



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
DEL TALENTO HUMANO**

La capacitación en el desempeño laboral en los colaboradores del
área de Logística en una empresa de telecomunicaciones,
Miraflores - 2022

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
Maestro en Gestión del Talento Humano

AUTOR:

Tello Pariasca, Ivan Eduardo (orcid.org/0000-0002-1066-2097)

ASESOR:

Dr. Zarate Ruiz, Gustavo Ernesto (orcid.org/0000-0002-0565-0577)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Sistema de Gestión del Talento Humano

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

LIMA – PERÚ

2022

DEDICATORIA

A mi padre celestial que llena mi corazón de gozo y me impulsa a seguir luchando por cada objetivo. Además, él siempre camina a mi lado en todo momento y guía mis pasos para llegar a la meta final.

AGRADECIMIENTO

A mis estimados maestros quienes, siempre tuvieron una palabra de aliento, como no ha agradecer a mi asesor de tesis quien con mucha paciencia me ha sabido comprender.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
ÍNDICE DE CONTENIDOS	iv
ÍNDICE DE TABLAS	v
ÍNDICE DE FIGURAS	vi
RESUMEN	vii
ABSTRACT	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA	11
3.1. Tipo y diseño de investigación	11
3.2. Variables y operacionalización	11
3.3. Población, muestra y muestreo	12
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	12
3.5. Procedimientos	13
3.6. Métodos de análisis de datos	13
3.7. Aspectos éticos	14
IV. RESULTADOS	15
V. DISCUSIÓN	25
VI. CONCLUSIONES	31
VII. RECOMENDACIONES	32
REFERENCIAS	33
ANEXOS	40

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Nivel de las dimensiones de la variable Capacitación	17
Tabla 2 Nivel de las dimensiones de la variable desempeño laboral	18
Tabla 3 Prueba de Normalidad de la variable Capacitación	19
Tabla 4 Prueba de Normalidad de la variable Desempeño laboral	19
Tabla 5 Prueba de Variabilidad de la hipótesis general y específica	20
Tabla 6 Estimación de parámetros de capacitación en el desempeño laboral	21
Tabla 7 Estimación de parámetros de capacitación en la calidad de trabajo	22
Tabla 8 Estimación de parámetros para la prueba de capacitación en la responsabilidad	23
Tabla 9 Estimación de parámetros de capacitación en el compromiso institucional	24
Tabla 10 Validez del contenido por juicio de expertos de los instrumentos de Capacitación y desempeño laboral	43
Tabla 11 Estadísticos de fiabilidad Capacitación y desempeño laboral.	43
Tabla 12 Nivel de Capacitación percibido por los colaboradores	44
Tabla 13 Nivel de desempeño laboral en los colaboradores	44

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Nivel de Capacitación percibida por los colaboradores	15
Figura 2 Nivel de desempeño laboral en los colaboradores	16
Figura 3 Nivel de calidad del trabajo en los colaboradores	17
Figura 4 Nivel de las dimensiones de la variable desempeño laboral	18

RESUMEN

La presente investigación fue titulada como “La capacitación en el desempeño laboral en los colaboradores del área de Logística en una empresa de telecomunicaciones, Miraflores - 2022” tuvo el objetivo general, determinar de qué manera la capacitación influye en el desempeño laboral en los colaboradores del área de logística en una empresa de telecomunicaciones, Miraflores 2022. La investigación fue desarrollada bajo el tipo básica, de diseño no experimental, de corte transversal, de nivel correlacional causal, así mismo, la población fue conformado por 70 colaboradores del rubro de logística y para recaudar información se aplicó dos cuestionarios uno sobre capacitación y desempeño laboral, ambos cumplieron con los requisitos pertinentes de validez por juicio de expertos. El resultado obtenido fue que el coaching influye de forma media en el liderazgo, por cuanto el puntaje Wald de 15,257 que es mucho mayor de 4 que viene a ser el punto de corte para el modelo de análisis y es reforzado por $p = 0,000 < \alpha 0.05$. De manera que, si se mejora la capacitación también se tendrá mejoras en el desempeño laboral de los colaboradores de nuestra empresa, materia de estudio.

Palabras clave: capacitación, desempeño laboral, responsabilidad, calidad, compromiso.

ABSTRACT

The present investigation was entitled "Training in job performance in employees of the logistics area in a telecommunications company, Miraflores - 2022" had the general objective of determining how training influences job performance in employees of the logistics area in a telecommunications company, Miraflores 2022. The research was developed under the basic type, non-experimental design, cross-sectional, causal correlational level, likewise, the population was made up of 70 employees from the field of logistics and to collect information, two questionnaires were applied, one on training and job performance, both of which met the relevant validity requirements by expert judgment. The result obtained was that coaching has a medium influence on leadership, since the Wald score of 15.257, which is much higher than 4, which becomes the cut-off point for the analysis model and is reinforced by $p = 0.000 < \alpha 0.05$. So, if the training is improved, there will also be improvements in the work performance of the collaborators of our company, subject of study.

Keywords: training, job performance, responsibility, quality, commitment.

I. INTRODUCCIÓN

En la actualidad los colaboradores son un recurso clave de las empresas contemporáneas al implementar las tareas que se les encomiendan, apoyando a conseguir las metas de la organización a nivel estratégico, táctico y operativo, lo que se traduce en el desempeño de las áreas individuales. Gracias a los avances de la tecnología, las organizaciones están cambiando su entorno interno volviéndolo más dinámico y donde existe la necesidad de fortalecer las habilidades y conocimientos profesionales, es decir, una mayor formación de los colaboradores y su constante innovación individual.

Vecino (2019) en su artículo explica cuál es la realidad de las empresas de mejorar el desempeño y la innovación a través de la motivación, lo que lleva necesariamente a las empresas aplicar variados mecanismos para triunfar porque la formación es una de estas. las estrategias, convirtiéndolo en una diferencia para las actividades de inversión, frente a las de gasto.

En Centroamérica, la capacitación sigue siendo un problema persistente, según un estudio de los investigadores del sector público Baptista y Flores(2019), quienes señalaron que puede ser difícil alcanzar niveles bajos de capacitación, capacidades laborales y productividad incluidas en las economías más avanzadas. En el sector público, la cantidad de personal capacitado es muy pequeña, aproximadamente 20 de los 100 empleados en cada profesión y teniendo pendiente la formación en habilidades blandas como la cooperación, el liderazgo (Baptista y Flores, 2020).

En América del Sur, Mendoza et.al. (2020) abordaron la baja efectividad de las políticas públicas de formación e identificaron oportunidades para mejorar los resultados y el impacto de estas políticas. Por lo tanto, el acceso al sector público lo brindan los llamados proveedores, por lo que la empresa no está satisfecha debido al acceso al empleo es limitado, lo que equivale a una entidad que brinda un clima de optimismo, los capacita y falta de promoción laboral por mala evaluación del desempeño. (Galvis y Cárdenas, 2016).

La empresa en estudio pertenece al sector de las telecomunicaciones, inició sus actividades en 1988, para brindar calidad a nuestros clientes en posiciones permanentes y temporales, mientras el rumbo del trabajo en el Perú cambiaba,

nuestros servicios evolucionan constantemente para adaptarse a las necesidades del mercado. Con el tiempo, hemos establecido empresas que se especializan en brindar soluciones a organizaciones en una variedad de industrias. La compañía logra crear valor para cada uno de sus clientes y se convierte en un socio estratégico.

La visión de la empresa es convertirse en un proveedor digital líder de servicios profesionales de gestión empresarial; desarrollar relaciones de cooperación duraderas y eficaces con nuestros clientes a través de una gestión integral de valor añadido. Su misión es ser un parámetro que mida y clasifique nuestros servicios altamente especializados basados en la integridad, la misión de gestión, el servicio al cliente y la proyección social consistente.

La empresa cuenta con 100 colaboradores en el área de logística y mi muestra va ser 70 colaboradores, en esta área se ha detectado nuestra problemática, en donde existe un cuello de botella en el envío de la data a la empresa matriz, luego de tomar inventarios en los almacenes de los clientes de la empresa, esto genera un atraso en gerencia y malestar entre los clientes. Este retraso se podría evitar si con la debida anticipación se enviara la data del cliente, por las razones justificadas el estudio plantea una solución aplicable.

El problema en el área, es el retraso en la entrega física o de manera virtual, de la toma de inventarios de los puntos de ventas. Toda esta problemática genera una demora en el envío de los inventarios directamente al jefe del área de logística, produciendo un cuello de botella, disminuyendo la productividad de la empresa, esto se debe a que no existe un adecuado sistema de capacitación que permita a los colaboradores desarrollar todos sus, habilidades y/o competencias requeridas para cumplir con su labor, es decir tener un buen desempeño laboral ,para que de esta manera la empresa implanta sus mecanismos para lograr sus objetivos y mejorar su productividad.

Ante la problemática planteada nos formulamos la siguiente pregunta de investigación: ¿De qué manera la capacitación influye en el desempeño laboral en los colaboradores del área de logística en una empresa de telecomunicaciones, Miraflores 2022? Los problemas específicos son: ¿De qué manera la capacitación influye en la calidad del trabajo en los colaboradores del área de logística en una empresa de telecomunicaciones, Miraflores 2022? ¿De

qué manera la capacitación influye en la responsabilidad en los colaboradores del área de logística en una empresa de telecomunicaciones, Miraflores 2022?
¿De qué manera la capacitación influye en el compromiso institucional en los colaboradores del área de logística en una empresa de telecomunicaciones, Miraflores 2022?

El fundamento teórico de nuestra investigación es aportar conocimiento respecto a la importancia de la capacitación en los empleados, que garantice una buena gestión en todo el proceso de la empresa. Es por eso que, Castillo (2020) muestra que “La importancia de la formación tiene un doble efecto: por un lado, las empresas están logrando mejorar su productividad, por otro lado, apoyan los servicios sociales fomentando el desarrollo integral. por lo tanto, empresas. De lo anterior, podemos decir que la capacitación en colaboradores es un proceso básico que toda empresa debe tener en cuenta en sus estrategias, ya que sirve como factor de motivación de los empleados y afecta el desempeño.

El fundamento práctico busca garantizar que un proceso de formación bien organizado e implementado que defina las actividades y funciones de las responsabilidades de formación de los empleados permita que la gestión de la formación en autoeficacia tenga éxito, ya sea con fines organizativos.

La justificación metodológica de nuestro estudio es definir lo vital de un adecuado plan de formación en la industria de las telecomunicaciones, en el que se utilizan algunos indicadores para medir el proceso, para intentar aportar algunas herramientas que puedan analizar el mismo problema de formación.

El objetivo general de nuestra investigación es: Determinar de qué manera la capacitación influye en el desempeño laboral en los colaboradores del área de logística en una empresa de telecomunicaciones, Miraflores 2022.

Entre los objetivos específicos tenemos: Determinar de qué manera la capacitación influye en la calidad del trabajo en los colaboradores del área de logística en una empresa de telecomunicaciones, Miraflores 2022. Determinar de qué manera la capacitación influye en la responsabilidad en los colaboradores del área de logística en una empresa de telecomunicaciones, Miraflores 2022. Determinar de qué manera la capacitación influye en el compromiso institucional en los colaboradores del área de logística en una empresa de telecomunicaciones, Miraflores 2022. Determinar de qué manera la capacitación

influye en el compromiso institucional en los colaboradores del área de logística en una empresa de telecomunicaciones, Miraflores 2022.

La hipótesis general de nuestra investigación es: La capacitación influye significativamente en el desempeño laboral en los colaboradores del área de logística en una empresa de telecomunicaciones, Miraflores 2022.

Las hipótesis específicas son las siguientes: La capacitación influye significativamente en la calidad del trabajo en los colaboradores del área de logística en una empresa de telecomunicaciones, Miraflores 2022. La capacitación influye significativamente en la responsabilidad en los colaboradores del área de logística en una empresa de telecomunicaciones, Miraflores 2022. La capacitación influye significativamente en el compromiso institucional en los colaboradores del área de logística en una empresa de telecomunicaciones, Miraflores 2022.

II. MARCO TEÓRICO

Cuando se trata de investigación, existen estudios nacionales anteriores que pueden ayudarnos a profundizar en un tema más profundo, como la investigación realizada por Contreras (2022), quien tuvo como objetivo principal hallar la relación entre capacitación y desempeño laboral. El tipo de estudio fue básico, pero específicamente se trata de un diseño correlacional descriptivo y no experimental. Censo, conformado por 30 colaboradores y tomando en cuenta muestreo no probabilístico. En los resultados se obtuvo una correlación positiva directa y considerable con a ($r = .595$). Por otro lado, la dimensión de habilidad cognitiva ($r = .171$) resultó significativa, a continuación, la dimensión de habilidad afectiva ($r = .476$), la siguiente dimensión fue habilidad psicomotriz ($r = .319$) y motivación ocupacional ($r = .319$). = $.629$), y finalmente se puede demostrar la correlación entre las dos variables a nivel general.

Según Torres (2022) en su estudio tuvo como objetivo generar un programa de capacitación para el personal en los gobiernos locales para mejorar la calidad del trabajo. Se realizó a 15 usuarios de la comunidad Kichwas, a quienes se les asignó el cuestionario; el alfa de Cronbach para la capacitación, fue de 0,775, y fue de 46,6%, respecto a la calidad del trabajo, es por eso que a través de un programa de capacitaciones de manera trimestral se pretendió que la calidad del trabajo mejore. Se demostró en el estudio la variable capacitación y calidad de trabajo están relacionados.

Para Llanos (2021), en su estudio determinó la relación entre la capacitación y el desempeño laboral. El diseño es no experimental, correlacional, y al recolectar la información se realiza a través de cuestionarios como herramienta, utilizando técnicas de encuesta; se encuestó a 106 servidores públicos, y una muestra aleatoria final de 84 servidores públicos, Respeto científico y métodos éticos, además de utilizar la estadística descriptiva y la inferencia suficiente para procesar los resultados. El coeficiente de correlación y la influencia significativa fueron de (0.852) y $psig$ ($0.000 < 0.01$), lo que indica la alta influencia entre ambas variables.

También para Ugarte et.al (2020), quién indicó que el objetivo fue determinar el nivel de los programas de capacitación del personal. Teniendo como resultado que el 75% de los encuestados considera más relevante la formación en habilidades blandas, especialmente en las áreas de cooperación (56%) y gestión de conflictos (19%). Una de las tareas clave de los órganos de la UNMSM es obtener información clara, precisa y confiable del personal administrativo que requiere un tipo específico de capacitación relacionada con funciones y tareas. La mayoría de los encuestados consideró la necesidad de capacitación en gestión administrativa, especialmente en manuales metodológicos, manuales de gestión, seguido de manuales de organización y control de calidad.

Asimismo, Meza (2020) en su trabajo analizó la relación entre capacitación y compromiso laboral. Este estudio utilizó métodos cuantitativos, aplicados, diseño no experimental, transversal y niveles descriptivos pertinentes. La población es limitada ya que consiste en los 40 empleados de la empresa. Para la recolección de datos se utilizó la encuesta y las herramientas desarrolladas fueron cuestionarios variables de capacitación y compromiso laboral. Los resultados reflejan un coeficiente Rho Spearman $r = 0,750$ con un $p = 0,000 < 0,05$, que nos indicó que se aceptó la hipótesis alterna.

De igual forma, Castagnola (2019) en su trabajo, determinó la relación entre capacitación y desempeño laboral. La población fue de 86 enfermeras contratados y la muestra fue censal, es decir utilizando la población total. Este estudio utilizó un diseño no experimental transversal de nivel de correlación, recolectando información durante un período específico, desarrollado utilizando las siguientes herramientas: un cuestionario de capacitación, que incluyó 27 preguntas de escala Likert, y un cuestionario de desempeño laboral, que incluyó 27 escalas Likert. El estudio concluyó que la capacitación se asocia significativamente con el desempeño laboral, con un Rho de Spearman de 0,788, es decir ambas variables se encuentran muy relacionadas.

De acuerdo con Patiño y Pinedo (2019) quienes buscaron hallar el efecto de la capacitación en el desempeño laboral se utilizó una muestra de estudio de 162 funcionarios administrativos técnicos y auxiliares, en la encuesta se aplicó la prueba de McNemar para verificar que los datos observados en la evaluación del

desempeño fueran estadísticamente significativos con un valor de 0.022, menor a 0.05 (95% confianza), se concluyó que la capacitación afecta el desempeño laboral ejecutivo.

También Baldini (2019) determinó como la capacitación influye en el desempeño laboral. El estudio fue de tipo relacional, transversal, no experimental, teniendo como población a 130 trabajadores. Teniendo los resultados se indicó, que existe una relación directa entre la capacitación sobre el desempeño laboral, mostró un nivel alto para ambas variables, con un Rho de Spearman de 0,729. Se definió que hubo una relación alta entre capacitación y el desempeño laboral de los ejecutivos designados por la UNTUMBES, con un 46,9% de respuestas.

Al respecto, Vilcas (2019) en su investigación realizó un Diseño no experimental de correlación cruzada, participaron 219 administrativos. La herramienta utilizada en la encuesta es un cuestionario basado en variables (formación y desempeño laboral). Se encontró que el 37,4% (82) informó capacitación regular para el personal administrativo, mientras que el 43,8% (85) informó capacitación regular para el desempeño laboral del personal administrativo. Se obtuvo un Rho de Spearman = 0,790, por tanto, se tiene una correlación altamente positiva.

De acuerdo con Arias (2018) se buscó determinar hallar cómo incide la capacitación en el desempeño laboral, utilizando métodos cuantitativos, correlaciones, utilizando un diseño no experimental, como población, y para la aplicación de una herramienta seleccionada (cuestionario), se identificó una muestra de tipo no probabilística por conveniencia de 101 trabajadores. El nivel de correlación fue de 91.2%, también un nivel de significancia p de 0,000, el cual al ser menor a 0,05 por eso se aceptó la hipótesis alterna.

En el ámbito internacional, comenzamos con Bienkowska (2022), quien en su trabajo tuvo como objetivo explicar las estrategias de gestión de recursos humanos orientadas al COVID-19 en la configuración del desempeño laboral a través de actitudes relacionadas con su labor, como la motivación laboral, la satisfacción laboral y el compromiso organizacional en un momento de crisis que se presenta en la organización debido al COVID-19. El estudio se realizó entre 378 organizaciones pandemia de COVID-19. Para verificar las hipótesis, se

calcularon estadísticas descriptivas con IBM SPSS y se realizó un análisis de ruta con IBM AMOS.

El resultado muestra que el conjunto combinado de estrategias de HRM "duras" relacionadas con los aspectos financieros y estrategias de HRM "blandas" relacionadas con mantener el bienestar de los empleados durante la crisis da los mejores resultados para moldear el desempeño laboral a través de actitudes relacionadas con el trabajo y, en consecuencia, fortalecer el desempeño organizacional. Este estudio contribuye al conocimiento sobre el desarrollo de estrategias de HRM orientadas a COVID-19, que también pueden tener una aplicación práctica.

Asimismo, Yang (2022) tuvo como objetivo principal de la investigación existente es evaluar los efectos del liderazgo empoderador en el desempeño laboral de los empleados a nivel académico a través de la claridad de metas y la autoeficacia de las variables mediadoras. Se reunieron datos de 400 empleados pertenecientes a instituciones de educación superior de Pakistán a través de asistentes de investigación, contratados para la recopilación de datos. Se utilizaron procedimientos estadísticos, como el análisis factorial a través del paquete estadístico para las ciencias sociales (SPSS 23), el modelado de ecuaciones estructurales con arranque a través del análisis de herramientas estadísticas de estructuras de momentos (AMOS 24), para evaluar los datos y evaluar la relación entre los constructos. El análisis del modelo de ecuaciones estructurales reveló varios resultados.

Por ejemplo, muestra la influencia positiva de los comportamientos de liderazgo empoderadores en la claridad de objetivos, la autoeficacia y el desempeño laboral de los empleados. Además, la investigación Bootstrap mostró que la claridad de las metas y la autoeficacia median en los comportamientos de liderazgo empoderador en el desempeño laboral de los colaboradores. Por lo tanto, conferir a los resultados de los estudios existentes, el empoderamiento del líder se asocia con el desempeño laboral de los empleados en presencia de mediadores, la claridad de objetivos y la autoeficacia en el nivel académico.

Asimismo, Pettit (2022) indico como objetivo en su trabajo explorar la influencia moderadora de la comunicación organizacional sobre la relación entre el desempeño laboral y satisfacción laboral. El estudio también vuelve a examinar la asociación entre estas dos últimas variables. Los resultados muestran que el desempeño laboral tiene un efecto directo, relación de débil a moderada con la satisfacción laboral. La correlación entre el desempeño y la satisfacción con el trabajo fue mayor para las personas que puntuaron alta en la precisión de la comunicación que para los participantes con una puntuación baja. Eso parece que la información adecuada y precisa puede mejorar tanto desempeño y satisfacción con el trabajo. Este hallazgo implica que los individuos recibir información adecuada, correcta y clara puede desempeñarse adecuadamente, que a su vez puede dar lugar a sentimientos positivos acerca de sus trabajos, o vicio viceversa Los supervisores podrían ser capaces de promover niveles adecuados de trabajo desempeño y satisfacción laboral entre sus empleados brindándoles información adecuada y precisa.

De acuerdo con Ilyashenko (2021), concluyó que La capacitación interna de los empleados es un tema extremadamente importante para prácticamente todos los trabajadores del país. Naturalmente, la formación del personal se basa en principios especiales, hay bastantes de esos, y los investigadores a menudo tienen desacuerdos. Sin embargo, resaltar los principios básicos es una tarea factible. Cualquier organización, incluidas las empresas de servicios, los utiliza se identificaron varios de los siguientes: confiabilidad. Este principio sugiere que el aprendizaje tendrá lugar independientemente de cualquier factor situacional; objetividad. La capacitación se lleva a cabo independientemente de las opiniones de los empleados y las organizaciones, así como de la disponibilidad. El principio asegura que el proceso de aprendizaje sea comprensible para todos los participantes, tanto profesores como alumnos.

También notamos que la capacitación moderna dentro de una organización debe tener elementos que hagan que los empleados sean conscientes de sus objetivos personales y valores de vida, así como también ser capaces de crear un pensamiento más creativo y habilidades de gestión de diversos grupos en tamaño y carácter.

En teorías relacionadas con la primera variable capacitación tenemos a González y Olivares (2014) que indicaron que la capacitación es un proceso de aprendizaje que se inicia con un diagnóstico de necesidades formativas, que construyen programas en diversos enfoques educativos. Las habilidades que los empleados nuevos y existentes necesitan para hacer bien su trabajo. La capacitación es un proceso de desarrollo de la destreza y habilidades de los empleados para que puedan desempeñar sus tareas.

Chiavenato (2019), por su parte, señaló que la capacitación es un proceso de enseñanza corta, bien estructurada y con orden, en el que los colaboradores aprenden conocimientos nuevos para mejorar sus habilidades y competencias de acuerdo con metas establecidas.

Según García (2019), la importancia de la capacitación está en que tanto el dinamismo de la sociedad como los constantes cambios que están experimentando las organizaciones exigen que existan empleados formados con los conocimientos y habilidades suficientes para afrontarlo. En conclusión, la importancia de capacitar a las empresas con un recurso humano capacitado, además de apoyar a los empleados y sus habilidades, para lograr mejorar la eficacia de los colaboradores. Para nuestra segunda variable, el desempeño laboral, tenemos las siguientes teorías: El desempeño etimológicamente según Chayña (2017) está compuesto por un verbo transitivo activo, tiene los sinónimos ejercer, ocupar, cumplir, perseguir, perseguir. Naturaleza transitiva significa que se transmiten y transfieren entre sí.

Según Palaci (2020), el desempeño laboral es el comportamiento de los empleados para lograr la eficiencia organizacional.

Acorde Bohorquez (2004) indicó que el desempeño laboral es el objetivo alcanzado por un colaborador en un tiempo determinado dentro de la organización.

De acuerdo a Chiavenato (2000) el desempeño laboral es la conducta, practica y actuar de un colaborador en el logro de los objetivos en común con la empresa. El también indicó que el desempeño laboral está compuesto por factores actitudinales de la persona, de los cuales tenemos como ejemplo: carácter, iniciativa, responsabilidad, habilidades de seguridad y factores operativos como la calidad, cantidad, precisión, cooperación y liderazgo.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

El tipo de investigación fue básica, porque se da en base a la búsqueda de la información de teorías e investigaciones ya existentes. Además, tuvo un diseño no experimental de corte transversal ya que no se ha manipulado ninguna de las dos variables. Según Hernández et al (2014), indicó que la investigación es básica porque parte de un marco teórico y se fundamenta en él, su propósito es enfocarse en crear nuevas teorías o cambiar las discutidas, con el fin de conocer el tema. desde un punto de vista científico, pero no hay comparación de ninguna manera práctica. La investigación tuvo un enfoque cuantitativo, porque se basó en datos estadísticos y porcentajes obtenidos de herramientas de recolección de datos.

El nivel de investigación es descriptivo-correlacional causal, ya que nuestra investigación tiene por objetivo determinar el grado de influencia entre las variables. Es por ello, que para Caballero (2014), es la ciencia especializada en resolver problemas nuevos, como también para adquirir o descubrir conocimientos nuevos. De la misma manera para Carrasco (2019), definió correlacional causal a la posibilidad del análisis y estudio de una correlación e influencia entre dos variables.

3.2. Variables y operacionalización

Acorde Dessler y Varela (2017) define a la capacitación como el procedimiento de instruir a los colaboradores nuevos o en actividad, habilidades fundamentales y esenciales para ejercer sus funciones.

Respecto a la definición operacional la capacitación en base a Dessler y Varela (2017) tiene 4 dimensiones y un cuestionario elaborado de 24 ítems, estas dimensiones son: Capacitación en el puesto, por aprendizaje, Capacitación por instrucción en el puesto y Habilidades interpersonales.

De acuerdo con Robbins y Judge (2017) el desempeño laboral lo definió como la terminación de una actividad la cual tiene como un mecanismo la gestión y aumento de la productividad.

En lo operacional, se consideraron las dimensiones en base a Robbins y Judge (2017) para medir el desempeño laboral como calidad del trabajo, responsabilidad y compromiso institucional. La tabla de la operacionalización de ambas variables se encuentra en anexos.

3.3. Población, muestra y muestreo

Ñaupas, et.al (2013) afirma que una población es un grupo de individuos o personas que son el objetivo de un estudio. Por conveniencia, la muestra se obtuvo por muestreo probabilístico de acuerdo con los lineamientos de Tamayo y Tamayo (2003), que establecía que la selección probabilística no se basa en un proceso aleatorio, sino que el investigador selecciona la muestra.

La empresa cuenta con 100 colaboradores en el rubro de logística lo cual es considerado nuestra población, y la muestra tomada es de 70 colaboradores en esta área donde se identifica un problema. La empresa cuenta con un gerente del área de logística con una permanencia de 12 años, un jefe de área logística con 8 años en el cargo que pertenecen al nivel alto, un supervisor de auditores con 7 años de permanencia, un analista de logística con 3 años en el cargo, auditores que tienen entre 1 a 2 años en su cargo y personal de limpieza.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

Se empleará técnicas de análisis, que vienen a ser un conjunto de procedimientos para organizar las acciones e investigar, las técnicas de obtención de datos son diversas y están expuestas de la naturaleza de estudio, de recursos y de oportunidades (Pacori y Pacori, 2019). La técnica de recolección para este estudio es la encuesta y los datos fueron recolectados de un grupo de personas en base al concepto operativo de las variables de estudio.

En esta investigación se utilizó el cuestionario como herramienta para la recolección de datos. El estudio utilizó un cuestionario coherente, claro y conciso para recopilar datos cuantitativos. Presentado con dimensiones y direcciones apropiadas. Para nuestro estudio se validó a través de 3 juicio de expertos que se muestran en los anexos.

Según Bernal (2010), la confiabilidad de un instrumento es el grado en que produce resultados consistentes y coherentes. Para el nivel de confiabilidad del instrumento se realizó un estudio piloto en una muestra de 20 trabajadores de una empresa de similares características a nuestro estudio, utilizando el Alfa de Cronbach para ver la confiabilidad.

3.5. Procedimientos

Según Hernández et al. (2014) el análisis comienza con ideas inspiradoras basadas en suposiciones establecidas. Una vez que se recopilan los datos numéricos, se convierten en una matriz que se analiza mediante métodos estadísticos. El método de recolección de datos incluyó métodos y actividades que brindan la información necesaria para responder a la investigación. Se realizaron técnicas de recopilación de datos, encuestas (pregunta). La propuesta de investigación se elaboró a partir de la operacionalización de las variables con respecto al correspondiente marco teórico de variables, dimensiones e indicadores. Se utilizó las siguientes herramientas: Un cuestionario para medir la variable capacitación y otro para medir a la variable desempeño laboral. El cuestionario se realizó a los colaboradores en su ambiente de trabajo, que tiene un área de 180 metros cuadrados en el segundo nivel, ya que es donde se encuentra el área de logística.

3.6. Métodos de análisis de datos

La muestra de investigación a examinar tiene que incluir condiciones que se relacionan con el tema de investigación. De esta forma, la siguiente fase se basa en esclarecer las preguntas, para examinar las dimensiones de la variable

y su cooperación individual en la encuesta, así como el personal que responde en un tiempo razonable, finalmente se procesan las preguntas y se recopilan los datos a través de SSPS. Se analizan, se registran preguntas con alternativas de respuesta y escalas, luego se procesan los datos para obtener resultados, los cuales se analizan de acuerdo a la tabla. En el programa SPSS se realiza el análisis descriptivo utilizando las funciones de analizar y frecuencias, luego se realiza el análisis de confiabilidad, prueba de normalidad, prueba de chi-cuadrado para el análisis inferencial, también se utiliza la regresión binomial para poder obtener la estimación de parámetros.

3.7. Aspectos éticos

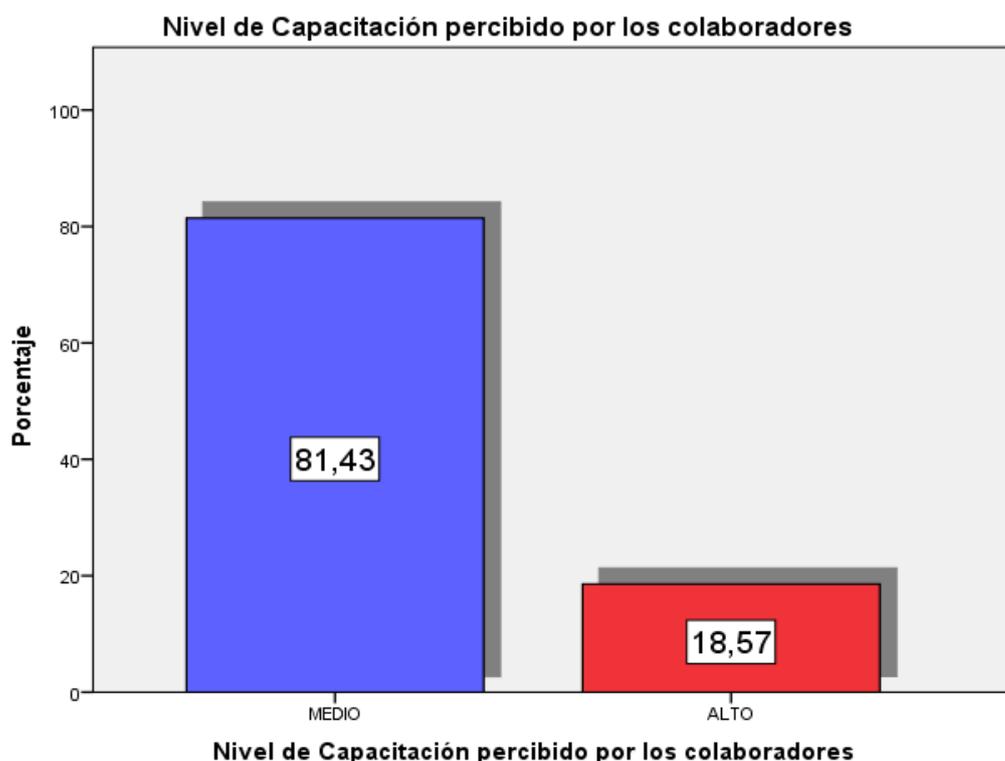
El objetivo de toda investigación es difundir los hallazgos del estudio y ponerlos a disposición de los lectores, sin embargo, algunos investigadores no están interesados en la información, es decir, no violar los derechos de autor (Espinoza, 2019). Para apoyar la investigación, y prevenir el plagio, se utilizó el programa Turnitin además de la guía de productos observables Apa versión 7ª edición. También se presentó ante la empresa una carta de autorización para realizar la investigación, y nuestra aplicación de nuestro instrumento en los colaboradores, también se presenta un porcentaje de turnitin menor a 25% que es lo permitido.

IV. RESULTADOS

En esta etapa se presenta el análisis estadístico e inferencial de nuestras variables capacitación y desempeño laboral, junto con sus dimensiones respectivas.

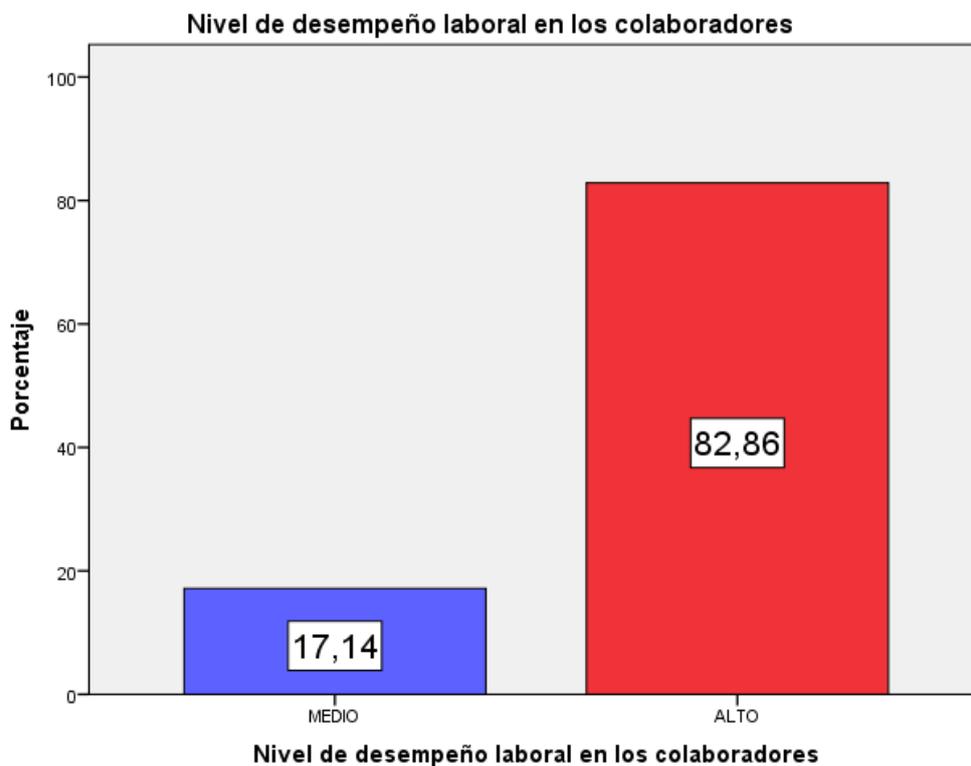
Análisis descriptivo

Figura 1 Nivel de Capacitación percibida por los colaboradores



En la Figura 1, se presentan los niveles de la variable capacitación percibido por los colaboradores y se observa que el 81,43% representa un nivel medio, un 18,57% representa un nivel alto y el 0% señala que se implementa un nivel bajo. Estos resultados muestran que presentan un nivel medio en relación a la capacitación.

Figura 2 Nivel de desempeño laboral en los colaboradores

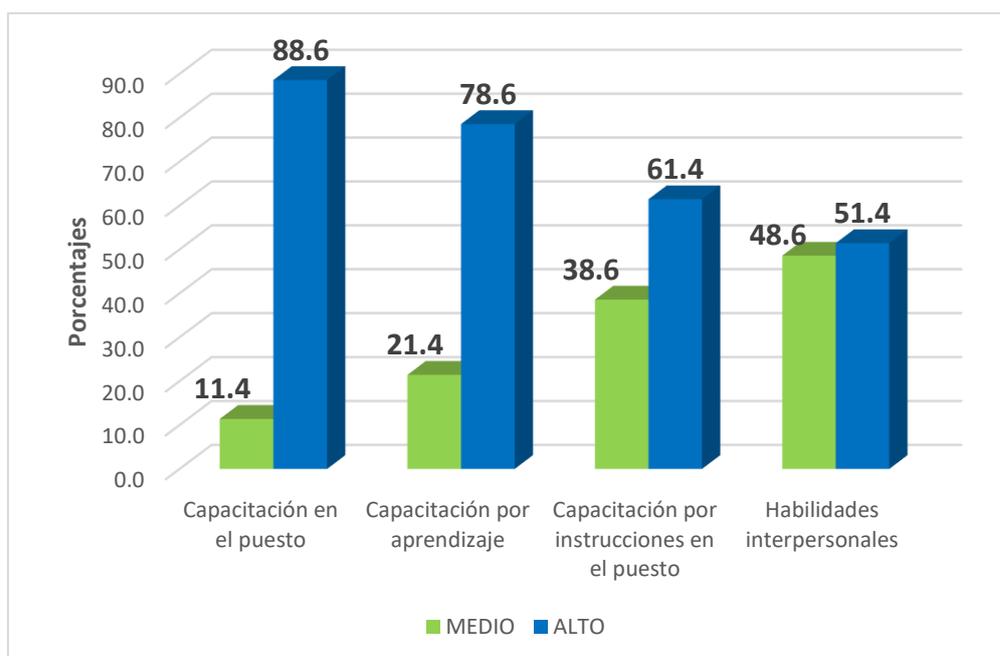


En la Figura 2, se presentan los niveles de la variable desempeño laboral percibido por los colaboradores y se observa que el 82,86% representa un nivel alto, un 17,14% representa un nivel medio y el 0% señala que tiene un nivel bajo. Estos resultados muestran que presentan un nivel alto en relación al desempeño laboral.

Tabla 1 Nivel de las dimensiones de la variable Capacitación

Válido	Capacitación en el puesto		Capacitación por aprendizaje		Capacitación por instrucciones en el puesto		Habilidades interpersonales	
	Frecuencia	%	Frecuencia	%	Frecuencia	%	Frecuencia	%
Medio	8	11.4	15	21.4	27	38.6	34	48.6
Alto	62	88.6	55	78.6	43	61.4	36	51.4
Total	70	100.0	70	100.0	70.0	100.0	70.0	100.0

Figura 3 Nivel de calidad del trabajo en los colaboradores

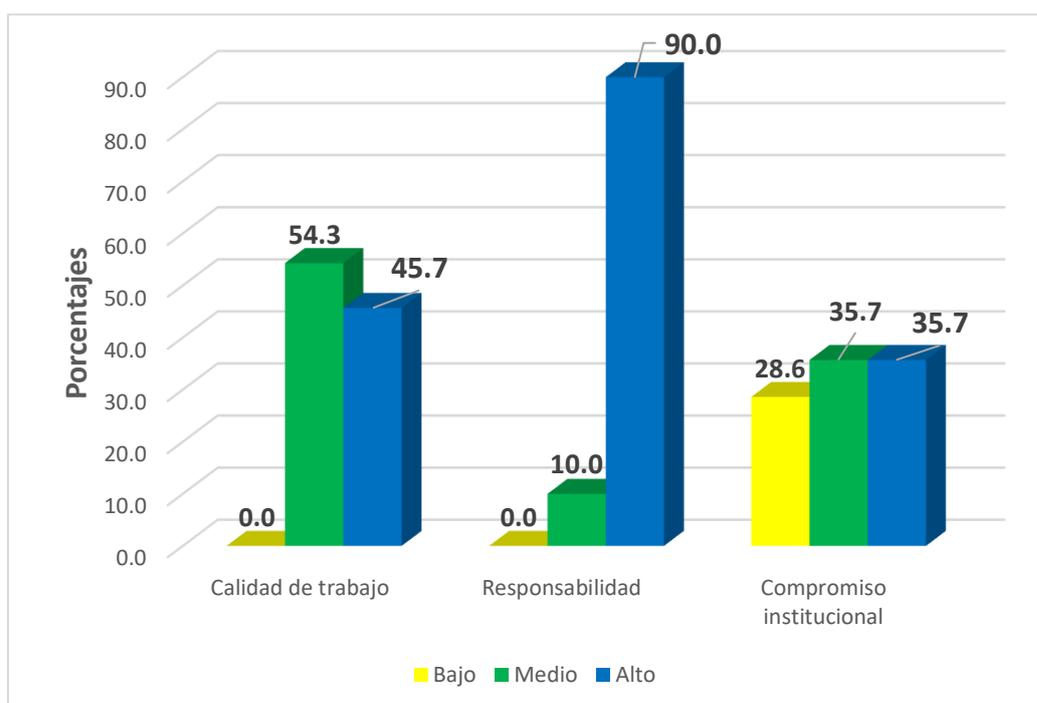


En la Tabla 1, se presentan las dimensiones de la variable capacitación, en donde se aprecia que, en la mayoría, el nivel alto es el predominante, excepto en las dimensiones capacitación por instrucciones en el puesto y habilidades interpersonales, en las cuáles un 38,6% y 48,6% indicaron que es medio.

Tabla 2 Nivel de las dimensiones de la variable desempeño laboral

Válido	Calidad de trabajo		Responsabilidad		Compromiso institucional	
	Frecuencia	%	Frecuencia	%	Frecuencia	%
Bajo	0	0	0	0.0	20	28.6
Medio	38	54.3	7	10.0	25	35.7
Alto	32	45.7	63	90.0	25	35.7
Total	70	100.0	70	100.0	70.0	100.0

Figura 4 Nivel de las dimensiones de la variable desempeño laboral



En la Tabla 2, se presentan los niveles de las dimensiones de la variable desempeño laboral, se observa que en la dimensión calidad del trabajo el 54,3% indica que es medio, y un 45,7% indico que es alto y 0% para el bajo. En cambio, en la dimensión responsabilidad, el 90% de los entrevistados indica que tienen una responsabilidad alta, y un 10% media. Y en la dimensión compromiso institucional, el 28,6% indico que es baja, un 35,7% es media y 35,7% que es alta. Esto nos demuestra que en la dimensión compromiso institucional, es donde se encuentra a los colaboradores con un nivel más bajo.

Análisis inferencial

Tabla 3 *Prueba de Normalidad de la variable Capacitación*

	Kolmogórov-Smirnov			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Capacitación	0.265	70	0.000	0.751	70	0.000

En la Tabla 3 se aprecia un $p = ,000$ lo que nos indica que nuestra variable no tiene distribución normal. En consecuencia, se procede a realizar pruebas no paramétricas.

Tabla 4 *Prueba de Normalidad de la variable Desempeño laboral*

	Kolmogórov-Smirnov			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Desempeño laboral	0.305	70	0.000	0.818	70	0.000

En la Tabla 4 se aprecia un $p = ,000$ lo que nos indica que nuestra variable no tiene distribución normal. En consecuencia, se procede a realizar pruebas no paramétricas.

Tabla 5 Prueba de Variabilidad de la hipótesis general y específica

Prueba de Variabilidad de la hipótesis general y específicas						
Hipótesis	Variables	Logaritmo de verosimilitud	Chi-cuadrado	Sig. bilateral	Pseudo cuadrado de Nagelkerke	% Influencia x 100%
Hipótesis general	Capacitación* desempeño laboral	61,723	5,470	,000	0,122	12,2
Hipótesis específica 1	Capacitación* Dimensión Calidad del trabajo	43,230	23.963	,000	0,470	47,0
Hipótesis específica 2	Capacitación* Dimensión Responsabilidad	64,144	3,049	,000	0,069	6,9
Hipótesis específica 3	Capacitación* Dimensión Compromiso institucional	34,617	32,575	,000	0,603	60,3

En primer lugar, continuamos observando la significación bilateral de las dos variables con la dimensión examinada, dado el valor de chi-cuadrado para cada elemento, lo que da un valor de $p < 0.05$, lo que dice que existe una dependencia entre las variables y dimensiones. En cuanto a la hipótesis general, se evidencia que la variable capacitación tiene una variable media de 12,2% para el desempeño laboral en base al índice pseudocuadrado de Nagelkerke de 0,122 y $p = 0,000$. En la hipótesis específica 1, la capacitación mostró una alta variabilidad en la dimensión calidad del trabajo de 47,0% y un pseudocuadrado de Nagelkerke de 0,470 y $p = 0,000$. En la hipótesis específica-2, se encontró que la capacitación tiene una reducción en el cambio de responsabilidad del 6,9% y $p = 0,000$; Para la hipótesis específica-3, la capacitación muestra una alta variabilidad en la dimensión compromiso institucional, que tiene un 60,3% en relación al índice pseudocuadrado de Nagelkerke de 0,603 y $p = 0,000$.

Hipótesis general

Ho: La capacitación no influye significativamente en el desempeño laboral en los colaboradores del área de logística en una empresa de telecomunicaciones, Miraflores 2022.

Hi: La capacitación influye significativamente en el desempeño laboral en los colaboradores del área de logística en una empresa de telecomunicaciones, Miraflores 2022.

Tabla 6 *Estimación de parámetros para la prueba de capacitación en el desempeño laboral*

Estimaciones de parámetro	Estimación	Error estándar	Wald	gl	Sig.	Intervalo de confianza al 95%	
						Límite inferior	Límite superior
Umbral [V2=1]	3,303	,307	23,128	1	,000	1,123	1,325
[V2=2]	5,467	1,035	19,191	1	,000	1,898	2,326
Ubicación V1	4,254	,053	15,257	1	,000	1,346	3,678

La capacitación influye en el desempeño laboral ya que el puntaje de Wald de 15,257, mayor a 4, es el punto de corte para el modelo analítico y es reforzado por $p = 0,000 < 0.05$, lo que apoya el rechazo de la hipótesis nula y conduce a que la capacitación afecte el desempeño laboral.

Hipótesis específica 1:

Ho: La capacitación no influye significativamente en la calidad del trabajo en los colaboradores del área de logística en una empresa de telecomunicaciones, Miraflores - 2022.

Hi: La capacitación influye significativamente en la calidad del trabajo en los colaboradores del área de logística en una empresa de telecomunicaciones, Miraflores - 2022.

Tabla 7 Estimación de parámetros para la prueba de capacitación en la calidad de trabajo

Estimaciones de parámetro	Estimación	Error estándar	Wald	gl	Sig.	Intervalo de confianza al 95%	
						Límite inferior	Límite superior
Umbral [D1=1]	3,228	,357	23,128	1	,000	1,056	1,725
[D1=2]	5,467	,798	18,958	1	,000	1,898	2,578
Ubicación V1	4,254	,357	15,257	1	,000	1,346	3,678

La capacitación influye en la dimensión calidad del trabajo, donde el puntaje de Wald es 15,257, mayor a 4, se convierte en el punto de corte para el modelo analítico y se fortalece con $p = 0.000 < \alpha 0.05$, lo que permite rechazar la hipótesis nula.

Hipótesis específica 2:

Ho: La capacitación no influye significativamente en la responsabilidad en los colaboradores del área de logística en una empresa de telecomunicaciones, Miraflores 2022.

Hi: La capacitación influye significativamente en la responsabilidad en los colaboradores del área de logística en una empresa de telecomunicaciones, Miraflores 2022.

Tabla 8 *Estimación de parámetros para la prueba de capacitación en la responsabilidad*

Estimaciones de parámetro	Estimación	Error estándar	Wald	gl	Sig.	Intervalo de confianza al 95%	
						Límite inferior	Límite superior
Umbral [D2=1]	3,049	,357	23,128	1	,000	1,056	1,774
[D2=2]	5,467	,798	18,958	1	,000	2,001	2,578
Ubicación V1	6,789	,357	20,823	1	,000	1,346	3,678

La capacitación influye en la dimensión responsabilidad, Una puntuación de Wald de 20.823, superior a 4, se convirtió en el punto de corte del modelo analítico y se vio reforzada por una $p = 0,000 < \alpha 0,05$, lo que permitió rechazar la hipótesis nula.

Hipótesis específica 3:

Ho: La capacitación no influye significativamente en el compromiso institucional en los colaboradores del área de logística en una empresa de telecomunicaciones, Miraflores 2022.

Hi: La capacitación influye significativamente en el compromiso institucional en los colaboradores del área de logística en una empresa de telecomunicaciones, Miraflores 2022.

Tabla 9 *Estimación de parámetros para la prueba de capacitación en el compromiso institucional*

Estimaciones de parámetro	Estimación	Error estándar	Wald	gl	Sig.	Intervalo de confianza al 95%	
						Límite inferior	Límite superior
Umbral [D3=1]	3,228	,357	23,128	1	,000	3,056	3,825
[D3=2]	5,467	,798	17,024	1	,000	2,898	3,122
Ubicación V1	3,689	,357	21,585	1	,000	1,346	3,678

La capacitación influye en la dimensión compromiso institucional, donde el puntaje de Wald es 21.585, mayor a 4, se convierte en el punto de corte del modelo analítico y se fortalece con $p=0.000 < \alpha 0.05$, lo que permite rechazar la hipótesis nula.

V. DISCUSIÓN

En el trabajo de investigación titulada: “La capacitación en el desempeño laboral en los colaboradores del área de Logística en una empresa de telecomunicaciones, Miraflores – 2022”, se encontraron resultados que indican que existe influencia directa según la información recolectada y procesada mediante el programa SPSS 26.

En cuanto a los resultados descriptivos se verificó los niveles de la variable capacitación, donde se dice que el 81,43% de los trabajadores de logística reportaron que su educación se estimó en un nivel medio, caso muy diferente del 18,57% de los encuestados. evaluaron la variable en un nivel alto, y no teniendo trabajadores que hayan calificado la capacitación como baja.

Asimismo, para la variable desempeño laboral, informó que el 82,86% de los trabajadores de logística reportaron que su desempeño laboral estaba en un nivel alto, caso muy diferente para el 17,14% de los encuestados que calificaron la variable en un nivel medio y no teniendo trabajadores que hayan calificado su desempeño laboral como bajo.

Estos resultados descriptivos tienen incidencia con los encontrados por Baldini (2019) quién en su investigación tuvo como resultados en su análisis descriptivo para la capacitación y desempeño laboral, para la capacitación se tuvo un 46,9% que indico que es de nivel alto, un 34,6% es medio y un 18,5% que es bajo. Para la variable desempeño laboral se tuvo que el 56,2% indicó que es de nivel alto, el 39,2% es medio y un 4,6% indicó que es bajo.

De la misma forma se analizó las dimensiones para la variable capacitación, en lo cual se apreció que las dimensiones capacitación en el puesto y capacitación por aprendizaje tienen un nivel alto, con 88,6% y 78,6% respectivamente, y teniendo en el nivel bajo un 11,4% y 21,4%. En cambio, en las dimensiones capacitaciones por instrucciones en el puesto y habilidades interpersonales el nivel medio sube en porcentaje, teniendo un 38,6% y 48,6%,

esto nos demuestra que no existe una alta capacitación respecto a las instrucciones en el puesto y existe una deficiencia en las habilidades interpersonales.

Para las dimensiones de la variable desempeño laboral, se tiene que en la dimensión calidad del trabajo, un 54,3% indicó que es medio y un 45,7% que es alto; para la dimensión responsabilidad un 90% indicó que es alta y un 10% es baja, en cambio, para la dimensión compromiso institucional tenemos un 28,6% que dice que es baja, un 35,7% que es media y un 35,7% que es alta. Esto nos demuestra que hay una falta de compromiso institucional por parte de los trabajadores del área de logística.

Respecto a la prueba de normalidad, se utilizó el estadístico de Kolmogórov-Smirnov y Shapiro Wilk, tomando como resultados al primero, ya que la muestra es mayor a 50, y obteniéndose un valor 0,265 para la variable capacitación y 0,305 para la variable desempeño laboral, ambos resultados nos indican que no tienen una distribución normal, y se procedió a realizar las pruebas no paramétricas.

En cuanto a la hipótesis general de nuestro estudio, podemos decir que la capacitación influye significativamente en el desempeño laboral debido a que el puntaje de Wald de 15.257 superior a 4 se convierte en el punto de corte del modelo de análisis y se fortalece con $p = 0.000 < 0.05$ por lo que se acepta la hipótesis alternativa y se rechaza la hipótesis nula. Estos resultados van en línea con los hallazgos de Llanos (2021) quien concluyó en su investigación que existe una relación significativa entre la capacitación de los funcionarios y el desempeño laboral en el proyecto especial CHAVIMOCHIC, Trujillo 2020, a través del coeficiente de correlación Tau B- de Kendall (0.852) y psi. (0,000 < 0,01).

También Castagnola (2019) concluyó que existe evidencia que demuestra que la capacitación tiene una relación significativa con el desempeño laboral según el personal contratado del departamento de enfermería estudiado, el Rho de Spearman se ubicó en 0.788, indicando que existe una alta relación entre

estas variables con una significancia de $p < 0.05$, rechazando la hipótesis nula y aceptando la alternativa. Se concluye que existe una alta correlación entre las variables. Los resultados descriptivos sobre los niveles de capacitación son que el nivel pobre alcanzó un porcentaje 17,4% menor, el nivel común 82,6% en el departamento de atención del INSN, Lima, 2019. Para el nivel de desempeño laboral variable, el nivel regular en el departamento de atención del INSN, Lima, 2019, alcanzó el 100,0%.

Apoyan nuestra hipótesis general, la investigación de Patiño y Pinedo (2019) quienes tuvieron como objetivo general determinar el impacto de la capacitación en el desempeño laboral del personal administrativo en una institución pública. La muestra estudiada estuvo conformada por 162 auxiliares técnicos y administrativos; y en 71 trabajadores entre gerentes, supervisores y analistas de salud de una empresa eléctrica. Los resultados obtenidos tienen una significación de 0.022, un valor bajo de 0.05 (95% confianza), por lo que se concluye que la capacitación tiene un impacto significativo en el desempeño laboral de su personal administrativo.

También van en línea con la investigación de Arias (2018), con un método tipo correlación cuantitativa, con un diseño no experimental, se estudió una población de 101 trabajadores administrativos y se seleccionó un instrumento (cuestionario) para su aplicación, se tomó una muestra no probabilística por conveniencia de 101 trabajadores del Gobierno Regional Cusco determinado el análisis estadístico se realizó en SPSS 23 utilizando Tau_b de Kendall, donde se encontró un coeficiente del 91,2%, el cual es significativo, directo y positivo, para la estadística descriptiva e inferencial.

Se encontró que la capacitación mejoró directa, significativa y positivamente el desempeño laboral del personal administrativo de la Gobernación de la Región Cusco - 2018. Obtuvo un nivel de correlación de 91.2%, lo que significa un nivel de significancia o valor $p = 0.000$, que es menor a 0.05 y de acuerdo a la regla de decisión se permite aceptar la hipótesis alternativa. En cuanto al análisis descriptivo de la variable Capacitación, el 50,0%

de los trabajadores entrevistados dijo que era regular, el 25,0% dijo que no era buena, otro 12,5% dijo que era muy buena y solía ser buena. Para la variable desempeño laboral el 57,5% de los empleados respondió que era regular, otro 17,5% dijo que no era bueno, el 15,0% dijo que era bueno, pero el 10,0% dijo que era muy bueno.

También existe coincidencia con la investigación de Baldini (2018) quien tuvo como objetivo conocer qué tanta influencia tiene la capacitación en el desempeño laboral del personal administrativo designado de la Universidad Nacional de Tumbes 2016. El estudio es correlacional, transversal, no experimental, la encuesta se aplicó a 130 funcionarios designados de la UNTUMBES. Como resultado, existe una existencia directa y positiva de la formación sobre el desempeño laboral de los trabajadores, lo que muestra un nivel alto entre las variables con un coeficiente Rho de Spearman de 0,729. Se encontró que la incidencia de capacitación para el desempeño laboral del personal administrativo designado de la UNTUMBES es alta con un 46,9% de las respuestas.

De la misma manera, se puede destacar en nuestra hipótesis específica 1 que la capacitación influye significativamente en la dimensión calidad del trabajo, ya que un puntaje de Wald de 17,223, mayor a 4, se convirtió en el punto de corte del modelo de análisis y se fortaleció con $p = 0,000 < 0,05$. Estos resultados van en la línea de Torres (2022) quien en su estudio pretende diseñar un programa de formación para los empleados de Demuna en la ciudad distrital de Pinto, por lo que demuestra que la formación tiene un gran efecto en la calidad del trabajo y que tienen que hacer entrenamiento cada trimestre. para su personal. El tipo de investigación utilizada es de base descriptiva simple ya que se busca un diseño cuantitativo, se aplican preguntas a 15 usuarios del servicio que provienen de la comunidad indígena de Kichwas; los resultados de la variable dependiente para medir el nivel de confiabilidad es 0.775 alfa de Cronbach. Se concluyó que existe influencia significativamente entre la capacitación y la calidad de trabajo.

Asimismo, el estudio de Meza (2020) en su investigación analizó la relación existente entre la capacitación y compromiso laboral en la empresa Senda Ti Solutions S.A.C., San Isidro 2020. Tiene un método cuantitativo, tipo aplicado, con un diseño no experimental, con un nivel descriptivo transversal y correlacional. La población es limitada porque está compuesta por los 40 empleados, por lo que se utiliza estadística censal. La técnica utilizada es una encuesta, y se utilizó 2 cuestionarios para las variables. Los resultados indican que existe una relación positiva entre la capacitación y el compromiso laboral. Se tuvo un coeficiente de Rho Spearman de 0,750 y un $p = 0,000 < 0,05$; lo que nos permite aceptar la hipótesis alterna. La conclusión fue que existe relación directa entre ambas variables.

Nuestra hipótesis específica 1 se sustenta en la investigación de Arias (2018), donde se concluyó que existe un efecto significativo entre la capacitación y la calidad del trabajo, se obtuvo un coeficiente de correlación de 0.821, por lo que es una correlación positiva y alta y $p = 0.000$ indicando que existe una relación alta y significativa. Los resultados encontrados en la matriz de contingencia indican una relación significativa entre la capacitación y la calidad del trabajo, debido a que la línea de regresión muestra que cuando la primera variable aumenta, la segunda variable también.

Para nuestra hipótesis específica 2, se demuestra que la capacitación afecta significativamente a la dimensión responsabilidad, ya que una puntuación de Wald de 20,823, superior a 4, y se apoya en el $p = 0,000 < 0,05$. Asimismo, Vilcas (2019) en su investigación concluyó que existe una relación significativa entre la capacitación y la responsabilidad del personal administrativo de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle en el año 2018 con Rho de Spearman = 0.790, lo cual es una correlación positiva alta. Esto demuestra que, si hay una buena formación, la responsabilidad de los empleados de logística también aumenta.

Para nuestra hipótesis específica 3, se muestra que la capacitación afecta altamente a la dimensión del compromiso institucional, ya que el puntaje de Wald de 21,585, que es mayor a 4, y se fortalece en $p = 0,000 < \alpha 0,05$. Estos resultados son consistentes con los hallazgos de Ugarte (2020), donde la mayoría de los encuestados considera la necesidad de capacitarse en habilidades blandas, especialmente colaboración, seguidas de manejo de conflictos y liderazgo. Como resultado, el 75 % de los encuestados considera muy importante la formación en habilidades blandas, especialmente en las áreas de colaboración (56 %) y gestión de conflictos (19 %). Muestra que a través de la capacitación en logística, los colaboradores se sienten más reconocidos por la empresa y mejoran su compromiso institucional.

VI. CONCLUSIONES

Primera: Los resultados muestran que existe un impacto significativo entre la capacitación y el desempeño laboral de los colaboradores del área de Logística de la empresa de telecomunicaciones Miraflores - 2022. La capacitación muestra un cambio promedio en el desempeño laboral de 12.2% a partir de un puntaje de Wald de 15,257, el cual es mayor a 4, que se convirtió en el punto de corte del modelo de análisis y se fortaleció con $p = 0,000 < 0,05$.

Segunda: Los resultados muestran que existe un efecto significativo entre la capacitación y la calidad del trabajo de los empleados del área de Logística de la empresa de telecomunicaciones Miraflores - 2022. La capacitación muestra un cambio alto en la dimensión calidad del trabajo en un 47,0%, porque el puntaje de Wald de 17,223, que es mayor a 4, se convirtió en el punto de corte del modelo de análisis y se fortaleció con $p = 0,000 < 0,05$.

Tercera: Los resultados muestran que existe un efecto significativo entre la capacitación y la responsabilidad de los empleados en la logística de la empresa de telecomunicaciones Miraflores - 2022. La formación muestra una variabilidad media de la dimensión responsabilidad del 6,9%, ya que una puntuación de Wald de 20,823, superior a 4, se convierte en el punto de corte del modelo de análisis y se fortalece con $p = 0,000 < 0,05$.

Cuarta: Los resultados muestran que existe un impacto significativo entre la capacitación y el compromiso institucional de los empleados en el campo de la logística de la empresa de telecomunicaciones Miraflores - 2022. para tal una puntuación de Wald de 21.585 que es mayor a 4, que se convierte en el corte -fuera de punto para el modelo de análisis y se ve reforzado por $p = 0,000 < 0,05$.

VII. RECOMENDACIONES

Primera: Se recomienda al Gerente General y al jefe del área de Logística elaborar proyectos de capacitación para los colaboradores, para todos los colaboradores que tengan diferentes funciones para mejorar el desempeño laboral.

Segunda: Se recomienda a la Oficina de Recursos Humanos elaborar al área de Logística un programa de actividades de capacitación en plan mensual de crecimiento y una programación cada tres meses para temas más profesionales, para mejorar el desempeño laboral.

Tercera: Se recomienda a la organización y al área de Logística tener reuniones sociales y evaluar periódicamente, en sus diferentes a los colaboradores para superar los problemas encontrados.

Cuarta: Contratar talleres de coaching en habilidades directivas y liderazgo transformacional y democrático para todos los colaboradores en la empresa de telecomunicaciones con el objetivo de influir positivamente en la comunicación asertiva y precisa.

REFERENCIAS

- Arancibia, K. S. R. (2019). *La Relación del Estrés con el Desempeño Laboral del Personal de Agro Rural* // The Relationship of Stress with The Labor Performance of Agro Rural Staff. *Gestión en el tercer milenio*, 22(44), 121+. <https://link.gale.com/apps/doc/A629969757/AONE?u=univcv&sid=bookmark-AONE&xid=761e6fa3>
- Arbaiza, L. (2018). *Como elaborar una tesis de grado*. (1ª ed.). Lima: Universidad ESAN.
- Arias, I (2018). *La capacitación y su influencia en el desempeño laboral del personal administrativo del gobierno regional del cusco – 2018*. [Tesis para obtener el grado de Maestría en Administración] Universidad César Vallejo.
- Arrieta, J (2021). *La capacitación y el desempeño docente en el Instituto Superior Tecnológico Libertador, Chorrillos, 2019*. [Tesis para obtener el grado de Maestría en Administración] Universidad César Vallejo.
- Baldini, L (2019). *Capacitación y su incidencia en el desempeño laboral de los Trabajadores administrativos nombrados de la Universidad nacional de Tumbes 2016*. [Tesis para obtener el grado de Maestro en Gestión pública] Universidad Nacional de Tumbes.
- Ballou, (2019). *Administración de la cadena de suministro*. (Quinta edición) Editorial Pearson Bell.
- Baptista, D., & Flores, R. (2019). *Capacitación y reclutamiento de personal en los establecimientos de Panamá*. Panamá: Biblioteca Felipe Herrera del Banco Interamericano de Desarrollo.
- Bienkowska, A., Koszela, A., Salamacha, A., & Tworek, K. (2022). *COVID-19 oriented HRM strategies influence on job and organizational performance through job-related attitudes*. *PLoS ONE*, 17(4),

e0266364. <https://link.gale.com/apps/doc/A700337435/AONE?u=univcv&sid=bookmark-AONE&xid=24637b74>

Bohórquez, B. (2004). *Comunicación Organizacional y Desempeño Laboral en Centros de Información y Archivo de Institutos Universitarios*. (Tesis inéditas). Universidad Católica Andrés Bello, Caracas.

Caballero, A. (2014). Metodología integral innovadora para planes y tesis, la metodología del como formularlos (1ra ed). México, D.F.: Cengage Learning.

Carrasco, S. (2019). *Metodología de la investigación científica* (19na ed). Editorial San Marcos E.I.R.L. <https://bit.ly/2XvslCp>

Casafranca, W. D. U., Campos, T. V. M., & Yauli, E. F. T. (2020). *Determinación de Necesidades de Capacitación del Personal Administrativo del Área de Ciencias Económicas y de la Gestión de la UNMSM /Determination of Training Needs of the Administrative Personnel of the Area of Economic Sciences and Management of the UNMSM*. *Gestión en el tercer milenio*, 23(45), 69+. <https://link.gale.com/apps/doc/A647430960/AONE?u=univcv&sid=bookmark-AONE&xid=7370a130>

Castagnola Sánchez, R (2019). *Capacitación y desempeño laboral en el departamento de enfermería del INSN, Lima, 2019*. Tesis para obtener el grado de Maestría en gestión pública.

Castillo Aponte, J. (2020). *Administración de personal: un enfoque hacia la calidad* (Tercera ed.). Bogotá: Ecoe Ediciones.

Chayña (2017). *Relaciones públicas interna y desempeño laboral en la división de orden y seguridad de la Policía Nacional del Perú de Juliaca, 2017*. Tesis para obtener el grado académico de maestro en Gestión Pública y de Gobernalidad. Moquegua 2017.

Chiavenato, I. (2000). *Administración de Recursos Humanos*. 1º edición, Colombia, Ediciones Mc Graw Hill.

- Chiavenato, I. (2019). *Gestión del Talento Humano* (Tercera ed.). México: McGraw-Hill
- Contreras Ramírez, Z (2022). *Capacitación y Desempeño Laboral en trabajadores de la Red de Salud Puquio Ayacucho 2021*. Tesis para obtener el grado de Maestría en gestión pública. Universidad César Vallejo.
- Dávila, D (2018). *Capacitación del capital humano y desempeño laboral de los empleados del Ministerio de Cultura – 2016*. Tesis para obtener el grado de Maestría en gestión pública. Universidad César Vallejo.
- Del Carpio, C (2017). *Capacitación y desempeño laboral de los colaboradores de la empresa AMSEQ S.A, Chimbote 2017*. Tesis para obtener el grado de Maestría en Administración de empresas y Negocios, MBA. Universidad San Pedro.
- Díaz, (2019) *Capacitación en gestión y calidad de la prestación de servicios de saneamiento básico en Cachilgón, distrito San Juan – Cajamarca, 2017-2019*. Tesis para obtener el grado académico de: maestro en gestión pública.
- Galvis, L., & Cárdenas, N. (2016). *Gestión del talento humano en el sector público en Colombia*. Revista Apuntes de Administración, 20-28
- García López, J. M. (2019). *El proceso de capacitación, sus etapas e implementación para mejorar el desempeño del recurso humano en las organizaciones*. Contribuciones a la Economía, XII. Obtenido de <http://www.eumed.net/ce/2011b/jmgl.htm>
- González, M., & Olivares, S. (2014). *Planeación e integración de los recursos humanos: capital humano* (Segunda ed.). México D.F.: Grupo Editorial Patria. Obtenido de <http://ebookcentral.proquest.com>
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. (2014). *Metodología de la investigación* (6 ed.). México: Mc Graw Hill education.

- Hernández, R., Méndez, S., Mendoza, C., & Cuevas, A. (2017). *Fundamentos de investigación*. México: Mc Graw Hill education. (Dessler y Varela, 2017)
- Huacasi, A (2017). *Capacitación y desempeño laboral de los trabajadores en la Industria Metal Mecánica Grupo Forte SAC*. [Tesis para obtener el grado académico de Doctor en Administración. Universidad Nacional del Callao.
- Ilyashenko, L. K., Smirnova, Z. V., Vaganova, O. I., Kaznacheeva, S. N., & Bystrova, N. V. (2020). Capacitación interna para empleados de empresas de servicios que utilizan tecnología de la información. *Religación. Revista de Ciencias Sociales y Humanidades*, 5(23), 105+. <https://link.gale.com/apps/doc/A663776427/AONE?u=univcv&sid=bookmark-AONE&xid=53dbc55b>
- Linares, H (2017). *El proceso de capacitación y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa de servicio de agua potable y el alcantarillado de Lima-2017*. [Tesis para obtener el grado académico de Doctor en Administración]. Universidad Inca Garcilazo de la Vega.
- Llanos, R(2021). *Capacitación del servidor público y su desempeño laboral en el Proyecto Especial CHAVIMOCHIC, Trujillo 2020*. Tesis para obtener el grado académico de maestro en Gestión Pública Universidad César Vallejo.
- Mendoza, C., Di Capua, G., & Rucci, G. (2020). *Formación para el trabajo en Uruguay el punto de partida*. Uruguay: Biblioteca Felipe Herrera del Banco Interamericano de Desarrollo.
- Meza, E (2020). *Capacitación y compromiso laboral en la empresa Senda Ti Solutions S.A.C., San Isidro 2020*. [Tesis para obtener el grado académico de maestro en Administración] Universidad César Vallejo.
- Morán, R. C. D., & del Carmen Agüero Corzo, E. (2021). *Motivación y satisfacción laboral en el desempeño del empleado en las*

organizaciones de la ciudad de Lima, Perú/Motivation and job satisfaction in employee performance in organizations in the city of Lima, Perú. Revista Visión Gerencial, 20(2), 219+. <https://link.gale.com/apps/doc/A679525643/AONE?u=univcv&sid=bookmark-AONE&xid=ba42dc23>

Ñaupas, H., Mejía, E., Novoa, E. & Villagómez, A. (2013). *Metodología de la investigación científica y elaboración de tesis*. (3° edición). Lima: Cepredim.

Palaci, F. (2020). *Psicología de la Organización*. Pearson Prentice Hall. Madrid, España.

Patiño, L& Pinedo, A (2019). *Influencia de la capacitación en el desempeño laboral del personal administrativo de una institución pública de salud y una empresa privada del sector electricidad,2018*. [Tesis para obtener el grado de Maestro en Administración de Negocios y Finanzas Internacionales. Universidad Católica Sedes Sapientae.

Penachi (2019), *Clima organizacional y desempeño laboral del personal en institución pública (caso INDECI) año 2016*. Tesis para optar el Grado Académico de Magíster en Gestión Pública. Lima 2019

Pettit, J. D., Jr., Goris, J. R., & Vaught, B. C. (2022). An examination of organizational communication as a moderator of the relationship between job performance and job satisfaction. *The Journal of Business Communication, 34(1), 81+.* <https://link.gale.com/apps/doc/A19218841/AONE?u=univcv&sid=bookmark-AONE&xid=25103c9c>

Piélago, E (2018). *Capacitación y desempeño laboral según percepción del personal médico del Hospital Huaycán de Ate, 2018*. [Tesis para optar el Grado Académico de Magíster en Administración] Universidad César Vallejo.

- Quispe (2018). *Factores de la motivación y el desempeño laboral de los profesionales médicos en un hospital*, Puno 2018. Tesis para optar el Grado Académico de Magíster en Gestión del Talento Humano.
- Robbins, S., & Judge, T. (2017). *Comportamiento Organizacional* (17 ed.). México: Pearson
- Stoner, y Gilbert. (2019). *Administración*. 6ta Edición. Editorial Pearson. México.
- Tamayo y Tamayo (2003). *El proceso de la Investigación científica*. Editorial Limusa, 2004
- Torres, B (2022). *Programa de capacitación sobre calidad de servicio para mejorar la atención en la DEMUNA de la municipalidad distrital de Pinto*. Maestría en Gestión pública. Universidad César Vallejo.
- Ugarte, W., Melgar, T. & Tacillo, E. (2020) *Determinación de Necesidades de Capacitación del Personal Administrativo del Área de Ciencias Económicas y de la Gestión de la UNMSM*. Revista Gestión en el Tercer Milenio, 45, 69 – 81. DOI: <https://doi.org/10.15381/gtm.v23i45.18940>
- Valle, N. P. (2019). *Clima Organizacional y Desempeño Laboral del Instituto Nacional de Defensa Civil--INDECI/Organizational Climate and Labor Performance of the National Institute of Civil Defense--INDECI*. *Gestión en el tercer milenio*, 22(44), 85+. <https://link.gale.com/apps/doc/A629969753/AONE?u=univcv&sid=bookmark-AONE&xid=4e5353c8>
- Vásquez, E (2020). *Capacitación y acompañamiento pedagógico en el desempeño laboral de las promotoras educativas de PRONOEI-UGEL 04, 2020*. Tesis para obtener el grado académico de Doctor en Educación. Universidad César Vallejo.
- Vilcas Tacsá, I (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 para obtener el grado de Maestría en Administración.

- Yang, Ahmed, T., Chaojun, Y., Hongjuan, Y., & Mahmood, S. (2022). *The Impact of Empowering Leadership on Job Performance of Higher Education Institutions Employees: Mediating Role of Goal Clarity and Self-Efficacy*. *Psychology Research and Behavior Management*, 15, 677+. <https://link.gale.com/apps/doc/A700779255/AONE?u=univcv&sid=bookmark-AONE&xid=c7afb6a8>
- Yaya, M., & Matto, Y. (2019). *Análisis y propuesta de un proceso de capacitación unificado en base a la experiencia de tres pequeñas empresas consultoras que brindan servicios de outsourcing en formación: PRO MANAGEMENT, VALUE HUNTER Y CONSULTORA X*. (Tesis de Licenciatura). Pontificia Universidad Católica del Perú, Lima, Perú

ANEXOS

ANEXO 1. MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE CAPACITACIÓN

Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala	Niveles o rangos
V1: Capacitación	D1: Capacitación en el puesto	<ul style="list-style-type: none"> Inducción en el puesto de trabajo Cursos de capacitación para trabajo 	1, 2 y 3 4, 5 y 6	Ordinal	(5) Siempre (4) Casi siempre (3) Regularmente (2) Casi nunca (1) Nunca
	D2: Capacitación por aprendizaje	<ul style="list-style-type: none"> Trabajadores hábiles en el puesto Soporte técnico del jefe directo en el trabajo 	7, 8 y 9 10, 11 y 12	Ordinal	(5) Siempre (4) Casi siempre (3) Regularmente (2) Casi nunca (1) Nunca
	D3: Capacitaciones por instrucciones en el puesto	<ul style="list-style-type: none"> Manual de procedimientos para cada trabajador Conferencias para capacitación del personal 	13, 14 y 15 16, 17 y 18	Ordinal	(5) Siempre (4) Casi siempre (3) Regularmente (2) Casi nunca (1) Nunca
	D4: Habilidades interpersonales	<ul style="list-style-type: none"> Equipos de trabajo Comunicación en el entorno de trabajo 	19, 20 y 21 22, 23 y 24	Ordinal	(5) Siempre (4) Casi siempre (3) Regularmente (2) Casi nunca (1) Nunca

Fuente: Adaptado de Dessler y Varela (2017).

ANEXO 2. MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLE

Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala	Niveles o rangos
V2: Desempeño laboral	D1: Calidad de trabajo	<ul style="list-style-type: none"> • Minuciosidad • Pulcritud • Empeño que pone en el trabajo 	1,2,3,4,5,6, 7,8,9,10,11	Ordinal	((5) Siempre (4) Casi siempre (3) Regularmente (2) Casi nunca (1) Nunca
	D2: Responsabilidad	<ul style="list-style-type: none"> • Actúa con eficiencia y autonomía. 	12,13,14,15,16 y 17	Ordinal	((5) Siempre (4) Casi siempre (3) Regularmente (2) Casi nunca (1) Nunca
	D3: Compromiso institucional	<ul style="list-style-type: none"> • Compromiso con la institución 	18,19,20,21 y 22	Ordinal	(5) Siempre (4) Casi siempre (3) Regularmente (2) Casi nunca (1) Nunca

Fuente: Adaptado de Brayan Guzmán Cabrera

FICHA TÉCNICA DE LOS INSTRUMENTOS

Ficha técnica del Instrumento sobre la variable Capacitación

Nombre del instrumento: Cuestionario de Capacitación

Autores: Dessler y Varela

Adaptado por el autor de esta investigación.

Año: 2017

Administración: Individual

Forma de aplicación: 10 minutos

Población a la que se puede administrar: 70 colaboradores del área de logística

Objetivo del instrumento: Determinar el nivel de capacitación

Contenido: El cuestionario tiene un total de 24 ítems.

La escala e índice es: siempre (5), casi siempre (4), a veces (3), casi nunca (2) y nunca (1).

Ficha técnica del Instrumento sobre la variable desempeño laboral

Nombre del instrumento: Cuestionario de desempeño laboral

Autores: Brayan Guzmán Cabrera

Adaptado por el autor de esta investigación.

Año: 2017

Administración: Individual

Forma de aplicación: 10 minutos

Población a la que se puede administrar: 70 colaboradores del área de logística

Objetivo del instrumento: Determinar el nivel del desempeño laboral

Contenido: El cuestionario tiene un total de 22 ítems.

La escala e índice es: siempre (5), casi siempre (4), a veces (3), casi nunca (2) y nunca (1).

VALIDEZ DEL CONTENIDO

Tabla 10 *Validez del contenido por juicio de expertos de los instrumentos de Capacitación y desempeño laboral*

N°	Experto	Grado Académico	Aplicabilidad
1	Gustavo Ernesto Zarate Ruiz	Doctorado	Aplicable
2	Edgard Alfredo Rivera Vílchez	Maestro	Aplicable
3	Edgard Lino Gamarra	Doctorado	Aplicable

FIABILIDAD MUESTRA PILOTO

Tabla 11 *Estadísticos de fiabilidad para la variable Capacitación y desempeño laboral.*

Estadísticos de fiabilidad		
	Alfa de Cronbach	N de elementos
Capacitación	0,816	24
Desempeño laboral	0,800	22

ANÁLISIS DESCRIPTIVO

Tabla 12

Nivel de Capacitación percibido por los colaboradores

Nivel de Capacitación percibido por los colaboradores					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Medio	57	81,4	81,4	81,4
	Alto	13	18,6	18,6	100,0
	Total	70	100,0	100,0	

Tabla 13

Nivel de desempeño laboral en los colaboradores

Nivel de desempeño laboral en los colaboradores					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Medio	12	17,1	17,1	17,1
	Alto	58	82,9	82,9	100,0
	Total	70	100,0	100,0	

CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN DE LA VARIABLE DESEMPEÑO LABORAL

Instrucciones:

Saludos, estimados docentes. Recuerde que su participación es muy apreciada y valiosa. A continuación, encontrará proposiciones y cada una tiene cinco opciones para responder. Lea cuidadosamente cada proposición y marque sólo una alternativa. Conteste todas las proposiciones. No hay respuestas buenas ni malas, son simplemente sus respuestas. El tiempo aproximado para responder las preguntas es de 20 minutos. Su respuesta a este cuestionario será codificada, por ende, será anónima y se preservará la privacidad en cada una de ellas. La información que se recopile será totalmente confidencial y sólo serán empleadas con fines de investigación.

Escala de Likert:

5	4	3	2	1
Siempre	Casi siempre	Regularmente	Casi nunca	Nunca

Ítems (Variable Desempeño Laboral)		Puntuaciones				
N°	Dimensión: Calidad de Trabajo	1	2	3	4	5
1	Va más allá de los requisitos exigidos para obtener un resultado mejor, evaluando periódicamente la exactitud con que realiza sus tareas.					
2	Establece un orden eficiente en las diferentes actividades de trabajo y los recursos que utilizan que haga posible alcanzar objetivos y grandes resultados.					
3	Realiza un trabajo ordenado.					
4	Realiza su trabajo en el tiempo establecido.					
5	Realiza sus actividades sin errores.					
6	Cumple con los objetivos del trabajo, demostrando iniciativa en la realización de actividades.					
7	Se anticipa a las necesidades o problemas futuros.					
8	Tiene nuevas ideas y muestra originalidad a la hora de enfrentar o manejar situaciones de trabajo.					
9	Se muestra atento al cambio, implementando nuevas estrategias a la hora de trabajar.					
10	Demuestra interés por acceder a instancias de actualización de conocimientos.					
11	Puede trabajar independientemente.					
	Dimensión: Responsabilidad					
12	Reacciona de manera eficiente y de forma calmada a dificultades o situaciones conflictivas dentro del trabajo.					
13	Mantiene al supervisor directo informado del progreso en el trabajo y de los problemas que pueden aparecer.					

14	Transmite esta información oportunamente.					
15	Demuestra autonomía y resuelve oportunamente imprevistos al interior del trabajo.					
16	Es eficaz al afrontar situaciones y problemas frecuentes.					
17	Asumen con responsabilidad las consecuencias negativas de sus acciones, demostrando compromiso y deseos de mejorar.					
	Dimensión: Compromiso Institucional					
18	Conoce la misión y visión.					
19	Colabora con actividades extraordinarias a su función en el establecimiento.					
20	Aporta ideas para mejorar procesos de trabajo dentro del establecimiento.					
21	Colabora con la implementación y utilización de tecnologías para optimizar procesos de trabajo.					
22	Asume con grado y demuestra buena disposición en la realización del trabajo y tareas encomendadas por sus superiores.					



CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN DE LA VARIABLE CAPACITACIÓN

Instrucciones:

Saludos, estimados docentes. Recuerde que su participación es muy apreciada y valiosa. A continuación, encontrará proposiciones y cada una tiene cinco opciones para responder. Lea cuidadosamente cada proposición y marque sólo una alternativa. Contesté todas las proposiciones. No hay respuestas buenas ni malas, son simplemente sus respuestas. El tiempo aproximado para responder las preguntas es de 20 minutos. Su respuesta a este cuestionario será codificada, por ende, será anónima y se preservará la privacidad en cada una de ellas. La información que se recopile será totalmente confidencial y sólo serán empleadas con fines de investigación.

Escala de Likert:

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

Ítems (Variable Capacitación)		Puntuaciones				
N°	Dimensión: Capacitación en el puesto	1	2	3	4	5
1	Recibe capacitación en el puesto de trabajo cuando ingresa.					
2	Existe una política de capacitación mediante la inducción.					
3	Mediante la capacitación en el puesto de trabajo la institución pretende mejorar sus funciones mientras las lleva a cabo.					
4	La empresa cuenta con un programa anual, semestral o trimestral de capacitación.					
5	La empresa busca actualizar los temas de programas de capacitación.					
6	Una técnica de capacitación en el puesto de trabajo es la rotación de puestos, donde un colaborador pasa de un puesto a otro en un periodo de tiempo planeado.					
	Dimensión: Capacitación por aprendizaje					
7	La combinación de un aprendizaje formal y una capacitación en el puesto es decir en la práctica mejora su aprendizaje a largo plazo.					
8	Usted asiste a los programas de capacitación efectuados por la empresa.					
9	El aprendizaje formal que brinda la empresa mejora sus conocimientos y habilidades en su puesto de trabajo					
10	Su jefe directo le indica las funciones que debe hacer en su puesto de trabajo					
11	El mensaje que le transmite a usted su jefe es sencillo y fácil de entender					
12	La capacitación en la práctica durante el proceso de la función es buena en la empresa.					
	Dimensión: Capacitación por instrucción en el puesto					
13	La empresa cuenta con un manual de procedimientos por cada trabajador.					

14	El manual de procedimientos de la empresa se actualiza anualmente					
15	El manual de procedimientos de la empresa, año 2022, contribuye a direccionar su labor con eficiencia.					
16	La empresa realiza conferencias de capacitación para el personal.					
17	Los temas de capacitación que brinda la empresa son para todo el personal.					
18	Los temas de capacitación que brinda la empresa son específicos según la necesidad de cada área o especialización.					
	Dimensión: Habilidades interpersonales					
19	Su jefe directo fomenta el trabajo en equipo.					
20	Existe sesiones en forma mensual donde se debaten propuestas de mejora en la empresa.					
21	Recibe apoyo de sus compañeros de otras áreas para optimizar sus funciones en la empresa.					
22	Tiene buena comunicación con su jefe directo.					
23	Tiene buena comunicación con sus compañeros del área.					
24	Usted cree que necesita capacitación para mejorar su capacidad de escuchar a los demás.					

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE CAPACITACIÓN

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: Capacitación en el puesto							
1	Recibe capacitación en el puesto de trabajo cuando ingresa.	✓		✓		✓		
2	Existe una política de capacitación mediante la inducción	✓		✓		✓		
3	Mediante la capacitación en el puesto de trabajo la empresa pretende mejorar sus funciones mientras las lleva a cabo.	✓		✓		✓		
4	La empresa cuenta con un programa anual, semestral o trimestral de capacitación.	✓		✓		✓		
5	La empresa busca actualizar los temas de programas de capacitación.	✓		✓		✓		
6	Una técnica de capacitación en el puesto de trabajo es la rotación de puestos, donde un colaborador pasa de un puesto a otro en un periodo de tiempo planeado.	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 2: Capacitación por aprendizaje							
7	La combinación de un aprendizaje formal y una capacitación en el puesto es decir en la práctica mejora su aprendizaje a largo plazo.	✓		✓		✓		
8	Usted asiste a los programas de capacitación efectuados por la empresa.	✓		✓		✓		
9	El aprendizaje formal que brinda la empresa mejora sus conocimientos y habilidades en su puesto de trabajo.	✓		✓		✓		
10	Su jefe directo le indica las funciones que debe hacer en su puesto de trabajo.	✓		✓		✓		
11	El mensaje que le transmite a usted su jefe es sencillo y fácil de entender.	✓		✓		✓		
12	La capacitación en la práctica durante el proceso de la función es buena en la empresa.	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 3: Capacitación por instrucción en el puesto							
13	La empresa cuenta con un manual de procedimientos por cada trabajador.	✓		✓		✓		
14	El manual de procedimientos de la empresa se actualiza anualmente.	✓		✓		✓		
15	El manual de procedimientos de la empresa, año 2022, contribuye a direccionar su labor con eficiencia.	✓		✓		✓		

16	La empresa realiza conferencias de capacitación para el personal.	✓		✓		✓	
17	Los temas de capacitación que brinda la empresa son para todo el personal.	✓		✓		✓	
18	Los temas de capacitación que brinda la empresa son específicos según la necesidad de cada área o especialización.	✓		✓		✓	
	DIMENSIÓN 4: Habilidades interpersonales	Si	No	Si	No	Si	No
19	Su jefe directo fomenta el trabajo en equipo.	✓		✓		✓	
20	Existe sesiones en forma mensual donde se debaten propuestas de mejora en la empresa.	✓		✓		✓	
21	Recibe apoyo de sus compañeros de otras áreas para optimizar sus funciones en la empresa.	✓		✓		✓	
22	Tiene buena comunicación con su jefe directo.	✓		✓		✓	
23	Tiene buena comunicación con sus compañeros del área.	✓		✓		✓	
24	Usted cree que necesita capacitación para mejorar su capacidad de escuchar a los demás.	✓		✓		✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): SI HAY SUFICIENCIA

✓ **Opinión de aplicabilidad:** **Aplicable [x]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador: DR. GUSTAVO ZARATE RUIZ

DNI: 09870134

Especialidad del validador: METODOLOGO Y TEMATICO / DR EN GESTION PUBLICA Y GOBERNABILIDAD, MAGISTER EN ADMINISTRACION DE NEGOCIOS – MBA Y EN GESTION PUBLICA

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado. ²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, esconciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión **25 de junio del 2022**

Firma del Experto Informante. Especialidad – Administrador RENACYT: PO159220

CLAD: 15629 ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-0565-0577>

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE DESEMPEÑO LABORAL

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: Calidad de trabajo							
1	Va más allá de los requisitos exigidos para obtener un resultado mejor, evaluando periódicamente la exactitud con que realiza sus tareas.	✓		✓		✓		
2	Establece un orden eficiente en las diferentes actividades de trabajo y los recursos que se utilizan que haga posible alcanzar objetivos y grandes resultados.	✓		✓		✓		
3	Realiza un trabajo ordenado.	✓		✓		✓		
4	Realiza su trabajo en el tiempo establecido.	✓		✓		✓		
5	Realiza sus actividades sin errores.	✓		✓		✓		
6	Cumple con los objetivos de trabajo, demostrando iniciativa en la realización de actividades.	✓		✓		✓		
7	Se anticipa a las necesidades o problemas futuros.	✓		✓		✓		
8	Tiene nuevas ideas y muestra originalidad a la hora de enfrentar o manejar situaciones de trabajo.	✓		✓		✓		
9	Se muestra atento al cambio, implementando nuevas estrategias a la hora de trabajar.	✓		✓		✓		
10	Demuestra interés por acceder a instancias de actualización de conocimientos.	✓		✓		✓		
11	Puede trabajar independientemente	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 2: Responsabilidad							
12	Reacciona de manera eficiente y de forma calmada a dificultades o situaciones conflictivas dentro del trabajo.	✓		✓		✓		
13	Mantiene al supervisor directo informado del progreso en el trabajo y de los problemas que puedan aparecer.	✓		✓		✓		
14	Transmite esta información oportunamente.	✓		✓		✓		
15	Demuestra autonomía y resuelve oportunamente imprevistos al interior del trabajo.	✓		✓		✓		
16	Es eficaz al afrontar situaciones y problemas frecuentes.	✓		✓		✓		

17	Asume con responsabilidad las consecuencias negativas de sus acciones, demostrando compromiso y deseos de mejorar.	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 3: Compromiso institucional	Si	No	Si	No	Si	No	
18	Conoce la misión y visión.	✓		✓		✓		
19	Colabora con actividades extraordinarias a su función en el establecimiento.	✓		✓		✓		
20	Aporta ideas para mejorar procesos de trabajo dentro del establecimiento.	✓		✓		✓		
21	Colabora con la implementación y utilización de tecnologías para optimizar procesos de trabajo dentro del trabajo.	✓		✓		✓		
22	Asume con agrado y buena disposición en la realización del trabajo y tareas encomendadas por sus superiores.	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): SI HAY SUFICIENCIA

✓ **Opinión de aplicabilidad:** **Aplicable [x]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador: DR. GUSTAVO ZARATE RUIZ

DNI: 09870134

Especialidad del validador: METODOLOGO Y TEMATICO / DR EN GESTION PUBLICA Y GOBERNABILIDAD, MAGISTER EN ADMINISTRACION DE NEGOCIOS – MBA Y EN GESTION PUBLICA

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado. ²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, esconciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión **25 de junio del 2022**

Firma del Experto Informante. Especialidad – Administrador RENACYT: PO159220

CLAD: 15629 ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-0565-0577>

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE CAPACITACIÓN

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: Capacitación en el puesto							
1	Recibe capacitación en el puesto de trabajo cuando ingresa.	✓		✓		✓		
2	Existe una política de capacitación mediante la inducción	✓		✓		✓		
3	Mediante la capacitación en el puesto de trabajo la empresa pretende mejorar sus funciones mientras las lleva a cabo.	✓		✓		✓		
4	La empresa cuenta con un programa anual, semestral o trimestral de capacitación.	✓		✓		✓		
5	La empresa busca actualizar los temas de programas de capacitación.	✓		✓		✓		
6	Una técnica de capacitación en el puesto de trabajo es la rotación de puestos, donde un colaborador pasa de un puesto a otro en un periodo de tiempo planeado.	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 2: Capacitación por aprendizaje	Si	No	Si	No	Si	No	
7	La combinación de un aprendizaje formal y una capacitación en el puesto es decir en la práctica mejora su aprendizaje a largo plazo.	✓		✓		✓		
8	Usted asiste a los programas de capacitación efectuados por la empresa.	✓		✓		✓		
9	El aprendizaje formal que brinda la empresa mejora sus conocimientos y habilidades en su puesto de trabajo.	✓		✓		✓		
10	Su jefe directo le indica las funciones que debe hacer en su puesto de trabajo.	✓		✓		✓		
11	El mensaje que le transmite a usted su jefe es sencillo y fácil de entender.	✓		✓		✓		
12	La capacitación en la práctica durante el proceso de la función es buena en la empresa.	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 3: Capacitación por instrucción en el puesto	Si	No	Si	No	Si	No	
13	La empresa cuenta con un manual de procedimientos por cada trabajador.	✓		✓		✓		
14	El manual de procedimientos de la empresa se actualiza anualmente.	✓		✓		✓		
15	El manual de procedimientos de la empresa, año 2022, contribuye a direccionar su labor con eficiencia.	✓		✓		✓		

16	La empresa realiza conferencias de capacitación para el personal.	✓		✓		✓		
17	Los temas de capacitación que brinda la empresa son para todo el personal.	✓		✓		✓		
18	Los temas de capacitación que brinda la empresa son específicos según la necesidad de cada área o especialización.	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 4: Habilidades interpersonales	Si	No	Si	No	Si	No	
19	Su jefe directo fomenta el trabajo en equipo.	✓		✓		✓		
20	Existe sesiones en forma mensual donde se debaten propuestas de mejora en la empresa.	✓		✓		✓		
21	Recibe apoyo de sus compañeros de otras áreas para optimizar sus funciones en la empresa.	✓		✓		✓		
22	Tiene buena comunicación con su jefe directo.	✓		✓		✓		
23	Tiene buena comunicación con sus compañeros del área.	✓		✓		✓		
24	Usted cree que necesita capacitación para mejorar su capacidad de escuchar a los demás.	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): **SI HAY SUFICIENCIA**

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [x] Aplicable después de corregir [] No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador: **RIVERA VÍLCHEZ EDGARD ALFREDO DNI: 08700459**

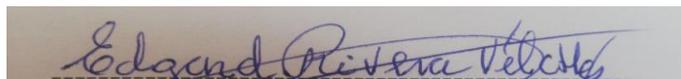
Especialidad del validador: **METODOLOGO APA / MAESTRO EN GESTIÓN ECONÓMICA EMPRESARIAL/LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

1Pertinencia: **El ítem corresponde al concepto teórico formulado.**

2Relevancia: **El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo**

3Claridad: **Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo**

Nota: **Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión**



Firma del Experto Informante.

Especialidad:

**Maestro en Gestión
Económica Empresarial**

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE DESEMPEÑO LABORAL

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: Calidad de trabajo							
1	Va más allá de los requisitos exigidos para obtener un resultado mejor, evaluando periódicamente la exactitud con que realiza sus tareas.	✓		✓		✓		
2	Establece un orden eficiente en las diferentes actividades de trabajo y los recursos que se utilizan que haga posible alcanzar objetivos y grandes resultados.	✓		✓		✓		
3	Realiza un trabajo ordenado.	✓		✓		✓		
4	Realiza su trabajo en el tiempo establecido.	✓		✓		✓		
5	Realiza sus actividades sin errores.	✓		✓		✓		
6	Cumple con los objetivos de trabajo, demostrando iniciativa en la realización de actividades.	✓		✓		✓		
7	Se anticipa a las necesidades o problemas futuros.	✓		✓		✓		
8	Tiene nuevas ideas y muestra originalidad a la hora de enfrentar o manejar situaciones de trabajo.	✓		✓		✓		
9	Se muestra atento al cambio, implementando nuevas estrategias a la hora de trabajar.	✓		✓		✓		
10	Demuestra interés por acceder a instancias de actualización de conocimientos.	✓		✓		✓		
11	Puede trabajar independientemente	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 2: Responsabilidad							
12	Reacciona de manera eficiente y de forma calmada a dificultades o situaciones conflictivas dentro del trabajo.	✓		✓		✓		
13	Mantiene al supervisor directo informado del progreso en el trabajo y de los problemas que puedan aparecer.	✓		✓		✓		
14	Transmite esta información oportunamente.	✓		✓		✓		
15	Demuestra autonomía y resuelve oportunamente imprevistos al interior del trabajo.	✓		✓		✓		
16	Es eficaz al afrontar situaciones y problemas frecuentes.	✓		✓		✓		

17	Asume con responsabilidad las consecuencias negativas de sus acciones, demostrando compromiso y deseos de mejorar.	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 3: Compromiso institucional	Si	No	Si	No	Si	No	
18	Conoce la misión y visión.	✓		✓		✓		
19	Colabora con actividades extraordinarias a su función en el establecimiento.	✓		✓		✓		
20	Aporta ideas para mejorar procesos de trabajo dentro del establecimiento.	✓		✓		✓		
21	Colabora con la implementación y utilización de tecnologías para optimizar procesos de trabajo dentro del trabajo.	✓		✓		✓		
22	Asume con agrado y buena disposición en la realización del trabajo y tareas encomendadas por sus superiores.	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): **SI HAY SUFICIENCIA**

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [x]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador: **RIVERA VÍLCHEZ EDGARD ALFREDO DNI: 08700459**

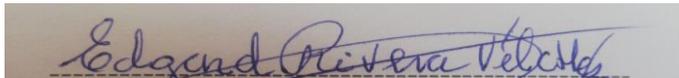
Especialidad del validador: **METODOLOGO APA / MAESTRO EN GESTIÓN ECONÓMICA EMPRESARIAL/LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

1Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

2Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

3Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Firma del Experto Informante.

Especialidad: **Maestro en**

Gestión **Económica**

Empresarial

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE CAPACITACIÓN

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: Capacitación en el puesto							
1	Recibe capacitación en el puesto de trabajo cuando ingresa.	✓		✓		✓		
2	Existe una política de capacitación mediante la inducción	✓		✓		✓		
3	Mediante la capacitación en el puesto de trabajo la empresa pretende mejorar sus funciones mientras las lleva a cabo.	✓		✓		✓		
4	La empresa cuenta con un programa anual, semestral o trimestral de capacitación.	✓		✓		✓		
5	La empresa busca actualizar los temas de programas de capacitación.	✓		✓		✓		
6	Una técnica de capacitación en el puesto de trabajo es la rotación de puestos, donde un colaborador pasa de un puesto a otro en un periodo de tiempo planeado.	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 2: Capacitación por aprendizaje							
7	La combinación de un aprendizaje formal y una capacitación en el puesto es decir en la práctica mejora su aprendizaje a largo plazo.	✓		✓		✓		
8	Usted asiste a los programas de capacitación efectuados por la empresa.	✓		✓		✓		
9	El aprendizaje formal que brinda la empresa mejora sus conocimientos y habilidades en su puesto de trabajo.	✓		✓		✓		
10	Su jefe directo le indica las funciones que debe hacer en su puesto de trabajo.	✓		✓		✓		
11	El mensaje que le transmite a usted su jefe es sencillo y fácil de entender.	✓		✓		✓		
12	La capacitación en la práctica durante el proceso de la función es buena en la empresa.	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 3: Capacitación por instrucción en el puesto							
13	La empresa cuenta con un manual de procedimientos por cada trabajador.	✓		✓		✓		
14	El manual de procedimientos de la empresa se actualiza anualmente.	✓		✓		✓		
15	El manual de procedimientos de la empresa, año 2022, contribuye a direccionar su labor con eficiencia.	✓		✓		✓		

16	La empresa realiza conferencias de capacitación para el personal.	✓		✓		✓		
17	Los temas de capacitación que brinda la empresa son para todo el personal.	✓		✓		✓		
18	Los temas de capacitación que brinda la empresa son específicos según la necesidad de cada área o especialización.	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 4: Habilidades interpersonales	Si	No	Si	No	Si	No	
19	Su jefe directo fomenta el trabajo en equipo.	✓		✓		✓		
20	Existe sesiones en forma mensual donde se debaten propuestas de mejora en la empresa.	✓		✓		✓		
21	Recibe apoyo de sus compañeros de otras áreas para optimizar sus funciones en la empresa.	✓		✓		✓		
22	Tiene buena comunicación con su jefe directo.	✓		✓		✓		
23	Tiene buena comunicación con sus compañeros del área.	✓		✓		✓		
24	Usted cree que necesita capacitación para mejorar su capacidad de escuchar a los demás.	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____ Hay Suficiencia _____

✓ Opinión de aplicabilidad: Aplicable [x] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: **Dr. Lino Gamarra Edgar Laureano** DNI: 32650876

Especialidad del validador: Estadístico: **Lic. En Administración de Empresas. - Lic. En Educación. - Espec. : Matemática e Informática**

Dr. en Administración.

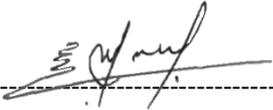
Los Olivos, 14 de Julio del 2022

¹**Pertinencia:**El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Firma del Experto Informante.

Especialidad

Orcid.org/0000-0003-4627-6339

Colegiatura: CLAD N° 038205

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE DESEMPEÑO LABORAL

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: Calidad de trabajo							
1	Va más allá de los requisitos exigidos para obtener un resultado mejor, evaluando periódicamente la exactitud con que realiza sus tareas.	✓		✓		✓		
2	Establece un orden eficiente en las diferentes actividades de trabajo y los recursos que se utilizan que haga posible alcanzar objetivos y grandes resultados.	✓		✓		✓		
3	Realiza un trabajo ordenado.	✓		✓		✓		
4	Realiza su trabajo en el tiempo establecido.	✓		✓		✓		
5	Realiza sus actividades sin errores.	✓		✓		✓		
6	Cumple con los objetivos de trabajo, demostrando iniciativa en la realización de actividades.	✓		✓		✓		
7	Se anticipa a las necesidades o problemas futuros.	✓		✓		✓		
8	Tiene nuevas ideas y muestra originalidad a la hora de enfrentar o manejar situaciones de trabajo.	✓		✓		✓		
9	Se muestra atento al cambio, implementando nuevas estrategias a la hora de trabajar.	✓		✓		✓		
10	Demuestra interés por acceder a instancias de actualización de conocimientos.	✓		✓		✓		
11	Puede trabajar independientemente	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 2: Responsabilidad							
12	Reacciona de manera eficiente y de forma calmada a dificultades o situaciones conflictivas dentro del trabajo.	✓		✓		✓		
13	Mantiene al supervisor directo informado del progreso en el trabajo y de los problemas que puedan aparecer.	✓		✓		✓		
14	Transmite esta información oportunamente.	✓		✓		✓		
15	Demuestra autonomía y resuelve oportunamente imprevistos al interior del trabajo.	✓		✓		✓		
16	Es eficaz al afrontar situaciones y problemas frecuentes.	✓		✓		✓		

17	Asume con responsabilidad las consecuencias negativas de sus acciones, demostrando compromiso y deseos de mejorar.	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 3: Compromiso institucional		Si	No	Si	No	Si	No	
18	Conoce la misión y visión.	✓		✓		✓		
19	Colabora con actividades extraordinarias a su función en el establecimiento.	✓		✓		✓		
20	Aporta ideas para mejorar procesos de trabajo dentro del establecimiento.	✓		✓		✓		
21	Colabora con la implementación y utilización de tecnologías para optimizar procesos de trabajo dentro del trabajo.	✓		✓		✓		
22	Asume con agrado y buena disposición en la realización del trabajo y tareas encomendadas por sus superiores.	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Hay Suficiencia

✓ Opinión de aplicabilidad: Aplicable [x] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: **Dr. Lino Gamarra Edgar Laureano** DNI: 32650876

Especialidad del validador: **Estadístico: Lic. En Administración de Empresas. - Lic. En Educación. - Espec. : Matemática e Informática**

Dr. en Administración.

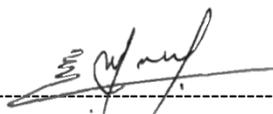
Los Olivos, 14 de Julio del 2022

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Firma del Experto Informante.
Especialidad
Orcid.org/0000-0003-4627-6339
Colegiatura: CLAD N° 038205

PANTALLAZO DE BASE DE DATOS SPSS

*BASE DE DATOS CAPACITACIÓN Y DESEMPEÑO.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

20 : B3 4 Visible: 96 de 96 variables

	A1	A2	A3	A4	A5	A6	A7	A8	A9	A10	A11	A12	A13	A14	A15	A16	A17	A18	A19	A20	A21	A22	A23	A24	D1	D2	D3	D4	B1	B2	B3	B4	B5	B6	B7	B8	B9	B10	B11	B12	B13	B14	B15	B16	B17	B18	B19	B20	B21	B22	B23	B24	D5	D6	D7	CA	PA	AB	V1	V2	V3	V4	VA	VF
1	5	5	5	5	5	2	5	4	4	5	5	5	5	5	4	3	1	5	5	3	5	3	2	5	27	28	23	23	3	4	4	4	4	4	4	3	2	2	4	3	3	5	4	3	4	5	3	2	3	2	4	37	24	14	101	75	1	2	1	2	1	2		
2	4	4	3	4	4	5	3	5	5	5	4	3	5	4	4	3	5	3	3	4	5	5	4	3	24	25	24	24	3	4	4	4	4	4	2	2	2	4	3	3	5	4	3	4	5	3	3	2	1	4	36	24	13	97	73	1	2	1	2	1	2			
3	5	5	5	4	4	2	3	4	5	5	2	5	4	2	3	2	5	5	5	4	5	2	5	3	25	24	21	24	3	4	4	4	4	4	3	2	3	4	3	3	5	4	3	4	5	3	2	2	1	4	38	24	12	94	74	1	2	1	2	0	2			
4	5	4	3	4	4	5	4	5	4	4	3	3	3	4	4	5	3	4	3	3	5	5	4	25	25	22	24	3	4	4	4	4	4	2	2	2	4	3	3	5	4	3	4	5	4	2	3	2	4	36	24	15	96	75	1	2	1	2	1	2				
5	4	3	2	2	2	1	3	5	3	4	4	3	2	2	3	3	3	2	4	3	2	4	3	14	22	15	21	3	4	4	4	4	4	2	2	2	4	3	3	5	4	3	4	5	3	3	2	1	4	36	24	13	72	73	1	1	1	2	1	1				
6	4	4	2	4	5	5	4	4	5	4	4	2	4	3	4	5	3	4	2	3	2	5	5	5	24	23	23	22	3	4	4	4	4	4	2	2	3	4	3	3	5	4	3	4	5	3	2	2	1	4	37	24	12	92	73	1	2	1	2	0	2			
7	5	5	5	5	5	2	5	4	4	5	5	5	5	5	4	3	1	5	5	3	5	3	2	5	27	28	23	23	3	4	4	4	4	4	3	2	2	4	3	3	5	4	3	4	5	3	2	3	2	4	37	24	14	101	75	1	2	1	2	1	2			
8	4	4	3	4	4	5	3	5	5	5	4	3	5	4	4	3	5	3	3	4	5	5	4	3	24	25	24	24	3	4	4	4	4	4	3	2	2	4	3	3	5	4	3	4	5	4	3	2	1	4	37	24	14	97	75	1	2	1	2	1	2			
9	5	5	5	4	4	2	3	4	5	5	2	5	4	2	3	2	5	5	5	4	5	2	5	3	25	24	21	24	3	4	4	4	4	4	2	2	3	4	3	3	5	4	3	4	5	3	2	2	1	4	37	24	12	94	73	1	2	1	2	0	2			
10	5	4	3	4	4	5	4	5	4	4	3	3	3	4	4	5	3	4	3	3	5	5	4	25	25	22	24	3	4	4	4	4	4	1	2	2	4	3	3	5	4	3	4	5	3	2	3	1	4	35	24	13	96	72	1	2	1	2	1	2				
11	2	5	5	5	5	3	2	5	5	2	5	5	5	5	5	4	1	5	3	3	4	4	4	25	24	25	23	5	3	4	3	4	4	5	5	4	3	4	5	4	3	4	4	5	5	4	5	2	4	44	25	20	97	89	2	2	2	2	2	2				
12	4	3	2	2	2	1	3	5	3	4	4	3	2	2	3	3	3	2	4	3	2	4	3	14	22	15	21	4	5	5	5	3	2	3	4	4	5	2	1	5	4	4	3	5	4	5	5	4	2	42	22	20	72	84	1	1	2	1	2	1				
13	4	4	2	4	5	5	4	4	5	4	4	2	4	3	4	5	3	4	2	3	2	5	5	5	24	23	23	22	3	5	4	5	3	4	3	3	4	5	5	5	3	5	5	4	3	4	3	4	5	4	3	5	4	44	25	20	92	89	2	2	2	2	2	2
14	3	3	4	3	5	5	4	3	5	3	3	4	3	5	1	5	4	4	4	4	4	3	2	5	4	23	22	22	22	3	5	5	4	2	3	3	4	5	5	4	5	4	3	3	4	5	4	3	5	3	4	43	22	20	89	85	1	2	2	1	2	2		
15	4	3	4	3	4	5	5	5	4	2	3	4	3	4	3	4	5	5	2	4	2	5	5	4	23	23	23	22	3	4	4	4	4	4	3	2	2	4	3	3	5	4	3	4	5	3	2	3	2	4	37	24	14	91	75	1	2	1	2	1	2			
16	2	5	5	5	5	3	2	5	5	2	5	5	5	5	5	4	1	5	3	3	4	4	4	25	24	25	23	3	4	4	4	4	4	2	2	2	4	3	3	5	4	3	4	5	3	3	2	1	4	36	24	13	97	73	1	2	1	2	1	2				
17	4	3	2	2	2	1	3	5	3	4	4	3	2	2	3	3	3	2	4	3	2	4	3	14	22	15	21	3	4	4	4	4	4	3	2	3	4	3	3	5	4	3	4	5	3	2	2	1	4	38	24	12	72	74	1	1	1	2	0	1				
18	2	5	4	5	4	5	2	5	4	5	5	4	5	4	4	4	3	4	5	3	3	4	5	2	25	25	24	22	3	4	4	4	4	4	2	2	2	4	3	3	5	4	3	4	5	4	2	3	2	4	36	24	15	96	75	1	2	1	2	1	2			
19	3	3	5	3	5	5	4	3	5	5	3	3	4	3	5	5	2	3	3	3	4	2	5	5	24	23	22	22	3	4	4	4	4	4	2	2	2	4	3	3	5	4	3	4	5	3	3	2	1	4	36	24	13	91	73	1	2	1	2	1	2			
20	5	5	5	5	5	2	5	4	4	5	5	5	5	5	4	3	1	5	5	3	5	3	2	5	27	28	23	23	3	4	4	4	4	4	2	2	3	4	3	3	5	4	3	4	5	3	2	2	1	4	37	24	12	101	73	1	2	1	2	0	2			
21	3	3	4	3	5	5	4	3	5	3	3	4	3	5	1	5	4	4	4	4	4	3	2	5	4	23	22	22	22	3	4	4	4	4	4	3	2	2	4	3	3	5	4	3	4	5	3	2	3	2	4	37	24	14	89	75	1	2	1	2	1	2		
22	1	2	1	2	1	5	5	4	2	2	4	2	4	5	5	2	4	2	5	5	4	2	5	4	23	22	22	22	3	4	4	4	4	4	3	2	2	4	3	3	5	4	3	4	5	3	2	3	2	4	37	24	14	84	75	1	2	1	2	1	2			

	A1	A2	A3	A4	A5	A6	A7	A8	A9	A10	A11	A12	A13	A14	A15	A16	A17	A18	A19	A20	A21	A22	A23	A24	D1	D2	D3	D4	B1	B2	B3	B4	B5	B6	B7	B8	B9	B10	B11	B12	B13	B14	B15	B16	B17	B18	B19	B20	B21	B22	D5	D6	D7	CA PA CIT	D.L AB OR.	V1	V2	V A R0	V A R0	V A R0	VA R00 001			
43	4	4	2	4	5	5	4	4	5	4	4	2	4	3	4	5	3	4	2	3	2	5	5	5	24	23	23	22	3	4	4	4	4	4	4	2	2	1	4	3	3	5	4	3	4	5	2	1	2	1	4	35	24	10	92	69	1	2	2	2	0	2		
44	5	5	5	5	5	2	5	4	4	5	5	5	5	4	3	1	5	5	3	5	3	2	5	27	28	23	23	3	4	4	4	4	4	4	1	2	2	4	3	3	5	4	3	4	5	3	2	2	1	4	35	24	12	101	71	1	2	2	2	0	2			
45	2	5	5	5	5	3	2	5	5	2	5	5	5	5	5	4	1	5	3	3	4	4	4	25	24	25	23	5	3	4	3	4	4	5	5	4	3	4	5	4	3	4	4	5	5	4	5	2	4	44	25	20	97	89	2	2	2	2	2	2				
46	4	3	2	2	2	1	3	5	3	4	4	3	2	2	3	3	3	2	4	3	2	4	3	5	14	22	15	21	4	5	5	5	3	2	3	4	4	5	2	1	5	4	4	3	5	4	5	5	4	2	42	22	20	72	84	1	1	2	1	2	2			
47	5	5	5	5	5	2	5	4	4	5	5	5	5	5	4	3	1	5	5	3	5	3	2	5	27	28	23	23	4	2	2	5	3	5	5	5	4	3	4	4	4	5	3	5	4	3	5	2	4	4	2	4	5	42	23	19	101	84	1	2	2	2	2	2
48	4	4	3	4	4	5	3	5	5	5	4	3	5	4	4	3	5	3	3	4	5	5	4	3	24	25	24	24	4	1	5	4	5	5	4	5	5	3	3	5	4	3	5	4	3	5	3	3	5	5	44	24	21	97	89	2	2	2	2	2	2			
49	2	5	5	5	5	3	2	5	5	2	5	5	5	5	5	5	4	1	5	3	3	4	4	25	24	25	23	2	5	4	5	5	1	4	5	3	5	3	5	4	3	5	4	3	5	4	4	3	5	4	4	3	5	42	24	21	97	87	1	2	2	2	2	2
50	4	3	2	2	2	1	3	5	3	4	4	3	2	2	3	3	3	2	4	3	2	4	3	5	14	22	15	21	3	4	4	5	4	4	5	3	2	5	3	5	4	5	3	5	4	4	4	4	3	4	42	26	19	72	87	1	1	2	2	2	2			
51	2	5	4	5	4	5	2	5	4	5	5	4	5	4	4	4	3	4	5	3	3	4	2	25	25	24	22	5	4	4	4	5	5	2	2	4	2	5	3	5	4	5	3	5	4	3	5	4	5	3	2	1	4	45	24	21	96	90	2	2	2	2	2	2
52	3	3	5	3	5	5	4	3	5	5	3	3	4	3	5	5	2	3	3	3	4	2	5	24	23	24	22	3	4	4	4	4	4	2	2	4	3	3	5	4	3	4	3	5	4	3	2	2	1	4	36	24	12	91	72	1	2	1	2	0	2			
53	5	5	5	5	5	2	5	4	4	5	5	5	5	5	4	3	1	5	5	3	5	3	2	5	27	28	23	23	3	4	4	4	4	4	2	2	2	4	3	3	5	4	3	4	5	3	2	2	1	4	36	24	12	101	72	1	2	1	2	0	2			
54	3	3	4	3	5	5	4	3	5	3	3	4	3	5	1	5	4	4	4	4	3	2	5	4	23	22	22	22	3	4	4	4	4	4	2	2	3	4	3	3	5	4	3	4	5	3	2	1	2	4	37	24	12	89	73	1	2	1	2	0	2			
55	4	3	4	3	4	5	5	4	2	3	4	3	4	5	5	2	4	2	5	5	4	2	4	23	23	23	22	3	4	4	4	4	4	2	2	2	4	3	3	5	4	3	4	5	2	1	2	1	4	36	24	10	91	70	1	2	1	2	0	2				
56	2	5	5	5	5	3	2	5	5	2	5	5	5	5	5	4	1	5	3	3	4	4	4	25	24	25	23	3	4	4	4	4	4	2	2	2	4	3	3	5	4	3	4	5	3	2	2	1	4	36	24	12	97	72	1	2	1	2	0	2				
57	4	3	2	2	2	1	3	5	3	4	4	3	2	2	3	3	3	2	4	3	2	4	3	5	14	22	15	21	3	4	4	4	4	4	2	2	1	4	3	3	5	4	3	4	5	3	2	3	2	4	35	24	14	72	73	1	1	1	2	1	2			
58	4	4	2	4	5	5	4	4	5	4	4	2	4	3	4	5	3	4	2	3	2	5	5	24	23	23	22	5	3	4	3	4	4	5	5	4	3	4	5	4	3	4	4	5	5	4	5	2	4	44	25	20	92	89	2	2	2	2	2	2				
59	5	5	5	5	5	2	5	4	4	5	5	5	5	5	4	3	1	5	5	3	5	3	2	5	27	28	23	23	3	4	4	4	4	4	3	2	2	4	3	3	5	4	3	4	5	3	2	3	2	4	37	24	14	101	75	1	2	1	2	1	2			
60	4	4	3	4	4	5	3	5	5	5	4	3	5	4	4	3	5	3	3	4	5	5	4	24	25	24	24	3	4	4	4	4	4	2	2	2	4	3	3	5	4	3	4	5	3	3	2	1	4	36	24	13	97	73	1	2	1	2	1	2				
61	5	5	5	4	4	2	3	4	5	5	2	5	4	2	3	2	5	5	5	4	5	2	5	3	25	24	21	24	3	4	4	4	4	4	3	2	3	4	3	3	5	4	3	4	5	3	2	2	1	4	38	24	12	94	74	1	2	1	2	0	2			
62	5	4	3	4	4	5	4	5	5	4	4	3	3	3	4	4	5	3	4	3	3	5	4	25	25	22	24	3	4	4	4	4	4	2	2	2	4	3	3	5	4	3	4	5	4	2	3	2	4	36	24	15	96	75	1	2	1	2	1	2				
63	4	3	2	2	2	1	3	5	3	4	4	3	2	2	3	3	3	2	4	3	2	4	3	5	14	22	15	21	3	4	4	4	4	4	2	2	2	4	3	3	5	4	3	4	5	3	3	2	1	4	36	24	13	72	73	1	1	1	2	1	1			
64	4	4	2	4	5	5	4	4	5	4	4	2	4	3	4	5	3	4	2	3	2	5	5	5	24	23	23	22	3	4	4	4	4	4	2	2	3	4	3	3	5	4	3	4	5	3	2	2	1	4	37	24	12	92	73	1	2	1	2	0	2			
65	2	5	4	5	4	5	2	5	4	5	5	4	5	4	4	4	3	4	5	3	3	4	5	2	25	25	24	22	3	4	4	4	4	4	3	2	2	4	3	3	5	4	3	4	5	3	2	3	2	4	37	24	14	96	75	1	2	1	2	1	2			
66	4	3	4	3	4	5	5	5	4	2	3	4	3	4	5	5	2	4	2	5	5	4	2	4	23	23	23	22	3	4	4	4	4	4	3	2	2	4	3	3	5	4	3	4	5	4	3	2	1	4	37	24	14	91	75	1	2	1	2	1	2			
67	2	5	5	5	5	3	2	5	5	2	5	5	5	5	5	4	1	5	3	3	4	4	4	25	24	25	23	3	4	4	4	4	4	2	2	3	4	3	3	5	4	3	4	5	3	2	2	1	4	37	24	12	97	73	1	2	1	2	0	2				
68	5	5	5	5	5	2	5	4	4	5	5	5	5	5	4	3	1	5	5	3	5	3	2	5	27	28	23	23	3	4	4	4	4	4	1	2	2	4	3	3	5	4	3	4	5	3	2	3	1	4	35	24	13	101	72	1	2	1	2	1	2			
69	2	5	5	5	5	3	2	5	5	2	5	5	5	5	5	5	4	1	5	3	3	4	4	4	25	24	25	23	3	4	4	4	4	4	2	2	2	4	3	3	5	4	3	4	5	3	2	2	1	4	36	24	12	97	72	1	2	1	2	0	2			
70	4	3	2	2	2	1	3	5	3	4	4	3	2	2	3	3	3	2	4	3	2	4	3	5	14	22	15	21	3	4	4	4	4	4	2	2	2	4	3	3	5	4	3	4	5	3	1	1	1	4	36	24	10	72	70	1	1	1	2	0	1			

AUTORIZACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN PARA PUBLICAR SU IDENTIDAD EN LOS RESULTADOS DE LAS INVESTIGACIONES

Datos Generales

Nombre de la Organización:	RUC: 20503630827
Overall Strategy S.A.C	
Nombre del Titular o Representante legal: Wilson Ohad Pimentel Palacios	
Nombres y Apellidos Wilson Ohad Pimentel Palacios	DNI: 45441732

Consentimiento:

De conformidad con lo establecido en el artículo 7º, literal “f” del Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo ^(*), autorizo [], no autorizo [] publicar LA IDENTIDAD DE LA ORGANIZACIÓN, en la cual se lleva a cabo la investigación:

Nombre del Trabajo de Investigación	
La capacitación en el desempeño laboral en los colaboradores del área de Logística en una empresa de telecomunicaciones, Miraflores - 2022	
Nombre del Programa Académico: ESCUELA DE POSGRADO PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	
Autor: Ivan Eduardo Tello Pariasca	DNI: 72542468

En caso de autorizarse, soy consciente que la investigación será alojada en el Repositorio Institucional de la UCV, la misma que será de acceso abierto para los usuarios y podrá ser referenciada en futuras investigaciones, dejando en claro que los derechos de propiedad intelectual corresponden exclusivamente al autor (a) del estudio.

Lugar y Fecha:

Firma: _____



WILSON PIMENTEL PALACIOS
JEFE DE LOGISTICA
OVERALL STRATEGY S.A.C.

(Titular o Representante legal de la Institución)

(*) Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo-Artículo 7º, literal “ f ” **Para difundir o publicar los resultados de un trabajo de investigación es necesario mantener bajo anonimato el nombre de la institución donde se llevó a cabo el estudio, salvo el caso en que haya un acuerdo formal con el gerente o director de la organización, para que se difunda la identidad de la institución.** Por ello, tanto en los proyectos de investigación como en los informes o tesis, no se deberá incluir la denominación de la organización, pero sí será necesario describir sus características.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, ZARATE RUIZ GUSTAVO ERNESTO, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "La capacitación en el desempeño laboral en los colaboradores del área de Logística en una empresa de telecomunicaciones, Miraflores - 2022", cuyo autor es TELLO PARIASCA IVAN EDUARDO, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 23.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

LIMA, 08 de Agosto del 2022

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
ZARATE RUIZ GUSTAVO ERNESTO DNI: 09870134 ORCID: 0000-0002-0565-0577	Firmado electrónicamente por: GEZARATERU el 10- 08-2022 10:41:29

Código documento Trilce: TRI - 0403032