



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

**La capacitación laboral y la productividad de los colaboradores
en Tiendas Mass, El Agustino 2022**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciado en Administración

AUTORES:

Ramos Flores, Christian Paul (orcid.org/0000-0001-5077-9401)

Yaranga Donayres, Jhonn Cesar (orcid.org/0000-0002-1826-2223)

ASESOR:

Mg. Cervantes Ramon, Edgard Francisco (orcid.org/0000-0003-1317-6008)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

LIMA — PERÚ

2022

Dedicatoria

Este trabajo está dedicado a mis queridos padres, por darme siempre lo mejor, brindarme amor y comprensión en todas las etapas de mi vida, y a toda mi familia por su apoyo incondicional en los momentos difíciles y guiarme para llegar a cumplir mis metas.

Agradecimiento

Agradecer ante todo a dios por brindarme salud y bienestar, así mismo darme la oportunidad de culminar mi etapa universitaria y poder disfrutarla al lado de mis seres queridos, de la misma forma agradecer a mi profesor y asesor al Mg. Cervantes Ramon Edgar, por guiarme y brindarme los conocimientos en esta última etapa de mi carrera universitaria, finalmente a mis amigos y otros docentes por el contaste apoyo recibido en todo este proceso.

Índice de contenidos

Carátula	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas.....	v
Índice de figuras.....	vi
RESUMEN	viii
ABSTRACT.....	viii
I.INTRODUCCIÓN	1
II.MARCO TEÓRICO	4
III.METODOLOGÍA	13
3.1.Tipo de diseño de Investigación	13
3.1.1. Enfoque de investigación	13
3.1.2. Tipo de investigación.....	13
3.1.3. Nivel de Investigación.....	13
3.1.4. Diseño de la Investigación.....	13
3.2. Variables y operacionalización	14
3.2.1. Capacitación Laboral.....	14
3.2.2. Productividad.....	15
3.3. Población, muestra y muestreo	15
3.3.1. Población.....	15
3.3.2. Criterios de selección	15
3.2.3. Muestra	16
3.2.4. Muestreo	16
3.2.5. Unidad de Análisis.....	16
3.3. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	16
3.3.2. Técnicas.....	16
3.3.3. Instrumento	16
3.4. Procedimiento.....	19
3.5. Métodos de análisis de datos	20
3.5.2. Análisis de datos descriptivos	20
3.5.3. Análisis de datos Inferencial.....	20
3.6. Aspectos éticos.....	21

IV. RESULTADOS	22
V. DISCUSIÓN.....	33
VI. CONCLUSIONES.....	38
VII. RECOMENCACIONES.....	39
REFERENCIAS	38
ANEXOS.....	44

Índice de tablas

Tabla 1 Técnica e instrumento de recolección de datos	18
Tabla 2 Información de expertos designados para validación.....	18
Tabla 3 Validación por juicio de expertos: Capacitación laboral.....	19
Tabla 4 Validación por juicio de expertos: Productividad de los colaboradores	19
Tabla 5 Estadística de fiabilidad general	20
Tabla 6 Estadística de fiabilidad: Capacitación laboral.....	20
Tabla 7 Estadística de fiabilidad: Productividad de los colaboradores	20
Tabla 8 Resultado descriptivo de la primera variable: Capacitación laboral	23
Tabla 9 Resultado descriptivo de la segunda variable: Productividad.....	24
Tabla 10 Resultados descriptivos de La calidad laboral	24
Tabla 11 Resultado descriptivo de la Satisfacción laboral.....	25
Tabla 12 Resultado descriptivo de la participación laboral	26
Tabla 13 Cuadro de prueba de normalidad	27
Tabla 14 Prueba de hipótesis general	28
Tabla 15 Prueba de Hipótesis entre la calidad laboral y la productividad de los colaboradores.....	29
Tabla 16 Prueba de hipótesis entre satisfacción laboral y la productividad de los colaboradores.....	30
Tabla 17 Prueba de hipótesis entre participación laboral y la productividad de los colaboradores.....	32

Índice de figuras

Figura 1 Capacitación laboral	23
Figura 2 Productividad de los colaboradores	24
Figura 3 Calidad Laboral	25
Figura 4 La satisfacción laboral	26
Figura 5 participación laboral	27

RESUMEN

La investigación tuvo como objetivo principal determinar la relación entre la capacitación laboral y la productividad de los colaboradores en Tiendas Mass, El Agustino 2022. Se aplicó una metodología de nivel correlacional, un enfoque cuantitativo, tipo aplicada y de diseño no experimental de corte transversal, la población fue de 30 colaboradores. Se utilizó la técnica de la encuesta el cual fue validado por juicio de expertos, así mismo el cuestionario fue medido por el Alfa de Cronbach. Se obtuvo como resultado un Rho de Spearman de 0,872 indicando que tiene una correlación positiva muy fuerte entre las variables de estudio, además un nivel de sig. (bilateral) = 0,000, que indica que existe relación entre las variables. Se concluyó que, ante la capacitación laboral y productividad de los colaboradores apoyado por la satisfacción laboral, y la calidad laboral permitió la satisfacción del colaborador en sus prácticas de gestión.

Palabras clave: Capacitación laboral, productividad de los colaboradores, calidad laboral, satisfacción laboral y participación laboral.

ABSTRACT

The main objective of the research was to determine the relationship between job training and the productivity of employees in Tiendas Mass, El Agustino 2022. A correlational level methodology, a quantitative approach, an applied type and a non-experimental cross-sectional design were applied. the population was 30 collaborators. The survey technique was used, which was validated by expert judgment, likewise the questionnaire was measured by Cronbach's Alpha. A Spearman's Rho of 0.872 was obtained as a result, indicating that it has a very strong positive correlation between the study variables, in addition to a level of sig (bilateral) = 0.000, which indicates that there is a relationship between the variables. It was concluded that, given the job training and productivity of the employees expressing, job satisfaction, and job quality allowed the satisfaction of collaborating in their management practices.

Keywords: Job training, employee productivity, job quality, job satisfaction and job participation.

I. INTRODUCCIÓN

A nivel internacional, la capacitación laboral se ha desarrollado con instrumentos de suma importancia para las empresas con misión de ser productivos eficiente y competitivo en diversas áreas y gestiones asignadas, según (El departamento de investigación statista, 2021) un cuestionario hecho México en el año 2019, el 58% de las personas no aceptaba que el país estuviera dispuesto a adoptar el teletrabajo. No obstante, el 45% de los encuestados expreso que esta modalidad incrementaría su rendimiento, no obstante, un 40% confirmo que esta posibilidad incrementaría la productividad en el ámbito personal y laboral.

A nivel Nacional, se puede verificar empresas nacionales no capacitan a sus colaboradores de forma constante y esto hace que los colaboradores no tengan los conocimientos actualizados que el mercado y el rubro requiere, lo cual ocasiona un desempeño deficiente o retrasos a la hora de realizar funciones, por tal motivo es primordial que toda compañía pueda establecer planes de capacitación para todo los colaboradores ya que muchas de estas realizan bien el proceso de inducción he ingreso a la compañía pero no le dan un seguimiento contante para que sus talentos puedan crecer. Según (Zumaeta, 2018) en una publicación del Diario Gestión nos indican que mantener a un colaborador motivado en su centro de labores no es solo una cuestión económica, sino una mezcla de diversos elementos. La remuneración es importante pero también prima otros aspectos como un buen ambiente laboral libre de injusticias, oportunidades para realizar una línea de carrera y sobre todo una capacitación constante para que los talentos puedan obtener mayores conocimientos y aplicarlos en la organización. También agregó que la capacitación es un componente muy valorado por los colaboradores por que le brindan la oportunidad de crecer tanto en el aspecto laboral como personal y demuestran con esto lo importante que es cada uno de los colaboradores para la compañía, capacitando a los colaboradores se busca cuidar a su talento, empoderarlos, desafiarlos y sobre todo mantenerlos motivados.

A nivel local, las tiendas Mass que forman parte de la empresa Supermercados Peruanos dedicados al rubro retail, venta de mercadería por minorista, en uno de sus locales específicamente en la tienda Mass Los Higos

499 en el distrito Del Agustino que entró en funcionamiento desde el año 2018. Se observa que en dicho local los colaboradores no se encuentran comprometidos con las funciones que se les delega, también se denota que no están motivados ya que la organización no los capacita constantemente, ni les propone ningún incentivo por llegar a sus metas, por otro lado los colaboradores tienen una baja participación en sus gestiones, se ve reflejado en el bajo nivel de ventas, merma elevada y pésimos indicadores de atención, todos estos puntos se producen a que la organización no cuenta con un plan establecido para la capacitación de sus colaboradores ni brinda el adecuado seguimiento para que todos los colaboradores estén alineados, tengan el mismo nivel y capacidades para asumir los puestos requeridos. De seguir con estos inconvenientes el local se verá dominado por la competencia que se encuentra a su alrededor, como Tiendas Tambo, Minimarket Vega y Oxxo.

El planteamiento del problema a nivel general es la siguiente:

¿Qué relación hay entre la capacitación laboral y la productividad de los colaboradores en Tiendas Mass, El Agustino 2022?

Problemas específicos:

- ¿De qué manera se relaciona la calidad laboral y la productividad de los colaboradores en tiendas Mass, El Agustino 2022?
- ¿De qué manera se relaciona la satisfacción laboral y la productividad de los colaboradores en tiendas Mass, El Agustino 2022?
- ¿De qué manera se relaciona la participación laboral y la productividad de los colaboradores en tiendas Mass, El Agustino 2022?

A continuación, justificación teórica, la indagación se efectuará teniendo en cuenta que la gran ventaja en el progreso de las próximas generaciones sosteniendo viabilidad en el tema planteados en este estudio científico, afirmando que las fuentes obtenidas fueron sustraídas con veracidad y profesionalismo, así como aportes presentados, donde el aporte teórico busca resolver los inconvenientes en la organización.

Por ende, en la justificación práctica tuvo como finalidad dar a saber la conexión existente con la capacitación sindical y la productividad de los ayudantes en Tiendas Mass esto permitirá cumplir funciones en todas las áreas

y no tener retrasos o cuello de botella en la operación, con el fin de poder llegar a las metas y proyectados que la empresa plantea.

Del mismo modo en la justificación social consistió en mejorar la productividad del colaborador en tiempos remotos, ya que así mediante el estudio la organización debe estructurar las gestiones de mejora, ya que se demostró la motivación y compromiso de los colaboradores.

Como último aspecto en la justificación metodológica, se realizó un proceso de investigación científica ejecutando los procesos técnicos y herramientas para la recopilación de datos.

Planteamiento del propósito total:

Analizar la relación entre la capacitación laboral y la productividad de los colaboradores en tiendas Mass, El Agustino 2022.

El estudio tiene propósitos en común:

- Identificar la relación entre la calidad laboral y la productividad de los colaboradores en tiendas Mass, El Agustino 2022.
- Identificar la relación entre la satisfacción laboral y la productividad de los colaboradores en tiendas Mass, El Agustino 2022.
- Identificar la relación entre la participación laboral y la participación de los colaboradores en tiendas Mass, El Agustino 2022.

El estudio se presenta de la siguiente hipótesis general:

Existe relación entre la capacitación laboral y la productividad de los colaboradores en tiendas Mass, El Agustino 2022.

Del mismo modo se presentan los indicadores en común:

- Existe relación entre la calidad laboral y la productividad de los colaboradores en tiendas Mass, El Agustino 2022.
- Identificar la relación entre la satisfacción laboral y la productividad de los colaboradores en tiendas Mass, El Agustino 2022.
- Identificar la relación entre la participación laboral y la productividad de los colaboradores en tiendas Mass, El Agustino 2022.

II. MARCO TEÓRICO

En la investigación presentada se consideraron algunos proyectos previos internacionales:

Según Martínez (2018) en su estudio “El entorno comunicativo, clima laboral y liderazgo de una textilera en el estado de Hidalgo” y la finalidad del proyecto fue verificar la influencia del entorno comunicativo y el liderazgo en el clima laboral de la textilera del estado de Hidalgo, El estudio científico se desarrolló con el enfoque descriptivo y cuantitativo a su vez de corte transversal, mediante el cuestionario, con una población de 245 trabajadores ocupados en entidades del área textil en la región estado de Hidalgo, los resultados de su encuesta consideraron a los 30 más participaron empresas representativas de las regiones del estado de Hidalgo y 150 trabajadores y 50 gerentes, concluyendo que el clima organizacional que los trabajadores perciben como de mal resultado por bajos puntajes asociados a menor uso de canales de comunicación y desconocimiento de factores relevantes en el estudio, concentración de decisiones y estructura jerárquica, donde se hacen distinciones entre las decisiones de los gerentes.

Según Cabezas (2019) en su estudio de nombre ‘Clima laboral y los estilos de liderazgo en una entidad exportadora de alimentos’ Este estudio muestra correlación entre el liderazgo y el método descripción del clima organizacional, esta medida se ha aplicado a 278 empleados, clasificándolos por rubros, mediante los resultados del cuestionario la medida se aplica a 278 trabajadores, categorizándolos por sector. Los resultados contrastan la medida del lugar de trabajo, lo que lleva a la conclusión de que el liderazgo mantenga estilos de como optar y llevar un buen ambiente laboral más favorable. Hay una ventaja en los estilos de liderazgo transformacional, que nuevamente son las mismas áreas que muestran escalas altas de compromiso y satisfacción en base a ello se puede afirmar que el modelo de liderazgo incide gratificadamente en la buena percepción de los empleados en la empresa y crea un fuerte apego a la organización.

Según Gonzales. (2018) en su estudio de nombre ‘El ímpetu de un líder y ambiente sindical en las entidades’ la producción determina como objetivo la

importancia de la transformación del liderazgo dentro de la empresa debido a su impacto positivo en los colaboradores y el desempeño laboral, el método de investigación descriptivo permite estudiar cómo afecta la transición del liderazgo en el clima organizacional, cuya población comprende 50 colaboradores (masculino y femenino) de las áreas técnicas y administrativas de la empresa en Tungurahua. Se observaron las relaciones interpersonales de colaboradores y autoridades, con el fin de identificar las causas del bajo desempeño en el trabajo, luego de entrevistas y encuestas, permitieron resaltar que el 72 % de la población piensa que no se retiene el buen liderazgo en la empresa; mientras que el 2 % considera que el liderazgo es parcialmente bueno. Se concluye que el compromiso es valorado como una virtud fundamental para la organización, un empleado dedicado es un empleado eficaz.

Según Echeverri (2018) en su estudio de nombre 'Prácticas de gestión e incidencias sobre la creatividad laboral' el objetivo del estudio es resaltar prácticas específicas de gestión del conocimiento que tienen un impacto en la creatividad organizacional. Metodológicamente, se utilizaron ecuaciones estructurales por mínimos cuadrados parciales y análisis de percentiles bootstrap para demostrar la existencia de un asentamiento en una muestra de 160 empresas, como resultado del aprendizaje práctico. La continuidad y la gestión de habilidades personales de los empleados tienen efectos significativos. Influye en la creatividad, se considera muy atractiva la ventaja competitiva en el mercado viendo las gestiones de prácticas organizacionales en donde se emplea recursos para alcanzar los resultados óptimos en cada objetivo propuesto por la organización.

Según Armando y Carranza (2019) en su estudio de nombre "Las prácticas de gestión empresarial y emprendimiento" el objetivo primordial está enfocado en el conocimiento general de emprendimiento y las prácticas de gestiones comerciales del estado de Guanajuato, el diseño de la metodología es cuantitativa, explicativa y transversal, si se obtiene una muestra de 30 personas. Se planteó un modelo de ecuaciones estructurales usando software estadístico. Analizando los resultados obtenidos, se ha comprobado que el emprendimiento y las prácticas de gestión tienen un nivel de significancia positiva en el desempeño y el emprendimiento operativo en una empresa. Del

mismo modo, la innovación tiene un efecto positivo y significativo en el espíritu empresarial. Un modelo propuesto puede asegurar el éxito de las empresas comerciales a través de las actividades comerciales. De esta forma, los resultados son relevantes y de gran valor debido a que actualmente no existen suficientes estudios centrados en las variables analizadas.

De igual forma, se tomó antecedentes nacionales que presentaremos a continuación.

Según la autora Tarazona (2017) indica en su estudio de nombre "*La productividad y el impacto de la capacitación en una planta de lubricantes*" El estudio se tuvo finalidad de establecer el efecto de la inducción sobre eficacia de los trabajadores del sector productivo del Perú, la investigación fue en base descriptivo y diseño no experimental, la muestra 100% de colaboradores, mediante ello se finaliza que hay una correlación directa existente entre la adopción de capacitaciones y mejora de la productividad, como demuestra un aumento en la productividad percibida, en una escala de Likert de 2.74, previo test a 3.43 en el test, esto delega un efecto gratificante del 25% sobre la productividad. Los resultados de las habilidades adquiridas en base la formación aumenta la eficiencia de los recursos humanos en su empleo, lo que se refleja en un aumento de la eficiencia percibida.

Según los autores Rojas y García (2019) indican su investigación de nombre "Desempeño laboral y gestiones de talento humano en entidades financieras". El estudio se realizó determinando la principal correlación entre el desempeño laboral y las gestiones del talento humano en entidades financieras. El método analítico, seguimiento del desempeño en el trabajo que provienen de la quiebra de las empresas, eficiencia y destreza en el desarrollo de sus funciones de los colaboradores que realizar labores comerciales y financieras dentro de esta organización, ya que no se les brindó una capacitación debidamente establecida. Donde la principal conclusión es que el desempeño laboral es favorable porque evita el fracaso de la empresa, la eficiencia evidenciando el progreso de habilidades de sus funciones de los colaboradores que realizan labores comerciales y financieras en la esta organización, ya que la capacitación se encuentra debidamente establecida.

Según Sisniegas (2020) indica en su estudio de nombre “El compromiso laboral y la comunicación interna” La finalidad de este estudio es conocer más acerca de la comunicación interna y el compromiso organizacional, la metodología es una revisión sistemática descriptiva, de variables y fuentes confiables, según 22 literatura seleccionada, en cuanto la ubicación de estudios, el 23% se realizó en Spain, 23% en Br, 14 % en Ec, 9% en Turquía, 9% en Nigeria, 9% en Pe y 15% en FI, Col y Méx. En cuanto al idioma, el 50% de la investigación se publicó en español, el 27% en inglés y finalmente el 23% en portugués. La conclusión es la medida de importancia en cuanto al compromiso laboral, el cual tiene una ventaja porque está debidamente capacitado y los empleados son capaces de desempeñar sus funciones de manera competitiva.

Según Ponce (2018) indica en su estudio de nombre ‘Productividad en el sector financiero y satisfacción laboral’ La finalidad obtenida de la revisión fue indicar la correlación existente entre la productividad de los colaboradores y la satisfacción laboral en las empresas del sector bancario a través de una revisión de la investigación. La metodología es una evaluación sistemática descriptiva que tiene en cuenta el año, la conexión que existente entre ellas, el trabajo de los empleados en la organización influye gratificadamente en la satisfacción en el entorno laboral, por lo tanto, las empresas deben tener como enfoque que su compromiso confirme un ambiente de trabajo propicio que permita la satisfacción de los colaboradores. En la conclusión principal, se pudo observar que hay correlación positiva entre compromiso laboral y la comunicación interna, liderando buenos planteamientos o estrategias que benefician a la organización con proyectos a futuro.

Según Bazán y Guillen (2020) indica en su estudio de nombre “*La productividad de los colaboradores y la gestión del estrés laboral del sector financiero*” La finalidad del estudio es analizar las estrategias estudiadas durante los últimos 10 años para el manejo del estrés en el centro laboral mediante ello mejorar la productividad de los colaboradores financieros, la metodología es un estudio descriptivo exclusión e inclusión y calidad que se utilizó para seleccionar la literatura sustantiva para el desarrollo de este

estudio, de un total de 31 trabajos se encontraron datos, solo 20 documentos cumplieron con lo metodológicamente establecido, los criterios se utilizaron en todo momento como la encuesta, mediante la cual abarcaron 20 documentos para el estudio, de los cuales el 55% eran de archivos, mientras que el 35% de buscadores de bibliotecas virtuales y 10 buscadores académicos funcionaron de manera efectiva con los programas de intervención disponibles para tratar y mejorar el estrés laboral, comunicarse en el trabajo, y monitorear al colaborador para que pueda realizar sus gestiones dentro de la organización. Concluyen que, a través del análisis de la información, es potencial calcular si se dispone o no de programas, actividades y charlas motivacionales con el asesoramiento o intervención de un profesional ya sea psicóloga o docente a cargo para sintetizar la ansiedad laboral y aumentar la motivación en los trabajadores del sector financiero.

Seguidamente, se menciona teorías y conceptos. Pero antes se define el término capacitación laboral.

La capacitación laboral es toda acción encaminada a potenciar las competencias técnicas relacionadas con las especializaciones de los recursos humanos, con el fin de restablecer su empleabilidad y proporcionar su mejora al entorno profesional.

la capacitación o inducción laboral da a conocer los términos y normas que establece la entidad para el desarrollo, mediante ello fideliza y fomenta la participación continua en la organización.

De acuerdo con Patiño y Pinedo (2019) nos manifiestan que, La formación laboral es toda gestión o habilidad que demuestra el colaborador en la organización esto favorece mucho y genera compromiso y con el tiempo el colaborador puede hacer su dominio en su trabajo, siguiendo un proceso estructurado con objetivos claramente estructurados con objetivos claramente definidos. Teniendo cosas puntuales el colaborador debe optar una buena disciplina en su formación para que este a cargo o responsabilice gestiones encomendadas.

Además, Álvarez, Freire y Gutiérrez (2017) Se refiere a una actividad planificada, de aplicación a largo plazo que permite mejorar los conocimientos y habilidades necesarias para que los trabajadores se desempeñen mejor y se adapten al medio. Finalmente, para la Oficina Internacional del Trabajo (2016) esta formación continua permite maximizar el rendimiento de las competencias y pueden surgir otras necesidades en la organización a medida que esta crece o aumentan sus objetivos.

Prosiguiendo con el estudio, se define la dimensión de la variable calidad laboral.

La primera dimensión de la variable es calidad laboral que, según Castro y Cruz (2020), nos manifiesta que la calidad laboral es la satisfacción del colaborador con una variedad de requerimiento a través de recursos, actividades y resultados derivados de la participación en el lugar de trabajo. Además, Cruz (2017) nos manifiesta, la calidad laboral y el compromiso laboral generan una atracción en las gestiones que el colaborador realiza, así se incrementa la eficiencia en la organización obteniendo un ambiente laboral y con mejores resultados. Según Castro y Cruz (2020) Indican que la calidad de trabajo es el grado en que la necesidad de los colaboradores de la organización está satisfecha por su desempeño en esta actividad, y esto está determinado que la participación de los colaboradores siente con respecto a las condiciones que establece la organización.

Como segunda dimensión se considera la satisfacción laboral. Según Flores (2019) Indica que la satisfacción laboral se da cuando un empleado percibe que está obteniendo estabilidad en la organización, un crecimiento profesional y un equilibrio entre el trabajo y su vida diaria. Desacuerdo con Cabezas (2019) Indican que los encargados de áreas transformacionales son los que generan mayor indicador en compromiso y felicidad entre los empleados, más allá del interés personal de la organización.

Según Canepa y Caicho (2018), afirma que la extensión de las organizaciones del siglo XXI se refleja de manera importante en la satisfacción

laboral de sus talentos, esto ya que un colaborador satisfecho logrará mejores efectos en su productividad. Como tercera dimensión la participación laboral. Según Cornejo (2021) menciona que el líder tiene que generar una mayor participación de los colaboradores dentro de la organizacional, ya que tendrá como resultado un mayor desempeño por parte de los trabajadores.

Según Esquenazi y Rosales (2017) define como la relación entre fuerzas de trabajo y población en edad de trabajar, expresada como porcentaje. Para culminar según Tomaselli (2017) define que los últimos años países como Chile incremento de manera considerable la participación laboral de jóvenes y un sector femenino esto disminuyendo la brecha de género a nivel local.

Como cuarta dimensión el liderazgo. Según Cornejo (2021) menciona que el liderazgo nos permite perfeccionar el clima organizacional en la tienda Paris plaza norte, el liderazgo deberá optar por una mayor motivación a sus colaboradores y generar la calidad en la gestión. Según Araujo y Stanford (2021) Indica que el liderazgo es el factor crítico donde el talento de una organización se alinie con los logros obtenidos y políticas organizacionales donde, el trabajo en equipo define valores en los principios que todo líder debe adherirse a su metodología de trabajo. Rodríguez (2019) menciona que el liderazgo tiene escalas fundamentales para potenciar al personal y desarrollar sus habilidades predominar mucho en un equipo calificado y con capacidades muy valoradas que permitirá al colaborador interactuar mejor con su entorno laboral.

Finalmente, la quinta dimensión referida a la práctica de gestión. Según Díaz (2018) define que las prácticas de gestión influyen positivamente en el comportamiento laboral y los colaboradores tienen una productividad competitiva en su gestión. De acuerdo con Donoso (2018) Menciona que es una acción revolucionaria que ha puesto en práctica para resolver inconvenientes que se presentan durante los procesos, cuenta con una metodología eficaz y útil, también puede ser sostenido en el tiempo y copiado en otras realidades. Desde la posición de Rodríguez (2018) determina que las prácticas de condición es una valoración que consiste en profundizar los

servicios que uno brinda para canalizar y fidelizar al público consumidor mediante ello ser reconocidos como representantes de las mejores prácticas, para el perfeccionamiento organizativo.

Prosiguiendo con el estudio científico se define el segundo indicador.

Mediante nuestra primera dimensión de la variable es responsabilidad laboral. Según García (2019) define qué son las responsabilidades laborales o las obligaciones del colaborador bajo régimen estipulado por la organización debe acatar y estar disponible ante cualquier eventualidad o mandato que se le asigne el personal a cargo siempre y cuando este a disposición de las condiciones que lo proteja como colaborador. Desde la posición de Vílchez (2018) define como responsabilidad laboral al deber económico mediante la cual los colaboradores están cubiertos por las contingencias que se ocasionen durante el periodo de labores. Desde la posición de Moya, Mafla y Luna (2017) mencionan que la responsabilidad laboral decae mucho en valores y formación de cada colaborador que impulsa los resultados de negocio y favorece soporte o mantenimiento de un ambiente laboral saludable.

Como segunda dimensión la motivación laboral. Según Valencia (2019) y define como motivación laboral a la fuerza que nos brinda gusto y hace que nos comprometamos con nuestros labores o empresa. Es el impulso que nos permite cumplir diferentes responsabilidades y metas trazadas que nos plantea la organización. Desde la posición de Manjares y Boza (2020) Señalo que es importante considerar la soberanía del empleado porque es la clave para potenciar su motivación, si se le permite desempañar sus funciones de forma independiente, sin exceso de control y valoración de sus funciones, como ser responsable de un determinado campo. Según Rivas y Perero (2018) Afirma que la motivación está relacionada con la satisfacción en el trabajo, la interacción con los comensales y clima laboral, pero no ignora el rol del gerente, quien tiene un papel especial en el desempeño de las responsabilidades gerenciales manejar y aplicar las estrategias motivacionales más adecuadas en una organización empresarial.

Como tercera dimensión la eficiencia laboral. Según Chiavenato (2014) Se entiende como la correlación existente entre los insumos y los ítems, es decir, los costos y los beneficios también están relacionados lo que revela una mejor manera de realizar una actividad. Según Jing, Tang y Jin (2021) Indica que para incrementar los niveles de eficacia deben considerarse el conocimiento como punto principal en todas las empresas. Según Tevfik & Kılıç (2020) Es necesario acotar, para realizar cualquier actividad es necesario establecer canales de comunicacionales, si hay problemas en estas áreas todo el proceso puede verse afectado.

Como cuarta dimensión el compromiso laboral. Según Tanjung (2016), Cuando el comportamiento laboral se une al empleado con la entidad y cuyo vínculo se establece a través de la satisfacción que siente el colaborador, este crea valor para la empresa. Además, según Cruz (2017) manifiesta que el compromiso laboral genera una atracción en las gestiones que el colaborador realiza, además aumenta la eficiencia en la organización obteniendo un ambiente laboral saludable. Finalmente, según Palomino (2021) menciona la escala del colaborador que se familiariza con la empresa y esto se demostrara poniéndole más empeño en el que hacer de sus funciones.

Finalmente, la quinta dimensión predomina las teorías de la dimensión desempeño laboral. Según López (2021) define como desempeño laboral la actitud positiva que demuestra frente al equipo de trabajo, generando participación y optando una buena comunicación en todos los canales, para la organización es muy importante que el colaborador tenga creatividad de como buscar la mejora posible ante un problema o cuello de botella que pueda darse en el área. Además, según Pashanasi, Gárate y Del Pilar (2021) Se evidencia que para realizar un trabajo efectivo primero se debe analizar la realidad problemática y en base a ello plantear soluciones de productividad, una de ellas es el desempeño laboral que se evidencia en muchas organizaciones sobre un mal asesoramiento o capacitación. Finalmente, según Chiavenato (2002) Menciona que el desempeño laboral depende de la eficacia con la que se desempeñen los empleados siendo esta primordial para la organización, la cual

si es positiva logra grandes resultados, en resumen, el desempeño se basa en el comportamiento del trabajador con su resultado en la organización.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo de diseño de Investigación

3.1.1. Enfoque de investigación

La investigación fue de forma cuantitativa, donde se miden las variables con la ayuda del cuestionario, de manera que se puedan recopilar información para adoptar la hipótesis de investigación.

Según Baptista (2016) menciona que el enfoque cuantitativo identifica y formula un problema científico con el fin de construir un marco teórico y en principios lo mencionado se formula la hipótesis del estudio científico.

Estudio científico según su tipo

El estudio científico partió desde el marco teórico abordando nuevas explicaciones, este fue de tipo aplicada.

Para Col (2006) menciona que se puede determinar el tipo de estudio que empleara propósitos de solución y dificultades observadas en una zona de estudio.

3.1.2. Nivel del estudio

Mediante a ello se tiene calcular el grado de correlación existente como objetivo, el estudio científico es de nivel correlacional.

Según Vara (2012), menciona para optar y recopilar toda información posible para dicho estudio es el nivel descriptivo en base a ello se le selecciona como objetivo del estudio.

Diseño del Estudio de Investigación

Se evidencio utilizando el diseño no experimental

Para Chávez (2017) afirma que el método no experimental se emplea variables, comunidades o conceptos de su entorno. Se sostiene en evidenciar los hechos que posterior a ello fueron analizados, propósito a ello es describir la variable y su incidencia de interrelación.

Variables de Operacionalización del Estudio

Villacís y Miranda (2016), mencionan que las variables de un análisis se pueden medir u observar, además en el desarrollo interviene el efecto y causa.

En este estudio se tomó en consideración las variables cualitativas con la orientación cuantitativa. Según Hernández (2014), Señala a la variable cualitativa como aquella que determina y expresa el análisis de datos no numéricos, la recolección diagnóstica y analiza la incógnita de mencionado estudio.

3.1.3. Capacitación Laboral

3.1.3.1. Definición conceptual

Para Rivera (2017) menciona que la capacitación es un instrumento para aumentar el desempeño de los colaboradores, por ventaja, nos puede ayudar con la coherencia de un desarrollo y facilitar los menesteres de los colaboradores dentro de la organización e innovando el desarrollo de estrategias competitivas, corporativas y prácticas, sostenido el uso de la tecnología, con un sentido ético y de compromiso social.

3.1.3.2. Definición Operacional del Estudio

La variable capacitación laboral se midió, aplicando la herramienta de la encuesta en un nivel de Likert, entonces, la herramienta estuvo conformada por veinte preguntas las cuales están orientadas a los trabajadores de Tiendas Mass, S.A.C., El Agustino.

3.1.4. Productividad de los Colaboradores

3.1.4.1. Definición Conceptual de la Investigación

Definición conceptual para Morales (2020) La productividad laboral es medida y monitoreada por el personal a cargo. Se requiere medir la productividad de un equipo, persona o maquina y detectar las áreas de mejora y luego plantear nuevas estrategias. Se optimiza recursos para la organización, en ello se encuentra factores como el ambiente laboral, condiciones y política, encargado del equipo, etc.

3.1.4.2. Operacional del estudio según su definición

El indicador de la productividad se midió por medio de una encuesta, aplicándose la herramienta del cuestionario en la escala de Likert, entonces, la herramienta está conformada por veinte preguntas las cuales están orientadas a los trabajadores de Tiendas Mass, S.A.C., El Agustino.

Población, Muestra y Muestreo de la Investigación

3.1.5. Población

Estuvo representada por 30 trabajadores de tiendas Mass El Agustino, se consideró una población finita porque se conocía la composición exacta de la población.

Según Risques (2018) indica que la población en un conjunto completo de elementos que poseen una relación entre sí, tiene la característica de ser estudiada y ser medida que también se le conoce como universo que debe delimitarse en entorno a sus características de contenido, tiempo y lugar.

Criterios de Selección en base al estudio

3.1.5.1. Inclusión

Para la investigación se consideraron todos los colaboradores de la Tienda Mass. El Agustino, 2022

Exclusión del estudio

Para el estudio no se consideraron a los clientes o empleados de otros locales de tiendas Mass.

3.2.2. Muestra

Está conformada por 30 empleados, se estará trabajando con el 100% de la población ya que son menos de 100 empleados en este estudio

Para Lozano (2019) menciona que un modelo censal es el estudio de todas las unidades del universo, ya que no necesita hacer un muestreo porque la población es insignificante.

Muestreo

El estudio científico utilizo el método del muestreo no probabilístico.

Comenta Hernández (2014), manifiestan que es no probabilístico cuando dependen de los aspectos científicos

3.2.3. Unidad de Análisis

Se consideró a todos los colaboradores de la Tiendas Mass El Agustino.

Estudio científico según sus técnicas

3.2.4. Técnicas

Se usó la encuesta para recolectar la información requerida.

Según Moreira y Bermeo (2019) mencionan que la encuesta es el método que se ejecuta como instrumento primordial para la recolección de información, mediante preguntas con la finalidad de obtener información que nos lleven a recolectar datos.

3.2.5. Instrumento

El estudio científico opto por el cuestionario. El cual menciona Ávila (2017), Como los caminos que facilitan los procesos de los objetivos. Por otro lado, Meneses (2016), indica a la experimentación como el aparato que permite proponer una totalidad de interrogantes para acoger mensaje sobre el indicio planteado con el fin de refrendar las hipótesis planteadas.

Tablero uno

Técnica e instrumento de recolección de datos

Variables	Técnicas	Instrumento
Capacitación laboral	Encuesta	Cuestionario
Productividad	Encuesta	Cuestionario

Validez

Se consideró la evaluación del juicio de expertos, los cuales son conocedores del tema, mediante el cual se encargaron de validar el cuestionario.

Según & Manterola (2014), mencionan que validez es el valor con el cual se ve reflejada la realidad de un fenómeno para ser medido.

Tablero dos

Información de expertos designados para la validación

Datos de expertos validadores	
Experto 1	Dr. Javier Félix Navarro Tapia
Experto 2	Dr. Miguel Bardales Cárdenas
Especialista tres	Mg. Farro Ruiz Lizet Malena

Tabla tres

Validación por juicio de expertos: Capacitación laboral.

Juicio	Exp. 1	Exp. 2	Exp. 3	Total
Claridad.	88 %	87 %	85 %	260 %
Objetividad.	85 %	85 %	90 %	260 %
Pertinencia.	85 %	85 %	90 %	260 %
Actualidad.	89 %	91 %	90 %	270 %
Organización.	91 %	90 %	90 %	271 %
Suficiencia.	85 %	85 %	86 %	256 %
Intencionalidad.	85 %	76 %	90 %	251 %
Consistencia.	86 %	84 %	85 %	255 %
Coherencia.	85 %	87 %	86 %	258 %
Metodología.	90 %	90 %	90 %	270 %
			Total	2611 %
			Cv	87.03 %

Interpretación:

Se evidencia en el tablero tres por juicio de especialistas tiene un promedio de 87.03 % correspondiente al primer indicador, donde la encuesta se predomine como confiable y aplicable para el estudio científico.

Tablero cuatro

Validación por juicio de expertos: Productividad de los colaboradores

Criterios	Exp. 1	Exp. 2	Exp. 3	Total
Claridad	87 %	88 %	88 %	263 %
Objetividad	85 %	87 %	88 %	260 %
Pertinencia	85 %	85 %	88 %	258 %
Actualidad	88 %	91 %	92 %	271 %
Organización	92 %	90 %	88 %	270 %
Suficiencia	85 %	85 %	85 %	255 %
Intencionalidad	85 %	85 %	87 %	257 %
Consistencia	85 %	89 %	92 %	266 %
Coherencia	85 %	80 %	90 %	255 %
Metodología	90 %	90 %	92 %	272 %
			TOTAL	2627 %
			CV	87.56 %

Interpretación

De la misma forma se verifico en el tablero 4 la confiabilidad de los especialistas o expertos con un promedio de 87.56% se puede observar la encuesta del segundo indicador, la productividad de colaboradores es confiable y optima en su proceso.

Fiabilidad.

Haciendo referencia a la investigación, usando el programa SPSS, el cual nos permitirá determinar el estado óptimo de confiabilidad en base al estadístico del alfa de Cronbach.

Respecto a ello Holbrook (2015), menciona que la confiabilidad está basada precisamente en la exactitud de los métodos de medición. Po su parte

Bedeian (2015), menciona que su función es la medición del nivel de fiabilidad expresada a través de cero a uno en un nivel de medición (ver anexo 5).

Tablero cinco

Estadística de confiabilidad general.

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,966	40

Evidenciando el tablero 5 el alfa de Cron Bach, consiguió un nivel aproximado al 0,966, mediante ello se explica que la escala de confiabilidad se localiza en un nivel de excelente confiabilidad para un conveniente estudio científico.

Tablero 6

Estadística de fiabilidad: Capacitación laboral

Alfa de Cronbach	N de elementos
.0,932	20

En el tablero 6, el cuestionario de la primera variable capacitación laboral mediante el análisis se demostró evidenciando 0,932, mediante ello se describe de una manera más confiable que el cuestionario es aplicable, además se sitúa en un nivel de excelente confiabilidad.

Tablero siete

Estadística de fiabilidad: Productividad de los colaboradores

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,932	20

En la tabla 7, la herramienta Productividad de los colaboradores según el análisis de confiabilidad se alcanzó un éxito de 0,932, en base a ello nos indica en base a la herramienta utilizada es de un nivel de excelente confiabilidad para ser aplicado en el estudio científico.

3.3. Procedimiento

Prosiguiendo con el estudio científico, se gestó la tabla de operacionalización de variables, el cual nos permitió descomponer las variables y así conseguir las dimensiones y los indicadores. Seguidamente viene la elaboración de las preguntas 30 aplicándose en los colaboradores de Tiendas Mas El Agustino.

Ya recopilado el total de encuestas concluidas, posteriormente se ordenó todo dato aplicado unida mediante una escala de información útil de archivos en el programa hojas de cálculo 2019. Seguidamente, se transportó la información recabada y se procedió a realizar las sumatorias correspondientes de cada variable, dimensiones e indicadores, con el propósito de llevarlo a software estadístico SPSS V25, donde se midieron las variables obteniendo un objetivo de adquirir los datos gráficos y estadísticos donde nos manifestó el programa.

Métodos del estudio de información

El método de análisis de datos fue mediante cuadros estadísticos descriptivos.

3.3.2. Análisis de datos descriptivos

La información que se obtuvo para la investigación se ejecutó mediante la estadística descriptiva, los datos y evidencias que se obtuvieron mediante la finalización de la encuesta que se llegaron a procesar mediante un sistema aplicable de estadística de manera virtual se concluye con la obtención de información primordial de tableros e imágenes que ayudan con la interpretación de gráficos.

Francisco (2020) La estadística descriptiva, proporciona identificar toda información sostenible lo cuales se extraen las conclusiones para ese conjunto. Realizando una indagación se procede con la recolección de datos obtenidos. Ejemplo a ello citar las estadísticas que generalmente destacan en los deportes o rendimientos académicos determinante en cierta materia.

3.3.3. Análisis de datos Inferencial

Asimismo, emplea la investigación optando por el censo inferencial viendo el objetivo de comparar la suposición evidenciada por medio del Rho Spearman.

Comenta Richardson, et al. (2014) exhiben que la estadística inferencial consiste en validar la suposición y evaluar los factores del estudio científico.

3.4. Aspectos éticos

El estudio científico abordó aspectos morales, puesto que se desarrolló persiguiendo los indicadores de la investigación indicados por la universidad César Vallejo, asimismo el estudio se realizará ejecutando los reglamentos de la política y reglas APA, de la misma forma se resolvió el cuestionario de forma anónima, por lo que se puede asegurar mediante el estudio presentado no hay existencia de factores que limitan a la limitación de disminuir la productividad de los ayudantes de Tiendas Mass. Del mismo modo toda la data obtenida es real y los resultados son veraces con un fin netamente académico y respetando los derechos de autoría.

IV. RESULTADOS

Tabla 8

Estadística descriptiva de la variable Capacitación laboral

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	A veces	2	6.7	6.7	6.7
	Casi siempre	25	83.3	83.3	90.0
	Siempre	3	10.0	10.0	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

4.1. Estadística descriptiva

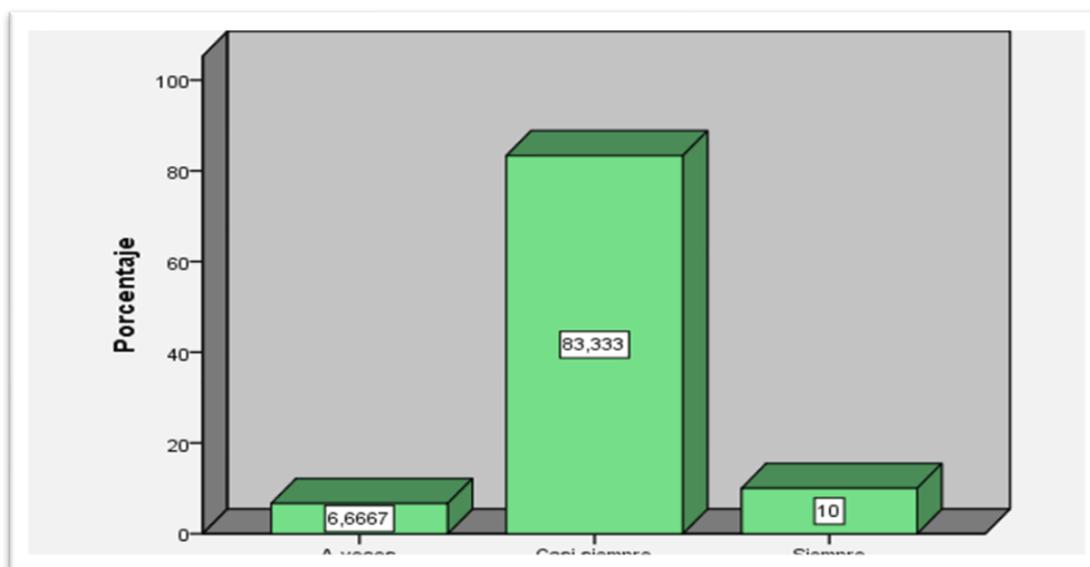


Figura 1. Observación de la gráfica de capacitación sindical

En el tablero 8 e imagen en consideración los 30 participantes entrevistados de tiendas Mass Los Higos, que representan el 100% de la muestra se logra observar que el 83.3% que corresponde a 25 colaboradores respondieron "casi siempre". De la misma manera se rescató que el 10% que corresponde a 3 colaboradores respondieron "siempre". que el 6.7% que corresponde a 2 colaboradores respondieron "A veces". Por consiguiente, se

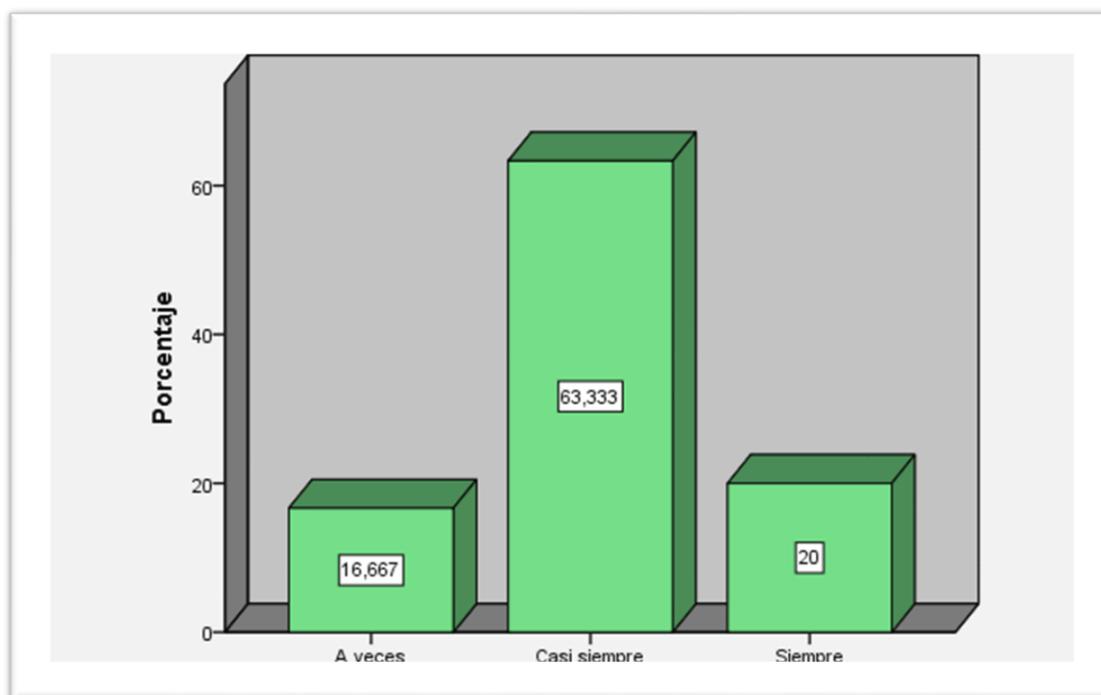
puede deducir que los colaboradores indican que la capacitación laboral es óptima en un alto porcentaje.

Tabla 9

Estadística descriptiva del indicador Productividad de los colaboradores

		Continuidad	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	A veces	5	16.7	16.7	16.7
	Casi siempre	19	63.3	63.3	80.0
	Siempre	6	20.0	20.0	100.0
Total		30	100.0	100.0	

Figura 2. Observación gráfica de la productividad de los colaboradores



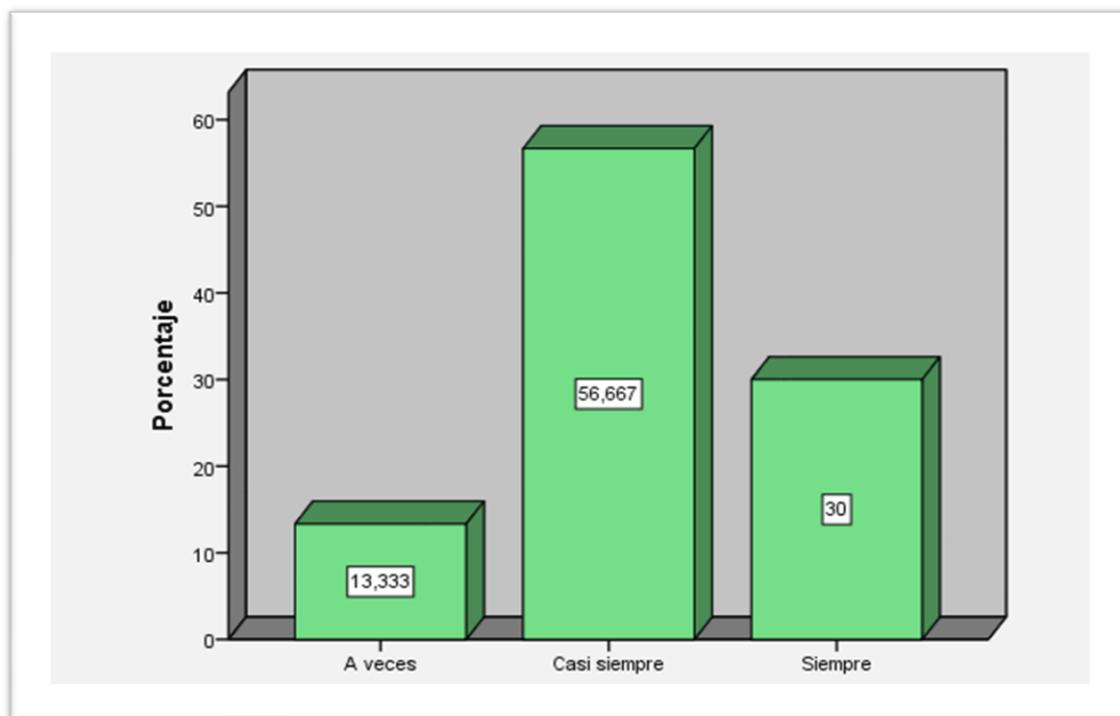
En el tablero 9 e imagen 2, teniendo en consideración los 30 colaboradores encuestados de tiendas Mass Los Higos, que representan el 100% de la muestra se logra observar que el 63.3% que corresponde a 19 colaboradores respondieron “casi siempre”. De la misma manera se rescató que el 20% que corresponde a 6 colaboradores respondieron “siempre”. De la misma manera el 16.7% que corresponde a 5 colaboradores respondieron “A

veces”. Por consiguiente, se puede deducir que los colaboradores indican que su productividad es óptima en un alto porcentaje.

Tabla 10
Estadística descriptiva de la calidad laboral

		<i>Frecuencia</i>	<i>Porcentaje</i>	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	A veces	4	13.3	13.3	13.3
	Casi siempre	17	56.7	56.7	70.0
	Siempre	9	30.0	30.0	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

Figura 3. Observación de la gráfica calidad sindical



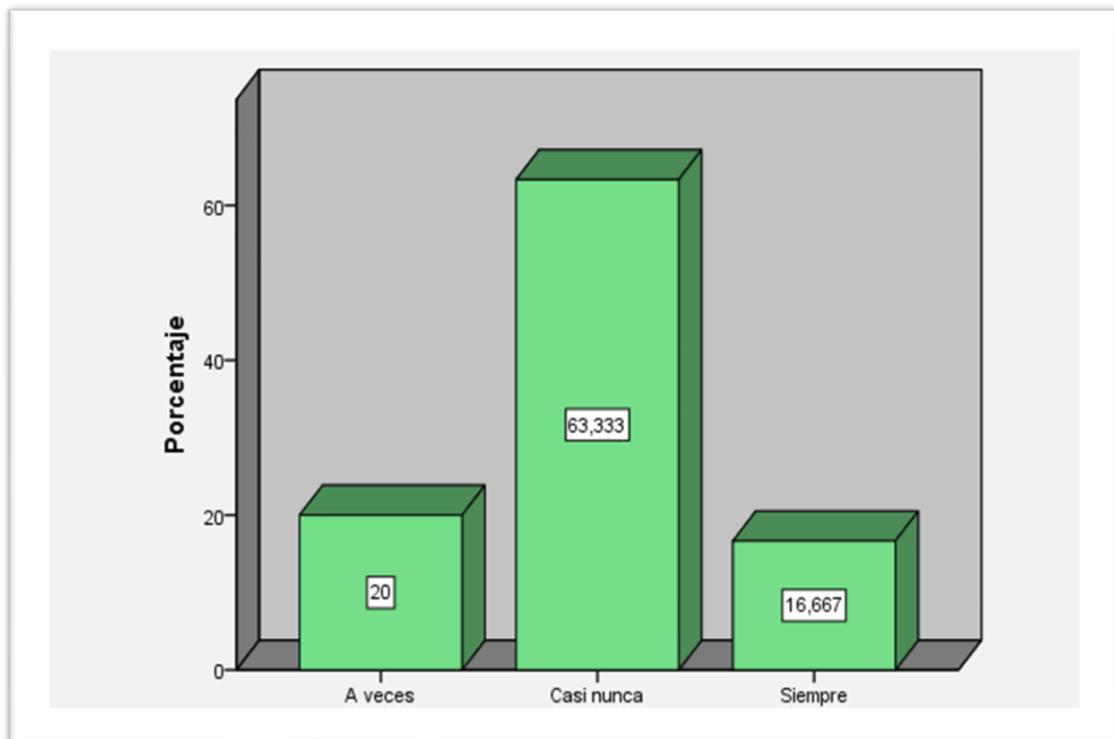
El tablero 10 y figura 3, obteniendo la consideración los 30 participantes encuestados de tiendas Mass Los Higos, que representan el 100% de la muestra se logra observar que el 56.7% que corresponde a 17

colaboradores respondieron “casi siempre”. De la misma manera se rescató que el 30% que corresponde a 9 colaboradores respondieron “siempre”. De la misma manera el 13.3 % que corresponde a 4 colaboradores respondieron “A veces”., se puede deducir que los colaboradores indican que la calidad laboral es óptima en un alto porcentaje dentro de la organización.

Tabla 11
Estadística descriptiva de Satisfacción laboral

		Continuidad	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	A veces	6	20.0	20.0	20.0
	Casi siempre	19	63.3	63.3	83.3
	Siempre	5	16.7	16.7	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

Figura 4. Muestra grafica de la *satisfacción sindical*



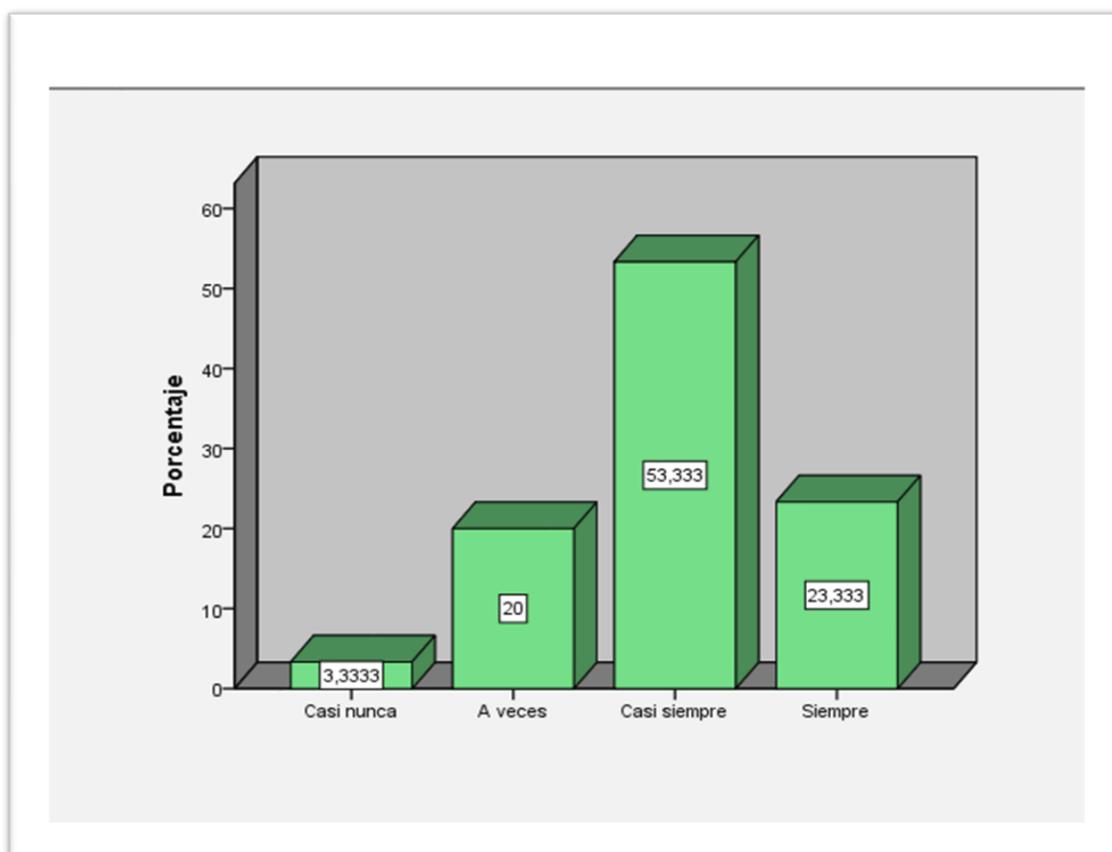
En el tablero 11 e imagen 4, obteniendo una consideración los 30 participantes entrevistados en tiendas Mass Los Higos, que representan el

100% de la muestra se logra observar que el 63.3% que corresponde a 19 colaboradores respondieron “casi siempre”. De la misma manera el 20.0 % que corresponde a 6 colaboradores respondieron “A veces”. De la misma manera se rescató que el 16.7% que corresponde a 5 colaboradores respondieron “siempre”, se puede deducir que los colaboradores indican que la satisfacción laboral es óptima en un alto porcentaje.

Tabla 12
Estadística descriptiva de Participación laboral

		<i>Continuidad</i>	<i>Porcentaje</i>	<i>Porcentaje válido</i>	<i>Porcentaje acumulado</i>
Válidos	Casi nunca	1	3.3	3.3	3.3
	A veces	6	20.0	20.0	23.3
	Casi siempre	16	53.3	53.3	76.7
	Siempre	7	23.3	23.3	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

Figura 5. Observación de la imagen en *la participación gremial*



En la tabla 12 e imagen 5, obteniendo una consideración los 30 participantes entrevistados de tiendas Mass Los Higos, que representan el 100% de la muestra se logra observar que el 53.3 % que corresponde a 16 colaboradores respondieron “Casi siempre”. De la misma manera se rescató que el 23.3% que corresponde a 7 colaboradores respondieron “siempre”. De la misma manera evidenciándose el 20.00 % influyendo a 6 entrevistados respondieron “A veces”. De la misma manera el 3.3 % que corresponde a 1 colaborador que respondió “Casi nunca”, se puede deducir que los colaboradores indican que la participación laboral es óptima en un alto porcentaje.

4.2 estadística inferencial del estudio científico

Estudio científico según su prueba de normalidad

Para realizar esto, es fundamental comprender si los datos obtenidos tienen un comportamiento de distribución de elementos paramétrico o no paramétrico en el momento de la ejecución de la herramienta estadística cuando se relacionan más indicadores cuantitativos.

Comenta Richardson et al. (2014), menciona que la prueba de normalidad permite entender el estado en que se hallan las variables, como puede ser simétrica o asimétrica, de la misma figura facilita la verificación de la distribución que comprende y a la prueba que integra como paramétrica o no paramétrica.

Hipótesis de normalidad:

- H_0 : La distribución estadística de la muestra es normal.
- H_1 : La distribución estadística de la muestra no es normal.

Decisión:

- Si el valor de Sig. es \geq a 0.05 se acepta la hipótesis nula.
- Si el valor de Sig. es $<$ a 0.05 se rechaza la hipótesis nula.

Tabla 13*Cuadro de prueba de normalidad*

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Capacitación Laboral	.432	30	.000	.571	30	.000
Productividad de los colaboradores	.322	30	.000	.772	30	.000

^a. Corrección de la significación de Lilliefors

Estudio científico según su prueba de Hipótesis

El indicador propuesto en la partida del estudio científico fue contrastado para confirmar la existencia de correlación en base a nuestros indicadores propuestos.

Comenta Richardson et al. (2015), especifica que es la regla específica que consiste en determinar si la hipótesis poblacional es confiable según la información obtenida de la muestra total del estudio.

El coeficiente de correlación por jerarquías del Rho Spearman, es sumamente importante dado que es la medida de correlación entre la hipótesis tanto general como específicas. Asimismo, se tendrá que considerar la existencia de datos, para ello se utilizará el cuadro siguiente. (Ver Anexo 4) Estrategia de prueba:

- Si el valor sig. es \geq a 0.05 se acepta la hipótesis nula.
- Si el valor Sig. es $<$ 0.05 se rechaza la hipótesis nula.

Prueba de Hipótesis General

Prueba de Hipótesis Correlacional entre Capacitación laboral y la productividad de los colaboradores en Tiendas Mass, El Agustino 2022.

Tablero 14

Se evidencia la prueba general de hipótesis

		Capacitación laboral	Productividad de los colaboradores
Rho de Spearman	Capacitación laboral	1.000	0,872**
			,000
		N	30
	Productividad de los colaboradores	0,872**	1.000
			,000
		N	30

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

Concluyendo la finalización del cuadro general de la hipótesis propuesto la parte inicial del estudio científico, el examen individual de la base de información obtenida a través de la revisión de 30 clientes se completó con el programa SPSS V25.

Posteriormente, como se muestra en la Tabla 14, el nivel de Sig. (a dos caras) es de 0,000, es decir, que p no es exactamente = 0,05, de esta manera se descarta la especulación inválida, sin embargo, se reconoce la especulación electiva, lo que demuestra que existe una conexión entre la preparación del trabajo y la eficiencia representativa.

Así, existe una ayuda medible, considerando un Rho S. = 0,872, que afirma una relación positiva extremadamente impresionante.

Prueba de Hipótesis Específica argumento de hipótesis correlacional entre la calidad laboral y la productividad de los colaboradores.

Tabla 15

Prueba de Hipótesis entre la calidad laboral y la productividad de los colaboradores.

			Calidad laboral	Productividad de los colaboradores
Rho de Spearman	Calidad laboral	Coeficiente de correlación	1.000	,866**
		Sig. (bilateral)		.000
		N	30	30
	Productividad de los colaboradores	Coeficiente de correlación	,866**	1.000
		Sig. (bilateral)	.000	
		N	30	30

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

En el tablero 15 se evidencia el nivel de Sig. (bilateral) es de 0.000, lo cual es menor al $p = 0.05$, no se acepta la hipótesis nula, pero se acepta la alterna lo que indica que existe relación entre la calidad laboral y la productividad de los colaboradores en Tiendas Mass, El Agustino 2022. En base a lo propuesto en la misma manera, se evidencia el Rho de Spearman = 0,866, donde se puede deducir que existe una correlación positiva muy fuerte.

Prueba de Hipótesis entre la satisfacción laboral y la productividad de los Colaboradores.

Tabla 16

Prueba de hipótesis entre satisfacción laboral y la productividad de los colaboradores.

			Satisfacción laboral	Productividad de los colaboradores
Rho de Spearman	Satisfacción laboral	Coefficiente de correlación	1.000	,802**
		Sig. (bilateral)		.000
		N	30	30
	Productividad de los colaboradores	Coefficiente de correlación	,802**	1.000
		Sig. (bilateral)	.000	
		N	30	30

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

De acuerdo con la tabla 16 se observó el grado de Sig. (bilateral) es de 0,000, lo cual es menor al $p = 0.05$, no se acepta la hipótesis nula, pero se acepta la alterna lo que indica que existe relación entre la satisfacción laboral y la productividad de los colaboradores en Tiendas Mass, El Agustino 2022. De la misma manera se evidencia el Rho de Spearman = 0,802, donde se expresa que existe una correlación positiva muy fuerte.

Prueba de Hipótesis entre participación laboral y la productividad de los colaboradores

Tabla 17

Prueba de hipótesis entre participación laboral y la productividad de los colaboradores

			Participación laboral	Productividad de los colaboradores
Rho de Spearman	Participación laboral	Coeficiente de correlación	1.000	,932**
		Sig. (bilateral)		.000
		N	30	30
	Productividad de los colaboradores	Coeficiente de correlación	,932**	1.000
		Sig. (bilateral)	.000	
		N	30	30

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

Según la tabla 17 se observó el grado de Sig. (bilateral) es de 0,000, lo cual es menor al $p = 0.05$, no se acepta la hipótesis nula, pero se acepta la alterna lo que indica que existe relación entre participación laboral y la productividad de los colaboradores en Tiendas Mass, El Agustino 2022. Además, se obtuvo un Rho de Spearman = 0,932, lo que demuestra que existe una conexión positiva ideal.

V. DISCUSIÓN

La exploración descubrió los resultados que se lograron, correspondientes a los factores Preparación del trabajo y eficiencia de los representantes en la tienda Mass, El Agustino 2022, se hizo una correlación con los precursores de una manera más simple y abierta.

El objetivo general fue examinar la conexión entre la preparación del trabajo y la eficiencia representativa en los almacenes Mass, El Agustino 2022. En la Tabla 14, los resultados se advierten una escala o nivel de áreas mayores de fuerza para la conexión extremadamente ($\rho=0,872$), con un significado de 0,000 ($< 0,00$), entre los dos factores, que las etapas de preparación del trabajo deciden una relación inmediata en la eficiencia de los compañeros de equipo en los almacenes Mass, El Agustino, esta información al ser contrastada y Ponce (2018) especifica que obtuvo posteriormente áreas de fuerza para la conexión excepcionalmente ($\rho=0,772$), demostrando que existe relación en los temas de estudio. Al observar los resultados entre los dos exámenes, coincide en el respaldo de los factores preparación laboral y eficiencia de los compañeros, de igual manera ambos tienen un grado de relación excepcionalmente impresionante. De igual manera, Tarazona (2017) demuestra en su revisión "la eficiencia y el efecto de la preparación de los compañeros en una planta de grasas" muestra que la consecuencia de las habilidades obtenidas a través de la preparación, trabajan en la productividad de los recursos humanos en su trabajo, pues esto es reflejo de la expansión en la impresión de la competencia.

En el objetivo particular 1 donde tuvo como reacción según la tabla 15 un nivel de conexión positiva extremadamente impresionante ($\rho=0.866$) y un nivel de importancia de $p=0.00 < p=0.05$ entre la calidad del trabajo y la eficiencia de los compañeros de equipo de esta manera estos datos se conectaron con Castro y Cruz (2020), en su propuesta titulada "Satisfacción personal laboral y responsabilidad jerárquica en representantes de una organización en Lima Metropolitana 2020" cuyo resultado fue un coeficiente de conexión positiva excepcionalmente impresionante ($r=0.827$), lo que hace referencia a que existe una conexión entre la calidad del trabajo y la eficiencia

de los representantes. Al contrastar los resultados entre las dos investigaciones, el respaldo de los factores coincide, y el grado de relación igualmente armoniza, ya que ambos tienen un grado de conexión extremadamente impresionante, mostrando que la calidad del trabajo genera una eficiencia más notable de los representantes, Además según Cruz (2017) nos manifiesta que, la calidad laboral genera una atracción en las gestiones que el colaborador realiza, así se incrementa la eficiencia en la organización obteniendo un ambiente laboral saludable y con mejores resultados.

En el objetivo particular 2, echando un vistazo a los resultados de la Tabla 16, se obtuvo un coeficiente Rho de Spearman de 0,802 y según la escala de valoración de la conexión, existe una escala positiva extremadamente impresionante y un nivel de importancia de ($0,000 < 0,05$), lo que demuestra que existe una conexión entre la realización laboral y la eficiencia de los representantes de las tiendas Mass El Agustino, información que al ser contrastada y la investigada por Ponce, G. (2019), en la exploración titulada "Realización laboral y eficiencia en el sector bancario" donde obtuvo por resultados un coeficiente Rho de Spearman de 0,652 y según la escala de evaluación de conexión de Spearman, existe una relación positiva impresionante y un nivel de importancia ($0,000 < 0,05$), mostrando que existe una conexión entre la realización laboral y la eficiencia de los socios de las tiendas Mass El Agustino. Contrastando los resultados entre los dos exámenes, coincidimos con el aval, además no podemos dejar de contradecir el grado de conexión, ya que ambos tienen un grado de relación. Asimismo, desde el lugar de Castro (2020) aluden a que el cumplimiento laboral del nivel de las necesidades de los compañeros de la asociación a través de su actuación en la misma, no está del todo marcado por la marca de cumplimiento que el compañero siente dentro de la asociación y la relación con las condiciones que engloban sus ejercicios.

En el objetivo particular 3, como se muestra en la Tabla 19, se obtuvo el coeficiente Rho de Spearman de 0,932 y según la escala de evaluación de la conexión de Spearman, existe una relación positiva ideal, y un nivel de importancia ($0,000 < 0,05$) que muestra que existe una conexión entre el apoyo al trabajo y la eficiencia de los representantes de la tienda Mass El Agustino;

información que al ser contrastada y la explorada por Cornejo (2021), en el examen titulado " donde obtuvo un coeficiente Rho de Spearman de 0.398 y según el tamaño de evaluación de la relación de Spearman, existe una conexión típica positiva, y un nivel de importancia ($0,000 < 0,05$), demostrando que existe una conexión entre la cooperación laboral y la eficiencia de los trabajadores de las tiendas Mass El Agustino. Comparando los resultados entre ambos estudios, se coincide en la aprobación de las variables la participación laboral y la productividad de los colaboradores, además en ambos tienen un nivel de correlación. Asimismo, tal como menciona Cornejo (2021) El líder tiene que generar una mayor participación de los colaboradores en todos los ámbitos dentro de la organizacional, ya que tendrá como resultado un mayor desempeño por parte de los talentos y resultados a corto y mediano plazo.

VI. CONCLUSIONES

Tomando en consideración los objetivos planteados y los resultados adquiridos en el transcurso de la investigación, se procede a plantear las siguientes conclusiones:

Primera: Se logró analizar que existe correlación positiva muy fuerte con un coeficiente de Rho de Spearman = 0.872 y un nivel de significancia de 0,000 entre la capacitación laboral y la productividad de los colaboradores en tiendas Mass, El Agustino 2022. Por ende, se concluye que, la medida que la capacitación laboral se mantenga a través de la calidad laboral o satisfacción laboral al colaborador y de manera positiva la participación laboral permitió alcanzar altos niveles en la organización.

Segunda: Se logró identificar que existe correlación positiva muy fuerte con un coeficiente de Rho Spearman = 0.866, y un nivel de significancia de 0,000 entre la entre la calidad laboral y la productividad de los colaboradores en tiendas Mass, El Agustino 2022. Por ende, se concluye que al ejecutar una buena calidad laboral difundimos disciplina y constancia y así conseguimos en ver la manera de mejorar los resultados y mantenerlos a tiempo, es necesario tener en cuenta múltiples objetivos que se vean relacionados en ofrecer satisfacción plena a los colaboradores.

Tercera: Se logró identificar que existe correlación positiva muy fuerte con un coeficiente de Rho Spearman = 0.802 y un nivel de significancia de 0,000 entre la entre la satisfacción laboral y la productividad de los colaboradores en tiendas Mass, El Agustino 2022. Por ende, se concluye que al ejecutar una buena satisfacción laboral el colaborador incrementara su productividad; beneficios que claramente impactarán en la empresa, ya que estas estrategias apoyarán al empleado en su desarrollo como individuo y desempeño.

Cuarta: Se logró identificar que existe correlación positiva muy fuerte con un coeficiente de Rho Spearman = 0.932 y un nivel de significancia de 0,000 entre la participación laboral y la productividad de los colaboradores de tiendas Mass El Agustino 2022. Por ende, la participación laboral es necesaria ya que con esta podemos medir el grado de compromiso que tienen los colaboradores hacia la organización y como incrementan su productividad.

VII. RECOMENDACIONES

Teniendo en cuenta los resultados obtenidos, se procedió a presentar las siguientes recomendaciones:

Habiéndose observado un nivel de correlación positiva muy fuerte entre la capacitación laboral y la productividad de los colaboradores en tiendas Mass, El Agustino 2022. Se recomienda llevar a cabo más capacitaciones laborales para que permita mejorar las habilidades de los colaboradores para incrementar la productividad,

Se obtuvo un nivel de correlación positiva muy fuerte entre la calidad laboral y la productividad de los colaboradores en tiendas Mass El Agustino 2022. Se recomienda a los dueños generar un entorno de calidad laboral positiva donde todos los colaboradores se sientan motivados, puedan dar sus opiniones y sean escuchados además implementar programas como reducción de estrés, desarrollo de habilidades y relaciones más cooperativas, así poder incrementar el nivel de productividad de los colaboradores.

Se demostró con un nivel de correlación positiva muy fuerte entre la satisfacción laboral y la productividad de los colaboradores en tiendas Mass, El Agustino 2022. Se recomienda a la organización motivar a sus colaboradores otorgándoles crecimientos internos ya sea con ascensos o línea de carrera donde puedan asumir nuevos retos y aprendizajes así se sentirán motivados para alcanzar nuevas metas y por ende incrementaran la productividad.

Habiéndose observado un nivel de correlación positiva muy fuerte entre la participación laboral y la productividad de los colaboradores en tiendas Mass, El Agustino 2022. Se recomienda brindar mayor responsabilidad en las decisiones que puedan tomar dentro de la organización, así ellos se puedan sentir más importantes dentro de la empresa he incrementar su nivel de productividad.

REFERENCIAS

Aquino, G. (2016). Capacitación y desempeño laboral de los cajeros del banco de crédito del Perú. (Tesis de pregrado). Universidad San Pedro. Chimbote, Perú.

Alcalde, J. Y Gutiérrez, K. (2019), Satisfacción laboral y productividad: una revisión sistemática de la literatura científica del 2016 al 2018. Obtenido de <https://bit.ly/3CdQHmS>

Álvarez, S., Freire, M., y Gutierrez, B. (2017). Capacitación y su impacto en la productividad laboral de las empresas chilenas. (Tesis de pregrado). Universidad de concepción. Los Ángeles, Chile.

Arnau, L., Y Sala, J. (2020), La revisión de la literatura científica: Obtenido de <https://bit.ly/3zx1FDf>

Amposah, K. y Mensah, J. (2016). Occupational Health and Safety and Organizational Commitment: Evidence from the Ghanaian Mining Industry. *Safety and Health at Work*, 7(3), 225-230.

Baena, G. (2017). Metodología de la revisión científica México. Serie integral por competencias, obtenido de <https://bit.ly/30WEANw>

Bazan, B, Y Guillen, B. (2020), Gestión del estrés laboral para incrementar la productividad de los trabajadores del sector bancario. Una revisión de literatura científica entre los años 2010-2020, recuperado de <https://bit.ly/3bboi4Y>

Beto, A. (2021), Desempeño laboral en instituciones de educación superior: una revisión de literatura Latinoamericana. Pág. 20-23. Obtenido de <https://bit.ly/3E92W4U>

Bohórquez, A., Caro, y Morales, D. (2017). Impacto de la capacitación del personal en la productividad empresarial; Caso hipermercado. *Dimensión empresarial*, 15(1), 99-113. DOI: <http://dx.doi.org/10.15665/rde.v15i1.868>.

Britto, G. (2020), Calidad de vida laboral y los factores de rotación en empresas in and out. *Metodología de estudio científica universidad cooperativa de Colombia*. Pág. 32-36. Obtenido de <https://bit.ly/3puwo1f>

Cabezas, M. (2019), Estilos de liderazgo y su influencia en el clima laboral: caso de estudio de una empresa exportadora de alimentos, estudio sistemático de México, case study of a food export company, obtenido de: <https://bit.ly/3m6IXPg>

Calle, L. (2016), Metodologías para hacer la revisión de literatura de una investigación. Universidad Católica de Santiago de Guayaquil (UCSG). Obtenido de <https://bit.ly/2S2Zuq1>

Callaos, N. Y Callaos, B. (2015), Toward a Systemic Notion of Methodology: Practical Consequences and Pragmatic Importance of Including a Trivium and the Respective Ethos, Pathos, and Logos. Universidad Simón Bolívar. Obtenido de <https://bit.ly/2Zkfbwb>

Cornejo, L. (2020), El liderazgo y la mejora del clima organizacional en la tienda Paris Plaza Norte, 2019: una revisión de la literatura científica. Recuperado de <https://bit.ly/3m8ZvVy>

Díaz, A. (2014). Importancia de la capacitación de personal. Recuperado desde goo.gl/kVm5hs

Dueñas, F.C. (2016). Características de un colaborador de alto desempeño. Recuperado desde goo.gl/ez6AcJ

Flores, F. Y Olortegui, H. (2019), Influencia del clima laboral en la satisfacción de los colaboradores: una revisión de la literatura científica de los últimos 10 años, recuperado de <https://bit.ly/3jtMnIP>

García, M. Y Rosas, A. (2019), La responsabilidad social interna de las empresas de comunicación en el Perú dentro de los últimos 10 años: una revisión de la literatura científica, recuperado de <https://bit.ly/3ma8tSI>

Gonzales, J. (2018) La influencia del liderazgo en el clima organizacional de las empresas, estudio sistemático de investigación de Venezuela, obtenido de <https://bit.ly/3Ce09d3>

Gutiérrez, H. (2006). Discursos y nociones sobre el desempeño laboral de los servidores públicos: Diálogo con maestros”. En Hacia una propuesta de criterios de buen desempeño laboral de los servidores públicos. Lima: Consejo Nacional de Educación/Fundación SM, 2011

Jave, k. Y Rodríguez, J. (2020), Gestión de las áreas de producción y logística en el incremento de rentabilidad de la fábrica de zapatos D'CUEROS S.A.C.”: Una revisión de la literatura científica entre el 2009 y el 2020. Pág. 17-24. Recuperado de <https://bit.ly/3pyuNY4>

Kihama, J & Wainaina, L. (2019). Performance appraisal feedback and employee productivity in water and sewerage companies in Kiambu County, Kenya. International Academic Journal of Human Resource and BusinessAdministration, 3(5), 376-393. <https://bit.ly/3p>.

López, B. (2021), Calidad de vida laboral y desempeño laboral en médicos del instituto mexicano del seguro social de bienestar. Seguro social y bienestar. Pág. 24-48. Obtenido de <https://bit.ly/3vGsKSL>

Martínez, E. (2019), La realidad comunicacional, liderazgo y clima laboral de la pequeña empresa industrial textil en el estado de Hidalgo, estudio de investigación sistemática de México, obtenido de <https://bit.ly/3EaieWV>

Obando, M. (2020), Capacitación del talento humano y productividad, estudio de revisión de la universidad Fuerzas Armadas Ecuador. Pág. 108-110. Obtenido de <https://bit.ly/3JRBI0z>

Paredes, H., y Reategui, P. (2017). Capacitación empresarial y su incidencia en la gestión administrativa de la empresa American Metal S.A.C del distrito Callería

Pucallpa, 2016. (Tesis de pregrado). Universidad Privada de Pucallpa. Pucallpa,

Pacherres, O. (2017). Capacitación de los trabajadores y la productividad en las empresas del rubro de servicios logísticos del distrito de SMP, 2017. (Tesis de pregrado). Universidad César Vallejo, Lima, Perú

Panilla, V. (2021) Influencia laboral saludable en la productividad de los empleados en las PYMES colombianas. Obtenido de <https://bit.ly/3EdcqMA>

Peña; H. (2017), Motivación laboral. Elemento fundamental en el éxito organizacional. Revista electrónica de investigación científica. Pág.177-192. Recuperado de <https://bit.ly/2ZmVSTi>

Pérez, L. (2018), Gestión de la motivación en escenarios organizacionales. Investigación e innovación, Pág. 36-52. Obtenido de <https://bit.ly/3b7TSko>

Perera, G. (2019). Occupational Health and Safety Practice and Job Performance: Role of Job Satisfaction. Sri Lankan Journal of Human Resource Management, 9(1), 1-100

- Pillaca, E. L. (2017). Motivación y desempeño laboral de trabajadores administrativos del Hospital Sergio E. Bernales, Comas, 2017. (Tesis de maestría). Recuperado desde goo.gl/ebyCe
- Ponce, G. (2019), Satisfacción laboral y productividad en el sector bancario: una revisión sistemática de la literatura científica en el período 2007-2017. Recuperado de <https://bit.ly/3m87CSd>
- Rafael, D. (2018), Influencia de las competencias gerenciales y la gestión por resultados en la imagen institucional, obtenido de <https://bit.ly/3C6qBSV>
- Rodríguez, L. (2019), La influencia de los estilos de liderazgo en la productividad de las organizaciones, estudio de investigación científica México. obtenido de <https://bit.ly/3EbLP2p>
- Rojas, R. Y Rujel, E. (2019), Gestión del talento humano y el desempeño laboral en entidades financieras: una revisión sistemática de la literatura entre los años 2015-2021. Recuperado de <https://bit.ly/2ZosJr2>
- Statista Research Department. (2021), Revisión de literatura del trabajo remoto, Revista statista, pág. 35- 38. Obtenido de <https://bit.ly/3b4EIBR>
- Sisniegas, R. (2020), Relación entre comunicación organizacional interna y compromiso organizacional. Revisión de literatura científica en el periodo 2010-2019: Obtenido de <https://bit.ly/3jzEKR>
- Tarazona, M. (2017), Impacto de la capacitación en la mejora de la productividad en una planta de lubricantes, estudio obtenido de Chimbote Perú. Obtenido de <https://bit.ly/3EfjvM>

Zumaeta, J. (2019), Diario gestión managment y empleo, capacitación del primer empleo. Obtenido del Diario gestión. pág., 15-19. Obtenido de <https://bit.ly/3C6UCC2>

ANEXOS

Anexo 22: Matriz de Operacionalización

Tabla 6 Matriz de operacionalización de la variable *Capacitación Laboral*

Variable 1	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de Medición
V1: Capacitación laboral	Según Barahona (2020) las organizaciones invierten en capacitación, para que los colaboradores no solo tengan un alto rendimiento, sino también un alto potencial de productividad, porque de esta manera las empresas tienen garantizada su rentabilidad, competitividad, sustentabilidad y marcar la diferencia con una ventaja competitiva basada en el talento y desempeño laboral.	La medición de la variable Capacitación Laboral se desarrolla en base a la técnica de la encuesta aplicando el instrumento del cuestionario en base a la escala de Likert, asimismo, el instrumento está conformado por 20 ítems el cual está dirigido a todos los colaboradores de Tiendas Mass, El Agustino.	Calidad Laboral	Conducta	1-2	Ordinal
				Ética Laboral	3-4	Medición: Likert
			Satisfacción Laboral	Desempeño	5-6	(1) Nunca
				Gozo laboral	7-8	(2) Casi nunca
			Participación Laboral	Aprovisionamiento	9-10	(3) A veces
				Iniciativa	11-12	(4) Casi siempre
			Liderazgo	Desenvolvimiento	13-14	(5) Siempre
				capacitador	15-16	
			Prácticas de Gestión	Trabajo en equipo	17-18	
				Hábitos laborales	19-20	

Matriz de operacionalización de la variable Capacitación Laboral

Tabla 23 Matriz de operacionalización de la variable Productividad

Variable 2	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de Medición
V2: Productividad de los colaboradores	Según Slagdonga (2017) define que se enfatiza fundamentalmente la relación entre el producto generado y el trabajo utilizado en el proceso productivo, sin considerar directamente las cantidades de capital	La Productividad de los Colaboradores desarrolla en base a la técnica de la encuesta aplicando el instrumento del cuestionario en base a la escala de Likert, asimismo, el instrumento está conformado por 16 ítems el cual está dirigido a todos los colaboradores de Tiendas Mass., El Agustino.	Responsabilidad Laboral	Recursos	21-22	Ordinal
			Motivación Laboral	Confianza	23-24	Medición: Likert
				Experiencias	25-26	(1) Nunca
			Eficiencia Laboral	Lealtad	27-28	(2) Casi nunca
				Expectativas	29-30	(3) A veces
			Compromiso Laboral	Comportamiento	31	(4) Casi siempre
				Comprometido	32	(5) Siempre
				Monitoreo	33	
			Desempeño Laboral	Seguimientos	34	
				Acuerdo laboral	35-36	

Matriz de operacionalización de la variable Productividad

ANEXO 2: Nivel de confiabilidad del instrumento

Tabla 8 Nivel de confiabilidad del instrumento

Rangos	Nivel
Alfa de Cronbach > 0.9	Excelente
Alfa de Cronbach > 0.8	Bueno
Alfa de Cronbach > 0.7	Aceptable
Alfa de Cronbach > 0.6	Cuestionable
Alfa de Cronbach > 0.5	Pobre
Alfa de Cronbach > 0.5	Inaceptable

Fuente: Adaptada de Hernández, Fernández y Baptista (2014)

ANEXO 3: Coeficiente de correlación

Tabla 21 Coeficiente de correlación

Valor	Significado
-0.91 a -1.00	Correlación Negativa Perfecta
-0.76 a -0,90	Correlación Negativa Muy Fuerte
-0.51 a -0.75	Correlación Negativa Considerable
-0.11 a -0.50	Correlación Negativa Media
-0.01 a -0.10	Correlación Negativa Débil
0.00	No existe correlación
+0.10 a +0.10	Correlación Positiva Débil
+0.11 a +0.50	Correlación Positiva Media
+0.51 a +0.75	Correlación Positiva Considerable
+0.76 a +0.90	Correlación Positiva Muy Fuerte
+0.91 a +1.00	Correlación Positiva Perfecta

Fuente: adaptado por Hernández et al. (2014).

Anexo 4: Validación del instrumento.



INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

- I.1. Apellidos y nombres del informante: Dr. BARDALES CARDENAS MIGUEL
 I.2. Cargo e Institución donde labora: Docente a tiempo Completo - UCV
 I.3. Especialidad del experto: INVESTIGACIÓN
 I.4. Nombre del instrumento motivo de la evaluación: Cuestionario
 I.5. Autor(es) del instrumento: RAMOS FLORES CHRISTIAN PAUL / YARANGA DONAYRES JHONN CESAR

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

VARIABLE (1): Capacitación laboral

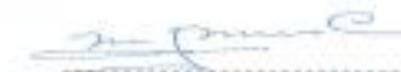
INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0 - 20%	Regular 21 - 40%	Buena 41 - 60%	Muy buena 61 - 80%	Excelente 81 - 100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado					87
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica.					85
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación					85
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de mejora					91
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.					90
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.					85
INTENCIONALIDAD	Elimita las estrategias que responde al propósito de la investigación				76	
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se está investigando.					84
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento.					87
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.					90
PROMEDIO DE VALORACIÓN						86%

III. OPINIÓN DE APLICACIÓN: Válido y aplicable No valido ni aplicable

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN: **86%**

Ate, 27 de abril del 2022



 Firma de experto informante
 CNI N° 08437636

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN
III. DATOS GENERALES:

- I.1. Apellidos y nombres del informante: Dr. BARDALES CARDENAS MIGUEL
 I.2. Cargo e Institución donde labora: Docente a tiempo Completo - UCV
 I.3. Especialidad del experto: INVESTIGACIÓN
 I.4. Nombre del instrumento motivo de la evaluación: Cuestionario
 I.5. Autor(es) del instrumento: RAMOS FLORES CHRISTIAN PAUL / YARANGA DONAYRES JHONNI CESAR

IV. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:
VARIABLE (2): Productividad de los colaboradores

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0 - 20%	Regular 21 - 40%	Buena 41 - 60%	Muy buena 61 - 80%	Excelente 81 - 100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado					88
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica.					87
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación					85
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de mejora					91
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.					90
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.					85
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responde al propósito de la investigación					85
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se está investigando.					89
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento				80	
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.					90
PROMEDIO DE VALORACIÓN						87%

IV. **OPINIÓN DE APLICACIÓN:** Válido y aplicable No valido ni aplicable

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

.....

.....

IV. **PROMEDIO DE VALORACIÓN:**

Ate, 27 de abril del 2022



.....
 Firma de experto informante
 DNI N° 08437636

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

- I.1. Apellidos y nombres del informante: Dr. JAVIER FELIX NAVARRO TAPIA
 I.2. Cargo e institución donde labora: Docente a tiempo Completo - UCV
 I.3. Especialidad del experto: INVESTIGACIÓN
 I.4. Nombre del instrumento motivo de la evaluación: Cuestionario
 I.5. Autor(es) del instrumento: RAMOS FLORES CHRISTIAN PAUL / YARANGA DONAYRES JHONN CESAR

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

VARIABLE (1): Capacitación laboral

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0 - 20%	Regular 21 - 40%	Buena 41 - 60%	Muy buena 61 - 80%	Excelente 81 - 100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado					88
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica.					85
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación					85
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de mejora					89
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.					91
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.					85
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responde al propósito de la investigación					85
CONSISTENCIA	Considera que los items utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se está investigando.					86
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento					85
METODOLOGÍA	Considera que los items miden lo que pretende medir.					90
PROMEDIO DE VALORACIÓN						88%

III. **OPINIÓN DE APLICACIÓN:** Válido y aplicable No valido ni aplicable

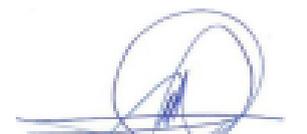
¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

.....

.....

IV. **PROMEDIO DE VALORACION:** **88%**

Ate, 27 de abril del 2022



Firma de experto informante

DNI N° 08814139

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

III. DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y nombres del informante: Dr. JAVIER FELIX NAVARRO TAPIA
 1.2. Cargo e institución donde labora: Docente a tiempo Completo - UCV
 1.3. Especialidad del experto: INVESTIGACIÓN
 1.4. Nombre del instrumento motivo de la evaluación: Cuestionario
 1.5. Autor(es) del instrumento: RAMOS FLORES CHRISTIAN PAUL / YARANGA DONAYRES JHONN CESAR

IV. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

VARIABLE (2): Productividad de los colaboradores

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0 - 20%	Regular 21 - 40%	Buena 41 - 60%	Muy buena 61 - 80%	Excelente 81 - 100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado					87
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica.					85
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación					85
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de mejora					88
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.					92
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.					85
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responde al propósito de la investigación					85
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se está investigando.					85
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento					85
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.					90
PROMEDIO DE VALORACIÓN						87%

IV. **OPINIÓN DE APLICACIÓN:** Válido y aplicable: No valido ni aplicable:

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

.....

.....

IV. **PROMEDIO DE VALORACIÓN:**

Ate, 27 de abril del 2022



Firma de experto informante
 DNI N° 08814139

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

- I.1. Apellidos y nombres del informante: Mg. FARRO RUIZ LIZET MALENA
 I.2. Cargo e institución donde labora: Docente a tiempo Completo - UCV
 I.3. Especialidad del experto: INVESTIGACIÓN
 I.4. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación: Cuestionario
 I.5. Autor(es) del instrumento: RAMOS FLORES CHRISTIAN PAUL / YARANGA DONAYRES JHONN CESAR

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

VARIABLE (1): Capacitación laboral

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0 - 20%	Regular 21 - 40%	Buena 41 - 60%	Muy buena 61 - 80%	Excelente 81 - 100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado					85
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica.					90
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación					90
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de mejora					90
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.					90
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.					86
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responde al propósito de la investigación					90
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se está investigando.					85
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento					86
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.					90
PROMEDIO DE VALORACIÓN						88%

III. OPINIÓN DE APLICACIÓN: Válido y aplicable No válido ni aplicable

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los Instrumentos de Investigación?

.....

.....

IV. PROMEDIO DE VALORACION: 88%

Ate, 27 de abril del 2022



 Firma de experto informante

DNI N° 45962909

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

III. DATOS GENERALES:

- I.1. Apellidos y nombres del informante: Mg. FARRO RUIZ LIZET MALENA
 I.2. Cargo e institución donde labora: Docente a tiempo Completo - UCV
 I.3. Especialidad del experto: INVESTIGACIÓN
 I.4. Nombre del instrumento motivo de la evaluación: Cuestionario
 I.5. Autor(es) del instrumento: RAMOS FLORES CHRISTIAN PAUL / YARANGA DONAYRES JHONN CESAR

IV. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

VARIABLE (2): Productividad de los colaboradores

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0 - 20%	Regular 21 - 40%	Buena 41 - 60%	Muy buena 61 - 80%	Excelente 81 - 100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado					88
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica.					88
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación					88
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de mejora					92
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.					88
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.					85
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responde al propósito de la investigación					87
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se está investigando.					92
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento					90
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.					92
PROMEDIO DE VALORACIÓN						89%

IV. OPINIÓN DE APLICACIÓN: Válido y aplicable No valido ni aplicable

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

.....

IV. PROMEDIO DE VALORACION: **89%**

Ate, 27 de abril del 2022



 Firma de experto informante
 DNI N° 45962909

Anexo 5. Instrumentos de recolección de datos

CAPACITACIÓN LABORAL Y PRODUCTIVIDAD DE LOS COLABORADORES EN TIENDAS MASS

Buenos días estamos haciendo un estudio referido al tema “**La Capacitación Laboral y la Productividad de los colaboradores en Tiendas Mass, El Agustino 2021**”. Esta encuesta es anónima y sus respuestas son confidenciales; así que le agradecemos ser lo más sincero posible. Llene los espacios en blanco y marque con un aspa (X) la alternativa que crea más conveniente.

CAPACITACIÓN LABORAL					
Ítems	NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
	1	2	3	4	5
1. ¿Considera usted que la conducta de los capacitadores es la adecuada?					
2. ¿Considera usted que la actitud de su jefe directo es la adecuada?					
3. ¿Considera usted que los colaboradores de tiendas Mass trabajan con ética?					
4. ¿Considera usted que su jefe directo es honesto?					
5. ¿Considera usted que el desempeño es un tema importante?					
6. ¿Considera usted que el performance de los cajeros es el adecuado?					
7. ¿Encuentra usted un buen ambiente laboral en su centro de trabajo?					
8. ¿Le agrada las funciones que realiza en turno?					
9. ¿Considera usted que el local siempre se encuentra abastecido?					
10. ¿Considera usted que se le brinda todos los materiales para que pueda realizar sus funciones?					
11. ¿Considera usted que su jefe directo cuenta con iniciativa?					

12. ¿Considera usted que la empresa toma la iniciativa para capacitarlos?					
13. ¿Te consideras un líder dentro de la empresa?					

14. ¿Tu jefe directo está siendo un buen líder?					
15. ¿Capacitas y apoyas a tus compañeros nuevos cuando te solicitan ayuda?					
16. ¿Estas predispuesto a aprender constantemente?					
17. ¿Consideras que todos los miembros de la empresa trabajan en equipo?					
18. ¿consideras que trabajar en equipo es fundamental para alcanzar las metas?					
19. ¿Consideras que todos tus compañeros cuentan con un habito de trabajo?					
20. ¿Qué tan importante crees que es trabajar en equipo?					

PRODUCTIVIDAD DE LOS COLABORADORES

Ítems	1	2	3	4	5
1. ¿Considera usted que la empresa les brinda los recursos de protección adecuados?					
2. ¿Mi jefe directo me brinda los recursos suficientes para realizar mis funciones?					
3. ¿Cree usted que la confianza es fundamental para alcanzar metas en común?					
4. ¿Tiene confianza con sus compañeros de trabajo?					
5. ¿Las capacitaciones le sirvieron en su experiencia laboral?					
6. ¿Apoya a sus compañeros nuevos brindándoles capacitaciones y enseñanzas cuando le solicitan?					
7. ¿Se considera usted una persona leal?					
8. ¿Considera que su jefe es una persona leal y de confianza?					
9. ¿Su lugar de trabajo está cumpliendo sus expectativas?					
10. ¿Considera que su desempeño cumple las expectativas de sus jefes?					
11. ¿Considera que el comportamiento de sus compañeros es el adecuado para este rubro?					
12. ¿Considera usted que todo el equipo de trabajo se encuentra comprometido?					
13. ¿Considera usted que las capacitaciones de monitoreo son de ayuda para sus funciones?					
14. ¿Considera que la empresa le brinda las capacitaciones adecuadas y seguimientos?					
15. ¿Se siente satisfecho con los acuerdos laborales con el empleador?					
16. ¿Se siente conforme con la remuneración brindada por la empresa?					

¡Muchas gracias por su colaboración!

Anexo 6: Matriz de datos

Variable		Capacitación Laboral																			
Dimensiones		Calidad laboral				Satisfacción laboral				Participación laboral				Liderazgo				Prácticas de gestión			
Indicadores		Conducta		Ética laboral		Desempeño		Gozo laboral		Aprovisionamiento		Iniciativa		Desarrollo		Capacitador		Trabajo en equipo		Hábito laboral	
Preguntas		Pregunta 1	Pregunta 2	Pregunta 3	Pregunta 4	Pregunta 5	Pregunta 6	Pregunta 7	Pregunta 8	Pregunta 9	Pregunta 10	Pregunta 11	Pregunta 12	Pregunta 13	Pregunta 14	Pregunta 15	Pregunta 16	Pregunta 17	Pregunta 18	Pregunta 19	Pregunta 20
Participante	1	2	5	2	4	3	4	3	3	4	4	5	3	2	2	4	4	4	5	4	4
	2	2	5	5	5	5	5	5	5	3	5	2	2	5	5	5	5	5	5	5	5
	3	5	5	3	3	3	3	3	3	3	3	5	5	5	2	5	5	2	2	5	2
	4	5	5	4	5	5	4	3	5	4	3	3	4	5	5	2	4	5	5	4	5
	5	1	4	1	5	3	3	5	4	5	5	4	3	3	3	2	2	5	3	5	5
	6	4	5	4	3	3	4	4	5	2	2	2	2	2	5	2	3	4	3	3	4
	7	3	4	3	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	3	5
	8	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	1	4	3
	9	5	5	4	5	5	4	2	5	4	5	5	1	5	1	1	1	5	5	4	5
	10	5	4	5	5	1	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	2
	11	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	12	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	5	4	4	5	4
	13	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5
	14	3	4	5	3	3	3	3	4	5	3	4	5	3	4	5	5	3	4	5	3
	15	3	3	5	3	3	5	3	3	5	3	3	2	3	3	5	5	3	3	5	3
	16	5	4	5	5	4	2	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5
	17	2	4	5	5	4	3	3	4	5	5	4	5	5	4	5	5	3	4	5	5
	18	5	5	5	5	4	5	3	5	3	1	5	4	5	2	5	3	5	5	5	3
	19	5	4	3	5	4	3	5	4	3	5	4	3	5	3	3	3	5	4	3	5
	20	5	4	5	5	4	5	5	4	2	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5
	21	3	3	5	3	3	3	2	3	2	2	2	5	2	2	5	5	5	4	5	5
	22	5	1	3	5	5	5	2	5	3	3	5	3	3	5	2	5	5	5	5	5
	23	5	3	5	5	3	3	5	5	5	3	3	3	5	5	5	2	5	3	3	5
	24	3	3	5	3	3	5	5	3	5	5	3	5	5	5	5	5	5	2	5	5
	25	3	3	3	3	5	5	5	3	3	3	5	3	3	3	3	3	3	3	3	5
	26	3	5	4	5	3	4	3	3	4	3	3	4	5	5	4	3	5	3	3	3
	27	5	4	4	3	3	3	5	4	3	5	4	4	5	3	3	3	3	3	2	3
	28	4	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	4	3	4	4	4	3	4	4
	29	4	5	4	3	3	4	4	5	3	4	2	4	4	5	4	4	4	5	4	4
	30	2	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4

Productividad en los colaboradores																				
Responsabilidad laboral				Motivación laboral				Eficiencia laboral				Compromiso laboral				Desempeño laboral				
Recursos		Confianza		Experiencia laboral		Laltad		Expectativas		Comportamiento		Comprometido		Monitoreo		Seguimiento		Acuerdos laborales		
Pregunt	Pregunt	Pregunt	Pregunt	Pregunt	Pregunt	Pregunt	Pregunt	Pregunt	Pregunt	Pregunt	Pregunt	Pregunt	Pregunt	Pregunt	Pregunt	Pregunt	Pregunt	Pregunt	Pregunt	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	
5	4	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	4
4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5
5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	4	5	4
4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5
4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4
5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4
4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	5
4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5
4	5	5	3	4	5	4	5	3	4	5	3	4	5	3	4	5	3	4	4	5
3	5	3	3	5	3	5	3	3	3	3	3	5	3	5	3	3	5	3	3	5
4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5
4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	3	5	4	3	4	3	3	5	4	5	3	4	3	4	3	5	4	3	5	3
4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5
4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4
4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4
3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4
5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4

ANEXO 7 Autorización de aplicación del instrumento

Constancia de descargo de responsabilidades

Yo, RAMOS FLORES CHRISTIAN PAUL, con documento de identidad N° 72604486, y carnet de estudiante N° 6500042896, y YARANGA DONAYRES JHONN CESAR con documento de identidad N° 73768016, y código de estudiante N° 700 2361322 manifestamos que al levantar información en Tiendas Mass Los Higos, no se requirió la autorización escrita para el desarrollo de la tesis La capacitación laboral y la productividad de los colaboradores en Tiendas Mass, El Agustino 2022.

Teniendo conocimiento que en el punto 6.8 de la RVI N° 049-2021-VI-UCV, del 16 de marzo del 2021, establece que "los productos que se ejecuten en entidades privadas o del estado deben contar previamente con autorización escrita para el desarrollo de la misma y para su publicación en el repositorio institucional, antes de la aprobación del mismo, de no contarse con este documento el producto de investigación no puede ser sustentado y por ende, ser aprobado". A la letra.

En consecuencia, declaro libre de toda responsabilidad a la Universidad César Vallejo por cualquier hecho o circunstancia que se presente, tanto en el levantamiento de información, así como la publicación de esta y que pueda comprometer a terceros. Para los efectos legales pertinentes, suscribo el presente documento, de forma voluntaria.

Lima 10 de junio 2022.



Ramos Flores Christian Paul

DNI N° 72604486



Yaranga Donayres Jhonn Cesar

DNI N° 73768016

Anexo 8: Captura de pantalla de Turnitin

Feedback Studio - Google Chrome
ev.turnitin.com/app/carta/es/?student_user=1&s=1&u=1124191747&lang=es&o=1863933986

feedback studio CHRISTIAN PAUL RAMOS FLORES | turniting 06.28.2022.pdf -- /100

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

La capacitación laboral y la productividad de los colaboradores
en Tiendas Mass, El Agustino 2022

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
Licenciado en Administración

AUTORES:
Ramos Flores, Christian Paul (ORCID: 0000-0001-5077-9401)
Yaranga Donayres, Jhonn Cesar (ORCID: 0000-0002-1826-2223)



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, CERVANTES RAMON EDGARD FRANCISCO, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA ATE, asesor de Tesis titulada: "LA CAPACITACIÓN LABORAL Y LA PRODUCTIVIDAD DE LOS COLABORADORES EN TIENDAS MASS, EL AGUSTINO 2022", cuyos autores son RAMOS FLORES CHRISTIAN PAUL, YARANGA DONAYRES JHONN CESAR, constato que la investigación cumple con el índice de similitud establecido, y verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

LIMA, 24 de Junio del 2022

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
CERVANTES RAMON EDGARD FRANCISCO DNI: 06614765 ORCID 0000-0003-1317-6008	Firmado digitalmente por: ECERVANTESR el 01-07- 2022 21:21:36

Código documento Trilce: TRI - 0310517