



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

**Capacitación y desempeño laboral en la empresa Compartamos
Financiera, Tarapoto 2022**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
Licenciado en Administración**

AUTORES:

Br. Barrera Torres, Jean Pierre (ORCID: [0000-0001-8437-0559](https://orcid.org/0000-0001-8437-0559))

Br. Flores Rengifo, Mishel Almendra (ORCID: [0000-0003-2796-8786](https://orcid.org/0000-0003-2796-8786))

ASESOR:

Dr. Chávez Vera, Kerwin José (ORCID: [0000-0003-2842-2099](https://orcid.org/0000-0003-2842-2099))

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de organizaciones

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

TARAPOTO – PERÚ

2022

Dedicatoria

Este proyecto va dedicado a todas las personas que estuvieron apoyándome en cada momento para que este sueño sea una realidad, se lo dedico la familia porque ellos son mi pilar para seguir adelante. También lo dedico a mi novia ya que tengo el placer de que sea mi compañera de Tesis, gracias por tu apoyo en todo, estamos cumpliendo una de nuestras metas.

Jean Pierre

Dedico a mis grandes ángeles, mis profesores de la vida mis queridos papitos Jorge y Zoila, no están físicamente, pero ellos son parte fundamental de mis logros. Y como no dedicar a mi pareja ideal Jean Pierre somos un equipo y esto es prueba de hecho, gracias por tu apoyo y motivación siempre.

Mishel Almendra

Agradecimiento

Agradezco a Díos por darme las fuerzas de no rendirme y seguir adelante y a mi familia por el apoyo y cada momento de mi carrera profesional, también agradezco a mi novia por el empeño y sacrificio en cada instante del desarrollo. También quiero agradecer a la empresa Compartamos Financiera por permitirnos desarrollar ahí la investigación. De igual manera a mi asesor por la enseñanza que me brindo en cada clase desarrollada para así cumplir con mi objetivo.

Jean Pierre

A Díos por darme las fuerzas para seguir y cumplir uno de mis propósitos de mi vida y a mi mayor tesoro mis “padres, mi pareja, mis hermanas y sobrinos” por su apoyo incondicional y por sus muestras de cariño y aliento.

Así mismo a la entidad Compartamos Financiera por permitirnos realizar nuestro proyecto, en dicha empresa. Y como no a nuestro Asesor Dr. Kerwin Chávez Vera por su enseñanza y paciencia en todo momento.

Mishel Almendra

Índice de contenidos

Carátula.....	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tabla	v
Índice de figuras.....	vi
Resumen.....	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA.....	15
3.1. Tipo y diseño de investigación.....	15
3.2. Variables y operacionalización.....	16
3.3. Población (criterios de selección), muestra y muestreo, unidad de análisis	17
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	18
3.5. Procedimientos	20
3.6. Método de análisis de datos	21
3.7. Aspectos éticos.....	21
IV. RESULTADOS.....	22
V. DISCUSIÓN.....	35
VI. CONCLUSIONES	40
VII. RECOMENDACIONES.....	41
REFERENCIAS.....	42
ANEXOS	47

Índice de tabla

Tabla 1 Distribución del instrumento	19
Tabla 2 Validación de los instrumentos de recolección de datos	19
Tabla 3 Estadísticas de fiabilidad	20
Tabla 4 Análisis descriptivo de la variable capacitación	22
Tabla 5 Análisis descriptivo de la necesidad de capacitación	23
Tabla 6 Análisis descriptivo de la planificación de la capacitación	24
Tabla 7 Análisis descriptivo de la ejecución de la capacitación	25
Tabla 8 Análisis descriptivo de las competencias de los capacitadores.....	26
Tabla 9 Análisis descriptivo de la variable desempeño laboral	27
Tabla 10 Análisis descriptivo de las cualidades del trabajador.....	28
Tabla 11 Análisis descriptivo de las actitudes del trabajador	29
Tabla 12 Análisis descriptivo de las capacidades del trabajador	30
Tabla 13 Pruebas de normalidad	31
Tabla 14 Correlación entre las variables capacitación y desempeño laboral	31
Tabla 15 Correlación entre la necesidad de capacitación y desempeño laboral	32
Tabla 16 Correlación entre la planificación de la capacitación y desempeño laboral	33
Tabla 17 Correlación entre la ejecución de la capacitación y desempeño laboral	33
Tabla 18 Correlación entre las competencias de los capacitadores y desempeño laboral.....	34

Índice de figuras

Figura 1 Análisis descriptivo de la variable capacitación.....	22
Figura 2 Análisis descriptivo de la necesidad de capacitación	23
Figura 3 Análisis descriptivo de la planificación de la capacitación.....	24
Figura 4 Análisis descriptivo de la ejecución de la capacitación	25
Figura 5 Análisis descriptivo de las competencias de los capacitadores	26
Figura 6 Análisis descriptivo de la variable desempeño laboral	27
Figura 7 Análisis descriptivo de las cualidades del trabajador	28
Figura 8 Análisis descriptivo de las actitudes del trabajador	29
Figura 9 Análisis descriptivo de las capacidades del trabajador	30

Resumen

El presente estudio de investigación tuvo como determinar la relación entre la capacitación y el desempeño laboral en la empresa Compartamos Financiera, Tarapoto 2022. Para dar solución a la misma, se aplicaron criterios metodológicos relevantes como un tipo de investigación aplicada, enfoque cuantitativo, diseño no experimental, nivel descriptivo correlacional. La población y muestras estuvo comprendido por 50 trabajadores. En la obtención de datos, se emplearon la técnica de la encuesta y el cuestionario como instrumento. Los resultados revelaron que el 44% de los encuestados manifestaron que casi siempre se desarrollan capacitaciones de la misma manera, el 60% señala presentar un alto nivel de desempeño. Por otro lado, se demostró que las necesidades, planificación, ejecución y competencias se encuentran relacionados con el desempeño laboral dado que cumplen con los criterios de aceptación. La conclusión principal reveló que la relación entre la capacitación y el desempeño laboral en la empresa Compartamos Financiera, Tarapoto 2022, es directa y significativa, dado que; el p-valor es 0.000 y el coeficiente de correlación Rho de Spearman fue igual a 0,579, lo que indica una correlación positiva considerable, es decir; a medida que las capacitaciones sean de calidad y se desarrollen continuamente, el desempeño laboral será óptimo.

Palabras clave: capacitación; desempeño laboral; entidades financieras.

Abstract

The purpose of this research study was to determine the relationship between training and work performance in the company Compartamos Financiera, Tarapoto 2022. In order to provide a solution, relevant methodological criteria were applied, such as a type of applied research, quantitative approach, non-experimental design, descriptive correlational level. The population and samples consisted of 50 workers. The survey technique and the questionnaire as an instrument were used to obtain data. The results revealed that 44% of the respondents stated that training is almost always carried out in the same way, 60% indicated a high level of performance. On the other hand, it was shown that needs, planning, execution and competencies are related to job performance since they meet the acceptance criteria. The main conclusion revealed that the relationship between training and work performance in the company Compartamos Financiera, Tarapoto 2022, is direct and significant, since the p-value is 0.000 and the Spearman's Rho correlation coefficient was equal to 0.579, which indicates a considerable positive correlation, i.e., as long as training is of quality and continuously developed, work performance will be optimal.

Keywords: training; job performance; financial institutions.

I. INTRODUCCIÓN

En la actualidad, las empresas emplean diversas estrategias e instrumentos de capacitación con la finalidad de fortalecer las habilidades de los colaboradores en función a los desafíos que impone el nuevo escenario socioeconómico. Sin embargo, estos mecanismos no se ajustan a las necesidades manifestadas en las organizaciones por cuanto ha generado que presenten deficiencias como baja productividad, poca eficiencia en las actividades e incapacidad para completar tareas, lo cual ha impactado desfavorablemente en el desempeño de los colaboradores y las instituciones en general. Como es el caso de los trabajadores de las empresas cubanas, quienes por la falta de capacitación presentan deficiencias en las actividades operativas y administrativas, en muchos casos estos se realizan de manera empírica y no se cumplen de manera efectiva o como las normas las establece, de modo que repercute negativamente en el cumplimiento de sus metas. (Labrador et al., 2019)

Asimismo, Satrio & Indrayanto (2018) analizaron el caso de los empleados del Bank Rakyat Indonesia, quienes indicaron no recibir cursos de capacitación o desarrollo profesional ya que los directivos no dan valor a los trabajadores, no muestran interés e ignoran los beneficios que genera invertir en la formación o perfeccionamiento de sus habilidades dentro de la empresa; afectando su desempeño y dando como resultado que el rendimiento del banco disminuya debido a la presencia constante de errores durante el ofrecimiento de los servicios y productos financieros procesos deficientes y una inadecuada atención al cliente. De igual modo, Karam (2019) estudió la situación de bancos privados iraquíes, en donde el personal demostró por la ausencia de programas de capacitación no ser lo suficientemente competentes para desempeñar sus ocupaciones de una manera dinámica, por lo que su bajo rendimiento provoca la insuficiencia de las entidades financieras.

En Latinoamérica, Castro et al. (2020) dieron a conocer la problemática de una institución financiera en Ecuador, en vista de que sus trabajadores opinaron que los programas de capacitación no son desarrollados de manera continua y en su mayoría estas formaciones se relacionan con temas muy básicos e independientes a las necesidades, viéndose afectado el rendimiento laboral en un 52%, cuyas actividades

no se ajustan a lo sugerido provocando inestabilidad y un ambiente laboral hostil imposibilitando la mejora en la organización a través del incremento de productividad.

En el Perú, según Checa-Llontop et al. (2020) en la empresa financiera CMAC Piura S.A.C el 42% de los colaboradores manifestó estar disconforme con las políticas de gestión de talento humano de dicha organización dado que no implementan actividades para mejorar las habilidades del personal a pesar de contar con políticas que señalan la realización de programas y talleres de capacitación de manera trimestral, pero lamentablemente no son cumplidas. Tales circunstancias han afectado el desempeño y provocado que los clientes no reciban un servicio de calidad ya que algunos colaboradores no cuentan con los conocimientos básicos para atender sus requerimientos o absolver sus dudas adecuadamente, situación que no es controlada porque no efectúan constantemente la evaluación de las capacidades del personal. A parte de ello, los procesos de inducción se realizan de forma incorrecta al no explicar los procedimientos necesarios a los nuevos colaboradores.

En un contexto local, el estudio se centra en la empresa Compartamos Financiera que se encuentra ubicada en el Jr. Jiménez Pimentel 265 – Tarapoto, cuya actividad principal es la promoción de servicios financieros, ofreciendo créditos, seguros y servicios de pago. Luego de evidenciar de manera directa las deficiencias, se evidenció que los colaboradores no se encuentran satisfechos con los programas de capacitación otorgados por la entidad financiera, puesto que estos no suplen las necesidades en su totalidad y en muchos casos no se imparten recursos, materiales que permitan fortalecer las capacitaciones, además los objetivos de los programas no se encuentran definidos de forma clara y concreta y la información impartida suele ser repetitiva.

Asimismo, los métodos que emplea la persona responsable de ejecutar las capacitaciones no suelen ajustarse a las capacidades de los colaboradores. Por otro lado, cuando los colaboradores realizan alguna pregunta referente al tema de exposición, el responsable no domina el tema y esta no suele ser amena y motivacional. Se cree que la falta de retroalimentación ha permitido la falta de

eficiencia en las actividades, visto que no son realizadas en el tiempo oportuno y de manera competente.

De acuerdo con lo previamente señalado, se formuló como problema general: ¿Cuál es la relación entre la capacitación y el desempeño laboral en la empresa Compartamos Financiera, Tarapoto 2022?. Por otro lado, los problemas específicos fueron: ¿Cuál es la relación entre la necesidad de capacitación y el desempeño laboral en la empresa Compartamos Financiera, Tarapoto 2022?; ¿Cuál es la relación entre la planificación de la capacitación y el desempeño laboral en la empresa Compartamos Financiera, Tarapoto 2022?; ¿Cuál es la relación entre la ejecución de la capacitación y el desempeño laboral en la empresa Compartamos Financiera, Tarapoto 2022?; ¿Cuál es la relación entre las competencias de los capacitadores y el desempeño laboral en la empresa Compartamos Financiera, Tarapoto 2022?.

Respecto a la justificación, el estudio presentó un valor teórico puesto que se consideró la teoría y estudios referentes al objeto de investigación que fueron realizados por diferentes autores con el fin de contar con el debido sustento bibliográfico y determinar los componentes y la forma de evaluación de la capacitación y el desempeño laboral. En cuanto a la justificación práctica, los resultados sirvieron de base para que la institución pueda plantear estrategias direccionadas a la optimización y aplicación de programas de capacitación para garantizar la efectividad en sus actividades. De la misma manera, tuvo utilidad metodológica porque se empleó ciertos procedimientos y técnicas de recolección de datos; además fue necesario diseñar instrumentos que posteriormente fueron validados por expertos para asegurar la evaluación adecuada de cada una de las variables, por lo que dichas herramientas también pueden ser empleados en futuras investigaciones que presenten analogía.

Finalmente, se caracterizó por su relevancia social ya que gracias a la investigación se puso en evidencia la gran importancia que recae en la ejecución de programas de capacitación para asegurar que los colaboradores mejoren su desempeño laboral y efectúen correctamente sus tareas; en ese sentido, los principales beneficiados serán los empleados y la empresa en general.

Según la problemática se planteó como objetivo general: Determinar la relación entre la capacitación y el desempeño laboral en la empresa Compartamos Financiera, Tarapoto 2022; asimismo, se consideró como objetivos específicos: Determinar la relación entre la necesidad de capacitación y el desempeño laboral en la empresa Compartamos Financiera, Tarapoto 2022; Determinar la relación entre la planificación de la capacitación y el desempeño laboral en la empresa Compartamos Financiera, Tarapoto 2022; Determinar la relación entre la ejecución de la capacitación y el desempeño laboral en la empresa Compartamos Financiera, Tarapoto 2022; y Determinar la relación entre las competencias de los capacitadores y el desempeño laboral en la empresa Compartamos Financiera, Tarapoto 2022.

Por último, la hipótesis general de la investigación fue: H_i : La relación entre la capacitación y el desempeño laboral en la empresa Compartamos Financiera, Tarapoto 2022, es directa y significativa. En el caso de las hipótesis específicas H_1 : La relación entre la necesidad de capacitación y el desempeño laboral en la empresa Compartamos Financiera, Tarapoto 2022, es directa y significativa; H_2 : La relación entre la planificación de la capacitación y el desempeño laboral en la empresa Compartamos Financiera, Tarapoto 2022, es directa y significativa; H_3 : La relación entre la ejecución de la capacitación y el desempeño laboral en la empresa Compartamos Financiera, Tarapoto 2022, es directa y significativa; H_4 : La relación entre las competencias de los capacitadores y el desempeño laboral en la empresa Compartamos Financiera, Tarapoto 2022, es directa y significativa.

II. MARCO TEÓRICO

Para el desarrollo de la investigación fue fundamental tener en cuenta estudios realizados con anterioridad que muestran asociación a las variables de investigación; por ello, desde el ámbito internacional González-Vázquez et al. (2021) en su artículo titulado la gestión de talento humano y su influencia en la satisfacción y productividad laboral en la empresa, tuvo el propósito de conocer la influencia de las capacitaciones del talento humano en la productividad laboral de la entidad. Presentó un enfoque descriptivo, no experimental, correlacional, aplicaron como instrumento el cuestionario a una población y muestra de 75 empleados. Concluyeron que el 55% califican a las capacitaciones como incorrectas y la productividad tiene un nivel regular del 52%. Asimismo, existe un vínculo positivo muy débil entre los temas estudiados de $r = ,186$ y un valor $p ,005$; por lo tanto, las capacitaciones son un medio esencial para incrementar la productividad del personal de la empresa.

Así también, Obando (2020) en su artículo titulado, Capacitación del talento humano y productividad. Analizó la importancia de la capacitación de los colaboradores en la productividad. De enfoque analítico y un diseño no experimental, como instrumento aplicó una guía de análisis documental para recolectar datos de una muestra integrada por 55 empresas. Concluyó que la capacitación de los colaboradores presenta un nivel bajo de 47% y el nivel de productividad es medio en un 68%. El grado de conexión en ambos temas es positivo de ($r = ,256$) y ($p < 0.05$), es decir, la capacitación es un medió indispensable para que los trabajadores tengan un mejor rendimiento dentro de su centro laboral.

Por su parte, Mujtaba (2019) en su artículo titulado Impacto de los programas de capacitación en el desempeño de los empleados, tuvo como objetivo medir los efectos de los programas de capacitación en el rendimiento de los trabajadores. El enfoque fue cuantitativo, no experimental, empleó el cuestionario para encuestar a una muestra poblacional de 61 personas. Concluyó que los programas de capacitación son deficientes en un 41% y el nivel de productividad es medio en un 52%.

El grado de relevancia en los temas estudiados es positivo considerable de ($r = ,761$) donde el valor ($p = ,000$). Es preciso mencionar que a mayor efectividad de la gestión en las capacitaciones mayor será la eficacia de los empleados.

Asimismo, Sendawula et al. (2018) en su artículo que tiene como título Capacitación, compromiso de los empleos y desempeño de los empleados: Evidencia del sector de la salud de Uganda. Tuvo como objetivo analizar la contribución de la capacitación en la productividad de los empleados. El enfoque fue de tipo descriptivo, no experimental, de corte transversal – correlacional, aplicó un cuestionario como herramienta de obtención de datos para una muestra poblacional de 150 usuarios. Llegaron a concluir que la capacitación es deficiente en un 29,2%, el nivel de desempeño es regular en un 32,1% y el compromiso es regular en un 15%. Evidenciaron que el rendimiento laboral está directamente relacionado a las capacitaciones en un $r = ,412$ con una significancia menor a 0.05.

De la misma manera, Thevanes & Dirojan (2018) en su estudio titulado Impacto de la capacitación y la participación laboral en el desempeño laboral. Como objetivo se plantearon la vinculación entre la capacitación y el desempeño laboral. Se caracterizó por ser de tipo descriptivo – correlacional, no experimental, emplearon un cuestionario para recolectar datos de 137 participantes considerados como muestra poblacional del estudio. Concluyeron que el 42% de los encuestados califican a la gestión de las capacitaciones como regular, el nivel de productividad es regular en un 29%. Existe un vínculo positivo entre ambas variables investigadas con un valor $r = ,598$ y una significancia igual a ,000; por lo tanto, es importante que las organizaciones tengan una buena gestión de las capacitaciones para fortalecer el desempeño de sus colaboradores.

En el ámbito nacional, Figueroa et al. (2020) en su investigación Derecho de capacitación y desempeño laboral en la Dirección Regional Agraria. Evaluaron cómo la capacitación está relacionada al desempeño de los colaboradores. Se caracterizó por ser de tipo descriptivo – correlacional, no experimental, emplearon un cuestionario para evaluar a una población de 73 colaboradores. Llegaron a concluir que las capacitaciones brindadas por la entidad son deficientes en un 34% y el nivel

de desempeño es regular en un 70%. El grado de conexión de Pearson positivo medio de ,584 y un valor ($p < 0.05$) en los temas estudiados, es decir, las actividades que desarrolle la entidad incidirán en el rendimiento del personal.

Además, Bautista et al. (2020) en su investigación titulada El desempeño laboral desde una perspectiva teórica. Analizaron los factores que influyen en el desempeño laboral. La metodología fue analítica, no experimental. El instrumento aplicado fue la guía de análisis documental con una muestra de 75 informes investigativos. Llegaron a concluir que las capacitaciones son relevantes en el nivel de productividad de las personas en un 41%. El nivel de incidencia de la capacitación es de 41% en el rendimiento laboral; por lo tanto, al mantener un adecuado desempeño de los empleados será una herramienta fundamental para el desarrollo de las compañías.

También, Checa-Llontop et al. (2020) en su estudio titulado Estrategia de gestión del talento humano para mejorar el desempeño laboral en una entidad bancaria. Analizaron la repercusión de la gestión del talento humano en el desempeño de los trabajadores. De tipo descriptivo, no experimental, la muestra fue conformada por 38 personas y aplicaron un cuestionario para el recojo de datos. Concluyeron que el 66,7% de los trabajadores mencionó que presenta un nivel regular en el desempeño laboral, de la misma manera, el nivel de la gestión del talento humano es bajo en un 45%. El grado de asociatividad de las variables es positiva considerable de $r = ,750$ y un valor p igual a ,000; por lo tanto, una inadecuada gestión en las capacitaciones del personal repercutirá en el desempeño de estos.

Del mismo modo, Castro & Delgado (2020) en su artículo titulado Gestión de talento humano para la mejora laboral en el banco solidario. Tuvieron como propósito identificar la relación entre la gestión de la capacitación y el desempeño. De enfoque descriptivo, no experimental, de corte transversal, la población y muestra fueron 70 personas, emplearon un cuestionario para la solución de los objetivos. Llegaron a concluir que el grado de gestión del talento humano es regular en un 31%, de la misma manera el 67% indicó que el rendimiento en su centro de trabajo es regular de 42%. El grado de incidencia en los temas estudiados es positivo medio, con un valor de Pearson igual a ,501 y una significancia igual a ,000, por lo tanto, es preciso

señalar que una adecuada gestión en la información brindada a las personas va a repercutir en la productividad de éstos y al mismo tiempo de la entidad.

Para finalizar, Bertolotti (2019) en su estudio titulado Modalidades de capacitación y desempeño laboral del potencial humano del Banco Internacional del Perú S.A.A. Planteó como objetivo el análisis de la relación entre la capacitación y el desempeño de los trabajadores. La metodología fue básica, no experimental, la unidad muestral fueron 49 personas, el instrumento fue el cuestionario. Concluyó que el 51% de los encuestados mencionan que las modalidades de capacitación tienen un nivel bueno y el nivel de desempeño es bueno en un 61%. El grado de conexión entre las variables es positivo, puesto que existe una asociatividad de Chi cuadrado en un ,496 y un valor ($p = 0.000$); es decir, a mayor eficiencia en las capacitaciones mayor será el nivel de cumplimiento con sus labores.

A continuación, se presentan las bases teorías que demuestran de manera detallada el comportamiento, cualidades y definiciones de las variables. Con respecto a la variable Capacitación, Gonzáles et al. (2019) manifiesta que es un conjunto de actividades planificadas en función a las necesidades o falencias de una determinada organización, que tienen como propósito mejorar o hacer un cambio positivo a las habilidades, actitudes y conocimientos de los trabajadores. Asimismo, Salgado-Cruz et al. (2017) infiere que es un instrumento de gestión que contribuye en el fortalecimiento y mejoras de las conductas, competencia a nivel cognitivo y afectivo, incorpora conocimientos, información y apoyo adherentes a las funciones atribuidas a un colaborador.

Además, Hidalgo-Parra et al. (2020) señala que es la inteligencia didáctica empleada para adaptar el recurso humano a nuevos contextos culturales, que comprende un conjunto de contenidos y metodologías que garantizan la efectividad de las funciones. Por su parte Mirabal (2017) infiere que la capacitación es un instrumento de apoyo para comprender de mejor manera las actividades o procesos de gestión, que favorece en la reducción de la tensión e incidentes que tienen un impacto en los objetivos institucionales. Finalmente, Trejo et al. (2021) revela que la capacitación

tiene como finalidad retroalimentar de conocimiento al subordinado sobre las funciones que realiza, considerando normas y reglamentos.

La capacitación tiene cinco criterios importantes: Dominio personal, Van Pletzen et al. (2021) menciona que son desarrolladas mediante técnicas y metodologías de trabajo para desarrollar las habilidades, tener una visión precisa, generar interés y compromiso, sobre todo mantener el aprendizaje personal y organizacional. Otro de los criterios son los modelos mentales, es este apartado el elemento de evaluación radica en el subordinado, cuyas cualidades de trabajo son estimados continuamente, para generar efectividad en la capacidad de cambio y de respuesta, ser hábil o proactivo, provocar cambios en el modo de conducta y pensamiento, esto a fin de lograr los objetivos organizacionales.

Por otro lado, Sefoka & Odeku (2020) considera el criterio de la visión compartida, que tiene como finalidad desarrollar un aprendizaje permanente adherente a la organización y dirección. En lo que respecta al aprendizaje en equipo, es fundamental en toda empresa, porque brinda la posibilidad de crear, producir y asimilar conocimientos de diferentes percepciones, y sobre todo fortalecer la comunicación y empatía en un grupo de trabajo. El último criterio es el pensamiento crítico, donde la organización funciona como un todo para ejecutar actividades en función del cumplimiento de metas, y la efectividad de los procesos es la clave para originar el desarrollo de la organización, por lo tanto, las capacitaciones son instrumentos imprescindibles, cuyo contenido debe desarrollarse en base a la necesidades y visión de las instituciones.

Por otro lado, Kontostavlou & Drigas (2022), muestran las herramientas claves para efectivizar las capacitaciones, entre las principales se encuentran: La descripción de los cargos: Contiene los roles de los directivos, y jefes que trabajan en una organización, sirve para establecer actividades y los resultados que desea alcanzar la organización. Los manuales de organización son herramientas que generan un impacto considerable en los resultados de la organización, por lo tanto, deben ser considerados para la coordinación de las actuaciones y la elaboración de posibles evaluaciones que se desarrollan como estimación de los resultados.

También Dweba & Rashe (2021) consideran a los sistemas de evaluación de desempeño que tiene como finalidad comparar el rendimiento de los trabajadores con el desempeño deseado, sobre el cual se analiza las causas de las desviaciones en el comportamiento. Finalmente se encuentran los expedientes del personal, que son empleados para conocer los antecedentes, competencias y el potencial del recurso humano.

En cuanto a la importancia de las capacitaciones Cota & Rivera (2017) manifiestan que ayuda al desarrollo de actividades con mayor eficacia, por lo que el conocimiento institucionalizado (educación formal) y el conocimiento demostrado a través de la especialización o ejemplos de capacitación contribuyen a aumentar la productividad laboral. También, Bohórquez et al. (2017) menciona que la capacitación aumenta y mejora los conocimientos de los trabajadores y se considera una inversión en capital humano. Si el trabajador adquiere estos conocimientos y los aplica en su campo de trabajo, entonces la compensación económica que recibe puede hacer que esta inversión tenga un mayor retorno.

Por su parte, Gutiérrez-Aguado et al. (2019) infiere que la capacitación se encuentra ligada a la efectividad de las actividades. En tanto, Bonilla et al. (2018) señalan que mejora el conocimiento y permite desempeñar de mejor manera las funciones en miras de lograr mayores beneficios para la institución. Las dimensiones que comprende la variable son las siguientes:

La primera actividad desarrollada en la capacitación es la necesidad de capacitación, según Gonzáles et al. (2019), es la identifican problemas inherentes al desempeño laboral que comprometen a la gestión de la organización, las cuales son originadas por las carencias cognitivas y procedimentales de los trabajadores. Por otro lado, Bertolotti (2019) manifiesta que la identificación de los problemas es clave para la determinación de planes y acciones a ejecutar dentro de los modelos de capacitación, teniendo un impacto considerable en los resultados. Tiene como indicadores:

Identificación de necesidades: En este proceso se realiza un análisis de todos los problemas que aquejan a las instituciones desde las normas que no se cumplen,

dificultades en las operaciones laborales y los resultados alcanzados. Por consiguiente, se encuentra el indicador del análisis de problemas: En este proceso se analizan las causas y se determinan como asuntos relevantes para el contenido de la capacitación. Como último indicador se encuentra la Evaluación del desempeño. En este apartado se estiman las conductas de los trabajadores, a miras de generar mayor rendimiento y compromiso con la institución (González et al, 2019).

La siguiente dimensión de la capacitación es la planificación: González et al. (2019) señala que es el desarrollo del contenido de la capacitación que se estructura en base al diagnóstico desarrollado inicialmente, se consideran presupuestos, los supervisores, el tiempo y sobre todo los recursos a emplear para su efectividad. De la misma manera, Salgado-Cruz et al. (2017) señalan que la planificación es fundamental para efectivizar las capacitaciones, se detallan los participantes, recursos, y métodos. Tiene como indicadores: Selección de acciones, esto significa especificar los objetivos y contenidos de la capacitación, conocer el nivel de los participantes y determinar la modalidad de entrega. Presupuesto: son los elementos monetarios empleados en el desarrollo de las capacitaciones, esta debe ser planificada de manera efectiva para evitar límites en la capacitación.

En lo que respecta al indicador duración: es el tiempo que se desarrolla la capacitación y está determinada de acuerdo con las actividades establecidas. Recursos empleados: Son determinados por los supervisores de acuerdo con las necesidades y presupuesto previsto. Evaluación del aprendizaje: En este apartado se conoce las competencias alcanzadas por el trabajador (González et al., 2019).

Como tercera dimensión es la ejecución de la capacitación: González et al. (2019) señala que está relacionada a la ejecución de las actividades planteadas en el contenido de la capacitación. Asimismo, Mirabal (2017) señala que es la realización de los planes y acciones determinadas para la retroalimentación del empleado. Los indicadores son: Metodología empleada: Es el procedimiento para ejecutar la capacitación, instrumentos a aplicarse, determinar la cantidad de participantes, el método de presentación de los resultados. Monitoreo: Refiere a la evolución de las acciones, para lo cual se realiza una estimación de las actividades realizadas a fin de

garantizar un aprendizaje efectivo en el trabajador. Asesoría y orientación, brinda todas las herramientas cognitivas y físicas al trabajador para acrecentar su aprendizaje. Coordinación: Es la comunicación que desarrollan los supervisores y capacitadores con la finalidad de llevar a cabo una apropiada capacitación.

Como última actividad desarrollada en los planes de capacitación es la estimación de las competencias de los capacitadores, según González et al. (2019), es la experiencia, nivel de conocimiento, dominio y comportamiento de los capacitadores, son elementos fundamentales para lograr una mayor efectivización de las actividades programadas en las capacitaciones. Así también, Bonilla et al. (2018) señala que son las habilidades y capacidades de los responsables de la ejecución. Los indicadores son: Dominio: Es el conocimiento del expositor, la motivación que este genera en el desarrollo asertivo de las funciones. Comportamiento: El expositor debe respetar, controlar a la audiencia y mantener la comunicación durante la capacitación. Conocimiento: Es el nivel de información cognitiva y técnica de los encargados de las capacitaciones y se evalúa el manejo y control de los temas desarrollados. Experiencia: Son las habilidades adquiridas por el capacitador.

Como segunda variable del estudio es el desempeño laboral, Bautista et al. (2020) señala que es el comportamiento del trabajador en la búsqueda de las metas, este integra un conjunto de estrategias individuales para lograr los objetivos determinados por la institución. En tanto, Alhawamdeh & Alhawamdeh (2019) opina que son las cualidades, actitudes que demuestra un subordinado dentro de su organización. Para Toon & Hurth (2018) es el nivel de rendimiento que demuestran las personas en beneficio del cumplimiento de las metas y objetivos de la organización a la que asiste. Yang et al. (2021) señala que es la actitud que demuestra el subordinado en su centro de labor, en beneficio al desarrollo institucional.

Según, Lastya et al. (2021), los beneficios de la evaluación del desempeño laboral es tomar medidas organizacionales para mejorar la productividad, así como tomar decisiones parciales y lograr una comunicación fluida con los colaboradores. Altindag (2020) señala que permite identificar las falencias organizacionales sobre los trabajadores. Por su parte, Made et al. (2021) revela que el beneficio radica en

descubrir necesidades operativas y remunerativas, en ese sentido, Cross (2019) señala que el proceso es provechoso para el colaborador, en vista que se respetan sus derechos laborales. Finalmente, Wushe & Shenje (2019) señalan que los beneficios que se logran a partir de estos es que se cumplan con los incentivos económicos y se mejore la gestión de compensación. Las dimensiones que integran a la variable desempeño laboral son las siguientes:

Como primera dimensión se encuentran las cualidades del trabajador: Bautista et al. (2020) quien refiere que desde el momento que el subordinado firma un contrato laboral debe cumplir cada normativa establecida, con las funciones atribuidas, y sobre todo demostrando puntualidad y facilitando sus actividades con el trabajo en equipo que favorecen al cumplimiento de los objetivos planteados en la organización. También Yang et al. (2021) sostiene que son aspectos o características que definen la personalidad de los colaboradores de la institución. Tiene como indicadores: Trabajo en equipo, a fin de cumplir las actividades, es importante que los colaboradores trabajen coordinadamente, resolviendo los conflictos de manera eficiente para el bienestar de la empresa. Responsabilidad: Las actividades determinadas por el colaborador deben ser desarrolladas con responsabilidad, justo a tiempo, evitando sobrecargas laborales que impedirán el desarrollo de actividades.

Otro de los indicadores de las cualidades del trabajador es el compromiso: según Bautista et al. (2020), el colaborador más que cumplir con sus obligaciones, debe comprometerse en cumplir con sus funciones con excelencia, presentarse y participar en las actividades que dicta la organización. Puntualidad: Es una disciplina o acto del colaborador de estar a tiempo en la empresa, para desempeñar sus obligaciones.

Como segunda dimensión se encuentran las actitudes del trabajador, Bautista et al. (2020) señala que son las acciones del trabajador que le permiten comprender el comportamiento de otras personas. De la misma manera, Wushe & Shenje (2019) infiere que son las cualidades del empleado que le ayudan a vislumbrar de mejor manera las actitudes de otros individuos. Los indicadores que lo integran son: Empatía: es la participación afectiva del trabajador sobre las realidades de sus compañeros de trabajo. Honradez: es la actuación justa y recta del trabajador sobre

sus actividades atribuidas. Prudencia, es la actuación cauta del trabajador ante ciertas acciones que pretende desarrollar, evitando posibles riesgos que pueden afectar a la organización. Y finalmente el respeto: que hace referencia al acatamiento de las normas, reglas de la institución con miras de efectivizar sus actividades laborales.

Como última dimensión se encuentran las capacidades del trabajador. Bautista et al. (2020) señala que son habilidades y contribuyen en el cumplimiento de las metas institucionales. Yang et al. (2021) opina que son las competencias del trabajador adquiridas en sus labores cotidianas, que ayudan al cumplimiento de los objetivos. Los indicadores que lo integran son: Conocimiento: es el nivel de información con la que cuenta el trabajador para el desarrollo efectivo de sus funciones. Competencia: El colaborador en el desarrollo de sus actividades, debe demostrar todo el conocimiento adquirido a lo largo de sus actividades laborales, empleando técnicas, métodos, conocimientos que le permitan cumplir sus actividades.

Bautista et al. (2020) mencionan las habilidades: Es la capacidad que tiene un colaborador para iniciar sus actividades o buscar soluciones a problemas que surjan, sin la necesidad que su jefe superior le imponga un mandato. Técnicas, es la forma y metodología de cómo efectúa sus actividades el trabajador. Optimización de recursos, es la administración apropiada de los recursos para el cumplimiento de los objetivos.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

Tipo de investigación

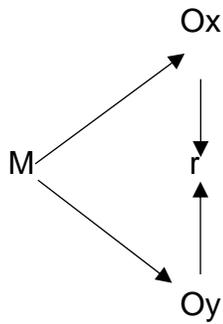
El estudio fue de tipo aplicada porque los investigadores trataron de resolver las falencias evidenciadas en la empresa Compartamos Financiera debido a la falta de capacitaciones constantes que evitan un eficiente desempeño en el trabajo. Por tal razón, Arbaiza (2019) sostiene que un trabajo de tipo aplicada recibe la denominación de estudio práctico o empírico que pretende la aplicación o empleo de conocimientos que fueron adquiridos, de igual manera, está orientado a resolver problemas.

Diseño de investigación

El diseño del estudio fue de tipo no experimental. En ese sentido, los investigadores observaron el comportamiento de las variables por medio de la muestra definida y los resultados fueron evidenciados tal y como se presentaron sin tener manipulación alguna. Valderrama (2019) infiere que un estudio no experimental se caracteriza porque el investigador no altera las condiciones en la que se manifiesta el objeto de la investigación.

Así también, el estudio fue descriptivo – correlacional porque se evidenciaron las características de los temas en investigación y midieron el grado de asociatividad entre estas. Carrasco (2019) establece que la investigación de tipo descriptiva se emplea para descubrir nuevos acontecimientos y significados, mientras que el estudio correlacional es llevado a cabo para medir la asociación entre dos variables a través de la aplicación del método estadístico.

Además, fue de corte transversal, porque los investigadores recogieron datos de la muestra a través de la aplicación de instrumentos únicamente del año 2022. Ñaupas et al. (2018) indican que una investigación transversal es la evaluación de un momento específico y determinado de tiempo. Asimismo, es un proceso de estudio sin continuidad en el eje del tiempo El diseño del estudio fue el siguiente:



Donde:

M: Muestra

Ox: Variable 1 (Capacitación)

Oy: Variable 2 (Desempeño laboral)

r: Relación entre las variables.

3.2. Variables y operacionalización

Variable 1: Capacitación

Definición conceptual: Conjunto de actividades planificadas en función a las necesidades o falencias de una determinada organización, que tienen como propósito mejorar o hacer un cambio positivo a las habilidades, actitudes y conocimientos de los trabajadores (González et al., 2019).

Definición operacional: La capacitación fue evaluada mediante un cuestionario organizado en cuatro aspectos fundamentales: Necesidad de la capacitación, planificación y ejecución de la capacitación y competencias de los capacitadores.

Indicadores: Identificación de necesidades, Análisis de problemas, Evaluación del desempeño, Selección de acciones, Presupuesto, Duración, Recursos empleados, Evaluación del aprendizaje, Metodología empleada, Monitoreo, Asesoría y orientación, Coordinación, Dominio, Comportamiento, Experiencia, Conocimiento.

Escala de medición: Ordinal

Variable 2: Desempeño laboral

Definición conceptual: Hace referencia al comportamiento del trabajador en la búsqueda de las metas, este integra un conjunto de estrategias individuales para lograr los objetivos determinados por la institución (Bautista et al., 2020).

Definición operacional: Para analizar el desempeño laboral se empleó un cuestionario basado en tres dimensiones: cualidades, actitudes y capacidades del trabajador, que permitirá la captación de datos efectivos para el desarrollo del estudio.

Indicadores: Trabajo en equipo, Responsabilidad, Compromiso, Puntualidad, Empatía, Honradez, Prudencia, Respeto, Conocimiento, Competencia, Habilidades, Técnicas, Optimización de recursos.

Escala de medición: Ordinal

3.3. Población (criterios de selección), muestra y muestreo, unidad de análisis

Población

Como señala Carrasco (2019) es un grupo de elementos que forman parte de un ámbito espacial donde se realiza un trabajo investigativo por medio del cual se espera obtener información. En ese sentido, el trabajo de investigación lo conformaron 50 trabajadores de la empresa Compartamos Financiera – periodo 2022.

Criterios de inclusión: Se consideró a los colaboradores de la organización y la participación voluntaria de estos.

Criterios de exclusión: No se tomaron en cuenta a los clientes de la organización y aquellos colaboradores que por decisión propia no decidieron participar en la investigación.

Muestra

Carrasco (2019) indica que la muestra es un fragmento representativo del tamaño de la población, cuyas cualidades principales son las de ser objetivas de modo que los resultados alcanzados puedan generalizarse a todos los elementos que forman parte de dicha población.

La muestra estuvo conformada por la totalidad de población, es decir, los 50 colaboradores de la empresa Compartamos Financiera.

Muestreo

El muestreo aplicado no probabilístico de tipo censal. Otzen y Manterola (2017) indican que es un tipo de muestreo donde no se fue necesario la aplicación de una fórmula estadística para determinar la cantidad exacta de la muestra por cuanto se tomó en cuenta a la totalidad de la población.

Unidad de análisis

Un colaborador de la empresa Compartamos Financiera.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnica

La técnica que fue empleada por los investigadores es la encuesta. Arbaiza (2019) explica que es un método de estudio que recopila datos a través de la construcción de interrogantes que forman parte de un tema de interés. Asimismo, sustenta que es una técnica para la investigación social para la indagación, exploración y recopilación de datos, a través de interrogantes formuladas de forma directa o indirecta a los sujetos que participan en el estudio.

Instrumento

El instrumento como indica Carrasco (2019) es aplicado cuando el investigador posee un gran número de personas porque permite una respuesta directa por medio de una hoja de interrogantes que se proporciona a cada uno de los involucrados. Las interrogantes del cuestionario se elaboran en atención a las variables del problema de estudio.

El instrumento que fue empleado es el cuestionario. El cuestionario de la variable capacitación constará de 16 preguntas distribuidas en las dimensiones. Asimismo, el cuestionario de la variable desempeño laboral estuvo integrado por 15 interrogantes

distribuidas en sus dimensiones. A continuación, en la tabla se detalla la distribución de los cuestionarios:

Tabla 1
Distribución del instrumento

Variables	Dimensiones	N° de ítems	Escala
Capacitación	Necesidad de capacitación	1 – 3	Nunca Casi nunca A veces Casi siempre Siempre
	Planificación de la capacitación	4 – 8	
	Ejecución de la capacitación	9 – 12	
	Competencias de los capacitadores	13 - 16	
Desempeño laboral	Cualidades del trabajador	1 - 5	
	Actitudes del trabajador	6 - 10	
	Capacidades del trabajador	11 - 15	

Nota: Elaboración propia.

Validez

Tal como señala Carrasco (2019) es un atributo de los instrumentos de estudio que miden la objetividad, precisión, veracidad y autenticidad sobre aquello que se desea medir de la variable. Se define dentro del contexto de cómo se efectuó el uso de la prueba. Asimismo, se midió en función a los resultados de la prueba aplicada. Con la intención de validar los instrumentos diseñados, fue necesario acudir a la opinión de expertos para asegurar que las interrogantes de los cuestionarios sean coherentes y adecuadas para su posterior aplicación en los participantes del estudio.

Tabla 2
Validación de los instrumentos de recolección de datos

Experto	Especialidad	Opinión del experto
Dr. Gustavo Ramírez García	Metodólogo	Aplicable
Mg. Seidy Janice Reátegui	Temático	Aplicable
Mg. Marisol Vásquez Pinchi	Temático	Aplicable

Nota: Elaboración propia.

Confiabilidad

Valderrama (2019) refiere que la confiabilidad es la cualidad o propiedad de un instrumento de medición, que le permite alcanzar los mismos resultados, al ser

aplicado a uno o más número de veces a los individuos en diversos periodos de tiempo. De ello dependió la veracidad y objetividad de los datos que fueron recolectados, suponiendo que la ausencia de este conducirá a resultados ambiguos y sesgados.

A través del coeficiente de Alfa de Cronbach se pudo estimar el valor de la fiabilidad de los cuestionarios, los mismos que fueron aplicados previamente a través de una prueba piloto a una parte de la muestra del estudio.

Tabla 3
Estadísticas de fiabilidad

Variabes	Alfa de Cronbach	N de elementos
Capacitación	0,915	16
Desempeño laboral	0,806	15

De acuerdo a los resultados alcanzados, ambos instrumentos fueron confiables para la aplicación en el estudio, en vista que presentaron un coeficiente Alfa de Cronbach mayor a 0.75, según la teoría (Carrasco, 2015) quien señala que si lo instrumentos presentan un coeficiente mayor o igual a lo mencionado pueden ser viables y aplicables a la muestra, bajo lo mencionado, el cuestionario de la variables capacitación presentó un coeficiente igual a 0,915 , mientras la variable desempeño laboral presentó un valor igual a 0,806, por lo tanto, los instrumentos cumplieron con los criterios estadísticos.

3.5. Procedimientos

La primera actividad fue la redacción y emisión de una solicitud de autorización a la empresa Compartamos Financiera para llevar a cabo el trabajo investigativo. Después de obtener la autorización, se comunicó a los colaboradores para la aplicación respectiva de los instrumentos (cuestionarios) y obtener la información requerida para responder a cada objetivo planteado. Luego, la información fue colocada y tabulada a través del programa Microsoft Excel, permitiendo de este

modo, la elaboración de tablas y figuras. Por consiguiente, los datos fueron exportados al programa SPSS 27 para medir la relación entre las variables. Para culminar, se elaboraron los resultados, discusión, conclusiones y se emitieron las recomendaciones.

3.6. Método de análisis de datos

En la ejecución de los resultados del estudio se aplicaron los siguientes métodos:

Método descriptivo: Permitió reconocer las cualidades particulares de cada una de las variables en estudio por medio de la representación de tablas de frecuencia y porcentajes con la intención de responder los objetivos del trabajo investigativo.

Método inferencial: Se aplicó el método inferencial para poder probar la hipótesis planteada en el estudio. Para ello, se recurrió al uso del programa estadístico SPSS Vs 27 a través de la prueba de normalidad de Shapiro Wilk para participantes menores o igual a 50. Posterior a ello, se midió el grado de relación entre las variables, respondiendo de este modo a los propósitos de tipo inferencial.

3.7. Aspectos éticos

En el trabajo investigativo se emplearon los siguientes principios éticos: Beneficencia porque a través de la ejecución del informe de tesis fue posible reconocer las falencias que impiden que los colaboradores de la organización logren un eficiente desempeño. Principio de justicia debido a que todos los involucrados en el estudio fueron tratados igualitariamente sin ser discriminados. Principio de autonomía porque los colaboradores tuvieron la libertad de decidir si formarán parte del estudio o no debido a que no estuvieron obligados. Respeto a la propiedad porque el derecho de propiedad intelectual de los autores de diversos estudios fue respetado por cuanto el informe de tesis estuvo debidamente parafraseado.

También, se tuvo en cuenta los lineamientos que establece la Universidad César Vallejo para la ejecución del estudio y las normas APA 7° edición para una redacción y citación apropiada del trabajo de investigación.

IV. RESULTADOS

4.1. Resultados estadísticos descriptivos

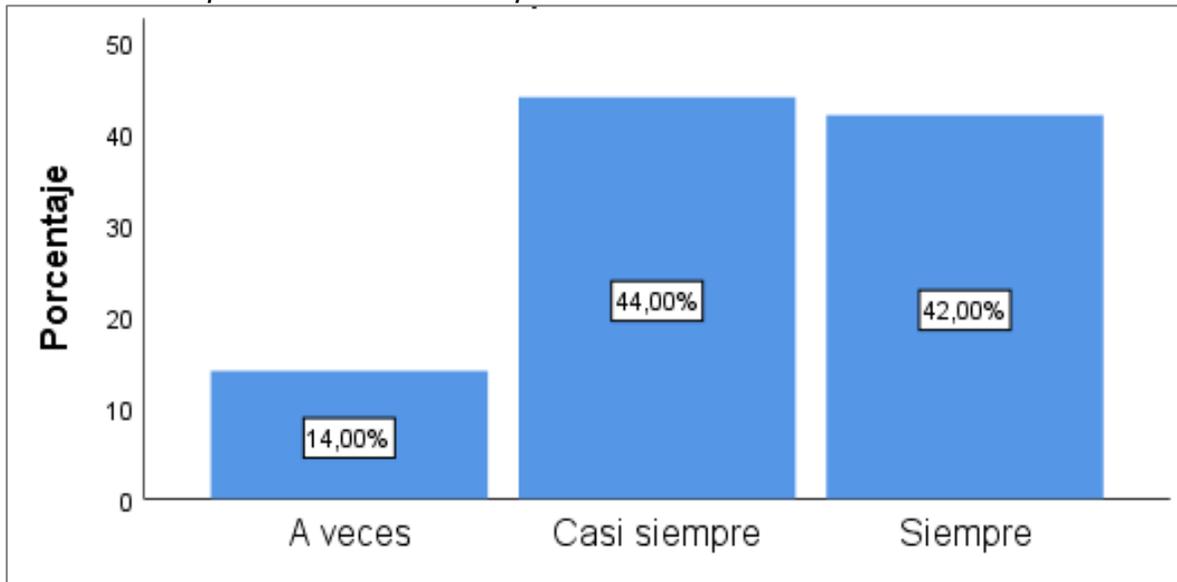
Tabla 4

Análisis descriptivo de la variable capacitación

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	7	14.0	14.0	14.0
	Casi siempre	22	44.0	44.0	58.0
	Siempre	21	42.0	42.0	100.0
	Total	50	100.0	100.0	

Figura 1

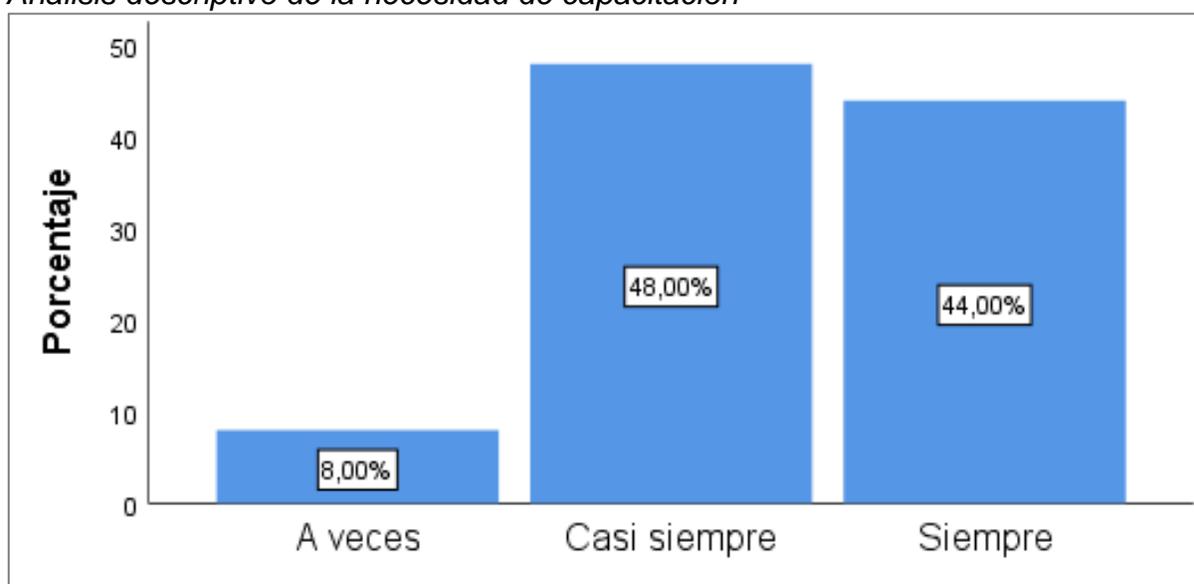
Análisis descriptivo de la variable capacitación



Como indica la tabla 4 y figura 1, el 44% de los colaboradores encuestados de la empresa refirieron que casi siempre la capacitación se da con eficiencia, mientras que un 42% indicó que siempre se brindan capacitaciones que fomenten el incremento de conocimientos y desempeño y el 14% refirieron que a veces la capacitación se da con eficiencia.

Tabla 5*Análisis descriptivo de la necesidad de capacitación*

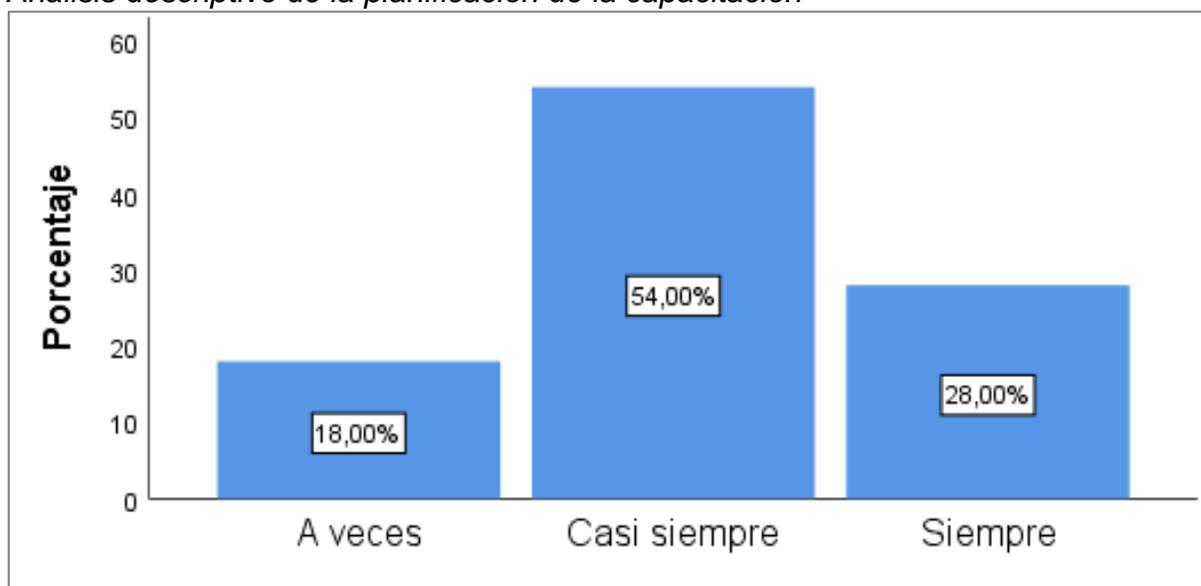
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	4	8.0	8.0	8.0
	Casi siempre	24	48.0	48.0	56.0
	Siempre	22	44.0	44.0	100.0
	Total	50	100.0	100.0	

Figura 2*Análisis descriptivo de la necesidad de capacitación*

Como indica la tabla 5 y figura 2, con respecto a la dimensión necesidad de capacitación, el 48% de los colaboradores manifestaron que casi siempre existe la necesidad de capacitación, mientras que el 44% restante refirió que siempre existe necesidad de realizar capacitaciones en la empresa y el 8% manifestó que a veces es necesaria la capacitación.

Tabla 6*Análisis descriptivo de la planificación de la capacitación*

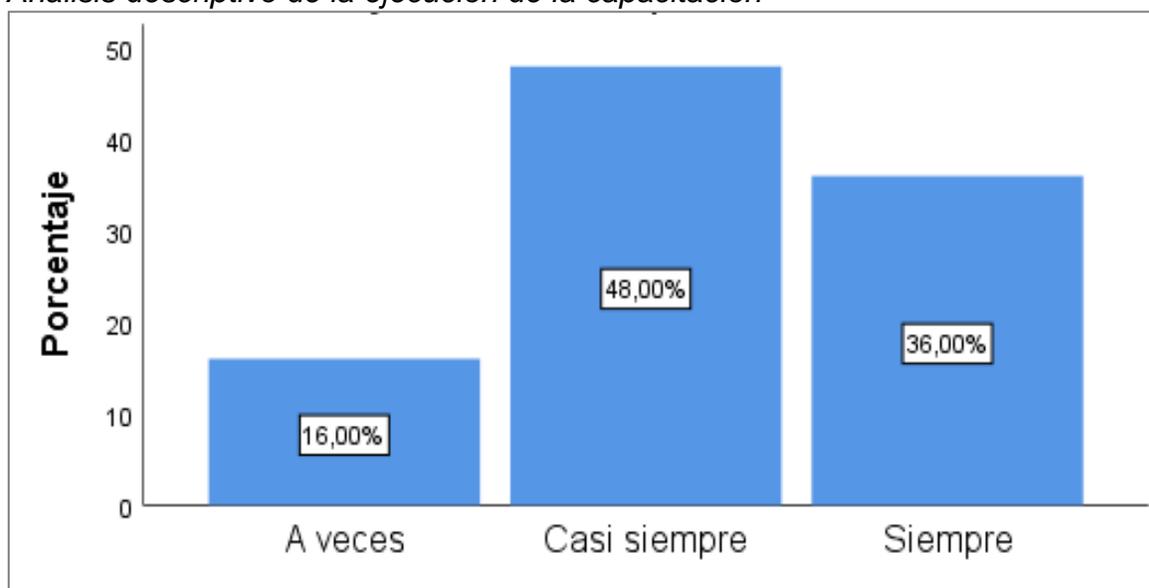
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	9	18.0	18.0	18.0
	Casi siempre	27	54.0	54.0	72.0
	Siempre	14	28.0	28.0	100.0
	Total	50	100.0	100.0	

Figura 3*Análisis descriptivo de la planificación de la capacitación*

Tal como señala la tabla 6 y figura 3, en lo que se refiere a la dimensión planificación de capacitación, el 54% de los trabajadores refirió que casi siempre existe planificación, el 28% manifestó que siempre existe planificación de capacitaciones para la mejora del desempeño de actividades y el 18% de trabajadores sostuvo que a veces planifican las capacitaciones.

Tabla 7*Análisis descriptivo de la ejecución de la capacitación*

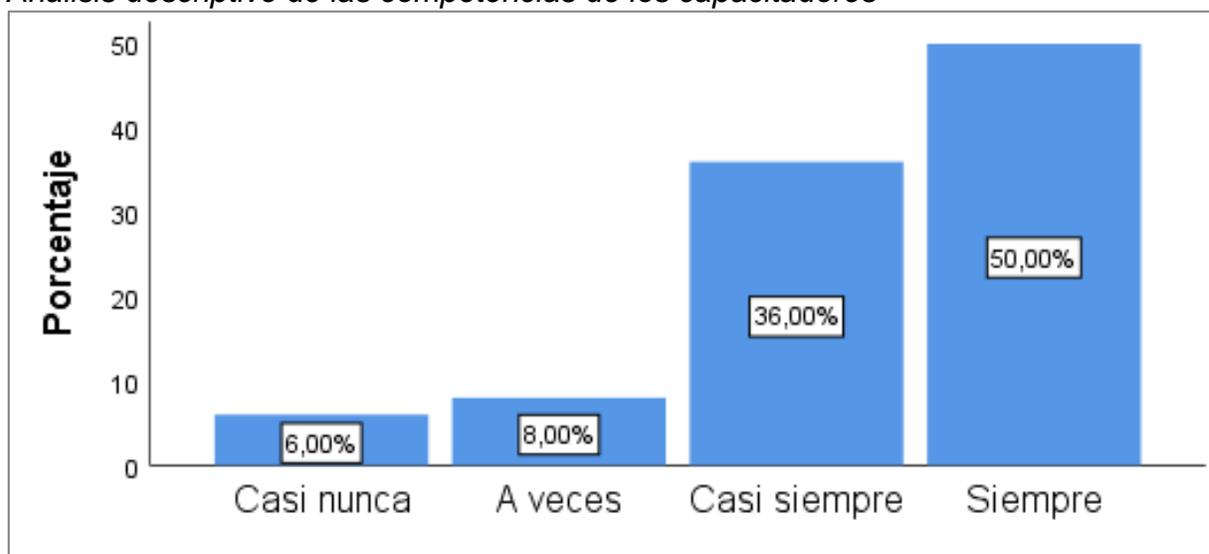
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	8	16.0	16.0	16.0
	Casi siempre	24	48.0	48.0	64.0
	Siempre	18	36.0	36.0	100.0
	Total	50	100.0	100.0	

Figura 4*Análisis descriptivo de la ejecución de la capacitación*

En la tabla 7 y figura 4, en lo que respecta a la dimensión ejecución de la capacitación, el 48% sostuvieron que casi siempre se ejecutan con eficiencia las capacitaciones, un 36% indica que siempre y el 16% alude que siempre se ejecutan con eficiencia las capacitaciones previamente planeadas en la empresa.

Tabla 8*Análisis descriptivo de las competencias de los capacitadores*

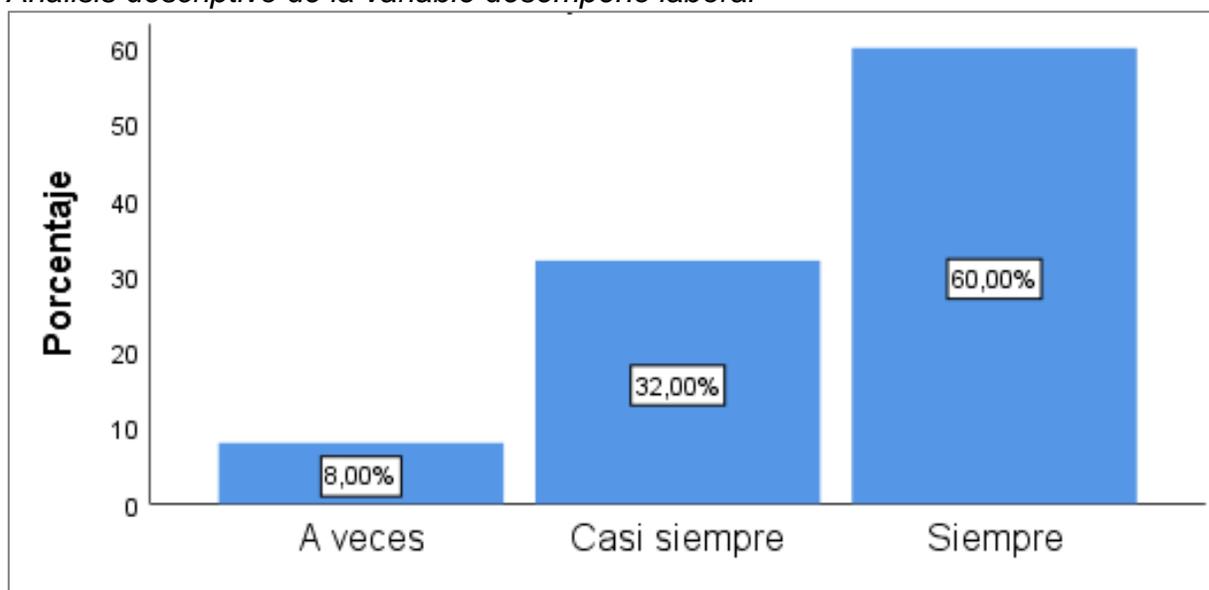
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	3	6.0	6.0	6.0
	A veces	4	8.0	8.0	14.0
	Casi siempre	18	36.0	36.0	50.0
	Siempre	25	50.0	50.0	100.0
	Total	50	100.0	100.0	

Figura 5*Análisis descriptivo de las competencias de los capacitadores*

En la tabla 8 y figura 5, en lo que se refiere a la dimensión competencia de los capacitadores, el 50% de los colaboradores indicó que siempre existe una apropiada competencia de los capacitadores, el 36% manifestaron que casi siempre se muestran dominio en las capacitaciones, el 8% aseguró que a veces y el 6% refirió que casi nunca existe una adecuada competencia en los capacitadores.

Tabla 9*Análisis descriptivo de la variable desempeño laboral*

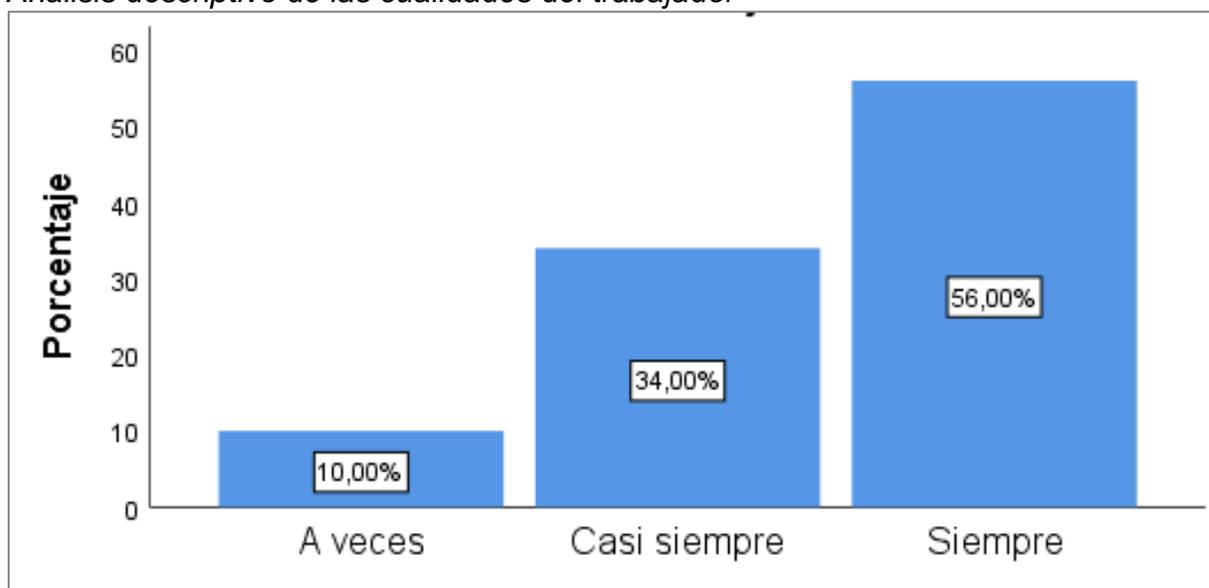
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	4	8.0	8.0	8.0
	Casi siempre	16	32.0	32.0	40.0
	Siempre	30	60.0	60.0	100.0
	Total	50	100.0	100.0	

Figura 6*Análisis descriptivo de la variable desempeño laboral*

Tal como indica la tabla 9 y figura 6, en cuanto a la variable desempeño laboral, el 60% de los colaboradores manifestó que siempre existe un alto desempeño en el trabajo, mientras que el 32% evidenciaron que casi siempre el desempeño es óptimo, por último, el 8% indicó que a veces el desempeño muestra un resultado alto.

Tabla 10*Análisis descriptivo de las cualidades del trabajador*

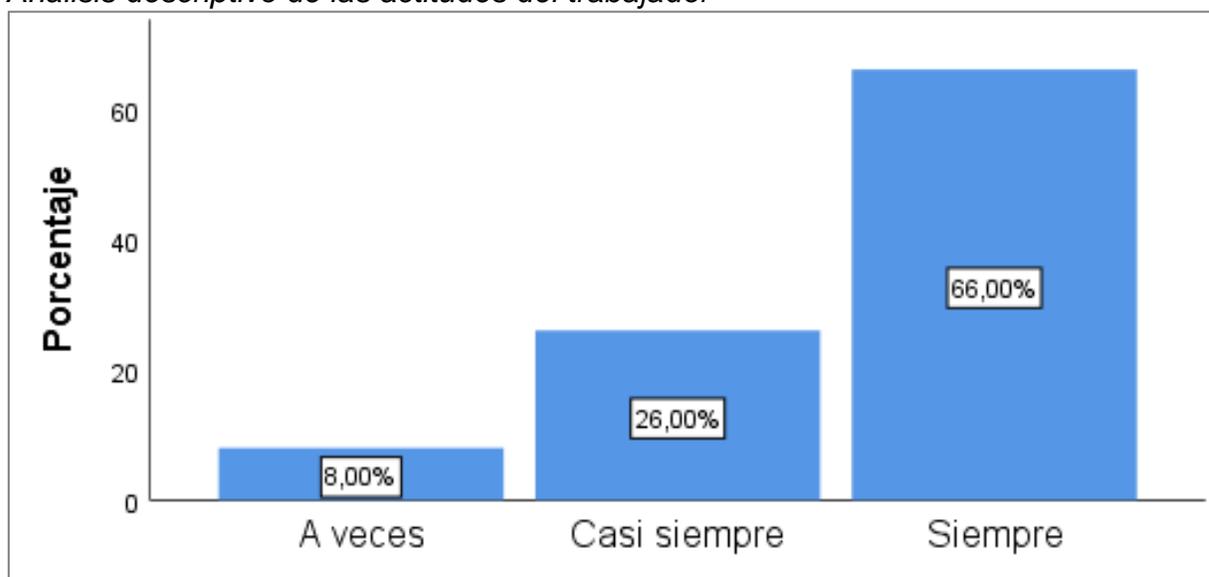
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	5	10.0	10.0	10.0
	Casi siempre	17	34.0	34.0	44.0
	Siempre	28	56.0	56.0	100.0
	Total	50	100.0	100.0	

Figura 7*Análisis descriptivo de las cualidades del trabajador*

La tabla 10 y figura 7, en lo que se trata de la dimensión cualidades del trabajador, el 56% de los trabajadores sostuvo que siempre muestran cualidades de trabajo en equipo, responsabilidad, puntualidad y compromiso, mientras que el 34% de colaboradores manifestó que casi siempre y el 10% restante sostuvo que a veces muestran sus cualidades de modo eficiente.

Tabla 11*Análisis descriptivo de las actitudes del trabajador*

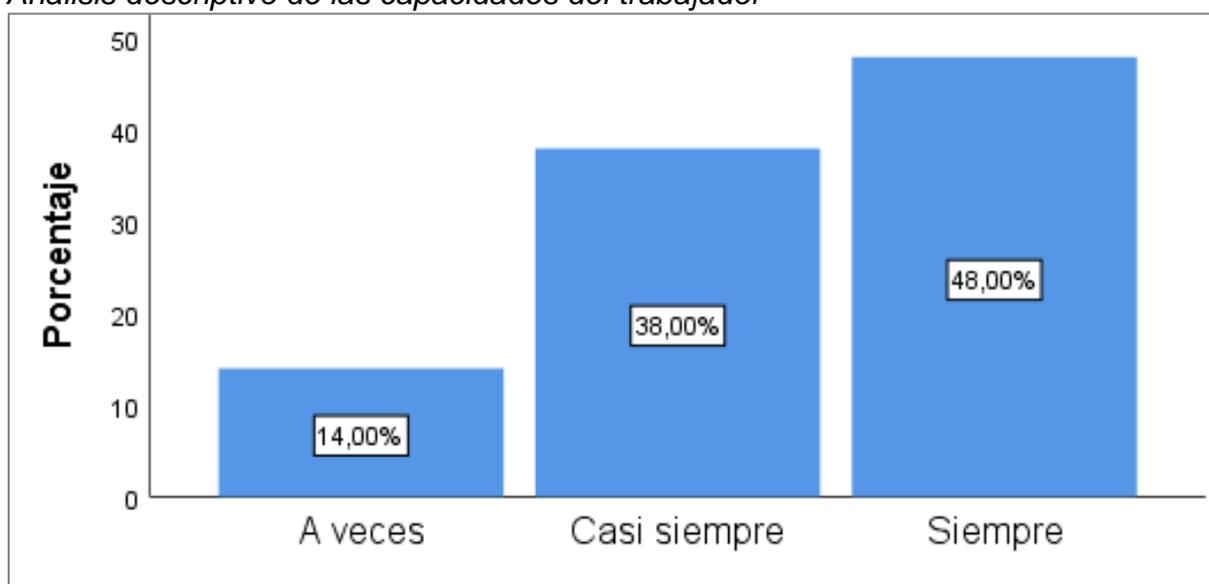
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	4	8.0	8.0	8.0
	Casi siempre	13	26.0	26.0	34.0
	Siempre	33	66.0	66.0	100.0
	Total	50	100.0	100.0	

Figura 8*Análisis descriptivo de las actitudes del trabajador*

En la tabla 11 y figura 8, en lo que respecta a la dimensión actitudes del trabajador, el 66% de trabajadores sostuvo que siempre muestran actitudes positivas, mientras que el 26% de trabajadores indicó que casi siempre y el 8% refirió que a veces muestran actitudes tales como la empatía, honradez, prudencia y respeto.

Tabla 12*Análisis descriptivo de las capacidades del trabajador*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	7	14.0	14.0	14.0
	Casi siempre	19	38.0	38.0	52.0
	Siempre	24	48.0	48.0	100.0
	Total	50	100.0	100.0	

Figura 9*Análisis descriptivo de las capacidades del trabajador*

La tabla 12 y figura 9, en lo que respecta a la dimensión capacidades del trabajador, el 48% de trabajadores indicó que siempre muestran sus capacidades, el 38% indicó que casi siempre sobresalen por sus capacidades y el 14% de colaboradores refirió que a veces muestran sus capacidades para la realización de sus funciones.

4.2. Resultados estadísticos inferenciales

Tabla 13

Pruebas de normalidad

	Estadístico	Shapiro-Wilk	
		GI	Sig.
Capacitación	0.876	50	0.000
Desempeño laboral	0.799	50	0.000

a. Corrección de significación de Lilliefors

La tabla 13 evidencia la prueba de normalidad de Shapiro-Wilk para muestras menores o igual a 50 participantes, donde la significancia para la variable capacitación es de 0.000 de igual manera, para la variable desempeño laboral, siendo ambos, menor a 0.05, demostrando que los datos no presentan una distribución normal, por tal motivo, se aplicó la prueba estadística de Rho de Spearman.

Hipótesis general

Hi: La relación entre la capacitación y el desempeño laboral en la empresa Compartamos Financiera, Tarapoto 2022, es directa y significativa.

Ho: La relación entre la capacitación y el desempeño laboral en la empresa Compartamos Financiera, Tarapoto 2022, no es directa ni significativa.

Tabla 14

Correlación entre las variables capacitación y desempeño laboral

		Desempeño laboral	
Rho de Spearman	Capacitación	Coeficiente de correlación	,579**
		Sig. (bilateral)	0.000
		N	50

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

La tabla 14, permite observar el coeficiente de correlación de Rho de Spearman de 0.579, el cual indica una correlación positiva considerable entre la capacitación y el

desempeño laboral, asimismo, la significancia bilateral obtenida fue de 0.000, por tal motivo, se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis alterna que señala que la relación entre la capacitación y el desempeño laboral en la empresa Compartamos Financiera, Tarapoto 2022, es directa y significativa.

Hipótesis específica 1

H₁: La relación entre la necesidad de capacitación y el desempeño laboral en la empresa Compartamos Financiera, Tarapoto 2022, es directa y significativa.

H₀: La relación entre la necesidad de capacitación y el desempeño laboral en la empresa Compartamos Financiera, Tarapoto 2022, no es directa ni significativa.

Tabla 15

Correlación entre la necesidad de capacitación y desempeño laboral

			Desempeño laboral
Rho de Spearman	Necesidad de capacitación	Coeficiente de correlación	,641**
		Sig. (bilateral)	0.000
		N	50

En la tabla 15, se puede observar el coeficiente de correlación de Rho de Spearman de 0.641, el cual indica una correlación positiva considerable entre la dimensión necesidad de capacitación y el desempeño laboral, del mismo modo, la significancia bilateral obtenida fue de 0.000, en efecto, se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis alterna que expresa que la relación entre la necesidad de capacitación y el desempeño laboral en la empresa Compartamos Financiera, Tarapoto 2022, es directa y significativa.

Hipótesis específica 2

H₂: La relación entre la planificación de la capacitación y el desempeño laboral en la empresa Compartamos Financiera, Tarapoto 2022, es directa y significativa.

H₀: La relación entre la planificación de la capacitación y el desempeño laboral en la empresa Compartamos Financiera, Tarapoto 2022, no es directa ni significativa.

Tabla 16

Correlación entre la planificación de la capacitación y desempeño laboral

			Desempeño laboral
Rho de Spearman	Planificación de la capacitación	Coeficiente de correlación	,647**
		Sig. (bilateral)	0.000
		N	50

La tabla 16 evidencia el coeficiente de correlación de Rho de Spearman de 0.647, el cual indica una correlación positiva considerable entre la dimensión planificación de la capacitación y el desempeño laboral, de igual forma, la significancia bilateral alcanzada fue de 0.000, por ello, se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis alterna que indica que la relación entre la planificación de la capacitación y el desempeño laboral en la empresa Compartamos Financiera, Tarapoto 2022, es directa y significativa.

Hipótesis específica 3

H₃: La relación entre la ejecución de la capacitación y el desempeño laboral en la empresa Compartamos Financiera, Tarapoto 2022, es directa y significativa.

H₀: La relación entre la ejecución de la capacitación y el desempeño laboral en la empresa Compartamos Financiera, Tarapoto 2022, no es directa ni significativa.

Tabla 17

Correlación entre la ejecución de la capacitación y desempeño laboral

			Desempeño laboral
Rho de Spearman	Ejecución de la capacitación	Coeficiente de correlación	,430**
		Sig. (bilateral)	0.002
		N	50

Tal como se puede ver en la tabla 17, el coeficiente de correlación de Rho de Spearman tuvo un valor de 0.430, el cual indica una correlación positiva media, de igual modo, la significancia bilateral obtenida fue de 0.002, por ende, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna que refiere que la relación entre la dimensión ejecución de la capacitación y el desempeño laboral en la empresa Compartamos Financiera, Tarapoto 2022, es directa y significativa.

Hipótesis específica 4

H₄: La relación entre las competencias de los capacitadores y el desempeño laboral en la empresa Compartamos Financiera, Tarapoto 2022, es directa y significativa.

H₀: La relación entre las competencias de los capacitadores y el desempeño laboral en la empresa Compartamos Financiera, Tarapoto 2022, no es directa ni significativa.

Tabla 18

Correlación entre las competencias de los capacitadores y desempeño laboral

		Desempeño laboral	
Rho de Spearman	Competencias de los capacitadores	Coeficiente de correlación	,434**
		Sig. (bilateral)	0.002
		N	50

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

La tabla 18, evidencia el coeficiente de correlación de Rho de Spearman de 0.434, el cual indica una correlación positiva media entre la dimensión competencia de los capacitadores y el desempeño laboral, de igual forma, la significancia bilateral obtenida fue de 0.002, por tal razón, se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis alterna que expresa que la relación entre las competencias de los capacitadores y el desempeño laboral en la empresa Compartamos Financiera, Tarapoto 2022, es directa y significativa.

V. DISCUSIÓN

Referente al objetivo general que estuvo direccionado a determinar la relación entre la capacitación y el desempeño laboral en la empresa Compartamos Financiera, Tarapoto 2022; después de aplicar la prueba de normalidad Shapiro-Wilk, donde los datos no presentaron una distribución normal, entonces se optó por aplicar la prueba estadística Rho de Spearman, que reveló que existe una relación significativa entre capacitación y el desempeño laboral en la empresa Compartamos Financiera, pues el p valor fue igual a 0.000 y el nivel de correlación positiva considerable ($Rho=0.579$).

En un estudio homogéneo realizado por Obando (2020) el mismo que guarda relación con los resultados obtenidos, dado que el autor considera que la capacitación es un medio necesario para un buen rendimiento y desempeño laboral dentro del centro de trabajo, puesto que sus resultados revelaron un grado de conexión positivo entre la capacitación y el desempeño laboral ($Rho=,256$) con un p valor menor a 0.05; del mismo modo Muitaba (2019) en su investigación señala que mayor será la eficiencia y eficacia de los colaboradores al realizar sus actividades, cuando las capacitaciones son eficientes y cumplen con los requerimientos y necesidades de la organización, pues los resultados indicaron que la relación es significativa ($p=,000$) con una correlación positiva considerable ($r=,761$).

De igual manera Sendawula et al. (2018) en su investigación señala que el rendimiento laboral guarda relación directa con las capacitaciones, dado que estas fortalecen los conocimientos, habilidades y competencias de los colaboradores, permitiendo que puedan efectuar sus funciones con mayor eficiencia; pues los resultados de su investigación arrojaron un $r=,412$ que indica que existe una relación positiva media entre la capacitación y el desempeño de los empleados. De acuerdo con los resultados anteriores se puede afirmar que mediante las capacitaciones se busca mejorar de manera considerable el desempeño de los colaboradores, pues las capacitaciones son gestionadas y planificadas de acuerdo a la necesidad o falencias que se presentan dentro de una organización, ya que estas son un apoyo que ayuda a fortalecer las competencias, habilidades, actitudes y conocimientos de un empleado.

De acuerdo con el objetivo específico que buscó determinar la relación entre la necesidad de capacitación y el desempeño laboral en la empresa Compartamos Financiera, Tarapoto 2022, luego de aplicar la prueba estadística Rho de Spearman, los resultados revelaron que existe relación significativa entre la necesidad de capacitación y el desempeño laboral en la empresa Compartamos Financiera, pues el valor de significancia obtenida fue igual a 0.000 y el $Rho=0.641$ que señala una correlación positiva considerable. En una investigación que guarda similitud con los resultados anteriores, Bertolotti (2019) menciona que el nivel de cumplimiento de las actividades de un colaborador en su centro de labores presenta asociatividad con las capacitaciones que se imparten dentro de la organización, ya que estas se planifican después de identificar las falencias existentes o por superar dentro de la empresa, pues su investigación el autor evidenció un Chi cuadrado igual a ,496 y un p-valor =0.000, lo que les llevó a concluir que a mayor eficiencia en las capacitaciones mayor será el nivel de cumplimiento de las labores.

De igual modo en la investigación realizada por Castro & Delgado (2020), la cual también guarda relación con los resultados del presente estudio, pues los autores señalan que la adecuada gestión en la capacitación va tener repercusiones en la productividad de los colaboradores y de manera general en la empresa, pues en su estudio los resultados señalan que el grado de gestión es regular en un 31% y el rendimiento de la misma manera es regular en un 67%, así mismo lograron encontrar una correlación positiva media entre la gestión de capacitación y el desempeño laboral. La necesidad de la capacitación en una organización surge cuando se identifican las falencias en el desarrollo de funciones, problemas por desconocimiento de algunos temas y procesos, además cuando el desempeño evaluado en los colaboradores es bajo, la organización se ve en la obligación de gestionar y planificar capacitaciones que ayuden a superar las situaciones negativas que están influenciando en el desempeño de los colaboradores.

Concerniente a la solución del segundo objetivo específico que consistió en determinar la relación entre la planificación de la capacitación y el desempeño laboral en la empresa Compartamos Financiera, Tarapoto 2022; luego de aplicar la prueba estadística Rho de Spearman, los resultados evidenciaron que la dimensión planificación de la capacitación y el desempeño se encuentran significativamente relacionadas pues el p-valor fue igual a 0.000 y el $Rho=0.647$ lo que indica una correlación positiva considerable; en una investigación similar realizada por Thevanes & Dirojan (2018), donde los investigadores señalaron que es necesario una buena planificación y gestión de la capacitación, de tal manera que la capacitación logre satisfacer las necesidades que se presentan en la organización, de tal manera que el desempeño de los colaboradores sea fortalecido; pues en la investigación los resultados señalan que la correlación es positiva considerable ($r=,598$) y la significancia igual a 0,000.

De la misma manera Checa-Llontop et al. (2020) en su investigación muestra resultados similares, lo cual les llevo a mencionar que una inadecuada gestión de la capacitación repercutirá de manera negativa en el desempeño de los colaboradores, ya que no cumplirá con fortalecer los puntos donde los colaboradores presentan deficiencias al desarrollar sus actividades propias del trabajo; dado que en su investigación el p-valor fue igual a 0.000 y el $r=,750$ que señala una correlación positiva considerable. Al planificar las capacitaciones se debe tener muy claro el objetivo del aprendizaje que se pretende con dicha actividad, así mismo, los recursos necesarios para su ejecución, el presupuesto, la duración y las acciones que se ejecutaran y explicaran en la misma; de tal manera que el desempeño laboral de los empleados se vea fortalecido posterior a la capacitación recibida.

De igual modo al dar solución al objetivo tercer objetivo específico que consistió en determinar la relación entre la ejecución de la capacitación y el desempeño laboral en la empresa Compartamos Financiera, Tarapoto 2022; posterior a aplicar la prueba estadística Rho de Spearman, que reveló que existe una significancia bilateral de 0.002 y un $Rho=0.430$ que indica una correlación positiva media entre la dimensión ejecución de la capacitación y el desempeño laboral; es decir la ejecución de la

capacitación fortalece el desempeño laboral de los empleados, dado que con la ejecución de la capacitación se busca brindar asesoría y orientación a los colaboradores referente a un proceso en el cual presenten deficiencias. En una investigación que guarda relación con los resultados anteriores, González-Vázquez et al. (2021) señalan que la productividad de los colaboradores incrementará con la ejecución de las capacitaciones planificadas en una organización, posterior a identificar los puntos que necesitan ser fortalecidos, pues los resultados en la investigación demostraron que existe relación significativa entre la capacitación y el desempeño laboral donde el p-valor fue menor a 0.005 y un $r=,186$ que indica que el vínculo es positivo débil.

De la misma forma Bertolotti (2019) en su investigación aporta que cuando las capacitaciones se realizan con eficiencia, cumpliendo con los requerimientos de la realidad que se presentan en la organización y no desviándose del objetivo de enseñanza con la cual fueron planificadas, entonces tendrán influencia positiva en el desempeño de los colaboradores, permitiéndoles cumplir con sus labores encomendadas dentro de la organización, con mayor eficiencia; pues en el estudio los resultados revelaron que el 51% de los colaboradores mencionaron que las capacitaciones tienen un nivel bueno y el desempeño también es bueno en un 61%, además que se logró encontrar asociatividad entre la capacitación y el desempeño laboral mediante el Chi cuadrado que fue igual a 0,496. Para que una capacitación cumpla con las expectativas esperadas, es necesario que exista coordinación, monitoreo, y se aplique una metodología adecuada, de tal manera que se cumpla con brindar la asesoría y orientación necesaria por la cual se planificó la capacitación.

Finalmente al para determinar la relación entre las competencias de los capacitadores y el desempeño laboral en la empresa Compartamos Financiera, Tarapoto 2022; se aplicó la prueba no paramétrica Rho de Spearman, que reveló que existe relación significativa bilateral entre la dimensión competencia de los capacitadores y el desempeño laboral, pues el p-valor fue igual a 0.002 y el $Rho=0.434$ que señala que existe una correlación positiva media, además que el 50% de los colaboradores indicó que existe una aceptable competencia de los capacitadores, lo cual deja notar que

mientras los capacitadores tengan conocimiento, dominio y experiencia sobre el tema que van a capacitar mayor será la influencia en el desempeño laboral de los colaboradores. En un estudio análogo realizado por, Bertolotti (2019) los resultados muestran que el 51% de los encuestados mencionan que las capacitaciones tienen un nivel bueno, por tanto, el autor infiere que las competencias de los capacitadores son aceptables para orientar de manera correcta a los colaboradores de la organización que buscan mejorar en cuanto al desarrollo de sus labores.

De manera contraria en la investigación de Figueroa et al. (2020), donde los resultados evidenciaron que las capacitaciones brindadas fueron deficientes en un 34% lo cual lleva a deducir que los capacitadores no cumplían con las competencias requeridas para orientar a los empleados sobre el desarrollo de sus funciones y actividades frente a las exigencias laborales de su centro de trabajo. De acuerdo con los resultados expuestos anteriormente, se deja notar la importancia de las competencias necesarias que los capacitadores deben manejar para poder instruir de la mejor manera a los colaboradores que se les asignó.

VI. CONCLUSIONES

- 6.1. La relación entre la capacitación y el desempeño laboral en la empresa Compartamos Financiera, Tarapoto 2022, es directa y significativa, dado que el nivel de significancia obtenida fue igual a 0.000 y el coeficiente de correlación Rho de Spearman fue igual a 0,579, lo que indica una correlación positiva considerable, pues el 42% de los colaboradores refirieron que la capacitación en la organización siempre se da con eficiencia, además, existe un alto desempeño laboral en un 60%.
- 6.2. La relación entre la necesidad de capacitación y el desempeño laboral en la empresa Compartamos Financiera, Tarapoto 2022, es directa y significativa, puesto que el p- valor fue igual a 0.000 y el $Rho=0.641$, lo que señala una correlación positiva considerable, dejando notar que las falencias que se presentan en la organización crean la necesidad de planificar capacitaciones que fortalezcan el desempeño de los colaboradores dentro su área de trabajo.
- 6.3. La relación entre la planificación de la capacitación y el desempeño laboral en la empresa Compartamos Financiera, Tarapoto 2022, alcanzó una significancia bilateral de 0.000 y un $Rho=0.647$, lo que indica una correlación positiva considerable, es decir cuando la capacitación sea planificada de manera eficiente, el desempeño de los colaboradores será más óptimo.
- 6.4. La relación entre la ejecución de la capacitación y el desempeño laboral en la empresa Compartamos Financiera, Tarapoto 2022, es directa y significativa, puesto que el p-valor fue igual a 0.002 y el nivel de correlación fue positiva media ($Rho=.430$), lo mismo que deja notar que la empresa viene ejecutando capacitaciones que fortalecen el desempeño laboral de sus colaboradores.
- 6.5. La relación entre las competencias de los capacitadores y el desempeño laboral en la empresa Compartamos Financiera, Tarapoto 2022, es directa y significativa, dado que la significancia obtenida fue de 0.0002 y un $Rho=0.434$ lo que señaló una correlación positiva media, además que el 50% de los colaboradores señalaron que los capacitadores siempre muestran óptimas competencias, lo cual deja notar que mientras los capacitadores tengan conocimiento, dominio y experiencia sobre el tema que van a capacitar mayor, el desempeño laboral será lo esperado.

VII. RECOMENDACIONES

- 7.1. Al gerente de la empresa Compartamos Financiera-Tarapoto, planificar constantes capacitaciones que fortalezcan y permitan el desarrollo óptimo de las actividades de sus colaboradores deben ejecutar dentro de su centro laboral.
- 7.2. Al gerente de la empresa Compartamos Financiera-Tarapoto, identificar las problemáticas o deficiencias que se presentan los colaboradores constantemente en el desarrollo de sus actividades.
- 7.3. A los jefes de área de la empresa Compartamos Financiera-Tarapoto, contratar capacitadores que cumplan con las cualidades necesarias de un buen capacitador, es decir que tengan el conocimiento, experiencia y dominio del tema a orientar a los colaboradores.
- 7.4. A los colaboradores de la empresa Compartamos Financiera-Tarapoto, sacar el máximo provecho posible a las capacitaciones realizadas en la empresa, de tal manera que su desempeño laboral sea favorable para la organización.
- 7.5. A los futuros investigadores, replicar el estudio y los instrumentos en otras realidades y con una muestra superior a la utilizada en el presente estudio, esto con la finalidad de obtener más información. Así también, se recomienda, identificar los tipos de capacitación y su relación en el cumplimiento de metas institucionales, esto con la finalidad de contribuir de manera precisa y eficaz en la retroalimentación y conocimientos de los colaboradores.

REFERENCIAS

- Alhawamdeh, Z. M., & Alhawamdeh, M. M. (2019). The role of internal control in raising employee productivity in Jordanian Bank. *European Journal of Business and Management Research*, 4(4). <https://doi.org/10.24018/EJBMR.2019.4.4.62>
- Altindag, O. (2020). Relationship between stress management and job performance in organizations. *International Journal of Research in Business and Social Science* (2147- 4478), 9(2), 43–49. <https://doi.org/10.20525/IJRBS.V9I2.636>
- Arbaiza, L. (2019). *Cómo elaborar una tesis de grado*. Esan Ediciones.
- Bautista, R., Cienfuegos, R., & Aquilar, J. (2020). El desempeño laboral desde una perspectiva teórica. *Revista de Investigación Valor Agregado*, 7(1), 54–60. <https://doi.org/10.17162/RIVA.V7I1.1417>
- Bertolotti, S. (2019). *Modalidades de capacitación y desempeño laboral del potencial humano del Banco Internacional del Perú S.A.A. -Interbank- de la ciudad de Ica, 2019* [Universidad Nacional San Luis Gonzaga]. [https://repositorio.unica.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13028/3454/Modalidades de capacitación y desempeño laboral del potencial humano del banco internacional del Perú S.A.A. - INTERBANK - de la ciudad de Ica%2C 2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.unica.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13028/3454/Modalidades%20de%20capacitaci%C3%B3n%20y%20desempe%C3%B1o%20laboral%20del%20potencial%20humano%20del%20banco%20internacional%20del%20Per%C3%BA%20S.A.A.%20-%20INTERBANK%20-%20de%20la%20ciudad%20de%20Ica%202019.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Bohórquez, L., Caro, A., & Morales, N. (2017). IMPACTO DE LA CAPACITACIÓN DEL PERSONAL EN LA PRODUCTIVIDAD EMPRESARIAL: CASO HIPERMERCADO. *Dimensión Empresarial*, 15(1), 210–220. <https://doi.org/10.15665/RDE.V15I1.868>
- Bonilla, D., Macero, R., & Mora, E. (2018). La importancia de la capacitación en el rendimiento del personal administrativo de la Universidad Técnica de Ambato. *Conrado*, 14(63), 112–182. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1990-86442018000300268
- Carrasco, S. (2019). *Metodología de la investigación científica*. Editorial San Marcos
- Castro, K., & Delgado, J. (2020). Gestión del talento humano en el desempeño laboral. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 4(2), 684–703.

https://doi.org/10.37811/CL_RCM.V4I2.107

- Castro, Karla, Luna, K., & Erazo, J. (2020). Gestión de talento humano para la mejora laboral en el banco solidario. *Telos Revista de Estudios Interdisciplinarios en Ciencias Sociales*, 22(1), 184–203. <https://doi.org/10.36390/TELOS221.13>
- Checa-Llontop, L. A., Cabrera-Cabrera, X., & Chávarry-Ysla, P. (2020). Estrategia de gestión del talento humano para mejorar el desempeño laboral en una entidad bancaria. *Investigación Valdizana*, 14(4), 188–197. <https://doi.org/10.33554/riv.14.4.746>
- Cota, J., & Rivera, J. (2017). La capacitación como herramienta efectiva para mejorar el desempeño de los empleados - Dialnet. *Técnica administrativa*, 16(70), 58–85. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6056989>
- Cross, D. (2019). Effects of job stress on employee's performance. *International Journal of Business, Management and Social Research*, 6(2), 375–382. <https://doi.org/10.18801/ijbmsr.060219.40>
- Dweba, Z., & Rashe, R. (2021). A theological assessment of clergy leadership capabilities in the Ethiopian Episcopal Church in South Africa. *Pharos Journal of Theology*, 102, 1–13. <https://doi.org/10.46222/pharosjot.102.028>
- Figuroa, A., Hidalgo, I., & Maco, J. (2020). Derecho de capacitación y desempeño laboral en la Dirección Regional Agraria. Caso: Amazonas. *REVISTA GOBIERNO Y GESTIÓN PÚBLICA*, 7(2), 91–106. <https://doi.org/10.24265/IGGP.2020.V7N2.07>
- Gonzáles, M., Moirano, P., & Brandolini, A. (2019). *Cultura en acción: Comunicar para transformar las organizaciones*. Universidad Católica de Salta.
- González-Vázquez, K., Román-Cortez, K., & Bermeo-Fuentes, M. (2021). La gestión de talento humano y su influencia en la satisfacción y productividad laboral en la empresa privada. *Dominio de las Ciencias*, 7(3), 1175–1185. <https://doi.org/10.23857/DC.V7I3.2047>
- Gutiérrez-Aguado, A., Escobedo-Palza, S., Angeles-Donayre, M., & Gutiérrez-Aguado, M. (2019). Financiamiento en la capacitación de los profesionales en salud bajo la perspectiva del sector público, 2016-2018. *Revista de la Facultad de Medicina Humana*, 19(4), 38–46. <https://doi.org/10.25176/RFMH.V19I4.2338>

- Hidalgo-Parra, Y., Hernández-Hechavarría, Y., & Leyva-Reyes, N. (2020). Indicadores para evaluar el impacto de la capacitación en el trabajo. *Ciencias Técnicas*, 26(1), 74–88. <https://www.redalyc.org/journal/1815/181562407006/html/>
- Karam, A. A. (2019). The Impact of Training and Development on Different Cultural Employees Performance through Interaction Employees Motivation in Erbil Public and Private Banks. *Mediterranean Journal of Social Sciences*, 10(1), 206. <https://www.richtmann.org/journal/index.php/mjss/article/view/10381>
- Kontostavlou, E., & Drigas, A. (2022). Executive Functions Training and Giftedness. *Retos*, 43, 1005–1014. <https://doi.org/10.47197/RETOS.V43I0.90151>
- Labrador, O., Bustio, A., Reyes, J., & Cionza, E. (2019). Gestión de la capacitación y capacitación para una mejor gestión en el contexto socioeconómico cubano. *COODES*, 7(1), 64–73. <http://scielo.sld.cu/pdf/cod/v7n1/2310-340X-cod-7-01-64.pdf>
- Lastya, D., Storyna, H., Intan, R., Sinaga, P., Gunawan, F. E., Asrol, M., & Perwira, A. (2021). The effect of job stress to employee performance: Case study of manufacturing industry in Indonesia. *IOP Conference Series: Earth and Environmental Science*, 794(1), 1–10. <https://doi.org/10.1088/1755-1315/794/1/012085>
- Made, N., Puspitawati, D., Cempaka, N., & Atmaja, D. (2021). How job stress affect job satisfaction and employee performance in four-star hotels. *International Journal of Applied Business and International Management (IJABIM)*, 6(2), 25–32. <https://doi.org/10.32535/IJABIM.V6I2.1168>
- Mirabal, A. (2017). La capacitación cross-cultural como fuente de ventaja competitiva. *Fórum empresarial*, 22(2), 31–57. <https://www.redalyc.org/pdf/631/63154910003.pdf>
- Mujtaba, A. (2019). Impact of training programs on employees' performance: A case study on Afghanistan's Telecommunication Companies. *SSRN Electronic Journal*. <https://doi.org/10.2139/SSRN.3350344>
- Ñaupas, H., Valdivia, M., Palacios, J., & Romero, H. (2018). *Metodología de la investigación cuantitativa-cualitativa y redacción de la tesis* (5a ed.). Ediciones de la U

- Obando, M. (2020). Capacitación del talento humano y productividad: Una revisión literaria. *ECA Sinergia*, 11(2), 166–173. https://doi.org/10.33936/eca_sinergia.v11i2.2254
- Otzen, T., & Manterola, C. (2017). Técnicas de muestreo sobre una población a estudio. *International Journal of Morphology*, 35(1), 227–232. <https://scielo.conicyt.cl/pdf/ijmorphol/v35n1/art37.pdf>
- Romero, S., Velando-Soriano, A., Romero-Bejar, J. L., Vargas-Román, K., Albendín-García, L., Suleiman-Martos, N., & Cañadas-De La Fuente, G. (2020). Nurses Training and Capacitation for Palliative Care in Emergency Units: A Systematic Review. *Medicina*, 56(648). <https://doi.org/10.3390/medicina56120648>
- Salgado-Cruz, M., Gómez-Figueroa, O., & Juan-Carvajal, T. (2017). Niveles para la capacitación en una organización. *Ingeniería Industrial*, 38(2), 154–160. <https://www.redalyc.org/pdf/3604/360452099004.pdf>
- Satrio, M., & Indrayanto, A. (2018). The impact of education, training and work experience on job satisfaction and job performance. *Jurnal Akuntansi, Manajemen dan Ekonomi*, 20(2), 50–69. <http://jos.unsoed.ac.id/index.php/jame/article/view/1226>
- Sefoka, I., & Odeku, K. (2020). Perspective on Transformative Educational Interventions Developed for Empowerment and Capacitation of Learners in South Africa. *Journal of Educational and Social Research*, 10(6), 186–201. <https://doi.org/10.36941/jesr-2020-0119>
- Sendawula, K., Nakyejwe, S., Bananuka, J., & Najjemba, G. (2018). Training, employee engagement and employee performance: Evidence from Uganda's health sector. *Cogent Business & Management*, 5(1), 1–12. <https://doi.org/10.1080/23311975.2018.1470891>
- Thevanes, N., & Dirojan, T. (2018). Impact of training and job involvement on job performance. *International Journal of Scientific and Management Research*, 1(1), 1–10. http://ijsmr.in/doc/ijsmr_01_6888_1.pdf
- Toon, M., & Hurth, V. (2018). Organisational purpose and employee-company identification: a relational marketing perspective. *International Colloquium on Relationship Marketing*, 2, 12–18. <https://orca.cardiff.ac.uk/127527/>

- Trejo, J., Wingard, D., Hazen, V., Bortnick, A., Van Hoesen, K., Byars-Winston, A., Pfund, C., & Reznik, V. (2021). A system-wide health sciences faculty mentor training program is associated with improved effective mentoring and institutional climate. *Journal of Clinical and Translational Science*, 6(18), 1–10. <https://doi.org/10.1017/cts.2021.883>
- Valderrama, S. (2019). *Pasos para elaborar proyectos de investigación científica* (6a ed.). Editorial San Marcos
- Van Pletzen, E., Kabaso, B., & Lorenzo, T. (2021). Community-based workers' capacity to develop inclusive livelihoods for youth with disabilities in Botswana. *African Journal of Disability*, 10, 1–12. <https://doi.org/10.4102/ajod.v10i0.851>
- Wushe, T., & Shenje, J. (2019). An analysis of the relationship between occupational stress and employee job performance in public health care institutions: A case study of public hospitals in Harare. *SA Journal of Human Resource Management*, 17. <https://doi.org/10.4102/SAJHRM.V17I0.1079>
- Yang, S., Chen, S., Lee, L., & Liu, Y. (2021). Employee stress, job satisfaction, and job performance: A comparison between high-technology and traditional Industry in Taiwan. *The Journal of Asian Finance, Economics and Business*, 8(3), 605–618. <https://doi.org/10.13106/JAFEB.2021.VOL8.NO3.0605>

ANEXOS

Matriz de operacionalización de variables

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala
Capacitación	Conjunto de actividades planificadas en función a las necesidades o falencias de una determinada organización, que tienen como propósito mejorar o hacer un cambio positivo a las habilidades, actitudes y conocimientos de los trabajadores (González et al., 2019)	La variable capacitación fue evaluada mediante un cuestionario organizado en cuatro aspectos fundamentales: Necesidad de la capacitación, planificación y ejecución de la capacitación y competencias de los capacitadores.	Necesidad de capacitación	- Identificación de necesidades - Análisis de problemas - Evaluación del desempeño	Ordinal
			Planificación de la capacitación	- Selección de acciones - Presupuesto - Duración - Recursos empleados - Evaluación del aprendizaje	
			Ejecución de la capacitación	- Metodología empleada - Monitoreo - Asesoría y orientación - Coordinación	
			Competencias de los capacitadores	- Dominio - Comportamiento - Experiencia - Conocimiento	
Desempeño laboral	Hace referencia al comportamiento del trabajador en la búsqueda de las metas, este integra un conjunto de estrategias individuales para lograr los objetivos determinadas por la institución (Bautista et al., 2020)	Para analizar el desempeño laboral se aplicó a la muestra un cuestionario basado en tres dimensiones: cualidades, actitudes y capacidades del trabajador, que permitirá la captación de datos efectivos para el desarrollo del estudio.	Cualidades del trabajador	- Trabajo en equipo - Responsabilidad - Compromiso - Puntualidad	Ordinal
			Actitudes del trabajador	- Empatía - Honradez - Prudencia - Respeto	
			Capacidades del trabajador	- Conocimiento - Competencia - Habilidades - Técnicas - Optimización de recursos	

Nota: Elaboración propia, basado en el marco teórico.

Instrumentos de recolección de datos



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Cuestionario de la variable capacitación

Introducción:

El instrumento ha sido elaborado con la finalidad de conocer el nivel de capacitación en la empresa Compartamos Financiera, Tarapoto 2022. Por tal motivo, se le pide que lea de forma detallada cada uno de los enunciados formulados y responda marcando con una “x” en recuadro que usted considere conveniente de acuerdo con la escala que se describe a continuación. Se agradece de antemano su participación.

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

N°	Capacitación	Respuesta				
	Dimensión: Necesidad de capacitación	1	2	3	4	5
1.	¿La gerencia de la empresa identifica las necesidades que generan dificultades en las operaciones laborales?					
2.	¿Para llevar a cabo la capacitación se identifican los problemas de modo correspondiente?					
3.	¿La evaluación del desempeño se lleva a cabo periódicamente?					
	Dimensión: Planificación de la capacitación					
4.	¿La selección de acciones especifica los objetivos y contenidos de la capacitación?					
5.	¿La empresa cuenta con suficiente presupuesto para el desarrollo de capacitaciones?					
6.	¿La duración de las capacitaciones son planificadas de acuerdo con las actividades establecidas?					
7.	¿La empresa cuenta con suficientes recursos (materiales) para el desarrollo de capacitaciones?					
8.	¿La empresa planifica la evaluación del aprendizaje?					
	Dimensión: Ejecución de la capacitación					
9.	¿La metodología empleada en la capacitación es amigable?					

10.	¿Existe un apropiado monitoreo durante la capacitación?					
11.	¿Durante las capacitaciones existe una adecuada asesoría y orientación?					
12.	¿Existe una apropiada coordinación entre los supervisores y capacitadores?					
	Dimensión: Competencias de los capacitadores					
13.	¿El capacitador conoce y tiene dominio del tema?					
14.	¿El capacitador muestra un comportamiento amigable y de fácil comunicación con toda su audiencia?					
15.	¿Los conocimientos impartidos por el capacitador le ayudan a cumplir de modo eficiente con su trabajo?					
16.	¿Los capacitadores cuentan con suficiente experiencia para dictar temas de interés a la empresa?					



Cuestionario de la variable desempeño laboral

Introducción:

El instrumento ha sido elaborado con la finalidad de conocer el nivel de desempeño laboral en los colaboradores de la empresa Compartamos Financiera, Tarapoto 2022. Por tal motivo, se le pide que lea de forma detallada cada uno de los enunciados formulados y responda marcando con una “x” en recuadro que usted considere conveniente de acuerdo con la escala que se describe a continuación. Se agradece de antemano su participación.

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

N°	Desempeño laboral	Respuesta				
	Dimensión: Cualidades del trabajador	1	2	3	4	5
1.	¿Se fomenta el trabajo en equipo dentro de la empresa?					
2.	¿Es responsable con las tareas que le designan en su centro laboral?					
3.	¿Existe responsabilidad en las funciones realizadas por parte de sus compañeros?					
4.	¿Se encuentra comprometido con la empresa para la que trabaja?					
5.	¿Llega temprano a su centro laboral?					
	Dimensión: Actitudes del trabajador					
6.	¿Es empático con sus demás compañeros?					
7.	¿Es honesto con toda acción que realiza dentro de su centro laboral?					
8.	¿En la empresa se fomenta la honradez?					
9.	¿Es usted prudente con toda actividad que realiza dentro de la organización?					
10.	¿Respeto el trabajo y las opiniones de todos los miembros de la empresa?					

	Dimensión: Capacidades del trabajador					
11.	¿Usted cuenta con suficientes conocimientos para desarrollar sus funciones diarias?					
12.	¿Existe competencia laboral en la empresa?					
13.	¿Los colaboradores poseen habilidades suficientes para el desempeño de su trabajo?					
14.	¿Emplea técnicas y estrategias para el desarrollo de sus actividades?					
15.	¿Optimiza los recursos que le proporciona la empresa para el desarrollo de sus actividades?					

Tarapoto, 23 de Mayo de 2022

Señores:

Escuela de Administración

Universidad César Vallejo – Campus Tarapoto

A través del presente, Alice Cárdenas Salas, identificado (a) con DNI N° 70689571 representante de la empresa/institución Compartamos Financiera, con el cargo de Jefe de Operaciones, me dirijo a sus representados a fin de dar a conocer que las siguientes personas:

- a) Jean Pierre Barrera Torres
- b) Mishel Almendra Flores Rengifo

Están autorizadas para:

- a) Recoger y emplear datos de nuestra organización a efecto de la realización de su proyecto y posterior tesis titulada Capacitación y desempeño laboral en la empresa Compartamos Financiera, Tarapoto 2022.

Si No

- b) Emplear el nombre de nuestra organización dentro del referido trabajo

Si No

Lo que le manifestamos para los fines pertinentes, a solicitud de los interesados.

Atentamente,


Alice Cárdenas Salas
JEFE DE OPERACIONES
DNI: 70689571
Compartamos Financiera

Firma y Sello

Nombre y Apellidos... Alice Josefa Cárdenas Salas

Cargo... Jefe de Operaciones

VALIDACIÓN DE INSTRUMENT



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I.- DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Dr. Ramírez García, Gustavo
Institución donde labora: MINEDU-UCV-EPG
Especialidad: Docente en Metodología
Instrumento de evaluación: Capacitación
Autor (s) del instrumento (s): Barrera Torres, Jean Pierre & Flores Rengifo, Mishel Almendra

II.- ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje aprobado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones e indicadores conceptuales y operacionales					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable:					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: Capacitación					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Capacitación					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.				X	
PUNTAJE TOTAL						49

(Nota Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III.- OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Instrumento apto para ser aplicado.

Tarapoto 18 de mayo del 2022

PROMEDIO DE VALORACIÓN.

4.9


 Dr. Gustavo Ramírez García
 DNI. 01109463



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I.- DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Dr. Ramírez García, Gustavo
Institución donde labora: MINEDU-UCV-EPG
Especialidad: Docente en Metodología
Instrumento de evaluación: Desempeño laboral
Autor (s) del instrumento (s): Barrera Torres, Jean Pierre & Flores Rengifo, Mishel Almendra

II.- ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje aprobado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones e indicadores conceptuales y operacionales					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable:					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: Desempeño laboral					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Desempeño laboral					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL						
						49

(Nota Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

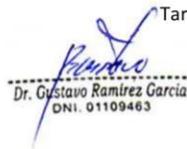
III.- OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Instrumento apto para ser aplicado.

Tarapoto 18 de mayo del 2022

PROMEDIO DE VALORACIÓN.

4.9


 Dr. Gustavo Ramírez García
 DNI. 01109463

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA
I.- DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Seidy Janice Vela Reategui
Institución donde labora: Universidad de Nacional de San Martín
Especialidad: Magister en administración de Negocios y Relaciones Internacionales MBA
Instrumento de evaluación: Capacitación
Autor (s) del instrumento (s): Barrera Torres, Jean Pierre & Flores Rengifo, Mishel Almendra

II.- ASPECTOS DE VALIDACIÓN
MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje aprobado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones e indicadores conceptuales y operacionales					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable:					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: Capacitación					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Capacitación					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación.				X	
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.				X	
PUNTAJE TOTAL						48

(Nota Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

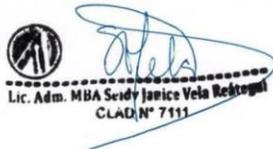
III.- OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Instrumento apto para ser aplicado.

Tarapoto 18 de mayo del 2022

PROMEDIO DE VALORACIÓN.

4.8



Lic. Adm. MBA Seidy Janice Vela Reategui
 CLAD, N° 7111

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I.- DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Seidy Janice Vela Reategui
Institución donde labora: Universidad de Nacional de San Martín
Especialidad: Magister en administración de Negocios y Relaciones Internacionales MBA
Instrumento de evaluación: Desempeño laboral
Autor (s) del instrumento (s): Barrera Torres, Jean Pierre & Flores Rengifo, Mishel Almendra

II.- ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje aprobado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones e indicadores conceptuales y operacionales				X	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable:					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: Desempeño laboral					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Desempeño laboral					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL						48

(Nota Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III.- OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Instrumento apto para ser aplicado.

Tarapoto 18 de mayo del 2022

PROMEDIO DE VALORACIÓN.

4.8



Lic. Adm. MBA Seidy Janice Vela Reategui
CLAD N° 7111

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA
I.- DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Mg. Vásquez Pinchi Marisol
Institución donde labora: Ministerio de Transporte y Comunicaciones
Especialidad: Relaciones Públicas
Instrumento de evaluación: Capacitación
Autor (s) del instrumento (s): Barrera Torres, Jean Pierre & Flores Rengifo, Mishel Almendra

II.- ASPECTOS DE VALIDACIÓN
MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje aprobado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones e indicadores conceptuales y operacionales					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable:					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: Capacitación					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Capacitación					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.				X	
PUNTAJE TOTAL						49

(Nota Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III.- OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Instrumento apto para ser aplicado.

Tarapoto 18 de mayo del 2022

PROMEDIO DE VALORACIÓN.

4.9



C.P.C. Mag. Marisol Vásquez Pinchi
 MAT: 19-1706
 Cód. 052-078553



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I.- DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Mg. Vásquez Pinchi Marisol
Institución donde labora: Ministerio de Transporte y Comunicaciones
Especialidad: Relaciones Públicas
Instrumento de evaluación: Desempeño laboral
Autor (s) del instrumento (s): Barrera Torres, Jean Pierre & Flores Rengifo, Mishel Almendra

II.- ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje aprobado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones e indicadores conceptuales y operacionales					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable:					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: Desempeño laboral					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.				X	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Desempeño laboral				X	
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL						
						48

(Nota Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III.- OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Instrumento apto para ser aplicado.

Tarapoto 18 de mayo del 2022

PROMEDIO DE VALORACIÓN.

4.8


 C.P.C. Mag. Marisol Vásquez Pinchi
 MAT: 19-1706
 Cód. 052-078553

Base de datos

V1	VARIABLE CAPACITACIÓN																
N°	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	Clasificación
Trabajador1	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	5	4	5	5	4	5	73
Trabajador2	3	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	72
Trabajador3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	79
Trabajador4	4	4	4	5	4	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	61
Trabajador5	3	4	4	2	4	3	3	4	3	2	3	4	3	3	1	2	48
Trabajador6	5	5	5	4	5	3	5	5	4	4	4	4	5	5	4	5	72
Trabajador7	5	5	4	3	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	75
Trabajador8	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	63
Trabajador9	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	3	4	4	5	4	4	66
Trabajador10	5	5	5	4	5	3	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5	71
Trabajador11	4	5	5	5	4	5	4	5	4	3	4	4	5	4	4	4	69
Trabajador12	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	77
Trabajador13	4	5	3	5	4	3	3	5	5	4	4	4	4	4	4	4	65
Trabajador14	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	78
Trabajador15	4	3	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	71
Trabajador16	4	5	5	5	5	3	4	5	5	3	3	3	5	4	5	5	69
Trabajador17	5	5	4	3	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	75
Trabajador18	3	4	4	2	4	3	3	3	3	2	3	4	3	3	1	2	47
Trabajador19	4	4	4	5	4	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	61
Trabajador20	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	77
Trabajador21	3	3	3	2	3	3	3	2	3	2	3	2	3	3	3	3	44
Trabajador22	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	63
Trabajador23	5	5	5	4	5	3	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5	71
Trabajador24	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	3	4	4	5	4	4	66
Trabajador25	4	5	5	5	4	5	4	5	4	3	4	4	5	4	4	4	69
Trabajador26	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	77
Trabajador27	3	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	72
Trabajador28	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	5	4	5	5	4	73

Trabajador29	4	4	4	3	4	2	4	4	3	3	3	3	4	4	3	4	56
Trabajador30	4	5	3	5	4	3	3	5	5	4	4	4	4	4	4	4	65
Trabajador31	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	78
Trabajador32	4	4	3	5	4	3	3	5	5	4	4	4	4	4	4	4	64
Trabajador33	3	4	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	45
Trabajador34	4	3	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	72
Trabajador35	4	5	5	5	5	5	3	4	5	5	3	3	3	5	4	5	69
Trabajador36	4	3	2	3	3	3	2	3	3	2	3	3	4	3	2	3	46
Trabajador37	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	4	3	4	4	3	4	57
Trabajador38	3	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	72
Trabajador39	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	78
Trabajador40	3	4	4	2	4	3	3	4	3	2	3	4	3	3	1	2	48
Trabajador41	4	4	4	5	4	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	61
Trabajador42	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	45
Trabajador43	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	77
Trabajador44	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	77
Trabajador45	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	63
Trabajador46	4	5	5	5	5	3	4	5	5	4	4	4	5	4	5	5	72
Trabajador47	4	5	4	5	5	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	5	71
Trabajador48	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	79
Trabajador49	5	5	5	4	5	3	5	5	4	4	4	4	5	5	4	5	72
Trabajador50	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	3	4	4	5	4	4	66

V2	VARIABLE DESEMPEÑO LABORAL															
	N°	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15
Trabajador1	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	4	5	5	5	5	72
Trabajador2	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5	4	4	5	4	4	65
Trabajador3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	73
Trabajador4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	71
Trabajador5	4	5	3	4	5	3	4	4	3	5	4	1	4	1	3	53
Trabajador6	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	71
Trabajador7	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	72
Trabajador8	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	4	68
Trabajador9	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	73
Trabajador10	3	5	4	5	5	4	5	3	5	4	5	5	5	3	4	65
Trabajador11	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	73
Trabajador12	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	71
Trabajador13	4	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	72
Trabajador14	4	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	70
Trabajador15	4	5	4	5	5	4	5	5	4	4	5	4	4	4	5	67
Trabajador16	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	4	4	5	5	3	68
Trabajador17	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	72
Trabajador18	3	4	2	3	4	4	3	5	4	1	4	1	2	3	4	47
Trabajador19	4	4	4	4	5	5	4	5	4	5	4	4	5	4	4	65
Trabajador20	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	4	70
Trabajador21	4	3	3	3	4	2	3	4	3	4	3	3	3	2	3	47
Trabajador22	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	4	68
Trabajador23	3	5	4	5	5	4	5	3	3	5	4	5	5	5	4	65
Trabajador24	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	73
Trabajador25	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	73
Trabajador26	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	71
Trabajador27	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5	4	4	5	4	4	65
Trabajador28	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	4	5	5	5	72
Trabajador29	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	56
Trabajador30	4	5	3	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	4	68

Trabajador31	4	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	70
Trabajador32	4	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60
Trabajador33	2	3	2	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	2	3	45
Trabajador34	4	5	4	5	5	4	5	5	4	4	5	4	4	4	5	67
Trabajador35	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	4	4	5	5	3	68
Trabajador36	2	3	2	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	1	3	44
Trabajador37	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	3	4	4	4	4	57
Trabajador38	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5	4	4	5	4	4	65
Trabajador39	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	71
Trabajador40	4	5	3	4	5	3	4	4	3	5	4	1	4	1	3	53
Trabajador41	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	71
Trabajador42	3	4	2	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	2	4	53
Trabajador43	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	71
Trabajador44	5	5	5	4	5	4	5	5	4	4	4	4	5	5	4	68
Trabajador45	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	59
Trabajador46	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	4	4	5	5	3	68
Trabajador47	4	3	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	5	64
Trabajador48	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	73
Trabajador49	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	71
Trabajador50	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	73