,40% del personal afirma que al ser capacitados siempre se sienten aptos para laborar eficientemente, con mejor aprovechamiento de potencial en el rendimiento, con aumento de capacidades, lo que genera un desempeño laboral adecuado, así mismo el 17,60% manifestaron que frecuentemente a lo aludido; considerando que el desempeño eficiente genera mayores destrezas y entusiasmo en los trabajadores.

Por consiguiente, evidenciándose aún más por el 76,50% de los empleados que señalaron que siempre la adquisición de nuevos conocimientos mejora el desempeño en los mismos con mejores habilidades, de igual manera el 23,50% manifestó que frecuentemente tener instrucciones actualizadas permite desempeñar eficientemente en sus ocupaciones del trabajo, fundamentando de esta forma que la empresa Ferretería “Bonilla” debe realzar los conocimientos del personal para que tengan un eficaz rendimiento, renovando continuamente las competencias que interviene el desempeño del colaborador.

- **¿Cuáles son los factores determinantes de las variables entre capacitación y el desempeño laboral de la Ferretería “Bonilla”, 2022?**

La ayuda de los elevados directivos donde el triunfo de varios programas de capacitación está sujetas a la colaboración de los individuos y de que perciban que es primordial para su carrera, por ende, el discurso de uno o diversos directivos al principio de un curso o jornadas le da un marco institucional bastante fundamental a la acción; otro componente fundamental de la capacitación además es el compromiso de los mandos para el triunfo de un programa de la misma y desarrollo, por lo que, todos los gerentes tienen que comprometerse y participar del proceso (Jacome, 2018).

La tecnología cada vez influye más en la capacitación, siendo un factor relevante, debido a que, no solo es para la comunicación de las actividades, para la evaluación de las mismas que cada vez más organizaciones hacen por medio de la Intranet sino para el dictado de cursos (Cevallos, 2020). Por otro lado, otro componente de la capacitación es la dificultad organizacional, donde el aplanamiento de construcciones en la más grande parte de las gigantes organizaciones, provoca que la necesidad de capacitación y desarrollo sea todavía mayor, o sea, por efecto del incremento del comercio y el recorte de personal, en especial de niveles medios que constantemente son esos que guiaban o capacitaban al resto, debido a que la cadena clásico de mando, ya pasó de moda en las organizaciones modernas (Thompson et al., 2019).

Según (Silva et al., 2018) los estilos de aprendizaje es un factor de la funcionalidad general de la capacitación debido a que involucra la compra de conocimientos y capacidades, por consiguiente, los empleados tienen que mejorar en forma continua sus capacidades en un ambiente cambiante y cada vez más competitivo, las personas progresan en el aprendizaje por interés, es decir en el tamaño fundamental para conseguir sus fines, a menos que el material tenga relevancia, sentido y emoción la persona no aprenderá, teniendo presente que el mejor instante para aprender es una vez que el aprendizaje podría ser eficaz.

El razonamiento y la capacidad es un factor del desempeño laboral, donde, el aprendizaje y los conocimientos adquiridos son de enorme trascendencia para asegurar buenos rendimientos en la tarea que se hace, tanto los conocimientos en general que permiten un mejor desarrollo intelectual como los involucrados con la actividad que se hace, que respaldan que la labor se haga con eficiencia, poseen mucha predominación en el rendimiento laboral (Valenzuela, 2019). No obstante, Coello (2019) menciona que otro componente en el desempeño es la vivencia que ayuda en un óptimo funcionamiento gremial, debido a que el razonamiento del entorno gremial, la confianza que ofrece el dominio de las ocupaciones y labores llevadas a cabo son puntos bastante relevantes para conseguir buenos resultados laborales.

El esfuerzo se estima otro factor del funcionamiento gremial, donde una persona ejecuta en cualquier actividad, está en funcionalidad de la energía que de forma consciente o inconsciente crea en la ejecución del trabajo como contribución a que se logren conseguir buenos resultados en el trabajo, del mismo modo el estrés es un componente que influye sobre una persona, el cual puede surgir en el ámbito gremial, familiar o personal, el cual si no es controlado en los niveles adecuados no solo puede dañar de forma negativa en el manejo gremial, sino además en la salud física o de la mente del sujeto (Coello, 2019).

Ultimando con los incentivos o recompensas que son componentes relevantes en el desempeño para la obtención de elevados rendimientos laborales, por lo que, un trabajador puede estar incentivado por puntos externos que influyan positivamente a un óptimo manejo gremial, tales como una bonificación, el sueldo o cualquier incentivo material, condiciones de trabajo, herramientas usadas, entre otros, generalmente los puntos internos como la enseñanza, los valores que posea, el quierro de servir, su disciplina, auxilia como motivación posibilitando un óptimo desempeño laboral (Huanca, 2020).

### **9.1. Hipótesis de trabajo (Investigación)**

La capacitación como estrategia de aprendizaje impactará en el desempeño laboral del personal de la Ferretería “Bonilla” en el cantón La Maná, 2022

## **10. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN**

### **10.1. Método teórico**

El método teórico en la investigación fue primordial para la elaboración del diseño investigativo sobre los problemas científicos, resultados, conclusiones y recomendaciones correspondientes,

lo cual, ayudo a precisar y organizar los componentes sobre el tema (Aaiko, 2019). En el transcurso de los años, las organizaciones ferreteras tomaron mayor nivel competitivo en el mercado no solo por la calidad de sus productos, si no por el rendimiento del personal por la falta de capacitación que ha ido cada vez desplegando en todas las empresas. Esta investigación conoció e identificó de manera significativa el nivel de impacto e incidencia que tiene las variables de estudio tomadas, que condicionalmente desplegaron en diversas particularidades fidedignas a partir de épocas pasadas en diversas organizaciones mundialmente.

Por esta razón, las variables de capacitación y desempeño laboral del personal, fueron indagadas a partir de su comienzo de existencia de esta manera, determinando las particularidades más la similitud que tiene cada variable nombrada, conjuntamente conociendo los avances que han ido teniendo durante estos tiempos, lo relevante que son en estudios actuales o nuevos. Efectuado mediante la aplicación del método histórico lógico, se pudo hallar indagaciones pertinentes a las variables para la edificación del estado de arte, fundamentando la noción totalmente importante de alto nivel en los temas, llevando de esta forma, un progreso secuencial y sucesivo con profundo desarrollo.

#### **10.1.1. Método analítico**

En este estudio, el método analítico fue un eje de importancia absoluta en todo el proceso investigativo, permitiendo determinar de forma minuciosa las causas y efectos que propiciaron la problemática en relación a la capacitación y su incidencia en el desempeño laboral del personal en la Ferretería “Bonilla” del cantón La Maná, la misma que se especificó de manera sistemática en la problematización del proyecto, ensamblando todas las partes de los resultados obtenidos con relación a las técnicas utilizadas.

#### **10.1.2. Método deductivo**

Se utilizó este método para la emisión de las preguntas científicas ya que busca comprobar la hipótesis manifestada, extrayendo totalmente las conclusiones basadas en los resultados de las encuesta aplicadas al personal y propietario, para el respectivo desarrollo de la investigación, yendo desde lo general o lo particular, identificando de igual manera las causas (la capacitación laboral y el efectos (desempeño del personal) que fueron las principales para dar comienzo a la investigación, desde la primicia de la problematización. Siendo este método un pleno razonamiento, la cual ayudara a alcanzar conclusiones válidas a la primicia verdadera del estudio (Westreicher, 2020).

### **10.1.3. Método empírico**

#### **Valoración por expertos**

El método criterio de expertos dentro de este estudio, tiene un carácter subjetivo y participativo en las variables seleccionadas, facilitando a los investigadores obtener los valores correctos para el alcance de los resultados mediante la observación reiterada en la práctica. Su aplicación ofrece valoraciones conclusivas sobre el problema planteado, donde las personas pueden validar sin problema alguno cualquier componente de una investigación, como el caso de los docentes de la Carrera de Licenciatura en Administración de empresas de la Universidad Técnica de Cotopaxi – Extensión La Maná que es uno de los métodos más utilizados por la experiencia particular que posee, y al igual a todo grupo de personas u organizaciones (Cerón et al., 2020).

#### **10.1.4. Método cuantitativo**

El método cuantitativo, sin duda es primordial y encajara correctamente en el estudio, ya que utilizó la recolección y el análisis de datos para responder cuestiones de averiguación y comprobar hipótesis anteriormente elaboradas o manifestadas, confía en la medición numérica, el conteo y muchas veces en la utilización de estadística para entablar con precisión patrones de comportamiento en una población. Siendo este, un enfoque que ayudo para la interpretación, tabulación de datos y la discusión de resultados en el estudio, permitiendo conocer e identificar los elementos claves en la investigación como los objetivos perseguidos, la viabilidad del estudio, como también las deficiencias en el conocimiento del problema (López, 2018).

## **10.2. Tipo de investigación**

### **10.2.1. Investigación bibliográfica**

La investigación bibliográfica dentro de este estudio se consideró imprescindible por la fundamentación teórica científica de la investigación, nos permitió la recopilación de información de diversas fuentes bibliográficas sobre la capacitación laboral y el desempeño del personal procedente de libros, revistas, tesis y artículos web con criterios de varios autores, por consiguiente, también se utilizara el método de mapeo de Hernández Sampieri y Méndez para construir el marco teórico de forma estructurada (Salas, 2019), lo cual, permitió tener una visión más despejada sobre el tema indagado.

### **10.2.2. Investigación de campo**

El estudio ejecutado fue de campo, por la aplicación de la encuesta dirigida hacia el propietario y al personal, lo cual fue totalmente necesario acudir a las instalaciones de la Ferretería ‘‘Bonilla’’: prácticamente al lugar donde está originada la problemática en la investigación, con la finalidad de obtener toda la información necesaria y relevante, que contribuyen con el propósito específico del estudio (Saltos, 2018).

### **10.3. Nivel o alcance**

#### **10.3.1. Investigación descriptiva**

Se discurre relevante la investigación descriptiva, ya que permitió dialogar con el personal de la Ferretería Bonilla más el propietario, serán observados en su ambiente de trabajo para identificar si existen falencias en su desempeño laboral, se podrá observar si incide la capacitación, en su desempeño laboral, dado así que los instrumentos permitirán conocer sobre las percepciones del personal, en cuanto a su capacitación y obtener información relevante de las debilidades que presentan; identificando así las diferentes condiciones que disponen las dos variables de estudio con relación de las mismas (Salvatierra, 2020).

#### **10.3.2. Investigación correlacional**

La presente investigación fue de tipo correlacional porque se buscó comprobar el impacto de la capacitación laboral en la Ferretería Bonilla y en el desempeño del personal, que permitirá identificar la relación o la correlación de las variables en estudio, anexando un modelo estadístico que contribuya correctamente con los resultados y su respectivo análisis (Mejía, 2019).

### **10.4. Técnicas de la investigación**

#### **10.4.1. Mapeo**

Técnica estructura en la ejecución de un mapa conceptual que sirvió para profundizar la revisión de la literatura y el desarrollo del marco teórico, desarrollo del marco teórico, detallando de forma efectiva cada aspecto propuesto en dicho mapa, siendo un sostén en las ideas y la jerarquía de los contenidos redactados e investigados sobre el tema establecido que conciernen diversos puntos relevantes en las variables determinadas: la capacitación y desempeño laboral del personal (Aaiko, 2019).

#### **10.4.2. Encuesta**

Esta técnica de investigación sirvió para averiguar los criterios sobre las variables de estudio referente a la capacitación y desempeño laboral del personal, con la finalidad de recopilar información, empleando la encuesta al personal de la organización.

### **10.4.3. Entrevista**

Esta técnica de estudio se utilizó para conocer los criterios de las variables de investigación relacionadas con la capacitación y el desempeño laboral del personal con el fin de recopilar información a través de una entrevista con el propietario de la empresa.

## **10.5. Instrumentos utilizados**

### **10.5.1. Cuestionario**

La realización de las encuestas generadas al propietario y personal de la Ferretería “Bonilla”; tuvo un diseño de dos cuestionarios de preguntas dirigidas a recopilar toda la información importante de la forma en que el propietario de la organización estima relevante la capacitación y el desempeño laboral del personal de sus trabajadores.

### **10.5.2. Diseño de investigación**

El diseño de investigación o indagación es un plan de cómo se encaminó la averiguación en todo el estudio, por esto fue primordial aprender los principios de las cambiantes usando el procedimiento teórico en histórico lógico, dejó conocer los cambios que se han presentado por medio de los años y su evolución hasta esta época con respecto a la capacitación laboral y desempeño del personal, el procedimiento o método analítico sirvió para analizar numerosas premisas como son los resultados de la encuesta para el planteamiento de una iniciativa de acción (Mayagüez, 2018).

Además fue fundamental la trascendencia en el procedimiento experimental en cuanto a valoración por expertos, la cual concurrió su uso por medio del asentimiento de los maestros universitarios llevando a cabo una revisión cuidados del asunto planteado, capacitación y su incidencia en el desempeño laboral del personal de la Ferretería “Bonilla” en el cantón La Maná, con un método cuantitativo que entabló la recolección y el análisis de los resultados para la comprobación de la hipótesis.

Los tipos de investigación que se emplearon, la bibliográfica y de campo; la primera fue trascendental porque permitió identificar los diferentes conceptos, entre otros; por medio de

libros, revistas, tesis y artículos web con criterios de varios autores, para el levantamiento de información y planteamiento de hipótesis que dio como resultado el impacto que genera la capacitación en el desempeño laboral del personal de toda la organización.

Se efectuó además, una indagación descriptiva, detallando cada una de las variables: capacitación y desempeño del personal, tomando en consideración para la primera variables los siguientes elementos: mejora continua liderazgo aprendizaje y formación; en cambio para la segunda variable se supuso los elementos: clima organizacional, rendimiento, eficiencia, productividad, ambiente laboral, capacidades y habilidades, aplicando el índice de coeficiente de Alfa de Cronbach, para la validación de la técnica de la encuesta.

## 10.6. Población

### 10.6.1. Población

La población está identificada por un grupo de personas o instituciones que son la razón de la indagación o estudio (Intriago, 2017). Para la investigación se tomó en cuenta al propietario y personal de la Ferretería “Bonilla”, conformada por:

**Tabla 4.** Población

<b>Población</b>	<b>Número de colaboradores</b>
Encuesta al propietario	1
Encuesta al personal	34
<b>Total</b>	<b>35</b>

**Elaborado por:** Las autoras

En este estudio, no se ejecutó la técnica de muestreo, por la cantidad de población dentro de la organización “Ferretería”, es totalmente conocida, con una cantidad de 35 personas, e igual siendo un grupo de personas de un solo establecimiento, se conoce exactamente cuántas son; la muestra se la realiza cuando el grupo de personas se encuentre no visible a simple vista, teniendo que hacer un cálculo o un censo estadístico para determinar ese grupo de personas que no pueden ser identificadas por la gran cantidad en la que pertenecen, siendo la Ferretería Bonilla la población general.

### 10.6.2. Validación de instrumento

Se ejecutó la validación del instrumento por medio del apoyo de los docentes de la Facultad de Ciencias Administrativas Técnica de Cotopaxi – Extensión La Maná, con lo que se descenderá a efectuar correctores en caso de haya una complicación.

### **10.6.3. Procesamiento y análisis de la información**

La información recolectada se organizó, personificó y analizó, presentando los resultados en porcentajes en tablas elaboradas en formas de barra que permitirán establecer en forma la realidad del problema planteado y la necesidad de un cambio o mejoramiento de la situación existente, por lo tanto, los pasos fueron: revisión del instrumento aplicado, tabulación de los datos, elaboración de tablas, compuesta por: parámetros, frecuencia, porcentaje valido y porcentaje acumulado.

## **11. ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS**

### **11.1. RESULTADO DE LA ENTREVISTA EJECUTADA AL PROPIETARIO DE LA FERRETERÍA “BONILLA” DEL CANTÓN LA MANÁ.**

#### **Identificación de la microempresa**

**Tabla 5:** Título de la microempresa

<b>Ferretería “Bonilla”</b>	
Gerente propietario:	Ing. David Israel Bonilla Pilataxi
Razón social de la microempresa:	Ferretería Bonilla
RUC:	0591737651001
Dirección:	Avenida 19 de Mayo y Velasco Ibarra
Tiempo de funcionamiento:	23 años
Teléfono:	0991858735
Email:	ferreteriabonilla2014@hotmail.com
Entidad de la propiedad:	Privada

Elaborado por: Las autoras

#### **Desempeño laboral del personal**

- 1. ¿Considera usted que el ambiente de trabajo existente entre los miembros de la organización está estrechamente ligado a la motivación de los empleados?**

A veces el personal no tiene motivación para desarrollar sus actividades laborales, debido al ambiente es forzoso laboral.

**2. ¿Existe cordialidad, cooperación y empatía entre los miembros de la organización?**

Frecuentemente los trabajadores y miembros en general de la empresa son amables y cooperan en equipo en cada actividad.

**3. ¿Considera usted que el desempeño laboral es un factor determinante en la estabilidad de los empleados para su mayor rendimiento?**

Siempre el desempeño eficiente será esencial para que el personal ejecute adecuadamente sus actividades laborales permanentemente.

**4. ¿Su experiencia laboral ha aportado de manera significativa en el desarrollo de las actividades en la ferretería?**

Frecuentemente cada experiencia laboral ha otorgado nuevos procesos estratégicos para el desarrollo efectivo en la empresa.

**5. ¿Considera usted que cuenta con las herramientas y recursos necesarios para facilitar un buen desempeño laboral en la empresa?**

A veces no se cuenta con herramientas y metodologías específicas para mejorar el desempeño laboral del personal.

**6. ¿La comunicación al interior de la organización es dinámica y fluye con facilidad?**

Frecuentemente la comunicación entre los trabajadores de las diferentes áreas es afectiva.

**7. ¿Ha recibido algún tipo de recompensa por su buen liderazgo?**

Frecuentemente se admitido recompensas por un excelente liderazgo, desde buenas ganancias, satisfacción de los clientes, hasta mejor rendimiento de productividad en la empresa.

**8. ¿Cree usted que cuenta con las destrezas y habilidades que demanda su lugar o puesto de trabajo?**

Frecuentemente las capacidades, conocimientos y habilidades son eficaces en el ámbito laboral, dando un desarrollo efectivo al puesto de trabajo y generalmente a la empresa.

## 11.2. RESULTADOS DE LAS ENTREVISTAS APLICADAS A LOS TRABAJADORES DE LA FERRETERÍA “BONILLA” DEL CANTÓN LA MANÁ.

### Mejora continua

#### Pregunta 1: ¿Recibe capacitaciones en su área de trabajo?

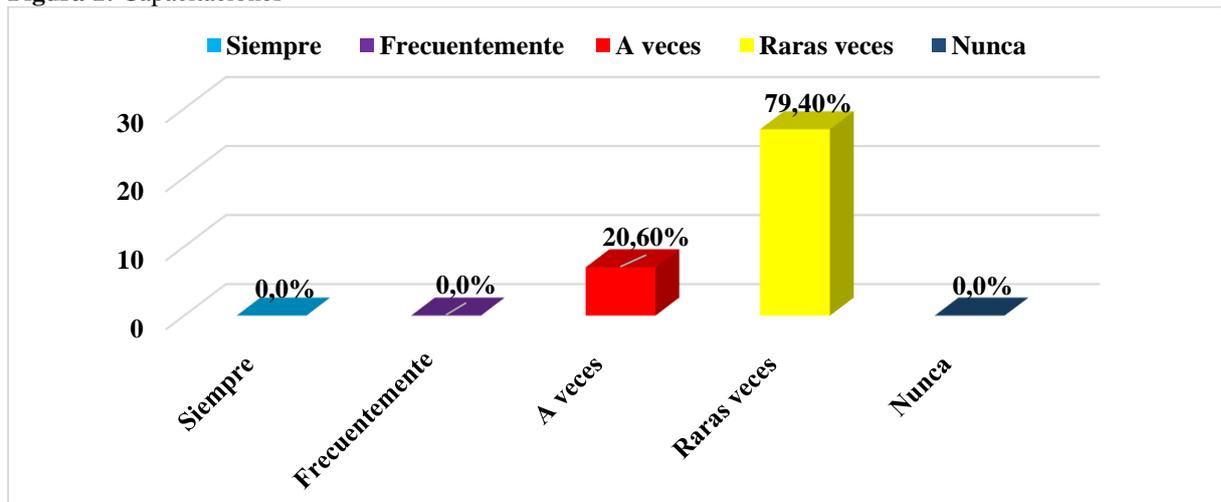
**Tabla 6:** Capacitaciones

Alternativa	Frecuencia	Valor porcentual
Siempre	0	0,0%
Frecuentemente	0	0,0%
A veces	7	20,60%
Raras veces	27	79,40%
Nunca	0	0,0%
Total	34	100%

**Fuente:** Encuesta a los trabajadores de la Ferretería “Bonilla”, julio del 2022

**Elaborado por:** Las autoras

**Figura 1:** Capacitaciones



**Fuente:** Encuesta a los trabajadores de la Ferretería “Bonilla”, julio de 2022

**Elaborado por:** Las autoras

### Análisis e interpretación

El presente gráfico dio a conocer sobre la existencia de capacitaciones en la organización: evidenciando que el 79,40% de trabajadores señalaron que raras veces se realiza una capacitación, mientras que el 20,60% indicaron que a veces; de lo anterior fue posible ultimar que la empresa Ferretería “Bonilla” no cuenta con capacitaciones constantes hacia los trabajadores, considerando que la capacitación es un papel primordial para el logro de un mejor desempeño y aptitudes eficientes en los empleados más el aumento eficaz de la productividad en la organización.

## Pregunta 2: ¿Después de una capacitación usted se siente con mejores habilidades para desarrollar su trabajo?

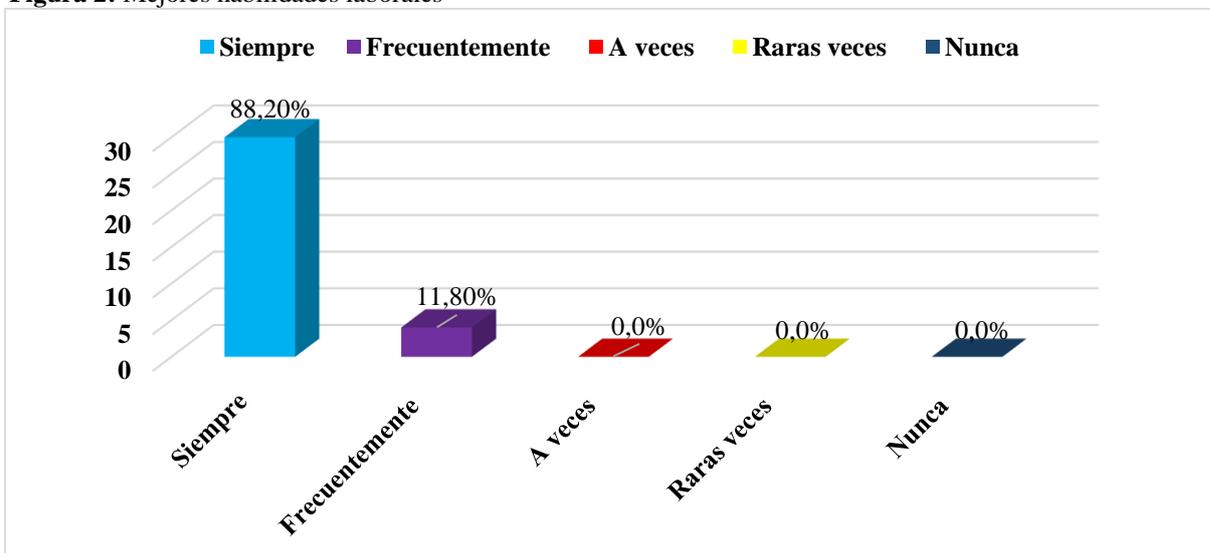
**Tabla 7:** Mejores habilidades laborales

Alternativa	Frecuencia	Valor porcentual
Siempre	30	88,20%
Frecuentemente	4	11,80%
A veces	0	0,0%
Raras veces	0	0,0%
Nunca	0	0,0%
Total	34	100%

**Fuente:** Encuesta a los trabajadores de la Ferretería “Bonilla”, julio de 2022

**Elaborado por:** Las autoras

**Figura 2:** Mejores habilidades laborales



**Fuente:** Encuesta a los trabajadores de la Ferretería “Bonilla”, julio de 2022

**Elaborado por:** Las autoras

### Análisis e interpretación

Según los resultados plasmados en el gráfico actual se reflejó que el 88,20% indicaron que siempre sienten mejores habilidades en el trabajo después de una capacitación, por consiguiente el 11,80% manifestaron frecuentemente; en base a lo anterior se dedujo que los trabajadores de la empresa Ferretería “Bonilla” tienen excelentes capacidades para desempeñar cada actividad asignada cuando son capacitados, por ende, es necesario la capacitación para el desarrollo del personal y profesional de los trabajadores ya que levanta la moral de los mismos con niveles altos de conocimientos.

### Pregunta 3: ¿Luego de una capacitación sus resultados le generan un mejor rendimiento?

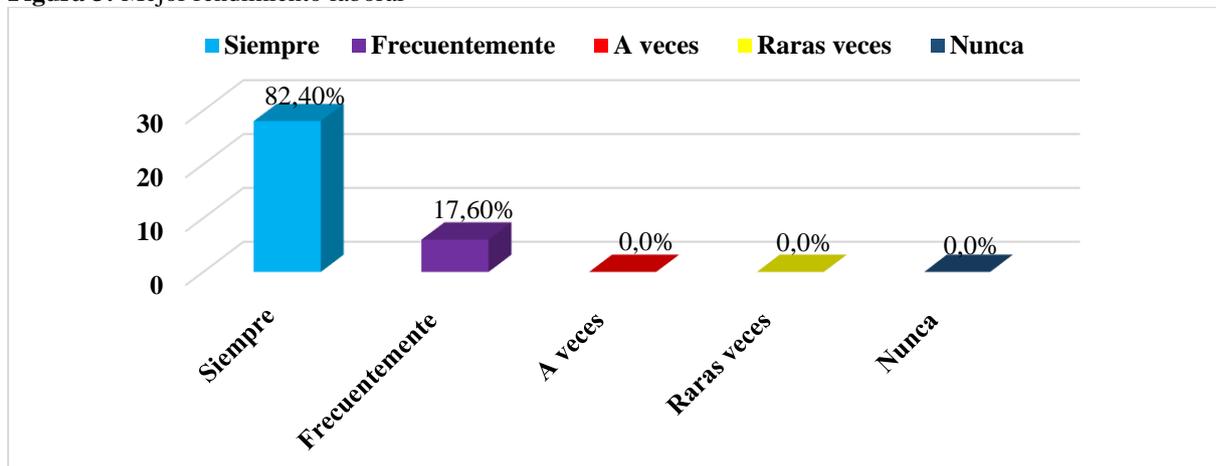
**Tabla 8:** Mejor rendimiento laboral

Alternativa	Frecuencia	Valor porcentual
Siempre	28	82,40%
Frecuentemente	6	17,60%
A veces	0	0,0%
Raras veces	0	0,0%
Nunca	0	0,0%
Total	34	100%

**Fuente:** Encuesta a los trabajadores de la Ferretería “Bonilla”, julio de 2022

**Elaborado por:** Las autoras

**Figura 3:** Mejor rendimiento laboral



**Fuente:** Encuesta a los trabajadores de la Ferretería “Bonilla”, julio de 2022

**Elaborado por:** Las autoras

### Análisis e interpretación

Analizando el presente gráfico se evidencio que 82,40% del personal encuestado manifestó que siempre obtienen un mejor rendimiento cuando han tenido una capacitación y el 17,60% frecuentemente; con los datos obtenidos se concluyó que los trabajadores de la empresa Ferretería “Bonilla” al ser capacitados se sienten aptos para laboral eficientemente, teniendo calidad en su trabajo, con mejor aprovechamiento del potencial en el rendimiento de los mismos; por lo tanto, adquirir capacitaciones frecuentemente es relevante para el desarrollo de destrezas, por ende, la empresa debe aprovechar los beneficios que brinda la capacitación para realizar el crecimiento personal y profesional del personal, con aumento de capacidades, ganas, satisfacción, desempeño adecuado y solución de problemas en la organización.

## Liderazgo

### Pregunta 4: ¿Las metodologías de capacitación usadas en la empresa están acorde a las necesidades de los colaboradores?

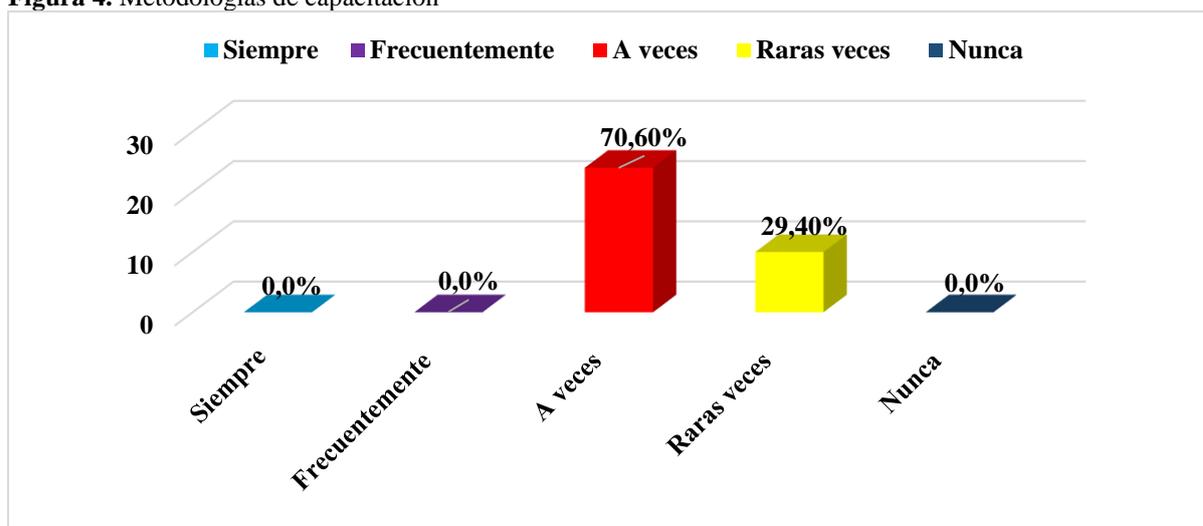
**Tabla 9:** Metodologías de capacitación

Alternativa	Frecuencia	Valor porcentual
Siempre	0	0,0%
Frecuentemente	0	0,0%
A veces	24	70,60%
Raras veces	10	29,40%
Nunca	0	0,0%
Total	34	100%

**Fuente:** Encuesta a los trabajadores de la Ferretería “Bonilla”, julio de 2022

**Elaborado por:** Las autoras

**Figura 4.** Metodologías de capacitación



**Fuente:** Encuesta a los trabajadores de la Ferretería “Bonilla”, julio de 2022

**Elaborado por:** Las autoras

### Análisis e interpretación

En la figura 4 se muestra que el 70,60% del personal mencionó que a veces las metodologías de capacitación usadas en la empresa no cubren todas las necesidades del mismo, mientras que el 29,40% manifestó que rara vez; considerando la mayor parte estudiada, se puede notar claramente que los trabajadores investigados no cuentan con métodos o técnicas eficientes en las capacitaciones que cubran sus necesidades personales y profesionales, fundamentando que la capacitación en una empresa debe conllevar metodologías específicas que contengan entrenamientos de liderazgo, motivacional, tecnológicos, como también el desarrollo de competencias con una formación plena.

### Pregunta 5: ¿Cuándo una persona nueva ocupa algún puesto de trabajo recibe inducción?

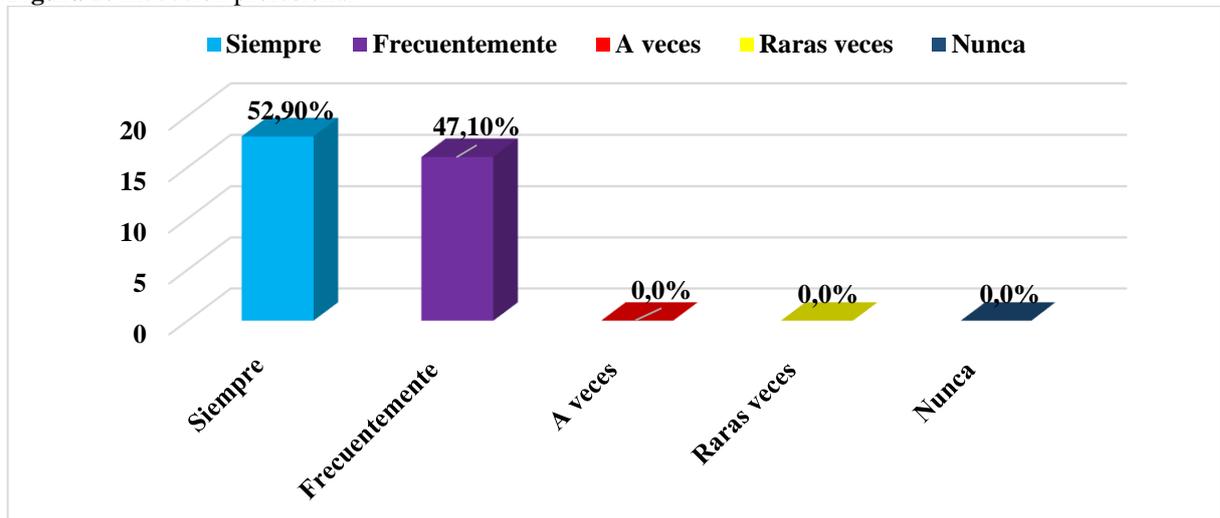
**Tabla 10:** Inducción profesional

Alternativa	Frecuencia	Valor porcentual
Siempre	18	52,90%
Frecuentemente	16	47,10%
A veces	0	0,0%
Raras veces	0	0,0%
Nunca	0	0,0%
Total	34	100%

**Fuente:** Encuesta a los trabajadores de la Ferretería “Bonilla”, julio de 2022

**Elaborado por:** Las autoras

**Figura 5:** Inducción profesional



**Fuente:** Encuesta a los trabajadores de la Ferretería “Bonilla”, julio de 2022

**Elaborado por:** Las autoras

### Análisis e interpretación

En base a los resultados obtenidos presentes en el gráfico se reflejó que el 52,90% siempre ha visualizado que el personal nuevo ha obtenido inducción profesional en el puesto de trabajo, por consiguiente, el 47,10% manifestó frecuentemente; por lo cual, se dedujo que cada integrante nuevo en la empresa Ferretería “Bonilla” si tienen inducción para el conocimiento efectivo de las actividades en la organización, lo cual, favorece de manera significativa al conocimiento activo de los nuevos empleados, ayudándoles a integrarse de forma eficaz al medio de trabajo, brindándoles un comienzo productivo en sus actividades laborales.

## Aprendizaje

### Pregunta 6: ¿Los nuevos conocimientos adquiridos mejoran el desempeño en su labor?

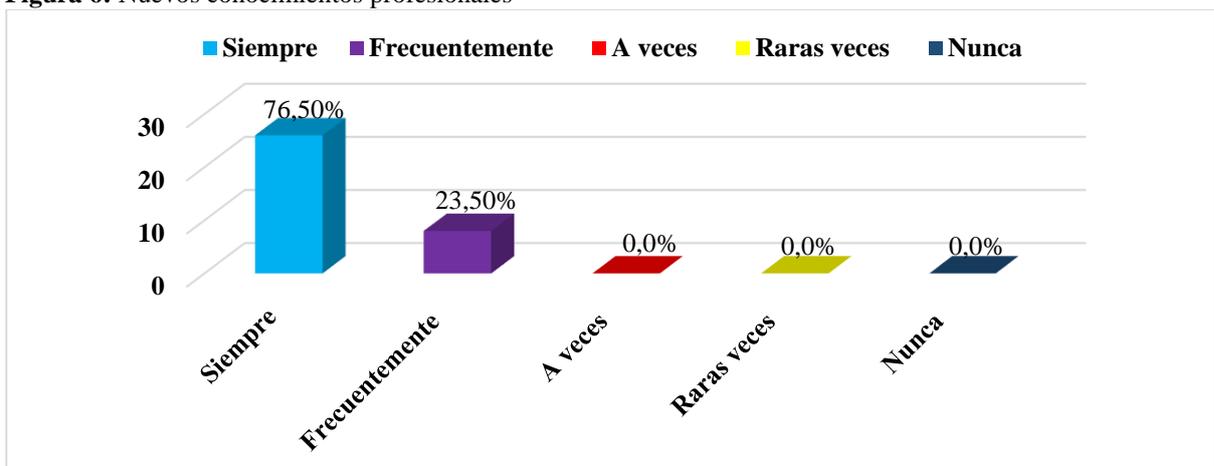
**Tabla 11:** Nuevos conocimientos profesionales

Alternativa	Frecuencia	Valor porcentual
Siempre	26	76,50%
Frecuentemente	8	23,50%
A veces	0	0,0%
Raras veces	0	0,0%
Nunca	0	0,0%
Total	34	100%

**Fuente:** Encuesta a los trabajadores de la Ferretería “Bonilla”, julio de 2022

**Elaborado por:** Jusneydi Fernanda Abreo León y Rosa Isabel Choloquina Ayala

**Figura 6:** Nuevos conocimientos profesionales



**Fuente:** Encuesta a los trabajadores de la Ferretería “Bonilla”, julio de 2022

**Elaborado por:** Las autoras

### Análisis e interpretación

El actual gráfico dio a conocer sobre si la coexistencia de los nuevos conocimientos adquiridos mejora el desempeño en el personal: evidenciando que el 76,50% de trabajadores señalaron siempre, a la vez el 23,50% indicó frecuentemente; de lo anterior fue posible deducir que la empresa Ferretería “Bonilla” le hace falta realzar los conocimientos de sus empleados, ya que los mismos consideran siempre relevante los nuevos conocimientos para desempeñar eficientemente en sus labores, considerando que el personal debe tener instrucciones que le permitan mejorar sus habilidades, aptitudes y un eficaz rendimiento, para ello la empresa tiene que actualizar constantemente las competencias en los trabajadores.

### Pregunta 7: ¿Le motiva estar empoderado con los conocimientos necesarios para su trabajo?

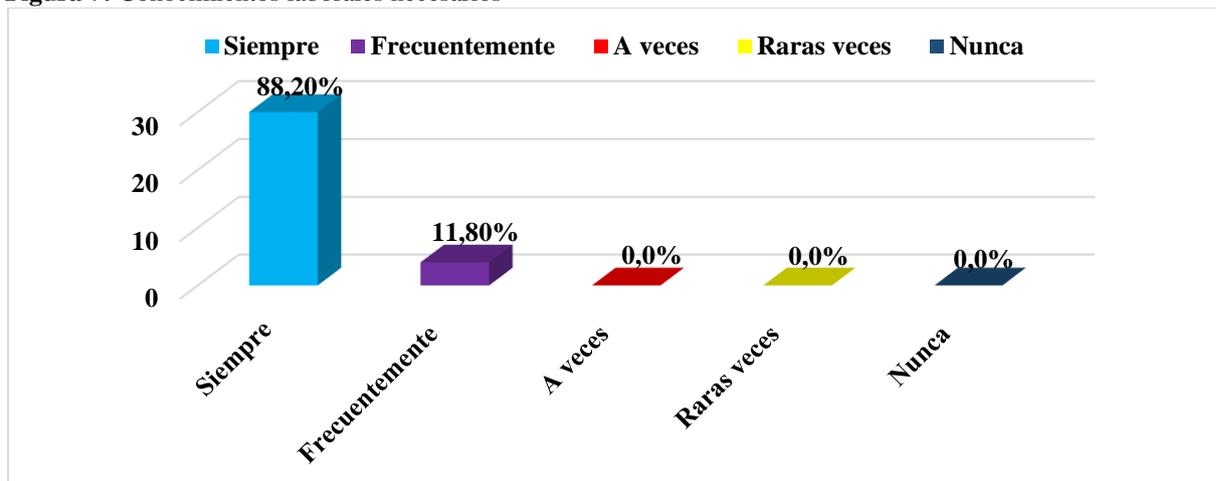
**Tabla 22:** Conocimientos laborales necesarios

Alternativa	Frecuencia	Valor porcentual
Siempre	30	88,20%
Frecuentemente	4	11,80%
A veces	0	0,0%
Raras veces	0	0,0%
Nunca	0	0,0%
Total	34	100%

**Fuente:** Encuesta a los trabajadores de la Ferretería “Bonilla”, julio de 2022

**Elaborado por:** Las autoras

**Figura 7:** Conocimientos laborales necesarios



**Fuente:** Encuesta a los trabajadores de la Ferretería “Bonilla”, julio del 2022

**Elaborado por:** Las autoras

### Análisis e interpretación

Según los resultados del gráfico anterior se reflejó que el 88,20% consideran que siempre les va a motivar estar empoderado con conocimientos necesarios para laborar, por consiguiente, el 11,80% manifestaron frecuentemente; en base a lo presenciado se dedujo que los trabajadores de la empresa Ferretería “Bonilla” requieren instrucciones ideales para obtener conocimientos precisos, como también competencias transversales, potencial innato para llevar a cabo las tareas o actividades asignadas, por ende, es necesario que la empresa otorgue al personal información completa para elevar el nivel de desempeño de tal manera que sus conocimientos estén alineados a los objetivos de la organización.

## Estabilidad

### Pregunta 8: ¿La capacitación continua le daría estabilidad para el desempeño en su puesto de trabajo?

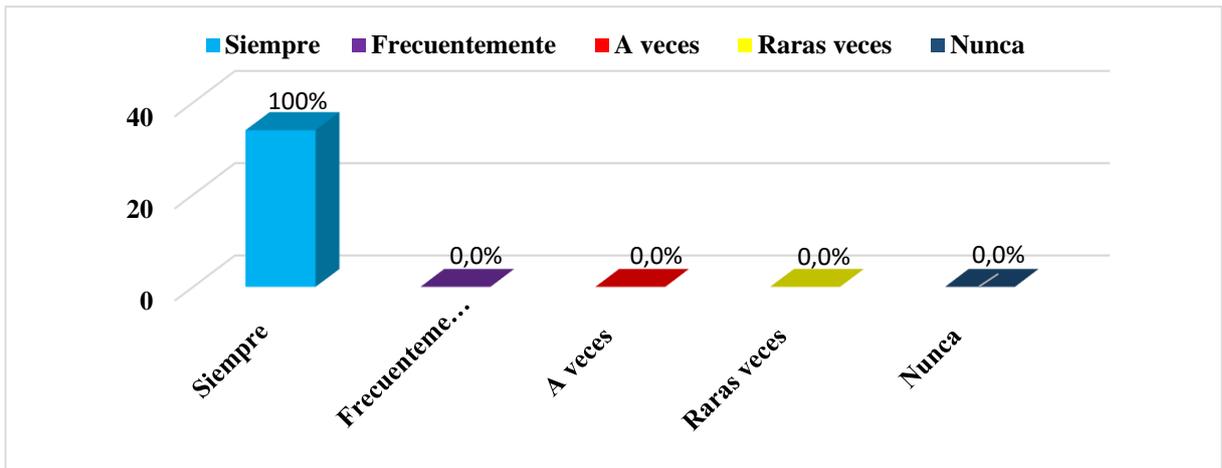
**Tabla 33:** Capacitación continua

Alternativa	Frecuencia	Valor porcentual
Siempre	34	100%
Frecuentemente	0	0,0%
A veces	0	0,0%
Raras veces	0	0,0%
Nunca	0	0,0%
Total	34	100%

**Fuente:** Encuesta a los trabajadores de la Ferretería “Bonilla”, julio del 2022

**Elaborado por:** Las autoras

**Figura 8:** Capacitación continua



**Fuente:** Encuesta a los trabajadores de la Ferretería “Bonilla”, julio del 2022

**Elaborado por:** Las autoras

## Análisis e interpretación

A través del presente gráfico se identificó que el 100% del personal analizado que comprendió a 34 trabajadores, señaló que consideran que siempre la capacitación continua va a dar estabilidad en el desempeño laboral; concluyendo de esta manera que el personal de la Ferretería “Bonilla” están requiriendo capacitaciones constantes que le brinden competencias excelentes para tener seguridad eficaz en su trabajo, obteniendo un desempeño adecuado para laborar eficientemente y ser permanente en la empresa, por ello es vital que la organización tenga un programa continuo de capacitaciones que otorguen a los empleados calidad de trabajo, manteniendo siempre la motivación y desempeño del trabajador.

### Pregunta 9: ¿Considera mantener la seguridad del desempeño en su puesto laboral?

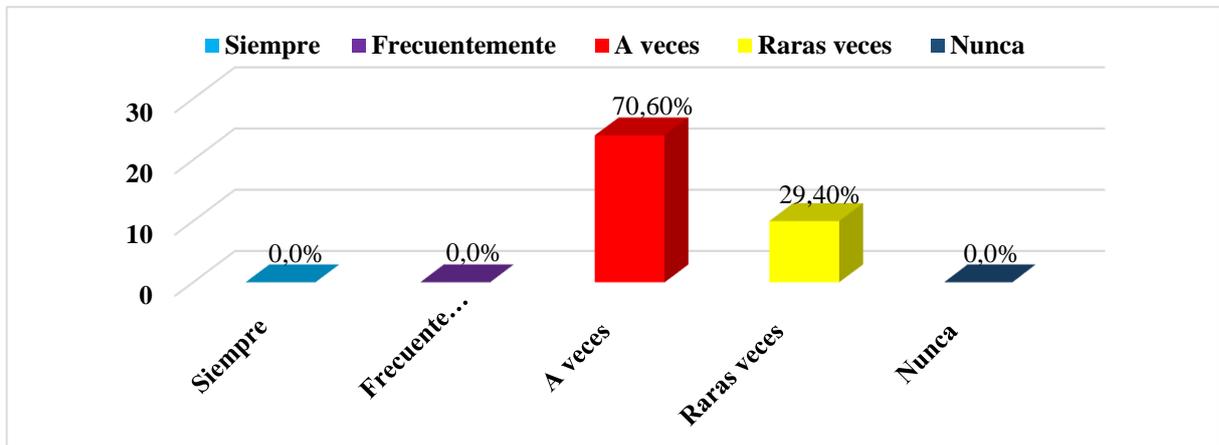
**Tabla 44:** Seguridad del desempeño laboral

Alternativa	Frecuencia	Valor porcentual
Siempre	0	0,0%
Frecuentemente	0	0,0%
A veces	24	70,60%
Raras veces	10	29,40%
Nunca	0	0,0%
Total	34	100%

**Fuente:** Encuesta a los trabajadores de la Ferretería “Bonilla”, julio del 2022

**Elaborado por:** Las autoras

**Figura 9:** Seguridad del desempeño laboral



**Fuente:** Encuesta a los trabajadores de la Ferretería “Bonilla”, julio del 2022.

**Elaborado por:** Las autoras

### Análisis e interpretación

Tomando como base los resultados obtenidos en el presente gráfico, se pudo determinar que el 70,60% de trabajadores a veces no tienen seguridad de su desempeño laboral, mientras que el 29,40% indica que raras veces; de esta forma se dedujo que el personal de la empresa Ferretería “Bonilla” no cuentan con autoestima suficiente para mantener seguridad en su desempeño en sus puestos de trabajo, debido a que la empresa no establecen prioridad en maximizar el desempeño del personal mediante estándares altos de trabajo, siendo la seguridad el poder de realizar las capacidades, la adaptabilidad y conocimientos, para un nivel alto de desempeño laboral.

## Gestión administrativa

### Pregunta 10: ¿Para el desarrollo de sus actividades se mantiene algún tipo de control de actividades?

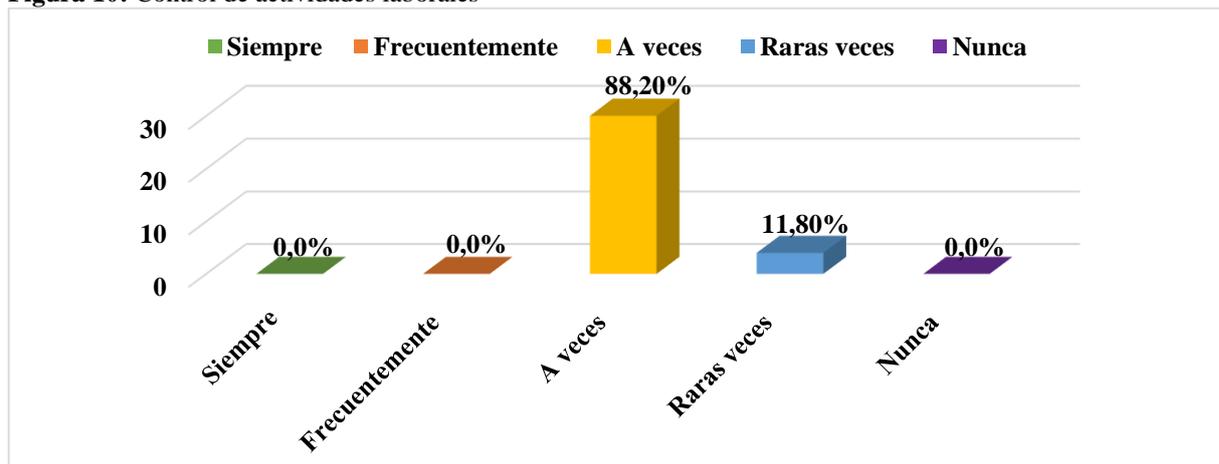
**Tabla 55:** Control de actividades laborales

Alternativa	Frecuencia	Valor porcentual
Siempre	0	0,0%
Frecuentemente	0	0,0%
A veces	30	88,20%
Raras veces	4	11,80%
Nunca	0	0,0%
Total	34	100%

**Fuente:** Encuesta a los trabajadores de la Ferretería “Bonilla”, julio del 2022

**Elaborado por:** Las autoras

**Figura 10:** Control de actividades laborales



**Fuente:** Encuesta a los trabajadores de la Ferretería “Bonilla”, julio del 2022

**Elaborado por:** Las autoras

## Análisis e interpretación

De acuerdo al presente gráfico se apreció que el 88,20% de empleados manifiestan que a veces sus actividades laborales mantienen un control, por su parte, el 11,80% indican que raras veces; considerando las partes exteriorizadas, se pudo notar visiblemente que la empresa Ferretería “Bonilla” no hace un control frecuente de las actividades desarrolladas por parte del personal, por lo cual, los trabajadores no cuentan con un control que les permita guiarles hacia una adecuada práctica en cada una de sus actividades, siendo relevante que la empresa tenga un control habitual para la solución de problemas, como también visualizar las necesidades de los trabajadores, aumentando así la productividad de la organización.

### Pregunta 11: ¿Considera que la organización cuenta con procesos definidos?

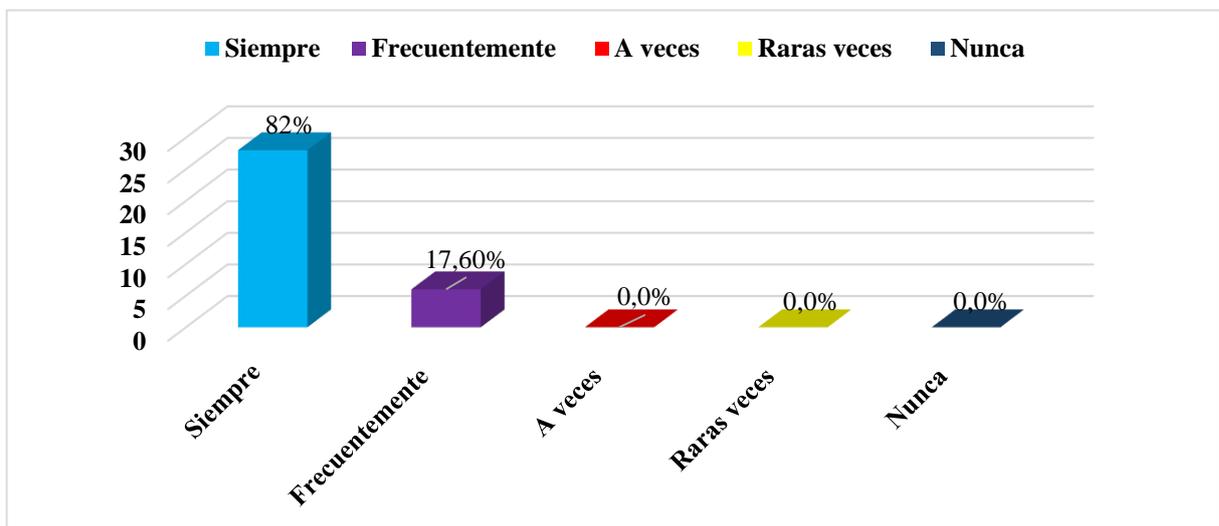
**Tabla 66:** Procesos administrativos definidos

Alternativa	Frecuencia	Valor porcentual
Siempre	28	82%
Frecuentemente	6	17,60%
A veces	0	0,0%
Raras veces	0	0,0%
Nunca	0	0,0%
Total	34	100%

**Fuente:** Encuesta a los trabajadores de la Ferretería “Bonilla”, julio del 2022

**Elaborado por:** Las autoras

**Figura 11:** Procesos administrativos definidos



**Fuente:** Encuesta a los trabajadores de la Ferretería “Bonilla”, julio del 2022

**Elaborado por:** Jusneydi Fernanda Abreo León y Rosa Isabel Choloquina Ayala

### Análisis e interpretación

Estudiando el presente gráfico se evidencio que el 82% de los empleados encuestados manifestaron que siempre la empresa ha contado con procesos administrativos definidos, mientras que el 17,60% del personal restante considero frecuentemente; con los datos obtenidos se dedujo que la empresa Ferretería “Bonilla” si cuenta con una secuencia de procesos que por ende permiten a la organización desplegar estrategias y objetivos en la misma; por lo tanto, tener procesos definidos en el área administrativa de una empresa conlleva a un mejor desarrollo en el área financiera, competitividad de productos innovados en el mercado y satisfacción de los clientes.

### Pregunta 12: ¿Considera que el actual manejo administrativo es muy bueno?

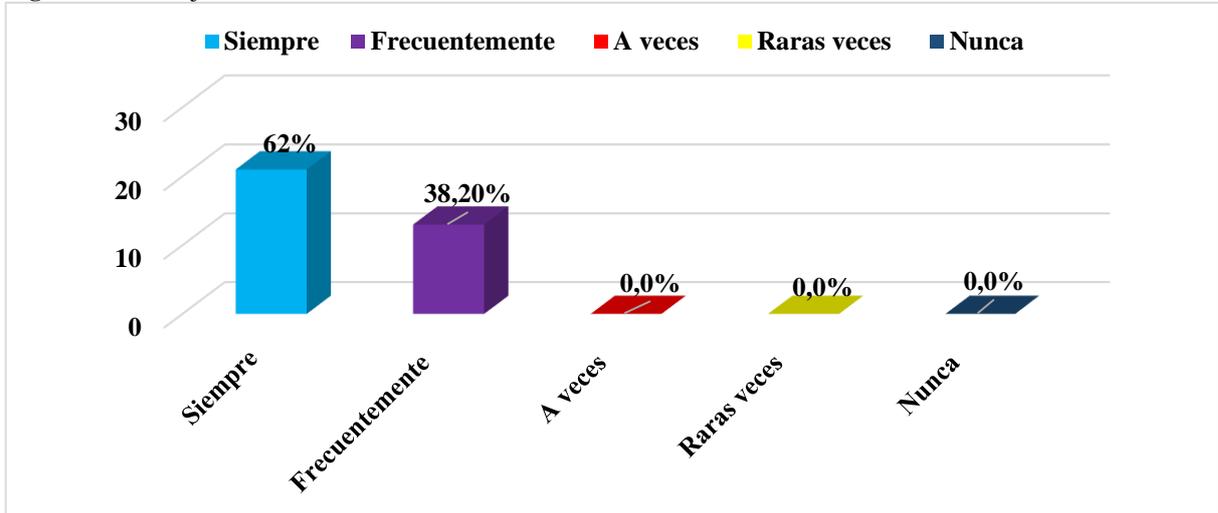
**Tabla 77:** Manejo administrativo

Alternativa	Frecuencia	Valor porcentual
Siempre	21	62%
Frecuentemente	13	38,20%
A veces	0	0,0%
Raras veces	0	0,0%
Nunca	0	0,0%
Total	34	100%

**Fuente:** Encuesta a los trabajadores de la Ferretería “Bonilla”, julio del 2022

**Elaborado por:** Las autoras

**Figura 12:** Manejo administrativo



**Fuente:** Encuesta a los trabajadores de la Ferretería “Bonilla”, julio del 2022

**Elaborado por:** Las autoras

### Análisis e interpretación

Mediante el presente gráfico se exteriorizan los resultados sobre si coexiste excelencia en el actual manejo administrativo de la empresa, obteniendo los siguientes valores porcentuales: el 62% indicó que siempre es eficiente, teniendo significancia con el 38,20% que manifestó frecuentemente; en consecuencia a lo evidenciado se resaltó que la empresa Ferretería “Bonilla” si tiene un manejo administrativo eficaz, siendo así, una administración que optimiza los procesos de la organización, conllevan una conducción adecuada económicamente y sin pérdidas de ganancias para alcanzar los objetivos propuestos con una mejor productividad interna y externa en la rentabilidad de la empresa.

**RESULTADOS DEL PRIMER OBJETIVO:** Establecer los beneficios de la capacitación para mejorar el desempeño laboral.

Los resultados alcanzados en el estudio se demuestran que el 79,40% de los trabajadores raras veces reciben capacitación para el mejoramiento de sus capacidades y habilidades profesionales, consecuentemente el 70,60% del personal afirma que a veces no existen metodologías eficaces para realzar el desempeño laboral de forma adecuada, con conocimientos idóneos en los trabajadores.

De la misma manera, el propietario de la organización manifiesta que a veces no cuenta con herramientas y técnicas específicas para facilitar capacitaciones idóneas que contribuyan un eficaz desempeño laboral en el personal, por lo que también afirma que debido a aquello a veces los trabajadores no tiene autoestima o motivación para desarrollar sus actividades laborales de forma adecuada; además indica que a pesar de no contar con un desempeño adecuado, los empleados frecuentemente cooperan en equipo y tienen una comunicación efectiva.

**RESULTADOS DEL SEGUNDO OBJETIVO:** Identificar los efectos que genera el desempeño laboral en los colaboradores de la Ferretería “Bonilla” para determinar el nivel de incidencia en las ventas.

Mejora continua. Los empleados consideran las habilidades después de una capacitación en el 88,2% de siempre son eficientes, por consiguiente, al 11,80% del personal quienes afirman que frecuentemente es así; de igual forma el 82,40% de los trabajadores sostienen que siempre obtienen un excelente rendimiento luego de una capacitación generando un mejor desempeño en su trabajo.

Aprendizaje. Con correlación a este relevante análisis el 76,50% de los trabajadores consideran que siempre los nuevos conocimientos mejoran el desempeño laboral para desarrollar de forma eficiente sus actividades, de la misma manera el 23,50 % afirma que frecuentemente incrementa el desempeño para mayor rentabilidad en la empresa.

Estabilidad. En relación a este efecto el 100% del personal manifiesta que siempre la capacitación constante y permanente va a otorgar mayor estabilidad en el desempeño en los puestos de trabajo para la obtención de mejores competencias y calidad de trabajo.

## 12. Correlación estadística

La correlación estadística expresa las relaciones simples, cuantificando la relación específica en la intensidad de la misma, expresando hasta qué punto dos variables o factores están alineados entre sí (Cerón et al., 2020). Tomando en cuenta este concepto, la correlación establecida mediante el programa de Excel fue una de las piezas claves para la obtención del resultado deseado en este proyecto.

**Tabla 18:** Correlación en los factores incidentes en la capacitación

Parámetro	Índice de capacitación		
	Nov 2021	Feb 2022	Jul 2022
Atención al cliente	\$16.600	\$14.200	\$12.100
	166%	142%	121%
Desempeño laboral	Media	Baja	Baja
	53%	31%	25%

**Coefficiente de correlación: 0.8**

**Fuente:** Encuesta a los trabajadores de la Ferretería "Bonilla", julio del 2022

**Elaborado por:** Las autoras

### Análisis de la correlación

Con el resultado obtenido se teorizó que la ferretería ha ido decreciendo en sus ingresos por medio de las ventas establecidas, identificando porcentajes de medio a bajos en el desempeño laboral, por lo cual, la incidencia de capacitación en los trabajadores es escasa, teniendo un efecto enorme con el desempeño laboral, como consecuencia la baja productividad, capacidad y conocimiento de cada uno de los empleados de la organización; la correlación entre atención al cliente y desempeño laboral es de 1,0 con una significancia de  $R^2$  teniendo el 92% de varianza compartida entre ambos factores, logrando además deducir que la capacitación como alternativa de aprendizaje es el mejor método para implementar en los trabajadores el realce del desempeño laboral en el servicio al cliente y en todas sus actividades de trabajo.

**RESULTADOS DEL TERCER OBJETIVO:** Analizar los factores determinantes de las variables entre la capacitación y el desempeño laboral para aumentar la economía y mejorar la gestión empresarial.

El resultado obtenido en el proceso de investigación permite concluir que coexiste una relación significativa entre las variables de estudio, estimada como una correlación específica entre la capacitación y el desempeño laboral; consiguientemente, la correlación estadística determina que el factor significativo entre las variables es la atención al cliente que se deriva al desempeño laboral del personal, incidiendo la baja productividad de la empresa por la escasa capacitación que obtienen los colaboradores, siendo la formación como una alternativa en el aprendizaje de conocimientos, habilidades y actitudes en el entorno laboral de los trabajadores, aumentando la rentabilidad de la Ferretería “Bonilla” del cantón La Maná.

### **13. IMPACTOS (SOCIAL, TÉCNICO, ECONÓMICO)**

Los impactos que se originan en el estudio relativo a la capacitación y el desempeño laboral en el personal de la Ferretería Bonilla, se detallan a continuación:

#### **13.1. Impacto social**

Los resultados en el estudio permiten establecer que la empresa, mediante los conflictos que se han evidenciado en correlación a la capacitación y el desempeño laboral para el cumplimiento de los objetivos de la empresa mediante mejores capacidades y habilidades en los trabajadores, logró dar respuesta al progreso de conocimientos a los 34 trabajadores y 1 gerente propietario que conforman la organización, lo cual, han puesto su mayor energía, aptitud y entusiasmo para el mejoramiento de calidad de vida de los habitantes del cantón La Maná, cubriendo las expectativas de los clientes en mejor calidad de servicio por parte del personal, a pesar de dichos problemas presentados, continuando con el desarrollo óptimo de la empresa.

#### **13.2. Impacto técnico**

Generar estrategias para la empresa, es el logro de mejorar la calidad de trabajo en los empleados, por ende, en correlación a este impacto, de los problemas presentados por falta de metodologías en la capacitación en las encuestas ejecutadas al personal y propietario de la empresa, siendo totalmente necesario herramientas que faciliten instrucciones específicas y eficientes con técnicas tecnológicas que innove el conocimiento profesional del trabajador, en consideración del 70,60% de los trabajadores que afirman no tener métodos idóneos dentro de las escasas capacitaciones que han tenido. De igual manera, el propietario manifiesta que la empresa no cuenta con herramientas necesarias.

No obstante, el 82% del personal afirma que la organización cuenta con procesos administrativos definidos, permitiendo una administración acorde a los desafíos del mercado actual con innovación alta; por otra parte, la información expuesta en este estudio genera un impacto relevante a nuevas estrategias en la empresa, donde, mediante con los resultados alcanzados se pudo hallar la relación existente entre las variables estudiadas.

### **13.3. Impacto económico**

En relación a este impacto, el buen manejo administrativo ha generado estrategias que han implementado satisfacción en los clientes con productos diversos e innovados lo que conlleva a incrementar cada vez más clientes, a pesar del poco desempeño laboral del personal, la empresa ha obtenido un incremento alto de cantidad de ventas de los productos y materiales de construcción de la ferretería, reflejando claramente beneficios económicos para la organización con ganancias mayores y más que nada también contribuye a la eficiencia de la gestión administrativa.

## **14. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

### **14.1. Conclusiones**

Se concluye que el 79,40% de los trabajadores encuestados aseveran que a veces se ejecutan capacitaciones, el 20,60% manifiestan raras veces; por lo cual, es primordial que la empresa efectúe constantemente capacitaciones en el personal para el desarrollo óptimo en sus actividades, donde van adquiriendo un adecuado desempeño profesional, con capacidades y aptitudes eficientes, siendo así, la organización aprovechar de los beneficios que brinda la capacitación para la rentabilidad de la misma, ya que esta acción se ha convertido esencial en todas las empresas (Tabla 7).

En concordancia con el rendimiento laboral se concluye que el 82,40% de los empleados manifiestan que siempre tienen mayor rendimiento laboral cuando han obtenido alguna capacitación, teniendo conocimientos altos en sus tareas del trabajo, de igual forma el 17,60% manifiestan que frecuentemente su potencial es alto mediante nuevos aprendizajes con un índice alto de resolución de problemas en sus puestos de trabajo (Tabla 9).

Se establece que el 76,50% del personal encuestado mantiene que la existencia de nuevos conocimientos mejora el desempeño laboral para otorgar calidad en las ocupaciones diarias, brindando excelencia a los clientes, igualmente el 23,50% afirman frecuentemente ante el

mismo suceso; lo cual, es evidente que el generar instrucciones que proporcione desarrollar nuevas aptitudes, permite un desempeño eficiente en los empleados de la empresa, actualizando contantemente sus competencias hacía el realce de ventas y satisfacción de los clientes (Tabla 12).

La capacitación continua ofrece estabilidad en el desempeño laboral con competencias excelentes; de acuerdo a este razonamiento se concluye que el 100% de los empleados consideran que siempre las capacitaciones de forma constante brindan un desempeño adecuado para laborar eficientemente con habilidades idóneas (Tabla 14). Respecto a la seguridad del desempeño laboral el 70,60% del personal manifiesta que a veces no tienen suficiente ánimo para mantener seguridad en su desempeño, al igual que el 29,40% que indica frecuentemente ante este aspecto. Por lo cual, los resultados aclaran que coexiste una necesidad grande de adaptabilidad y capacidad en el desempeño del personal (Tabla 15). Enfatizando, que la capacitación es el eje primordial para un excelente desempeño laboral en los empleados para realizar la rentabilidad en la organización.

Los empleados encuestados en un 88,20% declaran que a veces sus ocupaciones laborales mantienen cierto control para una adecuada práctica y atención hacia el cliente, coexistiendo una falta de inspección constante hacía las necesidades de los trabajadores, de igual forma el 11,80% exterioriza en raras veces ante este criterio (Tabla 16). No obstante, el actual manejo administrativo de la empresa es eficiente, considerado por el 62% del personal, sosteniendo significativamente el 38,20% indicando que frecuentemente la administración conlleva una conducción adecuada, optimización de procesos y recursos económicos (Tabla 18). Destacando en efecto que existe un bajo manejo del personal y una alta conducción en la gestión administrativa.

## **14.2. Recomendaciones**

Mantener capacitaciones constantes con métodos de instrucciones eficientes hacia todo el personal de la empresa, para así fortalecer el desempeño laboral, con capacidades idóneas, lo que significa una mejora en las actividades, consiguiendo aumentar la calidad en atención de los clientes, reflejando una buena impresión de la ferretería y una mayor rentabilidad en la productividad de la organización.

Promover un adecuado programa de conocimientos específicos en los trabajadores con una cultura organizacional, con asesoría de profesionales que respondan a las necesidades del

personal, evaluando sus actitudes para que fortalezcan su desempeño en el puesto de trabajo, al igual, es esencial proporcionar incentivos a los trabajadores para que tengan mejores ideas en ventas, consigan crear un vínculo y confianza con el cliente, contribuyendo así al logro de los objetivos de la empresa.

Implementar nuevas estrategias en base a los resultados obtenidos, con procesos de valoración constante de rendimiento, habilidades y aptitudes, en busca de la mejora continua con relación al desempeño laboral, con la finalidad de que el personal conozca el beneficio que trae la práctica apropiada en el ámbito laboral, de esta forma se establezca lo mejor para la empresa en la resolución de problemas y estabilidad del trabajador para el alcance de metas personales y profesionales.

## 15. VALORACIÓN ECONÓMICA Y/O PRESUPUESTO PARA LA EJECUCIÓN DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

Para el proceso investigativo, fue necesario la adquisición de algunos activos y la generación de varios gastos, los mismos que se detallan a continuación:

**Tabla 19:** Presupuesto para la ejecución de la investigación

<b>ACTIVIDADES</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Valor Unit</b>	<b>Valor total</b>
<b>Equipos y materiales</b>			
Computadora laptop	1	700,00	700,00
Impresora Epson L575	1	400,00	400,00
Tinta Epson 664	6	14,50	87,00
Red de internet para el proceso de la investigación	12	30,00	360,00
Resmas de Papel	5	4,00	20,00
<b>Gastos para el diseño del proyecto</b>			
Impresiones	300,00	0,03	9,00
Material para exposición del proyecto	1	30,00	30,00
Gastos de movilización y subsistencia	15	4,50	67,50
<b>Gastos para el trabajo de campo</b>			
Impresiones de cuestionarios para encuestas	40	0,03	1,20
Personal para la aplicación de encuestas	12	20,00	240,00
Tabulación y análisis de resultados	5	10,00	50,00
<b>Gastos para diseño y ejecución del estudio</b>			
Visitas a la Organización de Estudio	12	4,50	54,00
Material didáctico utilizado	1	40,00	40,00
<b>Gastos para defensa de la investigación</b>			
Anillados	8	2,00	16,00
Empastados	4	15,00	60,00
Diseño del material de exposición	1	50,00	50,00
Gastos de movilización y subsistencia	50	4,50	225,00
<b>TOTAL</b>			<b>2.409,70</b>

**Fuente:** Proyecciones estadísticas

**Elaborado por:** Las autoras

## 16. BIBLIOGRAFÍA

- Aaiko, J. (23 de Junio de 2019). *Guía para la elaboración de un marco teórico*. Obtenido de Issuu:  
[https://issuu.com/america.jazmin110/docs/11gu\\_a\\_para\\_la\\_elaboraci\\_n\\_de\\_un\\_ma#:~:text=m%C3%A9todo%20por%20%C3%ADndices.-,M%C3%A9todo%20de%20mapeo.,el%20desarrollo%20del%20marco%20te%C3%B3rico.](https://issuu.com/america.jazmin110/docs/11gu_a_para_la_elaboraci_n_de_un_ma#:~:text=m%C3%A9todo%20por%20%C3%ADndices.-,M%C3%A9todo%20de%20mapeo.,el%20desarrollo%20del%20marco%20te%C3%B3rico.)
- Acosta, N. (29 de Diciembre de 2018). *¿Cuál es la definición de desempeño laboral?* Obtenido de Cuida tu dinero : <https://www.cuidatudinero.com/13098642/cual-es-la-definicion-de-desempeno-laboral>
- Aguilar, I. (2 de Diciembre de 2020). *Ferretería industrial: cuidado y manejo de las herramientas*. Obtenido de Gili Industrial:  
<https://www.giliindustrial.com/index.php/2020/12/02/ferreteria-industrial-cuidado-y-manejo-de-las-herramientas/>
- Alarcón, G. (14 de Abril de 2020). *Clima laboral: Lo que todo buen líder no puede descuidar*. Obtenido de Eb Consulting : <https://www.ebconsulting.cl/clima-laboral-lo-que-todo-buen-lider-no-puede-descuidar>
- Álvarez, J., & Ramón, Á. (Agosto de 2019). *Modelo de gestión del talento humano y mejoramiento del desempeño laboral en la fábrica Ivonny de la ciudad de Salcedo provincia de Cotopaxi*. Obtenido de DSPACE UNIANDES :  
<https://dspace.uniandes.edu.ec/handle/123456789/10285>
- Amo, C. (Febrero de 2021). *Bajo rendimiento laboral*. Obtenido de Cezannehr:  
<https://cezannehr.com/es/hr/2021/02/bajo-rendimiento-laboral-como-abordarlo-cuando-se-trabaja-en-remoto/>
- Ayala, F., Sierra, J., & Huevo, N. (2019). Análisis de los factores que influyen en el desempeño laboral en el proyecto Fleur de Lis by Terravista en San Pedro Sula. *Innovare Ciencia y Tecnología*, 8(1), 2-17. Obtenido de  
<https://unitec.edu/innovare/published/volume-8/number-1/811-analisis-de-los-factores-que-influyen-en-el-desempeno-laboral-en-el-proyecto-fleur-de-lis-by-terravista-en-san-pedro-sula.pdf>

- Barcelo, J. (2020). *Factores que afectan al rendimiento laboral* . Obtenido de INF Formación : <https://imf-formacion.com/recursos-humanos/gestion-talento/7-factores-que-afectan-al-rendimiento-laboral/>
- Barrantes, A., Castillo, M., & Rojas, L. (2 de Noviembre de 2021). *Factores que inciden en el desempeño laboral de las empresas*. Obtenido de Universidad Nacional de Costa Rica : <https://repositorio.una.ac.cr/handle/11056/21875>
- Bautista, J. (Diciembre de 2020). *Plan de comunicación interna y clima organizacional de la ferretería Cotopaxi del cantón Salcedo*. Obtenido de DSPACE UNIANDES : <https://dspace.uniandes.edu.ec/handle/123456789/11801>
- Bautista, R., Cienfuegos, R., & Aguilar, E. (2020). El desempeño laboral desde una perspectiva teórica. *Valor Agregado*, 7(1), 109-121.  
doi:<https://doi.org/10.17162/riva.v7i1.1417>
- Bohorquez, L., Caro, A., & Morales, N. (2017). Impacto de la capacitación del personal en la productividad empresarial . *Rev Dimensión Empresarial*, 99-113.
- Buk. (2020). *Las 3 consecuencias de no capacitar a tus colaboradores*. Obtenido de HRCONNECT: <https://www.hrconnect.cl/tendencias/las-3-consecuencias-de-no-capacitar-a-tus-colaboradores/>
- Bustamante, I. (Diciembre de 2015). *Diseño organizacional para mejorar la gestión administrativa y financiera de la ferretería Bonilla, del cantón La Maná, provincia de Cotopaxi, año 2013*. Obtenido de Repositorio UTC: <http://repositorio.utc.edu.ec/bitstream/27000/3474/1/T-UTC-00751.pdf>
- Caiza, L. (Febrero de 2020). *Estrategias para mejorar el rendimiento laboral en la empresa AROPIAINC S.A.* Obtenido de Repositorio Universidad Técnica de Cotopaxi : <http://repositorio.utc.edu.ec/bitstream/27000/5927/1/T-001452.pdf>
- Camacho, M. (25 de Noviembre de 2021). *Bajo rendimiento laboral* . Obtenido de Factorial : <https://factorialhr.es/bajo-rendimiento-laboral/>
- Carballo, M. (2018). *La comunicación interna de la empresa*. Obtenido de Gestipolis: <https://www.gestipolis.com/teoria-la-comunicacion-interna/>

- Castro, G. (7 de Agosto de 2021). *Plan de Capacitación eficiente*. Obtenido de Gonsaqualitat: <https://www.gonsaqualitat.com/gqe/plan-de-capacitacion-eficiente-como-lograrlo>
- Castro, K. (1 de Junio de 2019). *¿Qué es un ferretero?* Obtenido de Shern: <https://shern.net/que-es-un-ferretero/>
- Castro, L. (8 de Mayo de 2021). *Los elementos que debe tener tu plan de capacitación y adopción de usuarios*. Obtenido de SkyPlanner: <https://www.theskyplanner.com/es/los-elementos-que-debe-tener-tu-plan-de-capacitacion-y-adopcion-de-usuarios/>
- Cerón, A., Perea, A., & Figueroa, J. (Junio de 2020). *Métodos empíricos de la investigación*. Obtenido de UAEH: [https://www.uaeh.edu.mx/docencia/P\\_Presentaciones/icea/asignatura/mercadotecnia/2020/metodos-empiricos.pdf](https://www.uaeh.edu.mx/docencia/P_Presentaciones/icea/asignatura/mercadotecnia/2020/metodos-empiricos.pdf)
- Cevallos, H. (6 de Enero de 2020). *Los 5 factores más importantes para planificar una capacitación corporativa*. Obtenido de Info Capital humano : <https://www.infocapitalhumano.pe/recursos-humanos/noticias-y-movidas/los-5-factores-mas-importantes-para-planificar-una-capacitacion-corporativa/>
- Chema, S. (22 de Abril de 2021). *Capacitación profesional y eficiencia* . Obtenido de Grupo FEMXA: <https://www.grupofemxa.mx/capacitacion-profesional-y-eficiencia/>
- Chimbo, C., & Mayorga, C. (2019). *La gestión por competencias y el incremento del desempeño laboral en la Ferretería "Hermanos Chimbo" en Pueblo Viejo - Babahoyo*. Obtenido de DSPACE UNIANDES : <https://dspace.uniandes.edu.ec/bitstream/123456789/10519/1/PIUBADM035-2019.pdf>
- Coello, A. (22 de Noviembre de 2019). *Factores que influyen en el desempeño laboral*. Obtenido de Destreza humana: <http://destrezahumana.com/2019/11/factores-que-influyen-en-el-desempeno.html>
- Corvo, H. (18 de Noviembre de 2018). *Desempeño laboral: características y ejemplos*. Obtenido de Lifeder: <https://www.lifeder.com/desempeno-laboral/>
- Cota, J., & Rivera, J. (2016). La capacitación como herramienta efectiva para mejorar el desempeño de los empleados. *Rev Técnica Administrativa*, 66-80.

- Díaz, E., Elao, L., & Ordoñez, D. (2020). Factores que influyen en el desempeño laboral de los empleados del departamento de operaciones de la empresa TÍA S.A. *a Observatorio de la Economía Latinoamericana*, 3(1), 2-16. Obtenido de <https://www.eumed.net/rev/oel/2020/02/desempeno-laboral-empleados.pdf>
- Enriquez, L. (25 de Febrero de 2022). *¿Por qué es importante evaluar el desempeño de los trabajadores?* Obtenido de Human Capital : <https://www.gdhumancapital.com/posts/importancia-evaluacion-desempeno-laboral-empresas>
- Espinoza, J. (29 de Mayo de 2021). *Las principales características de una capacitación.* Obtenido de Gemtek: <https://gemtek.com.mx/principales-caracteristicas-de-una-capacitacion/>
- Espinoza, L. (2018). *Cómo medir el rendimiento laboral.* Obtenido de Bizneo: <https://www.bizneo.com/rendimiento-laboral/>
- Friego, E. (2019). *¿Qué es la capacitación, y qué gana una organización al capacitar a su personal?* Obtenido de Foro de seguridad : <https://www.forodeseguridad.com/artic/rrhh/7011.htm>
- González, A. (11 de Febrero de 2020). *Vestajas de ser una Ferretería on-line.* Obtenido de TYE en línea: <https://tytenlinea.com/ventajas-de-ser-una-ferreteria-on-line/>
- González, H. (2021). *Historia y origen de la capacitación .* Obtenido de Universidad Siglo 21: <https://www.studocu.com/es-ar/document/universidad-siglo-21/estrategias-y-metodos-de-capacitacion/historia-de-la-capacitacion/15186702>
- Guzmán, J. (2018). *características esenciales de una capacitación de calidad.* Obtenido de Capacitación y Desarrollo UC: <https://capacitacion.uc.cl/noticias/168-6-caracteristicas-esenciales-de-una-capacitacion-de-calidad>
- Herrera, S. (Mayo de 2018). *Ineficiencia laboral.* Obtenido de Monografías: <https://www.monografias.com/docs/ineficiencia-laboral-PK855ZTFJ8UNY>
- Huanca, N. (17 de Enero de 2020). *Factores de desempeño laboral dentro de las organizaciones.* Obtenido de Universidad Nacional del Altiplano: <http://repositorio.unap.edu.pe/handle/UNAP/14934>

- Ibarra, S. (Mayo de 2019). *Guía de evaluación de desempeño para recursos humanos*. Obtenido de KENJO: <https://www.kenjo.io/es/guia-evaluacion-desempeno-para-recursos-humanos>
- INEC. (2016). *Ferreterías y sus cifras*. Obtenido de Instituto Nacional de Estadística y Censos : <https://www.ecuadorencifras.gob.ec/institucional/home/>
- Infante, V., & Breijo, T. (2017). Mirada histórica al proceso de capacitación en el mundo. *Mendive*, 15(1), 54-61. Obtenido de <https://mendive.upr.edu.cu/index.php/MendiveUPR/article/view/972/html#:~:text=La%20historia%20de%20la%20capacitaci%C3%B3n,ocurrido%20y%20que%20la%20han>
- Intriago, P. (2017). Población, muestra o muestreo. *Punto Cero*, 101-157.
- Jacome, S. (Abril de 2018). *Factores que influyen en la capacitación y desarrollo*. Obtenido de Los Recursos Humanos : <https://www.losrecursoshumanos.com/factores-que-influyen-en-la-capacitacion-y-desarrollo/>
- Jaureguiberry, M. (2017). *¿Qué es la Capacitación?* Obtenido de UNICEN: <https://www.fio.unicen.edu.ar/usuario/segumar/Laura/material/Que%20es%20la%20Capacitaci%C3%B3n.pdf>
- Juárez, B. (22 de Mayo de 2017). *Los efectos negativos de la falta de capacitación laboral*. Obtenido de Iceditorial: <https://www.iceditorial.mx/210-los-efectos-negativos-de-la-falta-de-capacitacion-laboral->
- Lavid, J. (2017). *Evaluación y planificación estratégica del desempeño laboral de la empresa arca Ecuador s.a*. Obtenido de Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil: <http://repositorio.ulvr.edu.ec/handle/44000/1743>
- Laz, R. (30 de Mayo de 2019). *Elementos esenciales de un programa de capacitación de cumplimiento corporativo*. Obtenido de Compliance: <https://www.compliance-antisoborno.com/-elementos-esenciales-de-un-programa-de-capacitacion-de-cumplimiento-corporativo/>
- López, J. (Febrero de 2018). *Metodología cuantitativa*. Obtenido de EUMED: [https://www.eumed.net/tesis-doctorales/2018/eal/metodologia\\_cuantitativa.html](https://www.eumed.net/tesis-doctorales/2018/eal/metodologia_cuantitativa.html)

- Lozada, A. (5 de Febrero de 2020). *El clima laboral afecta el rendimiento del personal*.  
Obtenido de Prevencionar: <https://prevencionar.com/2020/02/05/el-clima-laboral-afecta-el-rendimiento-del-personal/>
- Lozada, C. (Diciembre de 2019). *¿Qué es la ferretería?* . Obtenido de Significado:  
<https://quesignificado.org/que-es-la-ferreteria/>
- Mayagüez, J. (2018). *Diseño de la Investigación*. Obtenido de Centro de investigación:  
<https://www.uprm.edu/ademinvestiga/disenio-de-la-investigacion/>
- Mejia, T. (2019). *Investigación correlacional*. Obtenido de Liferder:  
<https://www.liferder.com/investigacion-correlacional/>
- Mejias, A. (13 de Junio de 2018). *Los efectos de la falta de capacitación de los empleados* .  
Obtenido de Cuida tu dinero : <https://www.cuidatudinero.com/13108461/los-efectos-de-la-falta-de-capacitacion-de-los-empleados>
- Mendoza, H. (2017). *Ferretería de barrio a centro de soluciones* . Obtenido de Fierros:  
<https://fierros.com.co/ediciones/ediciones-2edicion-36/ediciones-2de-ferreteria-de-barrio-a-centro-de-soluciones/>
- Mendoza, J. (Diciembre de 2019). *Antecedentes de la Capacitación*. Obtenido de Antecedentes.org: <https://antecedentes.org/capacitacion/>
- Mendoza, S. (8 de Junio de 2017). *Capacitación del personal y historia*. Obtenido de El Insignia : <https://elinsignia.com/2017/06/28/capacitacion-del-personal-y-historia/>
- Mitnik, F., & Coria, A. (Mayo de 2018). *Una perspectiva histórica de la capacitación laboral*. Obtenido de Cendocu: <https://eco.mdp.edu.ar/cendocu/repositorio/00208-f.pdf>
- Montero, G. (13 de Febrero de 2017). *Mal desempeño laboral*. Obtenido de Sistema Derh:  
<http://sistemaderh.com/mal-desempeno-laboral/>
- Navarrete, M. (2018). *La capacitación del personal y el desempeño laboral* . Obtenido de Universidad Técnica de Ambato :  
<https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/28329/1/49%20GTH.pdf>
- Ñacato, C. (11 de Septiembre de 2019). *Elementos de Capacitación* . Obtenido de Scribd:  
<https://es.scribd.com/document/425404449/Elementos-de-capacitacion>

- Ovalle, C. (10 de Abril de 2018). *Evaluación del desempeño laboral. Qué es y cómo se desarrolla*. Obtenido de Areté Activa : <https://www.arete-activa.com/evaluacion-del-desempeno-laboral-que-es-y-como-se-desarrolla/>
- Padilla, P. (9 de Septiembre de 2021). *Historia de la evolución del desempeño laboral* . Obtenido de Administración Pública : <https://pedropadillaruz.es/historia-de-la-evaluacion-del-desempeno/#:~:text=El%20autor%20recuerda%20que%20la,de%20la%20Corte%20%5B2%5D>.
- Pashanasi, B., Gárate, J., & Palomino, G. (2021). Desempeño laboral en instituciones de educación superior: una revisión Latinoamericana de literatura. *Comunicación y Desarrollo*, 12(3), 163-174. doi:<https://doi.org/10.33595/2226-1478.12.3.537>
- Pérez, M. (13 de Septiembre de 2021). *Definición de Capacitación* . Obtenido de ConceptoDefinición : <https://conceptodefinicion.de/capacitacion/>
- Phillips, J. (13 de Noviembre de 2017). *Problemas que representan en la gestión de la capacitación* . Obtenido de Empresas Proeduca: <https://www.empresasproeduca.cl/problemas-gestion-capacitacion/>
- Pimentel, A. (Abril de 2018). *Capacitación laboral en tiempos modernos*. Obtenido de Gestipolis: <https://www.gestipolis.com/capacitacion-laboral-en-tiempos-modernos/>
- Quishpe, D. (2017). *Elaboración y socialización de un plan de capacitación dirigida a los trabajadores de la micro empresa "Ferretería Kaandi", ubicada en Quito para mejorar su desempeño laboral*. Obtenido de Instituto Tecnológico Cordillera : <https://dspace.cordillera.edu.ec/bitstream/123456789/2114/1/47-EMP-RH-15-16-1721326542.pdf>
- Reyes, R. (Diciembre de 2019). *Cadena de suministro del área logística de la ferretería Ferrenorte*. Obtenido de Repositorio Institucional UPN: <https://repositorio.upn.edu.pe/handle/11537/23587>
- Rivera, L. (26 de Noviembre de 2018). *Capacitaciones efectivas: ¿qué debemos tener en cuenta?* Obtenido de Mi propio jefe : <https://mipropiojefe.com/capacitaciones-efectivas-que-debemos-tener-en-cuenta/>

- Rivero, Y. (2018). Evaluación del desempeño: tendencias actuales. *Rev Administración Economía en Salud*, 1-9. Obtenido de Repositorio UTA:  
<https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/1786/1/TA0097.pdf>
- Rizzo, G. (5 de Febrero de 2020). *El clima laboral afecta el rendimiento del personal*. Obtenido de Prevencionar: <https://prevencionar.com/2020/02/05/el-clima-laboral-afecta-el-rendimiento-del-personal/>
- Rodríguez, C. (2 de Marzo de 2020). *Qué es el desempeño laboral y cómo medirlo*. Obtenido de Bizneo: <https://www.bizneo.com/como-evaluar-desempeno-laboral/>
- Rodríguez, J., & Mendoza, K. (18 de Mayo de 2020). *Bajo rendimiento laboral: Causas e investigaciones*. Obtenido de Indicios : <https://detectives-madrid.es/bajo-rendimiento-laboral/>
- Rodríguez, K., & Lechuga, P. (2019). Desempeño laboral de los docentes de la Institución Universitaria ITSA. *Escuela de Administración de Negocios*, 87, 79-101.  
doi:<https://doi.org/10.21158/01208160.n87.2019.2452>
- Román, B. (Diciembre de 2020). *Cadenas para ferreterías y suministros especiales*. Obtenido de LAR Cadenas: <https://www.cadenas.biz/cadenas-para-ferreteria-y-suministros-especiales>
- Rosales, B. (14 de Febrero de 2020). *Importancia de la capacitación del personal en la actualidad*. Obtenido de Adecco: <https://adecco.com.mx/2020/02/14/importancia-capacitacion-de-personal/>
- Ruth, S. (Junio de 2019). *Propuesta de un modelo de capacitación para mejorar el desempeño del capital humano en la empresa Foilmex, S.A.* Obtenido de Instituto Politécnico Nacional Tepepan:  
<https://tesis.ipn.mx/jspui/bitstream/123456789/7821/1/PROPMODELO.pdf>
- Salas, D. (3 de Diciembre de 2019). *Investigación bibliográfica*. Obtenido de Investigalia :  
<https://investigaliacr.com/investigacion/investigacion-bibliografica/>
- Saltos, L. (2018). *Investigación de campo*. Obtenido de Questiónpro:  
<https://www.questionpro.com/es/investigacion-de-campo.html>

- Saltos, O. (2021). *¿Cuáles son las causas comunes del bajo rendimiento laboral?* Obtenido de Spiegato: <https://spiegato.com/es/cuales-son-las-causas-comunes-del-bajo-rendimiento-laboral>
- Saltos, U. (21 de Julio de 2021). *Plan de Capacitación*. Obtenido de CognosOnline: <https://cognosonline.com/co/como-hacer-un-plan-de-capacitacion/>
- Salvatierra, L. (2020). *Investigación descriptiva*. Obtenido de Economipedia : <https://economipedia.com/definiciones/investigacion-descriptiva.html>
- Silva, R., Maridueña, M., & Pino, F. (2018). Factores que influyen en la efectividad de la capacitación empresarial. *Universidad y Sociedad*, 10(5), 177-183. Obtenido de <http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v10n5/2218-3620-rus-10-05-177.pdf>
- Sisternas, P. (7 de Diciembre de 2021). *Factores que influyen en la productividad laboral*. Obtenido de Sesame: <https://www.sesamehr.es/blog/factores-que-influyen-en-la-productividad-laboral/>
- Thompson, M., Regalado, R., & Reynoso, A. (5 de Octubre de 2019). *Factores que inciden en la capacitación de los colaboradores de ventas*. Obtenido de Gestipolis : <https://www.gestipolis.com/factores-que-inciden-en-la-capacitacion-de-los-colaboradores-de-ventas/>
- Toca, C. (2015). *Negocio ferretero*. Obtenido de PAVCO WAVIN: <https://pavcowavin.com.co/ferreteria>
- TONE. (2021). *Mega Ferretería Bonilla* . Obtenido de Todosnegocios: <https://ec.todosnegocios.com/mega-ferreteria-bonilla-03-269-5382>
- Tovar, M. (14 de Febrero de 2022). *Desempeño laboral y atributos individuales* . Obtenido de Mobbyt: <https://mobbyt.com/videojuego/educativo/?Id=275729>
- Valenzuela, K. (2019). *Factores que influyen en el desempeño laboral*. Obtenido de Lianstudios: <https://www.lianstudios.com/factores-que-influyen-en-el-desempeno-laboral/>
- Vallejo, H. (2017). *Consecuencias de no contar con empleados comprometidos* . Obtenido de TOLIC: <https://tolic.com/3-consecuencias-de-no-contar-con-empleados-comprometidos/>

Valls, A. (27 de Octubre de 2017). *Le ferretería, la mejor actividad comercial del mundo*.

Obtenido de Ferretería y Bricolaje : <https://ferreteria-y-bricolaje.cdecomunicacion.es/reportajes/23984/la-ferreteria-la-mejor-actividad-comercial-del-mundo>

Walters, R. (2019). *Solventar un bajo rendimiento laboral*. Obtenido de Empresas :

<https://www.robertwalters.es/contratacion/hiring-advice/solventar-bajo-rendimiento-laboral.html>

Westreicher, G. (19 de Mayo de 2020). *Método deductivo*. Obtenido de Economipedia:

<https://economipedia.com/definiciones/metodo-deductivo.html>

Zurita, W. (17 de Marzo de 2022). *Evaluación de desempeño laboral: métodos, ventajas y errores*. Obtenido de Factorial: <https://factorialhr.co/evaluacion-desempeno-laboral/>

## 17. ANEXOS

### Anexo 1: Currículum del tutor de la investigación

#### A. DATO PERSONALES

<b>Nombres:</b>	Bassante Jiménez	
<b>Apellidos:</b>	Segundo Adolfo	
<b>Lugar y fecha de nacimiento:</b>	Cantón Pujilí, 9 de agosto del 1963	
<b>Cédula de ciudadanía:</b>	050129843-4	
<b>Estado civil:</b>	Soltero	
<b>Dirección domiciliaria:</b>	La Maná, 19 de Mayo y Amazonas	
<b>Teléfonos de contacto:</b>	0997762680 - 032-688443	
<b>Email:</b>	adolfoBassante@hotmail.com	

#### B. ESTUDIOS REALIZADOS Y TÍTULOS OBTENIDOS

<b>NIVEL</b>	<b>TITULO OBTENIDO</b>	<b>FECHA DE REGISTRO</b>	<b>CÓDIGO DEL REGISTRO CONESUP O SENESCYT</b>
<b>TERCER NIVEL</b>	Licenciado en Ciencias de la Educación. Profesor de enseñanza secundaria en la especialización de filosofía y ciencias socio económicas	2002-08-03	1010-02-141762
<b>CUARTO NIVEL</b>	Magister en investigación para el desarrollo educativo.	2005-05-19	1014-05-576654
	Especialista superior en educación universitaria	2003-12-08	1014-03-465066
	Diplomado superior en práctica docente universitaria	2003-01-20	1014-03-336185

## Anexo 2: Datos informativos de la investigadora del proyecto

### A. DATOS PERSONALES

<b>Nombres:</b>	Jusneydi Fernanda	
<b>Apellidos:</b>	Abreo León	
<b>Lugar y fecha de nacimiento:</b>	Cantón La Maná, 20 de enero del 2001	
<b>Cédula de ciudadanía:</b>	050438815-8	
<b>Estado civil:</b>	Soltera	
<b>Dirección domiciliaria:</b>	La Nueva Unión, Barrio 6 de Enero	
<b>Teléfonos de contacto:</b>	097571208	
<b>Email:</b>	jusneydi.abreo8158@utc.edu.ec	

### B. ESTUDIO REALIZADOS

<b>Primarios</b>	Escuela Fiscal Mixta “Gregorio Valencia”
<b>Secundarios</b>	Unidad Educativa “Ciudad de Valencia”
<b>Superiores</b>	Universidad Técnica de Cotopaxi. “Extensión La Maná”. (Cursando)
<b>Cursos y seminarios de capacitación</b>	Congreso V “Internacional de investigación científica” realizado del 2 al 4 de diciembre del 2020 con una duración de 40 horas.
	Congreso I “Congreso de internacional multidisciplinario de vinculación con la Sociedad experiencia, resultados e impactos de los proyectos de vinculación de las I”es realizado del 25 al 29 de octubre del 2021 con una duración de 40 horas.

### Anexo 3: Datos informativos de la investigadora del proyecto

#### A. DATOS PERSONALES

<b>Nombres:</b>	Rosa Isabel	
<b>Apellidos:</b>	Choloquina Ayala	
<b>Lugar y fecha de nacimiento:</b>	El Tingo, 25 de diciembre del 1999	
<b>Cédula de ciudadanía:</b>	055035547-3	
<b>Estado civil:</b>	Soltera	
<b>Dirección domiciliaria:</b>	El Palmar, vía Latacunga	
<b>Teléfonos de contacto:</b>	0999370905	
<b>Email:</b>	rosa.choloquina5473@utc.edu.ec	

#### B. ESTUDIO REALIZADO

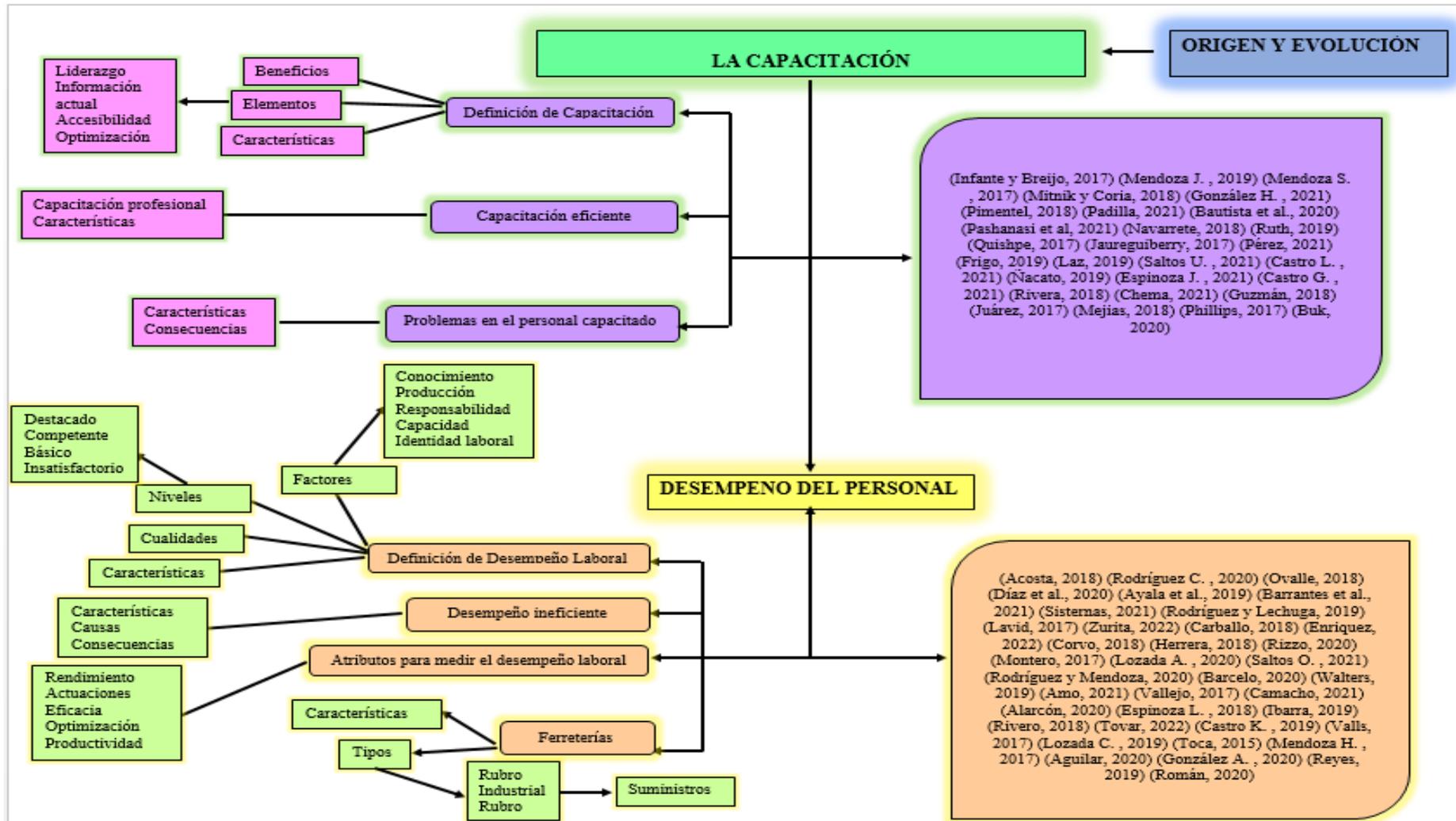
<b>Primarios</b>	Escuela Fiscal Mixta “Francisco Miranda”
<b>Secundarios</b>	Colegio Nacional Once de Noviembre
<b>Superiores</b>	Universidad Técnica de Cotopaxi. “Extensión La Maná”. (Cursando)
<b>Cursos y seminarios de capacitación</b>	Congreso V “Internacional de investigación científica” realizado del 2 al 4 de diciembre del 2020 con una duración de 40 horas.
	Congreso I “Congreso de internacional multidisciplinario de vinculación con la Sociedad experiencia, resultados e impactos de los proyectos de vinculación de las I”es realizado del 25 al 29 de octubre del 2021 con una duración de 40 horas.

**Anexo 4: Matriz de coherencia investigativa**

MATRIZ DE COHERENCIA INVESTIGATIVA							
Enunciado/Tema	Variables	Formulación del problema/preguntas de investigación	Objetivo general	Objetivos de apoyo (específicos)	Hipótesis	Esquema (marco teórico)	Técnica (marco teórico)
Capacitación y su incidencia en el desempeño laboral del personal de la Ferretería “Bonilla” en el cantón La Maná.	Capacitación  Desempeño laboral del personal	<p><b>Formulación</b></p> <p>¿De qué manera incide la capacitación en el desempeño laboral de los trabajadores de la ferretería Bonilla en el cantón La Maná?</p>	Analizar la incidencia que genera la capacitación en el desempeño laboral del personal de la Ferretería Bonilla en el cantón La Maná para mejorar su posicionamiento en el mercado.		La capacitación como estrategia de aprendizaje impacta en el desempeño laboral del personal de la Ferretería “Bonilla” en el cantón La Maná, 2022.	<p>8.2. Definición de Capacitación</p> <p>8.3. Beneficios de capacitar</p> <p>8.3.1. Elementos de la capacitación</p> <p>8.3.2. Características de la capacitación</p> <p>8.4. Capacitación eficiente</p> <p>8.4.1. Capacitación profesional que cumple objetivos</p> <p>8.4.2. Características de una capacitación eficiente</p> <p>8.5. Problemas en el personal no capacitado</p> <p>8.5.1. Características y consecuencias de un personal no capacitado</p> <p>8.6. Definición de Desempeño Laboral</p> <p>8.6.1. Factores del desempeño laboral</p>	Mapeo
<b>Nivel de investigación</b>				Establecer los beneficios de la capacitación para mejorar el desempeño laboral.			
Correlacional		<p><b>Preguntas</b></p> <p>¿Cómo influye la capacitación en el mejoramiento de la atención al cliente?</p>		Identificar los efectos que genera el desempeño laboral en los colaboradores de la Ferretería “Bonilla” para determinar el nivel de incidencia en las ventas.			
<b>Propósito</b>		<p>¿Cuáles son los efectos que genera el desempeño laboral en los colaboradores de la Ferretería “Bonilla”?</p> <p>¿Cuáles son los factores determinantes de las variables entre capacitación y el desempeño laboral de la Ferretería “Bonilla”,2022?</p>		Analizar los factores determinantes de las variables entre la capacitación y el desempeño laboral para aumentar la economía y gestión empresarial.			
Análisis de las dos variables							

						<p>8.6.2. Niveles del desempeño laboral</p> <p>8.6.3. Cualidades de un empleado con buen desempeño laboral</p> <p>8.6.4. Características del desempeño laboral</p> <p>8.7. Desempeño ineficiente en el trabajo</p> <p>8.7.1. Características de un mal desempeño laboral</p> <p>8.7.2. Causas del desempeño laboral ineficiente</p> <p>8.7.3. Características de las causas del bajo desempeño laboral</p> <p>8.7.4. Consecuencias del desempeño laboral ineficiente</p> <p>8.7.5. Características del desempeño laboral ineficiente</p> <p>8.8. Atributos para medir el desempeño laboral</p> <p>8.8.1. Características de los atributos del desempeño laboral</p> <p>8.9. Ferreterías</p> <p>8.9.1. Características de las ferreterías</p> <p>8.9.2. Tipos de ferreterías</p> <p>8.9.3. Tipos de cadenas de suministros en las ferreterías</p>	
--	--	--	--	--	--	--	--

## Anexo 5: Mapeo



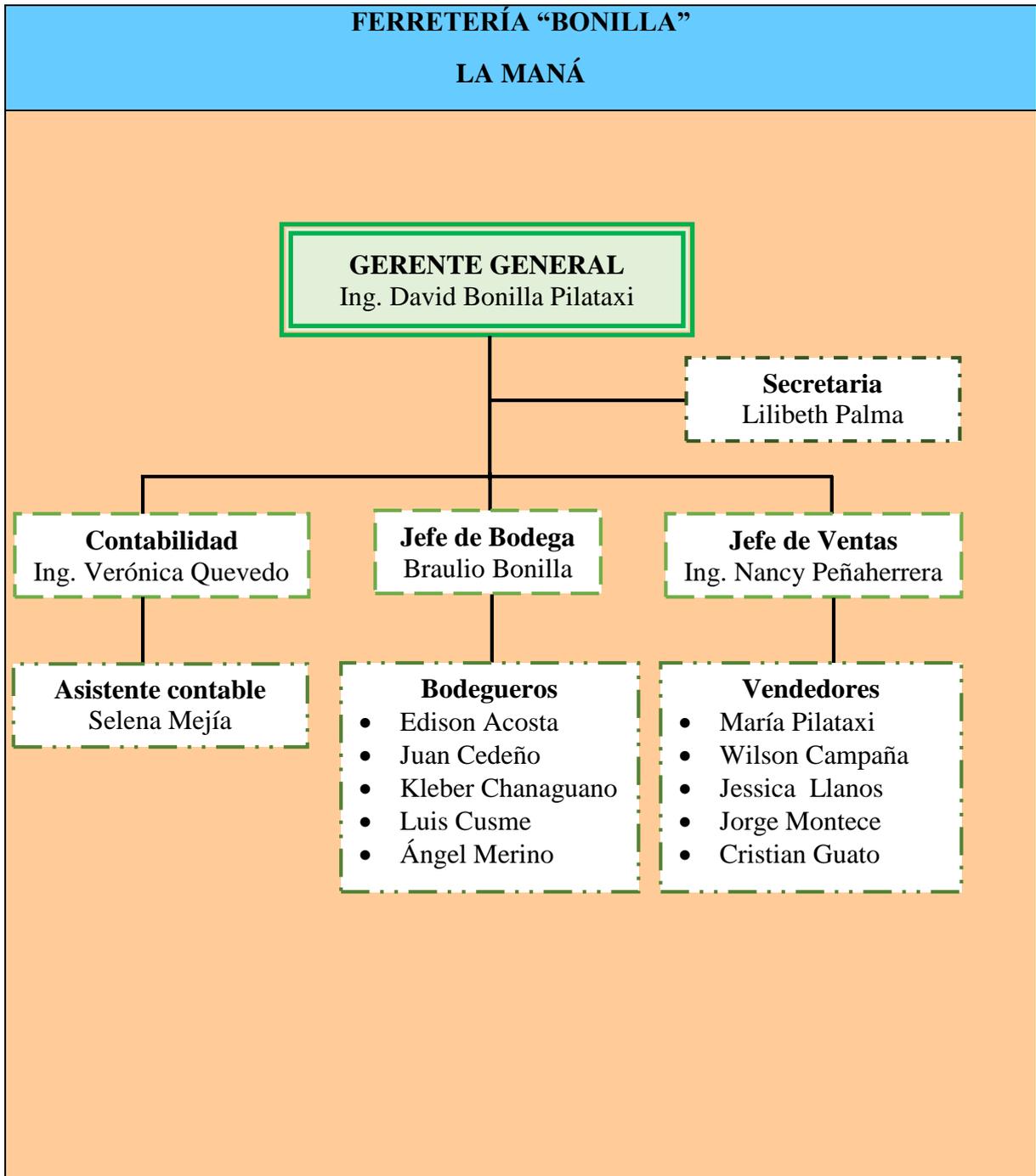
Elaborado por: Las autoras

## Anexo 6: Descomposición de las variables

Objetivos específicos	Categoría	Subcategoría	Atributos de la subcategoría	Items/Preguntas /afirmación
Establecer los beneficios de la capacitación para mejorar el desempeño laboral en los colaboradores de la Ferretería “Bonilla”.	Características relevantes de las necesidades de capacitación	Características ambiente laboral	Ambiente de trabajo	¿Cuenta con condiciones y espacios adecuados para realizar sus actividades laborales de manera eficaz?
			Trabajo	¿Tiene una relación afectiva con sus compañeros de trabajo y gerente? ¿Usted es productivo cuando ejecuta sus tareas laborales?
		Características instrucción	Instrucción	¿Cuenta con aprendizajes de manera frecuente? ¿Se le dificulta ejecutar sus actividades sin instrucción?
Identificar los efectos que genera el desempeño laboral en los colaboradores de la Ferretería “Bonilla” para determinar el nivel de incidencia en las ventas.	Efectos que genera el desempeño laboral	Efectos liderazgo	Liderazgo	¿Con qué reiteración la enseñanza impartida está acorde a su desempeño de trabajo? ¿Siente mejor rendimiento en su desempeño laboral?
		Efectos aumento desempeño laboral	Comunicación	¿Establece frecuentemente comunicación con sus compañeros de trabajo?
Analizar los factores determinantes de las variables entre la capacitación y el desempeño laboral para aumentar la economía y mejorar la gestión empresarial.	Factores determinantes entre capacitación y desempeño laboral	Capacitación	Aprendizaje	Se siente conforme al realizar sus actividades con nuevos conocimientos Me motiva estar empoderado con los conocimientos necesarios en mi puesto de trabajo.
			Estabilidad	¿Usted se siente cómodo con capacitaciones continuas para realzar la estabilidad en su desempeño?
		Desempeño laboral	Gestión administrativa	¿Coexisten procesos definidos en la organización?

Elaborado por: Las autoras

Anexo 7: Organización estructural funcional



Elaborado por: Las autoras

**Anexo 8:** Cronograma de actividades del año 2022

ACTIVIDADES	ABRIL				MAYO				JUNIO				JULIO				AGOSTO				SEPTIEMBRE			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Información del proyecto de investigación.																								
Análisis de la descripción del problema.																								
Análisis de justificación y problema del proyecto de investigación.																								
Revisión de objetivos planteados																								
Análisis de las actividades y sistemas de tareas en relación a los objetivos planteados.																								
Desarrollo de fundamentación científica técnica y elaboración de preguntas científicas o hipótesis.																								
Selección de metodologías para el desarrollo del proyecto de investigación.																								
Elaboración de técnicas de investigación.																								
Análisis y discusión de resultados.																								
Desarrollo del impacto que tiene el proyecto de investigación.																								
Análisis de valoración económica del proyecto de investigación.																								
Elaboración de conclusiones y recomendaciones.																								
Revisión de bibliografías mediante normas apa.																								
Presentación del informe final de investigación a los miembros del tribunal.																								
Pre-defensa de la investigación.																								
Defensa de la investigación ante el tribunal calificador.																								

**Elaborado por:** Las autoras

**Anexo 9.** Evidencia del permiso acceso de información a la Ferretería Bonilla



GRUPO "BONILLA"  
MEGA FERRETERIA BONILLA & BONILLAS & CIA LTDA  
RUC: 0591737651001  
DIR: Av. 19 de Mayo y Jaime Roldós  
FONO: 032568395/0999880330

Tu mejor opción!!!

La Maná, 27 de Mayo del 2022.

Lic. Adolfo Bassante Jiménez Mg.Sc.

**DOCENTE TUTOR – SUPERVISOR DE TESIS DE LA UTC LA MANÁ.**

De mis consideraciones:

En contestación al oficio con fecha 24 de mayo del 2022, le informo que hemos aceptado que las señoritas, Abreo Leon Jusneydi Fernanda y Choloquina Ayala Rosa Isabel, realicen la TESIS en nuestra empresa con el tema **Capacitación y su incidencia en el desempeño laboral del personal de la Ferreteria Bonilla en el Cantón La Maná**, las señoritas antes mencionadas tendrán acceso a la información que sea necesaria para el desarrollo del trabajo de investigación.

El/la interesada puede hacer uso del presente, siempre y cuando este enmarcado dentro del ámbito legal.

Atentamente,



Sr. David Israel Bonilla Pilataxi  
**Gerente General**

OFRECEMOS PRODUCTOS EN LAS MEJORES MARCAS COMO: ADELCA-BLACK&DECKE-BTICINO-CONDOR-EDESA-ENERGIZER-FV-IRWIN-LAFARGE-LORENZETTI-MAQUITA-OSRAM-PETROL-PINTUCO-PLASTIGAMA-POLIMEX-ROTOPLAS-SIEMENS-SIKA-STIHL-TIGRE-TRUPER-UNIDAS-VENCEDORES-VETO-VIKINGO. ENTRE OTRAS. PRODUCTOS MASIVOS, TODO REFERENTE A TECNOLOGIA, SERVICIOS DE PUERTA A PUERTA.  
MAIL: ferreteria\_bonilla.2014@hotmail.com

**Anexo 10:** Encuesta a los colaboradores de la Ferretería “Bonilla”



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI -EXTENSIÓN “LA MANÁ”**

**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS - CARRERA DE LICENCIATURA  
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESA**

**PERIODO ACADÉMICO: ABRIL – AGOSTO 2022**

**CUESTIONARIO PARA ENCUESTAS DIRIGIDAS A LOS COLABORADORES DE  
LA FERRETERÍA “BONILLA” DEL CANTÓN LA MANÁ**

**TEMA DE INVESTIGACIÓN:** “LA CAPACITACIÓN Y SU INCIDENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL DE LA FERRETERÍA “BONILLA” EN EL CANTÓN LA MANÁ”,2022

**Objetivo:** Identificar los efectos que genera en el desempeño laboral en los colaboradores de la Ferretería Bonilla para determinar el nivel de incidencia en las ventas.

**Compromiso:** Nos comprometemos a guardar absoluto reserva y confidencialidad sobre la información que usted nos proporcione. Desde ya expresamos nuestros sinceros agradecimientos por la gentil colaboración.

N°	Preguntas	Siempre	Frecuentemen te	A veces	Raras veces	Nunca
	<b>Variable: Capacitación</b>					
	<b>Mejora continua</b>					
<b>1</b>	Recibe capacitaciones en su área de trabajo.					
<b>2</b>	Después de una capacitación usted se siente con mejores habilidades para desarrollar su trabajo.					

<b>3</b>	Luego de una capacitación sus resultados le generan un mejor rendimiento.					
<b>Liderazgo</b>						
<b>4</b>	Las metodologías de capacitación usadas en la empresa están acorde a las necesidades de los colaboradores.					
<b>5</b>	Cuando una persona nueva ocupa algún puesto de trabajo recibe inducción.					
<b>Aprendizaje</b>						
<b>6</b>	Los nuevos conocimientos adquiridos mejoran el desempeño en su labor.					
<b>7</b>	Le motiva estar empoderado con los conocimientos necesarios para su trabajo.					
<b>Estabilidad</b>						
<b>8</b>	La capacitación continua le daría estabilidad para el desempeño en su puesto de trabajo.					
<b>9</b>	Crees mantener la seguridad del desempeño en su puesto laboral					
<b>Gestión administrativa</b>						
<b>10</b>	Para el desarrollo de sus actividades se mantiene algún tipo de control de actividades.					
<b>11</b>	Considera que la organización cuenta con procesos definidos.					
<b>12</b>	Considera que el actual manejo administrativo es muy bueno.					

Elaborado por: Las autoras

Muchas gracias por su colaboración

**Anexo 11:** Entrevista al propietario de la Ferretería “Bonilla”



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI – EXTENSIÓN “LA MANÁ”**

**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS – CARRERA DE  
LICENCIATURA ADMINISTRACIÓN DE EMPRESA**

**PERIODO ACADÉMICO: ABRIL – AGOSTO 2022**

**CUESTIONARIO DE ENTREVISTA DIRIGIDAS AL PROPIETARIO DE LA  
FERRETERÍA “BONILLA” EN EL CANTÓN LA MANÁ**

**TEMA DE INVESTIGACIÓN:** “CAPACITACIÓN Y SU INCIDENCIA EN EL  
DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL DE LA FERRETERÍA BONILLA EN EL  
CANTÓN LA MANÁ”,2022

**Objetivo:** Analizar los factores determinantes de las variables entre la capacitación y el  
desempeño laboral para aumentar la economía y mejorar la gestión empresarial

**Compromiso:** Nos comprometemos a guardar absoluta reserva y confidencialidad sobre la  
información que usted nos proporcione. Desde ya expresamos nuestros sinceros  
agradecimientos por l gentil colaboración.

N°	Preguntas	Siempre	Frecuentemen te	A veces	Raras veces	Nunca
1	Considera usted que el ambiente de trabajo existente entre los miembros de la organización está estrechamente ligado a la motivación de los empleados.					
2	Existe cordialidad, cooperación y empatía entre los miembros de la organización.					

<b>3</b>	Considera usted que el desempeño laboral es un factor determinante en la estabilidad de los empleados para su mayor rendimiento.					
<b>4</b>	Su experiencia laboral ha aportado de manera significativa en el desarrollo de las actividades en la ferretería.					
<b>5</b>	Considera usted que cuenta con las herramientas y recursos necesarios para facilitar un buen desempeño laboral en la empresa.					
<b>6</b>	La comunicación al interior de la organización es dinámica y fluye con facilidad.					
<b>7</b>	Ha recibido algún tipo de recompensa por su buen liderazgo.					
<b>8</b>	Cree usted que cuenta con las destrezas y habilidades que demanda su lugar o puesto de trabajo.					

Elaborado por: Las autoras

Muchas gracias por su colaboración

## Anexo 12: Validación del instrumento Lcdo. Mg. Medina López Enry Gutember

La Maná, junio 07 del 2022

Lcdo. Mg.

Medina López Enry Gutember

**Docente de la UTC-La Maná**

Presente

De mi consideración:

Los suscritos, Abreo León Jusneydi Fernanda C. 050438815-8 y Choloquina Ayala Rosa Isabel con CI. 055035547-3, nos dirigimos a usted de la manera más comedida a fin de solicitarle, se nos colabore con la validación del instrumento para la aplicación de las encuestas en el trabajo de campo, para el levantamiento de la información en el proyecto de investigación con el tema: “CAPACITACIÓN Y SU INCIDENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL DE LA FERRETERÍA “BONILLA” EN EL CANTÓN LA MANÁ,2022” previo a la obtención del Título de Licenciado (a) en Administración de Empresa

Por la gentil que sirva a dar a la presente, anticipo mi agradecimiento.

Atentamente,

Handwritten signature in blue ink, enclosed in an oval. The text reads "Jusneydi Abreo León".

Abreo León Jusneydi Fernanda  
CI. 050438815-8  
**Autora del proyecto**

Handwritten signature in blue ink, enclosed in an oval. The text reads "Rosa Isabel Ayala".

Choloquina Ayala Rosa Isabel  
CI. 055035547-3  
**Autora del proyecto**

## VALIDACIÓN DE LA ENCUESTA

Criterios	Apreciación Cualitativa			
	Excelente	Bueno	Regular	Deficiente
Presentación del instrumento		x		
Calidad de la redacción	x			
Relevancia del contenido		x		
Factibilidad de aplicación		x		

### Apreciación cualitativa

Es aplicable previo a cambios los factores si están acorde a las variables de estudio se muestra una revisión de la literatura

### Observaciones

Realizar los cambios sugeridos de las encuestas

### Validado por:



Lcdo. Mg Medina López Enry Gutember

**Docente de la UTC-La Maná**

**Anexo 13: Validación del instrumento Mg. Navarrete Fonseca Mario Fernando**

La Maná, junio 07 del 2022

Mg.

Navarrete Fonseca Mario Fernando

**Docente de la UTC-La Maná**

Presente

De mi consideración:

Los suscritos, Abreo León Jusneydi Fernanda C. 050438815-8 y Choloquina Ayala Rosa Isabel con CI. 055035547-3, nos dirigimos a usted de la manera más comedida a fin de solicitarle, se nos colabore con la validación del instrumento para la aplicación de las encuestas en el trabajo de campo, para el levantamiento de la información en el proyecto de investigación con el tema: “CAPACITACIÓN Y SU INCIDENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL DE LA FERRETERÍA “BONILLA” EN EL CANTÓN LA MANÁ,2022” previo a la obtención del Título de Licenciado (a) en Administración de Empresa

Por la gentil que sirva a dar a la presente, anticipo mi agradecimiento.

Atentamente,



Abreo León Jusneydi Fernanda  
CI. 050438815-8  
**Autora del proyecto**



Choloquina Ayala Rosa Isabel  
CI. 055035547-3  
**Autora del proyecto**

## VALIDACIÓN DE LA ENCUESTA

Criterios	Apreciación Cualitativa			
	Excelente	Bueno	Regular	Deficiente
Presentación del instrumento		x		
Calidad de la redacción	x			
Relevancia del contenido		x		
Factibilidad de aplicación	x			

### Apreciación cualitativa

Es aplicable previo a cambios los factores si están acorde a las variables de estudio se muestra una revisión de la literatura.

### Observaciones

Realizar los cambios sugeridos.

### Validado por:



Mg. Navarrete Fonseca Mario Fernando

**Docente de la UTC-La Maná**

**Anexo 14: Validación del instrumento MBA. Pazmiño Cano Gloria Evelina**

La Maná, junio 07 del 2022

MBA.

Pazmiño Cano Gloria Evelina

**Docente de la UTC-La Maná**

Presente

De mi consideración:

Los suscritos, Abreo León Jusneydi Fernanda C. 050438815-8 y Choloquina Ayala Rosa Isabel con CI. 055035547-3, nos dirigimos a usted de la manera más comedida a fin de solicitarle, se nos colabore con la validación del instrumento para la aplicación de las encuestas en el trabajo de campo, para el levantamiento de la información en el proyecto de investigación con el tema: “CAPACITACIÓN Y SU INCIDENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL DE LA FERRETERÍA “BONILLA” EN EL CANTÓN LA MANÁ,2022” previo a la obtención del Título de Licenciado (a) en Administración de Empresa

Por la gentil que sirva a dar a la presente, anticipo mi agradecimiento.

Atentamente,



Abreo León Jusneydi Fernanda  
CI. 050438815-8  
**Autora del proyecto**



Choloquina Ayala Rosa Isabel  
CI. 055035547-3  
**Autora del proyecto**

## VALIDACIÓN DE LA ENCUESTA

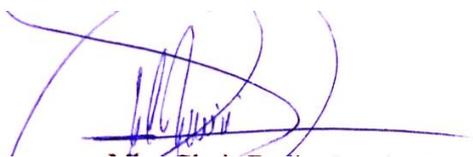
Criterios	Apreciación Cualitativa			
	Excelente	Bueno	Regular	Deficiente
Presentación del instrumento	x			
Calidad de la redacción	x			
Relevancia del contenido		x		
Factibilidad de aplicación	x			

### Apreciación cualitativa

Es aplicable previo a cambios los factores si están acorde a las variables de estudio se muestra una revisión de la literatura.

### Observaciones

**Validado por:**



MBA. Pazmiño Cano Gloria Evelina

**Docente de la UTC-La Maná**

**Anexo 15: Fotografías de las evidencias aplicadas a la entrevista al propietario y encuestados a los colaboradores de la Ferretería “Bonilla” del cantón La Maná**

**Entrevista al propietario de la Ferretería Bonilla**



**Encuesta a los colaboradores de la Ferretería Bonilla**



## Anexo 16. Aval de reducción idioma ingles



CENTRO  
DE IDIOMAS

### *AVAL DE TRADUCCIÓN*

En calidad de Docente del Idioma Inglés del Centro de Idiomas de la Universidad Técnica de Cotopaxi; en forma legal **CERTIFICO** que:

La traducción del resumen al idioma Inglés del proyecto de investigación cuyo título versa: **“CAPACITACIÓN Y SU INCIDENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL DE LA FERRETERÍA “BONILLA” DEL CANTÓN LA MANÁ, 2022”**, presentado por **Abreo León Jusneydi Fernanda y Choloquina Ayala Rosa Isabel**, egresadas de la Carrera de: **Administración de Empresas**, perteneciente a la **Facultad de Ciencias Administrativas**, lo realizó bajo mi supervisión y cumple con una correcta estructura gramatical del Idioma.

Es todo cuanto puedo certificar en honor a la verdad y autorizo al peticionario hacer uso del presente aval para los fines académicos legales.

La Maná, agosto del 2022

Atentamente,

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'F. Toaquiza', written over a horizontal dashed line.

Mg. Fernando Toaquiza  
**DOCENTE CENTRO DE IDIOMAS-UTC**  
**CI: 0502229677**

## Anexo 17. Similitud de contenido



### Document Information

Analyzed document	WORD ABREO JUSNEYDI-CHOLOQUINGA ROSA.docx (D143241275)
Submitted	2022-08-25 07:45:00
Submitted by	Marilyn
Submitter email	marilyn.albarrasin@utc.edu.ec
Similarity	4%
Analysis address	marilyn.albarrasin.utc@analysis.orkund.com

### Sources included in the report

<b>SA</b>	<b>UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI / PROYECTO KARINA Y ANGEL.docx</b> Document PROYECTO KARINA Y ANGEL.docx (D84403569) Submitted by: mario.navarrete4890@utc.edu.ec Receiver: mario.navarrete4890.utc@analysis.orkund.com	 17
<b>SA</b>	<b>UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI / PARA URKUND ÁLVAREZ Y LABANDA.docx</b> Document PARA URKUND ÁLVAREZ Y LABANDA.docx (D110772620) Submitted by: mario.navarrete4890@utc.edu.ec Receiver: mario.navarrete4890.utc@analysis.orkund.com	 2
<b>SA</b>	<b>UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI / Tesis PARA URKUND.docx</b> Document Tesis PARA URKUND.docx (D110696805) Submitted by: marilyn.albarrasin@utc.edu.ec Receiver: marilyn.albarrasin.utc@analysis.orkund.com	 1
<b>SA</b>	<b>LEONELA IMALAY CEDEÑO CEDEÑO urkund.docx</b> Document LEONELA IMALAY CEDEÑO CEDEÑO urkund.docx (D63155774)	 1
<b>SA</b>	<b>PROYECTO DE INVESTIGACION TERRATECNICA S.A Betty Nuñez ACTUAL1.docx</b> Document PROYECTO DE INVESTIGACION TERRATECNICA S.A Betty Nuñez ACTUAL1.docx (D141489337)	 1
<b>SA</b>	<b>UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI / PROYECTO CHIGUANO PASTUÑA ENTREGA urkund 10 de abril.docx</b> Document PROYECTO CHIGUANO PASTUÑA ENTREGA urkund 10 de abril.docx (D133308431) Submitted by: marilyn.albarrasin@utc.edu.ec Receiver: marilyn.albarrasin.utc@analysis.orkund.com	 2
<b>SA</b>	<b>UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI / PROYECTO CHIGUANO ENTREGA urkund 08 de abril.docx</b> Document PROYECTO CHIGUANO ENTREGA urkund 08 de abril.docx (D133144185) Submitted by: marilyn.albarrasin@utc.edu.ec Receiver: marilyn.albarrasin.utc@analysis.orkund.com	 3