



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

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

**Capacitación del personal y desempeño laboral en  
colaboradores de la empresa distribuciones G&A, Huaura - 2023**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:**

Licenciado en Administración de Empresas

**AUTORES:**

Conde Leon, Cristian Ruben ([orcid.org/0000-0002-0712-2903](https://orcid.org/0000-0002-0712-2903))

Valdez Montero, Fiorella Alexandra ([orcid.org/0000-0001-6004-277X](https://orcid.org/0000-0001-6004-277X))

**ASESOR:**

PHD. Esteves Pairazaman ,Ambrosio Teodoro, ([orcid.org/0000-0003-4168-0850](https://orcid.org/0000-0003-4168-0850))

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión de Organizaciones

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

LIMA- PERÚ

2024

## Declaratoria de autenticidad del asesor



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

### Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, ESTEVES PAIRAZAMAN AMBROCIO TEODORO, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "Capacitación del personal y desempeño laboral en colaboradores de la empresa distribuciones G&A, Huaura - 2023", cuyos autores son CONDE LEON CRISTIAN RUBEN, VALDEZ MONTERO FIORELLA ALEXANDRA, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 17%, 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, 05 de Junio del 2024

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
ESTEVES PAIRAZAMAN AMBROCIO TEODORO DNI: 17846910 ORCID: 0000-0003-4168-0850	Firmado electrónicamente por: EPAIRAZAMANA el 15-07-2024 18:08:05

Código documento Trilce: TRI - 0756201

## Declaratoria de originalidad de los autores



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

### Declaratoria de Originalidad de los Autores

Nosotros, CONDE LEON CRISTIAN RUBEN, VALDEZ MONTERO FIORELLA ALEXANDRA estudiantes de la de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, declaramos bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Capacitación del personal y desempeño laboral en colaboradores de la empresa distribuciones G&A, Huaura -2023", es de nuestra autoría, por lo tanto, declaramos que la Tesis:

1. No ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
2. Hemos mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicada, ni presentada anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

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

Nombres y Apellidos	Firma
CONDE LEON CRISTIAN RUBEN DNI: 74984848 ORCID: 0000-0002-0712-2903	Firmado electrónicamente por: CRCONDE el 24-07-2024 08:15:25
VALDEZ MONTERO FIORELLA ALEXANDRA DNI: 75123494 ORCID: 0000-0001-6004-277X	Firmado electrónicamente por: FAVALDEZ el 24-07-2024 07:53:49

Código documento Trilce: INV - 1746179

## **Dedicatoria**

A mi papá Pepe Valdez, mi mamá Marilu Montero y hermanas quienes de una u otra manera contribuyeron con mi objetivo.

**Fiorella Valdez**

A mis padres Ruben Conde y Elizabeth Leon por darme la oportunidad de lograr mis objetivos.

A mi hermana Rosalía Conde, gracias por tus consejos y por ser la mejor guía en mi vida.

**Cristian Conde**

## **Agradecimiento**

Agradecer inmensamente a todos los fueron de apoyo e inspiración de esta etapa. Esta mención en especial a nuestros padres y hermanos, Gracias a ustedes por enseñarnos a no rendirnos y seguir adelante.

Nuestra gratitud también para la universidad UCV, a cada docente, y así mismo para nuestro Asesor de tesis, Dr. Ambrosio Teodoro Esteves Pairazaman, con su ayuda no hubiésemos podido lograr cumplir una meta más.

## Índice de contenidos

Carátula.....	i
Declaratoria de autenticidad del asesor .....	ii
Declaratoria de originalidad de los autores .....	iii
Dedicatoria .....	iv
Agradecimiento .....	v
Índice de contenidos .....	vi
Índice de tablas .....	vii
Índice de figuras .....	viii
Resumen.....	ix
Abstract.....	x
I. INTRODUCCIÓN .....	1
II. METODOLOGÍA.....	19
III. RESULTADOS.....	23
IV. DISCUSIÓN.....	36
V. CONCLUSIONES .....	38
VI. RECOMENDACIONES.....	39
REFERENCIAS.....	41
ANEXOS.....	46

## Índice de tablas

Tabla 1 Prueba de fiabilidad.....	21
-----------------------------------	----

## Índice de figuras

Figura 1	Variable capacitación del personal.....	23
Figura 2	Dimensión diagnóstico de las necesidades.....	24
Figura 3	Dimensión desarrollo de planes y programas .....	25
Figura 4	Dimensión impartición o ejecución de la capacitación .....	26
Figura 5	Dimensión proceso de evaluación de resultados .....	27
Figura 6	Variable desempeño laboral.....	28
Figura 7	Dimensión calidad de trabajo .....	29
Figura 8	Dimensión responsabilidad laboral .....	30
Figura 9	Dimensión trabajo en equipo.....	31
Figura 10	Dimensión compromiso institucional .....	32

## Resumen

El objetivo del estudio fue establecer la relación entre la capacitación del personal y el desempeño laboral en colaboradores de la empresa Distribuciones G&A, Huaura – 2023. La metodología para el estudio fue básica descriptiva, con enfoque cuantitativo- correlacional, diseño no experimental de corte transversal, se utilizó la técnica de encuesta y como instrumento el cuestionario, a través de 109 colaboradores. Se obtuvo como principal resultado relación positiva alta 0,703 entre la variable de capacitación del personal y desempeño laboral, según la prueba la prueba de Rho Spearman. Además, también se obtuvo un valor  $p= 0.000$  menor al (0,05), comprobándose así relación significativa, aceptando la hipótesis alterna. Como conclusión, se demuestra que existe una alta correlación positiva entre las variables en estudio.

**Palabras Clave:** Capacitación del personal, desempeño laboral.

## **Abstract**

The objective of the study was to establish the relationship between personnel training and work performance in collaborators of the company Distribuciones G&A, Huaura - 2023. The methodology for the study was basic descriptive, with a quantitative-correlational approach, non-experimental cross-sectional design, using the survey technique and the questionnaire as an instrument, through 109 collaborators. The main result obtained was a high positive relationship of 0.703 between the personnel training variable and work performance, according to the Rho Spearman test. In addition, a  $p= 0,000$  value lower than (0.05) was also obtained, thus proving a significant relationship, accepting the alternative hypothesis. In conclusion, it is shown that there is a high positive correlation between the variables under study.

**Keywords:** Staff training, work performance.

## I. INTRODUCCIÓN

Actualmente nos encontramos en situaciones de cambios, donde las organizaciones tienen que brindar seguridad a su personal, y que ellos se reflejen en los servicios de calidad que actualmente se encuentran bajo responsabilidad del equipo humano de trabajo.

A nivel mundial, de acuerdo con Frigo (2020) la capacitación tiene como propósito la mejora del desempeño obteniendo resultados que mejoren las actitudes y experiencia, Se ejecuta una capacitación cuando existen discrepancias entre lo que el recurso humano debe desempeñar en su área, y lo que real o frecuentemente son desempeñadas. Más aun, es fundamente contar con un personal adaptable a imprevistos y cambios futuros, y reforzarlo a ser un personal potencial que genere y logre resultados.

En Alemania, la escasez de formación tiene consecuencias en las organizaciones. Entre sus indicios se encuentra, la pésima condición de productos, el decrecimiento de eficiencia y la desmotivación del personal. En ocasiones este problema surge por muchos factores como, carencia de medios y materiales adecuados, poca participación y preferencia de los jefes, incremento de nuevas empresas. (Bonilla et. al; 2020). En consecuencia, las organizaciones que no proporcionen capacitación adecuada a su personal suelen sufrir resultados negativos, que impiden efectuar su rentabilidad.

Muchas de las empresas internacionales mencionan la importancia de las capacitaciones en los trabajadores, ya que lo consideran como un componente principal dentro de la gestión organizacional. Sin embargo, de cada 10 empresas solo 3 cumplen el concepto de desarrollar capacitaciones que mejoren los conocimientos. Además, una proporción baja del 9% afirman no realizar ningún tipo de prácticas de capacitación. Sin embargo, no afecta a que la capacitación sea de importancia para las empresas (Hernández, 2021).

Duran et al. (2023) menciona que el recurso humano busca el desenvolvimiento y la participación del personal, aumentando las habilidades de cada persona; manteniendo una comunicación efectiva entre trabajador y organización.

Reforzando un vínculo de la empresa que influye a las necesidades y desarrollo de los mismos, por lo tanto, si el recurso humano no cuenta con esas capacidades, la empresa no podrá obtener buenos resultados.

El comercio (2021) menciona que, en muchas empresas del Perú, se encuentran expuestos por faltas de implementaciones de conocimientos y habilidades que mejoren el desempeño adecuado de sus funciones. Los orígenes de estas surgen por carencia financiación, poco interés de los empleados y gerentes, y sus consecuencias suelen ser, bajo desempeño y baja productividad.

Tuesta et al. (2021) en el Perú existe una problemática respecto al desempeño. Según el 50% de personas opinan que el desempeño no se realiza de manera justa. Debido a que estas se realizan por cumplir y no como estrategia de fortalecimiento de los trabajadores. Por el contrario, no habrá un buen desempeño, si los trabajadores tienen una actitud muy baja. De las empresas depende que el comportamiento de los empleados ya sea negativo o positivo, afecte los resultados de los objetivos de las organizaciones.

Además, Lluncor et. al (2021) mencionan que las empresas en el Perú se encuentran con un bajo desempeño, generalmente porque el personal no está capacitado, existe una baja motivación por tener sueldo bajo, escases de recursos necesarios, se encuentra exceso de trabajo. Por ello es recomendable efectuar habitualmente programas de evaluaciones al personal, que mejoren sus competencias y habilidades, impulsar su motivación, de manera que genere un eficiente desempeño laboral.

A nivel local Marquez et. al (2022) Las capacitaciones mantienen al recurso humano actualizado, y comprometido a cumplir con sus responsabilidades de manera eficiente. Sin capacitación, no habría probabilidades de completar a tiempo la producción de la empresa, reduciendo drásticamente los beneficios empresariales. Además, la mala capacitación o malas prácticas, puede generar reducciones y perdidas grandes de la empresa.

Barrera et. al (2017) estudio realizado en Huaura, mencionan que la capacitación es sustancial, debido a que son aspectos que facilitan el planeamiento, cumplimiento y evaluación de las metas organizacionales. Su principal función es

mantener al talento humano motivado, lo cual permite el desenvolvimiento de sus funciones.

Las organizaciones sobre todo las empresas públicas, revelan deficiencias del reclutamiento de nuevos trabajadores en la empresa, además evidencian defectos, respecto a las capacitaciones ejecutadas a sus trabajadores, reflejando carencias de desempeño. La terminación desempeño laboral es una polémica muy estudiada, reflejado en diversas teorías y revistas. Sin embargo, en el Perú las empresas, mantienen un mal desempeño de los trabajadores, especulando baja producción (Susano, 2023).

Mediante estos estudios se analizó el siguiente problema: ¿Cuál es la relación entre Capacitación del personal y desempeño laboral en colaboradores de la empresa Distribuciones G & A, Huaura – 2023?, los problemas específicos son: ¿Qué relación existe entre capacitación del personal y la calidad de trabajo en colaboradores de la empresa Distribuciones G & A, Huaura – 2023? ¿Qué relación existe entre la capacitación del personal y la responsabilidad laboral en colaboradores de la empresa Distribuciones G & A, Huaura – 2023? ¿Qué relación existe entre la capacitación del personal y el trabajo en equipo en colaboradores de la empresa Distribuciones G & A, Huaura – 2023? ¿Qué relación existe entre la capacitación del personal y el compromiso institucional en colaboradores de la empresa Distribuciones G & A, Huaura – 2023?

La justificación de la investigación aporta personalmente a la sociedad renovando la atención hacia la población de provincia de Huaura, identificando los elementos que impiden la ejecución de los objetivos, subsiguiendo enfocar métodos de mejoras y resultados positivos entre empresa y trabajador (Alvarez, 2021)

Esta investigación es importante porque en el aspecto teórico sirve de apoyo para problemas futuros a la incertidumbre respecto al sector de distribuciones, y de valor al término de las variables estudiadas y porque no decir la mejora de sus dimensiones; los colaboradores son calificados muchas veces, pero no llevan a cabo las prácticas de las variables estudiadas (Alvarez, 2021).

La justificación práctica es que permitirá profundizar la investigación en estudio, permitiendo mejorar el trabajo y los acuerdos institucionales (Moreno, 2021).

La justificación metodológica consiste en plantear una estrategia o técnicas que genere o justifique un hallazgo confiable y válido. Se usó como métodos la encuesta y el cuestionario, empleados para cada variable del estudio. (Moreno, 2021)

Así mismo, Fernández (2020) la justificación social dará respuesta a las cuestiones del estudio, y analizar los resultados beneficiosos para la empresa de distribuciones G&A, aportando a la mejora de la capacitación personal y que permitirá el cumplimiento adecuado de su desempeño, con lo cual estará planteando las conclusiones y recomendaciones.

Además, la investigación expresa el siguiente objetivo general: Determinar la relación entre Capacitación del personal y desempeño laboral en colaboradores de la empresa Distribuciones G & A, Huaura – 2023; y sus objetivos específicos: 1) Identificar la relación entre la capacitación del personal y la calidad de trabajo en colaboradores de la empresa Distribuciones G & A, Huaura – 2023; 2) Analizar la relación entre la capacitación del personal y la responsabilidad laboral en colaboradores de la empresa Distribuciones G & A, Huaura – 2023; 3) Determinar la relación entre la capacitación del personal y el trabajo en equipo en colaboradores de la empresa Distribuciones G & A, Huaura – 2023; 4) Determinar la relación entre la capacitación del personal y el compromiso institucional en colaboradores de la empresa Distribuciones G & A, Huaura – 2023.

Es así, como se presenta la hipótesis general: Existe relación significativa entre capacitación del personal y desempeño laboral en colaboradores de la empresa Distribuciones G & A, Huaura – 2023. Y como hipótesis específicas: Existe relación significativa entre la capacitación del personal y la calidad de trabajo en colaboradores de la empresa Distribuciones G & A, Huaura – 2023; Existe relación significativa entre la capacitación del personal y la responsabilidad laboral en colaboradores de la empresa Distribuciones G & A, Huaura – 2023; Existe relación significativa entre la capacitación del personal y el trabajo en equipo en colaboradores de la empresa Distribuciones G & A, Huaura – 2023; Existe relación significativa entre la capacitación del personal y el compromiso institucional en colaboradores de la empresa Distribuciones G & A, Huaura – 2023.

A nivel internacional Borja (2022) en su estudio realizado en el país de Ecuador, que determinó cómo la formación impacta significativamente en la eficiencia

laboral de los empleados en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Chillanes, Provincia de Bolívar, Ecuador 2022. Empleo metodologías descriptivas – correlacionales con método aplicado. Planteo como técnica la encuesta. Los resultados detallaron que la formación tuvo una incidencia del 60% bastante alto respecto a la eficiencia laboral con una correlación positiva Rho de Spearman de 0,496.

Honores et. al (2022) en su investigación realizada en el país Ecuador, demostró el impacto que tiene la formación en el desempeño laboral de las empresas mineras. Su investigación fue descriptiva, con la cantidad de 6745 personas, y su muestra fue de 365. La información fue recolectada mediante la encuesta. Como datos estadísticos se usó descriptiva – inferencial. Sus resultados según la prueba Pearson demuestran que existe una correlación positiva entre las variables.

Mohd et. al (2021) en su estudio llevado a cabo en el país de Malasia, busco determinar la relación entre la motivación, capacitación e idoneidad laboral para el desempeño de los empleados. Utilizó metodologías descriptivas – correlacionales, la información recopilada con ayuda del cuestionario realizadas a una población de 136. Entre sus resultados, muestran relación positiva moderada entre las variables con un rho = 0,686. Por lo que concluyeron que los trabajadores analizaran y priorizaran sus actividades laborales si se encuentran motivados. Además, recalcan que la formación y la idoneidad son parte fundamental para establecer un mayor nivel de desempeño laboral.

Lucas (2019) en su estudio llevado a cabo en Ecuador, buscó establecer que percepción tienen los empleados sobre la capacitación y el desempeño laboral Ales C.A, de la ciudad de Manta, cuyo método fue deductivo - descriptivo enfoque fue cuantitativa – básica. Conto con una muestra de 185 empleados. Tuvo los siguientes resultados, el 46% de los trabajadores tiene una percepción positiva respecto a las capacitaciones y el 39% de los trabajadores siempre tienen una percepción positiva respecto al desempeño. Por lo que se recomienda potenciar las capacitaciones para incrementar la efectividad del personal.

A continuación, se muestran las investigaciones a nivel nacional tales como:

Tenorio et. al (2023) en su estudio realizado en el país de Perú, cuyo objetivo principal fue hallar la relación que existe entre la formación y la efectividad laboral del personal del Área de producción de la empresa de Envases San Nicolás S.A.C, Chiclayo, 2021. Donde empleó metodologías descriptivas – correlacionales con un método deductivo. Como método empleó el cuestionario. Este análisis procesado por la prueba Pearson presentó los siguientes resultados, de acuerdo con la formación el 40% fue deficiente, respecto a la efectividad laboral el 53.33% obtuvieron un valor regular. Se concretó que, existe relación positiva fuerte en ambas variables según el  $\rho = 0.749$ .

Matute et. al (2023) en su investigación, que determinó la relación entre la formación y la eficacia laboral de los colaboradores de la empresa Grupo Gastronómico Cortez S.A.C – Trujillo, 2023. Empleo metodologías cuantitativa y aplicada, no experimental. Donde su recolección de información fue realizado a través del encuestado mediante la elaboración del cuestionario. Según los resultados del 73% de los trabajadores notan una capacitación regular, mientras que el 53% opinan tener un desempeño regular. De donde se infiere que, la correlación positiva es moderada esto según el 0,457 de la prueba Pearson con un alcance significativo de 0.011, la cual concluye que mientras más capacitación se brinda, mayor será el desempeño de los colaboradores.

Gutierrez (2022) en su tesis sobre la capacitación y desempeño laboral en el área de Producción en la empresa Santa Sofia del Sur S.A.C. Su análisis fue de tipo descriptivo – correlacional no experimental. Como resultados se reveló que el 88% asegura tener un nivel moderado, mientras que el 13% considera un nivel superior en las variables. Según  $\rho = 0.325$  es positiva media, mostrando una significancia menor al 0.001. Por lo que se recomienda capacitar a los trabajadores para que cumplan con las funciones en sus puestos.

Mejia et. al (2021) en su estudio en Lima, el cual tuvo como objetivo hallar como la formación impacta la eficacia de los empleados administrativos en la empresa La Viga S.A. La técnica aplicada fue la encuesta. Su muestra estuvo conformada por 142 personas de la empresa La Viga S.A. Conforme a sus resultados se dedujo que, en la empresa los trabajadores no conocen muy bien sus funciones, considerando que,

se ejecuten acciones acerca de sus responsabilidades. Por ello, se recomienda implementar uno y realizar capacitaciones de manera trimestral.

Rupay (2019) en su tesis de investigación, donde uso métodos descriptivos - correlacionales. Cuya colección de información se dio con la ayuda del encuestado. Su población establecida por 101 colaboradores. El instrumento utilizado fue el cuestionario. Así mismo, se hallaron resultados significativos altos en las variables según el 0.899 con una significancia 0,000 encontrando relación favorable en ambas variables de acuerdo, a la probabilística de Spearman. Por lo que se recomienda realizar capacitaciones constantes para el reforzamiento a los trabajadores.

Las capacitaciones son de suma importancia, no precisamente porque beneficie a la empresa debido a que, el personal obtenga conocimientos que permitan su óptimo desempeño de su cargo al mando, sino que además mejora el resultado de metas individuales, son más capaces y confiados con sus responsabilidades. Entonces podemos decir que las capacitaciones son herramientas de aprendizaje continuo, que hace a una persona mucho más hábil y competente (Jamaica, 2015).

Las teorías que describen y sustentan la investigación de la primera variable estudiada están expuestos por Chiavenato (2009, citado en Huamachuco, 2020):

Teoría Conductista, determinado a los dirigentes, gestores y jefes el procedimiento indispensable para orientar y motivar al trabajador. Por lo que abarca estrechamente con la teoría de dirección los resultados democráticos e inconvenientes que se presenta en la empresa (Chiavenato, 2009).

Teoría sistemática, vinculada a la capacitación, cuya intención es efectuar las responsabilidades y deberes de los trabajadores de la empresa.

Teoría clásica, manifiesta que su propósito consiste en el crecimiento de resultandos, predominando el esquema organizacional y para conseguir la eficiencia.

Posteriormente, se definirán las dimensiones e indicadores respectivas de cada variable.

Medina et. al (2021) refieren a la capacitación como un factor indispensable y de suma importancia para las personas como para las organizaciones. Debido a que estas mismas, mantienen información que ayudan a las habilidades. Además, menciona que la falta de información dificulta la calidad de productividad de los

trabajadores en las empresas. Dicho lo anterior, Díaz et. al (2018) señala que la formación de los empleados es un tema extenso estudiado desde varios años atrás, y que sigue siendo fundamental en todas las organizaciones y en la vida misma. Además, menciona que muchos autores relacionan la capacitación de personal como una contribución a los objetivos. Debido a que una persona capacitada, está motivada a realizar sus funciones de manera eficaz y productiva. Cota et. al (2017) lo definen como una herramienta que sistematiza el proceso de mejora del personal, para que logren tener una visión más grande, y que permita el desarrollo de las estrategias corporativas. Particularmente la capacitación que es una obligación según las leyes, estas no deberían ser forzadas, si no espontaneas por parte de la entidad para alcanzar beneficios que contribuyan personal y profesionalmente a las personas.

Por su parte, tuesta et. al (2021) define la capacitación como un proceso continuo y estratégico que tiene como objetivo desarrollar habilidades y conocimientos específicos en los empleados para mejorar su productividad. Según su enfoque, esta forma de instrucción es crucial para asegurar que los trabajadores puedan desempeñarse de manera eficiente y adaptarse a las demandas laborales actuales. Sin embargo, a pesar de su importancia evidente, muchas organizaciones no invierten lo suficiente en este aspecto, lo que puede limitar el potencial de su personal y, en última instancia, afectar el éxito de la empresa.

En concordancia, Cota y Rivera (2017) sostienen que la formación profesional es un elemento clave para que los empleados puedan enfrentar los constantes cambios tecnológicos y las nuevas exigencias del mercado. Consideran que, sin un adecuado proceso de instrucción, los trabajadores corren el riesgo de quedarse rezagados, lo que podría disminuir su rendimiento laboral. No obstante, también destacan que no solo se debe priorizar el desarrollo de competencias técnicas, sino que es esencial equilibrarlo con el fortalecimiento de habilidades blandas, ya que estas son igualmente fundamentales para el desempeño integral del personal.

Por ello, Padovan (2020) enfatiza que la educación corporativa es una herramienta fundamental para el fortalecimiento del capital humano dentro de las organizaciones. Para él, la instrucción no solo se trata de impartir conocimientos, sino de crear una cultura de aprendizaje continuo que fomente la innovación y el crecimiento personal y profesional de los empleados. Sin embargo, muchas veces se

subestima la importancia del bienestar emocional en estos procesos, lo que puede reducir la efectividad de los programas de formación al no considerar la motivación y satisfacción del personal.

Las dimensiones de capacitación del personal, plasmadas por el autor Chiavenato (2009, citado en Matute et. al 2023), son:

El diagnóstico de las necesidades que de acuerdo con Duran et. al (2023), es el proceso mediante el cual se identifican las carencias y áreas de mejora en las competencias del personal dentro de una organización, permitiendo focalizar los esfuerzos de desarrollo. Es el análisis previo a la implementación de cualquier estrategia de formación que asegura que los recursos sean destinados de manera efectiva. Sin un diagnóstico adecuado, los programas formativos pueden no alcanzar su máximo potencial, afectando negativamente el retorno de la inversión en capacitación. Por ello es relevante comprender que un diagnóstico ineficaz podría llevar a una brecha entre las habilidades necesarias y las competencias adquiridas.

Por su parte Guartan y Ollage (2019) sostiene que el diagnóstico de las necesidades debe ser el pilar sobre el cual se construye cualquier programa de desarrollo del personal. Este proceso no solo identifica las deficiencias en habilidades, sino que también permite entender las expectativas y objetivos a largo plazo de la organización. Al diagnosticar correctamente las necesidades, es posible diseñar programas que realmente impacten en la productividad y satisfacción laboral. Un diagnóstico superficial o mal ejecutado puede llevar a una desconexión entre las necesidades reales de la empresa y los contenidos de la capacitación, lo que finalmente repercute negativamente en el desempeño del personal y en la consecución de los objetivos organizacionales.

Por ello, un diagnóstico bien estructurado es fundamental para alinear la capacitación con las metas estratégicas de la empresa distribuidores G&A. Donde es necesario identificar qué habilidades faltan y poder anticipar las que serán necesarias en el futuro, asegurando que los programas formativos sean relevantes y efectivos.

Esta dimensión considera los siguientes indicadores: Detección, riesgos y análisis.

Coronado et. al (2020) sostiene que el desarrollo de planes y programas es una fase donde se diseñan las estrategias y actividades formativas en función del diagnóstico previo, asegurando que estén alineadas con los objetivos organizacionales. Este proceso involucra la estructuración de contenidos, métodos y recursos que permitirán a los empleados mejorar sus habilidades. Es fundamental para que los esfuerzos de aprendizaje sean coherentes y efectivos, garantizando que la formación no solo cubra las necesidades detectadas, sino que también se ajuste a las expectativas de crecimiento de la empresa. Por ello, una planificación adecuada podría ser la clave para mejorar el desempeño laboral en distribuidores G&A.

Mohd et. al (2021) enfatiza que el diseño de programas formativos debe ser un proceso integral que considere tanto las necesidades inmediatas como los objetivos futuros de la organización. Esto implica no solo la creación de contenidos relevantes, sino también la integración de estrategias de enseñanza que faciliten la aplicación práctica de los conocimientos adquiridos. Pérez argumenta que un buen plan de capacitación debe ser flexible y adaptable, permitiendo ajustes en función de las evaluaciones continuas de su efectividad. De lo contrario, un programa rígido y mal estructurado puede resultar en una baja transferencia de aprendizaje al entorno laboral, afectando negativamente el desempeño del personal y la productividad organizacional.

Para esta dimensión, se presenta los siguientes indicadores: Establecimiento de objetivos, recursos, actividades y estructura.

De acuerdo con Calderón et. al (2018), la impartición o ejecución de la capacitación se refiere a la fase operativa donde se ponen en práctica los planes formativos, involucrando métodos como talleres, seminarios, o entrenamientos en el puesto de trabajo. Esta etapa es crítica ya que determina cómo se transmiten los conocimientos y habilidades al personal. Un enfoque interactivo y práctico durante la ejecución puede mejorar significativamente la retención de información y la aplicación en el trabajo. Por ello es importante evaluar cómo la ejecución efectiva de la formación puede influir directamente en la mejora del desempeño laboral.

Además, Cervantes y India (2020), consideran que esta etapa se enfoca en la transferencia efectiva de conocimientos y habilidades a través de métodos didácticos, tales como talleres, cursos y sesiones de coaching. Ellos sostienen que una ejecución

bien planificada debe considerar el contexto laboral, las características de los participantes y los objetivos organizacionales para asegurar que el aprendizaje sea relevante y aplicable. El enfoque en la transferencia de conocimientos es esencial, pues sin una adecuada conexión entre lo enseñado y la práctica diaria, los beneficios de la capacitación pueden no materializarse, afectando negativamente el retorno de la inversión en formación.

De manera similar, Tuesta et. al (2021) subrayan que la ejecución de los programas de formación debe ser vista como un proceso continuo y adaptativo. En su análisis, enfatizan la importancia de ajustar los métodos de enseñanza a las necesidades específicas del personal y las dinámicas de la empresa, destacando que la flexibilidad en la impartición permite responder a cambios imprevistos y maximizar la efectividad de la capacitación. Sin embargo, también advierten que la falta de personalización en la ejecución puede llevar a una desconexión entre el contenido enseñado y las necesidades reales del negocio, lo cual puede limitar la eficacia del programa formativo.

Esta dimensión menciona los siguientes indicadores: Decisiones, coordinación, preparación y reportes.

Según Duran et. al (2023), el proceso de evaluación de resultados es el mecanismo a través del cual se mide la efectividad de las acciones formativas implementadas, comparando el rendimiento del personal antes y después de la capacitación. Este proceso es vital para determinar si las metas de aprendizaje se han alcanzado y si la inversión realizada ha generado un retorno positivo. Un sistema de evaluación robusto no solo confirma el éxito de la formación, sino que también identifica áreas de mejora para futuras iniciativas. Para la distribuidora G&A, un proceso de evaluación bien estructurado podría ser esencial para garantizar que la capacitación tenga un impacto duradero en el desempeño de sus colaboradores.

Asimismo, Ramos (2020), consideran este proceso como fundamental para determinar si los objetivos de aprendizaje se han alcanzado y si los empleados han logrado mejorar sus competencias y habilidades. Proponen que una evaluación efectiva debe incluir indicadores cualitativos y cuantitativos, como encuestas de satisfacción, pruebas de conocimiento, y el análisis del desempeño post-capacitación. A su vez, enfatizan que la retroalimentación obtenida a través de estas evaluaciones

no solo ayuda a mejorar futuros programas, sino que también es crucial para justificar la inversión en formación. Sin un proceso riguroso de evaluación, es difícil verificar el impacto real de la capacitación en el rendimiento de los empleados.

Por otro lado, Padovan (2020) sostiene que el proceso de evaluación debe ser visto como una parte integral y continua de cualquier programa de formación. Argumentan que, más allá de medir resultados inmediatos, es vital realizar seguimientos a largo plazo para observar cambios sostenibles en el comportamiento y rendimiento de los empleados. Este enfoque continuo permite ajustar y optimizar la formación en función de los resultados obtenidos a lo largo del tiempo. No obstante, advierten que una evaluación superficial, centrada únicamente en métricas básicas, podría conducir a una subestimación del valor de la capacitación, afectando la percepción de su efectividad a nivel organizacional.

Para esta dimensión se consideraron los siguientes indicadores: Planeamiento, evaluación y resultados.

La teoría que sostiene el análisis de la variable desempeño laboral según Locke, Teoría del establecimiento de Metas, menciona el esfuerzo que requiere lograr obtener metas. La creación de metas en la empresa se emplea para que los trabajadores afronten y mejoren su productividad (Padovan, 2020).

La teoría de la expectativa, por Vroom relacionado directamente con la motivación. Menciona que las personas se empeñan adecuadamente si existe la motivación que beneficien metas individuales (Padovan, 2020).

El desempeño laboral es un concepto clave en la gestión de recursos humanos, ya que se refiere a la eficacia con la que los empleados cumplen con sus responsabilidades y contribuyen a los objetivos de la organización. Según Cota y Rivera (2017), el desempeño laboral no solo implica la ejecución de tareas asignadas, sino también la capacidad del empleado para adaptarse a cambios, resolver problemas, y trabajar en equipo. Estos autores señalan que un alto nivel de desempeño se refleja en la calidad, cantidad, y puntualidad del trabajo realizado, así como en la disposición del empleado para asumir responsabilidades adicionales. Además, consideran que el desempeño no es estático, sino que puede mejorar o

deteriorarse dependiendo de factores como la motivación, la capacitación y el entorno laboral.

En concordancia, Guartan y Ollague (2019) definen el desempeño laboral como el conjunto de comportamientos observables y medibles que un trabajador manifiesta en su puesto, los cuales están alineados con los objetivos de la organización. Destacan que el desempeño se debe evaluar en función de criterios tanto cualitativos como cuantitativos, tales como la eficiencia, la eficacia, y el compromiso del empleado con su trabajo. Asimismo, subrayan la importancia de retroalimentar continuamente a los empleados para mantener y mejorar su desempeño, sugiriendo que la evaluación periódica y el reconocimiento de logros son esenciales para mantener altos niveles de rendimiento.

Por otra parte, Mamani et. al (2019) definen al desempeño laboral como un conjunto de actitudes convenientes o perjudiciales, que se emiten en el entorno. Dicho lo anterior, las actitudes muestran el comportamiento de las personas. Mientras que, Guartán (2019) la conceptualización de desempeño laboral, evalúa la calidad de trabajo eficaz por el personal, evaluando la calidad en la empresa. Además, el termino de desempeño ayuda a fortalecer la creatividad, aportando un entorno laboral consolidado a través de flujos sociales y tecnológicos (Alvarez et. al, 2018).

Además, Calderon et. al (2018) abordan el desempeño laboral desde una perspectiva más amplia, considerando que incluye no solo la ejecución de tareas, sino también aspectos como la innovación, la ética, y la interacción con compañeros y superiores. Argumentan que el desempeño laboral es un indicador crítico del éxito organizacional, y que su evaluación debe ser integral, abarcando tanto el cumplimiento de metas como la contribución al ambiente laboral. Estos autores advierten que un enfoque limitado en la evaluación del desempeño puede ignorar aspectos clave del trabajo, como la creatividad y la capacidad para trabajar bajo presión, lo cual podría llevar a una subvaloración de ciertos empleados.

Las dimensiones de la variable desempeño laboral tomadas por un análisis de Gilbert et al. (2003, citado en Matute 2023), son:

La calidad de trabajo es una dimensión esencial del desempeño laboral, ya que se refiere a la precisión, consistencia y eficacia con la que los empleados realizan sus

tareas. Según Medina et. al (2021), la calidad de trabajo no solo implica la correcta ejecución de las actividades asignadas, sino también la atención al detalle y el cumplimiento de los estándares establecidos por la organización. Estos autores enfatizan que la calidad de trabajo es un reflejo directo del compromiso y la habilidad del empleado, y argumentan que una alta calidad en el trabajo se traduce en una mayor satisfacción del cliente y una mejor reputación para la empresa. Un enfoque continuo en mejorar la calidad del trabajo, especialmente en empresas como Distribuidores G&A, puede potenciar significativamente el desempeño general de los colaboradores.

Por otro lado, Mohd et. al (2021) definen la calidad de trabajo como la capacidad de un empleado para producir resultados que cumplen o superan las expectativas organizacionales, en términos de exactitud, eficiencia y cumplimiento de plazos. Señalan que esta dimensión del desempeño laboral es vital para el éxito a largo plazo de cualquier empresa, ya que un trabajo de alta calidad reduce la necesidad de retrabajo y minimiza los errores que podrían generar costos adicionales. Estos autores sugieren que la implementación de programas de capacitación bien estructurados es esencial para elevar la calidad del trabajo, ya que permiten a los empleados adquirir las habilidades y conocimientos necesarios para mejorar continuamente su rendimiento.

Asimismo, Ramos (2020) abordan la calidad de trabajo desde una perspectiva integradora, señalando que este concepto no solo abarca la excelencia técnica en la realización de tareas, sino también la capacidad del empleado para innovar y aportar soluciones creativas a problemas complejos. Según estos autores, la calidad de trabajo es una combinación de habilidades técnicas y cognitivas, y su evaluación debe considerar tanto los resultados tangibles como la actitud del empleado hacia la mejora continua. En el contexto de la empresa Distribuidores G&A, un enfoque en mejorar la calidad de trabajo a través de la capacitación continua podría ser fundamental para optimizar el desempeño laboral y asegurar un servicio de alta calidad para sus clientes.

Por último, Cervantes et. al (2020) define a la calidad de trabajo como el talento y habilidades que un individuo tiene de su posición laboral en relación con sus objetivos. La calidad de trabajo representa un ambiente de trabajo pleno y productivo,

que satisfaga las propias expectativas. En relación con lo mencionado se dispone los siguientes indicadores: Capacidad minuciosa, Iniciativa laboral y metodología coherente.

Chiavenato (2020) define la responsabilidad laboral como la capacidad de un empleado para asumir y cumplir con las obligaciones asignadas en su puesto de trabajo, implicando una conciencia de las consecuencias de sus acciones dentro de la organización. Según este autor, la responsabilidad laboral no solo es un reflejo del compromiso personal, sino también una manifestación de la ética profesional que debe ser reforzada a través de programas de formación continua. Un punto crítico es que la responsabilidad laboral, aunque puede ser influenciada por la capacitación, también depende de la cultura organizacional existente, lo que significa que las empresas deben trabajar tanto en el desarrollo de habilidades técnicas como en la promoción de valores compartidos para maximizar el desempeño laboral.

Robbins y Judge (2021) plantean que la responsabilidad laboral se refiere a la obligación de los empleados de cumplir con los estándares de desempeño establecidos por la organización. Enfatizando que la responsabilidad se incrementa cuando los empleados entienden claramente sus roles y expectativas, lo que a su vez mejora su rendimiento. En este contexto, la capacitación juega un papel crucial al alinear las competencias de los trabajadores con los requerimientos del puesto. Sin embargo, es esencial considerar que la efectividad de esta alineación depende de una evaluación constante y de un seguimiento adecuado por parte de la supervisión.

Dessler (2022) describe la responsabilidad laboral como la disposición y la capacidad de los empleados para asumir tareas y tomar decisiones que impacten directamente en el cumplimiento de los objetivos organizacionales. Según Dessler, este sentido de responsabilidad se desarrolla a través de una combinación de entrenamiento adecuado y una clara comprensión de los objetivos estratégicos de la empresa. Aunque la capacitación es vital para fomentar la responsabilidad, un comentario crítico es que sin un liderazgo efectivo que modele la responsabilidad, los esfuerzos de capacitación pueden no ser suficientes para generar cambios sostenibles en el comportamiento de los empleados.

Álvarez et. al (2021) menciona que la responsabilidad surge a través del respeto y los valores de las personas. Por lo que podemos observar que para que la

empresa cumpla con su rol de manera efectiva, es necesario que ciertos indicadores sean incorporados en los procesos por lo tanto sea tratado se mencionan los siguientes: Actuación con eficiencia y autonomía y capacidad de solución de problemas.

Katzenbach y Smith (2021) describen el trabajo en equipo como una dinámica colaborativa donde los miembros de un grupo combinan sus habilidades individuales para alcanzar objetivos comunes. Ellos destacan que la eficacia de un equipo depende en gran medida de la confianza mutua, la comunicación abierta y la claridad en la asignación de roles. En relación con el desempeño laboral, el trabajo en equipo se convierte en un factor clave que permite a los colaboradores optimizar sus esfuerzos y obtener resultados más eficientes. Sin embargo, un punto crítico es que, aunque la capacitación puede mejorar las habilidades técnicas, es esencial también enfocarse en desarrollar competencias interpersonales que fomenten la cohesión y la cooperación dentro del equipo.

West (2020) define el trabajo en equipo como la capacidad de un grupo de personas para trabajar juntas de manera coordinada y efectiva, combinando sus fortalezas para superar los desafíos que se presentan en el entorno laboral. Según este autor, un equipo bien integrado y capacitado no solo mejora el rendimiento individual, sino que también potencia el desempeño colectivo, lo que es crucial para el éxito organizacional. No obstante, es importante reconocer que la capacitación debe estar acompañada de una cultura organizacional que promueva la colaboración y minimice los conflictos internos, ya que, sin esto, los esfuerzos de equipo pueden verse comprometidos.

Salas et al. (2022) explican el trabajo en equipo como un proceso estructurado donde los individuos colaboran con el fin de maximizar la eficiencia y alcanzar metas compartidas. Este enfoque incluye la coordinación de tareas, la comunicación efectiva y el apoyo mutuo. Ellos sugieren que el desempeño laboral mejora significativamente cuando los empleados están capacitados no solo en sus tareas específicas, sino también en habilidades de trabajo en equipo como la resolución de conflictos y la toma de decisiones en grupo. Un aspecto crítico que considerar es que, aunque la capacitación es fundamental, la implementación de prácticas de liderazgo que

refuercen el trabajo en equipo es igualmente esencial para asegurar un rendimiento sostenido a lo largo del tiempo.

Ayovi (2019) lo define como un método de planteamiento y enfoques que utiliza un conjunto de individuos para completar los metas trazados en la organización. Con respecto a esta variable sus dimensiones son: capacidad de integración y liderazgo en labores en conjunto.

Meyer y Allen (2020) definen el compromiso institucional como el grado en que los empleados se sienten emocionalmente vinculados, identificados y comprometidos con la organización en la que trabajan. Según estos autores, un alto nivel de compromiso se manifiesta en la lealtad y en el deseo de los empleados de contribuir al éxito de la empresa. El compromiso institucional no solo influye en la retención del personal, sino que también impacta positivamente en su desempeño laboral, ya que los empleados comprometidos tienden a mostrar una mayor disposición para asumir responsabilidades adicionales y mejorar continuamente. Es importante destacar que, aunque la capacitación puede fortalecer el compromiso institucional, este debe ser complementado con políticas organizacionales que refuercen la alineación entre los valores personales de los empleados y los de la empresa.

Porter et al. (2021) explican el compromiso institucional como la relación de identificación y lealtad que un trabajador desarrolla hacia su organización, lo que influye en su motivación y desempeño en el trabajo. Este compromiso se construye a través de la percepción de apoyo, oportunidades de desarrollo y un ambiente laboral positivo. Los autores argumentan que los programas de capacitación que promueven el crecimiento personal y profesional pueden aumentar significativamente el nivel de compromiso institucional, lo que a su vez se traduce en un mejor desempeño laboral. Sin embargo, es esencial que la empresa mantenga un entorno que permita a los empleados aplicar las habilidades adquiridas, para que el compromiso se traduzca en acciones concretas que beneficien tanto al individuo como a la organización.

Solinger et al. (2022) describen el compromiso institucional como una fuerza psicológica que une al individuo con su organización, motivándolo a permanecer y contribuir activamente a sus objetivos. Este compromiso está influenciado por la percepción de justicia organizacional, el reconocimiento y las oportunidades de desarrollo profesional. En este sentido, la capacitación se convierte en una

herramienta estratégica para fortalecer el compromiso, ya que mejora la percepción de los empleados sobre el valor que la organización les otorga. Sin embargo, el compromiso no se logra únicamente a través de la capacitación; es necesario que la empresa adopte un enfoque integral que incluya un liderazgo efectivo, comunicación clara y reconocimiento del esfuerzo individual, para que los empleados se sientan realmente valorados y alineados con los objetivos institucionales.

Coronado et. al (2020) lo considera un factor de rendimiento del 'empleado hacia la organización, que permite obtener resultados, a través de la eficiencia por medio de los logros de los objetivos y eficacia en el trabajador satisfaciendo las necesidades de los clientes o consumidores. Por ello los indicadores son: Nivel de compromiso y asumir responsabilidades.

## II. METODOLOGÍA

La investigación fue de tipo básica, porque tiene la intención de ampliar nuevas ciencias. (Vargas, 2009) expresa que la investigación básica es aquella encargada de hallar nuevas teorías sin inquietar la solución de problemas.

Así mismo el enfoque fue cuantitativo debido a que se recolecto a una serie de acontecimientos que son medibles estadísticamente. Del mismo modo Sánchez (2019), el enfoque cuantitativo se orienta en la recolección de fuentes de información, a través de instrumentos estadísticos que logren resultados.

De nivel correlacional, para Ramos (2020) consiste demostrar relación de dos variables o más variables durante el proceso de una determinada investigación.

Por lo que la investigación fue orientada en la búsqueda de estudios estadísticos que sirven para la obtención de resultados.

El diseño de la investigación fue no experimental ya que las variables no fueron manipuladas, es decir, fueron observadas en su contexto real. Suárez et. al (2016), menciona que los diseños no experimentales son estudiados sin alterar su posición natural. De corte transversal porque los datos obtenidos se realizarán en un único momento. Además, el nivel fue descriptiva - correlacional porque se detalló la caracterización del perfil de los sujetos estudiados, así mismo, buscó medir la relación de dos variables Suárez et. al (2016).

La definición conceptual de la variable capacitación del personal fue definida por Medina et. al (2021) como un factor indispensable y de suma importancia para las personas como para las organizaciones. Debido a que estas mismas, mantienen información que ayudan a las habilidades.

Las dimensiones de la variable son: diagnóstico de las necesidades (1), desarrollo de planes y programas (2), impartición o ejecución de la capacitación (3) y proceso de evaluación de los resultados (4), planteadas por Chiavenato (2009, citado en Huamachuco, 2020).

La variable desempeño laboral fue definido por Mamani et. al (2019) como el conjunto de actitudes convenientes o perjudiciales, que se emiten en el entorno. Dicho lo anterior, las actitudes muestran el comportamiento de las personas.

Las dimensiones de las variables son: calidad del trabajo (I), responsabilidad laboral (II), trabajo en equipo (III) y compromiso institucional (IV, plasmadas por Gilbert et al. (2003, citado en Matute 2023).

La población fue definida como la totalidad de individuos, donde muestran características comunes las cuales son estudiadas en una determinada investigación. (Sucasaire, 2020). La población estuvo conformada por 385 colaboradores. Los criterios de inclusión fueron: Colaboradores que voluntariamente desearon participar en el estudio, colaboradores que cumplan con la unidad de análisis del estudio y colaboradores que se encuentren presentes en el lugar de investigación. Los criterios de exclusión fueron: Colaboradores que sean empleados de un tercero o proveedores de servicios, colaboradores que no deseen participar voluntariamente en el estudio, colaboradores que no cumplan con la unidad de análisis del estudio y colaboradores que estén de baja por salud o vacaciones.

Para Sucasaire (2020) la muestra simboliza una fracción de la población total en estudio. El presente estudio tuvo una muestra de 109 trabajadores de la empresa Distribuciones G&A de ambos sexos, de 29 a más años, nivel de educación técnico, con más de 2 años de antigüedad laboral.

Para obtener los datos la técnica utilizada fue la encuesta. Encargada de recolectar o reunir información sobre los individuos, en base a sus entendimientos, pensamientos y conductas. Useche (2019)

Como instrumento se aplicó el cuestionario. Relacionado a un conjunto de interrogantes propuestos que asentaran las opiniones de los individuos en estudio. Según Useche (2019)

Respecto a la validez del instrumento se evaluó mediante el juicio de expertos que permitirán su aplicación. La variable de Capacitación del personal dispone de 4 dimensiones y 20 ítems, y la variable de desempeño laboral cuenta con 4 dimensiones y 20 ítems.

**Tabla 1**

*Prueba de fiabilidad*

Alfa de Cronbach	N de elementos
,873	20

En la tabla 1, se aprecia que el instrumento tuvo un resultado muy bueno, debido a que el resultado obtenido es de 0,873 demostrando una buena fiabilidad del estudio.

El procedimiento para la elaboración de esta investigación se pidió apoyo de la empresa Distribuciones G&A, mediante un documento que fue firmado y sellado por su representante legal con el objetivo de conseguir resultados previsibles y brindar resultados al problema, objetivos e hipótesis plasmados.

Con el propósito de observar el análisis en las variables, se realizó 2 cuestionarios a los trabajadores de la empresa Distribuciones G&A. A su vez, el método que se empleó fue descriptivo por lo que, toda información recopilada mediante la encuesta de cada variable fue detallada en tablas de Excel analizando la conducta de los trabajadores que contribuyeron en la muestra. Luego de obtener dichos resultados, procedió a ser analizados en el programa SPSS 26. Asimismo, para se realizó la prueba Rho se Spearman para la validación de las hipótesis planteadas (Peña, 2017).

La investigación aplicó principios éticos basados en el esclarecimiento y sinceridad, que permitió la confiabilidad. Además, se respetó los derechos de autores, respetando las normas APA – 7ma edición. Así mismo, se respetó el código de ética de la Universidad. Y se aplicó los siguientes aspectos, por respeto a los principios de severidad del estudio, tales como:

**Beneficencia:** Porque durante el proceso de investigación no se perjudicó a ningún empleado que participó del estudio.

**Autonomía:** Debido a que la investigación aplicó la conformidad, que fue necesario para que los empleados brinden su consentimiento.

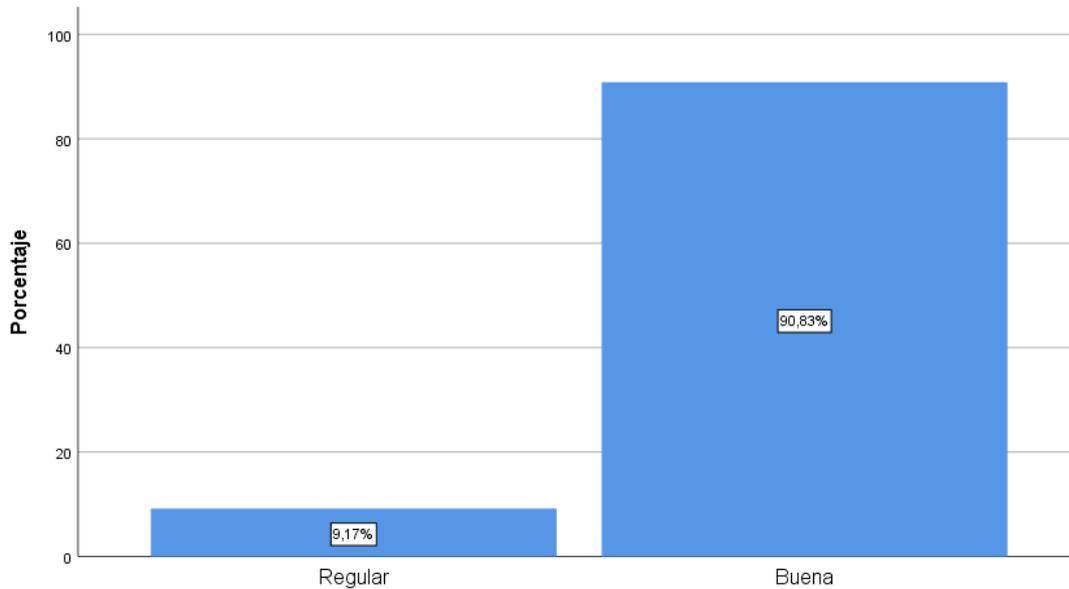
Justicia: Contemplando lo importante de comunicar y explicar el valor de la encuesta, de modo que la población tuvo la intención de contribuir de forma voluntaria.

### III. RESULTADOS

A continuación, se presentan las tablas de frecuencia:

**FIGURA 1**

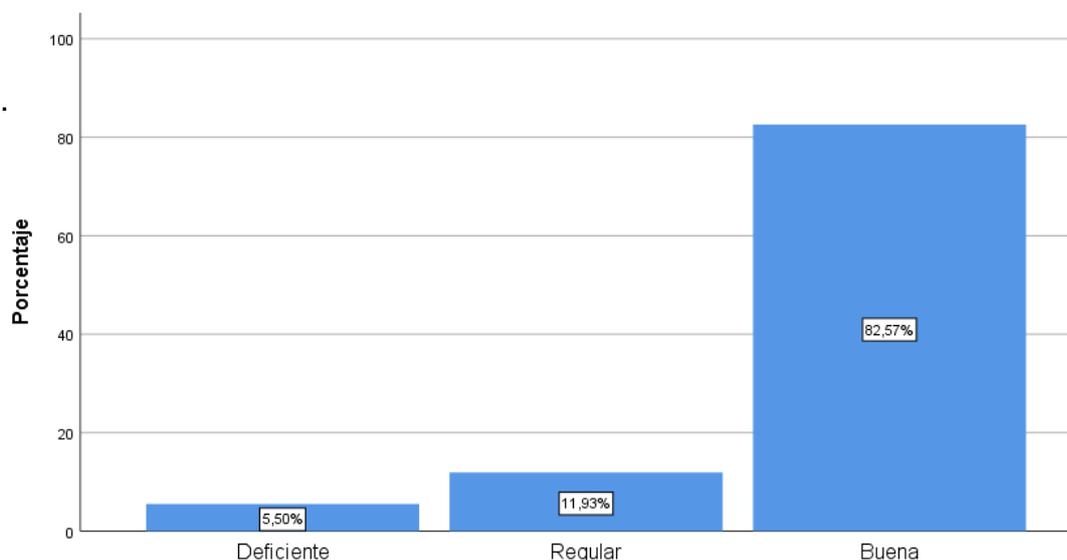
*VARIABLE CAPACITACIÓN DEL PERSONAL*



En la figura 1, se revela que un notable 90,8% de los empleados de la empresa Distribuidores G&A perciben que el nivel de la capacitación del personal es excelente, lo que sugiere una alta satisfacción con el proceso formativo. Por otro lado, el 9,2% restante considera que la capacitación se encuentra en un nivel intermedio. Este análisis muestra que la mayoría de los colaboradores valoran positivamente la calidad y la efectividad de la formación recibida, señalando que Distribuidores G&A cumple con los estándares esperados. Sin embargo, es importante tener en cuenta el pequeño porcentaje que percibe la capacitación como regular, lo cual podría indicar áreas de mejora para optimizar aún más el proceso educativo y de desarrollo dentro de la empresa.

**FIGURA 2**

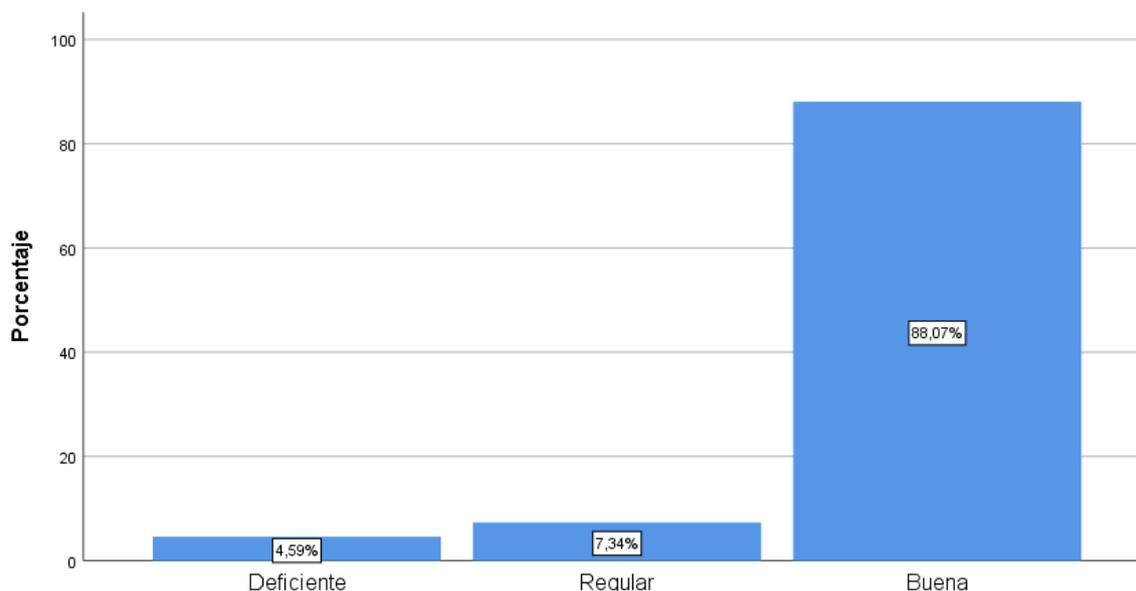
*DIMENSIÓN DIAGNÓSTICO DE LAS NECESIDADES*



En la figura 2, se observa que un 82,6% de los empleados de Distribuidores G&A consideran que el diagnóstico de las necesidades se encuentra en un nivel alto, lo que indica una evaluación mayoritariamente positiva de esta dimensión. En contraste, un 11,9% de los colaboradores perciben que dicho diagnóstico se sitúa en un nivel intermedio, y un 5,5% lo califican como deficiente. Estos datos sugieren que, en general, la empresa ha logrado establecer un diagnóstico de necesidades efectivo, aunque existe una pequeña proporción de colaboradores que considera que hay áreas que podrían mejorarse para alcanzar un nivel óptimo en esta evaluación.

**FIGURA 3**

*DIMENSIÓN DESARROLLO DE PLANES Y PROGRAMAS*

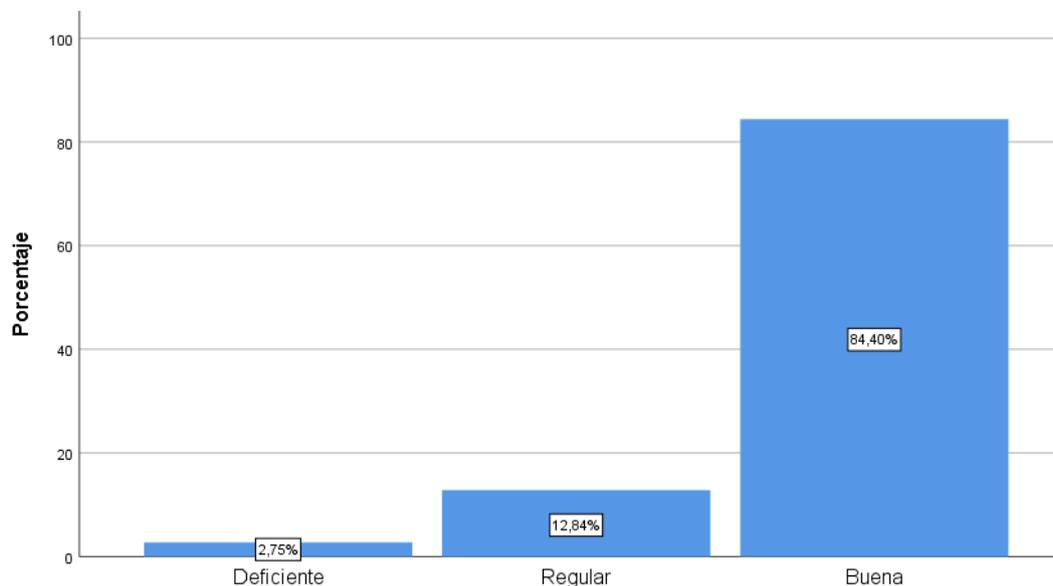


En la Figura 3, se observa que el 88,1% de los colaboradores consideran que el desarrollo de planes y programas alcanza un nivel alto. Este dato indica que la mayoría de los empleados perciben de manera positiva la calidad y efectividad de los planes y programas de capacitación implementados por la empresa. Sin embargo, un 7,3% de los colaboradores evalúan este aspecto como regular, lo que sugiere que, aunque los planes y programas son generalmente efectivos, existe una percepción de que podrían ser mejorados en algunos aspectos. Además, un 4,6% de los empleados califican el desarrollo de estos planes y programas como deficiente, lo que señala que hay áreas específicas que podrían no estar cumpliendo con las expectativas o necesidades de los colaboradores.

Estos resultados reflejan una percepción mayormente positiva sobre la dimensión, aunque también evidencia la importancia de revisar y mejorar continuamente estas áreas para asegurar que todos los empleados reciban una capacitación de alta calidad.

**FIGURA 4**

*DIMENSIÓN IMPARTICIÓN O EJECUCIÓN DE LA CAPACITACIÓN*

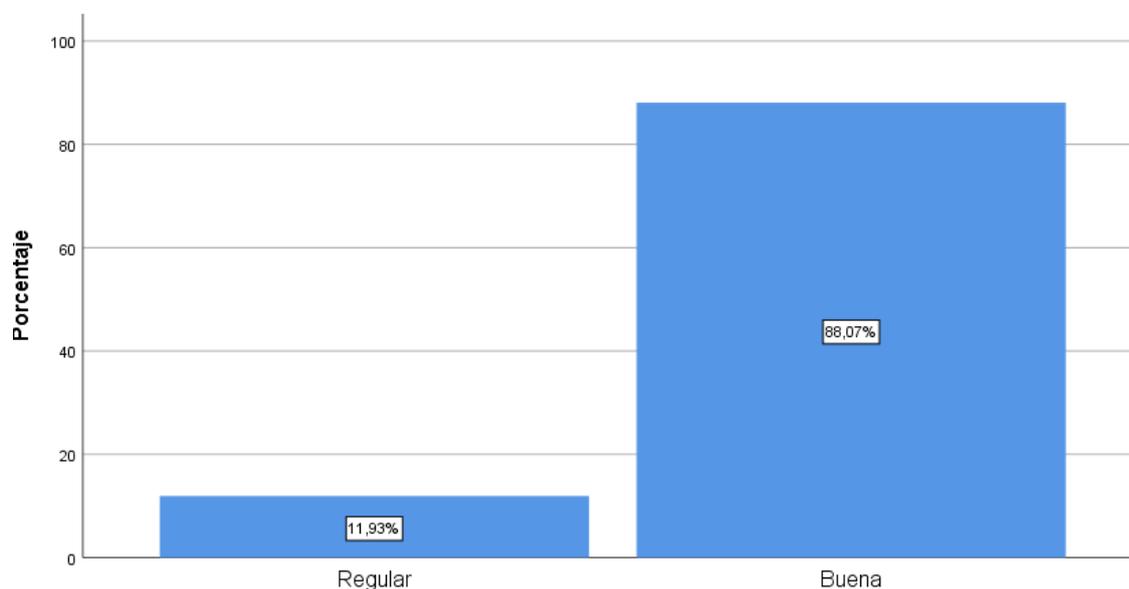


En la figura 4, se evidencia que el 84,4% de los colaboradores de la consideran que la impartición de la capacitación es de un nivel bueno. Este alto porcentaje refleja una percepción generalizada de que la implementación de las actividades formativas es adecuada y efectiva. Por otro lado, el 12,8% de los empleados evalúan esta dimensión como moderada, lo que sugiere que, aunque la ejecución de la capacitación es aceptable para la mayoría, existen aspectos que podrían mejorarse para alcanzar una mayor eficacia. Además, un 2,8% de los colaboradores perciben que la impartición de la capacitación es deficiente, indicando que una pequeña fracción del personal experimenta problemas significativos con la calidad de la ejecución.

Estos datos indican que, aunque la mayoría de los colaboradores están satisfechos con la ejecución de la capacitación, es fundamental que la empresa aborde las áreas señaladas como deficientes para elevar el nivel general y asegurar que todos los empleados se beneficien de manera óptima de los programas de formación

**FIGURA 5**

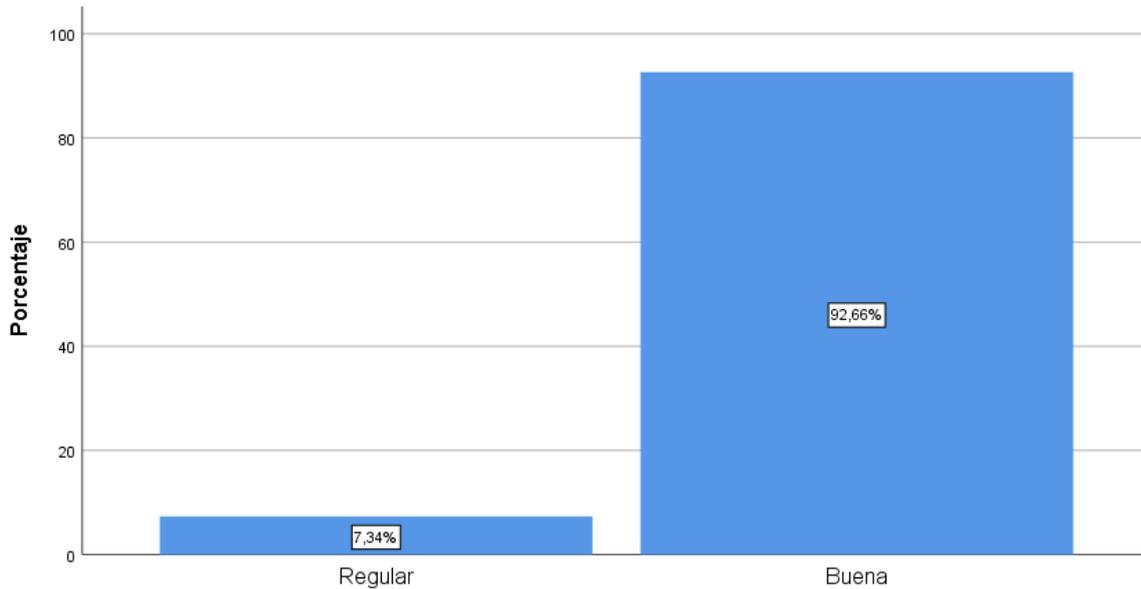
*DIMENSIÓN PROCESO DE EVALUACIÓN DE RESULTADOS*



En la Figura 5 se observa que un notable 88,1% de los colaboradores perciben que el proceso de evaluación de los resultados alcanza un nivel bueno. Esta percepción mayoritaria indica que consideran que el sistema de evaluación de resultados es efectivo y cumple con sus expectativas en términos de calidad y precisión. Sin embargo, el 11,9% de los colaboradores evalúan este proceso como regular, lo que sugiere que hay áreas dentro de la evaluación que podrían beneficiarse de mejoras para optimizar su eficacia. Este porcentaje menor destaca la necesidad de revisar y posiblemente ajustar ciertos aspectos del proceso para elevar la percepción general. En conjunto, los resultados demuestran que el proceso de evaluación en la empresa está en un nivel bueno, pero también señala la importancia de atender las inquietudes de los empleados que lo ven como regular para asegurar que el sistema sea completamente satisfactorio y eficiente para todos los colaboradores.

**FIGURA 6**

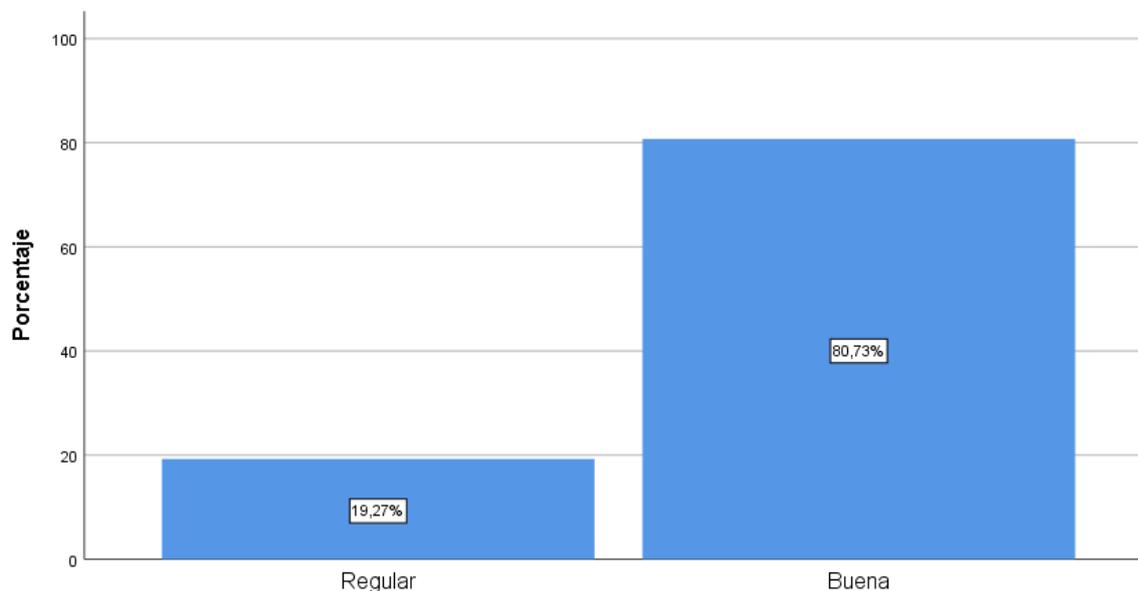
*VARIABLE DESEMPEÑO LABORAL*



En la Figura 6, se muestra que un alto porcentaje del 92,7% de los colaboradores de la empresa considera que el desempeño laboral se encuentra en un nivel bueno. Esta percepción positiva sugiere que la mayoría de los empleados creen que su rendimiento y eficacia en el trabajo son satisfactorios y cumplen con los estándares establecidos por la empresa. Por otro lado, un 7,3% de los colaboradores califican el desempeño laboral como regular, lo que indica que existen algunos aspectos que podrían necesitar ajustes o mejoras para elevar su nivel general. A pesar de este pequeño porcentaje que señala un desempeño laboral menos satisfactorio, el análisis general revela que la variable desempeño laboral se sitúa en un nivel bueno. Este hallazgo es indicativo de una buena aceptación y evaluación del rendimiento laboral dentro de la empresa, aunque también subraya la importancia de abordar las áreas que requieren atención para garantizar una mejora continua y mantener la alta calidad percibida en el desempeño de los empleados.

**FIGURA 7**

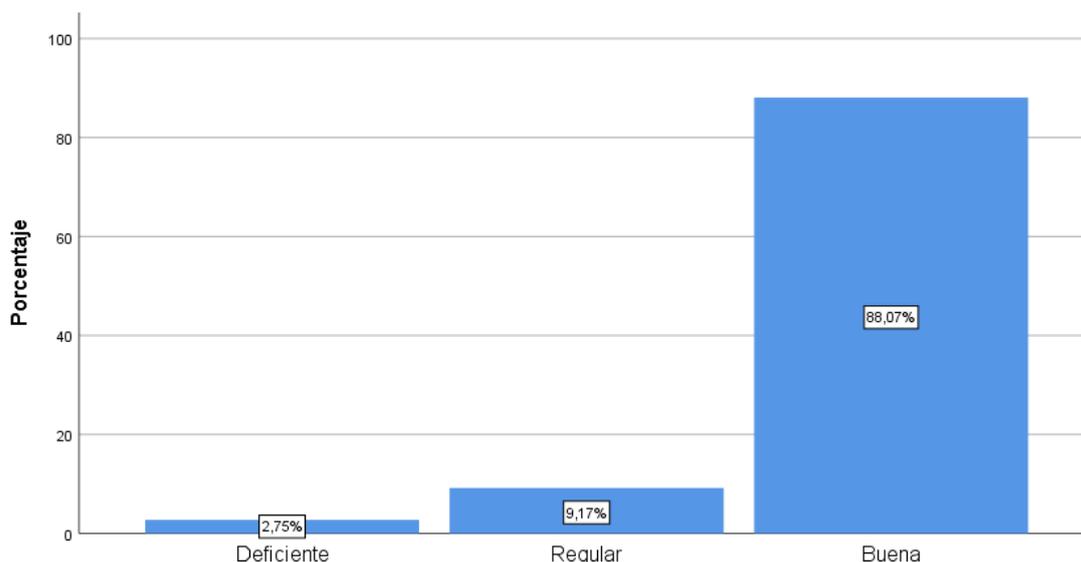
*DIMENSIÓN CALIDAD DE TRABAJO*



En la figura 7, se observa que un 80,7% de los empleados califican la calidad de trabajo como buena. Este alto porcentaje sugiere que la mayoría considera que el trabajo que realizan cumple con los estándares de calidad establecidos por la empresa. Sin embargo, el 19,3% restante de los trabajadores evalúa la calidad de trabajo como regular, lo que implica que hay ciertos aspectos que podrían mejorarse para alcanzar un nivel de excelencia más uniforme. A pesar de la presencia de este porcentaje menor con una evaluación regular, el análisis general indica que la calidad de trabajo en la empresa se mantiene en un nivel bueno. Esto refleja una percepción positiva predominante entre los colaboradores, aunque también resalta la necesidad de prestar atención a las áreas que presentan oportunidades de mejora para optimizar aún más la calidad del trabajo dentro de la organización.

**FIGURA 8**

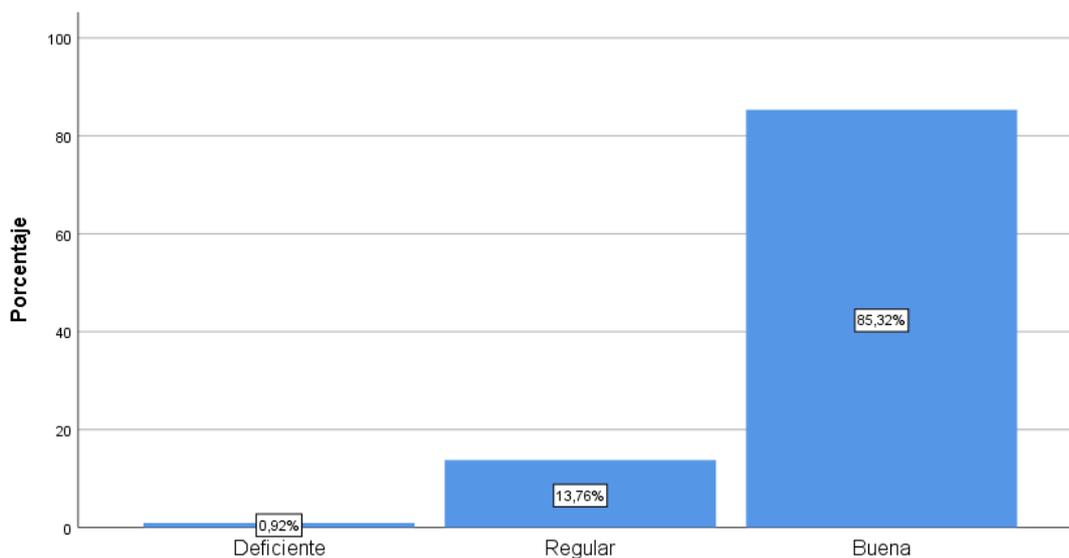
*DIMENSIÓN RESPONSABILIDAD LABORAL*



En la Figura 8, se observa que el 88,1% de los trabajadores evalúan la responsabilidad laboral como buena. Este alto porcentaje indica que la mayoría de los empleados percibe que las expectativas y deberes asociados con sus roles están siendo cumplidos de manera efectiva. No obstante, un 9,2% de los colaboradores considera que la responsabilidad laboral alcanza un nivel regular, sugiriendo que existen áreas donde podría haber una mayor adherencia a las responsabilidades asignadas. Además, el 2,8% restante califica la responsabilidad laboral como deficiente, señalando que, para una pequeña proporción de empleados, los estándares de responsabilidad no se están cumpliendo adecuadamente. A pesar de estos porcentajes menores que reflejan áreas de oportunidad, la evaluación general demuestra que la responsabilidad laboral en la empresa se mantiene en un nivel bueno, evidenciando un sólido cumplimiento de las expectativas laborales en la mayoría del personal.

**FIGURA 9**

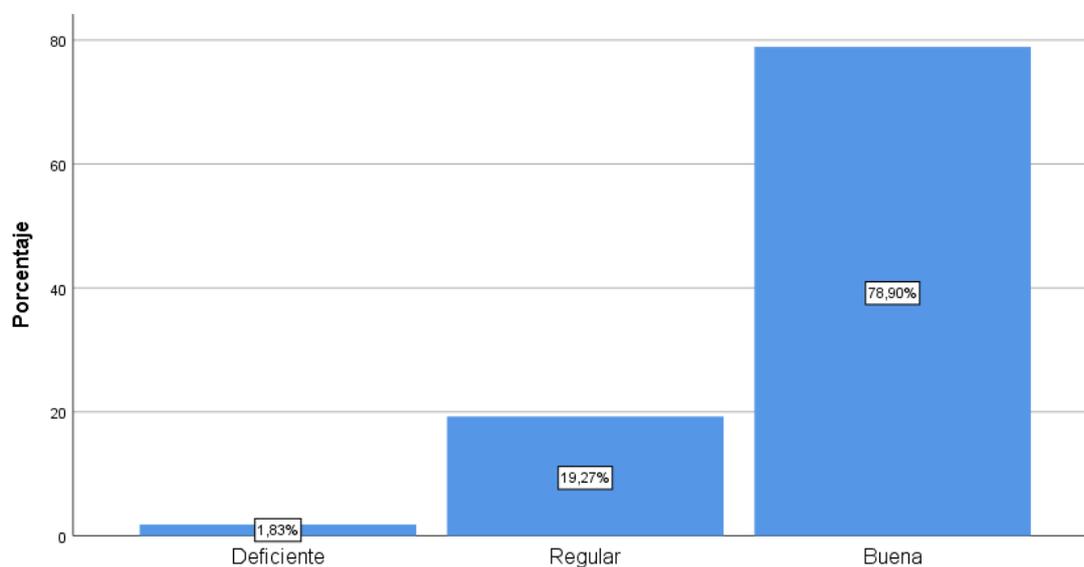
*DIMENSIÓN TRABAJO EN EQUIPO*



En la figura 9, se revela que el 85,3% de los colaboradores consideran que el trabajo en equipo se encuentra en un nivel bueno. Este porcentaje significativo indica que la mayoría de los empleados percibe que la colaboración y cooperación entre compañeros se realiza de manera efectiva y satisfactoria. Sin embargo, un 13,8% de los colaboradores opinan que el trabajo en equipo es de nivel regular, sugiriendo que hay aspectos que podrían mejorarse para optimizar la dinámica grupal. Además, un pequeño 0,9% califica el trabajo en equipo como deficiente, lo que indica que para esta minoría, la colaboración en el entorno laboral no está cumpliendo con sus expectativas. A pesar de las percepciones menos favorables de algunos empleados, el resultado global sugiere que el trabajo en equipo en Distribuciones G&A es generalmente eficaz y se encuentra en un nivel bueno, con oportunidades identificadas para realizar mejoras en áreas específicas.

**FIGURA 10**

*DIMENSIÓN COMPROMISO INSTITUCIONAL*



En la Figura 10, se observa que el 78,9% de los colaboradores califican el compromiso institucional con un nivel bueno. Este dato refleja que una gran mayoría de los empleados siente una fuerte identificación y lealtad hacia la empresa, lo cual es indicativo de un ambiente laboral positivo y una alineación efectiva con los valores y objetivos de la organización. Por otro lado, un 19,3% de los colaboradores consideran que el compromiso institucional es de nivel regular, sugiriendo que existen áreas donde se podría fortalecer la relación entre los empleados y la empresa. Además, un 1,8% de los colaboradores evaluaron el compromiso institucional como deficiente, lo que sugiere que, para esta pequeña fracción de empleados, la percepción de apoyo y conexión con la empresa es insuficiente. A pesar de estas áreas de mejora, la percepción general indica que el compromiso institucional en Distribuciones G&A se encuentra en un nivel bueno, con un sólido grado de lealtad y pertenencia entre la mayoría de los colaboradores.

## Estadística inferencial

En el anexo 5, tabla 11 se observa en la prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov, realizada para muestras grandes ( $n > 50$ ), que los datos de las variables en estudio no siguen una distribución normal. Dado que los datos no cumplen con el supuesto de normalidad, es necesario utilizar el coeficiente de correlación de Rho de Spearman para analizar la relación entre la variable de capacitación del personal y las dimensiones del desempeño laboral. Este estadístico no paramétrico es adecuado para medir la fuerza y dirección de la asociación entre variables ordinales o no distribuidas normalmente, permitiendo una evaluación más precisa de las correlaciones entre las variables en estudio.

### Regla de decisión:

$p \geq 0,05 \rightarrow$  se acepta la hipótesis nula  $H_0$

$p < 0,05 \rightarrow$  se acepta la hipótesis alterna  $H_1$

### Prueba de hipótesis general

$H_0$ : No existe relación significativa entre la capacitación del personal y el desempeño laboral en colaboradores de la empresa Distribuciones G&A, Huaura – 2023.

$H_1$ : Existe relación significativa entre la capacitación del personal y el desempeño laboral en colaboradores de la empresa Distribuciones G&A, Huaura – 2023.

**Interpretación:** De acuerdo con la tabla 12 del anexo 5, se observa que  $Rho = 0,703$ , lo que indica una correlación alta y positiva entre las variables analizadas. Esta correlación se considera estadísticamente significativa dado que el valor de  $sig. < 0,05$ . Este resultado sugiere que existe una relación significativa entre las variables en estudio. En consecuencia, se rechaza la  $H_0$  y se acepta la  $H_1$ , que establece la presencia de una correlación alta y positiva entre las variables.

### **Prueba de hipótesis específica 1**

H<sub>0</sub>: No existe relación significativa entre la capacitación del personal y la calidad de trabajo en colaboradores de la empresa Distribuciones G&A, Huaura – 2023

H<sub>1</sub>: Existe relación significativa entre la capacitación del personal y la calidad de trabajo en colaboradores de la empresa Distribuciones G&A, Huaura – 2023

**Interpretación:** En tabla 13 del anexo 5, el Rho = 0,380. Este valor indica una correlación positiva baja entre ambas variables. A pesar de la correlación relativamente baja, la sig <0,05 lo que señala que la relación entre las variables es estadísticamente significativa. Por lo tanto, existe una relación significativa entre la capacitación del personal y la calidad de trabajo.

### **Prueba de hipótesis específica 2**

H<sub>0</sub>: No existe relación significativa entre la capacitación del personal y la responsabilidad laboral en colaboradores de la empresa Distribuciones G&A, Huaura – 2023

H<sub>1</sub>: Existe relación significativa entre la capacitación del personal y la responsabilidad laboral en colaboradores de la empresa Distribuciones G&A, Huaura – 2023

**Interpretación:** En la tabla 14 del anexo 5, el Rho = 0,549. Este valor sugiere una correlación positiva moderada entre ambas variables. La sig. < 0,05, lo que indica que la correlación observada es estadísticamente significativa. Esto implica que, aunque la relación es moderada, la capacitación del personal está significativamente asociada con la responsabilidad laboral, sugiriendo que mejoras en los programas de capacitación pueden tener un impacto relevante en esta dimensión del desempeño laboral.

### **Prueba de hipótesis específica 3**

H<sub>0</sub>: No existe relación significativa entre la capacitación del personal y el trabajo en equipo en colaboradores de la empresa Distribuciones G&A, Huaura – 2023

H<sub>1</sub>: Existe relación significativa entre la capacitación del personal y el trabajo en equipo en colaboradores de la empresa Distribuciones G&A, Huaura – 2023

**Interpretación:** En la tabla 15 del anexo 5, el Rho = 0,424. Este resultado indica una correlación positiva moderada entre estas dos variables. La sig.< 0,05, lo que confirma que la relación detectada es estadísticamente significativa. En otras palabras, existe una asociación moderada y significativa entre la capacitación del personal y el trabajo en equipo, sugiriendo que un mejor desarrollo en las actividades de formación puede contribuir positivamente al desempeño colaborativo dentro de la empresa.

### **Prueba de hipótesis específica 4**

H<sub>0</sub>: No existe relación significativa entre la capacitación del personal y el compromiso institucional en colaboradores de la empresa Distribuciones G&A, Huaura – 2023

H<sub>1</sub>: Existe relación significativa entre la capacitación del personal y el compromiso institucional en colaboradores de la empresa Distribuciones G&A, Huaura – 2023

**Interpretación:** En la tabla 16 del anexo 5, el Rho = 0,405. Este valor refleja una correlación positiva moderada entre ambas variables. La sig. < 0,05, lo que indica que esta relación es estadísticamente significativa. En términos prácticos, esto sugiere que existe una conexión notable entre el nivel de capacitación recibido por el personal y el grado de compromiso institucional, implicando que una formación efectiva puede fortalecer el compromiso de los colaboradores con la empresa.

#### IV. DISCUSIÓN

Los hallazgos que se obtuvieron respecto a la capacitación del personal y desempeño laboral en colaboradores de la empresa Distribuciones G&A. De acuerdo con la tabla 12 con un  $Rho = 0,703$ , infiriendo que la correlación es positiva alta entre las variables, con una sig.  $< 0.05$ . Es decir, el desempeño será aceptable siempre y cuando la capacitación del personal sea constante. Por ende, aceptamos la hipótesis alterna, en la que indica la relación favorable de las variables. Este hallazgo coincide en la investigación de Tenorio et. al (2023) donde dedujeron relación significativa, infiriendo relación positiva fuerte en ambas variables según el 0.749. es decir, a mayor eventualidad de las capacitaciones, superior será el desempeño del personal. Asimismo, Navarrete (2018) menciona la importancia de realizar capacitaciones constantes para aumentar las competencias de los trabajadores. Donde, hallo resultados correlativos altos en las variables, según el 0.729 con una significancia menor al 0,05. Por lo que se recomienda realizar capacitaciones constantes para el reforzamiento a los trabajadores. Por ello, Medina et. al (2021) refieren a la capacitación como un factor indispensable y de suma importancia para las personas como para las organizaciones. Debido a que estas mismas, mantienen información que ayudan a las habilidades. Además, menciona que la falta de información dificulta la calidad de productividad de los trabajadores en las empresas.

Referente al objetivo específico 1, de acuerdo con la tabla 13, se evidenció que, según la  $Rho = 0,380$  infiriendo que la correlación es baja con un sig.  $\leq 0.05$  existiendo relación significativa entre la variable de capacitación del personal y la dimensión de calidad de trabajo en los trabajadores, por lo que aceptamos la hipótesis alterna. Este resultado se asemeja con Borja (2022) donde concluye que, la dimensión de necesidades impacta de manera directa sobre el desempeño laboral a una significancia bilateral del 0,001, Además el 0,389 establece que existe relación positiva media. Además, Chiavenato (2009) menciona que conocer las necesidades permite ayudar a los trabajadores a reconocer las destrezas que necesitan mejorar.

En relación con el objetivo 2, De acuerdo con la tabla 14, se aprecia que, según la prueba de Spearman de 0,549 infiriendo que la correlación es moderada con una significancia de 0,000 en la capacitación del personal y la responsabilidad laboral en

los trabajadores de Distribuciones G&A. Asimismo, Gutierrez (2022) concluyó que la dimensión de programas y desarrollo de capacitación influye significativamente con 0,001 en la capacitación, Además, según el 0,644 establece correlación positiva considerable. Por lo que, Chiavenato (2009) recalca que el uso de programas o cursos de formación que ayudara a potenciar la evaluación, como una acción propuesta de conocimientos de los trabajadores que a su vez ayudaran alcanzaran mayor productividad.

Referente con el objetivo 3, De acuerdo con la tabla 15, se aprecia que, según la prueba de Spearman de 0,424 infiriendo que la correlación es moderada, con una significancia de 0,000 en la capacitación del personal y el trabajo en equipo de los colaboradores en la empresa Distribuciones G&A, por lo que aceptamos la hipótesis alterna. Estos resultados coinciden con Matute et. al (2023) quienes evidenciaron relación altamente significativa de 0,006, indicando correlación positiva moderada según el 0,492. Según, Chiavenato (2009) es importante la ejecución exitosa de una capacitación para los trabajadores.

En relación con el objetivo 4. De acuerdo con la tabla 16, se aprecia que, según la prueba de Spearman de 0,405 infiriendo que la correlación es moderada, con una significancia de 0,000 en la capacitación del personal y el compromiso institucional de los colaboradores en la empresa Distribuciones G&A, por lo que aceptamos la hipótesis alterna. Así mismo, coincide con Rupay (2019) donde, hallaron que la dimensión evaluación de los resultados y la variable desempeño laboral tienen relación significativa, indicando correlación positiva considerable según el 0,492. Para Chiavenato (2009) menciona que al culminar con el proceso de formación es necesario realizar una medición de resultados, esto permitirá retroalimentar los conocimientos de los empleados.

## V. CONCLUSIONES

Primera: El objetivo general determinó que la capacitación del personal tiene relación significativa directa con el desempeño laboral. El valor p obtenido fue de 0,000, revelando correlación positiva alta ( $Rho=0,703$ ), comprobándose así la hipótesis alterna.

Segunda: De acuerdo con el primer objetivo específico, se identificó que la calidad de trabajo tiene relación significativa directa con la capacitación del personal. El valor p obtenido fue de 0,000, revelando correlación positiva baja ( $Rho=0,380$ ), comprobándose así la  $H_1$ .

Tercera: En cuanto al segundo objetivo específico, se analizó que la responsabilidad laboral tiene relación significativa directa con la capacitación del personal. El valor p obtenido fue de 0,000 revelando correlación positiva moderada ( $Rho=0,549$ ), comprobándose así la hipótesis alterna.

Cuarta: De acuerdo con el tercer objetivo específico, se determinó el trabajo en equipo tiene relación significativa directa con la capacitación del personal. El valor p obtenido fue de 0,000 revelando correlación positiva moderada ( $Rho=0,424$ ), comprobándose así la hipótesis alterna.

Quinta: Finalmente, respecto al cuarto objetivo específico, se determinó que el compromiso institucional tiene relación significativa directa con la capacitación del personal. El valor p obtenido fue de 0,000 revelando correlación positiva moderada ( $Rho=0,405$ ), comprobándose así la hipótesis alterna.

## VI. RECOMENDACIONES

Primera: Se recomienda a la compañía Distribuciones G&A, realizar capacitaciones en periodos definidos y por agrupaciones de horarios en los siguientes cinco días, para que el total de colaboradores pueda participar. Esta formación debe priorizar el enfoque práctico y comprensible para los trabajadores. Donde sea fundamental brindar pautas y aclarar dudas para el correcto desarrollo de las responsabilidades en los puestos de trabajo, además de una observación continua de la evaluación de las funciones para la mejorar del desempeño laboral.

Segunda: Se recomienda a la empresa Distribuciones G&A, evaluar de manera oportuna y conveniente las necesidades que tienen sus colaboradores, e introducir planes de formación constantes para ampliar el nivel de destrezas y reforzar las habilidades de los trabajadores, puesto que favorecerá la productividad y la calidad de trabajo que desarrollan los colaboradores.

Tercera: Se recomienda a la empresa Distribuciones G&A, identificar los cursos de formación adecuados requerentes a los requerimientos de los trabajadores respecto a sus objetivos. Dicho esto, la materia deberá ser clara y comprensible. Para su ejecución se requiere tomar en cuenta los materiales necesarios, además el responsable de impartir el tema adecuará el entorno, con el propósito de que la capacitación sea idónea a las necesidades y objetivos de los interesados con fines de mejorar la responsabilidad laboral.

Cuarta: Se recomienda a la empresa Distribuciones G&A, proponer una capacitación conveniente para el fortalecimiento de los colaboradores, disponiendo un diseño de registro de las capacitaciones, como apoyo de seguimiento correspondiente a lo aprendido en dicho tema, Además se supervisará la práctica en equipo de los colaboradores por medio de mejorías para el fortalecimiento de sus actividades que posteriormente serán evaluados.

Quinta: Se recomienda a la empresa Distribuciones G&A, evaluar la influencia que se obtuvo del curso o tema de capacitación, se hallara con esto si los colaboradores están motivados y comprometidos a ejecutar sus conocimientos para un ideal desempeño. Además, se recomienda aplicar incentivos como,

certificados, bonificaciones y méritos que motiven e incrementen su compromiso en la empresa.

## REFERENCIAS

- Álvarez García, C., & Ureña Peralta, C. M. (2021). *Repositorio UNIBE*. Obtenido de [https://repositorio.unibe.edu.do/jspui/bitstream/123456789/1062/4/18-0812\\_TF.pdf](https://repositorio.unibe.edu.do/jspui/bitstream/123456789/1062/4/18-0812_TF.pdf)
- Alvarez, A. (2021). *Repositorio ULIMA*. Obtenido de <https://repositorio.ulima.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12724/10821/Nota%20Acad%c3%a9mica%205%20%2818.04.2021%29%20-%20Justificaci%c3%b3n%20de%20la%20Investigaci%c3%b3n.pdf?sequence=4&isAllowed=y>
- Ayoví Caicedo, J. (2019). *FIPCAEC Trabajo en equipo: clave del éxito de las organizaciones*. Obtenido de <https://www.fipcaec.com/index.php/fipcaec/article/view/39/41>
- Barrera Romero, C. G., & Prieto Flores, G. A. (2017). *Repositorio de UNJFSC*. Obtenido de <file:///G:/Descargas/TFCE-01-08.pdf>
- Borja Valverde, S. R. (2022). *Repositorio UNT*. Obtenido de <https://repositorio.untumbes.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12874/63885/TE%20SIS%20-%20BORJA%20VALVERDE.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Calderon Angulo, R. J., Huilcapi Masacon, M. R., Montiel Díaz, P. A., Mora Aristega, J. E., & Naranjo Chavez, D. G. (2018). *REVISTA DE PRODUCCION, CIENCIAS E INVESTIGACIÓN*. Obtenido de [file:///G:/Descargas/43-1-161-1-10-20180308%20\(3\).pdf](file:///G:/Descargas/43-1-161-1-10-20180308%20(3).pdf)
- Cervantes, G., Muñoz, G., & India, A. D. (2020). *REVISTA ESPACIOS*. Obtenido de <https://ww.revistaespacios.com/a20v41n14/a20v41n14p27.pdf>
- Chiavenato, I. (2009). *Comportamiento Organizacional*. Obtenido de <http://148.202.167.116:8080/jspui/bitstream/123456789/2873/1/Comportamiento%20organizacional.pdf>
- Chiavenato, I. (2020). *Gestión del talento humano* (12.<sup>a</sup> ed.). McGraw-Hill.

Coronado Guzmán, G., Valdivia Velazco, M., Aguilera Dávila, A., & Alvarado Carrillo, A. (2020). *CONCIENCIA TECNOLÓGICA: Compromiso Organizacional: Antecedentes y Consecuencias*. Obtenido de <https://www.redalyc.org/journal/944/94465715006/94465715006.pdf>

Cota Luévano, J. A., & Rivera Martínez, J. L. (2017). *Dialnet: La capacitación como herramienta efectiva para mejorar el desempeño de los empleados*. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6056989>

Dessler, G. (2022). *Recursos humanos* (16.<sup>a</sup> ed.). Pearson.

Díaz Barrientos, M. A., & Rivera Llerena, J. A. (2018). *Respositorio UPN*. Obtenido de <https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/21413/D%3%adaz%20Barrientos%2c%20Milagritos%20Ang%3%a9lica.pdf?sequence=5&isAllowed=y>

Duran et al., J. (2023). *Dominios de las ciencias*. Obtenido de <https://dominiodelasciencias.com/ojs/index.php/es/article/view/3554/7827>

Guartán, A., Torres, K., & Ollague, J. (2019). *Digital Publisher*. Obtenido de [file:///G:/Descargas/Dialnet-LaEvaluacionDelDesempenoLaboralDesdeUnaPerspectiva-7144062%20\(2\).pdf](file:///G:/Descargas/Dialnet-LaEvaluacionDelDesempenoLaboralDesdeUnaPerspectiva-7144062%20(2).pdf)

Gutierrez Huertas, M. A. (2022). *Repositorio UPN*. Obtenido de <https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/31404/Gutierrez%20Huertas%2c%20Mariafernanda%20Andrea.pdf?sequence=3&isAllowed=y>

Hernández, G. (2021). *Sólo 3 de cada 10 empresas son intencionalmente activas en la capacitación laboral*. Recuperado el 25 de 10 de 2023

Jamaica, F. M. (2015). *LOS BENEFICIOS DE LA CAPACITACION Y EL DESARROLLO DEL PERSONAL DE LAS PEQUEÑAS EMPRESAS*. Obtenido de

<https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/7168/Trabajo?sequence=1>

Katzenbach, J. R., & Smith, D. K. (2021). *The Wisdom of Teams: Creating the High-Performance Organization* (3.<sup>a</sup> ed.). Harvard Business Review Press.

Leon Palomino, S. J. (2023). *Repositorio UPN*. Obtenido de <https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/33547/Leon%20Palomino%20Stephanie%20Jhoannett.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Lucas Mera, R. A. (2019). *Repositorio ULEAM*. Obtenido de <https://repositorio.uleam.edu.ec/bitstream/123456789/1940/1/ULEAM-ADM-0049.pdf>

Mamani Avendaño, Y. M., & Cáceres López, J. (2019). *Repositorio UPEU: Desempeño Laboral - una revisión teórica*. Obtenido de [https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12840/2260/Yini\\_Trabajo\\_Bachillerato\\_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12840/2260/Yini_Trabajo_Bachillerato_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Matute Diaz, V. J. (2023). *Repositorio UCV*. Obtenido de [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/122997/Matute\\_DVJ-Sampen\\_MJE-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/122997/Matute_DVJ-Sampen_MJE-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Medina Delgado, B., Palacios Alvarado, W., & Vergel Ortega, M. (2021). *Dialnet: La capacitación laboral como herramienta de mejoramiento empresarial*. Obtenido de <file:///G:/Descargas/Dialnet-LaCapacitacionLaboralComoHerramientaDeMejoramiento-8116466.pdf>

Mejia Manrique, L. E., & Ugaz Cabrera, W. E. (2021). *Repositorio UTP*. Obtenido de [https://repositorio.utp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12867/5257/L.Mejia\\_W.Ugaz\\_Tesis\\_Titulo\\_Profesional\\_2021.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.utp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12867/5257/L.Mejia_W.Ugaz_Tesis_Titulo_Profesional_2021.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Mohd, H. S., Rogis, B., Nur Surayya, M. S., & Rosmah, M. (2021). *The Relationship between Motivation, Training, and Job Suitability with Employee Performance: A Study of Employees in the Private Sector*. Obtenido de <https://turcomat.org/index.php/turkbilmamat/article/view/6011/5011>

- Padovan, I. (2020). *TEORÍAS DE LA MOTIVACIÓN - APLICACIÓN PRÁCTICA*.  
Obtenido de [https://bdigital.uncu.edu.ar/objetos\\_digitales/15664/teorias-de-la-motivacin.-aplicacin-prctica.pdf](https://bdigital.uncu.edu.ar/objetos_digitales/15664/teorias-de-la-motivacin.-aplicacin-prctica.pdf)
- Peña, S. (2017). Obtenido de <https://core.ac.uk/download/pdf/326425169.pdf>
- Pintado Gonzaga, K. J. (2021). *Repositorio USS*. Obtenido de <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/8493/Pintado%20Gonzaga%20Kevin%20Jeferson.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Ramos, C. (2020). *Dialnet*. Obtenido de <file:///G:/Descargas/Dialnet-LosAlcancesDeUnaInvestigacion-7746475.pdf>
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2021). *Comportamiento organizacional* (18.<sup>a</sup> ed.). Pearson.
- Rupay Castro, M. C. (2019). *Repositorio Autónoma del Perú*. Obtenido de <https://repositorio.autonoma.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13067/1469/Rupay%20Castro%2C%20Magda%20Carla.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Salas, E., Reyes, D. L., & McDaniel, S. H. (2022). *The Science of Teamwork: Progress, Reflections, and the Road Ahead* (1.<sup>a</sup> ed.). Oxford University Press.
- Sánchez Flores, F. A. (2019). Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/4985/498572906008.pdf>
- Suárez, N., Sáenz, J., & Mero, J. (2016). *Dialnet*. Obtenido de <file:///G:/Descargas/Dialnet-ElementosEsencialesDelDisenoDeLaInvestigacionSusCa-5802935.pdf>
- Sucasaire Pilco, J. (2020). Obtenido de [https://repositorio.concytec.gob.pe/bitstream/20.500.12390/3096/1/Orientaciones\\_para\\_seleccion\\_y\\_calculo\\_del\\_tama%C3%B1o\\_de\\_muestra\\_de\\_investigacion.pdf](https://repositorio.concytec.gob.pe/bitstream/20.500.12390/3096/1/Orientaciones_para_seleccion_y_calculo_del_tama%C3%B1o_de_muestra_de_investigacion.pdf)

- Susano, L. M. (2023). *Repositorio UNJFSC*. Obtenido de <https://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14067/7670/Tesis.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Tenorio Suarez, K. R., & Thais, V. C. (2023). *Repositorio USS*. Obtenido de <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/11445/Tenorio%20Suarez%20Karen%20%26%20Vargas%20Chavez%20Flavia.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Tuesta Panduro, J. A., Angulo Cárdenas, M., Chávez Santos, R., & Monrante Dávila, M. A. (2021). *Desempeño laboral en entidades públicas peruanas: Impacto salarial, antigüedad y nivel académico*. Obtenido de <https://www.redalyc.org/journal/290/29069613010/html/>
- Useche, M. C., Artigas, W., Queipo, B., & Perozo, É. (2019). Obtenido de <https://repositoryinst.uniguajira.edu.co/bitstream/handle/uniguajira/467/88.%20Tecnicas%20e%20instrumentos%20recolecci%C3%B3n%20de%20datos.pdf?sequence=1>
- Vargas, Z. (2009). *Revista Educación*. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/440/44015082010.pdf>
- West, M. A. (2020). *Effective Teamwork: Practical Lessons from Organizational Research* (4.<sup>a</sup> ed.). Wiley-Blackwell.

## ANEXOS

### Anexo 1. Matriz de consistencia y operacionalización de variables/categorías

Título: “Capacitación del personal y Desempeño laboral en colaboradores de la empresa distribuciones G&A, Huaura – 2023”

Autores: Conde Leon, Cristian Ruben; Valdez Montero, Fiorella Alexandra

Problema General	Objetivo General	Hipótesis General	Variables e indicadores				
			Variable 1: CAPACITACIÓN DEL PERSONAL				
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de Medición	Niveles o Rangos
¿Existe relación entre Capacitación del personal y desempeño laboral en colaboradores de la empresa Distribuciones G & A, Huaura – 2023?	Determinar la relación entre Capacitación del personal y desempeño laboral en colaboradores de la empresa Distribuciones G & A, Huaura – 2023	Existe relación significativa entre Capacitación del personal y desempeño laboral en colaboradores de la empresa Distribuciones G & A, Huaura – 2023	Diagnóstico de las necesidades	Detección	1-2	Ordinal	
				Diagnóstico de las necesidades	3		
				Riesgos	4		
				Análisis	5		
Problemas Específicos	Objetivos Específicos	Hipótesis Específicos	Desarrollo de planes y programas	Establecimiento de los objetivos	6	Ordinal	
¿Qué relación existe entre el diagnóstico de las necesidades y el desempeño laboral en colaboradores de la empresa	Identificar la relación entre el diagnóstico de las necesidades y el desempeño laboral en colaboradores de la empresa	Existe relación significativa entre el diagnóstico de las necesidades y el desempeño laboral en colaboradores de la empresa Distribuciones G & A,		Recursos	7-8		
				Actividades	9		
				Estructuras	10		

<p>Distribuciones G &amp; A, Huaura – 2023?</p> <p>¿Qué relación existe entre el desarrollo de planes y programas y el desempeño laboral en colaboradores de la empresa Distribuciones G &amp; A, Huaura – 2023?</p> <p>¿Qué relación existe entre la impartición o ejecución de la capacitación y el desempeño laboral en colaboradores de la empresa Distribuciones G &amp; A, Huaura – 2023?</p> <p>¿Qué relación existe entre la determinación del proceso de evaluación de los recursos y el desempeño laboral en colaboradores de la empresa Distribuciones G &amp; A, Huaura – 2023?</p>	<p>Distribuciones G &amp; A, Huaura – 2023</p> <p>Analizar la relación entre el desarrollo de planes y programas y el desempeño laboral en colaboradores de la empresa Distribuciones G &amp; A, Huaura – 2023</p> <p>Determinar la relación entre la impartición o ejecución de la capacitación y el desempeño laboral en colaboradores de la empresa Distribuciones G &amp; A, Huaura – 2023</p> <p>Determinar la relación entre el proceso de evaluación de los recursos y el desempeño laboral en colaboradores de la empresa Distribuciones G &amp; A, Huaura – 2023.</p>	<p>Huaura – 2023</p> <p>Existe relación significativa entre el desarrollo de planes y programas y el desempeño laboral en colaboradores de la empresa Distribuciones G &amp; A, Huaura – 2023</p> <p>Existe relación significativa entre la impartición o ejecución de la capacitación y el desempeño laboral en colaboradores de la empresa Distribuciones G &amp; A, Huaura – 2023</p> <p>Existe relación significativa entre el proceso de evaluación de los resultados y el desempeño laboral en colaboradores de la empresa Distribuciones G &amp; A, Huaura – 2023.</p>	Impartición o ejecución de la capacitación	Decisiones	11				
				Coordinación	12				
				Preparación	13-14				
				Reportes	15				
			Proceso de evaluación de los resultados	Planteamientos	16				
				Evaluación	17				
				Resultados	18				
				Cumplimiento	19				
								Verificación	20
			<b>Variable 2: DESEMPEÑO LABORAL</b>						
Calidad del trabajo	Capacidad minuciosa	1-2	Ordinal						
	Iniciativa laboral	3-5							
Metodología coherente	6-7								
Responsabilidad laboral	actuación con eficiencia y autonomía y	8-10							

				Capacidad de solución de problemas	11-12		
			Trabajo en equipo	Capacidad de integración	13-15		
				Liderazgo en labores en conjunto	16-17		
			Compromiso institucional	Nivel de Compromiso	18-19		
				Asumir responsabilidades	20		

## Anexo 2. Instrumento de recolección de datos

### Cuestionario de Capacitación del personal

Estimado colaborador. El presente documento tiene como finalidad recolectar datos respecto a la "Capacitación del personal y desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Distribuciones G & A. Huaura – 2023". A continuación, se le presenta un listado de preguntas donde usted puede contestar las interrogantes con responsabilidad y honestidad de acuerdo a las experiencias en la empresa.

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

N°	ITEM	LIKERT				
		1	2	3	4	5
	<b>DIMENSIÓN 1: Diagnóstico de las necesidades</b>					
1	La capacitación ayuda a solucionar problemas que mejoren su desempeño en la empresa.					
2	Cuenta con un programa anual, semestral o trimestral de capacitación que mejore sus habilidades y conocimientos.					
3	Le proporcionan cursos de capacitación primordial para su área de trabajo					
4	Cuenta con los conocimientos necesarios para desempeñarse de manera eficaz en su trabajo					
5	Los resultados obtenidos en las capacitaciones son evaluados					
	<b>DIMENSIÓN 2: Desarrollo de planes y programas</b>	1	2	3	4	5

6	Es necesaria la capacitación en su área de trabajo					
7	La empresa proporciona oportunidades para su desarrollo personal					
8	La capacitación es necesaria para mi desarrollo laboral					
9	Le asignan actividades relevantes e importantes en su área de trabajo					
10	Las capacitaciones que recibe son de temas nuevos e innovadores					
	<b>DIMENSIÓN 3: Impartición o ejecución de la capacitación</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
11	Existe coordinación adecuada con las actividades a realizar					
12	Identifico ventajas y desventajas a la hora de tomar decisiones					
13	La capacitación fortalece el conocimiento y dominio de las actividades de su trabajo					
14	Preparo y ejecuto eficazmente cada una de las actividades que realizo.					
15	Realizo el proceso correcto de mis reportes a mi jefe.					
	<b>DIMENSIÓN 4: Proceso de evaluación de los resultados</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
16	La empresa realiza una planeación para definir los problemas y tomar medidas					
17	La empresa evalúa los resultados obtenidos de la capacitación					

18	El tiempo asignado en las capacitaciones es suficiente para su aprendizaje					
19	La capacitación le ha permitido lograr cumplir con los objetivos propuestos por la empresa					
20	Pone en práctica los conocimientos adquiridos en la capacitación					

### Cuestionario de Desempeño laboral

Estimado colaborador. El presente documento tiene como finalidad recolectar datos respecto a la "Capacitación del personal y desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Distribuciones G & A. Huaura – 2023". A continuación, se le presenta un listado de preguntas donde usted puede contestar las interrogantes con responsabilidad y honestidad de acuerdo a las experiencias en la empresa.

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

N°	ITEM	LIKERT				
		1	2	3	4	5
	<b>DIMENSIÓN 1: Calidad de trabajo</b>					
1	Desarrolla o realiza su trabajo de manera ordenada					
2	Demuestra interés en mejorar constantemente su trabajo					
3	Aporta con ideas innovadoras para enfrentar situaciones complejas en el trabajo					
4	Brinda apoyo en otras áreas de la empresa					
5	Demuestra interés por actualizar sus conocimientos de manera formal dentro de la empresa.					
6	Se toma en cuenta sus opiniones para tomar decisiones en la empresa					
7	El servicio brindado cumple los procesos establecidos por la empresa					

	<b>DIMENSIÓN 2: Responsabilidad laboral</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
8	Su desempeño laboral es eficiente en la empresa					
9	Resuelve oportunamente imprevistos de la empresa					
10	Informa al jefe, el progreso del trabajo y de los problemas que puedan surgir					
11	Asume nuevos retos que la empresa le plantea					
12	Asume con responsabilidad las consecuencias de sus acciones, demostrando compromiso y deseos de mejorar					
	<b>DIMENSIÓN 3: Trabajo en equipo</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
13	Existe un clima laboral positivo cuando se trabaja en equipo					
14	Apoya a sus compañeros ante imprevistos que surgen en el trabajo					
15	Informa y consulta al jefe sobre cambios que los afecten directamente					
16	Toma en cuenta las opiniones y sugerencias de su equipo de trabajo					
17	Respeta las ideas de su equipo de trabajo					
	<b>DIMENSIÓN 4: Compromiso Institucional</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
18	Cumple con los objetivos y metas de la empresa					

19	Cumple con responsabilidad las funciones asignadas por la empresa					
20	Asume y corrige los errores presentados en el trabajo					

### Anexo 3. Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez:

Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Cuestionario para medir la capacitación del personal y el desempeño laboral".

La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

#### 1. Datos generales del Juez

Nombre del juez:	Ambrosio Teodoro, Esteves Pairazaman		
Grado profesional:	Maestría ( )	Doctor	( X )
Área de formación académica:	Clínica ( )	Social	( )
	Educativa (X)	Organizacional	( )
Áreas de experiencia profesional:	Administración		
Institución donde labora:	Universidad César Vallejo		
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años	( )	
	Más de 5 años	(x)	
Experiencia en Investigación	15 años		

#### 2. Propósito de la evaluación

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

#### 3. Datos de la escala

Nombre de la Prueba:	<i>Cuestionario para medir la capacitación del personal y desempeño laboral</i>
Autor (a):	<i>Conde Leon, Cristian Ruben y Valdez Montero, Fiorella Alexandra (2023)</i>
Procedencia:	<i>Huaura</i>
Administración:	<i>Aplicación mediante formulario Google / Aplicación de campo</i>
Tiempo de aplicación:	<i>15 minutos</i>

Ámbito de aplicación:	<i>Población de trabajadores de la empresa Distribuciones G &amp; A</i>
Significación:	<i>El objeto es medir la capacitación del personal y el desempeño laboral que presentan los colaboradores.</i>

#### 4. Soporte Teórico

Área/Escala (Variable)	Subescala (dimensiones)	Definición
<i>Capacitación del personal</i>	<i>Diagnóstico de las necesidades</i>	<i>Este inicia el desarrollo que permite ayudar a los trabajadores a reconocer las destrezas que necesitan mejorar (Chiavenato, 2009)</i>
	<i>Desarrollo de planes y programas</i>	<i>Herramienta de diseño de programas o cursos de formación que ayudara a potenciar la evaluación (Chiavenato, 2009)</i>
	<i>Impartición o ejecución de la capacitación</i>	<i>Conlleva a realizar trabajos de reforzamientos. (Chiavenato, 2009)</i>
	<i>Proceso de evaluación de los resultados</i>	<i>Se obtiene una retroalimentación positiva y beneficioso para los objetivos de aprendizaje diseñados. (Chiavenato, 2009)</i>
<i>Desempeño laboral</i>	<i>Calidad de trabajo</i>	<i>Un proceso basado en la cooperación conjunta de personas a las necesidades de la organización, (Cervantes, 2020)</i>
	<i>Responsabilidad laboral</i>	<i>Son las cualidades de los empleados hacia las empresas. (Álvarez, 2021)</i>
	<i>Trabajo en equipo</i>	<i>Comportamientos asociados de conocimientos y capacidades que tiene la persona para alcanzar los objetivos de la organización. (Ayovi, 2019)</i>
	<i>Compromiso Institucional</i>	<i>Resumido como un vínculo entre empleado y organización. (Coronado, 2020)</i>

#### 5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el Cuestionario para medir la Capacitación del personal y el desempeño laboral, elaborado por Cristian Ruben, Conde Leon y Fiorella Alexandra, Valdez Montero. En el año 2023 De acuerdo con los siguientes indicadores le solicito que califique cada uno de los ítems según corresponda.

Criterio	Calificación	Indicador
<b>CLARIDAD</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.

<b>COHERENCIA</b> El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. No cumple con el criterio	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Moderado nivel	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Alto nivel	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
<b>RELEVANCIA</b> El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

## FORMATO DE VALIDACIÓN

Estimado Juez: leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente.

### Variable/categoría: CAPACITACIÓN DEL PERSONAL

#### Primera dimensión / subcategoría: Diagnóstico de las necesidades

*Objetivos de la dimensión: Evaluar las necesidades del personal teniendo en cuenta los riesgos del trabajo.*

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Detección	La capacitación ayuda a solucionar problemas que mejoren su desempeño en la empresa.	4	4	4	-
	Cuenta con un programa anual, semestral o trimestral de capacitación que mejore sus habilidades y conocimientos.	4	4	4	-
Diagnóstico de las necesidades	Le proporcionan cursos de capacitación para su área de trabajo.	4	4	4	-
Riesgos	Cuenta con los conocimientos necesarios para desempeñarse de manera eficaz en su trabajo.	4	4	4	-
Análisis	Los resultados obtenidos en las capacitaciones son evaluados.	4	4	4	-

#### Segunda dimensión / subcategoría: Desarrollo de planes y programas

*Objetivos de la dimensión: Identificar los planes y programas para establecer los objetivos adecuados.*

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Establecimiento de los objetivos	Es necesaria la capacitación en su área de trabajo.	4	4	4	-
Recursos	La empresa proporciona oportunidades para su desarrollo personal	4	4	4	-
	La capacitación es necesaria para mi desarrollo laboral.	4	4	4	-

Actividades	Le asignan actividades relevantes e importantes en su área de trabajo.	4	4	4	-
Estructura	Las capacitaciones que recibe son de temas nuevos e innovadores.	4	4	4	-

### Tercera dimensión / subcategoría: Impartición o ejecución de la capacitación

Objetivos de la dimensión: Proponer capacitaciones y coordinaciones para el fortalecimiento de las actividades de los colaboradores.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Decisiones	Identifico ventajas y desventajas a la hora de tomar decisiones.	4	4	4	-
Coordinación	Existe coordinación adecuada con las actividades a realizar.	4	4	4	-
Preparación	La capacitación fortalece el conocimiento y dominio de las actividades de su trabajo.	4	4	4	-
	Preparo y ejecuto eficazmente cada una de las actividades que realizo.	4	4	4	-
Reportes	Realizo el proceso correcto de mis reportes a mi jefe.	4	4	4	-

### Cuarta dimensión / subcategoría: Proceso de evaluación de los resultados

Objetivos de la dimensión: Explicar el proceso de evaluación de los resultados del aprendizaje de los colaboradores.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Planteamiento	La empresa realiza una planeación para definir los problemas y tomar medidas.	4	4	4	-
Evaluación	La empresa evalúa los resultados obtenidos de la capacitación.	4	4	4	-
Resultados	El tiempo asignado en las capacitaciones es suficiente para su aprendizaje.	4	4	4	-
Cumplimiento	La capacitación le ha permitido lograr cumplir con los objetivos propuestos por la empresa.	4	4	4	-

Verificación	Pone en práctica los conocimientos adquiridos en la capacitación.	4	4	4	-
--------------	---	---	---	---	---

**Variable/categoría: DESEMPEÑO LABORAL**

**Primera dimensión / subcategoría: Calidad de trabajo**

*Objetivos de la dimensión: Evaluación de la calidad del trabajo para la integración de las capacidades de los colaboradores.*

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Capacidad minuciosa	Desarrolla o realiza su trabajo de manera ordenada.	4	4	4	-
	Demuestra interés en mejorar constantemente su trabajo.	4	4	4	-
Iniciativa laboral	Aporta con ideas innovadoras para enfrentar situaciones complejas en el trabajo.	4	4	4	-
	Brinda apoyo en otras áreas de la empresa.	4	4	4	-
	Demuestra interés por actualizar sus conocimientos de manera formal dentro de la empresa.	4	4	4	-
Metodología coherente	Se toma en cuenta sus opiniones para tomar decisiones en la empresa.	4	4	4	-
	El servicio brindado cumple los procesos establecidos por la empresa.	4	4	4	-

**Segunda dimensión / subcategoría: Responsabilidad laboral**

*Objetivos de la dimensión: Identificación del compromiso teniendo en cuenta la calidad del trabajo de los colaboradores.*

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Actuación con	Su desempeño laboral es eficiente en la empresa.	4	4	4	-

eficiencia y autonomía	Resuelve oportunidades imprevistas de la empresa.	4	4	4	-
	Informa al jefe, el progreso del trabajo y de los problemas que puedan surgir.	4	4	4	-
Capacidad de solución de problemas	Asume nuevos retos que la empresa le plantea.	4	4	4	-
	Asume con responsabilidad las consecuencias de sus acciones, demostrando compromiso y deseos de mejorar.	4	4	4	-

### Tercera dimensión / subcategoría: Trabajo en equipo

Objetivos de la dimensión: Evaluar el desempeño y efectividad de las acciones que desarrolla el personal a fin de asegurar el cumplimiento del servicio.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Capacidad de integración	Existe un clima laboral positivo cuando se trabaja en equipo.	4	4	4	-
	Apoya a sus compañeros ante imprevistos que surgen en el trabajo.	4	4	4	-
	Informa y consulta al jefe sobre cambios que los afecten directamente.	4	4	4	-
Liderazgo en labores en conjunto	Toma en cuenta las opiniones y sugerencias de su equipo de trabajo.	4	4	4	-
	Respeto las ideas de su equipo de trabajo.	4	4	4	-

### Cuarta dimensión / subcategoría: Compromiso institucional

Objetivos de la dimensión: Evaluar el desempeño y efectividad del tiempo dedicado a las actividades de la organización a alcanzar el rendimiento esperado.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Nivel de compromiso	Cumple con los objetivos y metas de la empresa.	4	4	4	-
	Cumple con responsabilidad las funciones asignadas por la empresa.	4	4	4	-

Asumir responsabilidades	Asume y corrige los errores presentados en el trabajo.	4	4	4	-
--------------------------	--	---	---	---	---

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Opinión de aplicabilidad:      Aplicable [ X ]      Aplicable después de corregir [ ]      No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez evaluador: Dr. ESTEVES PAIRAZAMAN AMBROCIO TEODORO

Especialidad del evaluador: Planeación Estratégica

28 de enero de 2024



Firma del evaluador  
DNI

## Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez:

Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Cuestionario para medir la capacitación del personal y el desempeño laboral".

La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

### 6. Datos generales del Juez

Nombre del juez:	Neira Valdivia, Yessac Felipe		
Grado profesional:	Maestría ( X )	Doctor	( )
Área de formación académica:	Clinica ( )	Social	( )
	Educativa ( )	Organizacional	( X )
Áreas de experiencia profesional:	Administración		
Institución donde labora:	UNAC		
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años ( )	Más de 5 años	( x )
Experiencia en Investigación	SI		

### 7. Propósito de la evaluación

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

### 8. Datos de la escala

Nombre de la Prueba:	<i>Cuestionario para medir la capacitación del personal y desempeño laboral</i>
Autor (a):	<i>Conde Leon, Cristian Ruben y Valdez Montero, Fiorella Alexandra (2023)</i>
Procedencia:	<i>Huaura</i>
Administración:	<i>Aplicación mediante formulario Google / Aplicación de campo</i>
Tiempo de aplicación:	<i>15 minutos</i>
Ámbito de aplicación:	<i>Población de trabajadores de la empresa Distribuciones G &amp; A</i>
Significación:	<i>El objeto es medir la capacitación del personal y el desempeño laboral que presentan los colaboradores.</i>

Ámbito de aplicación:	<i>Población de trabajadores de la empresa Distribuciones G &amp; A</i>
Significación:	<i>El objeto es medir la capacitación del personal y el desempeño laboral que presentan los colaboradores.</i>

#### 4. Soporte Teórico

Área/Escala (Variable)	Subescala (dimensiones)	Definición
<i>Capacitación del personal</i>	<i>Diagnóstico de las necesidades</i>	<i>Este inicia el desarrollo que permite ayudar a los trabajadores a reconocer las destrezas que necesitan mejorar (Chiavenato, 2009)</i>
	<i>Desarrollo de planes y programas</i>	<i>Herramienta de diseño de programas o cursos de formación que ayudara a potenciar la evaluación (Chiavenato, 2009)</i>
	<i>Impartición o ejecución de la capacitación</i>	<i>Conlleva a realizar trabajos de reforzamientos. (Chiavenato, 2009)</i>
	<i>Proceso de evaluación de los resultados</i>	<i>Se obtiene una retroalimentación positiva y beneficioso para los objetivos de aprendizaje diseñados. (Chiavenato, 2009)</i>
<i>Desempeño laboral</i>	<i>Calidad de trabajo</i>	<i>Un proceso basado en la cooperación conjunta de personas a las necesidades de la organización, (Cervantes, 2020)</i>
	<i>Responsabilidad laboral</i>	<i>Son las cualidades de los empleados hacia las empresas. (Álvarez, 2021)</i>
	<i>Trabajo en equipo</i>	<i>Comportamientos asociados de conocimientos y capacidades que tiene la persona para alcanzar los objetivos de la organización. (Ayovi, 2019)</i>
	<i>Compromiso institucional</i>	<i>Resumido como un vínculo entre empleado y organización. (Coronado, 2020)</i>

#### 5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el Cuestionario para medir la Capacitación del personal y el desempeño laboral, elaborado por Cristian Ruben, Conde Leon y Fiorella Alexandra, Valdez Montero. En el año 2023 De acuerdo con los siguientes indicadores le solicito que califique cada uno de los ítems según corresponda.

Criterio	Calificación	Indicador
<b>CLARIDAD</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.

<b>COHERENCIA</b> El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. No cumple con el criterio	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Moderado nivel	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Alto nivel	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
<b>RELEVANCIA</b> El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

## FORMATO DE VALIDACIÓN

Estimado Juez: leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente.

### Variable/categoría: CAPACITACIÓN DEL PERSONAL

#### Primera dimensión / subcategoría: Diagnóstico de las necesidades

*Objetivos de la dimensión: Evaluar las necesidades del personal teniendo en cuenta los riesgos del trabajo.*

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Detección	La capacitación ayuda a solucionar problemas que mejoren su desempeño en la empresa.	4	4	4	-
	Cuenta con un programa anual, semestral o trimestral de capacitación que mejore sus habilidades y conocimientos.	4	4	4	-
Diagnóstico de las necesidades	Le proporcionan cursos de capacitación para su área de trabajo.	4	4	4	-
Riesgos	Cuenta con los conocimientos necesarios para desempeñarse de manera eficaz en su trabajo.	4	4	4	-
Análisis	Los resultados obtenidos en las capacitaciones son evaluados.	4	4	4	-

#### Segunda dimensión / subcategoría: Desarrollo de planes y programas

*Objetivos de la dimensión: Identificar los planes y programas para establecer los objetivos adecuados.*

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Establecimiento de los objetivos	Es necesaria la capacitación en su área de trabajo.	4	4	4	-
Recursos	La empresa proporciona oportunidades para su desarrollo personal	4	4	4	-
	La capacitación es necesaria para mi desarrollo laboral.	4	4	4	-

Actividades	Le asignan actividades relevantes e importantes en su área de trabajo.	4	4	4	-
Estructura	Las capacitaciones que recibe son de temas nuevos e innovadores.	4	4	4	-

### Tercera dimensión / subcategoría: Impartición o ejecución de la capacitación

Objetivos de la dimensión: Proponer capacitaciones y coordinaciones para el fortalecimiento de las actividades de los colaboradores.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Decisiones	Identifico ventajas y desventajas a la hora de tomar decisiones.	4	4	4	-
Coordinación	Existe coordinación adecuada con las actividades a realizar.	4	4	4	-
Preparación	La capacitación fortalece el conocimiento y dominio de las actividades de su trabajo.	4	4	4	-
	Preparo y ejecuto eficazmente cada una de las actividades que realizo.	4	4	4	-
Reportes	Realizo el proceso correcto de mis reportes a mi jefe.	4	4	4	-

### Cuarta dimensión / subcategoría: Proceso de evaluación de los resultados

Objetivos de la dimensión: Explicar el proceso de evaluación de los resultados del aprendizaje de los colaboradores.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Planteamiento	La empresa realiza una planeación para definir los problemas y tomar medidas.	4	4	4	-
Evaluación	La empresa evalúa los resultados obtenidos de la capacitación.	4	4	4	-
Resultados	El tiempo asignado en las capacitaciones es suficiente para su aprendizaje.	4	4	4	-
Cumplimiento	La capacitación le ha permitido lograr cumplir con los objetivos propuestos por la empresa.	4	4	4	-

Verificación	Pone en práctica los conocimientos adquiridos en la capacitación.	4	4	4	-
--------------	---	---	---	---	---

**Variable/categoría: DESEMPEÑO LABORAL**

**Primera dimensión / subcategoría: Calidad de trabajo**

*Objetivos de la dimensión: Evaluación de la calidad del trabajo para la integración de las capacidades de los colaboradores.*

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Capacidad minuciosa	Desarrolla o realiza su trabajo de manera ordenada.	4	4	4	-
	Demuestra interés en mejorar constantemente su trabajo.	4	4	4	-
Iniciativa laboral	Aporta con ideas innovadoras para enfrentar situaciones complejas en el trabajo.	4	4	4	-
	Brinda apoyo en otras áreas de la empresa.	4	4	4	-
	Demuestra interés por actualizar sus conocimientos de manera formal dentro de la empresa.	4	4	4	-
Metodología coherente	Se toma en cuenta sus opiniones para tomar decisiones en la empresa.	4	4	4	-
	El servicio brindado cumple los procesos establecidos por la empresa.	4	4	4	-

**Segunda dimensión / subcategoría: Responsabilidad laboral**

*Objetivos de la dimensión: Identificación del compromiso teniendo en cuenta la calidad del trabajo de los colaboradores.*

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Actuación con	Su desempeño laboral es eficiente en la empresa.	4	4	4	-

eficiencia y autonomía	Resuelve oportunidades imprevistas de la empresa.	4	4	4	-
	Informa al jefe, el progreso del trabajo y de los problemas que puedan surgir.	4	4	4	-
Capacidad de solución de problemas	Asume nuevos retos que la empresa le plantea.	4	4	4	-
	Asume con responsabilidad las consecuencias de sus acciones, demostrando compromiso y deseos de mejorar.	4	4	4	-

### Tercera dimensión / subcategoría: Trabajo en equipo

Objetivos de la dimensión: Evaluar el desempeño y efectividad de las acciones que desarrolla el personal a fin de asegurar el cumplimiento del servicio.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Capacidad de integración	Existe un clima laboral positivo cuando se trabaja en equipo.	4	4	4	-
	Apoya a sus compañeros ante imprevistos que surgen en el trabajo.	4	4	4	-
	Informa y consulta al jefe sobre cambios que los afecten directamente.	4	4	4	-
Liderazgo en labores en conjunto	Toma en cuenta las opiniones y sugerencias de su equipo de trabajo.	4	4	4	-
	Respeto las ideas de su equipo de trabajo.	4	4	4	-

### Cuarta dimensión / subcategoría: Compromiso institucional

Objetivos de la dimensión: Evaluar el desempeño y efectividad del tiempo dedicado a las actividades de la organización a alcanzar el rendimiento esperado.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Nivel de compromiso	Cumple con los objetivos y metas de la empresa.	4	4	4	-
	Cumple con responsabilidad las funciones asignadas por la empresa.	4	4	4	-

Asumir responsabilidades	Asume y corrige los errores presentados en el trabajo.	4	4	4	-
--------------------------	--	---	---	---	---

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Opinión de aplicabilidad:      Aplicable [ X ]      Aplicable después de corregir [ ]      No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez evaluador: Mag. Neira Valdivia, Yssac Felipe

Especialidad del evaluador: Administrador

08 de febrero de 2024



Firma del evaluador  
DNI

## Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez:

Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Cuestionario para medir la capacitación del personal y el desempeño laboral".

La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

### 1. Datos generales del Juez

Nombre del juez:	Bullón Solís, Omar	
Grado profesional:	Maestría ( )	Doctor (X)
Área de formación académica:	Clinica ( ) Educativa (X)	Social ( ) Organizacional ( )
Áreas de experiencia profesional:	Licenciado en Administración Maestro en Gestión Pública	
Institución donde labora:	Universidad César Vallejo	
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años ( ) Más de 5 años (X)	
Experiencia en Investigación	15 años	

### 2. Propósito de la evaluación

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

### 3. Datos de la escala

Nombre de la Prueba:	<i>Cuestionario para medir la capacitación del personal y desempeño laboral</i>
Autor (a):	<i>Conde Leon, Cristian Ruben y Valdez Montero, Florella Alexandra (2023)</i>
Procedencia:	<i>Huaura</i>
Administración:	<i>Aplicación mediante formulario Google / Aplicación de campo</i>
Tiempo de aplicación:	<i>15 minutos</i>
Ámbito de aplicación:	<i>Población de trabajadores de la empresa Distribuciones G &amp; A</i>

Ámbito de aplicación:	<i>Población de trabajadores de la empresa Distribuciones G &amp; A</i>
Significación:	<i>El objeto es medir la capacitación del personal y el desempeño laboral que presentan los colaboradores.</i>

#### 4. Soporte Teórico

Área/Escala (Variable)	Subescala (dimensiones)	Definición
<i>Capacitación del personal</i>	<i>Diagnóstico de las necesidades</i>	<i>Este inicia el desarrollo que permite ayudar a los trabajadores a reconocer las destrezas que necesitan mejorar (Chiavenato, 2009)</i>
	<i>Desarrollo de planes y programas</i>	<i>Herramienta de diseño de programas o cursos de formación que ayudara a potenciar la evaluación (Chiavenato, 2009)</i>
	<i>Impartición o ejecución de la capacitación</i>	<i>Conlleva a realizar trabajos de reforzamientos. (Chiavenato, 2009)</i>
	<i>Proceso de evaluación de los resultados</i>	<i>Se obtiene una retroalimentación positiva y beneficioso para los objetivos de aprendizaje diseñados. (Chiavenato, 2009)</i>
<i>Desempeño laboral</i>	<i>Calidad de trabajo</i>	<i>Un proceso basado en la cooperación conjunta de personas a las necesidades de la organización, (Cervantes, 2020)</i>
	<i>Responsabilidad laboral</i>	<i>Son las cualidades de los empleados hacia las empresas. (Álvarez, 2021)</i>
	<i>Trabajo en equipo</i>	<i>Comportamientos asociados de conocimientos y capacidades que tiene la persona para alcanzar los objetivos de la organización. (Ayovi, 2019)</i>
	<i>Compromiso Institucional</i>	<i>Resumido como un vínculo entre empleado y organización. (Coronado, 2020)</i>

#### 5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el Cuestionario para medir la Capacitación del personal y el desempeño laboral, elaborado por Cristian Ruben, Conde Leon y Fiorella Alexandra, Valdez Montero. En el año 2023 De acuerdo con los siguientes indicadores le solicito que califique cada uno de los ítems según corresponda.

Criterio	Calificación	Indicador
<b>CLARIDAD</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.

<b>COHERENCIA</b> El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. No cumple con el criterio	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Moderado nivel	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Alto nivel	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
<b>RELEVANCIA</b> El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.



**FORMATO DE VALIDACIÓN**

Estimado Juez: leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente.

**Variable/categoría: CAPACITACIÓN DEL PERSONAL**

**Primera dimensión / subcategoría: Diagnostico de las necesidades**

*Objetivos de la dimensión: Evaluar las necesidades del personal teniendo en cuenta los riegos del trabajo.*

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Detección	La capacitación ayuda a solucionar problemas que mejoren su desempeño de la empresa.	3	3	3	-
	Cuenta con un programa anual, semestral o trimestral de capacitación que mejore sus habilidades y conocimientos.	4	3	4	-
Diagnóstico de las necesidades	Le proporcionan cursos de capacitación para su área de trabajo.	3	3	3	-
Riesgos	Cuenta con los conocimientos necesarios para desempeñarse de manera eficaz en su trabajo.	3	4	3	-
Análisis	Los resultados obtenidos en las capacitaciones son evaluados.	3	3	3	-

**Segunda dimensión / subcategoría: Desarrollo de planes y programas**

*Objetivos de la dimensión: Identificar los planes y programas para establecer los objetivos adecuados.*

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Establecimiento de los objetivos	Es necesaria la capacitación en su área de trabajo.	3	3	3	-
Recursos	La empresa proporciona oportunidades para su desarrollo personal.	4	3	3	-
	La capacitación es necesaria para mi desarrollo laboral.	3	3	3	-
Actividades	Le asignan actividades relevantes e importantes en su área de trabajo.	3	4	3	-
Estructura	Las capacitaciones que recibe son de temas nuevos e innovadores.	3	3	3	-



**Tercera dimensión / subcategoría: Impartición o ejecución de la capacitación**

*Objetivos de la dimensión: Proponer capacitaciones i coordinaciones para el fortalecimiento de las actividades de los colaboradores*

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Decisiones	Identifico ventajas y desventajas a la hora de tomar decisiones..	3	3	4	-
Coordinación	Existe coordinación adecuada con las actividades a realizar.	4	3	3	-
Preparación	La capacitación fortalece el conocimiento y dominio de las actividades de su trabajo.	3	3	3	-
	Preparo y ejecuto eficazmente cada una de las actividades que realizo.	3	4	3	-
Reportes	Realizo el proceso correcto de mis reportes a mi jefe.	3	3	3	-

**Cuarta dimensión / subcategoría: Proceso de evaluación de los resultados**

*Objetivos de la dimensión: Explicar el proceso de evaluación de los resultados del aprendizaje de los colaboradores.*

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Planeamiento	La empresa realiza una planeación para definir los problemas y tomar medidas.	3	3	3	-
Evaluación	La empresa evalúa los resultados obtenidos de la capacitación.	3	4	3	-
Resultados	El tiempo asignado en las capacitaciones es suficiente para su aprendizaje.	4	3	3	-
Cumplimiento	La capacitación le ha permitido lograr cumplir con los objetivos propuestos por la empresa.	3	3	4	-
Verificación	Pone en prácticas los conocimientos adquiridos en la capacitación.	3	3	3	-

**Variable/categoría: DESEMPEÑO LABORAL**

**Primera dimensión / subcategoría: Calidad de trabajo**

*Objetivos de la dimensión: Evaluación de la calidad del trabajo para la integración de las capacidades de los colaboradores.*

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Capacidad minuciosa	Desarrolla o realiza su trabajo de manera ordenada.	3	3	4	-
	Demuestra interés en mejorar constantemente su trabajo.	3	4	3	-
Iniciativa laboral	Aporta con ideas innovadoras para enfrentar situaciones complejas en el trabajo.	3	3	3	-
	Brinda apoyo en otras áreas de la empresa.	3	3	3	-
	Demuestra interés por actualizar sus conocimientos de manera formal dentro de la empresa.	3	3	3	-
Metodología coherente	Se toma en cuenta sus opiniones para tomar decisiones en la empresa.	4	4	3	-
	El servicio brindado cumple los procesos establecidos por la empresa.	3	3	3	-

**Segunda dimensión / subcategoría: Responsabilidad laboral**

*Objetivos de la dimensión: Identificación del compromiso teniendo en cuenta la calidad del trabajo de los colaboradores.*

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Actuación con eficiencia y autonomía	Su desempeño laboral es eficiente en la empresa.	3	3	3	-
	Resuelve oportunidades imprevistos de la empresa.	3	4	3	-
	Informa al jefe, el progreso del trabajo y de los problemas que puedan surgir.	4	3	3	-
Capacidad de solución de problemas	Asume nuevos retos que la empresa le plantea.	3	3	4	-
	Asume con responsabilidad las consecuencias de sus acciones, demostrando compromiso y deseos de mejorar.	3	3	3	-



Tercera dimensión / subcategoría: Trabajo en equipo

Objetivos de la dimensión: Evaluar el desempeño y efectividad de las acciones que desarrolla el personal a fin de asegurar el cumplimiento del servicio.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Capacidad de integración	Existe un clima laboral positivo cuando se trabaja en equipo.	4	3	4	-
	Apoya a sus compañeros ante imprevistos que surgen en el trabajo.	3	3	3	-
	Informa y consulta al jefe sobre cambios que los afectan directamente.	3	4	3	-
Liderazgo en labores en conjunto	Toma en cuenta las opiniones y sugerencias de su equipo de trabajo.	3	4	3	-
	Respeto las ideas de su equipo de trabajo.	4	3	3	-

Cuarta dimensión / subcategoría: Compromiso Institucional

Objetivos de la dimensión: Evaluar el desempeño y efectividad del tiempo dedicado a las actividades de la organización a alcanzar el rendimiento esperado.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Nivel de compromiso	Cumple con los objetivos y metas de la empresa.	4	3	3	-
	Cumple con responsabilidad las funciones asignadas por la empresa.	3	4	3	-
Asumir responsabilidades	Asume y corrige los errores presentados en el trabajo.	3	4	3	-

Observaciones (precisar si hay suficiencia): El instrumento es aplicable.

Opinión de aplicabilidad: Aplicable       Aplicable después de corregir       No aplicable

Apellidos y nombres del juez evaluador: Dr. Bullón Solís, Omar

Especialidad del evaluador: Licenciado en Administración y Maestro en Gestión Pública.



Dr. Omar Bullón Solís  
Firma del evaluador

24 de febrero de 2024

## Anexo 4. Autorización para realizar la investigación

### **Distribuciones G&A S.A.C.**

“Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra Independencia, y de la conmemoración de las heroicas batallas de Junín y Ayacucho”

Huaura, 19 de febrero del 2024

Estimados:

**Conde Leon Cristian Ruben  
Valdez Montero Fiorella Alexandra  
Bachilleres  
Programa de Titulación UCV**

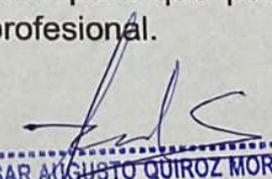
De mi mayor consideración:

Es grato dirigirme a Uds. para saludarlos cordialmente con la representación como Administrador de Distribuciones G&A S.A.C. Informándole que hemos recibido su carta de presentación con fecha 16 de febrero del 2024, la cual solicita la autorización para realizar su investigación.

Indico que, es de nuestro interés que esta investigación se pueda desarrollar con el personal de la empresa. Debido a que, una vez culminado el proceso de análisis de los datos, se entregará un informe con posibles soluciones a las falencias o mejoras continuas para aspectos positivos visualizados.

A través de este escrito, otorgo AUTORIZACIÓN para que puedan realizar su investigación, deseándoles éxito en su carrera profesional.

Atentamente,

  
CÉSAR AUGUSTO QUIROZ MORALES  
ADMINISTRADOR  
DISTRIBUCIONES G&A SAC

---

Quiroz Morales Cesar Augusto  
Administrador

## Anexo 5. Resultados descriptivos y estadísticos

**Tabla 1**

*Variable de capacitación del personal en colaboradores de la empresa Distribuciones G&A, Huaura – 2023*

<b>Niveles</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
Regular	10	9,2%	9,2%
Bueno	99	90,8%	100,0%
<b>Total</b>	109	100,0%	

Nota: Elaboración propia

**Tabla 2**

*Dimensión de diagnóstico de las necesidades en colaboradores de la empresa Distribuciones G&A, Huaura - 2023*

<b>Niveles</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
Deficiente	6	5,5%	5,5%
Regular	13	11,9%	17,4%
Bueno	90	82,6%	100,0%
<b>Total</b>	109	100,0%	

Nota: Elaboración propia

**Tabla 3**

*Dimensión de desarrollo de planes y programas en colaboradores de la empresa Distribuciones G&A, Huaura - 2023*

<b>Niveles</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
Deficiente	5	4,6%	4,6%
Regular	8	7,3%	11,9%
Bueno	96	88,1%	100,0%
<b>Total</b>	109	100,0%	

Nota: Elaboración propia

**Tabla 4**

*Dimensión de Impartición o ejecución de la capacitación en colaboradores de la empresa Distribuciones G&A, Huaura - 2023*

<b>Niveles</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
Deficiente	3	2,8%	2,8%
Regular	14	12,8%	15,6%
Bueno	92	84,4%	100,0%
<b>Total</b>	109	100,0%	

Nota: Elaboración propia

**Tabla 5**

*Dimensión de Proceso de evaluación de los resultados en colaboradores de la empresa Distribuciones G&A, Huaura - 2023*

<b>Niveles</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
Regular	13	11,9%	11,9%
Bueno	96	88,1%	100,0%
<b>Total</b>	109	100,0%	

Nota: Elaboración propia

**Tabla 6**

*Variable de desempeño laboral en colaboradores de la empresa Distribuciones G&A, Huaura – 2023*

<b>Niveles</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
Regular	8	7,3%	7,3%
Bueno	101	92,7%	100,0%
<b>Total</b>	109	100,0%	

Nota: Elaboración propia

**Tabla 7**

*Dimensión de calidad de trabajo en colaboradores de la empresa Distribuciones G&A, Huaura - 2023*

<b>Niveles</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
Regular	21	19,3%	7,3%
Bueno	88	80,7%	100,0%
<b>Total</b>	109	100,0%	

Nota: Elaboración propia

**Tabla 8**

*Dimensión de responsabilidad laboral en colaboradores de la empresa Distribuciones G&A, Huaura - 2023*

<b>Niveles</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
Deficiente	3	2,8%	2,8%
Regular	10	9,2%	11,9%
Bueno	96	88,1%	100,0%
<b>Total</b>	109	100,0%	

Nota: Elaboración propia

**Tabla 9**

Dimensión de trabajo en equipo en colaboradores de la empresa Distribuciones G&A, Huaura – 2023

<b>Niveles</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje Acumulado</b>
Deficiente	1	0,9%	0,9%
Regular	18	13,8%	14,7%
Bueno	93	85,3%	100,0%
<b>Total</b>	109	100,0%	

Nota: Elaboración propia

**Tabla 10**

*Dimensión de compromiso institucional en colaboradores de la empresa Distribuciones G&A, Huaura - 2023*

<b>Niveles</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje Acumulado</b>
Deficiente	2	1,8%	1,8%
Regular	21	19,3%	21,1%
Bueno	86	78,9%	100,0%
<b>Total</b>	109	100,0%	

Nota: Elaboración propia

**Tabla 11***Prueba de normalidad de Kolmogorov Smirnov*

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>		
	Estadístico	gl	Sig.
<b>CAPACITACIÓN DEL PERSONAL</b>	,118	109	,001
Diagnóstico de las necesidades	,215	109	,000
Desarrollo de planes y programas	,187	109	,000
Impartición o ejecución de la capacitación	,231	109	,000
Proceso de evaluación de los resultados	,196	109	,000
<b>DESEMPEÑO LABORAL</b>	,157	109	,000
Calidad de trabajo	,168	109	,000
Responsabilidad laboral	,287	109	,000
Trabajo en equipo	,225	109	,000
Compromiso institucional	,226	109	,000

**Tabla 12***Relación entre la capacitación del personal y el desempeño laboral en colaboradores de la empresa Distribuciones G&A, Huaura – 2023*

<b>Correlaciones</b>			
		<b>CAPACITACIÓN DEL PERSONAL</b>	<b>DESEMPEÑO LABORAL</b>
Rho de Spearman	<b>CAPACITACIÓN DEL PERSONAL</b>	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,703**
		N	.
	<b>DESEMPEÑO LABORAL</b>	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,000
		N	.
		N	109

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

**Tabla 13**

*Relación entre la capacitación del personal y la calidad de trabajo en colaboradores de la empresa Distribuciones G&A, Huaura – 2023*

		<b>Correlaciones</b>		
			<b>CAPACITACIÓN DEL PERSONAL</b>	<b>CALIDAD DE TRABAJO</b>
Rho de Spearman	<b>CAPACITACIÓN DEL PERSONAL</b>	Coeficiente de	1,000	,380**
		correlación		
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	109	109
	<b>CALIDAD DE TRABAJO</b>	Coeficiente de	,380**	1,000
		correlación		
Sig. (bilateral)		,000	.	
	N	109	109	

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

**Tabla 14**

*Relación entre la capacitación del personal y la responsabilidad laboral en colaboradores de la empresa Distribuciones G&A, Huaura - 2023*

		<b>Correlaciones</b>		
			<b>CAPACITACIÓN DEL PERSONAL</b>	<b>RESPONSABI LIDAD LABORAL</b>
Rho de Spearman	<b>CAPACITACIÓN DEL PERSONAL</b>	Coeficiente de	1,000	,549**
		correlación		
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	109	109
	<b>RESPONSABILIDAD LABORAL</b>	Coeficiente de	,549**	1,000
		correlación		
Sig. (bilateral)		,000	.	
	N	109	109	

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

**Tabla 15**

*Relación entre la capacitación del personal y el trabajo en equipo en colaboradores de la empresa Distribuciones G&A, Huaura - 2023*

		<b>Correlaciones</b>		
			<b>CAPACITACIÓN DEL PERSONAL</b>	<b>TRABAJO EN EQUIPO</b>
Rho de Spearman	<b>CAPACITACIÓN DEL PERSONAL</b>	Coeficiente de	1,000	,424**
		correlación		
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	109	109
	<b>TRABAJO EN EQUIPO</b>	Coeficiente de	,424**	1,000
		correlación		
Sig. (bilateral)		,000	.	
	N	109	109	

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

**Tabla 16**

*Relación entre la capacitación del personal y el compromiso institucional en colaboradores de la empresa Distribuciones G&A, Huaura - 2023*

		<b>Correlaciones</b>		
			<b>CAPACITACIÓN DEL PERSONAL</b>	<b>COMPROMISO INSTITUCIONAL</b>
Rho de Spearman	<b>CAPACITACIÓN DEL PERSONAL</b>	Coeficiente de	1,000	,405**
		correlación		
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	109	109
	<b>COMPROMISO INSTITUCIONAL</b>	Coeficiente de	,405**	1,000
		correlación		
Sig. (bilateral)		,000	.	
	N	109	109	

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

**Tabla 17***Coeficiente de correlación.*

Valor de Rho	Significado
-1	Correlación negativa grande y perfecta
-0,9 a 0,99	Correlación negativa muy alta
-0,7 a 0,89	Correlación negativa alta
-0,4 a 0,69	Correlación negativa moderada
-0,2 a 0,39	Correlación negativa baja
-0,01 a 0,19	Correlación negativa muy baja
0	Correlación nula
0,01 a 0,19	Correlación positiva muy baja
0,2 a 0,39	Correlación positiva baja
0,4 a 0,69	Correlación positiva moderada
0,7 a 0,89	Correlación positiva alta
0,9 a 0,99	Correlación positiva muy alta
1	Correlación positiva grande y perfecta