

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y RECURSOS HUMANOS  
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

**LA CAPACITACIÓN Y SU RELACIÓN CON EL  
DESEMPEÑO LABORAL CASO RYSO, 2023**

PRESENTADO POR  
WINY KELLY ROSS VARGAS BRICEÑO



ASESOR  
MG. JORGE BRICEÑO MILLER

TESIS  
PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL  
DE LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN

LIMA, PERÚ  
2024



**CC BY-NC-ND**

**Reconocimiento – No comercial – Sin obra derivada**

El autor sólo permite que se pueda descargar esta obra y compartirla con otras personas, siempre que se reconozca su autoría, pero no se puede cambiar de ninguna manera ni se puede utilizar comercialmente.

<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/>



**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y RECURSOS HUMANOS  
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**TESIS**

**LA CAPACITACIÓN Y SU RELACIÓN CON EL DESEMPEÑO  
LABORAL CASO RYSO, 2023**

**PARA OPTAR**

**EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN**

**PRESENTADO POR**

**WINY KELLY ROSS VARGAS BRICEÑO**

**ASESOR**

**MG. JORGE BRICEÑO MILLER**

**LIMA, PERÚ**

**2024**

## **DEDICATORIA**

A mis padres, Teresita y Renato son mi mayor motivación para cosechar éxitos en todo ámbito. Mi hermanita Karol es mi constancia para realizar mis proyectos. Gracias a ustedes por todo. Los amo Familia.

## **AGRADECIMIENTOS**

Gracias a todos los involucrados por sus asesorías, consejos y contribuciones para realizar esta investigación.

## ÍNDICE DE CONTENIDO

ÍNDICE DE TABLAS.....	vii
ÍNDICE DE FIGURAS .....	viii
ÍNDICE DE ANEXOS .....	xiii
RESUMEN .....	xiv
ABSTRACT .....	xv
INTRODUCCIÓN .....	16
CAPÍTULO I MARCO TEÓRICO .....	21
1.1. Antecedentes de la investigación .....	21
1.1.1 Antecedentes internacionales: .....	21
1.1.2 Antecedentes nacionales: .....	24
1.2. Bases teóricas.....	27
1.2.1 Proceso de capacitación .....	27
1.2.2 Desempeño laboral .....	36
1.3 Definición de Términos Básicos .....	46
CAPÍTULO II HIPÓTESIS Y VARIABLES .....	47
2.1. Formulación de hipótesis.....	47
2.2. Variables y definición operacional .....	48
CAPÍTULO III METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN.....	49
3.1. Diseño Metodológico .....	49
3.2. Diseño Muestral.....	50
3.3. Técnicas de Recolección de Datos .....	51

3.4 Técnicas Estadísticas para el Procesamiento de Información .....	53
3.5 Aspectos Éticos.....	53
CAPÍTULO IV RESULTADOS.....	54
4.1 Estadística descriptiva.....	54
4.2 Estadística Inferencial .....	82
CAPÍTULO V DISCUSIÓN .....	86
CONCLUSIONES.....	89
RECOMENDACIONES .....	91
FUENTES DE INFORMACIÓN .....	95
ANEXOS .....	102

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Teorías relacionadas al proceso de capacitación.....	30
Tabla 2 Factores que intervienen en el desempeño laboral.....	42
Tabla 3 Definición operacional de las variables capacitación y desempeño laboral. .....	48
Tabla 4 Distribución de preguntas del instrumento .....	52
Tabla 5 Análisis descriptivo de las variables de estudio .....	81
Tabla 6 Relación entre el contenido de capacitación y el desempeño laboral en la empresa Ryso en el 2023.....	82
Tabla 7 Relación entre la duración de la capacitación y el desempeño laboral en la empresa Ryso en el 2023.....	82
Tabla 8 Relación entre los objetivos de la capacitación y el desempeño laboral en la empresa Ryso en el 2023.....	83
Tabla 9 Relación entre la capacitación y el desempeño laboral en la empresa Ryso en el 2023 .....	83

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Elementos dentro del proceso de capacitación .....	35
Figura 2 Comparación de los métodos de evaluación del desempeño laboral.....	44
Figura 3 ¿Crees que el contenido de la capacitación cubrió los conceptos clave relacionados con el tema? .....	54
Figura 4 ¿Cómo calificarías la calidad y comprensión del contenido presentado durante la capacitación? .....	55
Figura 5 ¿Crees que has aplicado las habilidades aprendidas durante la capacitación en situaciones reales de trabajo? .....	56
Figura 6 ¿Crees que la capacitación te ha ayudado a mejorar tu desempeño en las tareas relacionadas con el contenido enseñado? .....	57
Figura 7 ¿Consideras relevante el contenido de la capacitación para tus necesidades y responsabilidades laborales? .....	57
Figura 8 ¿Fue estructurado el contenido presentado en el material de capacitación? .....	58
Figura 9 ¿El material de capacitación abordó los objetivos y temas claves que se esperaban cubrir? .....	59
Figura 10 ¿Cómo evaluarías la organización y el material de capacitación?	

.....	60
Figura 11 ¿Qué opinas sobre el contenido del material de capacitación?	
.....	60
Figura 12 ¿Estás satisfecho con la duración total de la capacitación?	
.....	61
Figura 13 En términos de duración, ¿Consideras que la capacitación fue adecuada para cubrir los objetivos y temas establecidos?	
.....	62
Figura 14 ¿Qué tan satisfecho/a estas con la duración promedio de las sesiones de capacitación?	
.....	63
Figura 15 ¿La duración promedio de las sesiones de capacitación te permitió comprender y asimilar los conceptos presentados?	
.....	64
Figura 16 ¿Estas satisfecho con la duración de las discusiones y debates durante la capacitación?	
.....	65
Figura 17 ¿La duración de las discusiones y debates permitió intercambiar ideas con los demás participantes?	
.....	66
Figura 18 ¿La duración de las evaluaciones te permitió demostrar de manera completa tus competencias en relación con los objetivos de la capacitación?	
.....	67

Figura 19 ¿La duración de las evaluaciones permitió un ritmo adecuado para responder y procesar las preguntas o tareas propuestas?	68
Figura 20 ¿Te parecieron claros los objetivos de la capacitación al inicio del programa?	68
Figura 21 ¿Entendiste cómo se relacionaban los objetivos de la capacitación con tus necesidades y metas profesionales?	69
Figura 22 ¿Consideras que se lograron los objetivos establecidos al finalizar la capacitación?	70
Figura 23 ¿Qué tan suficiente consideras que fue el tiempo y los recursos asignados para alcanzar los objetivos de la capacitación?	71
Figura 24 ¿Cuánto consideras que te equivocas en el trabajo en un mes?	71
Figura 25 ¿Qué porcentaje de tus errores cometidos requieren correcciones por parte de otro compañero?	72
Figura 26 ¿Cómo calificarías la calidad de tu trabajo?	73
Figura 27 ¿Consideras que cumples con los estándares de calidad establecidos?	

.....	74
Figura 28 ¿Estás satisfecho con la calidad de tu trabajo?	
.....	74
Figura 29 ¿Tienes buena comunicación con los demás trabajadores y te mantienes informado sobre el progreso del trabajo? .....	75
Figura 30 ¿Consideras que tu productividad es alta en términos de la cantidad de trabajo realizado?	
.....	76
Figura 31 ¿Cómo calificarías tu capacidad para manejar multiples tareas y proyectos al mismo tiempo?	
.....	76
Figura 32 ¿Buscas constantemente formas de mejorar tu desempeño laboral?	
.....	77
Figura 33 ¿Estás dispuesto a recibir recomendaciones y utilizarla para mejorar su desempeño?	
.....	78
Figura 34 ¿El jefe es afectivo en transmitir claramente las expectativas y metas al equipo?	
.....	78
Figura 35 ¿El jefe es abierto para escuchar y considerar las ideas y sugerencias de los miembros del equipo?	
.....	79
Figura 36 ¿El jefe es efectivo en reconocer y valorar tus logros y contribuciones?	
.....	80

Figura 37 ¿ El jefe es efectivo en involucrar al equipo en la toma de dicisiones cuando es apropiado y relevente?

..... 80

Figura 38 Relación entre la capacitación y el desempeño laboral en la Empresa RYSO en el 2023

..... 84

## ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1 Matriz de consistencia .....	102
Anexo 2 Matriz de operacionalización de variables .....	103
Anexo 3 Validación juicio de expertos .....	116
Anexo 4 Autorización de datos de la empresa RYSO SAC .....	134

## RESUMEN

El objetivo de la presente investigación fue determinar la relación existente entre la capacitación y el desempeño laboral en la empresa Ryso en el 2023. Para ello, se empleó una metodología de diseño no experimental, enfoque cuantitativo, alcance descriptivo- correlacional y corte transversal. La muestra del estudio estuvo constituida por 20 trabajadores de la empresa objeto de estudio a los cuales se les aplicó un cuestionario estructurado bajo la escala Likert. Los resultados se obtuvieron utilizando el programa estadístico SPSS a través de la prueba de correlación de Spearman, donde se halló un valor de  $Rho= 0.645$  y un nivel de significancia de  $p=0.002$  para las variables capacitación y desempeño laboral, lo que refleja la existencia de una relación significativa de carácter positiva moderada. Asimismo, se halló una relación significativa entre las dimensiones: contenido de la capacitación ( $Rho= 0.711$  y  $p=0.001$ ), duración de la capacitación ( $Rho= 0.701$  y  $p=0.001$ ) y objetivos de la capacitación ( $Rho=0.874$  y  $p=0.001$ ) con la variable desempeño laboral, lo que refleja que existe una relación significativa positiva fuerte. Finalmente, la investigación concluyó que al tener las capacitaciones una influencia significativa sobre el desempeño laboral, se hace indispensable que se diseñen programas con contenidos adecuados enfocados en las metas empresariales y que supongan un espacio para compartir conocimiento y adquirir nuevas habilidades que fomenten el desarrollo eficiente de las actividades laborales.

Palabras clave: capacitación, desempeño laboral, trabajadores

## ABSTRACT

The objective of this research was to determine the relationship between training and job performance in the company Ryso in 2023. To achieve this, a non-experimental design methodology with a quantitative approach, correlational scope, and cross-sectional cut was employed. The study sample consisted of 20 employees of the company under study, to whom a structured questionnaire based on the Likert scale was applied. The results were obtained using the SPSS statistical program through the Spearman correlation test, yielding a Rho value of 0.645 and a significance level of  $p=0.002$  for the variables training and job performance, reflecting the existence of a significant moderate positive relationship. Additionally, a significant relationship was found between the dimensions: training content (Rho= 0.711 and  $p=0.001$ ), training duration (Rho= 0.701 and  $p=0.001$ ), and training objectives (Rho=0.874 and  $p=0.001$ ) with the variable job performance, indicating a strong positive significant relationship. Finally, the research concluded that since training influences job performance, it is essential to design programs with appropriate content focused on business goals, providing a space to share knowledge and acquire new skills that promote a better work environment and efficient development of work activities.

Keywords: training, job performance, workers

NOMBRE DEL TRABAJO

**SOLICITA TURNITIN TESIS - KELLY VAR  
GAS -.docx**

RECUENTO DE PALABRAS

**10404 Words**

RECUENTO DE CARACTERES

**60535 Characters**

RECUENTO DE PÁGINAS

**71 Pages**

TAMAÑO DEL ARCHIVO

**1.0MB**

FECHA DE ENTREGA

**Jan 22, 2024 3:08 PM GMT-5**

FECHA DEL INFORME

**Jan 22, 2024 3:10 PM GMT-5****● 13% de similitud general**

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para cada base de datos.

- 9% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 11% Base de datos de trabajos entregados
- 1% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossref

**● Excluir del Reporte de Similitud**

- Material bibliográfico
- Material citado
- Fuentes excluidas manualmente
- Material citado
- Coincidencia baja (menos de 10 palabras)
- Bloques de texto excluidos manualmente

## INTRODUCCIÓN

Los cambios dinámicos en los entornos laborales han llevado a las organizaciones a cambiar sus estrategias para lograr una mayor competitividad. Sin embargo, para lograrlo se debe gestionar de manera adecuada al recurso humano, es decir, al personal; considerando optimizar los procesos internos como las capacitaciones e incentivos que permitan alcanzar altos índices de desempeño laboral (Pedraza et al., 2010).

La gestión del capital humano resulta un rol estratégico, siendo esta una cualidad estructural dentro de las organizaciones. Es así que, el éxito de las empresas supone la adecuada orientación que conlleva a los procesos que permitan fortalecer las habilidades y cualidades del personal para desarrollar de manera eficiente su trabajo (Ramírez et al., 2019). De acuerdo con estudios realizados por (Deloitte, 2021) reflejan que a nivel mundial, sobre todo luego de la pandemia del covid 19, se observa un impacto en el desarrollo laboral, haciendo énfasis en una preocupante escases de talento ante las nuevas demandas del mercado.

En latinoamerica el panorama laboral es poco alentador, debido a que las empresas marcadas por la falta de recursos e infraestructura no manejan adecuadas capacitaciones que permitan la formación integral del personal. Resulta importante señalar que, para el 2019 la última encuesta realizada por OCCEducación refleja que en México solo el 13% de los trabajadores afirmó recibir capacitaciones constantes mientras que el 84% indicó recibir capacitaciones esporádicamente o nunca recibirlas (OCCEducación, 2019).

Esto permite deducir que, la inconveniente gestión en cuanto al programa de capacitaciones y formación repercute en el desempeño de los empleados, puesto que la necesidad de aprender nuevas habilidades por las dinámicas laborales y la escases de nuevos talentos hacen imprescindible que las empresas deban generar conocimientos que posibiliten la competitividad del capital humano, la toma de decisiones y la mejora continua (Díaz et al., 2014).

En cuanto a la situación en Perú, si bien ocupó para el 2019 el cuarto lugar en prevalencia de formación laboral como lo reporta el Índice de Competitividad y Talento Global, el país se encuentra en un puesto muy bajo en relación a los indicadores de desarrollo de los trabajadores en las empresas, ocupando el puesto 99 a nivel mundial y encontrándose en el puesto 13 dentro de los países latinoamericanos (Adecco, 2020). Las capacitaciones en el país han tomado mayor relevancia en los últimos años, sin embargo, los altos niveles de informalidad laboral, la carencia de recursos y la inadecuada gestión en el área de talento y capital humano producen problemas que desencadenan en bajo desempeño laboral, alta rotación de empleados, poca competitividad empresarial, entre otros (Conexión Esan, 2019).

En la empresa objeto de estudio RYSO S.A.C dedicada a la venta y distribución de oxígeno medicinal y gases industriales como: argón, acetileno, gas propano, gas carbónico, nitrógeno, oxígeno industrial; así como la venta de cilindros vacíos, servicios de mantenimiento, pruebas hidrostáticas, entre otros, presenta problemas relacionados al desempeño de los colaboradores, ya que al no poseer una adecuada capacitación se evidencia un deficiente servicio al cliente teniendo un conocimiento superficial de los productos ofertados, lo que produce que al

atender a los compradores solo le brinden información básica acerca de los productos y servicios.

Además, el proceso de capacitación llevado por la empresa solo dura un día, adquiriendo conocimientos básicos que perjudican el desempeño de funciones, ya que cuando el cliente realiza consultas profundas o de mayor grado de complejidad el personal no se encuentra preparado para responder, debiendo comunicarse en reiteradas oportunidades con el supervisor para absolver las dudas de los compradores.

De igual manera, esta problemática genera que los colaboradores no presenten las habilidades necesarias para ofrecer y vender los productos, generado así menores ingresos, índices elevados de desmotivación, desorden en el desarrollo de las tareas y comunicación interna ineficiente, todos los factores mencionados conducen a un incorrecto desempeño laboral que limita obtener competitividad, posicionamiento, calidad de servicio y sobre todo a aumentar las ventas.

Bajo este contexto, se planteó como problema general: ¿cuál es la relación del proceso de capacitación y el desempeño laboral en la empresa RYSO en el 2023?, como problemas específicos: ¿cuál es la relación entre la necesidad de capacitación y el desempeño laboral en la empresa RYSO en el 2023?, ¿cuál es la relación entre la planificación de la capacitación y el desempeño laboral en la empresa RYSO en el 2023? Además, ¿cuál es la relación entre la ejecución de la capacitación y el desempeño laboral en la empresa RYSO en el 2023?

Se considero de igual manera el objetivo general: Determinar la relación de la capacitación y el desempeño laboral en la empresa RYSO en el 2023 y como

objetivos específicos: Determinar la relación entre la necesidad de capacitación y el desempeño laboral en la empresa RYSO en el 2023, Determinar la relación entre la planificación de la capacitación y el desempeño laboral en la empresa RYSO en el 2023 y Determinar la relación entre la ejecución de la capacitación y el desempeño laboral en la empresa RYSO en el 2023.

Además de ello, se consideró como hipótesis general del estudio: Existe relación significativa entre el proceso de capacitación y el desempeño laboral en la empresa RYSO en el 2023. De lo anterior mencionado, el presente estudio resulta relevante, ya que a través de él se podrá conseguir información significativa que permita entender y delucidar las variables estudiadas.

Por otra parte, la investigación beneficiará no solo a la empresa objeto de estudio y a sus colaboradores, sino que además la información bibliográfica y de campo que se recolecte servirá como base y referencia para posteriores investigadores y para otras empresas que presenten problemas similares al estudiado. Además, el estudio resultó viable, debido a que se contó con suficiente y actualizada información teórica, recursos materiales, tecnológicos y económicos, se desarrolló mediante la normativa APA séptima edición. Por otro lado, se utilizó una metodología cuantitativa de alcance correlacional que permitió evidenciar el grado de correlación de las variables mediante el análisis estadístico, obteniendo así resultados confiables y objetivos. Finalmente, el estudio solo presentó como limitación el tiempo de respuesta del instrumento por parte de la muestra. Sin embargo, se llevaron a cabo diversas estrategias para que pudiera ser llenado de manera oportuna.

Asimismo, la investigación se desarrolla a través de cinco capítulos, desglosándose de la siguiente manera:

Capítulo I, engloba el marco teórico, donde se encuentran los antecedentes nacionales e internaciones y las fuentes bibliográficas con conceptos, información fundamental que permite entender las variables en profundidad.

Capítulo II, compuesto por las hipótesis tanto general como específicas, así como la definición conceptual de las variables

Capítulo III, se explica la metodología de la investigación, la población, muestra, técnica de recolección de datos y técnicas de procesamiento de la información.

Capítulo IV, se exponen los resultados obtenidos y se interpretan los mismos.

Capitulo V, en este apartado se realiza la discusión de los resultados vinculando los resultados a la fundamentación teórica del estudio.

Por último, se enseñan las conclusiones, recomendaciones, referencias bibliográficas y los anexos.

## **CAPÍTULO I MARCO TEÓRICO**

### **1.1. Antecedentes de la investigación**

#### **1.1.1 Antecedentes internacionales:**

Honores et al. (2020) plantearon en su estudio el objetivo general de examinar cómo la capacitación impacta el rendimiento de los colaboradores en las empresas mineras, con el fin de evaluar la influencia de la capacitación en el desempeño laboral de los trabajadores. En relación a la metodología, el método fue de diseño descriptivo y analítico y se consideró una muestra de 375 mineros de la provincia de El Oro, a los cuales se les aplicó la encuesta como instrumento de recolección de datos. El estudio concluyó, que la capacitación como técnica para aprender es esencial en los colaboradores para que desempeñen sus funciones de forma más efectiva en la organización.

Navarrete y Chávez (2018) presentaron como objetivo evaluar cómo la capacitación afecta el desempeño laboral de los colaboradores de Megamaxi Mall de los Andes. La metodología que planteó, combinó enfoques cualitativos y cuantitativos, y se realizó un análisis de datos en una muestra de 100 colaboradores de la empresa. La recopilación de información se llevó a cabo mediante un cuestionario, lo que permitió realizar la conexión entre las dos variables planteadas. Finalmente, se llegó a la conclusión que la mayoría de los trabajadores mostraron necesidades de capacitación que abarcaron desde aspectos fundamentales como el conocimiento de la empresa y sus valores corporativos, como responsabilidad, talento humano, innovación, experiencia al cliente y eficiencia, hasta la formación específica requerida para cada puesto y la profesionalización en sus respectivas áreas.

Mariño y Carvajal (2018) señalaron en su tesis el objetivo general de examinar el proceso de capacitación basado en competencias y el rendimiento laboral de los colaboradores. Esta investigación fue de alcance descriptivo, enfoque cuantitativo y diseño no experimental. Como instrumentos, se llevaron a cabo encuestas entre los colaboradores de la organización, enfocándose en las diferentes áreas de sus responsabilidades laborales. En conclusión, se determinó que la planificación de la capacitación basada en competencias y el rendimiento laboral del personal en Bioalimentos son los enfoques principales para el desarrollo de competencias, siguiendo las sugerencias de los encuestados. Todo esto se realizó con el propósito de ofrecer soluciones tanto a la empresa como a los colaboradores con un enfoque en la mejora de la productividad, ya que se espera un desempeño competitivo por parte del personal.

Guzmán (2020) estableció como objetivo principal de su estudio evaluar el impacto que podría tener un programa de desarrollo dirigido a mandos intermedios, implementado en un formato híbrido, en los niveles de satisfacción del cliente que se logran en los puntos de venta de una compañía dedicada a fabricar y distribuir recubrimientos cerámicos. La metodología se enfocó en la aplicación de 2 instrumentos basados en la evaluación realizada por *mystery shoppers* y en la evaluación del conocimiento aplicado, estableciendo una calificación mínima de aprobación de 85/100 puntos. Se llegó a la conclusión, que hay un impacto positivo en los indicadores Check list y evaluación del conocimiento aplicado del programa *mystery shoppers* en satisfacción del cliente. Por otro lado, se evidenció que el desarrollo de capacitaciones híbridas resultó más beneficioso en comparación con programas anteriores implementados en diferentes modalidades dentro de la misma empresa.

Tarco y Álvarez (2019) mencionaron en su estudio el objetivo general de demostrar que el rendimiento laboral de los colaboradores de la empresa mejorará mediante la implementación de un proyecto de capacitación durante el período mencionado. Este estudio utilizó un enfoque de investigación mixto (cuantitativo-cualitativo), tipo descriptivo, estadístico y analítico. La muestra estuvo conformada por 7 colaboradores y 40 clientes frecuentes. En relación al instrumento, se aplicó el cuestionario y la entrevista para recolectar información. La investigación llegó a la conclusión que, el plan de capacitación en la empresa con lo necesario para mejorar en las oportunidades de mejora detectadas, el cual mediante la planificación de capacitaciones que mejoren las capacidades, conocimientos y habilidades de los trabajadores con el fin de brindar un servicio óptimo.

Bernal (2021) en su estudio señaló como objetivo principal evaluar cómo un programa de capacitación previo, implementado en 2017 en la Fundación Camino de la Esperanza. La metodología de investigación fue *ex post facto*. Además, centró en el enfoque cuantitativo y adoptó un diseño descriptivo para especificar las propiedades y características clave del fenómeno en estudio. La muestra estuvo conformada por nueve personas de la fundación a los cuales se les aplicó como instrumento de recolección de datos el cuestionario. El estudio llegó a la conclusión que con la evaluación del impacto de un plan de capacitación para prevenir de riesgos laborales y aumentar la productividad, se produjo un cambio positivo en la cultura organizacional de la Fundación Camino de la Esperanza. En el área de R. H., se obtuvo un impacto positivo en el desempeño laboral al aplicar las enseñanzas del programa de capacitación.

Sánchez (2021) en su investigación presentó el objetivo general de desarrollar un programa de capacitación destinado a incrementar el desempeño

laboral en el departamento de Servicio al Cliente de la compañía eléctrica. La metodología utilizada fue de enfoque cuantitativo, alcance descriptivo- correlacional y tipo básica. En relación a la muestra estuvo conformada por 45 personas a las cuales se les aplicó la encuesta como instrumento de recolección de información. Los resultados obtenidos reflejaron que existe una relación positiva débil ( $Rho= 0.317$ ) entre la dimensión atención al cliente y las capacidades del personal. De igual manera, se obtuvo una correlación positiva débil ( $Rho= 0.287$ ) entre las habilidades del personal y la realización del trabajo. Por último, se estableció una relación positiva débil ( $Rho= 0.127$ ) entre la mejora continua y las relaciones interpersonales. En conclusión, los resultados indican que en cuanto la empresa implemente un nuevo plan de capacitación, los trabajadores aumentarán su desempeño laboral.

#### **1.1.2 Antecedentes nacionales:**

Vilcas (2019) planteó como objetivo principal de su estudio establecer la relación entre la formación recibida y el desempeño laboral de los empleados administrativos en la universidad Enrique Guzmán y Valle en el 2018. La investigación se enmarcó en un enfoque cuantitativo. carácter sustantivo, diseño no experimental de tipo transversal y alcance correlacional. En relación a la muestra estuvo conformada por 219 empleados administrativos a los cuales se les aplicó como instrumento un cuestionario. Los datos obtenidos evidenciaron la existencia de una relación positiva entre el desempeño laboral y la capacitación en los colaboradores administrativos con un índice de correlación de  $Rho=0.790$ , lo que se traduce en que si las capacitaciones resultan más eficientes habrá un incremento significativo en el desempeño laboral.

Rengifo (2018) en su investigación señaló el objetivo general de establecer la relación existente entre el proceso de formación y el desempeño laboral del personal administrativo en la entidad mencionada. El enfoque metodológico aplicado fue cuantitativo, enfoque correlacional, diseño no experimental de corte transversal. En cuanto a la muestra, estuvo conformada por 92 empleados de la entidad de Evaluación y Supervisión Ambiental a los cuales se les aplicó la encuesta como instrumento de recolección de información. Los resultados obtenidos señalaron la existencia de una relación positiva y en estadística, significativa entre el desempeño y capacitación de los trabajadores en la entidad con un índice de correlación de  $Rho=0.70$ , siendo esta de carácter significativa fuerte. Finalmente, la investigación concluyó que llevar a cabo diversos programas de capacitación permite a los trabajadores aumentar sus habilidades y destrezas para cumplir sus funciones, aumentando así su desempeño laboral.

Gonzales y Cereceda (2020) menciona en su estudio el objetivo principal de evaluar cómo el programa de capacitación "Excelencia" influye en el rendimiento laboral de los empleados del servicio de Serenazgo en la Municipalidad Distrital de Paucarpata durante el 2019. El diseño de investigación que utilizó fue de tipo preexperimental, que incluyó la aplicación de pruebas antes y después del programa, la muestra estuvo conformada por 32 agentes en servicio activo que se inscribieron voluntariamente en el programa "Excelencia" y accedieron a participar en el estudio. Se utilizaron encuestas para recopilar información y se emplearon dos cuestionarios con 69 ítems en total, uno antes de la capacitación y otro después de la misma. Los resultados de la investigación mostraron que el plan de capacitación realizado tiene un impacto significativo en el rendimiento de los colaboradores. Finalmente, el estudio concluyó que, tras el análisis de la

información obtenida, existe un aumento sustancial en el nivel de desarrollo del rendimiento laboral.

Figueroa et al. (2020) en su investigación estableció como objetivo general examinar la conexión entre las actividades de capacitación y el rendimiento de los empleados que trabajaban en las oficinas del Ministerio de Agricultura durante el 2019. Este estudio utilizó un enfoque descriptivo-correlacional. Para la investigación, se seleccionó una muestra conformada por 73 colaboradores y 16 jefes, a los cuales se les aplicó un cuestionario como instrumento de recolección de información. Los resultados obtenidos determinaron una correlación de  $R= 0.502$  entre el plan de la capacitación y el rendimiento del personal, Asimismo, se identificó una correlación de 0.584, siendo esta de carácter positiva moderada entre la ejecución de la capacitación y el promedio del rendimiento, lo que indica que la implementación efectiva de programas de capacitación está relacionada con un mejor rendimiento laboral. En cuanto a la percepción de los trabajadores sobre la efectividad de la capacitación en su desempeño, el 62% en los encuestados expresó estar de acuerdo en que las capacitaciones contribuyen al rendimiento de los servidores. Finalmente, el estudio concluyó que las actividades de capacitación influyen de forma efectiva en el desempeño de los colaboradores. Sin embargo, las capacitaciones deben mejorar para poder preparar a los trabajadores y que estos se sientan cómodos con las funciones que ejercen.

Castagnola et al. (2020) en su artículo establecieron como objetivo principal examinar la relación entre el desempeño laboral y la capacitación en el departamento de enfermería. Esta investigación se llevó a cabo desde una perspectiva cuantitativa de diseño no experimental y correccional. Se optó por utilizar una muestra de 86 enfermeras empleadas en el INSN a quienes se les aplicó

una encuesta. Los resultados obtenidos señalaron que existe una relación entre la capacitación y el desempeño laboral, con un índice de correlación de  $Rho= 0.788$ . Finalmente, el estudio concluyó que la constante aplicación de capacitaciones en las enfermeras permitiría mayores beneficios en cuanto a conocimiento adquirido y, por ende, podrían elevar su desempeño laboral.

## **1.2. Bases teóricas**

### **1.2.1 Proceso de capacitación**

#### **1.2.1.1 Definición de proceso de capacitación**

El proceso de capacitación puede delimitarse como el esfuerzo que realiza la empresa para optimizar los conocimientos y habilidades del personal. Además, las capacitaciones deben estar orientadas al acercamiento y difusión de las prácticas de la empresa para representarla adecuadamente (Sherman et al., 1999). Por otra parte, la capacitación es un proceso continuo llevado a cabo de manera interna por la empresa, que en relación con los requerimientos del contexto y cambios del mercado permite modificar y aumentar las habilidades, conocimientos y actitudes del personal para enfrentar de manera acertada los problemas y desafíos que se presenten (Guiñazú, 2004).

De acuerdo a lo mencionado por Orozco (2017), la capacitación es una actividad de indole educativa que permite el desarrollo de diversas capacidades. El proceso de capacitación puede ser simple cuando es considerado solo como un proceso para brindar conocimientos, mientras se delimita como un proceso complejo si forma parte de un sistema de formación para el desarrollo personal y profesional de los empleados. Por último, la capacitación esta referida al proceso de instrucción al personal para que adquieran mayores conocimientos y destrezas

para ejecutar sus funciones actuales y afrontar los requerimientos futuros (Acosta et al., 2004).

#### 1.2.1.2 Teorías sobre el proceso de capacitación

El proceso de capacitación es un elemento que ha sido ampliamente estudiado sobre todo en el ámbito organizacional; debido a ello, a lo largo de los años se han desarrollado diversas teorías sobre este tema (véase tabla 1), pudiendo entenderlo desde diferentes aristas, evidenciando sus ideas centrales y planteamientos. Dicho lo anterior, Alemán y Gomez (2011) señalan las siguientes teorías:

- Teoría Clásica: esta teoría se encarga de explicar cómo optimizar la eficiencia a través de la mecanización de funciones.
- Teoría Humanista: se enfoca en explicar la relevancia de la función de la motivación del personal para aumentar los índices de eficiencia.
- Teoría Estructuralista: esta teoría busca explicar que los empleados deben interiorizar sus responsabilidades y obligaciones para que sean cumplidas voluntariamente y de manera positiva.
- Teoría Neoclásica: señala la importancia de la planificación de la capacitación para la obtención de óptimos resultados, así como posteriormente, cuando se realicen las funciones en la práctica.
- Teoría Conductivista: esta teoría explica que se deben generar en los empleados aprendizajes y comportamientos orientados a organizar esfuerzos que sean integrados a sus funciones.

Por otra parte, se mencionan las siguientes teorías:

- Teoría General Sistémica: esta teoría fue propuesta por Ludwig Bertalanffy y señala que la práctica frecuente de las funciones debe ser estimulante para los empleados; es, por esta razón, que la capacitación debe ser integral, no pudiendo describirse de manera aislada sus elementos, sino que deben ser comprendidos y realizados en conjunto (Bertalanffy, 1968).
- Pragmatismo: esta teoría fue desarrollada por John Dewey y expone que la capacitación debe enmarcarse dentro de los aspectos culturales de la sociedad en la cual se desarrolló. En definitiva, el proceso de capacitación debe ser desarrollado mediante la aplicación de conocimientos de carácter teórico en la práctica laboral para lograr un adecuado proceso de formación (Westbrook, 1993).
- Tecnicismo: la teoría del tecnicismo fue propuesta por Bobbit y expone que la educación en el ámbito empresarial debe ser adaptada a conocimientos y habilidades específicas, es decir, se deben aprender solo aquellas habilidades que permitan el desarrollo eficiente de las actividades conforme a lo que exige el mercado laboral (Eisner, 1967).

**TABLA 1***TEORÍAS RELACIONADAS AL PROCESO DE CAPACITACIÓN*

<b>Teoría Clásica</b>	<b>Teoría Humanista</b>	<b>Teoría Neoclásica</b>	<b>Teoría Estructuralista</b>
Mecanicación de funciones para lograr eficiencia y resultados positivos	Motivación de los trabajadores para el desarrollo de funciones	Planificación y seguimiento de la capacitación antes y después de realizarse.	interiorización de responsabilidades para que ser realizadas de manera voluntaria
<b>Teoría Conductivista</b>	<b>Teoría Sistémica</b>	<b>Pragmatismo</b>	<b>Tecnicismo</b>
Generación de comportamientos sistemáticos orientados a las funciones de los trabajadores	Proceso integral en donde se involucren diversos elementos, viéndolos como un todo	La capacitación debe diseñarse para que lo teórico pueda desarrollarse en la práctica	Las capacitaciones deben adaptarse a los requerimientos de la empresa y el mercado

Fuente: Elaboración propia con información extraída de (Alemán y Gomez, 2011; Bertalanffy, 1968; Westbrook; 1993 y Eisner, 1967).

### 1.2.1.3 Tipos de capacitación

Franco (2008) citado por Linares (2017) señala que las capacitaciones pueden dividirse de la siguiente manera:

- Capacitación dentro del trabajo: este tipo de capacitación se da dentro de la jornada laboral y en ocasiones son brindadas por trabajadores, jefes o personal especializado.
- Capacitación fuera del trabajo: se brinda a los trabajadores en consultoras, universidades o institutos y es llevado fuera de la jornada laboral.

- Capacitación presencial: los empleados deben asistir a un área delimitada durante un periodo establecido para llevar la capacitación, relacionándose directamente con el instructor y compañeros.
- Capacitación no presencial: en este tipo de capacitación los miembros realizan a distancia las clases y actividades, interactuando a través de foros, videoconferencia, entre otros.

#### 1.2.1.4 Objetivos de la capacitación

Reza (1995) citado por Linares (2017) menciona que la capacitación permite el desarrollo de las habilidades de los empleados que son altamente necesarias y demandadas en áreas y funciones de la empresa. Debido a esto, el autor menciona que algunos objetivos que tiene el proceso de capacitación son los siguientes:

- Disponer de trabajadores calificados que puedan asumir retos y desafíos ante las demandas de la empresa.
- Actualizar los conocimientos, metodologías y técnicas del personal para que desempeñen eficientemente sus funciones laborales
- Actualizar los conocimientos de los empleados ante los cambios tecnológicos y científicos del mercado laboral.
- Optimizar la adaptación de los trabajadores ante nuevas funciones u operaciones, logrando contar con un equipo multidisciplinario.

#### 1.2.1.5 Componentes de la capacitación

Los autores Robbins y Judge (2009) señalan que entre los principales componentes de la capacitación se encuentran los siguientes:

- Aptitudes Básicas: las organizaciones ven la necesidad de enseñar aspectos de lectura y matemática a sus trabajadores, esto debido a

que algunas veces los trabajadores de las áreas operarias presentan limitaciones con las habilidades básicas, provocando brechas que dificultan la realización del trabajo.

- Aptitudes técnicas: este componente de la capacitación esta enfocada a mejorar las habilidades técnicas del personal, ya que ocurren frecuentes transformaciones en el uso de equipos de trabajo y, por ello, los colaboradores necesitan dominar los nuevos métodos, equipos y procedimientos.
- Aptitudes interpersonales: las empresas, en la actualidad, han prestado gran atención a las capacitaciones de carácter interpersonal, pues las habilidades blandas son relevantes para desarrollar de manera adecuada las actividades laborales. Es por ello que, las organizaciones ejecutan formaciones relacionada a aspectos como la escucha activa, el trabajo en equipo, etc. Para de esta manera tener mayor desempeño y eficiencia del personal.
- Aptitudes para resolver problemas: debido a que en algunas áreas y funciones de la empresa los trabajadores no realizan un trabajo de rutina, deben tener la capacidad de resolver rápidamente problemas relacionados a su actividad laboral. Debido a esto, las empresas realizan capacitaciones para optimizar la lógica, razonamiento y búsqueda de alternativas, para que los empleados pueden tener el conocimiento adecuado y afrontar los problemas que se presenten.

### 1.2.1.6 Proceso de capacitación

Guglielmetti (2002) establece las siguientes dimensiones dentro del proceso de capacitación (véase figura 1):

- Diagnóstico de las necesidades de capacitación: las empresas deben realizar un inventario de las carencias y limitaciones referentes a la preparación profesional (conocimientos, actitudes, habilidades, etc.) de los trabajadores, ya que las limitaciones o necesidades de habilidades y conocimientos pueden influir en la eficiencia, eficacia, desempeño, productividad, entre otros. Es por esta razón que, delimitar las necesidades de capacitación permite a la empresa conocer de manera detallada aspectos específicos que debe satisfacer, beneficiando no solo a los empleados sino también a la organización.
- Planificación general de la capacitación: dentro de la planificación del proceso de capacitación se deben realizar una serie de actividades entre las cuales se encuentran:
  1. Seleccionar los elementos más importantes que atiendan a las necesidades de capacitación
  2. Evaluar las propuestas de capacitación y seleccionar aquellas que conformarán el proceso de capacitación
  3. Planificar el plan y presupuesto de la capacitación

Asimismo, dentro de la planificación del proceso de capacitación se deben delimitar los objetivos, la modalidad, metodología, cronograma, costos, entre otros. Es por ello que, que las capacitaciones deben planificarse desde una mirada integral, estando focalizado en las necesidades de la empresa, es decir, se debe llevar a cabo un proceso de capacitación personalizado fijando criterios precisos.

- Ejecución y control de las acciones de capacitación: esta dimensión está enfocada en manejar y controlar el proceso de capacitación llevando un registro de los instructores y participantes, monitoreando la capacitación y elaborando informes acerca de las actividades del proceso.
- Evaluación de los resultados del proceso de capacitación: resulta necesario conocer si el proceso de capacitación cumplió los objetivos. Debido a esto, es importante realizar la evaluación para saber si se cubrieron las necesidades del personal, para ello Kirkpatrick (2007) señaló cuatro criterios para realizar una evaluación adecuada, siendo estos:
  1. Reacción: corresponde a la reacción del personal en relación a la experiencia de la capacitación (atención, comodidad, etc).
  2. Aprendizaje: este criterio evalúa el nivel de aprendizaje para conocer si los trabajadores adquirieron los conocimientos esperados y si sus actitudes han sufrido variaciones.
  3. Desempeño: se debe evaluar el efecto que tiene el proceso de capacitación en la ejecución del trabajo y la adopción de nuevos comportamientos en la realización de sus funciones.
  4. Resultados: se evalúa el efecto de la capacitación en los resultados de la empresa pudiendo evidenciar puntos de mejora o aplicar nuevas estrategias.

**FIGURA 1**

*Elementos dentro del proceso de capacitación*

Necesidades por satisfacer	Diseño de la capacitación	Conducción de la capacitación	Evaluación de los resultados
<p data-bbox="347 412 483 461"><b>Diagnóstico de la situación</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li data-bbox="293 483 507 528">• Objetivos de la organización</li> <li data-bbox="293 551 520 595">• Competencias necesarias</li> <li data-bbox="293 618 520 663">• Problemas de producción</li> <li data-bbox="293 685 528 730">• Problemas de personal</li> <li data-bbox="293 752 536 797">• Resultados de la evaluación del desempeño</li> </ul>	<p data-bbox="608 412 794 461"><b>Decisión en cuanto a la estrategia</b></p> <p data-bbox="584 483 802 528">Programación de la capacitación:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li data-bbox="584 551 767 595">• A quién capacitar</li> <li data-bbox="584 618 751 663">• Cómo capacitar</li> <li data-bbox="584 685 759 730">• En qué capacitar</li> <li data-bbox="584 752 759 797">• Dónde capacitar</li> <li data-bbox="584 819 767 864">• Cuando capacitar</li> </ul>	<p data-bbox="927 412 1062 461"><b>Implantación o acción</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li data-bbox="871 483 1121 551">• Conducción y aplicación del programa de capacitación por medio de:               <ul style="list-style-type: none"> <li data-bbox="895 573 1078 618">– Gerente de línea</li> <li data-bbox="895 640 1121 685">– Asesoría de recursos humanos</li> <li data-bbox="895 707 1023 752">– Por ambos</li> <li data-bbox="895 775 1031 819">– Por terceros</li> </ul> </li> </ul>	<p data-bbox="1214 412 1350 461"><b>Evaluación y control</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li data-bbox="1158 483 1398 528">• Monitoreo del proceso</li> <li data-bbox="1158 551 1398 595">• Evaluación y medición de resultados</li> <li data-bbox="1158 618 1398 685">• Comparación de la situación actual con la anterior</li> <li data-bbox="1158 707 1398 775">• Análisis de costos/beneficios</li> </ul>

Fuente: extraída de Gestión del Talento Humano, (Chiavenato, 2009)

1.2.1.8 Importancia del proceso de capacitación

El proceso de capacitación presenta una importancia invaluable, en la actualidad, para las empresas, debido a la alta competitividad y los cambios dinámicos que requieren de trabajadores con habilidades y conocimientos actualizados que vayan en concordancia con las actualizaciones de las organizaciones laborales, tecnologías, atención al cliente, entre otros. Conviene subrayar que, la capacitación permite mejorar el posicionamiento de las empresas en relación a otros mercados, pues el proceso de capacitación tiene como principal objetivo la evaluación de los problemas y necesidades de los empleados para implementar estrategias y así mejorar la eficiencia y productividad incidiendo en el desempeño laboral y la obtención de resultados (Paredes, 1994 y Padilla y Juárez, 2006).

Por otro lado, las capacitaciones del personal traen consigo beneficios en el ámbito empresarial, económico y social, pues se genera en los empleados un

conocimiento que posteriormente es retribuido en la organización por medio de una mayor eficiencia y con un personal más calificado para el desarrollo de funciones con diversos grados de dificultad. En definitiva, el proceso de capacitación busca lograr los objetivos de promover el desarrollo tanto personal como profesional de personal, mejorar la competitividad, llevar a cabo nuevas estrategias y adoptar recursos de innovación para propiciar un crecimiento constante (Wurgaft, 1998).

## **1.2.2 Desempeño laboral**

### 1.2.2.1 Definición de desempeño laboral

El desempeño laboral puede delimitarse como un proceso sistemático de la empresa para evaluar el comportamiento y resultados de los colaboradores y detectar el grado de productividad y rendimiento en las funciones que desarrollan (Pérez, 2009). Asimismo, Chiavenato (2009) define el desempeño laboral como la eficacia que reflejan los empleados al realizar sus actividades laborales, siendo medida bajo parámetros e indicadores.

Por otro lado, el desempeño laboral está relacionado con las características individuales de los empleados de acuerdo a sus destrezas, conocimientos, motivación, etc. (Milkovich y Boudreau, 1994 citado por Bautista et al., 2020). Finalmente, Robbins y Judge (2009) señalan que, si bien las empresas se ocupan principalmente de la evaluación del desempeño de las funciones de los empleados, las dinámicas laborales actuales incluyen la evaluación en tres criterios establecidos: desempeño de tareas, civismo y productividad.

### 1.2.2.2 Teorías del desempeño laboral

- Teoría de la equidad

Esta teoría señala que el desempeño de los trabajadores está vinculado con la percepción acerca del trato que reciben. En consecuencia, las percepciones dan como resultado la buena voluntad y eficacia para realizar las funciones y actividades. También se debe resaltar que, la equidad está conformada por dos elementos: desempeño y retribución; es decir, los trabajadores comparan el desempeño que realizan con la retribución por parte de la empresa, si el trato es adecuado se evidenciarán mayores índices de desempeño y motivación (Klingner y Nalbandian, 2002).

- Teoría de las expectativas:

Esta teoría explica que los sentimientos de satisfacción en los trabajadores generan un mayor desempeño laboral. De acuerdo a lo mencionado por Vroom (1964), esta teoría se enfoca en la percepción que tienen los colaboradores acerca de su manera de desarrollar el trabajo así, como de sus comportamientos. Siguiendo los planteamientos del autor, la teoría de las expectativas está constituida por tres elementos: expectativas, referida al esfuerzo de los empleados para realizar sus actividades; instrumentalidad, tiene que ver con la estimación de los resultados, así como las recompensas; y valencia, referido a la significancia que el trabajador le da al resultado por el desempeño realizado.

#### 1.2.2.3 Modelos relacionados al desempeño laboral

- Modelo del desempeño laboral de Campbell:

Salgado y Cabal (2011) señalan que este modelo es considerado como uno de los referentes en la medición del desempeño laboral al estar compuesto por componentes multidimensionales. El modelo propuesto por Campbell cuenta con

ocho componentes, siendo desarrollado inicialmente para una investigación del ejército de USA y posteriormente utilizado en diversos rubros.

Los ocho componentes descritos en este modelo son:

1. Dominio de tareas específicas
2. Capacidad para desarrollar tareas asignadas
3. Habilidades en actividades no específicas
4. Comunicación escrita y oral
5. Sostenimiento de la disciplina personal
6. Rendimiento en equipo
7. Supervisión
8. Administración

Los elementos descritos anteriormente permiten una medición adecuada del desempeño personal, ya que acceden a interiorizar los objetivos empresariales pudiendo ser replicado en otros sectores o en empresas dedicadas a diversas actividades. Además, los componentes reflejan el escenario integral para analizar y verificar el cumplimiento de objetivos, así como el comportamiento de los trabajadores.

- Modelo de Murphy y Cleveland

Este modelo plantea el desempeño laboral partiendo de cuatro categorías: conducta orientada a la tarea, relaciones interpersonales, conductas generadoras de actividad y conductas riesgosas o destructivas (Viswesvaran y Ones, 2000).

- Modelo de desempeño contextual:

Este modelo fue propuesto por Borman y Motowidlo en el 1993 y señala la influencia que tiene el ambiente laboral en el desempeño de los colaboradores. Avanzando en el razonamiento, el modelo presenta cinco dimensiones siendo las siguientes: persistencia en el esfuerzo para completar las tareas satisfactoriamente; voluntarismo para realizar actividades no asignadas; cooperación con otros colaboradores; seguimiento de procedimientos organizacionales y aprobación de los objetivos organizacionales propuestos por la empresa (Gorriti, 2007).

#### 1.2.2.4 Características del desempeño laboral

Las características del desempeño laboral corresponden a los conocimientos y habilidades que el trabajador demuestre al desarrollar sus funciones dentro de la empresa. Con respecto a las características, Flórez (2008) señala las siguientes:

- Adaptabilidad: esta característica esta referida a la capacidad para ser eficiente en diversos ambientes y situaciones, en otras palabras, es la capacidad que poseen los trabajadores para acoplarse a diversos escenarios y cambios que existan en la empresa sin que esto afecte su rendimiento y eficiencia.
- Comunicación: es la capacidad para emitir ideas de forma asertiva y oportuna utilizando un lenguaje adecuado a las necesidades del receptor y siguiendo la estructura organizacional.
- Iniciativa: se refiere a la capacidad para crear o llevar a cabo planes para el cumplimiento de los objetivos. La iniciativa es altamente valorada dentro del entorno laboral, ya que permite promover, elaborar y ejecutar planes novedosos para alcanzar las metas corporativas.

- Conocimientos: son los conocimientos básicos y técnicos que poseen los trabajadores vinculados a las funciones que realiza dentro de la empresa.
- Trabajo en equipo: es la capacidad de los trabajadores para desenvolverse con otros trabajadores ya sea en grupos de mayor o menor tamaño con el fin de alcanzar los objetivos de la empresa, logrando una relación armoniosa y la retroalimentación.
- Desarrollo de talentos: son las herramientas y estrategias dirigidas a motivar a los empleados para potenciar sus destrezas y habilidades, planificando diversas actividades de acuerdo a las funciones que realizan, así como a futuros cargos.

#### 1.2.2.4 Elementos del desempeño laboral

- Cualidades del trabajador:

Son los aspectos o características relacionadas a la personalidad que tienen los empleados en la institución, ya que una vez forman parte de la empresa deben demostrar cualidades como puntualidad, trabajo en equipo y responsabilidad, cumpliendo de esta manera con las funciones atribuidas y las normativas internas de la organización (Bautista et al. 2020).

- Actitudes del trabajador:

Esta dimensión esta referida a las acciones presentes en el colaborador que le permiten entender las conductas y comportamientos de otras personas. En otras palabras, es la capacidad o facultad para que el trabajador maneje de manera adecuada las actitudes de sus compañeros. Dentro de las actitudes que deben prevalecer en el personal están: empatía, honradez, prudencia y respeto (Batista et al., 2020).

- Capacidades del trabajador:

Son las habilidades que poseen los trabajadores que les permiten cumplir con los objetivos de la empresa. Se debe mencionar también que, las capacidades del trabajador están referidas a las competencias adquiridas a través de la experiencia y la realización cotidiana de sus labores. Dentro de estas capacidades se encuentran: el conocimiento o nivel de formación del trabajador, las técnicas o metodología para efectuar su trabajo, la administración de recursos y las habilidades para encontrar soluciones (Bautista et al. 2020).

#### 1.2.2.5 Factores del desempeño laboral:

Chiavenato (2009) expresa que dentro de los factores relacionados al desempeño laboral se encuentran (véase tabla 2):

- Factores Actitudinales: estos factores están relacionados a aspectos como
  - Disciplina: cumplimiento de funciones y ordenes
  - Actitud colaborativa: participación en diversas actividades para asegurar el logro de los objetivos
  - Iniciativa: toma de decisiones ante situaciones inesperadas
  - Responsabilidad: realización de actividades en los plazos correspondientes
- Factores operativos:
  - Conocimiento del trabajo: capacidad para llevar a cabo estrategias de trabajo y alcanzar el logro de actividades por medio de la información que se posee
  - Calidad: esmero en el desarrollo de funciones, así como la presentación de las mismas

- Cantidad: volumen de actividades realizadas, además, se toma en consideración aspectos como la rapidez y la atención.
- Exactitud: cumplimiento de funciones asignadas y las tareas pertenecientes a las actividades desarrolladas.
- Trabajo en equipo: integración con otros colaboradores para el logro de objetivos
- Liderazgo: facultad para encargar responsabilidades a otros colaboradores. De igual manera, este indicador se enfoca en la capacidad para motivar y conducir a los compañeros de trabajo.

**TABLA 2**

*Factores que intervienen en el desempeño laboral*

<b>Factores del desempeño laboral</b>	
Factores actitudinales	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Disciplina</li> <li>• Actitud colaborativa</li> <li>• Iniciativa</li> <li>• Conocimiento</li> <li>• Calidad</li> </ul>
Factores operativos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cantidad</li> <li>• Exactitud</li> <li>• Trabajo en equipo</li> <li>• Liderazgo</li> </ul>

Fuente: elaboración propia con información extraída de Chiavenato (2009)

#### 1.2.2.6 Evaluación del desempeño laboral

- Métodos basados en características: permite evaluar el nivel de los trabajadores referentes a características como: confiabilidad, liderazgo y creatividad, pudiendo ser medido a través de escalas gráficas y mixtas de calificación (Alles, 2005).

- Métodos basados en el comportamiento: permite evaluar de manera precisa si los trabajadores presentan un comportamiento adecuado en relación a la posición laboral que ocupan, es decir, identificar que conductas y acciones deberían y no deberían presentarse en el cargo. Estos métodos pueden ser medidos a través del: método del incidente crítico, enfocado en la evaluación de la conducta del trabajador cuando esta produce éxito o fracaso en alguna parte de la realización de sus funciones; escala fundamentada para la evaluación del comportamiento, referida a una serie de escalas verticales en la que se describe el comportamiento medido por los rangos alto, promedio y bajo; por último, la escala de observación de comportamiento que abarca la frecuencia del desarrollo de una conducta (Alles, 2005).
- Métodos basados en resultados: estos métodos evalúan los resultados que obtienen los colaboradores en su trabajo. Este método resulta el más objetivo, ya que la evaluación de los resultados presenta sesgos menores partiendo de cifras o datos precisos. Dentro de los métodos de evaluación se encuentra la medición de productividad y la administración por objetivos (Alles, 2005).

Como se mencionó anteriormente, existen diversos métodos para evaluar el desempeño laboral. En la figura 2 se refleja la comparación entre los tres métodos descritos.

**FIGURA 2***Comparación de los métodos de evaluación del desempeño laboral*

	Ventajas	Desventajas
Métodos de características	De fácil y rápido diseño y –por lo tanto– de menor coste. Fáciles de usar.	No son tan útiles para dar devolución a los empleados y el margen de error es mayor.
Métodos de comportamiento	Se pueden definir estándares de desempeño que son fácilmente aceptados por jefes y subordinados. Son muy útiles para la devolución de la evaluación.	El desarrollo puede requerir mucho tiempo y es costoso.
Métodos de resultados	Evitan la subjetividad y son fácilmente aceptados por jefes y subordinados. Relacionan el desempeño de las personas con la organización. Fomentan los objetivos compartidos.	El desarrollo puede requerir mucho tiempo y pueden fomentar en los empleados un enfoque de corto plazo.

Fuente: extraída de *Desempeño por competencias: Evaluación de 360°*, (Alles, 2005)

#### 1.2.2.7 Importancia del desempeño laboral

El desempeño laboral se ha estudiado en los últimos años debido a la gran importancia que representa para las organizaciones, ya que el desempeño de los trabajadores impacta a las empresas, estando reflejado en sus resultados positivos o negativos. Conviene señalar además que, los resultados están vinculados a aspectos más complejos y detallados como las competencias y habilidades individuales de los trabajadores, siendo esta situación la base para que las empresas busquen entender y brindar estrategias y soluciones al recurso humano con la intención de mejorar el desempeño del personal para el cumplimiento de las metas y objetivos planteados, beneficiando tanto al desarrollo laboral de los empleados como al crecimiento de la organización (Bautista et al., 2020).

Además, Stoner (1994) señala que la importancia del desempeño laboral radica en que permite establecer políticas novedosas dentro de la empresa en relación a

compensaciones, capacitación, ascensos, diseño de cargos, entre otros. De igual manera, accede a la evaluación de parámetros e indicadores que indiquen la existencia de problemas de conocimiento, actitudinales o personales que dificulten la realización de actividades mermando el desempeño de los empleados.

Por otro lado, evaluar el desempeño laboral permitirá la acertada toma de decisiones sobre aspectos de reconocimiento, salarios, entre otros; y consentirá la ejecución de planes para corregir falencias y ver oportunidades de mejora para revisar los objetivos de la empresa, así como la manera en cómo se ejecutan los procesos (Dessler y Varela, 2011).

#### 1.2.2.8 Decreto Supremo 002-2018-TR

Según el Reglamento de la Ley 30709, Ley que prohíbe la discriminación remunerativa entre varones y mujeres, del Decreto Supremo 002-2018-TR. Se menciona en el Artículo 6, la Justificación de las diferencias salariales; donde nos indica que, por excepción, los colaboradores pertenecientes a una misma categoría pueden percibir remuneraciones diferentes siempre y cuando se encuentren debidamente justificadas en criterios objetivos como la antigüedad, el desempeño laboral, entre otros. Dicho esto, es importante resaltar que, si tenemos un buen desempeño laboral y estos están siendo medibles bajo buenas capacitaciones, los colaboradores pueden optar por aumentos salariales justificados lo que conlleva a que el colaborador se sienta reconocido por su trabajo y desempeño.

### 1.3 Definición de Términos Básicos

- **Capacitación:** Es la actividad que se basa en las necesidades de la empresa que permite estructurar un plan para aumentar o fortalecer las habilidades y conocimientos del personal (Guiñazú, 2004).
- **Desempeño laboral:** Es la forma en como el personal perteneciente a una empresa efectúa su trabajo, pudiendo tener un nivel bajo o alto en relación a los requerimientos de la organización, así como de las metas y objetivos establecidos (Pérez, 2009).
- **Habilidades:** Es el conjunto de capacidades o aptitudes presentes en una persona que permiten desarrollar eficientemente determinadas funciones (Alles, 2005).
- **Necesidades:** Se refiere a las carencias presentes en el entorno de limitan o dificultan la realización de actividades, desarrollo de actividades y crecimiento personal (Gorriti, 2007).

## **CAPÍTULO II HIPÓTESIS Y VARIABLES**

### 2.1. Formulación de hipótesis

#### 2.1.1. Hipótesis General

- Existe una relación significativa entre la capacitación y el desempeño laboral en la empresa RYSO en el 2023.

#### 2.1.2. Hipótesis Específicas

- Existe una relación significativa entre el contenido de capacitación y el desempeño laboral en la empresa RYSO en el 2023.
- Existe una relación significativa entre la duración de la capacitación y el desempeño laboral en la empresa RYSO en el 2023.
- Existe una relación significativa entre los objetivos de la capacitación y el desempeño laboral en la empresa RYSO en el 2023.

## 2.2. Variables y definición operacional

**TABLA 3**

*Definición operacional de las variables capacitación y desempeño laboral*

	Dimensiones	Indicadores
Variable 1 capacitación	Contenido de capacitación	Evaluaciones de conocimiento
	Duración de la capacitación	Habilidades demostradas
	Objetivos de la capacitación	Sugerencias de los participantes
		Análisis de materiales de capacitación
	Calidad del trabajo	Tasa de error
Variable 2 desempeño laboral	Productividad	Evaluaciones de calidad
	Liderazgo	Satisfacción del trabajador
		Producción o volumen de trabajo
		Calidad del trabajo
		Comunicación efectiva
	Motivación y compromiso	
	Toma de decisiones	

## CAPÍTULO III METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

### 3.1. Diseño Metodológico

#### Enfoque

Según Bunge (2018) los estudios realizados a través del enfoque cuantitativo comprenden el proceso de método científico mediante la formulación y comprobación de hipótesis estudiando los fenómenos a partir de la teoría general hasta la particularidad de los hechos. En relación a lo expuesto, las investigaciones cuantitativas son objetivas, partiendo de la realización de estudios estadísticos para la obtención de resultados (Tamayo y Tamayo, 2014). Es por esta razón que, el presente estudio se realizó mediante el enfoque cuantitativo, ya que abordó partiendo de los enunciados particulares para la formulación de hipótesis y luego a través de la aplicación del análisis estadístico de los datos se pudieron obtener resultados y conclusiones para respuesta a las hipótesis y problemas presentados en la investigación.

#### Alcance

El presente estudio presentó el alcance descriptivo – correlacional, ya que según lo afirma Tamayo y Tamayo (2014) las investigaciones descriptivas presentan como finalidad describir sistemáticamente las características, elementos o propiedades de una población de estudio delimitada. En cuanto al alcance correlacional, el mismo autor señala que, estas investigaciones están orientadas a determinar el nivel o grado de relación entre variables de acuerdo a uno o varios factores. De acuerdo a lo señalado, la investigación tuvo como propósito conocer el grado de relación entre las variables: la capacitación y desempeño laboral, así

como la relación entre las dimensiones determinadas, pudiendo de esta manera analizar y evidenciar su grado y significancia.

### Diseño

En relación al diseño se hizo uso del no experimental, ya que como lo indica Hernández et al. (2014) este tipo de diseño estudia los fenómenos u objetos sin la manipulación premeditada de las variables, es decir, realiza el estudio y análisis de los datos en su ámbito cotidiano (Hernández et al., 2014). Por esta razón, la investigación estuvo enfocada en analizar las variables por medio de la observación, sin alterarlas o manipularlas; además, fue de corte transversal, ya que el instrumento se aplicó en un solo momento, en otras palabras, solo una vez.

### Tipo de investigación

El tipo de investigación que se uso es Aplicada, tal como lo indica Sánchez y Reyes (2006) donde precisan que la investigación aplicada busca generar nuevos conocimientos sobre los resultados de la investigación y que son demostrables. De acuerdo a lo señalado, se va a lograr convertir el conocimiento teórico en practico para determinar la relación entre capacitación y desempeño laboral.

## 3.2. Diseño Muestral

### Población

La población es definida por Arias et al. (2016) como un conjunto de elementos accesibles y delimitados que conforman la base para la elección de la muestra mediante una serie de criterios definidos. En ese sentido, la población del presente estudio estuvo conformada por 20 trabajadores de la empresa RYSO en el 2023.

## Muestra

En cuanto, a la muestra, es definida por Hernández et al. (2014) como un subgrupo perteneciente a la población de estudio que es extraído de acuerdo a criterios o características. En el caso de la presente investigación, la muestra estuvo conformada por el total de la población, es decir, los 20 trabajadores pertenecientes a la empresa RYSO en el 2023.

## Tipo de Muestreo

El tipo de muestreo seleccionado para la investigación fue el no probabilístico censal, el cual es definido por Ramírez (2010) citado por Arias (2012) como aquel en el cual las unidades o elementos de la población son considerados en su totalidad para conformar la muestra. De acuerdo a lo mencionado, la muestra resulta censal debido a que se seleccionó al 100% de la población por ser limitada y pequeña.

### 3.3. Técnicas de Recolección de Datos

#### Técnica de recolección de información

La técnica empleada en la investigación para la recolección de datos fue la encuesta. Esta técnica es descrita por García et al. (1986) como el conjunto de procedimientos que se encuentran estandarizados y que permiten acopiar y analizar datos para predecir, relacionar o explicar los fenómenos. Siguiendo con lo descrito, esta técnica fue utilizada, ya que permitió la recopilación de información mediante preguntas directas a los individuos que participaron en la investigación.

## Instrumento

En relación al instrumento se llevó a cabo el cuestionario. El cuestionario estuvo compuesto por 35 ítems que integraron las variables y dimensiones de la investigación. Además, se utilizó la escala de Likert. A continuación, en la tabla 3 se señala la distribución del cuestionario.

**TABLA 4**

*Distribución de preguntas en el instrumento*

<b>Variable</b>	<b>Dimensión</b>	<b>Ítems</b>
La	Contenido de capacitación	1-9
Capacitación	Duración de la capacitación	10-17
	Objetivos de la capacitación	18-21
Desempeño	Calidad del trabajador	22- 27
laboral	Productividad	28-31
	Liderazgo	32-35

Por otra parte, al tomarse como instrumento la encuesta se determinó la confiabilidad y validez del instrumento.

#### Validez del instrumento

La validez del instrumento se realizó a través del juicio de expertos, que es definido por Cabero y Llorente (2013) como la evaluación de un instrumento por medio de una serie de personas que emiten una opinión o juicio conscientes sobre todo el instrumento o en aspectos concretos. En relación a ello, la investigadora seleccionó a tres docentes de la Universidad de San Martín de Porres para que ejecutasen el juicio de expertos y determinarán la coherencia y la validez del mismo.

## Confiabilidad

Para la obtención de la confiabilidad del instrumento se utilizó el Coeficiente Alpha de Cronbach, según Quero (2010) este coeficiente es un índice utilizado para evaluar la consistencia interna de una escala de medición, en otras palabras, para analizar el grado en que los ítems están vinculados.

### 3.4 Técnicas Estadísticas para el Procesamiento de Información

Para el procesamiento de la información se aplicarán las siguientes técnicas:

Estadística descriptiva: permitirá por medio de la presentación de tablas de frecuencia y gráficos realizar la descripción e interpretación de los resultados

Estadística inferencial: se aplicará la estadística inferencial a través del programa estadístico SPSS, realizando la prueba de normalidad y posteriormente la prueba de correlación para determinar el grado de relación entre las variables y dimensiones.

### 3.5 Aspectos Éticos

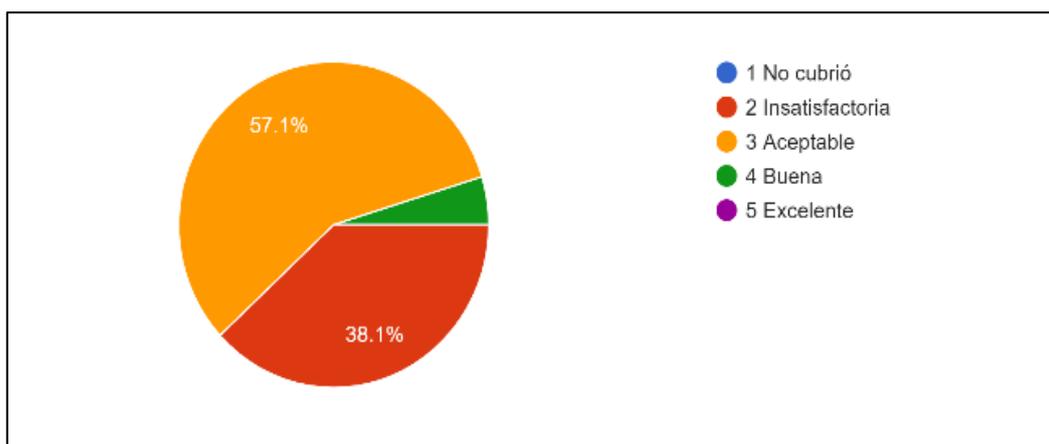
Tomando en cuenta el código de ética de la Universidad San Martín de Porres, el presente estudio tendrá los valores plasmados en la institución siendo primordialmente el compromiso y responsabilidad. Además, se hará un adecuado uso de la normativa APA 7 para citar y referenciar las fuentes bibliográficas manejadas y se protegerá la confidencialidad de datos proporcionados por la muestra siendo utilizados solo para fines académicos y científicos.

## CAPÍTULO IV RESULTADOS

### 4.1 Estadística descriptiva

FIGURA 3

*¿Crees que el contenido de la capacitación cubrió los conceptos clave relacionados con el tema?*

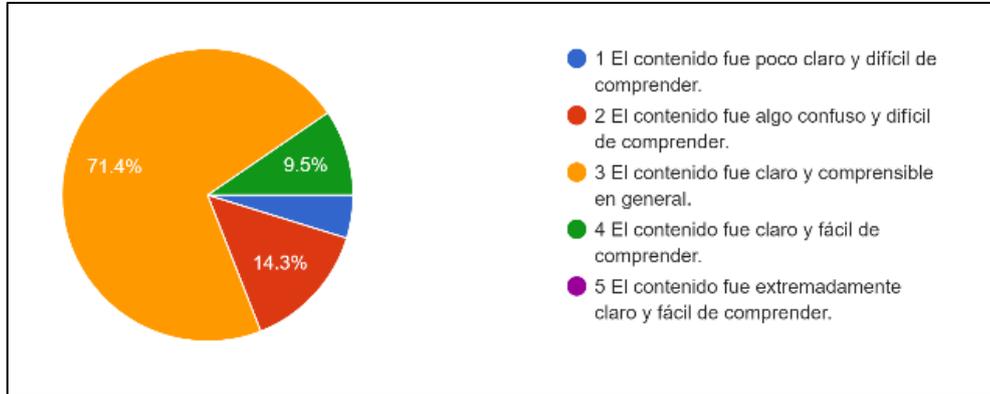


Fuente: elaboración propia

Interpretación: en la figura se observa que la mayoría de la muestra encuestada, representada por el 57,1%, señaló que el contenido brindado en las capacitación por parte de la empresa objeto de estudio fue aceptable en cuanto al otorgamiento de conceptos clave. Por otro lado, el 38,1% indicó que dichos contenidos fueron insatisfactorios.

**FIGURA 4**

*¿Cómo calificarías la calidad y comprensión del contenido presentado durante la capacitación?*

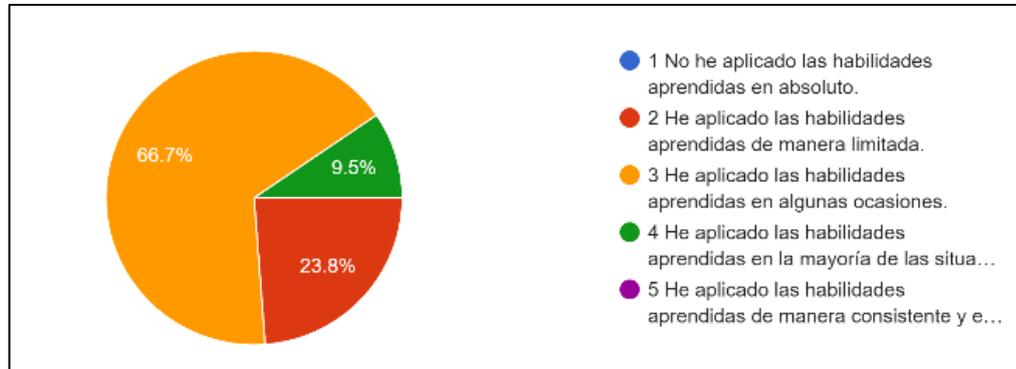


Fuente: elaboración propia

Interpretación: en la figura se observa que la mayoría de la muestra encuestada, representada por el 71,4 %, señaló que el contenido brindado en las capacitación por parte de la empresa objeto de estudio fue claro y comprensible. Sin embargo, el 14,3% indicó que presentaron dificultades para entender los contenidos

**FIGURA 5**

*¿Crees que has aplicado las habilidades aprendidas durante la capacitación en situaciones reales de trabajo?*

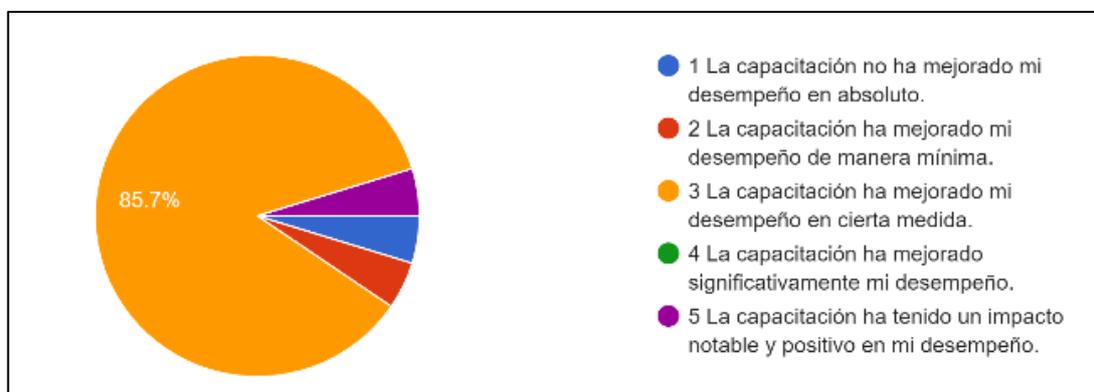


Fuente: elaboración propia

Interpretación: en la figura se observa que la mayoría de encuestados, representados por el 66.7% señalaron que han aplicado las habilidades desarrolladas durante la capacitación de manera ocasional. Por otro lado, el 23.8% indicó que estas habilidades las aplicaron de manera limitada, por último, el 9.5% mencionó emplearlas en la mayoría de situaciones laborales.

**FIGURA 6**

*¿Crees que la capacitación te ha ayudado a mejorar tu desempeño en las tareas relacionadas con el contenido enseñado?*

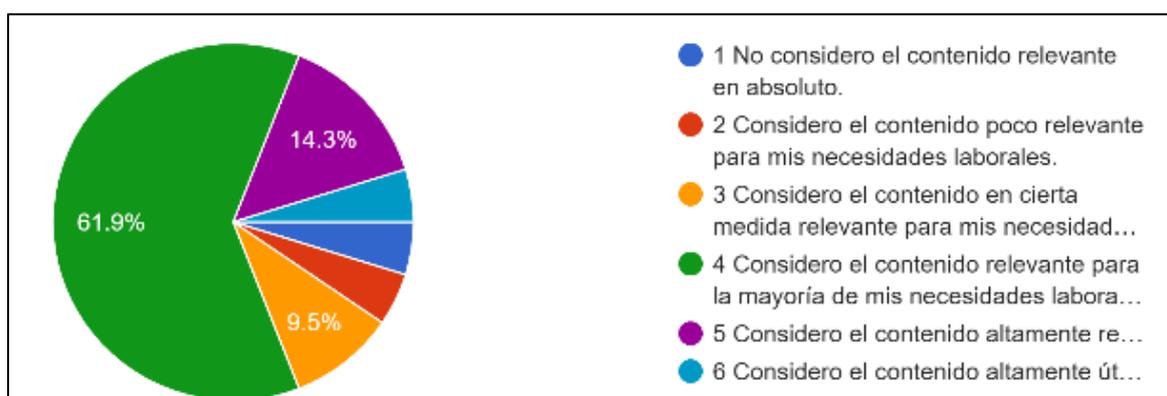


Fuente: elaboración propia

Interpretación: en la figura se observa que la mayoría de la muestra encuestada, representada por el 85,7%, señaló que la capacitación les ha ayudado a mejorar sus actividades laborales.

**FIGURA 7**

*¿Consideras relevante el contenido de la capacitación para tus necesidades y responsabilidades laborales?*

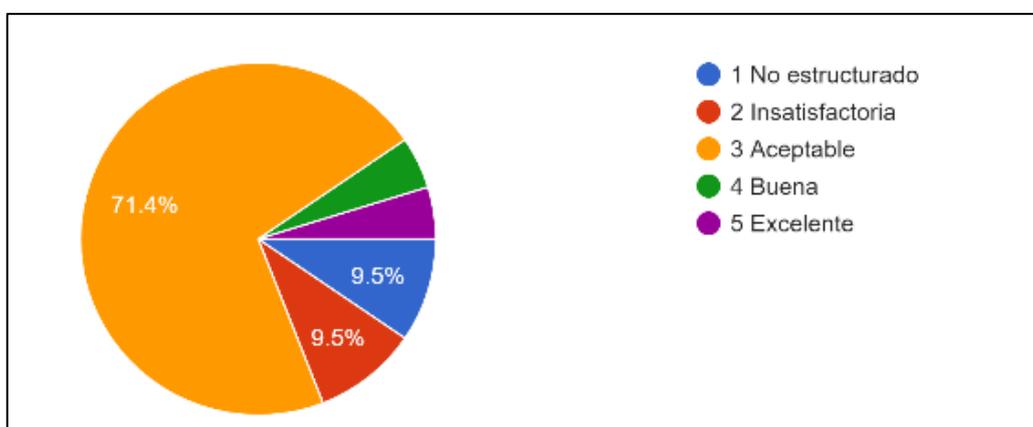


Fuente: elaboración propia

Interpretación: en la figura se observa que la mayoría de la muestra encuestada, representada por el 61.9% señaló que el contenido de las capacitaciones resultan relevantes para cubrir las necesidades laborales. Por otro lado, el 14.3% indicó que los contenidos impartidos en las capacitaciones son altamente relevantes para las responsabilidades en el trabajo. Finalmente, el 9.5% considera que esta importancia resulta en un nivel medio.

**FIGURA 8**

*¿Fue estructurado el contenido presentado en el material de capacitación?*

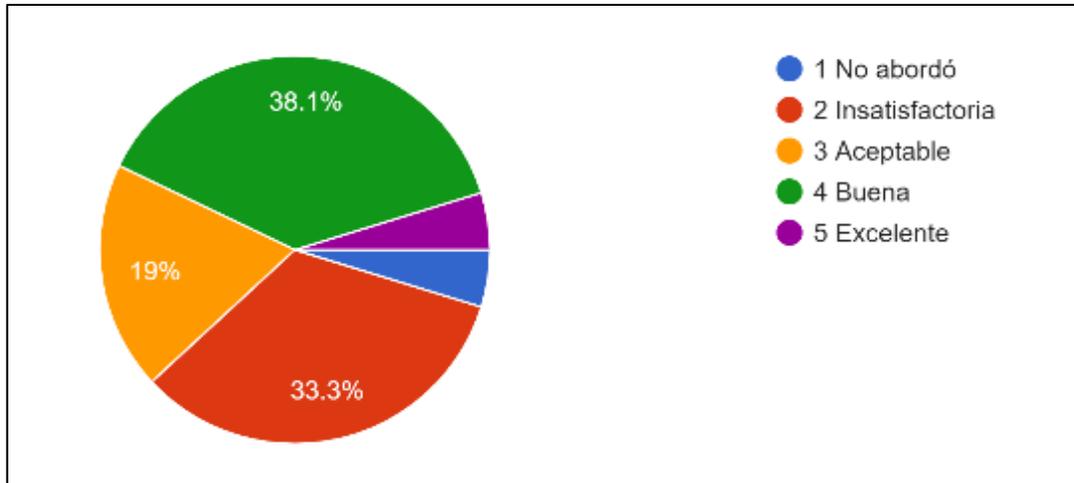


Fuente: elaboración propia

Intepretación: en la figura se observa que la mayoría de la muestra encuestada, representada por el 71.4% señala que el la estructura de la capacitación, así como los contenidos y materiales fueron aceptables. Por otra parte, la suma de 19% indicó que el conteido no estuvo estructurado y que fue insatisfactorio.

**FIGURA 9**

*¿El material de capacitación abordó los objetivos y temas claves que se esperaban cubrir?*

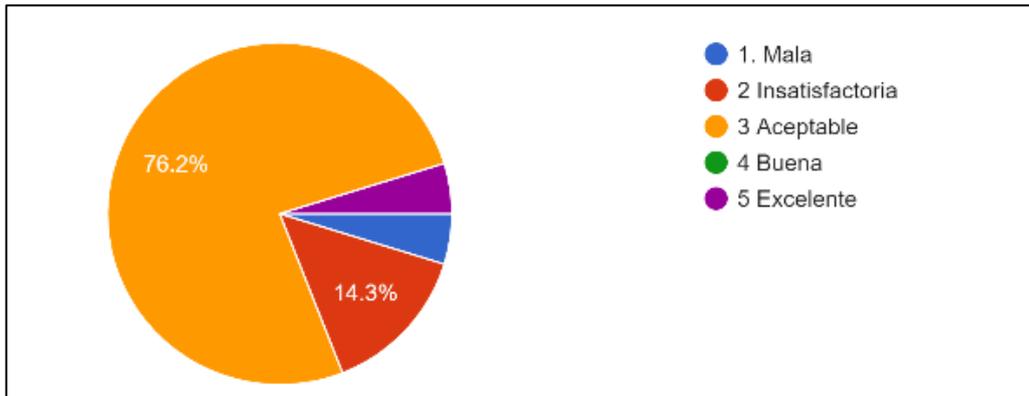


Fuente: elaboración propia

Interpretación: en la figura se observa que la mayoría de la muestra encuestada, representada por el 38.1% señala que el material brindado en la capacitación fue bueno, logrando abarcar los objetivos y temas esperados. Por otro lado, el 33, 3% indicó que el material no cumplió, resultando insatisfactoria. Finalmente, el 19% señaló que el los materiales compartidos resultaron aceptables.

**FIGURA 10**

*¿Cómo evaluarías la organización y el material de capacitación?*

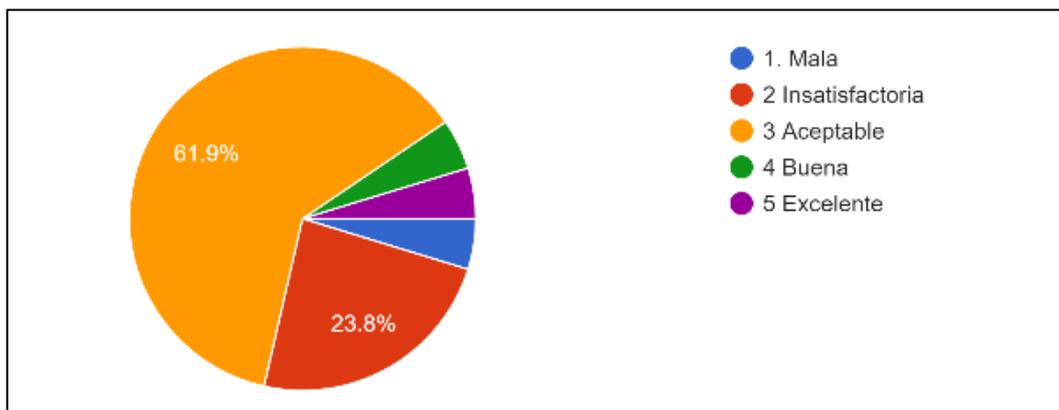


Fuente: elaboración propia

Interpretación: en la figura se observa que la mayoría de la muestra encuestada, representada por el 76.2% mencionó que la organización y los materiales brindados resultaron aceptables. Por otro lado, 14.3% indicó que fue insatisfactoria.

**FIGURA 11**

*¿Qué opinas sobre el contenido del material de capacitación?*

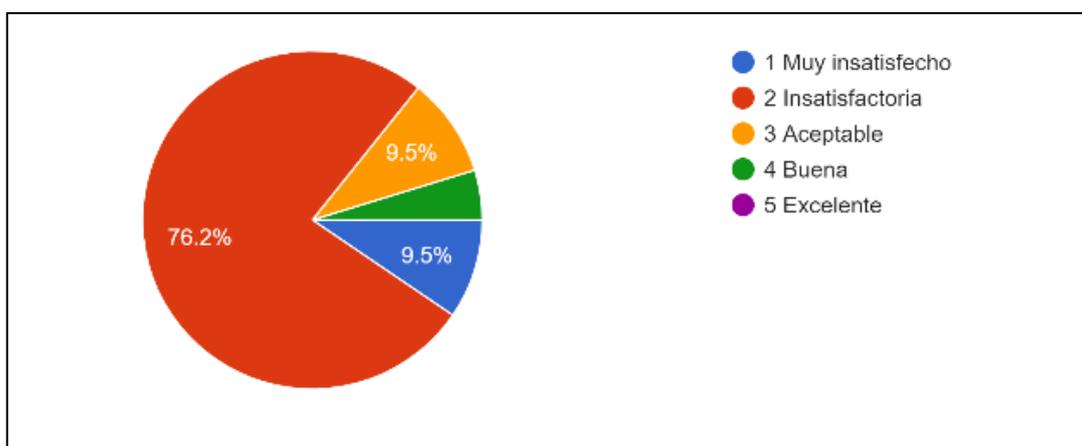


Fuente: elaboración propia

Interpretación en la figura se observa que la mayoría de la muestra encuestada, representada por el 61.9% mencionó que el contenido del material brindado durante la capacitación de la empresa objetivo de estudio fue aceptable. Sin embargo, el 23.8% opinó que fue insatisfactorio.

**FIGURA 12**

*¿Estás satisfecho con la duración total de la capacitación?*

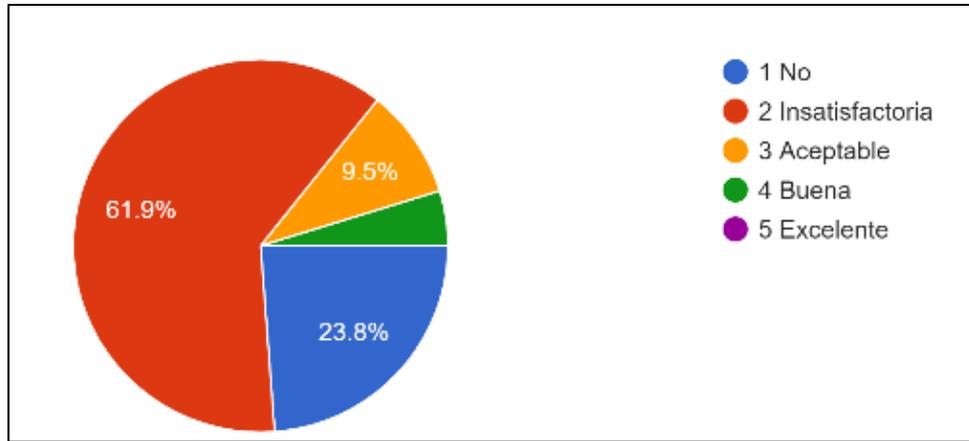


Fuente: elaboración propia

Interpretación: en la figura se observa que la mayoría de la muestra encuestada, representada por el 76.2% indicó insatisfecho con la duración de la capacitación brindada por la empresa objeto de estudio. Asimismo, un porcentaje del 9.5% señaló sentirse muy insatisfecho. Finalmente, otro porcentaje de 9.5% mencionó que la duración fue la adecuada

**FIGURA 13**

*En términos de duración, ¿Consideras que la capacitación fue adecuada para cubrir los objetivos y temas establecidos?*

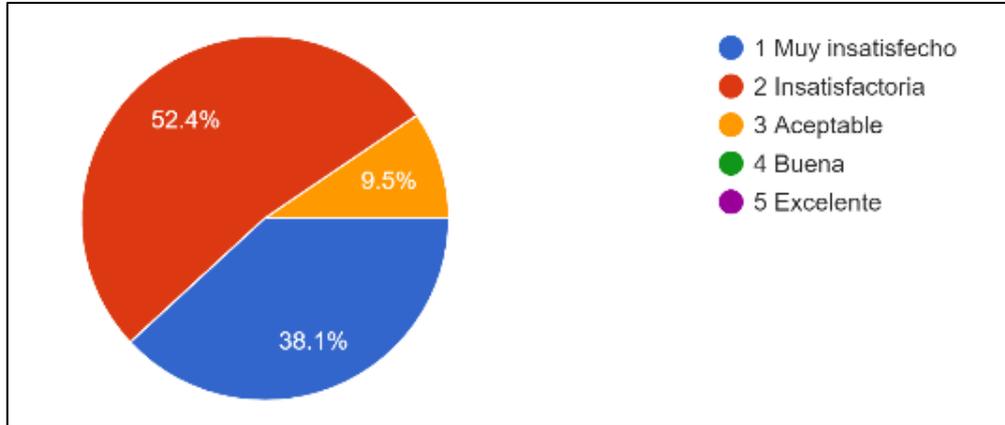


Fuente: elaboración propia

Interpretación: en la figura se observa que la mayoría de la muestra encuestada, representada por el 61.9% indicó que se encuentran insatisfechos con la duración de la capacitación pues no logro cubrir los temas planteados. Por otro lado, 23.8% indico que no cumplio los objetivos y el 9.5% mencionó que fue aceptable.

**FIGURA 14**

*¿Qué tan satisfecho/a estas con la duración promedio de las sesiones de capacitación?*

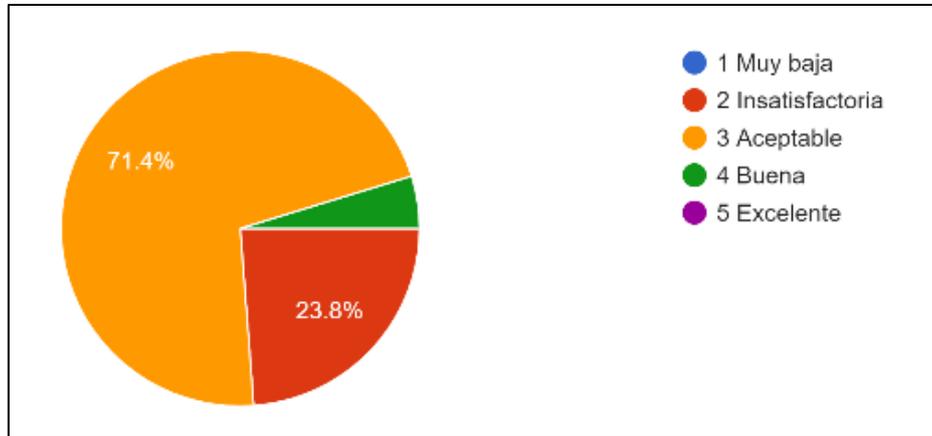


Fuente: elaboración propia

Interpretación: en la figura se observa que la mayoría de la muestra encuestada, representada por el 52.4% indicó que no se siente insatisfecho con la duración de las sesiones de capacitación brindadas por la empresa objeto de estudio. Asimismo, el 38.1% señaló sentirse muy insatisfecho, mientras que solo el 9.5% mencionó que la duración de las sesiones eran aceptables.

**FIGURA 15**

*¿La duración promedio de las sesiones de capacitación te permitió comprender y asimilar los conceptos presentados?*

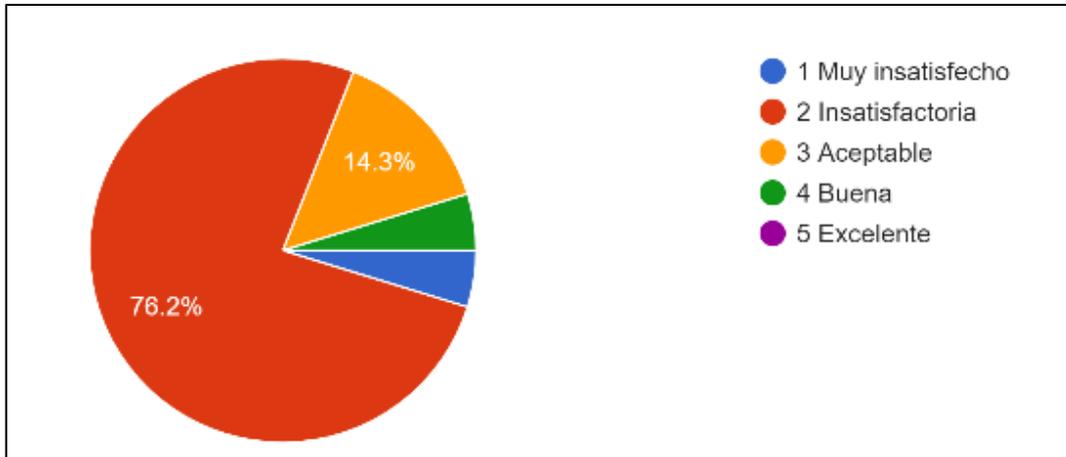


Fuente: elaboración propia

Interpretación: en la figura se observa que la mayoría de la muestra encuestada, representada por el 71.4% indicó que el tiempo de las capacitaciones fue aceptable para comprender y asimilar los temas establecidos. Sin embargo, el 23.8% se encuentra insatisfecho con el tiempo promedio de las sesiones.

**FIGURA 16**

*¿Estas satisfecho con la duración de las discusiones y debates durante la capacitación?*

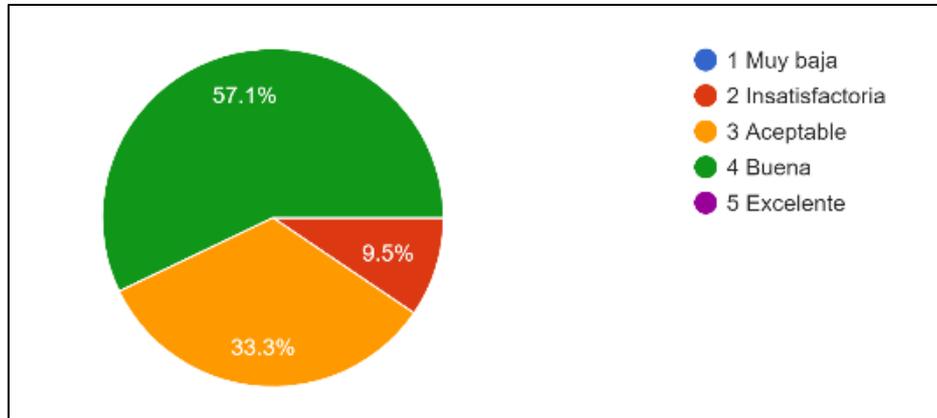


Fuente: elaboración propia

Interpretación: en la figura se observa que la mayoría de la muestra encuestada, representada por el 76.2% señaló que se encuentra insatisfecho con el tiempo establecido para llevar a cabo las discusiones y debates en las capacitaciones. Por otro lado, el 14.3% indica que la duración promedio para dichas actividades resulta aceptables.

**FIGURA 17**

*¿La duración de las discusiones y debates permitió intercambiar ideas con los demás participantes?*

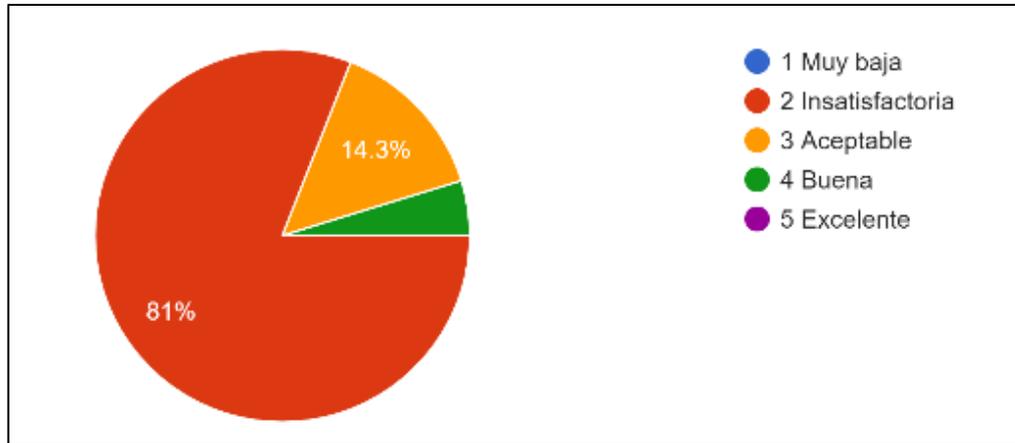


Fuente: elaboración propia

Interpretación: en la figura se observa que la mayoría de la muestra encuestada, representada por el 57,1%, señaló que el tiempo determinado para los debates y discusiones fue adecuado, permitiendo intercambiar ideas y conocimientos con otros participantes. Por otra parte, el 33.3% indicó que la duración de los debates fue aceptable y solo el 9.5% mencionó sentirse insatisfecho.

**FIGURA 18**

*¿La duración de las evaluaciones te permitió demostrar de manera completa tus competencias en relación con los objetivos de la capacitación?*

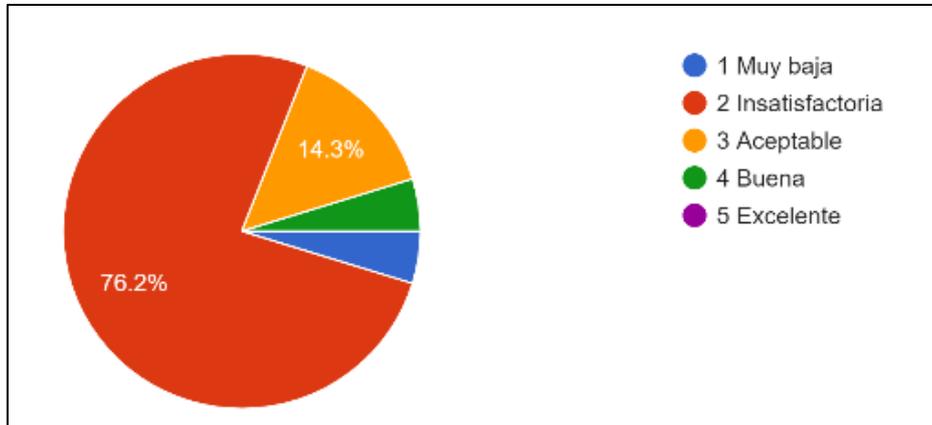


Fuente: elaboración propia

Interpretación: en la figura se observa que la mayoría de la muestra encuestada, representada por el 81% indicó sentirse insatisfecho con la duración de las evaluaciones que se llevaron a cabo a lo largo de la capacitación. Por otro lado, el 14.3% mencionó que el tiempo fue aceptable.

**FIGURA 19**

*¿La duración de las evaluaciones permitió un ritmo adecuado para responder y procesar las preguntas o tareas propuestas?*

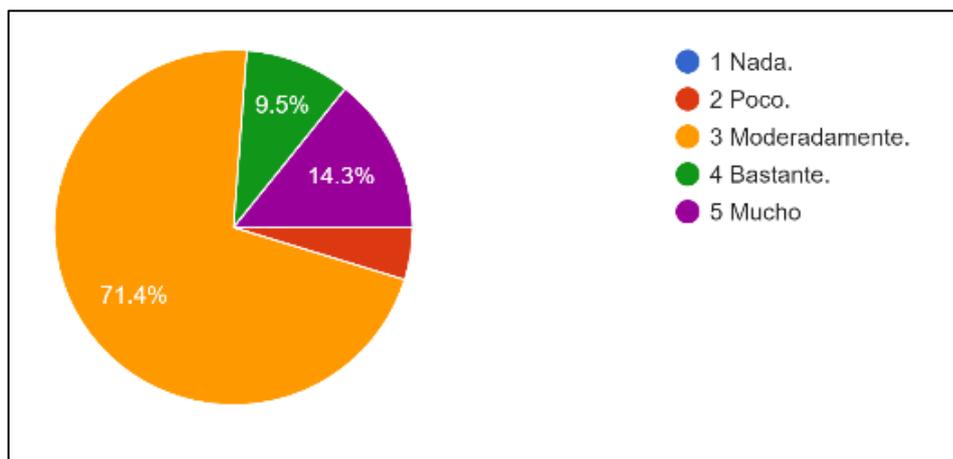


Fuente: elaboración propia

Interpretación: en la figura se observa que la mayoría de la muestra encuestada, representada por el 76.2% señaló que la el tiempo de las evaluaciones permitió que los trabajadores pudieran resolver las preguntas o tareas.

**FIGURA 20**

*¿Te parecieron claros los objetivos de la capacitación al inicio del programa?*

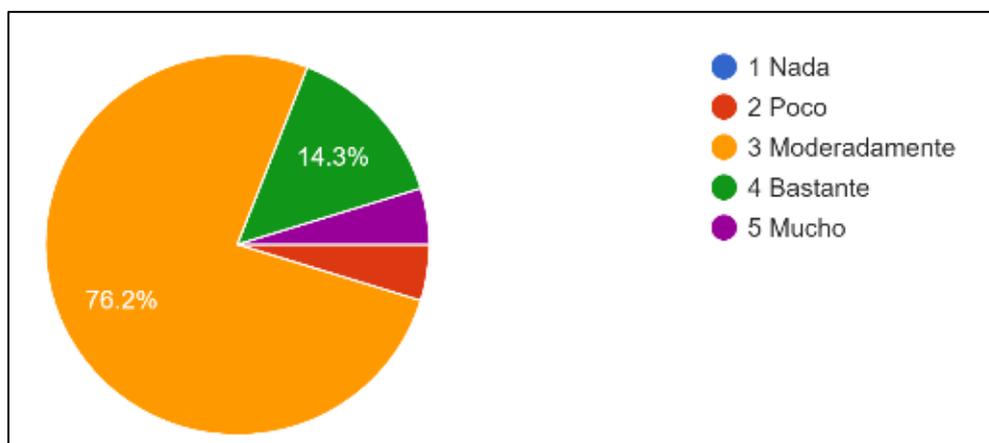


Fuente: elaboración propia

Interpretación: en la figura 18 se observa que la mayoría de la muestra encuestada, representada por el 71.4% señaló que los objetivos de la capacitaciones fueron moderadamente claros al momento de impartirla en la empresa objeto de estudio. Por otro lado, 14.3% indicó que los objetivos estuvieron totalmente claros, finalmente, el 9.5% señaló que estuvieron bastante claros.

**FIGURA 21**

*¿Entendiste cómo se relacionaban los objetivos de la capacitación con tus necesidades y metas profesionales?*

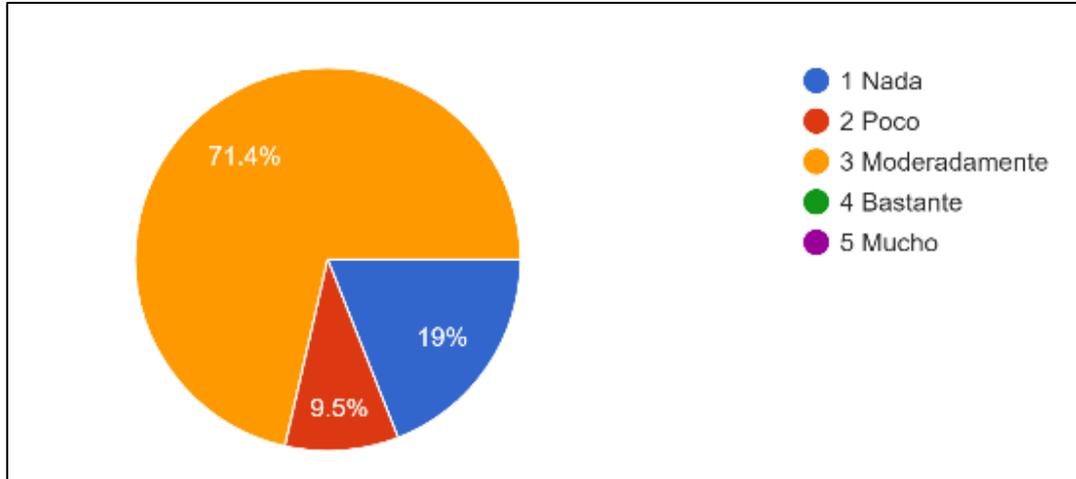


Fuente: elaboración propia

Interpretación: en la figura se observa que la mayoría de la muestra encuestada, representada por el 76.2% señaló los objetivos de la capacitación se vincularon de manera moderada con sus necesidades profesionales. Por otro lado, el 14.3% indicó que los objetivos y temas tratados en las capacitaciones si se relacionaron de manera significativa con sus metas profesionales.

**FIGURA 22**

*¿Consideras que se lograron los objetivos establecidos al finalizar la capacitación?*

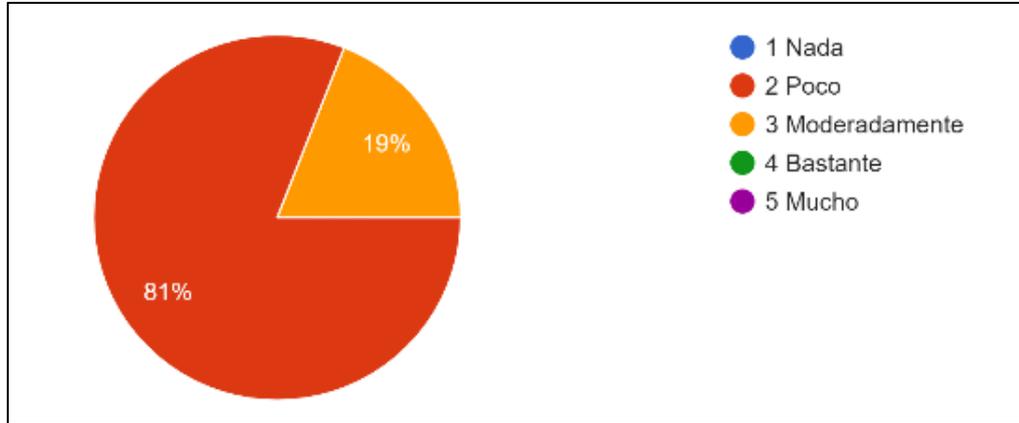


Fuente: elaboración propia

Interpretación: en la figura se observa que la mayoría de la muestra encuestada, representada por el 71.4% señaló que se alcanzaron moderadamente los objetivos al finalizar la capacitación. Por otro lado, el 19% indicaron que al culminar las capacitaciones no se lograron los objetivos. Finalmente, el 9.5% afirmó que consideraron poco el alcance de los objetivos.

**FIGURA 23**

*¿Qué tan suficiente consideras que fue el tiempo y los recursos asignados para alcanzar los objetivos de la capacitación?*

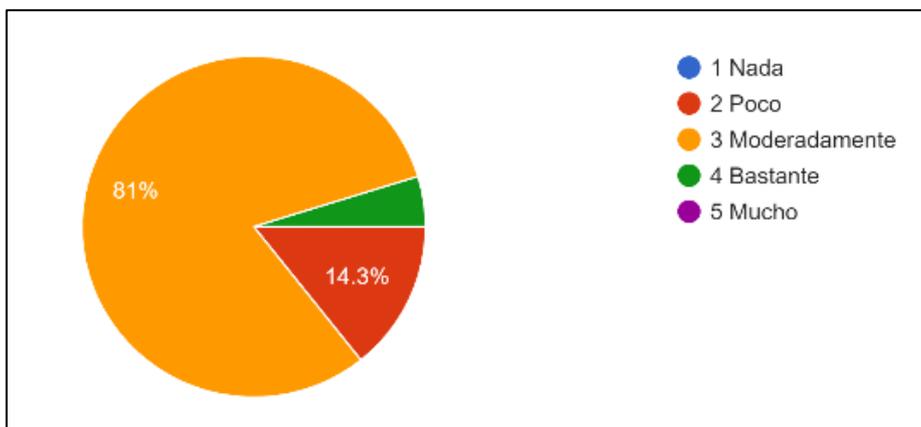


Fuente: elaboración propia

Interpretación: en la figura se observa que la mayoría de la muestra encuestada, representada por el 81% indicó que el tiempo y los recursos asignados para las capacitaciones fueron insuficientes. Por otro lado, el 16% señaló que los recursos fueron aceptables.

**FIGURA 24**

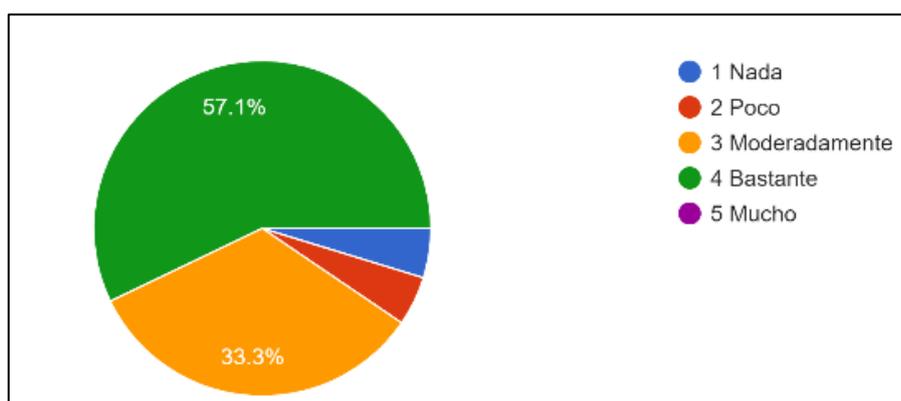
*¿Cuánto consideras que te equivocas en el trabajo en un mes?*



Interpretación. En la figura se observa que la mayoría de la muestra encuestada, representada por el 81% indicó que presenta equivocaciones moderadas en el desenvolvimiento de sus actividades laborales. Por otro lado, el 14.3% indica que presenta pocas equivocaciones.

**FIGURA 25**

*¿Qué porcentaje de tus errores cometidos requieren correcciones por parte de otro compañero?*

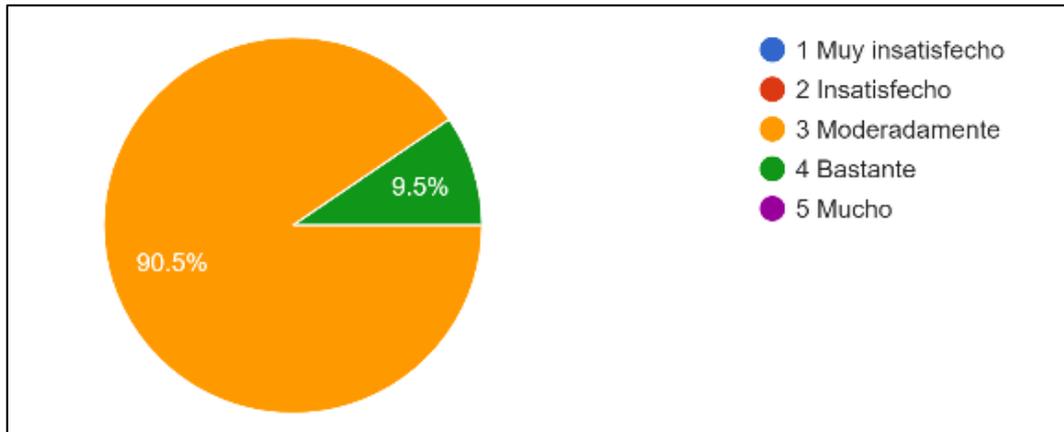


Fuente: elaboración propia

Interpretación: en la figura 17 se observa que la mayoría de la muestra encuestada, representada por el 76.2% señaló que la el tiempo de las evaluaciones permitió que los trabajadores pudieran resolver las preguntas o tareas.

**FIGURA 26**

*¿Cómo calificarías la calidad de tu trabajo?*

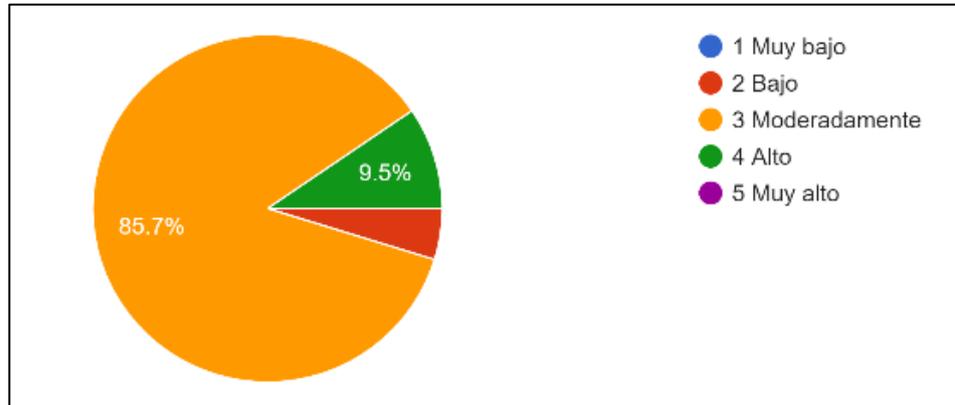


Fuente: elaboración propia

Interpretación: en la figura se observa que la mayoría de la muestra encuestada, representada por el 90% señaló que la calidad de su trabajo es media. Por otro lado, el 9.5% es bastante buena.

**FIGURA 27**

*¿Consideras que cumples con los estándares de calidad establecidos?*

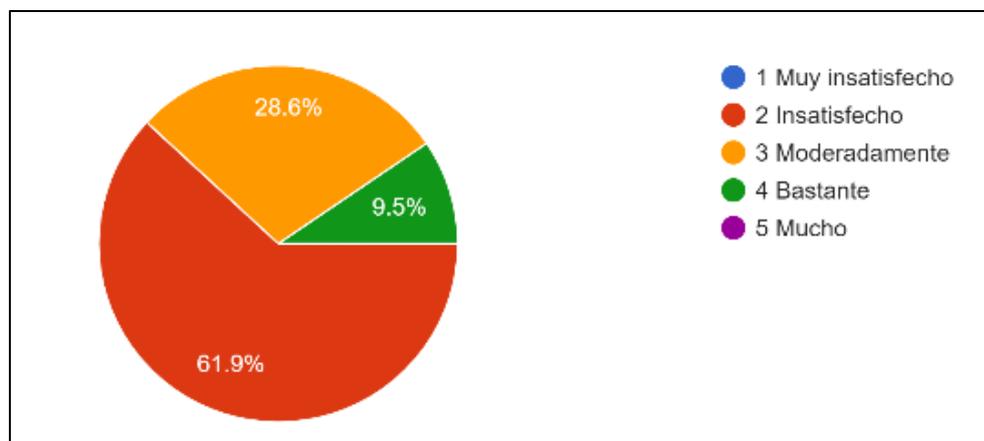


Fuente: elaboración propia

Interpretación: en la figura se observa que la mayoría de la muestra encuestada, representada por el 85.7% señaló que cumplen de manera moderada con los estándares de calidad establecidos. Por otro lado, el 9.5% indica que cumple de manera elevada con los estándares de calidad.

**FIGURA 28**

*¿Estás satisfecho con la calidad de tu trabajo?*

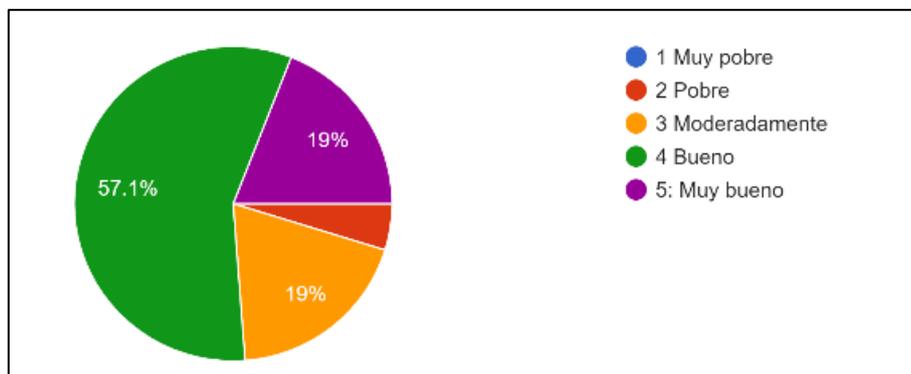


Fuente: elaboración propia

Interpretación: en la figura se observa que la mayoría de la muestra encuestada, representada por el 61.9% señaló sentirse insatisfacho con la calidad de su trabajo. Por otro lado, el 28.6% mencionó que esta moderadamente satisfecho con su trabajo. Finalmente, un porcentaje del 9.5% se encuentra bastante satisfecho.

**FIGURA 29**

*¿Tienes buena comunicación con los demás trabajadores y te mantienes informado sobre el progreso del trabajo?*

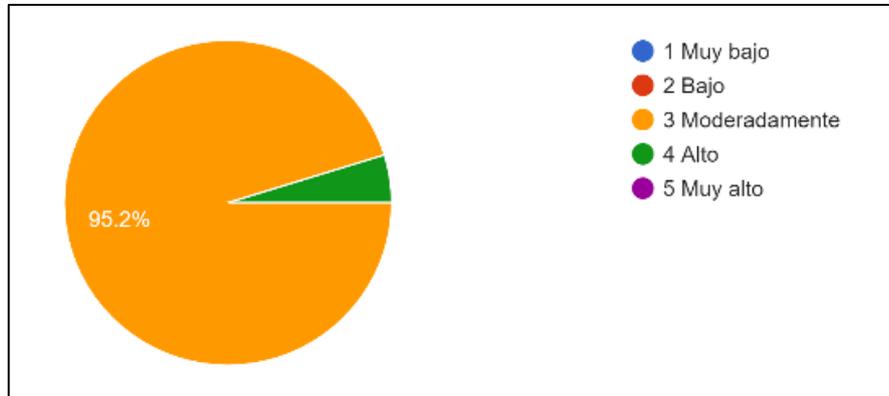


Fuente: elaboración propia

Interpretación: en la figura se observa que la mayoría de la muestra encuestada, representada por el 76.2% señaló que la el tiempo de las evaluaciones permitió que los trabajadores pudieran resolver las preguntas o tareas.

**FIGURA 30**

*¿Consideras que tu productividad es alta en términos de la cantidad de trabajo realizado?*

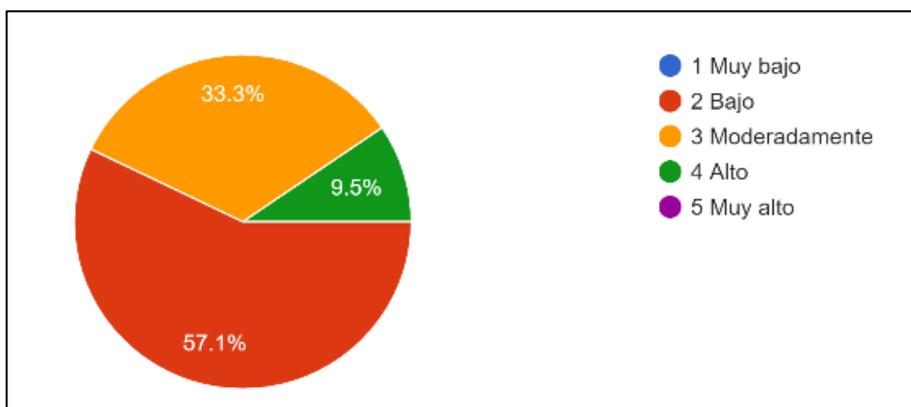


Fuente: elaboración propia

Interpretación: en la figura se observa que la mayoría de la muestra encuestada, representada por el 95.2% considerará que la productividad es moderada en cuanto a la cantidad de trabajo que ejecuta en sus actividades

**FIGURA 31**

*¿Cómo calificarías tu capacidad para manejar múltiples tareas y proyectos al mismo tiempo?*

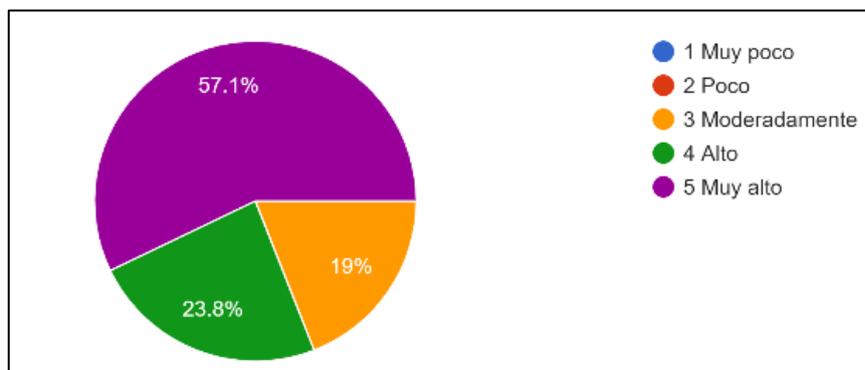


Fuente: elaboración propia

Interpretación: en la figura se observa que la mayoría de la muestra encuestada, representada por el 57.1% señaló que un baja capacidad para tareas de manera simultanea. Por otro lado, el 33.3% señaló que capacidad es moderada y solo el 9.5% indicó que tiene una alta habilidad para llevar a cabo diversas tareas.

**FIGURA 32**

*¿Buscas constantemente formas de mejorar tu desempeño laboral?*

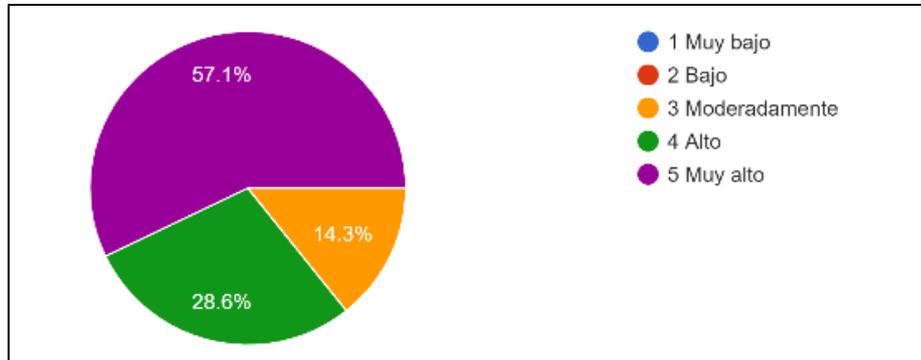


Fuente: elaboración propia

Interpretación: en la figura se observa que la mayoría de la muestra encuestada, representada por el 57.1% indicó que tiene una predisposición muy alta a mejorar su desempeño laboral. Por otra parte, el 23.8% señaló que su esta predisposición es alta, mientras que el 19% mencionó que el nivel era moderado.

**FIGURA 33**

*¿Estás dispuesto a recibir recomendaciones y utilizarla para mejorar su desempeño?*

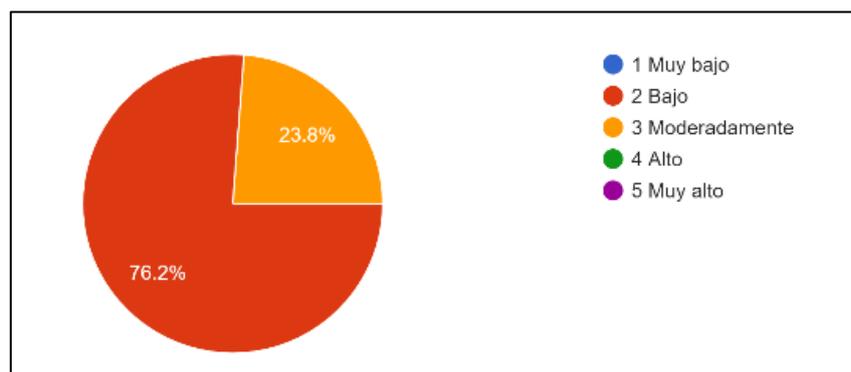


Fuente: elaboración propia

Interpretación: en la figura se observa que la mayoría de la muestra encuestada, representada por el 76.2% señaló que la el tiempo de las evaluaciones permitió que los trabajadores pudieran resolver las preguntas o tareas.

**FIGURA 34**

*¿El jefe es afectivo en transmitir claramente las expectativas y metas al equipo?*



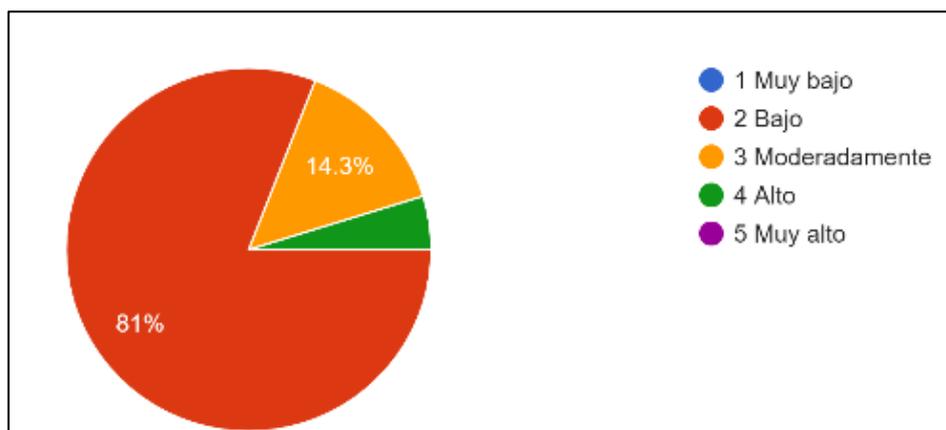
Fuente: elaboración propia

Interpretación: en la figura se observa que la mayoría de la muestra encuestada, representada por el 76.2% señaló que sus jefes no comunican de

manera clara las metas al equipo de trabajo. Por otro lado, el 22.8% indican que la comunicación de las metas y expectativas se da de manera moderada.

**FIGURA 35**

*¿El jefe es abierto para escuchar y considerar las ideas y sugerencias de los miembros del equipo?*

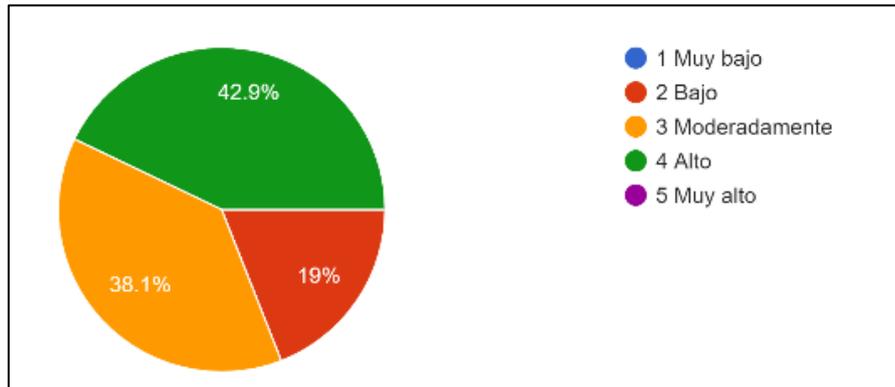


Fuente: elaboración propia

Interpretación: en la figura 33 se observa que la mayoría de la muestra encuestada, representada por el 81% señaló que los jefes tenían una baja apertura para escuchar las ideas de los miembros del equipo. Por otro, el 14.3% mencionó que resulta moderada la escucha de ideas y conocimientos por parte de los superiores.

**FIGURA 36**

*¿El jefe es efectivo en reconocer y valorar tus logros y contribuciones?*

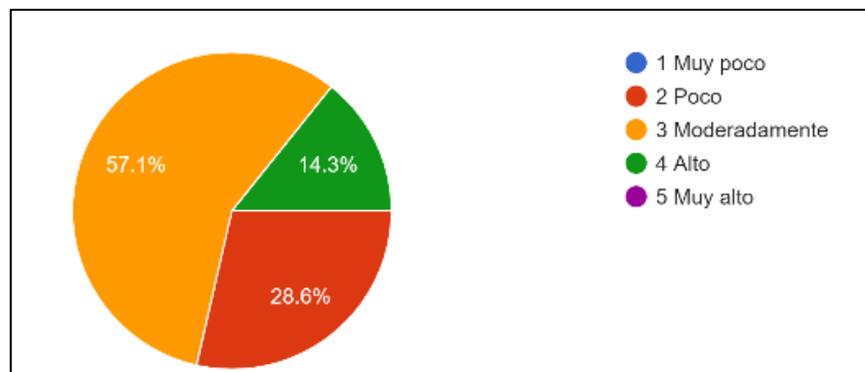


Fuente: elaboración propia

Interpretación: en la figura 34 se observa que la mayoría de la muestra encuestada, representada por el 42.9% consideraron que existe un alto índice de reconocimiento de los logros y contribuciones por parte de los jefes. Por otro lado, el 38.1% indicó que sus superiores valoraban sus logros de manera moderada. Finalmente, el 19% señalaron que este índice fue bajo.

**FIGURA 37**

*¿ El jefe es efectivo en involucrar al equipo en la toma de dicisiones cuando es apropiado y relevante?*



Fuente: elaboración propia

Interpretación: en la figura se observa que la mayoría de la muestra encuestada, representada por el 57.1% señaló que los jefes involucran de manera moderada. Por otro lado, el 28.6% indicó que el índice es bajo, mientras que el 14.3% señaló que los había un alto involucramiento por parte de los superiores.

**TABLA 5**

*Análisis Descriptivo de las Variables en Estudio*

	CONTENIDO	DURACIÓN	OBJETIVOS	CAPACITACIÓN	DESEMPEÑO LABORAL
N	20	20	20	20	20
Media	3.80	3.35	2.95	3.30	4.00
Error est. Media	0.200	0.167	0.0881	0.147	0.103
IC 95% de la media límite inferior	3.38	3.00	2.77	2.99	3.79
IC 95% de la media límite superior	4.22	3.70	3.13	3.61	4.21
Desviación estándar	0.894	0.745	0.394	0.657	0.459
W de Shapiro-Wilk	0.860	0.855	0.545	0.780	0.632
Valor p de Shapiro-Wilk	0.008	0.006	< 0.001	<0 001	< 0.001

Nota: El CI de la media supone que las medias muestrales siguen una distribución t con N - 1 grados de libertad

Se presentan evaluaciones estadísticas descriptivas de las cinco variables analizadas (contenido, duración, objetivos, capacitación y desempeño laboral).

La muestra fue de 20 participantes. La variable desempeño laboral tuvo la media más alta (4.00), mientras que la variable objetivos tuvo la más baja (2.95). Las pruebas de normalidad indican que las variables duración y desempeño laboral no siguen una distribución normal.

## 4.2 Estadística Inferencial

**TABLA 6**

*Relación entre el contenido de capacitación y el desempeño laboral en la Empresa RYSO en el 2023*

		DESEMPEÑO LABORAL
<b>CONTENIDO</b>	Rho de Spearman	0.711 ***
	GI	18
	valor p	<0.001

Nota. \*  $p < 0.05$ , \*\*  $p < 0.01$ , \*\*\*  $p < 0.001$

La Tabla muestra una correlación positiva fuerte ( $\rho=0.711$ ) entre contenido de capacitación y desempeño laboral, esta relación es estadísticamente significativa ( $p<0.001$ ). Esto sugiere que, a mayor contenido en la capacitación, mejor desempeño laboral.

**TABLA 7**

*Relación entre la duración de la capacitación y el desempeño laboral en la Empresa RYSO en el 2023*

		DESEMPEÑO LABORAL
<b>DURACION</b>	Rho de Spearman	0.701 ***
	GI	18
	valor p	<0.001

Nota. \*  $p < 0.05$ , \*\*  $p < 0.01$ , \*\*\*  $p < 0.001$

En la Tabla se observa una correlación positiva fuerte ( $\rho=0.701$ ) entre duración de la capacitación y desempeño laboral, esta relación también es

significativa ( $p < 0.001$ ), Indica que mayor duración de la capacitación se relaciona con mejor desempeño.

**TABLA 8**

*Relación entre los objetivos de la capacitación y el desempeño laboral en la Empresa RYSO en el 2023*

		DESEMPEÑO LABORAL
<b>OBJETIVOS</b>	Rho de Spearman	0.874 ***
	GI	18
	valor p	<0 .001

Nota. \*  $p < 0.05$ , \*\*  $p < 0.01$ , \*\*\*  $p < 0.001$

Fuente: Elaboración propia

Existe una correlación positiva muy fuerte ( $\rho = 0.874$ ) entre los objetivos de la capacitación y el desempeño laboral. Esta relación es significativa ( $p < 0.001$ ). Los objetivos de la capacitación se relacionan fuertemente con el desempeño laboral.

**TABLA 9**

*Relación entre la capacitación y el desempeño laboral en la Empresa RYSO en el 2023*

		DESEMPEÑO LABORAL
<b>CAPACITACION</b>	Rho de Spearman	0.645 **
	GI	18
	valor p	0.002

Nota. \*  $p < 0.05$ , \*\*  $p < 0.01$ , \*\*\*  $p < 0.001$

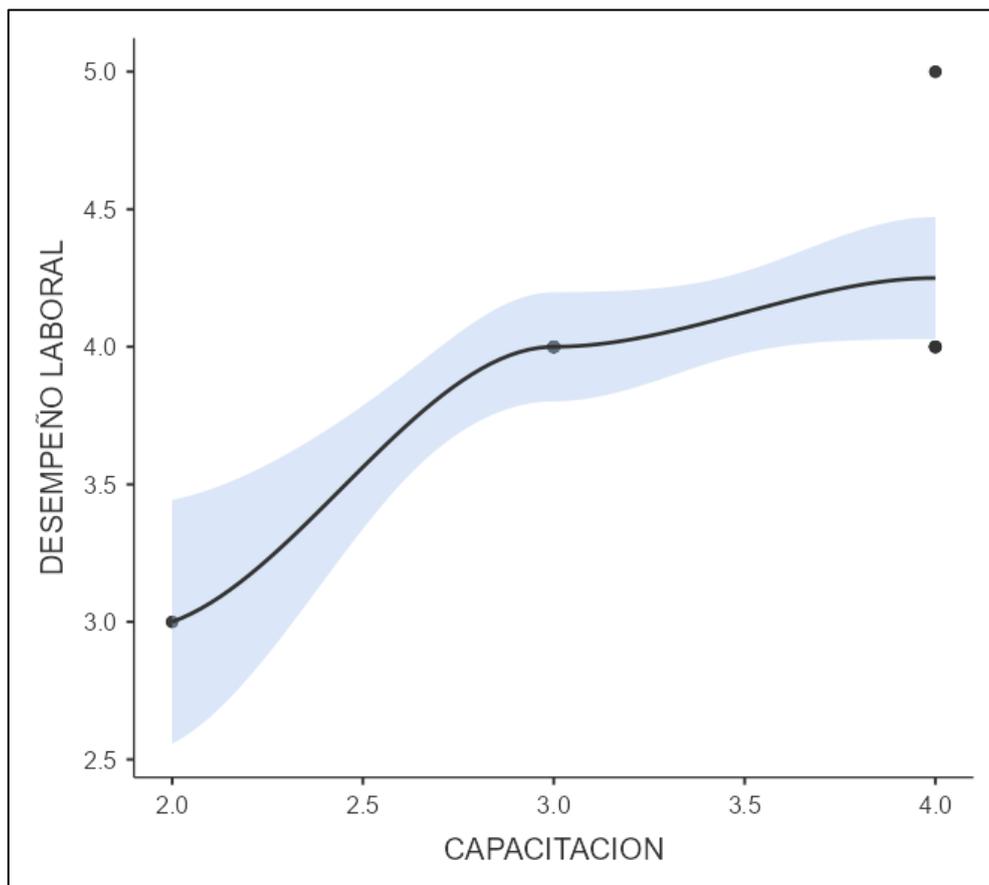
Fuente: Elaboración propia

Se observa una correlación positiva moderada ( $\rho = 0.645$ ) entre capacitación en general y desempeño laboral. Es una relación significativa

( $p=0.002$ ). La capacitación se asocia de manera moderada con el desempeño de los trabajadores.

**FIGURA 38**

*Relación entre la capacitación y el desempeño laboral en la Empresa RYSO en el 2023*



La Figura representa la relación entre capacitación y desempeño laboral. Se aprecia una tendencia positiva, es decir, a mayor capacitación, mejor desempeño laboral. Es consistente con los resultados de correlación de la Tabla 06. En conclusión, el análisis indica que existe una relación positiva entre la capacitación de los trabajadores y su desempeño laboral, siendo los objetivos de la capacitación el factor más fuertemente relacionado. Los resultados sugieren que una

capacitación adecuada podría mejorar el desempeño de los trabajadores de esta empresa.

## CAPÍTULO V DISCUSIÓN

Por medio del análisis de los resultados obtenidos en el cuestionario, se desglosa la discusión de resultados, en la cual se validarán o contrastarán los resultados obtenidos. Como primer punto, se estableció la relación entre las variables capacitación y desempeño laboral con un nivel de correlación de  $Rho=0.645$  siendo esta una relación significativa de carácter positivo moderado. Estos datos reflejan que el desempeño y organización de las capacitaciones influyen en el desarrollo exitoso de las funciones laborales.

Esto es sustentado en lo mencionado por Honores et al. (2020) quienes mencionan que la capacitación es una técnica de gran importancia para que los trabajadores pueden llevar a cabo sus labores de manera óptima. Asimismo, es validado por Tarco y Alvares (2019) quienes exponen que el desarrollo de las capacitaciones permita brindar las herramientas y habilidades necesarias para que los colaboradores puedan mejorar sus puntos débiles y así brindar un mejor servicio.

Siguiendo este orden de ideas, en la hipótesis específica número uno se encontró una relación de carácter positivo fuerte entre la dimensión del contenido de la capacitación y el desempeño laboral, con un índice de correlación de  $Rho=0.711$ . Esta premisa es sustentada por Bernal (2021) quien expresa que llevar a cabo un plan de capacitación con los contenidos adecuados puede aumentar la productividad y producir un cambio positivo en la cultura organizacional. De igual manera, Figueroa et al. (2020) señala que la ejecución de un programa de capacitaciones con contenido centrado en las actitudes, aptitudes y conocimientos de los trabajadores, supondrá un mayor rendimiento y desempeño laboral. Sumado

a ello, en el análisis descriptivo se observa cómo el 71.4% de la muestra indica que el contenido impartido en las capacitaciones de la empresa objeto de estudio fue claro y comprensible, siendo esto un indicador de que se logran aprender nuevos conocimientos y habilidades en los trabajadores.

En cuanto a la hipótesis número dos, se obtuvo una relación significativa de carácter positivo fuerte entre la dimensión duración de la capacitación y el desempeño laboral con un índice de correlación de  $Rho= 0.701$ . Esta premisa es validada por Mariño y Carbajal (2018) quienes mencionaron que la estructuración de las capacitaciones debe enfocarse en diversas áreas y contenidos, permitiendo que el tiempo de duración sea acorde para mejorar las habilidades y aumentar así el desempeño laboral medido por la productividad en sus funciones. Sin embargo, tomando en cuenta los resultados de la encuesta, el 76.2% se encontró insatisfecho con el tiempo promedio de las capacitaciones. Asimismo, 71.4% señaló que el tiempo destinado para las capacitaciones fue aceptable para comprender los contenidos del mismo.

Por último, la hipótesis específica número tres expresa una relación de carácter positiva fuerte ( $Rho=0.874$ ) entre la dimensión objetivos de la capacitación y el desempeño laboral. Esta información es confirmada por los señalamientos de Navarrete y Chávez (2018) quienes mencionan que los objetivos de la capacitación medidos por los valores corporativos, el talento humano, innovación, entre otros, permiten la formación requerida para lograr la especialización de sus labores. Por otro lado, Vilcas (2019) señala que si las capacitaciones resultan eficientes se logrará un incremento sustancial en el desempeño laboral; por ello, las empresas marcan la ruta u objetivos del contenido de la capacitación para lograr las habilidades necesarias en sus colaboradores. Además, esta información concuerda

con los datos obtenidos en el análisis descriptivo, donde el 71.4% indicó que se lograron moderadamente los objetivos de la capacitación en la empresa objeto de estudio.

## CONCLUSIONES

1. Se determinó que las variables capacitación y desempeño laboral se relacionan de manera positiva con un índice de correlación de  $Rho=0.645$ , siendo esta relación significativa positiva moderada. Este resultado sugiere que el desarrollo de programas de capacitación influye de manera positiva en el aumento del desempeño laboral, potenciando las habilidades y conocimiento del personal.
2. Se estableció que existe una relación significativa positiva fuerte ( $Rho=0.711$ ) entre la dimensión contenido de la capacitación y la variable desempeño laboral. Este hallazgo supone que los contenidos organizados y dirigidos permiten aumentar los niveles de productividad y contribuyen a mejorar la cultura organizacional. Conviene mencionar, que la estructura de los contenidos dentro de la capacitación facilita la obtención de habilidades y conocimiento de valor influyendo positivamente en el desempeño laboral.
3. Se determinó que la dimensión duración de la capacitación posee una relación de carácter positiva fuerte con la variable desempeño laboral ( $Rho=0.701$ ). Esto refleja que si se invierte el tiempo adecuado para llevar a cabo los contenidos, permitiendo integrar los conocimientos y dando oportunidad a la participación de los trabajadores se logrará el aseguramiento de habilidades que mejoren el desempeño laboral. Sin embargo, se evidenció una discrepancia con los resultados obtenidos por parte de la muestra en el análisis descriptivo donde la mayoría (71.4%) consideró una insatisfacción con los tiempos establecidos para las capacitaciones, lo que sugiere que se debe existir un equilibrio en el lapso dedicado a la enseñanza para cumplir con los estándares y expectativas de los trabajadores.

4. Se estableció que la dimensión objetivos de la capacitación se relaciona de manera positiva fuerte con la variable desempeño laboral, con un índice de correlación de ( $Rho=0.874$ ). Este resultado evidencia que establecer objetivos claros y precisos en las capacitaciones alineados a las metas organizacionales permite a que se obtengan los conocimientos necesarios y, por ende, aumente el desempeño laboral.

## RECOMENDACIONES

Se recomienda a la empresa RYSO mejorar en la capacitación que realicen a sus trabajadores, ya que de acuerdo a los resultados obtenidos podrán obtener un mejor desempeño laboral de cada uno para el propio beneficio de la empresa como también para los mismos colaboradores en su desarrollo laboral y/o profesional.

Es evidente que, si no se realiza una capacitación, con los tiempos necesarios que contribuye el giro de la empresa, los trabajadores no podrán realizar sus funciones de la manera correcta y todo el esfuerzo que la empresa haga quedará desnaturalizado y no se podrá obtener mejoras en las diferentes áreas de la empresa. También es fundamental que la gerencia pueda adquirir técnicas de capacitación para que los trabajadores puedan realizar un buen desempeño y poco a poco generar cambios importantes, siempre con un seguimiento constante de recursos humanos para ayudar con los obstáculos que se puedan presentar.

Se recomienda profundizar en la investigación de la relación entre el contenido de la capacitación y el desempeño laboral, la duración de la capacitación y desempeño laboral, y los objetivos de la capacitación y el desempeño laboral. El estudio demuestra que la capacitación tiene un rol importante en todo tipo de empresa para obtener un buen desempeño laboral de los trabajadores para lograr los objetivos de la empresa, por ello, las empresas deben invertir en sus trabajadores realizando programas de capacitación a profundidad mediante una adecuada planificación, ejecución, evaluación y de acuerdo a las necesidades, solo

así estarán capacitando efectivamente y adquiriendo puntos clave de transformación en el desempeño laboral y en la organización.

## ACCIONES ESPECÍFICAS

Según las recomendaciones brindadas, se deben realizar las siguientes acciones:

1. Se debe realizar un buen reclutamiento de personal, teniendo estructurado lo que se necesita en base a conocimientos y experiencia básica, para que el colaborador pueda manejar toda la información que brindamos en el rubro de la empresa.
2. Se debe verificar como está estructurada la empresa, para ello se revisará el organigrama, los puestos de trabajo con sus respectivas funciones, las fortalezas y debilidades, entre otros.
3. Identificar las áreas en las que los colaboradores necesitan capacitación. Para ello se puede realizar una retroalimentación y análisis de brechas de habilidades de los colaboradores. Con la finalidad de comprender las necesidades específicas que están necesitando y diseñar programas de capacitación relevantes.
4. Establecer objetivos claros. Cada programa de capacitación debe tener objetivos claros y medibles con la finalidad de lograr lo esperado en la capacitación. Estos objetivos deberán incluir la adquisición de habilidades específicas y mejora de rendimiento de acuerdo al área.
5. Fomentar la retroalimentación continua. Es indispensable establecer un sistema de retroalimentación constante donde los colaboradores puedan

discutir su progreso, realizar preguntas y recibir las orientaciones respectivas, esto fomentara un entorno de aprendizaje colaborativo y efectivo.

6. Medir y evaluar el impacto para poder verificar si se alcanzaron los objetivos establecidos, y como los colaboradores están aplicando lo que han aprendido en sus diferentes áreas mejorando su desempeño laboral, la satisfacción del colaborador. De esta manera se puede medir el éxito de las capacitaciones.

## FUENTES DE INFORMACIÓN

- Acosta, A., Villegas, E., & Mavárez, E. (2004). La capacitación gerencial en pequeñas y medianas industrias ( PYMIs) zulianas. *Revista de Ciencias Sociales*, X(3), 441-448. <https://www.redalyc.org/pdf/280/28010306.pdf>
- Adecco. (8 de 8 de 2020). *¿Cuánto invierten las empresas peruanas en capacitaciones?* Adecco: <https://www.adecco.com.pe/outsourcing/cuanto-invierten-empresas-capacitacioness>.
- Alles, M. (2005). *Desempeño por competencias: Evaluación de 360°*. Granica. <https://www.auditorlider.com/wp-content/uploads/2019/06/Desempeno-por-Competencias-de-360%C2%BA-Martha-Alles.pdf>
- Arias, F. (2012). El proyecto de investigación. Introducción a la metodología científica (6 ed.). Episteme. <https://abacoenred.com/wp-content/uploads/2019/02/El-proyecto-de-investigaci%C3%B3n-F.G.-Arias-2012-pdf-1.pdf>
- Arias, J., Villasís, M., y Miranda, M. (2016). El protocolo de investigación III: la población de estudio. *Revista Alergia México*, 63(2), 201-206. <https://www.redalyc.org/pdf/4867/486755023011.pdf>
- Bautista , R., Cienfuegos, R., & Aguilar, E. (2020). El desempeño laboral desde una perspectiva teórica. *Revista de investigación valor agregado*, 7(1), 109-121. [Downloads/1417-Texto%20del%20artículo-2387-2-10-20211026%20\(5\).pdf](Downloads/1417-Texto%20del%20artículo-2387-2-10-20211026%20(5).pdf)
- Bertalanffy, L. (1968). *General System Theory Foundations, Development, Applications*. George Braziller. [https://monoskop.org/images/7/77/Von\\_Bertalanffy\\_Ludwig\\_General\\_System\\_Theory\\_1968.pdf](https://monoskop.org/images/7/77/Von_Bertalanffy_Ludwig_General_System_Theory_1968.pdf)
- Bernal, A. (2021). *Estudio ex post facto del Programa de capacitación como herramienta para la prevención de riesgos laborales y mejora del desempeño laboral en la Fundación Camino De La Esperanza (Villavicencio, Colombia), 2021* [Tesis de Maestría, Universidad de Ciencias Empresariales y Sociales]. Repositorio institucional de la Universidad de Ciencias Empresariales y Sociales.

[http://dspace.uces.edu.ar:8180/jspui/bitstream/123456789/6054/1/Bernal\\_Estudio.pdf](http://dspace.uces.edu.ar:8180/jspui/bitstream/123456789/6054/1/Bernal_Estudio.pdf)

Bunge, M. (2018). *La ciencia: su método y su filosofía* (Vol. 1). Laetoli. [https://users.dcc.uchile.cl/~cguierr/cursos/INV/bunge\\_ciencia.pdf](https://users.dcc.uchile.cl/~cguierr/cursos/INV/bunge_ciencia.pdf).

Cabero, J., y Llorente, M. (2013). la aplicación del juicio de experto como técnica de evaluación de las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC). *Revista de Tecnología de Información y Comunicación en Educación Eduweb*, 7(2), 11-22. <http://servicio.bc.uc.edu.ve/educacion/eduweb/v7n2/art01.pdf>

Castagnola Sánchez, V., Castagnola Rossini, G., Castagnola Rossini, A., y Castagnola Sanchez C. (2020). La capacitación y su relación con el desempeño laboral en un hospital infantil público de Perú. *Journal of business and entrepreneurial studies: JBES*, 4(3), 80-89. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7887983>

Chiavenato, I. (2009). *Gestión del Talento Humano* (3 ed.). Mc Graw Hill. <http://repositorio.uasb.edu.bo:8080/bitstream/54000/1143/1/Chiavenato-Talento%20humano%203ra%20ed.pdf>

Conexión Esan. (31 de 1 de 2019). *El estado del capital humano en la realidad nacional*. Conexión Esan: <https://www.esan.edu.pe/conexion-esan/el-estado-del-capital-humano-en-la-realidad-nacional>

Deloitte. (2021). *Tendencias globales en capital humano 2021*. Deloitte: <https://www2.deloitte.com/uy/es/pages/human-capital/articles/informe-hc-trends-2021.html>

Dessler, G., & Varela, R. (2011). *Administración de Recursos Humanos: Enfoque latinoamericano* (5 ed.). Pearson. <https://www.auditorlider.com/wp-content/uploads/2019/06/Administraci%C3%B3n-de-recursos-humanos-5ed-Gary-Dessler-y-Ricardo-Varela.pdf>

Díaz, D., Hernández, E., Isla, R., Delgado, N., Díaz, L., & Rosales, C. (2014). Factores relevantes para aumentar la precisión , la viabilidad y el éxito de los sistemas de evaluación del desempeño laboral. *Papeles del Psicólogo*, 35(2), 115-121. <https://www.papelesdelpsicologo.es/pdf/2362.pdf>

- Eisner, E. (1967). Franklin Bobbitt and the "Science" of Curriculum Making. *The School Review*, 75(1), 29-47. <https://www.jstor.org/stable/1083990>
- Figuroa, A., Hidalgo, I., y Maco, J. (2020). Derecho de capacitación y desempeño laboral en la Dirección Regional Agraria. Caso: Amazonas. *Revista Gobierno y Gestión Pública*, 7(2), 91-106. <https://revistagobiernoygestionpublica.usmp.edu.pe/index.php/RGGP/article/view/176>
- Flórez, J. (2008). *El comportamiento humano en las organizaciones*. Universidad del Pacífico. <https://es.scribd.com/document/346448288/270498301-El-comportamiento-humano-en-las-organizaciones-pdf>
- García, M., Ibáñez, J., y Alvira, F. (1986). *El análisis de la realidad social métodos y técnicas de investigación*. Alianza editorial. <http://metodo1.sociales.uba.ar/wp-content/uploads/sites/164/2014/10/Garcia-et-al-El-analisis-de-la-realidad-social-metodos-y-tecnicas-de-la-investigacion.pdf>
- Gonzales, Y., y Cereceda, Y. (2020). Capacitación y desempeño laboral en trabajadores de Serenazgo. *Avances*, 22(4), 536-551. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7925390>
- Gorriti, M. (2007). La Evaluación del Desempeño en las Administraciones Públicas Españolas. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 23(3), 367-387. <https://www.redalyc.org/pdf/2313/231317602007.pdf>
- Guzmán, D. *El modelo de capacitación como clave en el desempeño laboral*. [Tesis de Maestría, Universidad Tecnológica de Monterrey] Repositorio institucional de la Universidad Tecnológica de Monterrey. <https://repositorio.tec.mx/handle/11285/636870>
- Guglielmetti, P. (2002). La gestión de la capacitación en las organizaciones. En M. d. Lima, *Gestión de la capacitación en las organizaciones*. Ministerio de Salud de Lima. <http://bvs.minsa.gob.pe/local/MINSA/1732.pdf>
- Guiñazú, G. (2004). Capacitación efectiva en la empresa. *Universidad Centro Educativo*, 7(12), 103-116. <https://www.redalyc.org/pdf/877/87701209.pdf>

- Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, M. (2014). *Metodología de la investigación* (6 ed.). McGraw Hill. <https://www.esup.edu.pe/wp-content/uploads/2020/12/2.%20Hernandez,%20Fernandez%20y%20Baptista-Metodolog%C3%ADa%20Investigacion%20Cientifica%206ta%20ed.pdf>
- Honores, N., Vargas, C., Espinoza, C., y Tapia, N. (2020). Importancia y capacitación personal: aprendizaje colaborativo y desempeño laboral en las empresas mineras. *593 Digital Publisher CEIT*, 5(6), 398-409. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7897679>
- Kirkpatrick, D. (2007). *Evaluación de Acciones Formativas*. Grupo Planeta. <https://docplayer.es/164462193-Evaluacion-de-acciones-formativas-pdf-descargar-leer-descargar-leer-english-version-download-read-descripcion.html>
- Klingner, D., & Nalbandian, J. (2002). *La administración de personal público: contextos estrategias*. ELIAC. [https://nanopdf.com/download/la-administracion-de-personal-publico-contextos-y-estrategias\\_pdf](https://nanopdf.com/download/la-administracion-de-personal-publico-contextos-y-estrategias_pdf)
- Linares, H. (2017). *El proceso de capacitación y desempeño laboral de los trabajadores de la empresa de servicio de agua potable y alcantarillado de Lima*. [Tesis de licenciatura, Universidad Inca Garcilaso de la Vega] Repositorio institucional de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega <http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/1738/DOCTORADO%20EN%20ADMINISTRACION%20DE%20PERSONAL%20PUBLICO%20Y%20SERVICIO%20DE%20AGUA%20POTABLE%20Y%20ALCANTARILLADO%20DE%20LIMA.pdf>
- Mariño, T., y Carvajal, R. (2018). *Diseño de un sistema de capacitación por competencias para mejorar el desempeño laboral* [Tesis de Maestría, Universidad Técnica de Ambato]. Repositorio de la Universidad Técnica de Ambato. <http://repositorio.uta.edu.ec/handle/123456789/28316>
- OCCEducación. (2019). *Solo 13% de los empleados mexicanos tiene capacitación constante en su empresa: encuesta*. occmundial: <https://www.occ.com.mx/blog/encuesta-capacitacion-empresas-occ/>
- Orozco, A. (2017). *El impacto de la capacitación*. UNID. <https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=RNRJDwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PT2&dq=proceso+de+capacitaci%C3%B3n+laboral&ots=NFwezuNBfx&sig=->

[imMx7ovQs-sfjER-  
bEu5AQW6fg#v=onepage&q=proceso%20de%20capacitaci%C3%B3n%20la  
boral&f=false](https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/4970/1/S2006611_es.pdf)

Padilla, R., & Juaréz, M. (2006). Efectos de la capacitación en la competitividad de la industria manufacturera. *Revista de la CEPAL*(92), 45-60. [https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/4970/1/S2006611\\_es.pdf](https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/4970/1/S2006611_es.pdf)

Paredes, R. (1994). Capacitación y Productividad. *Comentarios sobre la situación económica*, 81-91 [http://memoria.econ.uchile.cl/site/portapad\\_upload/891717558cca35d5750af0761e8d486c.pdf](http://memoria.econ.uchile.cl/site/portapad_upload/891717558cca35d5750af0761e8d486c.pdf)

Pedraza, E., Amaya, G., & Conde, M. (2010). Desempeño laboral y estabilidad del personal administrativo contratado de la Facultad de Medicina de la Universidad del Zulia. *Revista de Ciencias Sociales*, XVI(3), 493-505. <https://www.redalyc.org/pdf/280/28016320010.pdf>

Pérez, A. (2009). Evaluación del Desempeño Laboral. *UPIICSA*, XVII(VII), 1-6. <https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/38543984/50-51-2-with-cover-page-v2.pdf?Expires=1663092774&Signature=HKoqDamBJ2tyHVXPKuA~jnFsPa6W8--VeYeioP7~wYYYYGt89weabuf~zWTtGxAj7UpP08Rz1MUOTqGyVt-RuBXkxhbtb9tz2lwVzJ7vA2bccge~Jev5QGMIp~rowMxFRRJ6uhPzv2Y6mLx4xmn1x>

Quero, M. (2010). Confiabilidad y coeficiente Alpha de Cronbach. *Telos*, 12(2), 248-252. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=99315569010>.

Ramírez, J., Cabello, H., & Preval, D. (2020). Competencias digitales de los docentes en la modalidad de clases en línea: estudio de caso en el contexto de crisis sanitaria. *Texto Livre: Linguagem e Tecnologia*, 13(3), 47-62. <https://www.redalyc.org/journal/5771/577165121004/577165121004.pdf>

Rengifo, R. (2018). *Proceso de capacitación y el desempeño laboral del personal administrativo del organismo de evaluación y fiscalización ambiental*, Lima 2017. [Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio institucional de la Universidad César Vallejo. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/16316>

- Robbins, S., & Judge, T. (2009). *Comportamiento Organizacional* (13 ed.). Pearson.  
[https://frq.cvg.utn.edu.ar/pluginfile.php/15550/mod\\_resource/content/0/ROB\\_BINS%20comportamiento-organizacional-13a-ed- nodrm.pdf](https://frq.cvg.utn.edu.ar/pluginfile.php/15550/mod_resource/content/0/ROB_BINS%20comportamiento-organizacional-13a-ed- nodrm.pdf)
- Salgado, J., & Cabal, A. (2011). Evaluación del desempeño en la Administración Pública del Principado de Asturias: Análisis de las Propiedades Psicométricas. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 27(2), 75-91.  
 doi:<https://doi.org/10.5093/tr2011v27n2a1>
- Sánchez, S. (2021). *Propuesta de plan de capacitación para mejorar el desempeño laboral de servicio al cliente de la empresa eléctrica, Guayaquil 2020*. [Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio institucional de la Universidad César Vallejo.  
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/58738>
- Sánchez, H. y Reyes, C. (2006). *Metodología y diseño de la investigación científica*. Lima: Editorial Visión Universitaria
- Sherman, A., Bohlander, G., & Snell, S. (1999). *Administración de recursos humanos* (11 ed.). International Thomson Editores.  
<https://dspace.scz.ucb.edu.bo/dspace/bitstream/123456789/13219/1/9994.pdf>
- Stoner, J. (1994). *Administración* (6 ed.). Pearson.  
[https://alvarezrubenantonio.milaulas.com/pluginfile.php/76/mod\\_resource/content/1/LIBRO%20DE%20ADMINISTRACION.pdf](https://alvarezrubenantonio.milaulas.com/pluginfile.php/76/mod_resource/content/1/LIBRO%20DE%20ADMINISTRACION.pdf)
- Tamayo y Tamayo, M. (2014). *El proceso de la investigación científica* (4 ed.). Limusa.  
[https://www.aacademia.edu/17470765/EL\\_PROCESO\\_DE\\_INVESTIGACION\\_CIENTIFICA\\_MARIO\\_TAMAYO\\_Y\\_TAMAYO\\_1](https://www.aacademia.edu/17470765/EL_PROCESO_DE_INVESTIGACION_CIENTIFICA_MARIO_TAMAYO_Y_TAMAYO_1)
- Tarco, E. y Álvarez, J. (2019). *Plan de capacitación para el fortalecimiento del desempeño laboral de los trabajadores del centro deportivo Iron Fitness de la ciudad de Latacunga en el período 2018-2019*. [Tesis de Licenciatura, Universidad Regional Autónoma de los Andes]. Repositorio institucional de la Universidad Regional Autónoma de los Andes.  
<https://dspace.uniandes.edu.ec/handle/123456789/10087>

- Torres, M., Mederos, R., De Armas Molina, R., Izquierdo, N., Morfi, V., & Jiménez, L. (2022). La capacitación para el desempeño laboral del obrero en Vigilancia y Lucha Antivectorial. *Revista Cubana de Tecnología de la Salud*, 13(1), 3-12. <http://revtecnologia.sld.cu/index.php/tec/article/view/2243>
- Vásquez, E. (2020). *Capacitación y acompañamiento pedagógico en el desempeño laboral de las promotoras educativas de Pronoei-Ugel 04, 2020*. [Tesis de Doctorado, Universidad César Vallejo]. Repositorio institucional de la Universidad César Vallejo. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/50846>
- Vilcas Tacsá, I. R. (2019). *La capacitación y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos en la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle en el año 2018*. [Tesis de Maestría, Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle]. Repositorio institucional de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle. <https://repositorio.une.edu.pe/handle/20.500.14039/3313>
- Viswesvaran, C., & Ones, D. (2000). Perspectives on Models of Job Performance. 8(4), 217-226. <https://doi.org/10.1111/1468-2389.00151>
- Vroom, V. (1964). *Work and Motivation*. John Wiley & Sons, Inc. <https://es.scribd.com/document/408299722/WORK-AND-MOTIVATION-Victor-Vroom-pdf>
- Westbrook, R. (1993). Thinkers on Education in Electronic Format: John Dewey. *Perspectivas: revista trimestral de educación comparada*, XXIII(12), 289-305. <file:///C:/Users/Lenovo/Downloads/Westbrook.pdf>
- Wurgaft, J. (1998). *La capacitación laboral en los países andinos*. Organización Internacional del Trabajo. <https://docplayer.es/19632493-.html>

## ANEXOS

### ANEXO 1

#### Matriz de consistencia

Problema general	Objetivo general	Hipótesis general	Variables	Dimensiones	Metodología
¿Cuál es la relación entre la capacitación y el desempeño laboral en la empresa RYSO en el 2023?	Determinar la relación entre la capacitación y el desempeño laboral en la empresa RYSO en el 2023	Existe una relación significativa entre la capacitación y el desempeño laboral en la empresa RYSO en el 2023	<b>Variable 1:</b> La capacitación	<ul style="list-style-type: none"> <li>Contenido de capacitación</li> <li>Duración de la capacitación</li> <li>Objetivos de la capacitación</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Enfoque: cuantitativo</li> <li>Nivel de Investigación: descriptivo-correlacional</li> <li>Diseño de la investigación: no experimental, prospectivo, transversal y analítico</li> </ul>
<b>Problemas Específicos</b>	<b>Objetivos Específicos</b>	<b>Hipótesis Específicas</b>	<b>Variable 2:</b> Desempeño laboral	<ul style="list-style-type: none"> <li>Calidad del trabajo</li> <li>Productividad</li> <li>Liderazgo</li> </ul>	<b>Fuentes de Información</b>
¿Cuál es la relación entre el contenido de la capacitación y el desempeño laboral en la empresa RYSO en el 2023?	Determinar la relación entre el contenido de capacitación y el desempeño laboral en la empresa RYSO en el 2023.	Existe una relación significativa entre el contenido de capacitación y el desempeño laboral en la empresa RYSO en el 2023.			<ul style="list-style-type: none"> <li>Revisión Documental</li> <li>Cuestionario estructurado en Escala de Likert.</li> </ul>
¿Cuál es la relación entre la duración de la capacitación y el desempeño laboral en la empresa RYSO en el 2023?	Determinar la relación entre la duración de la capacitación y el desempeño laboral en la empresa	Existe una relación significativa entre la duración de la capacitación y el desempeño laboral en la empresa RYSO en el 2023			

---

<p>¿Cuál es la relación entre los objetivos de la capacitación y el desempeño laboral en la empresa RYSO en el 2023?</p>	<p>RYSO en el año 2023          Determinar la relación entre los objetivos de la capacitación y el desempeño laboral en la empresa RYSO en el 2023</p>	<p>Existe una relación significativa entre los objetivos de la capacitación y el desempeño laboral en la empresa RYSO en el 2023</p>
--	--	--

**ANEXO 2**

*Matriz de Operacionalización de Variables*

<b>Variable 1: La capacitación</b>				
<b>Concepto</b>	<b>Dimensiones y Concepto</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítems</b>	<b>Escala Ordinal</b>
<p>Conceptualmente es el proceso mediante el cual se adquieren conocimientos, habilidades y competencias específicas con el objetivo de mejorar el desempeño y la eficacia en un área determinada. Es un proceso educativo diseñado para desarrollar o mejorar las habilidades técnicas, profesionales o personales de los individuos, con el fin de aumentar su nivel de competencia y adaptabilidad en el entorno laboral o en otras áreas de su vida.</p> <p>La capacitación puede ser proporcionada por diversas instituciones o entidades, como empresas, organizaciones educativas, consultoras especializadas, gobiernos u otras instituciones relacionadas. Puede tener diferentes formas y métodos de entrega, como cursos presenciales, programas de entrenamiento en línea, talleres, seminarios, mentorías, entre otros.</p> <p>El objetivo principal de la capacitación es mejorar el rendimiento y la productividad</p>	<p><b>Contenido:</b> Se refiere al conjunto de conocimientos, habilidades y competencias específicas que se enseñan durante la capacitación. Esto puede incluir aspectos técnicos, conocimientos teóricos, habilidades prácticas, habilidades de liderazgo, entre otros.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Evaluaciones de conocimientos</li> </ul>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. ¿Crees que el contenido de la capacitación cubrió los conceptos clave relacionados con el tema?</li> <li>2. ¿Cómo calificarías la claridad y comprensión del contenido presentado durante la capacitación?</li> <li>3. ¿Crees que has aplicado las</li> </ol>	<p>1 = No cubrió 2 = Insatisfactoria 3 = Aceptable 4 = buena 5 = Excelente</p> <p>1 = El contenido fue poco claro y difícil de comprender. 2 = El contenido fue algo confuso y difícil de comprender. 3 = El contenido fue claro y comprensible en general. 4 = El contenido fue claro y fácil de comprender. 5 = El contenido fue extremadamente claro y fácil de comprender.</p> <p>1= No he aplicado las habilidades aprendidas en absoluto.</p>

<p>de las personas, al brindarles los conocimientos y habilidades necesarios para realizar su trabajo de manera eficiente y efectiva. Además, la capacitación también puede tener como finalidad fomentar el desarrollo personal y profesional de los individuos, proporcionándoles oportunidades de crecimiento y promoción dentro de sus carreras.</p>		<ul style="list-style-type: none"> <li>Habilidades demostradas</li> </ul>	<p>habilidades aprendidas durante la capacitación en situaciones reales de trabajo?</p> <p>4. ¿Crees que la capacitación te ha ayudado a mejorar tu desempeño en las tareas relacionadas con el contenido enseñado?</p>	<p>2= He aplicado las habilidades aprendidas de manera limitada.  3= He aplicado las habilidades aprendidas en algunas ocasiones.  4= He aplicado las habilidades aprendidas en la mayoría de las situaciones.  5= He aplicado las habilidades aprendidas de manera consistente y exitosa en todas las situaciones relevantes.</p> <p>1: La capacitación no ha mejorado mi desempeño en absoluto.  2: La capacitación ha mejorado mi desempeño de manera mínima.  3: La capacitación ha mejorado mi desempeño en cierta medida.  4: La capacitación ha mejorado</p>
--	--	---	---	---

			<p>5. ¿Consideras relevante el contenido de la capacitación para tus necesidades y responsabilidades laborales?</p>	<p>significativamente mi desempeño. 5: La capacitación ha tenido un impacto notable y positivo en mi desempeño.</p> <p>1: No considero el contenido relevante en absoluto. 2: Considero el contenido poco relevante para mis necesidades laborales. 3: Considero el contenido en cierta medida relevante para mis necesidades laborales. 4: Considero el contenido relevante para la mayoría de mis necesidades laborales. 5: Considero el contenido altamente relevante y aplicable a todas mis necesidades</p>
--	--	--	---	--

		<ul style="list-style-type: none"> <li>Sugerencias de los participantes</li> </ul>	<p>6. ¿Fue estructurado el contenido presentado en el material de capacitación?</p> <p>7. ¿El material de capacitación abordó los objetivos y temas clave que se esperaban cubrir?</p>	<p>1 = No estructurado 2 = Insatisfactoria 3 = Aceptable 4 = buena 5 = Excelente</p> <p>1 = No abordó 2 = Insatisfactoria 3 = Aceptable 4 = buena 5 = Excelente</p>
		<ul style="list-style-type: none"> <li>Análisis de materiales de capacitación</li> </ul>	<p>8. ¿Cómo evaluarías la organización y el material de capacitación?</p>	<p>1 = Mala 2 = Insatisfactoria 3 = Aceptable 4 = buena 5 = Excelente</p>
				<p>1 = Mala</p>

			9. ¿Qué opinas sobre el contenido del material de capacitación?	2 = Insatisfactoria 3 = Aceptable 4 = buena 5 = Excelente
	<p><b>Duración:</b> Hace referencia al tiempo dedicado a la capacitación, ya sea en términos de horas, días, semanas o meses. La duración puede variar según la complejidad del contenido y los objetivos de aprendizaje.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Duración total</li> <li>• Duración promedio de sesiones</li> </ul>	<p>10. ¿Estás satisfecho con la duración total de la capacitación?</p> <p>11. En términos de duración, ¿consideras que la capacitación fue adecuada para cubrir los objetivos y temas establecidos?</p> <p>12. ¿Qué tan satisfecho/a estás con la duración promedio de las sesiones de capacitación?</p>	<p>1 = Muy Insatisfecho 2 = Insatisfactoria 3 = Aceptable 4 = buena 5 = Excelente</p> <p>1 = No 2 = Insatisfactoria 3 = Aceptable 4 = buena 5 = Excelente</p> <p>1 = Muy Insatisfecho 2 = Insatisfactoria 3 = Aceptable 4 = buena 5 = Excelente</p>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Duración de discusiones y debates</li> </ul>	<p>13. ¿La duración promedio de las sesiones de capacitación te permitió comprender y asimilar los conceptos presentados?</p>	<p>1 = muy baja 2 = Insatisfactoria 3 = Aceptable 4 = buena 5 = Excelente</p>
		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Duración de evaluaciones</li> </ul>	<p>14. ¿Estás satisfecho con la duración de las discusiones y debates durante la capacitación?</p>	<p>1 = Muy Insatisfecho 2 = Insatisfactoria 3 = Aceptable 4 = buena 5 = Excelente</p>
		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Duración de evaluaciones</li> </ul>	<p>15. ¿La duración de las discusiones y debates permitió intercambiar ideas con los demás participantes?</p>	<p>1 = muy baja 2 = Insatisfactoria 3 = Aceptable 4 = buena 5 = Excelente</p>

			<p>16. ¿La duración de las evaluaciones te permitió demostrar de manera completa tus competencias en relación con los objetivos de la capacitación?</p> <p>17. ¿La duración de las evaluaciones permitió un ritmo adecuado para responder y procesar las preguntas o tareas propuestas?</p>	<p>1 = muy baja 2 = Insatisfactoria 3 = Aceptable 4 = buena 5 = Excelente</p> <p>1 = muy baja 2 = Insatisfactoria 3 = Aceptable 4 = buena 5 = Excelente</p>
	<p><b>Objetivos:</b> Son los resultados o metas que se esperan lograr con la capacitación, como adquirir nuevas habilidades, mejorar el desempeño laboral, actualizar conocimientos, promover el</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Claridad de los objetivos</li> </ul>	<p>18. ¿Te parecieron claros los objetivos de la capacitación al inicio del programa?</p> <p>19. ¿Entendiste cómo se relacionaban los objetivos de la capacitación con tus</p>	<p>1: Nada. 2: Poco. 3: Moderadamente. 4: Bastante. 5: Mucho</p> <p>1: Nada. 2: Poco. 3: Moderadamente. 4: Bastante.</p>

	<p>desarrollo profesional, entre otros.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Alcance de los objetivos</li> </ul>	<p>necesidades y metas profesionales?</p> <p>20. ¿Consideras que se lograron los objetivos establecidos al finalizar la capacitación?</p> <p>21. ¿Qué tan suficiente consideras que fue el tiempo y los recursos asignados para alcanzar los objetivos de la capacitación?</p>	<p>5: Mucho</p> <p>1: Nada. 2: Poco. 3: Moderadamente. 4: Bastante. 5: Mucho</p> <p>1: Nada. 2: Poco. 3: Moderadamente. 4: Bastante. 5: Mucho</p>
--	---	--	--	---

Variable 2: Desempeño laboral				
Concepto	Dimensiones y Concepto	Indicadores	Ítems	Escala Ordinal
<p>El desempeño laboral se refiere a la medida y evaluación de la efectividad y eficiencia con la que un individuo lleva a cabo sus tareas, responsabilidades y metas en el contexto de su trabajo. Es un concepto multidimensional que involucra tanto los resultados y logros alcanzados como los comportamientos y habilidades demostradas en el entorno laboral.</p> <p>El desempeño laboral puede evaluarse en función de diferentes criterios, que pueden incluir la calidad y precisión del trabajo realizado, la productividad, la capacidad para cumplir los plazos y objetivos establecidos, la adaptabilidad a los cambios, la colaboración y el trabajo en equipo, la toma de decisiones, la capacidad de resolución de problemas, la comunicación efectiva, la creatividad e innovación, entre otros aspectos relevantes para el puesto o la organización en particular.</p> <p>La medición y gestión del desempeño laboral es fundamental para evaluar el</p>	<p><b>Calidad del trabajo:</b> Evalúa la precisión, la exactitud y la excelencia en la ejecución de las tareas y responsabilidades laborales. Incluye aspectos como la atención al detalle, la ausencia de errores y la capacidad para entregar resultados de alta calidad.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Tasa de error</li> <li>Evaluaciones de calidad</li> </ul>	<p>22. ¿Cuánto consideras que te equivocas en el trabajo en un mes?</p> <p>23. ¿Qué porcentaje de tus errores cometidos requieren correcciones por parte de otro compañero?</p> <p>24. ¿cómo calificarías la calidad de tu trabajo?</p> <p>25. ¿Consideras que cumples con los</p>	<p>1: Nada. 2: Poco. 3: Moderadamente. 4: Bastante. 5: Mucho</p> <p>1: Nada. 2: Poco. 3: Moderadamente. 4: Bastante. 5: Mucho</p> <p>1: Muy insatisfecho. 2: Insatisfecho. 3: Moderadamente. 4: Bastante. 5: Mucho</p> <p>1: Muy bajo. 2: bajo.</p>

<p>rendimiento de los empleados, identificar fortalezas y áreas de mejora, establecer metas y objetivos de desarrollo, proporcionar retroalimentación constructiva, tomar decisiones sobre compensación y recompensas, y promover el crecimiento y la mejora continua tanto a nivel individual como organizacional.</p>		<ul style="list-style-type: none"> <li>Satisfacción del trabajador</li> </ul>	<p>estándares de calidad establecidos?</p> <p>26. ¿Estás satisfecho con la calidad de tu trabajo?</p> <p>27. ¿Tienes buena comunicación con los demás trabajadores y te mantienes informado sobre el progreso del trabajo?</p>	<p>3: Moderadamente. 4: alto. 5: Muy alto</p> <p>1: Muy insatisfecho. 2: Insatisfecho. 3: Moderadamente. 4: Bastante. 5: Muy</p> <p>1: Muy pobre. 2: pobre. 3: Moderadamente. 4: bueno. 5: Muy bueno</p>
	<p><b>Productividad:</b> Mide la eficiencia y la cantidad de trabajo realizado en relación con los recursos disponibles. Se refiere a la</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Producción o volumen de trabajo</li> </ul>	<p>28. ¿Consideras que tu productividad es alta en términos de la cantidad de trabajo realizado?</p> <p>29. ¿Cómo calificarías tu capacidad para</p>	<p>1: Muy bajo. 2: bajo. 3: Moderadamente. 4: alto. 5: Muy alto</p> <p>1: Muy bajo.</p>

	<p>capacidad de lograr resultados en un tiempo determinado y alcanzar metas y objetivos establecidos.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Calidad del trabajo</li> </ul>	<p>manejar múltiples tareas y proyectos al mismo tiempo?</p> <p>30. ¿Buscas constantemente formas de mejorar tu desempeño laboral?</p> <p>31. ¿Estás dispuesto a recibir recomendaciones y utilizarla para mejorar su desempeño?</p>	<p>2: bajo. 3: Moderadamente. 4: alto. 5: Muy alto</p> <p>1: Muy poco. 2: poco. 3: Moderadamente. 4: alto. 5: Muy alto</p> <p>1: Muy bajo. 2: bajo. 3: Moderadamente. 4: alto. 5: Muy alto</p>
	<p><b>Liderazgo:</b> Se refiere a la capacidad de influir positivamente en los demás, proporcionar orientación y apoyo, y asumir</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Comunicación efectiva</li> </ul>	<p>32. ¿El jefe es efectivo en transmitir claramente las expectativas y metas al equipo?</p> <p>33. ¿El jefe es abierto para escuchar y</p>	<p>1: Muy bajo. 2: bajo. 3: Moderadamente. 4: alto. 5: Muy alto</p> <p>1: Muy bajo. 2: bajo.</p>

	<p>roles de liderazgo en proyectos o equipos, según corresponda.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Motivación y compromiso</li>   <li>• Toma de decisiones</li> </ul>	<p>considerar las ideas y sugerencias de los miembros del equipo?</p> <p>34. ¿El jefe es efectivo en reconocer y valorar tus logros y contribuciones?</p> <p>35. ¿El jefe es efectivo en involucrar al equipo en la toma de decisiones cuando es apropiado y relevante?</p>	<p>3: Moderadamente. 4: alto. 5: Muy alto</p> <p>1: Muy bajo. 2: bajo. 3: Moderadamente. 4: alto. 5: Muy alto</p> <p>1: Muy poco. 2: poco. 3: Moderadamente. 4: efectivo. 5: Muy efectivo</p>
--	--	---	---	---

### ANEXO 3

#### Validación juicio de expertos

## FORMATO DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTOS

TABLA N° 1

VARIABLE 1: La capacitación

Nombre del Instrumento motivo de evaluación:	Cuestionario Escala Likert.					
Autor del Instrumento	Vargas Briceño Winy Kelly Ross					
Variable 1:	La capacitación					
Población:	20 trabajadores de la empresa RYSO					
Dimensión / Indicador	Ítems	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones y/o recomendaciones
Evaluaciones de conocimientos	1. ¿Crees que el contenido de la capacitación cubrió los conceptos clave relacionados con el tema?	4	4	4	4	
Evaluaciones de conocimientos	2. ¿Cómo calificarías la claridad y comprensión del contenido presentado durante la capacitación?	4	4	4	4	
Evaluaciones de conocimientos	3. ¿Crees que has aplicado las habilidades aprendidas durante la capacitación en situaciones reales de trabajo?	4	4	4	4	
Habilidades demostradas	4. ¿En qué medida crees que la capacitación te ha ayudado a mejorar tu desempeño en las tareas relacionadas con el contenido enseñado?	4	4	4	4	
Habilidades demostradas	5. ¿Qué tan relevante consideras el contenido de la capacitación para tus necesidades y responsabilidades laborales?	4	4	4	4	
Sugerencias de los participantes	6. ¿Qué tan claro fue el contenido presentado en el material de capacitación?	4	4	4	4	
Sugerencias de los participantes	7. ¿En qué medida el material de capacitación abordó los objetivos y temas clave que se esperaban cubrir?	4	4	4	4	
Sugerencias de los participantes	8. ¿Cómo evaluarías la organización y el material de capacitación?	4	4	4	4	

Análisis de materiales de capacitación	9. ¿Cuál es tu opinión sobre la claridad y coherencia del contenido presentado en el material de capacitación?	4	4	4	4	
Duración/Duración total	10. ¿Qué tan satisfecho/a estás con la duración total de la capacitación?	4	4	4	4	
Duración/Duración total	11. En términos de duración, ¿consideras que la capacitación fue adecuada para cubrir los objetivos y temas establecidos?	4	4	4	4	
Duración/Duración promedio de sesiones	12. ¿Qué tan satisfecho/a estás con la duración promedio de las sesiones de capacitación?	4	4	4	4	
Duración/Duración promedio de sesiones	13. ¿En qué medida la duración promedio de las sesiones de capacitación te permitió comprender y asimilar los conceptos presentados?	4	4	4	4	
Duración/Duración de discusiones y debates	14. ¿Qué tan satisfecho/a estás con la duración de las discusiones y debates durante la capacitación?	4	4	4	4	
Duración/Duración de discusiones y debates	15. ¿En qué medida la duración de las discusiones y debates permitió intercambiar ideas y perspectivas con los demás participantes?	4	4	4	4	
Duración/Duración de evaluaciones	16. ¿En qué medida la duración de las evaluaciones te permitió demostrar de manera completa tus competencias en relación con los objetivos de la capacitación?	4	4	4	4	
Duración/Duración de evaluaciones	17. ¿En qué medida la duración de las evaluaciones permitió un ritmo adecuado para responder y procesar las preguntas o tareas propuestas?	4	4	4	4	
Objetivos/ Claridad de los objetivos	18. ¿Qué tan claros te parecieron los objetivos de la capacitación al inicio del programa?	4	4	4	4	
Objetivos/ Claridad de los objetivos	19. ¿Qué tan bien entendiste cómo se relacionaban los objetivos de la capacitación con tus necesidades y metas profesionales?	4	4	4	4	
Objetivos/ Alcance de los objetivos	20. ¿Qué tan bien consideras que se lograron los objetivos establecidos al finalizar la capacitación?	4	4	4	4	
Objetivos/ Alcance de los objetivos	21. ¿Qué tan suficiente consideras que fue el tiempo y los recursos asignados para alcanzar los objetivos de la capacitación?	4	4	4	4	

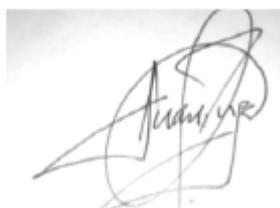
<b>Firma de validador experto</b>	
-----------------------------------	--

## INFORMACIÓN DEL VALIDADOR EXPERTO

**Validado por:**

<b>Tipo de validador:</b>	Interno ( <input checked="" type="checkbox"/> ) Externo ( <input type="checkbox"/> ) [Docente USMP]
<b>Apellidos y nombres:</b>	PUGA POMAREDA JUAN JOSÉ
<b>Sexo:</b>	Hombre ( <input checked="" type="checkbox"/> ) Mujer ( <input type="checkbox"/> )
<b>Profesión:</b>	ADMINISTRACION
<b>Grado académico</b>	Licenciado <sup>1</sup> ( <input type="checkbox"/> ) Maestro ( <input checked="" type="checkbox"/> ) Doctor ( <input checked="" type="checkbox"/> )
<b>Años de experiencia laboral</b>	De 5 a 10 ( <input type="checkbox"/> ) De 11 a 15 ( <input type="checkbox"/> ) De 16 a 20 ( <input type="checkbox"/> ) De 21 a más ( <input checked="" type="checkbox"/> )
Solamente para validadores externos	
<b>Organización donde labora:</b>	
<b>Cargo actual:</b>	
<b>Área de especialización</b>	
<b>N° telefónico de contacto</b>	
<b>Correo electrónico de contacto</b>	
<b>Medio de preferencia para contactarlo</b>	Nota: Información requerida exclusivamente para seguimiento académico del alumno. Por teléfono ( <input checked="" type="checkbox"/> ) Por correo electrónico ( <input checked="" type="checkbox"/> )

Firma del Validador



<sup>1</sup> Los validadores internos, docentes de otras universidades de prestigio o investigadores, deben poseer el grado académico de Maestro o Doctor; para los profesionales especializados y los empresarios con experiencia en el tema de investigación del alumno, se podrá considerar a profesionales con la licenciatura correspondiente.

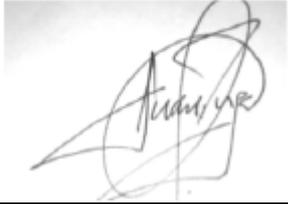
## FORMATO DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTOS

**TABLA N° 2**

**VARIABLE 2: Desempeño Laboral**

Nombre del Instrumento motivo de evaluación:	Cuestionario Escala Likert					
Autor del Instrumento	Vargas Briceño Winy Kelly Ross					
Variable 2:	Desempeño Laboral					
Población:	20 trabajadores de la empresa RYSO					
<b>Dimensión / Indicador</b>	<b>Ítems</b>	<b>Suficiencia</b>	<b>Claridad</b>	<b>Coherencia</b>	<b>Relevancia</b>	<b>Observaciones y/o recomendaciones</b>
Calidad del trabajo/Tasa de error	22. ¿Cuánto consideras que te equivocas en el trabajo en un mes?	4	4	4	4	
Calidad del trabajo/Tasa de error	23. ¿Qué porcentaje de tus errores cometidos requieren correcciones o retrabajos por parte de otro compañero?	4	4	4	4	
Calidad del trabajo/Evaluaciones de Calidad	24. ¿cómo calificarías la calidad de tu trabajo?	4	4	4	4	
Calidad del trabajo/Evaluaciones de Calidad	25. ¿Consideras que cumples con los estándares de calidad establecidos?	4	4	4	4	
Calidad del trabajo/Satisfacción del trabajador	26. ¿Estás satisfecho con la calidad de tu trabajo?	4	4	4	4	
Calidad del trabajo/Satisfacción del trabajador	27. ¿Tienes buena comunicación con los demás trabajadores y te mantienes informado sobre el progreso del trabajo?	4	4	4	4	
Productividad/ Producción o volumen de trabajo	28. ¿Consideras que tu productividad es alta en términos de la cantidad de trabajo realizado?	4	4	4	4	
Productividad/ Producción o volumen de trabajo	29. ¿cómo calificarías tu capacidad para manejar múltiples tareas y proyectos al mismo tiempo?	4	4	4	4	
Productividad/ Calidad del trabajo	30. ¿Buscas constantemente formas de mejorar tu desempeño laboral?	4	4	4	4	
Productividad/ Calidad del trabajo	31. ¿Estás dispuesto estás a recibir recomendaciones y utilizarla para mejorar su desempeño?	4	4	4	4	
Liderazgo/Comunicación efectiva	32. ¿El jefe es efectivo en transmitir claramente las expectativas y metas al equipo?	4	4	4	4	
Liderazgo/Comunicación efectiva	33. ¿El jefe es abierto para escuchar y considerar las ideas y sugerencias de los miembros del equipo?	4	4	4	4	
Liderazgo/Motivación y compromiso	34. ¿El jefe es efectivo en reconocer y valorar tus logros y contribuciones?	4	4	4	4	

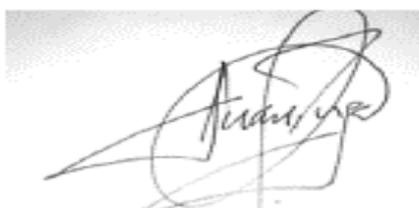
Liderazgo/Toma de decisiones	35. ¿El jefe es efectivo en involucrar al equipo en la toma de decisiones cuando es apropiado y relevante?	4	4	4	4	
------------------------------	--	---	---	---	---	--

<b>Firma de validador experto</b>	
-----------------------------------	--

## INFORMACIÓN DEL VALIDADOR EXPERTO

**Validado por:**

<b>Tipo de validador:</b>	Interno (X) Externo ( ) [Docente USMP]
<b>Apellidos y nombres:</b>	PUGA POMAREDA JUAN JOSÉ
<b>Sexo:</b>	Hombre ( x) Mujer ( )
<b>Profesión:</b>	ADMINISTRACIÓN
<b>Grado académico</b>	Licenciado <sup>2</sup> ( ) Maestro ( ) Doctor ( X )
<b>Años de experiencia laboral</b>	De 5 a 10 ( ) De 11 a 15 ( ) De 16 a 20 ( ) De 21 a más (X )
Solamente para validadores externos	
<b>Organización donde labora:</b>	
<b>Cargo actual:</b>	
<b>Área de especialización</b>	
<b>N° telefónico de contacto</b>	
<b>Correo electrónico de contacto</b>	
<b>Medio de preferencia para contactarlo</b>	Nota: Información requerida exclusivamente para seguimiento académico del alumno. Por teléfono ( X ) Por correo electrónico ( X )



Firma Validador Experto

<sup>2</sup> Los validadores internos, docentes de otras universidades de prestigio o investigadores, deben poseer el grado académico de Maestro o Doctor; para los profesionales especializados y los empresarios con experiencia en el tema de investigación del alumno, se podrá considerar a profesionales con la licenciatura correspondiente.

## FORMATO DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTOS

### TABLA N° 1

#### VARIABLE 1: La capacitación

Nombre del Instrumento motivo de evaluación:	Cuestionario Escala Likert.					
Autor del Instrumento	Vargas Briceño Winy Kelly Ross					
Variable 1:	La capacitación					
Población:	20 trabajadores de la empresa RYSO					
<b>Dimensión / Indicador</b>	<b>Ítems</b>	<b>Suficiencia</b>	<b>Claridad</b>	<b>Coherencia</b>	<b>Relevancia</b>	<b>Observaciones y/o recomendaciones</b>
Evaluaciones de conocimientos	1. ¿Crees que el contenido de la capacitación cubrió los conceptos clave relacionados con el tema?	4	4	4	4	
Evaluaciones de conocimientos	2. ¿Cómo calificarías la claridad y comprensión del contenido presentado durante la capacitación?	4	4	4	4	
Evaluaciones de conocimientos	3. ¿Crees que has aplicado las habilidades aprendidas durante la capacitación en situaciones reales de trabajo?	4	4	4	4	
Habilidades demostradas	4. ¿En qué medida crees que la capacitación te ha ayudado a mejorar tu desempeño en las tareas relacionadas con el contenido enseñado?	4	4	4	4	
Habilidades demostradas	5. ¿Qué tan relevante consideras el contenido de la capacitación para tus necesidades y responsabilidades laborales?	4	4	4	4	
Sugerencias de los participantes	6. ¿Qué tan claro fue el contenido presentado en el material de capacitación?	4	4	4	4	
Sugerencias de los participantes	7. ¿En qué medida el material de capacitación abordó los objetivos y temas clave que se esperaban cubrir?	4	4	4	4	
Sugerencias de los participantes	8. ¿Cómo evaluarías la organización y el material de capacitación?	4	4	4	4	
Análisis de materiales de capacitación	9. ¿Cuál es tu opinión sobre la claridad y coherencia del contenido presentado en el material de capacitación?	4	4	4	4	
Duración/Duración total	10. ¿Qué tan satisfecho/a estás con la duración total de la capacitación?	4	4	4	4	

Duración/Duración total	11. En términos de duración, ¿consideras que la capacitación fue adecuada para cubrir los objetivos y temas establecidos?	4	4	4	4	
Duración/Duración promedio de sesiones	12. ¿Qué tan satisfecho/a estás con la duración promedio de las sesiones de capacitación?	4	4	4	4	
Duración/Duración promedio de sesiones	13. ¿En qué medida la duración promedio de las sesiones de capacitación te permitió comprender y asimilar los conceptos presentados?	4	4	4	4	
Duración/Duración de discusiones y debates	14. ¿Qué tan satisfecho/a estás con la duración de las discusiones y debates durante la capacitación?	4	4	4	4	
Duración/Duración de discusiones y debates	15. ¿En qué medida la duración de las discusiones y debates permitió intercambiar ideas y perspectivas con los demás participantes?	4	4	4	4	
Duración/Duración de evaluaciones	16. ¿En qué medida la duración de las evaluaciones te permitió demostrar de manera completa tus competencias en relación con los objetivos de la capacitación?	4	4	4	4	
Duración/Duración de evaluaciones	17. ¿En qué medida la duración de las evaluaciones permitió un ritmo adecuado para responder y procesar las preguntas o tareas propuestas?	4	4	4	4	
Objetivos/ Claridad de los objetivos	18. ¿Qué tan claros te parecieron los objetivos de la capacitación al inicio del programa?	4	4	4	4	
Objetivos/ Claridad de los objetivos	19. ¿Qué tan bien entendiste cómo se relacionaban los objetivos de la capacitación con tus necesidades y metas profesionales?	4	4	4	4	
Objetivos/ Alcance de los objetivos	20. ¿Qué tan bien consideras que se lograron los objetivos establecidos al finalizar la capacitación?	4	4	4	4	
Objetivos/ Alcance de los objetivos	21. ¿Qué tan suficiente consideras que fue el tiempo y los recursos asignados para alcanzar los objetivos de la capacitación?	4	4	4	4	

<b>Firma de validador experto</b>	
-----------------------------------	--

## INFORMACIÓN DEL VALIDADOR EXPERTO

**Validado por:**

<b>Tipo de validador:</b>	Interno ( <input checked="" type="checkbox"/> ) Externo ( <input type="checkbox"/> ) [Docente USMP]
<b>Apellidos y nombres:</b>	Juan Ricardo Salazar Huapalla
<b>Sexo:</b>	Hombre ( <input checked="" type="checkbox"/> ) Mujer ( <input type="checkbox"/> )
<b>Profesión:</b>	Relacionador Industrial
<b>Grado académico</b>	Licenciado <sup>3</sup> ( <input type="checkbox"/> ) Maestro ( <input type="checkbox"/> ) Doctor ( <input checked="" type="checkbox"/> )
<b>Años de experiencia laboral</b>	De 5 a 10 ( <input type="checkbox"/> ) De 11 a 15 ( <input type="checkbox"/> ) De 16 a 20 ( <input checked="" type="checkbox"/> ) De 21 a más ( <input checked="" type="checkbox"/> )
Solamente para validadores externos	
<b>Organización donde labora:</b>	
<b>Cargo actual:</b>	
<b>Área de especialización</b>	
<b>N° telefónico de contacto</b>	
<b>Correo electrónico de contacto</b>	
<b>Medio de preferencia para contactarlo</b>	Nota: Información requerida exclusivamente para seguimiento académico del alumno. Por teléfono ( <input type="checkbox"/> ) Por correo electrónico ( <input checked="" type="checkbox"/> )



Firma del Validado

<sup>3</sup> Los validadores internos, docentes de otras universidades de prestigio o investigadores, deben poseer el grado académico de Maestro o Doctor; para los profesionales especializados y los empresarios con experiencia en el tema de investigación del alumno, se podrá considerar a profesionales con la licenciatura correspondiente.

## FORMATO DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTOS

**TABLA N° 2**

**VARIABLE 2: Desempeño Laboral**

Nombre del Instrumento motivo de evaluación:	Cuestionario Escala Likert					
Autor del Instrumento	Vargas Briceño Winy Kelly Ross					
Variable 2:	Desempeño Laboral					
Población:	20 trabajadores de la empresa RYSO					
<b>Dimensión / Indicador</b>	<b>Ítems</b>	<b>Suficiencia</b>	<b>Claridad</b>	<b>Coherencia</b>	<b>Relevancia</b>	<b>Observaciones y/o recomendaciones</b>
Calidad del trabajo/Tasa de error	22. ¿Cuánto consideras que te equivocas en el trabajo en un mes?	4	4	4	4	
Calidad del trabajo/Tasa de error	23. ¿Qué porcentaje de tus errores cometidos requieren correcciones o retrabajos por parte de otro compañero?	4	4	4	4	
Calidad del trabajo/Evaluaciones de Calidad	24. ¿cómo calificarías la calidad de tu trabajo?	4	4	4	4	
Calidad del trabajo/Evaluaciones de Calidad	25. ¿Consideras que cumples con los estándares de calidad establecidos?	4	4	4	4	
Calidad del trabajo/Satisfacción del trabajador	26. ¿Estás satisfecho con la calidad de tu trabajo?	4	4	4	4	
Calidad del trabajo/Satisfacción del trabajador	27. ¿Tienes buena comunicación con los demás trabajadores y te mantienes informado sobre el progreso del trabajo?	4	4	4	4	
Productividad/ Producción o volumen de trabajo	28. ¿Consideras que tu productividad es alta en términos de la cantidad de trabajo realizado?	4	4	4	4	
Productividad/ Producción o volumen de trabajo	29. ¿cómo calificarías tu capacidad para manejar múltiples tareas y proyectos al mismo tiempo?	4	4	4	4	
Productividad/ Calidad del trabajo	30. ¿Buscas constantemente formas de mejorar tu desempeño laboral?	4	4	4	4	
Productividad/ Calidad del trabajo	31. ¿Estás dispuesto estás a recibir recomendaciones y utilizarla para mejorar su desempeño?	4	4	4	4	
Liderazgo/Comunicación efectiva	32. ¿El jefe es efectivo en transmitir claramente las expectativas y metas al equipo?	4	4	4	4	
Liderazgo/Comunicación efectiva	33. ¿El jefe es abierto para escuchar y considerar las ideas y sugerencias de los miembros del equipo?	4	4	4	4	
Liderazgo/Motivación y compromiso	34. ¿El jefe es efectivo en reconocer y valorar tus logros y contribuciones?	4	4	4	4	

Liderazgo/Toma de decisiones	35. ¿El jefe es efectivo en involucrar al equipo en la toma de decisiones cuando es apropiado y relevante?	4	4	4	4	
------------------------------	--	---	---	---	---	--

<b>Firma de validador experto</b>	
-----------------------------------	--

## INFORMACIÓN DEL VALIDADOR EXPERTO

**Validado por:**

<b>Tipo de validador:</b>	Interno (X) Externo ( ) [Docente USMP]
<b>Apellidos y nombres:</b>	Juan Ricardo Salazar Huapalla
<b>Sexo:</b>	Hombre ( x) Mujer ( )
<b>Profesión:</b>	Relacionador Industrial, Docente Universitario
<b>Grado académico</b>	Licenciado <sup>4</sup> ( ) Maestro ( ) Doctor ( X )
<b>Años de experiencia laboral</b>	De 5 a 10 ( ) De 11 a 15 ( ) De 16 a 20 ( ) De 21 a más (X )
Solamente para validadores externos	
<b>Medio de preferencia para contactarlo</b>	Nota: Información requerida exclusivamente para seguimiento académico del alumno. Por teléfono ( X ) Por correo electrónico ( X )



Firma Validador Experto

---

<sup>4</sup> Los validadores internos, docentes de otras universidades de prestigio o investigadores, deben poseer el grado académico de Maestro o Doctor; para los profesionales especializados y los empresarios con experiencia en el tema de investigación del alumno, se podrá considerar a profesionales con la licenciatura correspondiente.

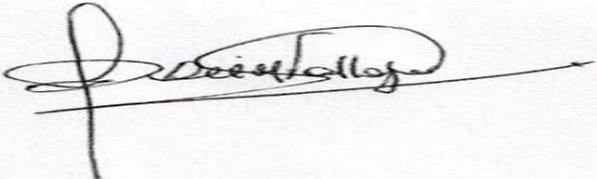
## FORMATO DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTOS

### TABLA N° 1

VARIABLE 1: La capacitación

Nombre del Instrumento motivo de evaluación:	Cuestionario Escala Likert.					
Autor del Instrumento	Vargas Briceño Winy Kelly Ross					
Variable 1:	La capacitación					
Población:	20 trabajadores de la empresa RYSO					
Dimensión / Indicador	Ítems	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones y/o recomendaciones
Evaluaciones de conocimientos	1. ¿Crees que el contenido de la capacitación cubrió los conceptos clave relacionados con el tema?	4	4	4	4	
Evaluaciones de conocimientos	2. ¿Cómo calificarías la claridad y comprensión del contenido presentado durante la capacitación?	4	4	4	4	
Evaluaciones de conocimientos	3. ¿Crees que has aplicado las habilidades aprendidas durante la capacitación en situaciones reales de trabajo?	4	4	4	4	
Habilidades demostradas	4. ¿En qué medida crees que la capacitación te ha ayudado a mejorar tu desempeño en las tareas relacionadas con el contenido enseñado?	4	4	4	4	
Habilidades demostradas	5. ¿Qué tan relevante consideras el contenido de la capacitación para tus necesidades y responsabilidades laborales?	4	4	4	4	
Sugerencias de los participantes	6. ¿Qué tan claro fue el contenido presentado en el material de capacitación?	4	4	4	4	
Sugerencias de los participantes	7. ¿En qué medida el material de capacitación abordó los objetivos y temas clave que se esperaban cubrir?	4	4	4	4	
Sugerencias de los participantes	8. ¿Cómo evaluarías la organización y el material de capacitación?	4	4	4	4	
Análisis de materiales de capacitación	9. ¿Cuál es tu opinión sobre la claridad y coherencia del contenido presentado en el material de capacitación?	4	4	4	4	
Duración/Duración total	10. ¿Qué tan satisfecho/a estás con la duración total de la capacitación?	4	4	4	4	

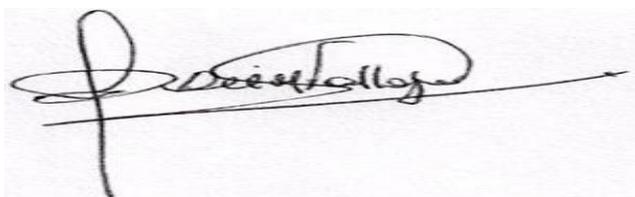
Duración/Duración total	11. En términos de duración, ¿consideras que la capacitación fue adecuada para cubrir los objetivos y temas establecidos?	4	4	4	4	
Duración/Duración promedio de sesiones	12. ¿Qué tan satisfecho/a estás con la duración promedio de las sesiones de capacitación?	4	4	4	4	
Duración/Duración promedio de sesiones	13. ¿En qué medida la duración promedio de las sesiones de capacitación te permitió comprender y asimilar los conceptos presentados?	4	4	4	4	
Duración/Duración de discusiones y debates	14. ¿Qué tan satisfecho/a estás con la duración de las discusiones y debates durante la capacitación?	4	4	4	4	
Duración/Duración de discusiones y debates	15. ¿En qué medida la duración de las discusiones y debates permitió intercambiar ideas y perspectivas con los demás participantes?	4	4	4	4	
Duración/Duración de evaluaciones	16. ¿En qué medida la duración de las evaluaciones te permitió demostrar de manera completa tus competencias en relación con los objetivos de la capacitación?	4	4	4	4	
Duración/Duración de evaluaciones	17. ¿En qué medida la duración de las evaluaciones permitió un ritmo adecuado para responder y procesar las preguntas o tareas propuestas?	4	4	4	4	
Objetivos/ Claridad de los objetivos	18. ¿Qué tan claros te parecieron los objetivos de la capacitación al inicio del programa?	4	4	4	4	
Objetivos/ Claridad de los objetivos	19. ¿Qué tan bien entendiste cómo se relacionaban los objetivos de la capacitación con tus necesidades y metas profesionales?	4	4	4	4	
Objetivos/ Alcance de los objetivos	20. ¿Qué tan bien consideras que se lograron los objetivos establecidos al finalizar la capacitación?	4	4	4	4	
Objetivos/ Alcance de los objetivos	21. ¿Qué tan suficiente consideras que fue el tiempo y los recursos asignados para alcanzar los objetivos de la capacitación?	4	4	4	4	

<b>Firma de validador experto</b>	
-----------------------------------	--

## INFORMACIÓN DEL VALIDADOR EXPERTO

**Validado por:**

<b>Tipo de validador:</b>	Interno ( <input checked="" type="checkbox"/> ) Externo ( <input type="checkbox"/> ) [Docente USMP]
<b>Apellidos y nombres:</b>	Vallejos Decheco Jose Martin
<b>Sexo:</b>	Hombre ( <input checked="" type="checkbox"/> ) Mujer ( <input type="checkbox"/> )
<b>Profesión:</b>	Relacionador Industrial
<b>Grado académico</b>	Licenciado <sup>5</sup> ( <input type="checkbox"/> ) Maestro ( <input checked="" type="checkbox"/> ) Doctor ( <input type="checkbox"/> )
<b>Años de experiencia laboral</b>	De 5 a 10 ( <input type="checkbox"/> ) De 11 a 15 ( <input type="checkbox"/> ) De 16 a 20 ( <input checked="" type="checkbox"/> ) De 21 a más ( <input type="checkbox"/> )
Solamente para validadores externos	
<b>Organización donde labora:</b>	Universidad San Martin De Porres
<b>Cargo actual:</b>	Docente
<b>Área de especialización</b>	Recursos Humanos
<b>N° telefónico de contacto</b>	961787989
<b>Correo electrónico de contacto</b>	jm_1624@gmail.com
<b>Medio de preferencia para contactarlo</b>	Nota: Información requerida exclusivamente para seguimiento académico del alumno. Por teléfono ( <input checked="" type="checkbox"/> ) Por correo electrónico ( <input checked="" type="checkbox"/> )



Firma del Validador

<sup>5</sup> Los validadores internos, docentes de otras universidades de prestigio o investigadores, deben poseer el grado académico de Maestro o Doctor; para los profesionales especializados y los empresarios con experiencia en el tema de investigación del alumno, se podrá considerar a profesionales con la licenciatura correspondiente.

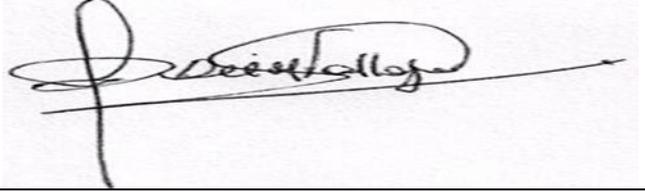
## FORMATO DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTOS

**TABLA N° 2**

**VARIABLE 2: Desempeño Laboral**

Nombre del Instrumento motivo de evaluación:	Cuestionario Escala Likert					
Autor del Instrumento	Vargas Briceño Winy Kelly Ross					
Variable 2:	Desempeño Laboral					
Población:	20 trabajadores de la empresa RYSO					
<b>Dimensión / Indicador</b>	<b>Ítems</b>	<b>Suficiencia</b>	<b>Claridad</b>	<b>Coherencia</b>	<b>Relevancia</b>	<b>Observaciones y/o recomendaciones</b>
Calidad del trabajo/Tasa de error	22. ¿Cuánto consideras que te equivocas en el trabajo en un mes?	4	4	4	4	
Calidad del trabajo/Tasa de error	23. ¿Qué porcentaje de tus errores cometidos requieren correcciones o retrabajos por parte de otro compañero?	4	4	4	4	
Calidad del trabajo/Evaluaciones de Calidad	24. ¿cómo calificarías la calidad de tu trabajo?	4	4	4	4	
Calidad del trabajo/Evaluaciones de Calidad	25. ¿Consideras que cumples con los estándares de calidad establecidos?	4	4	4	4	
Calidad del trabajo/Satisfacción del trabajador	26. ¿Estás satisfecho con la calidad de tu trabajo?	4	4	4	4	
Calidad del trabajo/Satisfacción del trabajador	27. ¿Tienes buena comunicación con los demás trabajadores y te mantienes informado sobre el progreso del trabajo?	4	4	4	4	
Productividad/ Producción o volumen de trabajo	28. ¿Consideras que tu productividad es alta en términos de la cantidad de trabajo realizado?	4	4	4	4	
Productividad/ Producción o volumen de trabajo	29. ¿cómo calificarías tu capacidad para manejar múltiples tareas y proyectos al mismo tiempo?	4	4	4	4	
Productividad/ Calidad del trabajo	30. ¿Buscas constantemente formas de mejorar tu desempeño laboral?	4	4	4	4	
Productividad/ Calidad del trabajo	31. ¿Estás dispuesto estás a recibir recomendaciones y utilizarla para mejorar su desempeño?	4	4	4	4	
Liderazgo/Comunicación efectiva	32. ¿El jefe es efectivo en transmitir claramente las expectativas y metas al equipo?	4	4	4	4	
Liderazgo/Comunicación efectiva	33. ¿El jefe es abierto para escuchar y considerar las ideas y sugerencias de los miembros del equipo?	4	4	4	4	
Liderazgo/Motivación y compromiso	34. ¿El jefe es efectivo en reconocer y valorar tus logros y contribuciones?	4	4	4	4	

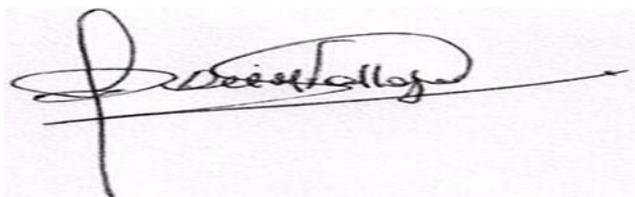
Liderazgo/Toma de decisiones	35. ¿El jefe es efectivo en involucrar al equipo en la toma de decisiones cuando es apropiado y relevante?	4	4	4	4	
------------------------------	--	---	---	---	---	--

<b>Firma de validador experto</b>	
-----------------------------------	--

## INFORMACIÓN DEL VALIDADOR EXPERTO

**Validado por:**

<b>Tipo de validador:</b>	Interno (X) Externo ( ) [Docente USMP]
<b>Apellidos y nombres:</b>	Vallejos Decheco Jose Martin
<b>Sexo:</b>	Hombre ( x) Mujer ( )
<b>Profesión:</b>	Relacionador Industrial, Docente Universitario
<b>Grado académico</b>	Licenciado <sup>6</sup> ( ) Maestro ( x) Doctor ( )
<b>Años de experiencia laboral</b>	De 5 a 10 ( ) De 11 a 15 ( ) De 16 a 20 ( X ) De 21 a más ( )
Solamente para validadores externos	
<b>Organización donde labora:</b>	Universidad San Martin De Porres
<b>Cargo actual:</b>	Docente
<b>Área de especialización</b>	Recursos Humanos
<b>N° telefónico de contacto</b>	961787989
<b>Correo electrónico de contacto</b>	jm_1624 hotmail.com
<b>Medio de preferencia para contactarlo</b>	Nota: Información requerida exclusivamente para seguimiento académico del alumno. Por teléfono ( X ) Por correo electrónico ( X )



Firma Validador Experto

<sup>6</sup> Los validadores internos, docentes de otras universidades de prestigio o investigadores, deben poseer el grado académico de Maestro o Doctor; para los profesionales especializados y los empresarios con experiencia en el tema de investigación del alumno, se podrá considerar a profesionales con la licenciatura correspondiente.

## ANEXO 4

### Autorización de datos de la empresa RYSO SAC



## AUTORIZACIÓN DE DATOS

Mediante la presente, **ORTEGA CARRILLO FIDEL ÁNGEL** representante legal de **Representaciones y servicios Ortega S.A.C.** con **R.U.C. N° 20508879441** inscrita bajo el régimen MYPE y con domicilio legal en Jr. Huarochiri 781 Cercado de Lima - Lima – Lima:

Se autoriza, a la Srta. **WINY KELLY ROSS VARGAS BRICEÑO** identificado con DNI N° 47531217, quien viene desempeñando funciones como **Coordinador Administrativo – RR. HH** para recopilar toda la información pertinente para la realización de su investigación (Tesis) con la finalidad de demostrar los beneficios de la capacitación para el buen desempeño laboral y aprobar el presupuesto anual para su ejecución.

Se expide la presente, para los fines que el interesado crea conveniente.

Lima, 15 de marzo del 2023.

REPRESENTACIONES Y SERVICIOS ORTEGA S.A.C.  
R.U.C. 20508879441  
-----  
GERENTE GENERAL  
FIDEL ANGELO ORTEGA CARRILLO