



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

**La capacitación y el desempeño laboral de los colaboradores de
GEESEBE S.C.R.L., Arequipa 2021**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
Licenciado en Administración

AUTOR:

Chavez Salas, Christopher Jonny (ORCID: 0000-0002-7863-7269)

ASESOR:

Mg. Cervantes Ramón, Edgard Francisco (ORCID: 0000-0003-1317-6008)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

LIMA – PERÚ

2021

Dedicatoria

A Dios Padre Todopoderoso, por siempre estar conmigo en todo momento.

A mis padres Jonny Chavez y Juana Salas por darme su apoyo incondicional, sobre todo en los momentos más adversos en mi vida. A mi mamá Elba Bellido con mucho amor hasta el cielo.

Agradecimiento

A mi Asesor Mg. Cervantes Ramón, Edgard Francisco por brindarme todos sus conocimientos y su motivación desde el primer día en que empezó este camino.

A mi novia Tula Patricia por siempre apoyarme en todo momento y siempre darme ánimos para lograr este objetivo. A mis hermanas Endrina y Nadia por su paciencia y por su confianza que depositaron en mí.

Índice de contenidos

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento.....	iii
Índice de contenidos.....	iv
Índice de tablas	v
RESUMEN.....	vii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA	11
3.1 Tipo y diseño de investigación	11
3.2 Variables y Operacionalización.....	12
3.3 Población, muestra y muestreo	13
3.3.1 Población.....	13
3.3.2 Criterios de selección	13
3.3.3 Muestra	13
3.3.4 Muestreo	14
3.3.5 Unidad de análisis	14
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	14
3.5 Procedimientos.....	17
3.6 Método de análisis de datos	18
3.7 Aspectos éticos	18
IV.RESULTADOS	19
V.DISCUSIÓN	31
VI. CONCLUSIONES.....	34
VII. RECOMENDACIONES	36
Referencias	38
ANEXOS	42

Índice de tablas

Tabla 1 Colaboradores de GEESEBE S.C.R.L.....	13
Tabla 2 Validación por juicio de expertos: Capacitación.....	15
Tabla 3 Validación por juicio de expertos: Desempeño laboral	16
Tabla 4 Estadística de fiabilidad general	17
Tabla 5 Estadística de fiabilidad: Capacitación	17
Tabla 6 Estadística de fiabilidad: Desempeño laboral	17
Tabla 7 Resultado descriptivo de capacitación.....	19
Tabla 8 Estadística descriptiva de desempeño laboral.....	20
Tabla 9 Resultado descriptivo de la comunicación	21
Tabla 10 Resultado descriptivo del trabajo en equipo	22
Tabla 11 Resultado descriptivo del ambiente laboral	23
Tabla 12 Resultado descriptivo de desarrollo de habilidades	24
Tabla 13 Prueba de normalidad de la capacitación y desempeño laboral	25
Tabla 14 Prueba de hipótesis general capacitación y desempeño laboral.....	26
Tabla 15 Prueba de hipótesis entre la capacitación y la comunicación de los colaboradores	27
Tabla 16 Prueba de hipótesis entre la capacitación y el trabajo en equipo.....	28
Tabla 17 Prueba de hipótesis entre la capacitación y el ambiente laboral.....	29
Tabla 18 Prueba de hipótesis entre la capacitación y desarrollo de habilidades	30

Índice de figuras

Figura 1. Representación gráfica de la variable capacitación.....	19
Figura 2. Representación gráfica de la variable desempeño laboral	20
Figura 3. Representación gráfica de la dimensión comunicación	21
Figura 4. Representación gráfica de la dimensión trabajo en equipo	22
Figura 5. Representación gráfica de la dimensión ambiente laboral	23
Figura 6. Representación gráfica de la dimensión desarrollo de habilidades ..	24

RESUMEN

La investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre capacitación y desempeño laboral de los colaboradores de GEESEBE S.C.R.L., Arequipa 2021. La metodología de la investigación fue de tipo aplicada, con un enfoque cuantitativo, de nivel correlacional y un diseño no experimental de corte transversal. También tuvo una población finita conformada por 36 colaboradores, por lo que se trabajó con una muestra censal, es decir se optó por la totalidad de la población. Además, la técnica que se aplicó, fue de la encuesta y como instrumento de medición se utilizó el cuestionario que estuvo compuesto por 44 ítems, previamente validados a través de la opinión de los expertos. Por lo tanto, haciendo uso del software estadístico SPSS V25, empleado para la confiabilidad del Alfa de Cronbach, se alcanzó un resultado de 0,934 siendo un nivel de fiabilidad muy alto, los resultados obtenidos nos indicaron que se obtuvo un nivel de sig. de 0,003 y una correlación de Rho Spearman de 0,474. Finalmente se concluyó que existe una correlación positiva media, es decir que, al realizar una buena capacitación se logra un favorable trabajo en equipo, una excelente comunicación, un cálido ambiente laboral y un perfecto desarrollo de habilidades de los colaboradores para poder generar una estabilidad empresarial.

Palabras Clave: Capacitación, desempeño laboral, desarrollo de habilidades, comunicación.

ABSTRACT

The objective of the research was to determine the relationship between training and job performance of the employees of GEESEBE S.C.R.L., Arequipa 2021. The research methodology was applied, with a quantitative approach, correlational level and a non-experimental cross-sectional design. It also had a finite population made up of 36 collaborators, so a census sample was used, that is, the entire population was chosen. In addition, the technique that was applied was from the survey and the questionnaire was used as a measurement instrument, which was composed of 44 items, previously validated through the opinion of the experts. Therefore, making use of the statistical software SPSS V25, used for the reliability of Cronbach's Alpha, a result of 0.934 was achieved, being a very high level of reliability, the results obtained indicated that a level of sig was obtained. of 0.003 and a Rho Spearman correlation of 0.474.

Finally, it was concluded that there is a medium positive correlation, for this reason the null hypothesis is rejected and the alternative hypothesis is accepted, that is to say that, by conducting good training, favorable teamwork is achieved, excellent communication, a warm work environment and a perfect development of skills of employees to generate business stability.

Key Words: Training, job performance, skills development, communication.

I. INTRODUCCIÓN

En el nivel internacional según Profedet (2018), nos refiere que vivimos en un mundo constante de cambios tecnológicos, sociales y económicos y la única oportunidad para las organizaciones es tener una capacitación constante sobre sus colaboradores, ya que ellos son la carta de presentación para los consumidores. Adicionalmente según Infante y Taimy (2017), mencionan que en el mundo empresarial se exige la contratación de profesionales competentes, debido a que ellos son el principal recurso de las empresas, nos dan a conocer que entre más capacitaciones tengan los colaboradores de una organización es mejor para que tengan una herramienta de conocimientos para su crecimiento personal y profesional, y de la misma forma las organizaciones deberán estar vigentes en la actualización constante para que puedan alcanzar sus metas previstas con competitividad y eficiencia.

A nivel nacional, según Aptitus (2018), nos señala que mantener atento a un colaborador en sus ocho horas diarias de jornada laboral es difícil, por muchas circunstancias, por ejemplo, el sueldo económico, el ambiente laboral, entre otros. Teniendo en cuenta a ISBL (2018), las organizaciones cometen muchos errores en la capacitación de su personal, es por ello que es difícil generar un deterioro en el desempeño de todos sus colaboradores, algunos ejemplos de equivocaciones que comenten las empresas són: caer en la monotonía, capacitaciones discontinuas, capacitaciones muy extensas y aburridas, etc. De acuerdo con Esan (2016), en muchas micro empresas consideran que la capacitación es un despilfarro innecesario de dinero y no lo perciben como una inversión que en un futuro favorecerá a la organización, pero de continuar con la falta de capacitaciones, esto conllevará a que el desempeño de cada uno de sus colaboradores baje por su déficit en el conocimiento de su trabajo.

A nivel local, GEESEBE S.C.R.L., ubicada en la ciudad de Arequipa, esta empresa brinda el servicio en telecomunicaciones call center, atención al cliente, gestión de cobranza, tiene la misión de utilizar su tecnología para buscar soluciones integrales y de valor para las empresas proveedoras que confían en ellos. Se observó que el rendimiento laboral en atención al cliente se ha visto disminuido en los últimos tiempos, su nivel de esfuerzo operativo se ha reducido,

debido a la constante rotación de personal, ya que los colaboradores son inestables, se contrata nuevo personal, pero no conocen las operaciones, la manipulación del sistema ni los usos y costumbres para la atención al cliente, no se adaptan a los horarios por ser rotativos, es por ello que no se logra llegar a las metas y objetivos que siempre se mantenían en un nivel elevado, por una parte, esto se debe a la falta de capacitación, tener a los colaboradores en constante capacitación genera un gasto económico, pero es de suma importancia, el proceso de capacitación y la evaluación de la capacitación son importantes para obtener un mejor desempeño de los colaboradores. El propósito de la capacitación conlleva a que los colaboradores puedan estar motivados, y tengan un mejor desarrollo de habilidades. De proseguir con esta situación negativa, la empresa, estará obligada de reducir las operaciones, los costos se incrementarán, habrá despidos, por lo tanto, se permite plantear alternativas de solución para GEESEBE S.C.R.L.

Seguidamente, se proyectó como el problema general:

- ¿De qué manera la capacitación se relaciona con el desempeño de los colaboradores de GEESEBE S.C.R.L., Arequipa 2021?

Además, los problemas específicos definidos en:

- ¿Cómo la capacitación se relaciona con la comunicación de los colaboradores de GEESEBE S.C.R.L., Arequipa 2021?
- ¿Cómo la capacitación se relaciona con el trabajo en equipo de los colaboradores de GEESEBE S.C.R.L., Arequipa 2021?
- ¿Cómo la capacitación se relaciona con el ambiente laboral de los colaboradores de GEESEBE S.C.R.L., Arequipa 2021?
- ¿Cómo la capacitación se relaciona con el desarrollo de habilidades de los colaboradores de GEESEBE S.C.R.L., Arequipa 2021?

Continuando con el desarrollo del proyecto se presenta la justificación:

En la justificación teórica, el interés del estudio está basado en ofrecer y brindar una solución a la problemática de la organización. Se realizó bases teóricas de la capacitación y el desempeño laboral para poder fortalecer las metas

establecidas en la empresa, realizar un análisis profundo para garantizar y desarrollar el máximo nivel de trabajo de GEESEBE S.C.R.L.

Justificación social, permitió obtener conocimientos en la actualidad, en vista que las organizaciones necesitan emplear la capacitación a sus colaboradores constantemente para mejorar su rendimiento en el desempeño de los colaboradores, no obstante, obtener mejores rendimientos.

Justificación metodológica, la investigación se realizó para alcanzar los objetivos propuestos en el estudio, también se utilizó la encuesta, finalmente para un mejor uso de los datos, se empleó el cuestionario como instrumento principal.

Justificación práctica, permitirá a la investigación brindar soluciones en la capacitación de la empresa y de la misma forma en el desempeño laboral, para ofrecer un buen servicio y evitar malas experiencias con los clientes a la hora de brindarles información.

Paralelamente, como objetivo general se propuso:

- Determinar la relación entre la capacitación y el desempeño de los colaboradores de GEESEBE S.C.R.L., Arequipa 2021.

Como objetivos específicos:

- Identificar la relación entre la capacitación y la comunicación de los colaboradores de GEESEBE S.C.R.L., Arequipa 2021.
- Identificar la relación entre la capacitación y el trabajo en equipo de los colaboradores de GEESEBE S.C.R.L., Arequipa 2021.
- Identificar la relación entre la capacitación y el ambiente laboral de los colaboradores de GEESEBE S.C.R.L., Arequipa 2021.
- Identificar la relación entre la capacitación y el desarrollo de habilidades de los colaboradores de GEESEBE S.C.R.L., Arequipa 2021.

En la investigación, se formuló la hipótesis general:

- Existe relación entre la capacitación y el desempeño de los colaboradores de GEESEBE S.C.R.L., Arequipa 2021.

Se diseñaron como hipótesis específicas:

- Existe relación entre la capacitación y la comunicación de los colaboradores de GEESEBE S.C.R.L., Arequipa 2021.
- Existe relación entre la capacitación y el trabajo en equipo de los colaboradores de GEESEBE S.C.R.L., Arequipa 2021.
- Existe relación entre la capacitación y el ambiente laboral de los colaboradores de GEESEBE S.C.R.L., Arequipa 2021.
- Existe relación entre la capacitación y el desarrollo de habilidades de los colaboradores de GEESEBE S.C.R.L., Arequipa 2021.

II. MARCO TEÓRICO

Comprende de trabajos anteriores, de los cuales tenemos los siguientes trabajos internacionales y nacionales:

Según Shah, Burgoyne, Ghaffari, Nazri y Salleh (2017), en su artículo *La influencia de la motivación en el desempeño laboral*. Tuvo que determinar la relación entre la motivación y el desempeño laboral. Su muestra constituida por 103 colaboradores. Fue correlacional, de tipo aplicada, el coeficiente de determinación, fue de Pearson logrando un resultado de $R=0.691$. Llegaron a la conclusión de que todas las organizaciones tienen que aprovechar las oportunidades para mejorar el rendimiento de sus recursos humanos.

Con base en Akpobolokami y Chidiebere (2020), en su artículo *Capacitación en salud y seguridad y desempeño de los empleados en empresas de petróleo y gas en el estado de Rivers, Nigeria*. Tuvieron que examinar la relación de la capacitación y desempeño de los empleados. Fue de nivel correlacional, con 154 empleados encuestados. Descubrió por $Rho = 0.627$. Concluyeron que los programas de capacitación deben realizarse con mucha más regularidad para el personal nuevo y antiguo de las empresas de petróleo y gas en Nigeria.

Álvarez y Defaz (2019), en su tesis titulada *Relación entre la capacitación del personal y productividad en la industria manufacturera de productos alimenticios del cantón Manta-Ecuador*. Tuvieron que analizar la relación entre la capacitación del personal y productividad. Su muestra fue de 61 empresas dedicadas al rubro de productos alimenticios, utilizó como instrumento la encuesta. Obtuvieron como resultado que la correlación es significativa, pues su valor del coeficiente de Pearson, $R= 0.949$. Tuvo como conclusión que a mayor sea la capacitación, esta permitirá brindar un personal más preparado para sus funciones.

Para Salazar (2018), en la tesis titulada *Las competencias gerenciales y el desempeño laboral de las autoridades en las instituciones estatales de educación superior*. Tuvieron que determinar la relación entre las competencias gerenciales y el desempeño de las autoridades. Tuvo un nivel correlacional, su muestra fue de 89 autoridades de los centros universitarios de la ciudad. Trabajaron con el

estadístico Pearson, así mismo, obtuvo el valor de $R=0,945$. Tuvo como conclusión que las competencias gerenciales de las instituciones estatales tienen una relación con el desempeño laboral.

Como dice Navarrete (2018), en la investigación titulada "*La Capacitación del Personal y el Desempeño Laboral*". Tuvo que determinar la incidencia de la capacitación en el desempeño laboral de los colaboradores de Megamaxi Mall de los Andes. El estudio fue correlacional de corte transversal; fue una muestra de 100 colaboradores de Megamaxi. Su resultado con la aplicación del estadístico de Pearson, obtuvo un valor de $r = 0.729$. Concluyó que en el centro comercial sus colaboradores necesitan de la elaboración de una capacitación integral a corto plazo para que ayude en el enriquecimiento y obtengan un crecimiento laboral de cada colaborador.

A nivel nacional, según Bermúdez (2021), en su tesis: *Capacitación y evaluación de desempeño de colaboradores del restaurante Alfresco – Miraflores 2017*. Tuvieron que determinar la relación de capacitación y evaluación de desempeño. Utilizó el cuestionario como su instrumento, su muestra la realizó con 42 colaboradores. Su resultado con la aplicación del estadístico de Rho tuvo un valor = 0.575, utilizó la encuesta y cuestionario. El investigador concluyó que si existe relación y fue positiva moderado, esto quiere decir que los colaboradores se desempeñan siempre de buena manera en el restaurante Alfresco.

Para Sánchez (2019) en su tesis *Capacitación del talento humano y la calidad de servicio de la empresa Sumacc Foods E.I.R.L., Chaclacayo 2019*. Tuvo que determinar a la capacitación del talento humano relacionarse con la calidad de servicio, Fue de tipo correlacional, solo una vez recolectó datos, para mejor resultados su muestra estuvo constituida por 34 colaboradores. En el resultado indica que se basaron en el Rho de Spearman = 0.878. El investigador concluyó indicando que existe relación en la capacitación y la calidad de servicio en los colaboradores de Sumacc Foods.

Según Solorzano (2018), en su investigación *Capacitación y Desempeño laboral en el área de distribución de la empresa Grupo Vega S.A.C., Comas, 2018. Lima*. Tuvo que determinar la relación de capacitación y desempeño laboral, fue

de enfoque cuantitativo. Tuvo como muestra de su población a 45 colaboradores, utilizó la encuesta. Los resultados del Rho de Spearman, fueron = 0.726, lo que indicó que es altamente significativo. Tuvo como conclusión que si existe relación entre capacitación y desempeño laboral.

De acuerdo con Rengifo (2018), en su tesis *Proceso de capacitación y el desempeño laboral del personal administrativo del organismo de evaluación y fiscalización ambiental, Lima 2021*. Tuvo que determinar qué relación existe entre el proceso de capacitación y el desempeño laboral del personal administrativo; Fue un estudio de enfoque cuantitativo, donde solo recolecto datos en un solo momento, realizó el cuestionario a 92 colaboradores. En los resultados se obtuvo un Rho = 0,707. Tuvo una conclusión en donde el proceso de capacitación usado por el personal administrativo es necesario para lograr un correcto desempeño laboral, si existe relación alta.

Piélago (2018), en su investigación *Capacitación y desempeño laboral según percepción del personal médico del Hospital Huaycán de Ate, 2018*. Tuvo que determinar la relación que existe en la capacitación y el desempeño laboral, fue de tipo correlacional, de enfoque cuantitativo; utilizó una muestra de 60 colaboradores. Tuvo el resultado Rho = 0,747, y V. Sig. = 0,00. Su conclusión fue que verdaderamente existe relación entre la capacitación y el desempeño laboral para mejorar el rendimiento de cada uno de los médicos del Hospital Huaycán de Ate.

Por lo demás, en el desarrollo del estudio se considera el juicio de diferentes autores que definan a la capacitación:

Según Chávez (2015), la capacitación es el conjunto de actividades que generan aumentar conocimientos y aptitudes en los colaboradores, siempre esta dirigida a ellos. Como señala Salgado y Gómez (2017), la capacitación es una actividad fundamental para todas las empresas, su importancia es clave para la supervivencia y adaptación en el entorno de las organizaciones.

Como lo hace notar Werther y Davis (2011), refieren a la capacitación como una herramienta en constante actividad que está en constante indagación para tener preparado al colaborador en sus funciones laborales. Como lo hace notar

Chiavenato (2007), argumenta a la capacitación como un proceso intelectual, que está diseñado de una forma muy ordenada hacia los individuos que les urge encontrar nuevos conocimientos, es por eso, que a largo plazo generarán habilidades en su ámbito laboral.

Empleando las palabras de Dessler y Varela (2011), citado en Corona (2019), sostienen que la capacitación se describe por un conjunto de habilidades que desarrollan e interpretan los colaboradores nuevos en sus labores cotidianas. Para Orozco (2017), la capacitación impactó en las organizaciones porque consideraban como un gasto y no lo veían como una inversión, entendieron que es un proceso simple a la hora de utilizarlo, ya que permite proveer conocimientos a los colaboradores.

De la misma manera, según Dessler y Varela (2011), citado en Corona (2019), nombraron diferentes dimensiones para el proceso de capacitación y encontramos cuatro dimensiones: diagnóstico de necesidades, el diseño didáctico, la validación, y la evaluación.

Para comenzar, la primera dimensión para la capacitación, en tal sentido, es el diagnóstico de necesidades. Como expresa Aguilar (2019), el DNC es el primer paso importante donde se dan a conocer las diferencias entre lo que es correcto y lo que debería de ser correcto en una organización. Es el procedimiento donde recopilan información para realizar el proceso de capacitación.

Por otra parte, la segunda dimensión es el diseño didáctico. Desde la posición de Rosas, Mortis y Chairez (2016), es un manual que se le brinda al participante donde se encuentran la introducción de aprendizaje, conocimientos, desarrollo, conclusiones, divididos en unidades temáticas.

De esta forma, la tercera dimensión es la validación. Tal como Dessler y Varela (2011), citado en Corona (2019), afirman que se debe evaluar cualquier programa de capacitación para garantizar que se está analizando las necesidades, con el objetivo de asegurar que el tiempo, esfuerzo y dinero invertido en ella valga la pena.

Así mismo, la cuarta dimensión es la evaluación. Como lo hace notar Chiavenato (2007), revela que en la etapa final sirve para comprobar si los colaboradores han notado modificaciones en su comportamiento.

Para continuar con el estudio, se considera el juicio de diferentes autores que definan a la capacitación:

Según Corvo (2018), el desempeño laboral es la valoración que se le da a una persona por realizar bien su labor, es una revisión individual para medir que tan bien se realiza el trabajo de cada colaborador. Además Dessler y Varela (2011), citado en Corona (2019), indica que es una calificación anterior o actual al desenvolvimiento en su labor de un colaborador.

De Acuerdo con Cuesta y Valencia (2014), afirman que es una técnica de medir a los colaboradores de forma escalonada en sus funciones laborales durante un proceso determinado, de forma eficiente y eficaz. Dicho con palabras de Judge y Robbins (2013), citado en Marquez (2020), se refieren a las responsabilidades que tienen los colaboradores al cumplir sus obligaciones en la organización, estos ayudan a la elaboración de un producto o servicio.

Teniendo en cuenta a Robbins y Coulter (2014), afirman que el desempeño laboral se evidencia en los colaboradores mediante algunos comportamientos y características de cada uno en las funciones que desempeña en la organización, esto determina el estado de ánimo de cada individuo. Empleando las palabras de Bohlander y Snell (2008), afirman que es un proceso realizado por un jefe hacia un empleado, para verificar su trabajo en la organización, si es eficaz, se le brinda una recompensa, caso contrario, ayudar al colaborador para que entienda sus funciones y pueda obtener éxito en su desempeño.

Al mismo tiempo, según Judge y Robbins (2013), citado en Marquez (2020), nombraron diferentes dimensiones para el desempeño laboral: trabajo en equipo, comunicación, ambiente laboral, y desarrollo de habilidades.

En tal sentido, la primera dimensión es comunicación. Como lo hace notar Perlado y Cachán (2015), indican a la comunicación como el desarrollo que permite transmitir y recibir ideas entre dos o más colaboradores, iniciando una

interacción entre compañeros, jefes, directores. Se ha notado que a falta de comunicación no se puede avanzar, ya que, si el mensaje no tuvo una recepción de buena manera esto puede causar malestares en el trabajo.

Por otra parte, la segunda dimensión es trabajo en equipo. Desde la posición de Dessler y Varela (2011), citado en Corona (2019), consideran que uno de los planes de toda empresa es incentivar a sus colaboradores, para poder llegar al éxito en una organización es fundamental que todo el equipo labore de manera conjunta para alcanzar los mejores resultados y así obtener una valiosa recompensa.

De esta forma, la tercera dimensión es el ambiente laboral. Según Benavides (2006), afirma que las condiciones de trabajo son de vital importancia, ya que los colaboradores se desempeñan dentro del área designada, puede estar compuesta por varios tipos de condiciones, físicas, así como la comodidad del trabajador, las máquinas que usa y el uniforme.

Así mismo, la cuarta dimensión es desarrollo de habilidades. Teniendo en cuenta a Judge y Robbins (2013), citado en Marquez (2020), afirman que cuando los encargados de un grupo de personas no sólo se fijan en calificaciones y experiencia de los colaboradores, sino en las habilidades personales, éstas son fundamentales porque les permite resaltar dentro de los empleadores independientes en el sector, son importantes en un ambiente laboral.

III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo y diseño de investigación

3.1.1 Enfoque

Como dice Maldonado (2018), describe como ordenado y evidente por sí mismo al enfoque cuantitativo, ya que contiene pasos secuenciales que no se pueden evitar; mediante el análisis y la recaudación de información permiten formular objetivos e hipótesis, para ello se crea un plan basado en mediciones y cálculos estadísticos; con el objetivo de confirmar la hipótesis.

3.1.2 Tipo

Como señala Nardi (2018), este modelo de investigación se enfoca en dar soluciones a los problemas y brindar soluciones alternativas basadas en el conocimiento teórico de las variables. La investigación fue de tipo aplicada, por eso, estuvo orientada para encontrar respuestas efectivas a los problemas encontrados

3.1.3 Nivel

Según Cancela et al. (2018), en este tipo de estudio se pretende encontrar y esclarecer la relación a investigar. Fue un estudio de nivel correlacional, para explicarlo mejor, se quiso encontrar la relación entre capacitación y desempeño.

3.1.4 Diseño

Según Agudelo, Aignerren, y Ruiz (2010), manifiestan que es un diseño de estudio donde no está permitido controlar ni manipular las variables, porque éstas, ya ocurrieron y solo nos permite observar y estudiarlas. El estudio fue de carácter no experimental, por lo tanto, no existe manipulación alguna de ninguna variable.

También el estudio fue de corte transversal. Como expresa Rodríguez y Mendivelso (2018), refieren que es un estudio de carácter observatorio en un momento dado; en donde sólo tiene una medición y es simultánea, el investigador no puede interferir.

3.2 Variables y Operacionalización

De acuerdo con Palella y Martins (2012), afirman que las variables son elementos o factores que según sus características se pueden medir o cuantificar, una variable presenta un grado de abstracción por lo que se impide utilizarla, por lo tanto hay que operacionalizarla.

Por consiguiente, las variables capacitación y desempeño laboral son cualitativas, mediante su descomposición se podrán medir, (Ver anexo 1).

Capacitación:

Según Dessler y Varela (2011), citado en Corona (2019), describen a la capacitación como un conjunto de habilidades que desarrollan e interpretan los colaboradores nuevos en sus labores cotidianas.

Definición operacional, para analizar esta variable, se medirá en cuatro dimensiones mencionadas por Dessler y Varela. En primer lugar, el diagnóstico de necesidades, seguidamente el diseño didáctico, como tercera dimensión es la validación, y, por último, la evaluación.

Desempeño Laboral:

Como dice Judge y Robbins (2013), citado en Marquez (2020), se refieren a las responsabilidades que tienen los colaboradores al cumplir sus obligaciones en la organización, estos ayudan a la elaboración de un producto o servicio.

Definición operacional, para analizar esta variable, se medirá en cuatro dimensiones mencionadas por Judge y Robbins: comunicación, trabajo en equipo, condición laboral y desarrollo de habilidades.

3.3 Población, muestra y muestreo

3.3.1 Población

Representada en 36 participantes, los cuales son todos colaboradores de GEESEBE S.C.R.L., Arequipa 2021 del área de atención al cliente y call center. Desde la posición Lerma (2012), sostiene que la población, es un grupo de todos los componentes de la misma categoría que muestran una definición en común.

Así mismo, fue finita porque se conoce la totalidad de la población. Tal como expresa Palella y Martins (2012), refieren que se da cuando se conoce el número total de elementos que la conforman, a veces son tan grandes que se comportan como infinitas.

Tabla 1

Colaboradores de GEESEBE S.C.R.L.

Área de trabajo	Cantidad de Colaboradores
Atención al cliente	19
Call center	17
Total	36

3.3.2 Criterios de selección

Para el estudio, por criterio de inclusión, se consideró a todos los colaboradores de call center y atención al cliente de GEESEBE S.C.R.L., Arequipa 2021. Para el criterio de exclusión, no se consideró a los colaboradores que ocupan el cargo de jefes, gerencia y otras áreas de GEESEBE S.C.R.L., Arequipa 2021.

3.3.3 Muestra

Empleando las palabras de Bernal (2011), la muestra es la porción representativa de una población, dicho sea de paso, de la cual se obtiene los datos reales que se requiere para un progreso positivo de la investigación.

Para efectos del estudio se consideró al total de la muestra por ser una población pequeña conformada por 36 colaboradores, siendo 19 de atención al cliente y 17 de call center en GEESEBE S.C.R.L., Arequipa 2021.

3.3.4 Muestreo

Como expresa Parra y Vázquez (2017), afirman que el muestreo es un proceso mediante el cual nos permite seleccionar un grupo de individuos de una población, teniendo el fin de investigarlos.

Esta investigación no utilizó el procedimiento del muestreo. De Acuerdo con Porras (2017), indica que es una técnica mediante la cual el investigador rescata muestras pero unicamente de un grupo de individuos que han sido elegidos, debido a que no todos son seleccionados para participar en el estudio

3.3.5 Unidad de análisis

Para Lerma (2012) manifiesta que son el elemento básico para una medición según el interés de quien mida.

Por lo tanto, estuvo integrada por cada uno de los colaboradores de GEESEBE S.C.R.L., Arequipa 2021.

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.4.1 Técnica

Con base en Feria, Matilla y Mantecón (2020), atribuyen a la encuesta como una técnica apropiada, debido a que permite recopilar información de un público objetivo, por sus cualidades la encuesta es flexible, clara, útil y confiable.

3.4.2 Instrumento

Según Gil (2016), refiere al instrumento como un proceso de medición, mediante el cual se anota información real. Como plantea Meneses (2016), el cuestionario es un instrumento que permite al investigador formular un determinado número de preguntas que ayuden para recaudar información en una muestra de personas. Por otro lado, fue el cuestionario utilizado para ambas variables tanto capacitación como desempeño laboral.

Para Matas (2018), la escala de tipo Likert son una colección de ítems en donde el encuestado debe colocar su agrado o desagrado sobre las afirmaciones

a contestar. Por lo tanto, se manejó fue la escala de tipo Likert con elección múltiple como: Nunca (1), Casi nunca (2), A veces (3), Casi siempre (4) y siempre (5).

Como expresa Sánchez, Reyes y Mejía (2018), analiza la validez de expertos como un término que se utiliza para comprobar que el instrumento sea eficaz y los expertos esten totalmente de acuerdo con el tema.

El instrumento fue analizado por expertos, conformado por tres profesionales, los cuales analizaron el instrumento del cuestionario, con la finalidad de validarlo y aprobarlo. (Ver Anexo7)

Tabla 2

Validación de Capacitación

Criterios	Exp.1	Exp.2	Exp.3	Total
Claridad	87	87	88	262
Objetividad	88	88	88	264
Pertinencia	88	88	85	261
Actualidad	88	91	83	262
Organización	89	89	85	263
Suficiencia	88	88	85	261
Intencionalidad	88	90	85	263
Consistencia	88	88	85	261
Coherencia	88	88	85	261
Metodología	88	91	89	268
			TOTAL	2626
			CV	87.53%

En la tabla 2, se visualizó la validez del instrumento con un promedio de 87.53% para la primera variable, por lo que es considerado aceptable y aplicable.

Tabla 3*Validación de Desempeño laboral*

Criterios	Exp.1	Exp.2	Exp.3	Total
Claridad	85	87	87	259
Objetividad	88	92	88	268
Pertinencia	88	90	85	263
Actualidad	88	89	83	260
Organización	91	91	85	267
Suficiencia	88	89	85	262
Intencionalidad	88	91	85	264
Consistencia	89	89	85	263
Coherencia	88	88	90	266
Metodología	90	92	89	271
			TOTAL	2643
			CV	88.10%

En la tabla 3, se analizó la validez del instrumento con un promedio = 88.10% para la segunda variable, por lo que es considerado aceptable y aplicable.

Confiabilidad

De acuerdo con Taherdoost (2016), menciona que la prueba de confiabilidad es la solidez de la medición de un instrumento, mediante el cual brinda confianza en los resultados. Tal como Hernández y Pascual (2018), indican que para demostrar el cálculo del Alfa de cronbach, permitió esclarecer que mientras el valor del resultado este más cerca a 1, mayor solidez tiene el instrumento. En la investigación se utilizó el coeficiente Alfa de Cronbach.

Tabla 4*Fiabilidad general*

Alfa de Cronbach	Elementos
,934	44

El valor 0,934 revela un nivel de fiabilidad perfecta.

Tabla 5*Fiabilidad: Capacitación*

Alfa de Cronbach	Elementos
,950	20

El valor 0,950 revela un nivel de fiabilidad perfecta.

Tabla 6*Fiabilidad: Desempeño laboral*

Alfa de Cronbach	Elementos
,881	24

El valor 0,881 revela un nivel de fiabilidad perfecta.

3.5 Procedimientos

Este estudio inicio desde el análisis de la problemática en GEESEBE S.C.R.L., se realizó una ordenada recolección de datos, en base a ello se diseñó la matriz de operacionalización. Asimismo, después de aplicar la encuesta de la información a los 36 colaboradores de GEESEBE S.C.R.L., se procedió a ordenar los resultados registrándolos en el software de Microsoft Excel. Luego la base de datos pasa al software llamado paquete estadístico para ciencias sociales o SPSS 25.0 de IBM. Dicho esto, se elaboró tablas y figuras para el análisis.

3.6 Método de análisis de datos

3.6.1 Análisis descriptivos

Según Parampreet, Stoltzfus y Yellapu (2018), mencionan que la estadística descriptiva se usa para resumir todos los datos de forma ordenada en los cuales han sido llenadas las encuestas, del mismo modo, es fundamental en el desarrollo del estudio y se debe efectuar antes de la comparación estadística inferencial. Conviene especificar que, estudian un gran conjunto de datos, los mismos que se pueden observar en la investigación mediante gráficos y tablas de frecuencia.

3.6.2 Análisis inferencial

Declara Mishra y otros (2019), nos indican que la estadística inferencial tiene un rol de hacer deducciones, le permite probar las hipótesis, basándose en la información numérica de la población y tendencias.

3.7 Aspectos éticos

Este estudio, para fines académicos se realizó con el permiso y aprobación de la empresa GEESEBE S.C.R.L., se tomó en consideración los lineamientos de la Universidad César Vallejo. Por otra parte, respetó todos los estándares de las normas APA, para la redacción, citas, referencias y otros se respetó todos los derechos de autor. Sumado a esto, toda la información recogida y los resultados fueron originales, hubo discreción en los datos personales de los individuos que llenaron sus encuestas, en otras palabras, no se manipuló ni adulteró los resultados obtenidos. Finalmente, indicar que se realizó una investigación justa y transparente.

IV. RESULTADOS

4.1 Estadística descriptiva

Tabla 7

Resultado descriptivo: capacitación

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Casi Nunca	2	5.6	5.6	5.6
A veces	25	69.4	69.4	75.0
Casi siempre	7	19.4	19.4	94.4
Siempre	2	5.6	5.6	100.0
Resultado	36	100.0	100.0	

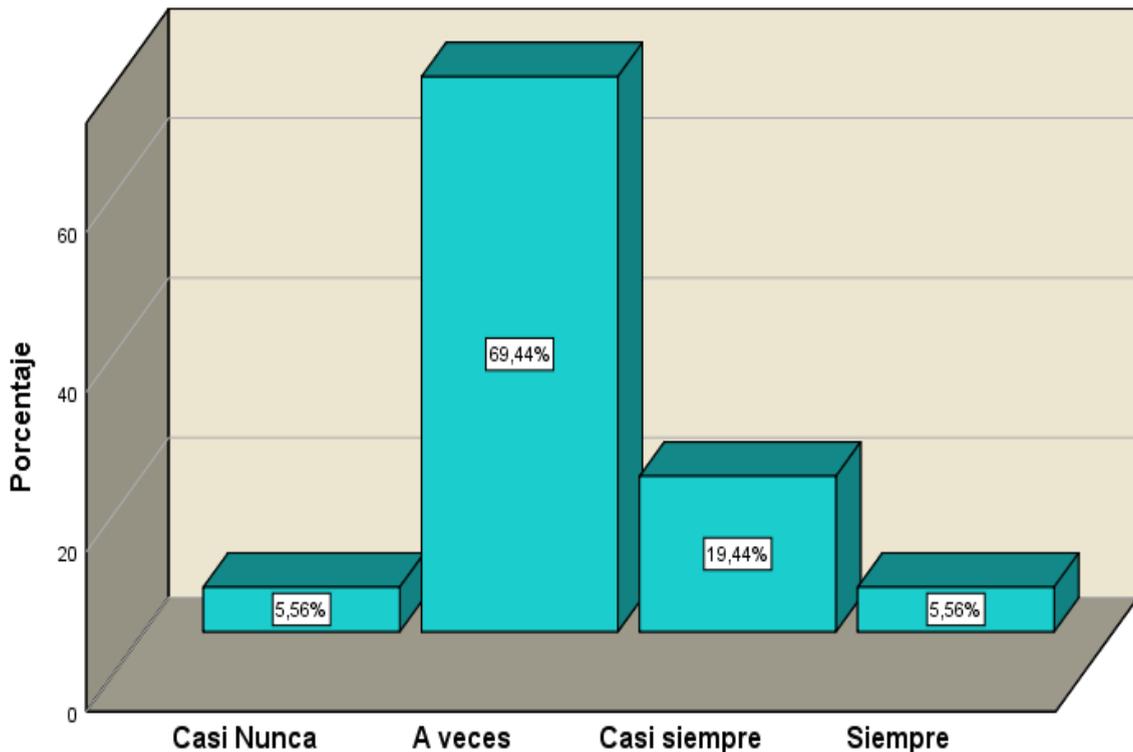


Figura 1. Simbolización gráfica: capacitación.

En la tabla 7, figura 1; de un íntegro de 36 encuestados que significan el 100%, el 69.44% respondieron a veces que corresponde a 25 colaboradores, así mismo el 19.44% indican casi siempre con el total de 7 colaboradores, de igual manera el 5.56% indican casi nunca y el 5.56% indicaron siempre. Los resultados obtenidos evidencian que a veces se realizan capacitaciones en la organización.

Tabla 8

Estadística descriptiva: desempeño laboral

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Casi Nunca	3	8.3	8.3	8.3
A veces	24	66.7	66.7	75.0
Casi siempre	9	25.0	25.0	100.0
Resultado	36	100.0	100.0	

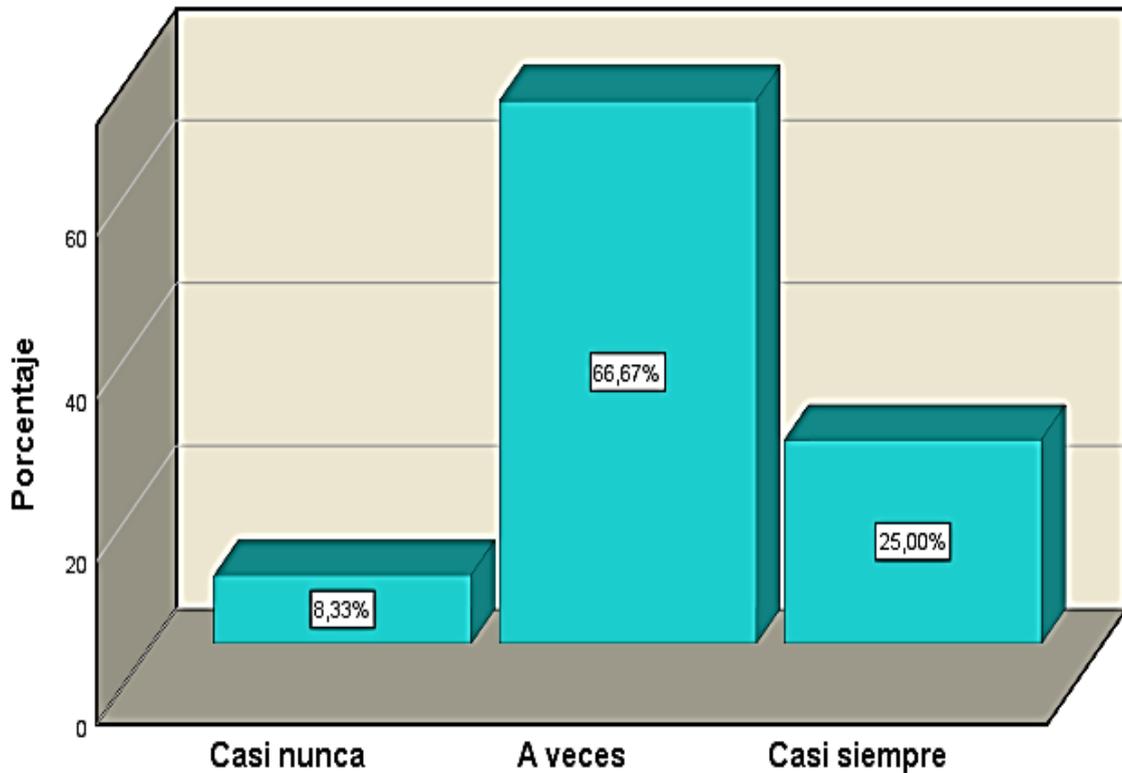
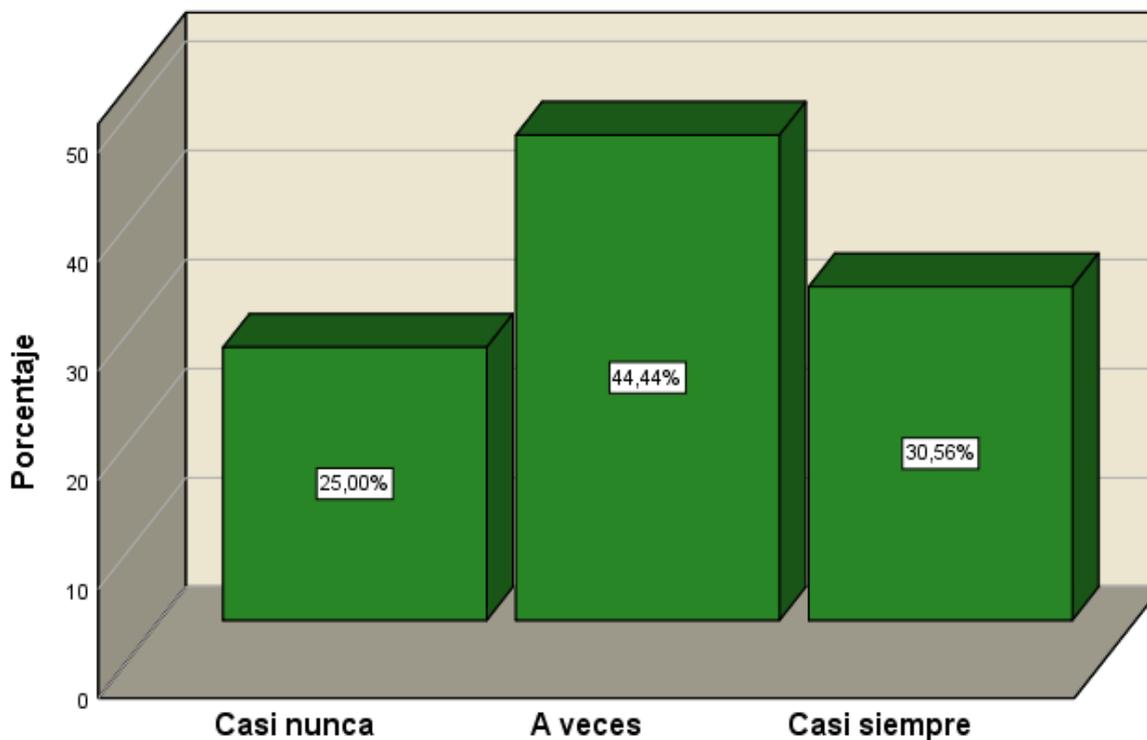


Figura 2. Simbolización gráfica de desempeño laboral

Con respecto a la tabla 8, figura 2; se interpreta los resultados de 36 encuestados. El 66.67% corresponde a 24 colaboradores que respondieron a veces, así mismo el 25% indicaron casi siempre con un total de 9 colaboradores, y el 8.33% respondieron casi nunca lo que corresponde a 3 colaboradores. Se entiende que el desempeño laboral se considera punto clave para la organización para obtener las metas a corto plazo.

Tabla 9*Resultado descriptivo de la comunicación*

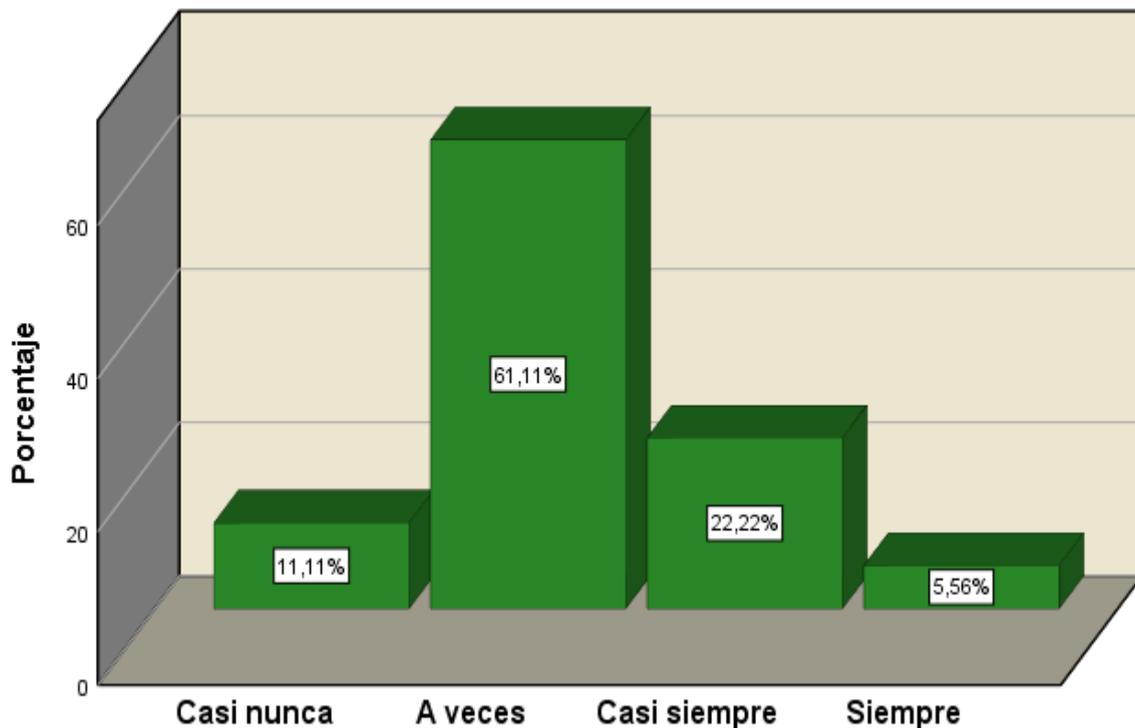
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Casi Nunca	9	25.0	25.0	25.0
A veces	16	44.4	44.4	69.4
Casi siempre	11	30.6	30.6	100.0
Resultado	36	100.0	100.0	

**Figura 3.** Simbolización gráfica de comunicación

A través de la tabla 9 y figura 3, se mira los resultados de la dimensión comunicación, con un total de 36 personas encuestadas. El 44.44% corresponde a 16 personas, quienes respondieron a veces, así mismo el 30.56% indicaron casi siempre con un total de 11 personas y el 25% con un total de 9 personas, quienes respondieron casi nunca. Ante ello, es crucial que las comunicaciones sean constantes entre los colaboradores.

Tabla 10*Resultado descriptivo del trabajo en equipo*

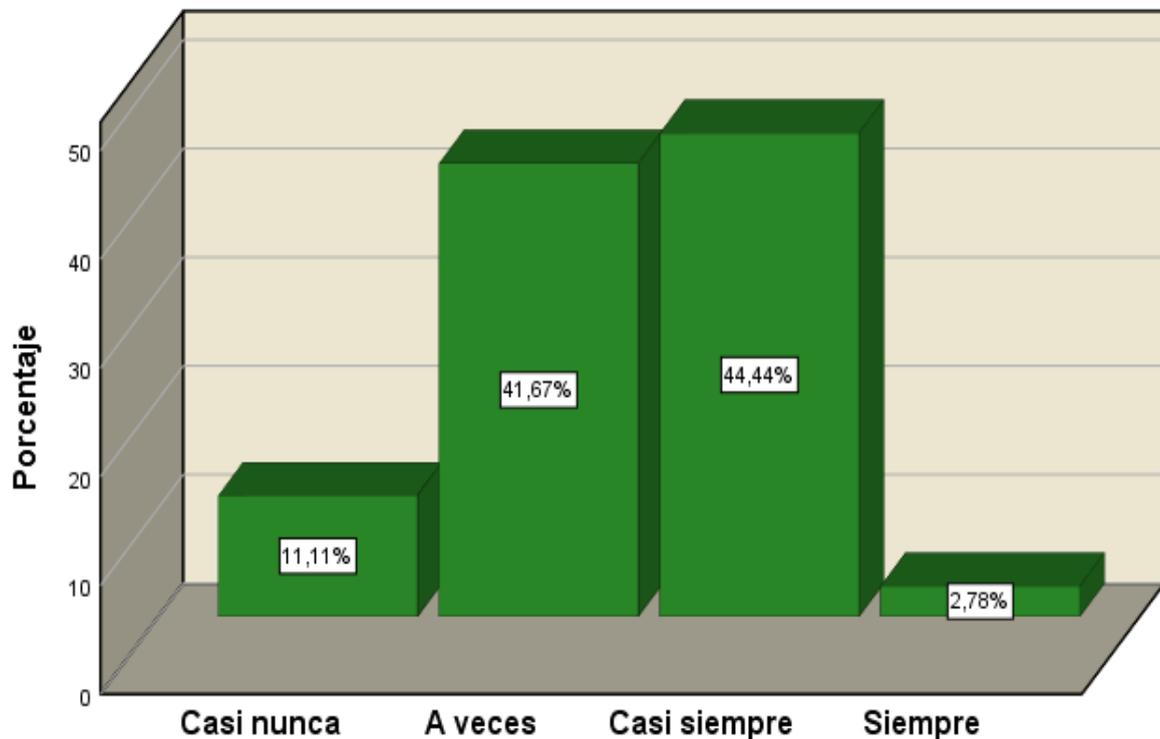
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Casi Nunca	4	11.1	11.1	11.1
A veces	22	61.1	61.1	72.2
Casi siempre	8	22.2	22.2	94.4
Siempre	2	5.6	5.6	100.0
Resultado	36	100.0	100.0	

**Figura 4.** Simbolización gráfica de trabajo en equipo

Mediante la tabla 10 y figura 4, se percibe los resultados de la dimensión trabajo en equipo, con un total de 36 encuestados. El 61.11% incluye a 22 colaboradores, quienes respondieron a veces, así mismo el 22.22% indicaron casi siempre con un total de 8 colaboradores, de igual modo el 11.11% incluye a 4 colaboradores, quienes respondieron casi nunca; y el 5,56% indicaron siempre con un total de 2 colaboradores. En consecuencia, se resume que el trabajo en equipo es un indicador que se debe mejorar para que la organización logre alcanzar los objetivos trazados con esfuerzo de todos los colaboradores de GEESEBE S.C.R.L., Arequipa 2021.

Tabla 11*Resultado descriptivo del ambiente laboral*

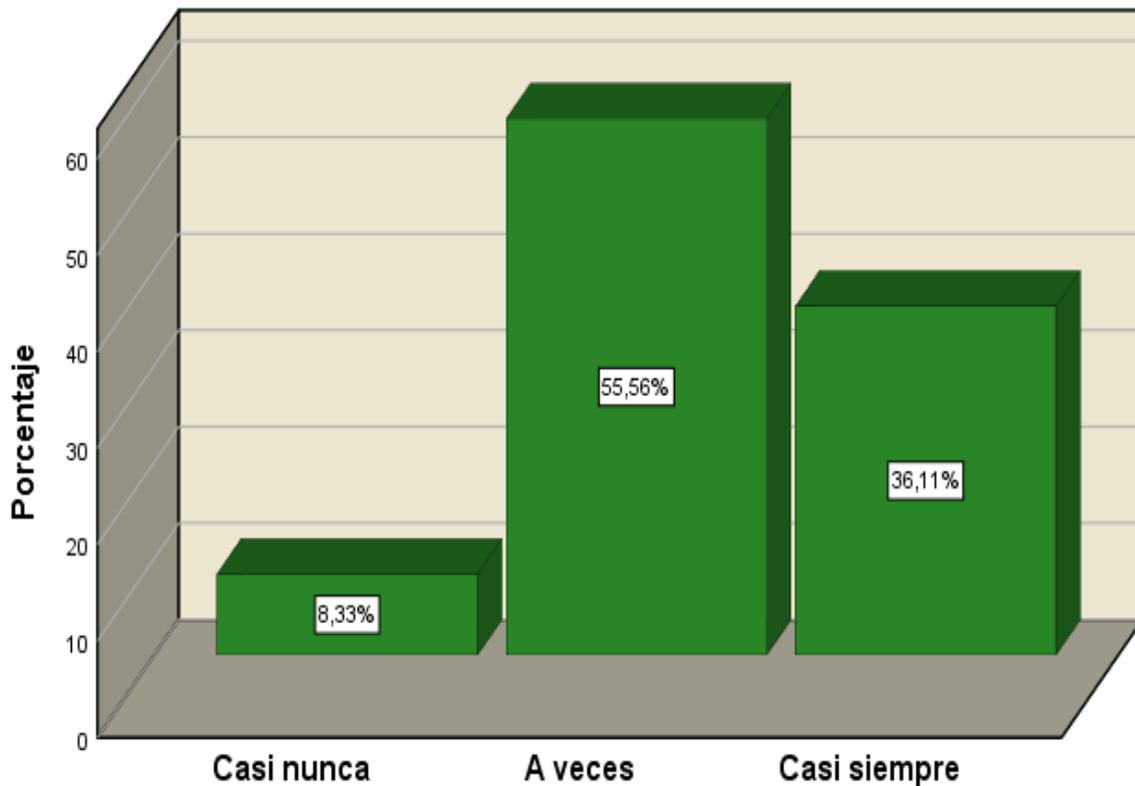
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Casi Nunca	4	11.1	11.1	11.1
A veces	15	41.7	41.7	52.8
Casi siempre	16	44.4	44.4	97.2
Siempre	1	2.8	2.8	100.0
Total	36	100.0	100.0	

**Figura 5.** Simbolización gráfica de ambiente laboral

En la tabla 11 y figura 5, se aprecia los resultados de la dimensión ambiente laboral, a partir de las 36 personas encuestadas. El 44.44% corresponde a 16 personas, quienes respondieron casi siempre, así mismo el 41.67% indicaron a veces con un total de 15 personas, de igual modo el 11.11% indicaron casi nunca que corresponde a 4 personas y el 2.78% incluyo a 1 persona, quien respondió siempre. De acuerdo con los resultados, se destaca que el ambiente laboral es importante para mantener a los colaboradores satisfechos dentro de la organización.

Tabla 12*Resultado descriptivo de desarrollo de habilidades*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Casi Nunca	3	8.3	8.3	8.3
A veces	20	55.6	55.6	63.9
Casi siempre	13	36.1	36.1	100.0
Total	36	100.0	100.0	

**Figura 6.** Simbolización gráfica de desarrollo de habilidades

En la tabla 12 y figura 6, se nota los resultados de desarrollo de habilidades, con un total de 36 colaboradores encuestados. El 55.56% respondieron a veces, lo que corresponde a 20 colaboradores; también el 36.11% indicaron casi siempre con un total de 13 colaboradores y el 8.33% corresponde a 3 colaboradores, quienes respondieron casi nunca. Se entiende que el desarrollo de habilidades de cada colaborador es eficiente con sus acciones que toman para el bien de la organización.

4.2 Estadística inferencial

4.2.1 Prueba de normalidad

Hipótesis:

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

Criterio:

- V. Sig. ≥ 0.05 , acepta la H_0 .
- V. Sig. < 0.05 , rechaza la H_0 .

Tabla 13

Prueba de normalidad de la capacitación y desempeño laboral

	Kolmogorov-Smirnov			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
CAPACITACIÓN	0.400	36	0.000	0.725	36	0.000
DESEMPEÑO	0.367	36	0.000	0.730	36	0.000

En la tabla 13, debido a que la población fue de 36 colaboradores, es por eso, que se trabajó con Kolmogorov-Smirnov; con los resultados apreciamos el nivel de significancia = 0.000, esto evidencia que no existe una distribución normal, indicando de esa manera que es no paramétrica, en tal sentido, se procedió a ejecutar la prueba no paramétrica de Rho Spearman.

4.2.2 Prueba de hipótesis general:

Hipótesis:

- H_0 : No existe relación entre capacitación y el desempeño laboral de los colaboradores de GEESEBE S.C.R.L. Arequipa 2021
- H_1 : Existe relación entre capacitación y el desempeño laboral de los colaboradores de GEESEBE S.C.R.L. Arequipa 2021

Criterio:

- V. Sig. ≥ 0.05 , acepta la H_0
- V. Sig. < 0.05 , rechaza la H_0

Tabla 14

Prueba de hipótesis general capacitación y desempeño laboral

		CAPACITACIÓN	DESEMPEÑO LABORAL
Rho de Spearman	CAPACITACIÓN	Coeficiente de correlación	1.000
		Sig. (bilateral)	,474**
		N	36
	DESEMPEÑO LABORAL	Coeficiente de correlación	,474**
		Sig. (bilateral)	1.000
		N	36

Por consiguiente, se observó que el nivel de significancia es de 0.003, que es < 0.05 , en ese sentido, se rechaza la hipótesis nula, pero se acepta la alterna. Además, se acepta que evidentemente existe relación entre capacitación y desempeño laboral de los colaboradores de GEESEBE S.C.R.L. Arequipa 2021. En tal sentido, existe un Rho de Spearman =0.474 (Ver anexo 6), lo que indica que la correlación es positiva media.

Prueba de hipótesis específica entre capacitación y comunicación

- H_0 : No existe relación entre capacitación y la comunicación de los colaboradores de GEESEBE S.C.R.L. Arequipa 2021
- H_1 : Existe relación entre capacitación y la comunicación de los colaboradores de GEESEBE S.C.R.L. Arequipa 2021

Criterio:

- V. Sig. ≥ 0.05 , acepta la H_0
- V. Sig. < 0.05 , rechaza la H_0

Tabla 15

Prueba de hipótesis entre la capacitación y la comunicación de los colaboradores

			CAPACITACIÓN	COMUNICACIÓN
Rho de Spearman	CAPACITACIÓN	Coeficiente de correlación	1.000	,378*
		Sig. (bilateral)		0.023
		N	36	36
	COMUNICACIÓN	Coeficiente de correlación	,378*	1.000
		Sig. (bilateral)	0.023	
		N	36	36

En la tabla 15, el valor de significancia fue de 0.023, que es < 0.05 , por consiguiente, se procedió a rechazar la hipótesis nula y aceptar la alterna, en ese sentido, existe una relación entre capacitación y comunicación de los colaboradores de GEESEBE S.C.R.L. Arequipa 2021. Del mismo modo se obtuvo un Rho de Spearman = 0.378, lo que indica que la correlación es positiva media.

Prueba de hipótesis específica entre capacitación y trabajo en equipo

- H_0 : No existe relación entre capacitación y trabajo en equipo de los colaboradores de GEESEBE S.C.R.L. Arequipa 2021
- H_1 : Existe relación entre capacitación y trabajo en equipo de los colaboradores de GEESEBE S.C.R.L. Arequipa 2021

Criterio:

- $V. Sig. \geq 0.05$, acepta la H_0
- $V. Sig. < 0.05$, rechaza la H_0

Tabla 16

Prueba de hipótesis entre la capacitación y el trabajo en equipo

			CAPACITACIÓN	TRABAJO EN EQUIPO
Rho de Spearman	CAPACITACIÓN	Coefficiente de correlación	1.000	0.241
		Sig. (bilateral)		0.157
		N	36	36
	TRABAJO EN EQUIPO	Coefficiente de correlación	0.241	1.000
		Sig. (bilateral)	0.157	
		N	36	36

En la tabla 16, el $V. de Sig. = 0.157$, que es $\geq 0,05$. Hay que matizar que se acepta la hipótesis nula, la cual determina que no existe relación entre capacitación y trabajo en equipo de los colaboradores de GEESEBE S.C.R.L. Arequipa 2021. Se interpreta que en GEESEBE S.C.R.L., no existe trabajo en equipo debido a que los colaboradores no se encuentran con confianza de sus compañeros.

Prueba de hipótesis específica entre capacitación y ambiente laboral

- H_0 : No existe relación entre capacitación y el ambiente laboral de los colaboradores de GEESEBE S.C.R.L. Arequipa 2021
- H_1 : Existe relación entre capacitación y el ambiente laboral de los colaboradores de GEESEBE S.C.R.L. Arequipa 2021

Criterio:

- Valor Sig. ≥ 0.05 , acepta la H_0
- Valor Sig. < 0.05 , rechaza la H_0

Tabla 17

Prueba de hipótesis entre la capacitación y el ambiente laboral

	CAPACITACIÓN		CAPACITACIÓN	AMBIENTE LABORAL
Rho de Spearman		Coeficiente de correlación	1.000	0.231
		Sig. (bilateral)		0.176
		N	36	36
	AMBIENTE LABORAL	Coeficiente de correlación	0.231	1.000
		Sig. (bilateral)	0.176	
		N	36	36

En la tabla 17, el V. de Sig. = 0.176, que es $\geq 0,05$. Hay que matizar que se acepta la hipótesis nula, la cual determina que no existe relación entre capacitación y ambiente laboral de los colaboradores de GEESEBE S.C.R.L. Arequipa 2021. Se interpreta que en GEESEBE S.C.R.L, no existe un adecuado ambiente laboral debido a que las condiciones no son las adecuadas para el desempeño de los colaboradores.

Prueba de hipótesis específica entre capacitación y desarrollo de habilidades.

- H_0 : No existe relación entre capacitación y el desarrollo de habilidades de los colaboradores de GEESEBE S.C.R.L. Arequipa 2021
- H_1 : Existe relación entre capacitación y el desarrollo de habilidades de los colaboradores de GEESEBE S.C.R.L. Arequipa 2021

Criterio:

- Valor Sig. ≥ 0.05 , acepta la H_0
- Valor Sig. < 0.05 , rechaza la H_0

Tabla 18

Prueba de hipótesis entre la capacitación y desarrollo de habilidades

			CAPACITACIÓN	DESARROLLO DE HABILIDADES
Rho de Spearman	CAPACITACIÓN	Coeficiente de correlación	1.000	,345*
		Sig. (bilateral)		0.039
		N	36	36
	DESARROLLO DE HABILIDADES	Coeficiente de correlación	,345*	1.000
		Sig. (bilateral)	0.039	
		N	36	36

En la tabla 18, el V. de Sig. = 0.039, que es < 0.05 , por consiguiente, se procedió a rechazar la hipótesis nula y aceptar la alterna, en ese sentido, existe una relación entre capacitación y desarrollo de habilidades de los colaboradores de GEESEBE S.C.R.L. Arequipa 2021. Finalmente, se obtuvo un Rho de Spearman igual a 0.345, lo que indica que la correlación es positiva media.

V.DISCUSIÓN

En función a los resultados adquiridos, se permite realizar una discusión con los antecedentes previos nombrados:

Conforme con el objetivo general, determinar la relación entre la capacitación y el desempeño laboral de los colaboradores de GEESEBE S.C.R.L., Arequipa 2021. Los datos recabados en la tabla 14, se obtuvo un $Rho = 0.474$; en resumidas cuentas indica una correlación positiva media demostrando así que existe relación entre la capacitación y el desempeño laboral; datos que al ser comparados con Navarrete (2018), en la investigación *“La Capacitación del Personal y el Desempeño Laboral”*, donde obtuvo un $Rho = 0.729$, en una recopilación indica una correlación positiva considerable, demostrando así que existe relación entre la capacitación de personal y desempeño laboral. Con estos resultados, se afirma coincidentemente que la capacitación y el desempeño laboral tienen relación, pero se discrepa en el nivel de correlación. Según Dessler y Varela (2011), citado en Corona (2019), describen a la capacitación como un conjunto de habilidades que desarrollan e interpretan los colaboradores nuevos en sus labores cotidianas.

De acuerdo con el objetivo específico, es identificar la relación entre la capacitación y la comunicación de los colaboradores de GEESEBE S.C.R.L., Los datos encontrados en la tabla 15, con un nivel de Sig. de 0.023. y un coeficiente de $Rho = 0.474$; en tal sentido, advierte un nivel de correlación positiva media, demostrando así que existe relación entre la capacitación y la comunicación; datos que al ser comparados con lo investigado por Bermúdez (2021), en su tesis: *Capacitación y evaluación de desempeño de colaboradores del restaurante Alfresco – Miraflores 2017*, quien indica que en la prueba $Rho = 0.575$, en tal sentido, señaló una correlación positiva considerable, además añade que existe relación en la capacitación y la evaluación de desempeño de los colaboradores del restaurante. Con estos resultados, se afirma coincidentemente que existe relación media entre la capacitación y la comunicación. Como lo hace notar Perlado y Cachán (2015), menciona que la comunicación es un proceso que permite transmitir y recibir ideas entre dos o más colaboradores.

En cuanto al objetivo, que fue identificar la relación entre la capacitación y el trabajo en equipo de los colaboradores de GEESEBE S.C.R.L. Los datos obtenidos en la tabla 16, demostró que no existe relación entre la capacitación y el trabajo en equipo; siendo esto comparado con Álvarez y Defaz (2019), en su investigación titulada *Relación entre la capacitación del personal y productividad en la industria manufacturera de productos alimenticios del cantón Manta-Ecuador*, donde obtuvo como coeficiente de Pearson = 0.949, en tal sentido, advierte un nivel de correlación positiva perfecta, demostrando así que existe relación entre la capacitación y productividad. Con estos datos se discrepa que no existe relación entre las variables y por ende tampoco en el nivel de correlación. Desde la posición de Dessler y Varela (2011), citado en Corona (2019), consideran que uno de los planes de toda empresa es incentivar a sus colaboradores, para poder llegar al éxito en una organización es fundamental que todo el equipo labore de manera conjunta para alcanzar los mejores resultados y así obtener una valiosa recompensa.

Considerando al tercer objetivo específico, el cual es identificar la relación de la capacitación con ambiente laboral de los colaboradores de GEESEBE S.C.R.L., Arequipa 2021. Los datos encontrados en la tabla 17, demostraron que no existe relación entre la capacitación y el ambiente laboral; comparado con Piélagos (2018), en su tesis: *Capacitación y desempeño laboral según percepción del personal médico del Hospital Huaycán de Ate, 2018*. Obtuvo como coeficiente de Rho=0.747, lo que refiere una correlación positiva considerable, demostrando así que existe relación entre la capacitación y desempeño laboral. Con estos resultados se discrepa que no existe relación entre las variables y por ende tampoco en el nivel de correlación. Además, Según Benavides (2006), afirma que las condiciones de trabajo son de vital importancia, ya que los colaboradores se desempeñan dentro del área designada, puede estar compuesta por varios tipos de condiciones, físicas, así como la comodidad del trabajador, las máquinas que usa y el uniforme.

Finalmente, el objetivo específico fue identificar la relación entre la capacitación y desarrollo de habilidades de los colaboradores de GEESEBE S.C.R.L., Arequipa 2021. Los datos recabados en la tabla 18, se obtuvo un coeficiente de Rho =0.345; demuestra un nivel de correlación positiva media

demostrando así, que existe relación entre la capacitación y desarrollo de habilidades; resultados que al ser comparados con Rengifo (2018), en su tesis: *Proceso de capacitación y el desempeño laboral del personal administrativo del organismo de evaluación y fiscalización ambiental, Lima 2021*, quien obtuvo un $Rho = 0.707$, en resumidas cuentas demuestra una correlación positiva considerable, señalando así que existe relación entre el proceso de capacitación y desempeño laboral. Con estos resultados, se afirma coincidentemente que la capacitación y el desarrollo de habilidades tienen relación, pero se discrepa en el nivel de correlación. Además, Judge y Robbins (2013), afirman que cuando los encargados de un grupo de personas no sólo se fijan en calificaciones y experiencia de los colaboradores, sino en las habilidades personales, éstas son fundamentales porque les permite resaltar dentro de los empleadores independientes en el sector.

VI. CONCLUSIONES

Considerando los objetivos propuestos, así como los resultados, determinamos:

En primer lugar, se determina que existe una correlación positiva media con un resultado de coeficiente de Rho de Spearman = 0.474, entre la capacitación y el desempeño de los colaboradores de GEESEBE S.C.R.L., Arequipa 2021. Por consiguiente, se concluye que, la capacitación, a través del trabajo en equipo, excelente comunicación, cálido ambiente laboral y perfecto desarrollo de habilidades de los colaboradores, favorece el desempeño laboral.

Segunda. Se identificó que existe un nivel de correlación positiva media entre la capacitación y la comunicación de los colaboradores de GEESEBE S.C.R.L., Arequipa 2021. Con un Rho = 0,378 y un nivel de sig. 0.023. Se concluye que, es de vital importancia realizar una correcta capacitación para aumentar y mejorar una comunicación entre los colaboradores, y lograr una cordial atención con los usuarios de la organización en estudio.

Tercera: Se logró identificar que no existe una relación entre la capacitación y el trabajo en equipo de los colaboradores de GEESEBE S.C.R.L., Arequipa 2021. Con un nivel de sig. de 0,157 y un Rho = 0.241. Por lo tanto, se concluye que los colaboradores no están acostumbrados a trabajar en equipo, debido a que las capacitaciones son prudentes para mejorar la labor de cada colaborador, pero ellos realizan las mismas funciones todos los días y es de forma independiente, es por ello que cada uno está preocupado en su desempeño y para ellos es indistinto trabajar en equipo.

Cuarta: Se logró describir que no existe una relación entre la capacitación y el ambiente laboral de los colaboradores de GEESEBE S.C.R.L., Arequipa 2021. Con un nivel de Sig. de 0,176 y un Rho = 0.231. Por lo tanto, se concluye que la organización debe realizar sus capacitaciones para lograr concientizar a los colaboradores, ya que no está permitiendo tener un mejor ambiente laboral para los colaboradores.

Quinta. Se identificó que existe un nivel de correlación positiva media entre la capacitación y desarrollo de habilidades de los colaboradores de GEESEBE S.C.R.L., Arequipa 2021. Con un $Rho = 0,345$ y un nivel de sig. 0.039. Se concluye que, es de vital importancia realizar una correcta capacitación para aumentar y mejorar una comunicación entre los colaboradores, y lograr una cordial atención con los usuarios de la organización en estudio.

VII. RECOMENDACIONES

Con los resultados de la investigación se recomienda:

A primera vista, se observó una correlación positiva media entre la capacitación y el desempeño de los colaboradores de GEESEBE S.C.R.L., Arequipa 2021. Se recomienda mostrar más interés por los colaboradores, para lograr incrementar las metas de la organización, por lo tanto, es fundamental planificar una serie de programas de capacitaciones, realizar actividades que ayuden a unificar al grupo de colaboradores, crear dinámicas semanales para el beneficio de los colaboradores y hacerlos sentirse importantes en la empresa.

En segundo lugar, se identificó que existe un nivel de correlación positiva media entre la capacitación y la comunicación de los colaboradores de GEESEBE S.C.R.L., Arequipa 2021. Se recomienda que, para lograr una mejor comunicación entre colaboradores deben tener más talleres entre los colaboradores, en ese sentido, ayudarán a tener una cordial atención, y que los clientes se vayan contentos de la organización.

Posteriormente, se reconoció que no existe una relación entre la capacitación y el trabajo en equipo de los colaboradores de GEESEBE S.C.R.L., Arequipa 2021. Por lo tanto, se recomienda que en las capacitaciones tomen en consideración el trabajo en equipo dictándoles ejemplos de cómo ayudar a sus compañeros, enseñarles más valores como empatía, compromiso, entre otros; se nota un bajo trabajo en equipo en la organización.

Además, se reconoció detallar que no existe una relación entre la capacitación y el ambiente laboral de los colaboradores de GEESEBE S.C.R.L., Arequipa 2021. Por consiguiente, se recomienda a la organización realizar unas dinámicas con sus colaboradores para poder hacerles entender que deben estar más comprometidos con ellos mismos y tener un grato ambiente de trabajo y lograr reducir las discusiones.

Finalmente se identificó que existe un nivel de correlación positiva media entre la capacitación y la comunicación de los colaboradores de GEESEBE S.C.R.L., Arequipa 2021. Se recomienda que, con el personal que tienen deben potenciarlo aún mucho más, debido a que haciendo lo mencionado lograrán una mejor satisfacción de los clientes al realizar su servicio.

Referencias

- Agudelo, G., Aignerren, M., & Ruiz, J. (2010). *Experimental y No Experimental. La Sociología En Sus Escenarios*. (18 ed.). Medellín: Centro de Estudios de Opinión -CEO-. Obtenido de <https://bit.ly/3s5BHmS>
- Aguilar, J. (2019). *El diagnóstico de necesidades de la capacitación*. Costa Rica: Dirección de personal.com. Obtenido de <https://bit.ly/3ffJ1au>
- Akpobolokami, M., & Chidiebere, A. (2020). Health and safety training and employee performance in oil and gas companies in Rivers State, Nigeria. *British International Journal of Education And Social Sciences*, 41-50.
- Álvarez, A., & Defaz, S. (2019). Relación entre la capacitación del personal y productividad en la industria manufacturera de productos alimenticios del cantón Manta-Ecuador. (*Tesis de Licenciatura*). Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, Manta.
- Aptitus. (29 de Agosto de 2018). El 48% de los trabajadores peruanos recibió capacitación de su actual empleo. *Diario Gestión*.
- Benavides, A. (2006). *Análisis práctico de las prestaciones de la seguridad social* (Primera ed.). Cataluña: Lex Nova.
- Bermúdez, J. (2021). Capacitación y evaluación de desempeño de los colaboradores del restaurante Alfresco – Miraflores 2017. *Título de Licenciatura*. Lima.
- Bernal, C. (2011). *Metodología de la investigación* (Tercera ed.). Colombia: Pearson. Obtenido de <https://bit.ly/3INiG7B>
- Bohlander, G., & Snell, S. (2008). *Administración de recursos humanos* (Decimocuarta ed.). México D.F.: Cengage Learning. Obtenido de <https://bit.ly/3j9VFJ0>
- Cancela, R., Cea, N., Galindo, G., & Valilla, S. (2018). *Metodología de la Investigación Educativa: Investigación ex post facto*. Madrid: Universidad Autónoma de Madrid.
- Chávez, C. (2015). *Diccionario de Recursos Humanos, Técnicas Organizacionales y Teorías Administrativas*. México: Editorial Brujas.

- Chiavenato, I. (2007). *Administración de recursos humanos. El capital humano de las organizaciones* (Octava Edición ed.). México, D.F. : McGraw-Hill Interamericana. Obtenido de <https://bit.ly/3j2j6Eh>
- Corvo, H. (28 de Noviembre de 2018). *Desempeño Laboral: características y ejemplos*. Lifereder. Obtenido de <https://www.lifereder.com/desempeno-laboral/>
- Cuesta, A., & Valencia, M. (2014). *Indicadores de Gestión Humana y del conocimiento en la empresa* (Primera ed.). Bogota: Ecoe Ediciones.
- Dessler, G., & Varela, R. (2011). *Administración de recursos humanos. Enfoque latinoamericano* (Quinta Edición ed.). México: Pearson Educación. Obtenido de <https://bit.ly/3zRUCnR>
- Esan, c. (5 de Agosto de 2016). *La importancia de la capacitación en la empresa*. Obtenido de ESAN Graduate school of business: <https://bit.ly/3k2yO4h>
- Feria, H., Matilla, M., & Mantecón, S. (2020). *La entrevista y la encuesta: ¿métodos o técnicas de indagación empírica?* Las Tunas - Cuba: Didasc@lia: Didáctica y educación. Obtenido de <https://bit.ly/2VMBsRV>
- Gil, J. (2016). *Técnicas e instrumentos par la recogida de información*. Madrid: UNED. Obtenido de <https://bit.ly/3AwQ1b8>
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, M. (2014). *Metodología de la Investigación* (Sexta ed.). México: McGraw-Hill. Obtenido de <https://bit.ly/3iNP7js>
- Hernández, H., & Pascual, A. (2018). *Validación de un instrumento de investigación para el diseño de una metodología de autoevaluación del sistema de gestión ambiental*. Revista De Investigación Agraria Y Ambiental.
- Infante, V., & Taimy, B. (2017). Mirada histórica al proceso de capacitación en el mundo . *Revista Mendive* , 54-61. Obtenido de <https://mendive.upr.edu.cu/index.php/MendiveUPR/article/view/972/html>
- ISBL. (02 de Octubre de 2018). *Errores al brindar capacitación a los colaboradores*. Obtenido de Instituto de Seguridad y Bienestar Laboral : <https://bit.ly/3jXviZ4>
- Judge, T., & Robbins, S. (2013). *Comportamiento Organizacional* (Decimoquinta ed.). Mexico: Pearson. Obtenido de <https://bit.ly/3lg4dB8>

- Lerma, H. (2012). *Metodología de la investigación. Propuesta, anteproyecto y proyecto*. (Cuarta ed.). Colombia: Ecoe Ediciones.
- Matas, A. (2018). Diseño del formato de escalas tipo Likert: un estado de la cuestión. . *Revista electrónica de investigación educativa*, 38-47.
- Meneses, J. (2016). *Construcción de instrumentos para la investigación en las ciencias sociales y del comportamiento*. Cataluña - España: Universitat Oberta de Catalunya.
- Mishra, P., Pandey, C., Singh, U., Gupta, A., Sahu, C., & Keshri, A. (2019). Descriptive Statistics and Normality Tests for Statistical Data. *Annals of Cardiac Anaesthesia*, 67-72.
- Nardi, P. (2018). *Doing Survey Research. A guide to Quantitative Methods*. New York: Routledge.
- Navarrete, M. (2018). "*La Capacitación del Personal y el Desempeño Laboral*". Ambato, Ecuador.: Universidad Técnica de Ambato. Obtenido de <https://bit.ly/3zL2OX1>
- Orozco, A. (2017). *El impacto de la capacitación* . Tlalnepantla, Ciudad de México: UNID, Editotial Digital . Obtenido de <https://bit.ly/3BdelQA>
- Parella, S., & Martins, F. (2012). *Metodología de la investigación cuantitativa*. Caracas: Fedupel. Obtenido de <https://bit.ly/3lna3QS>
- Parampreet, K., Stoltzfus, J., & Yellapu, V. (2018). *Descriptive statistics*. International Journal of Academic.
- Parra, L., & Vázquez, G. (2017). *Muestreo Probabilístico y no probabilístico*. Juárez-México: Universidad del ISTMO.
- Perlado, M., & Cachán, C. (2015). *Competencias y perfiles profesionales en el ámbito de la comunicación*. España: Dykinson, S.L.
- Piélago, E. (2018). *Capacitación y desempeño laboral según percepción del personal médico del Hospital Huaycán de Ate, 2018*. Lima. Obtenido de <https://bit.ly/36C0HZ3>
- Porras, A. (2017). *Tipos de muestreo*. CDMX, México: Centro de Investigación en Geografía y Geomática.
- Profedet. (13 de Junio de 2018). *La importancia de la capacitación para las y los trabajadores*. Obtenido de Procuraduría Federal de la Defensa del Trabajo: <https://bit.ly/3k2RfpJ>

- Rengifo, R. (2018). *Proceso de capacitación y el desempeño laboral del personal administrativo del organismo de evaluación y fiscalización ambiental, Lima 2017*. Lima. Obtenido de <https://bit.ly/3B39O35>
- Robbins, S., & Coulter, M. (2014). *Administración* (Decimosegunda ed.). Mexico: Pearson. Obtenido de <https://bit.ly/3ieglRd>
- Rodríguez, M., & Mendivelso, F. (2018). *Diseño de investigación de corte transversal*. Bogota: Revista Médica Sanitas. Obtenido de <https://bit.ly/3fULTK7>
- Rosas, R., Mortis, S., & Chairez, E. (2016). *Diseño de material didáctico para cursos de capacitación*. Obregón, México: Instituto Tecnológico de Sonora. Obtenido de <https://bit.ly/3xjoWWS>
- Salazar, R. (2018). *Las competencias gerenciales y el desempeño laboral de las autoridades en las instituciones estatales de educación superior*. Ambato, Ecuador : Universidad Técnica de Ambato. Obtenido de <https://bit.ly/3iJliz2>
- Salgado, M., & Gómez, O. (2017). *Niveles para la capacitación en una organización*. Matanzas, Cuba: Universidad de Matanzas Camilo Cienfuegos.
- Sánchez, H., Reyes, C., & Mejía, K. (2018). *Manual de términos en investigación científica, tecnológica y humanística* (Primera ed.). Lima-Perú : Universidad Ricardo Palma. Obtenido de <https://bit.ly/3CFDJyT>
- Sánchez, K. (2019). *Capacitación del talento humano y la calidad de servicio de la empresa Sumacc Foods E.I.R.L., Chaclacayo 2019*. Lima: Tesis de Licenciatura. Obtenido de <https://bit.ly/3yXS0EB>
- Shah, I., Burgoyne, J., Ghaffari, S., Nazri, M., & Salleh, J. (2017). The Influence of Motivation on Job Performance: A Case Study at Universiti Teknologi Malaysia. *Australian Journal of Basic and Applied Sciences*, 92-99.
- Solorzano, L. (2018). *Capacitación Y Desempeño Laboral En El Área De Distribución De La Empresa Grupo Vega S.A.C., Comas, 2018*. Lima.
- Taherdoost, H. (2016). Validity and Reliability of the Research Instrument; How to Test the Validation of a Questionnaire/Survey in a Research. *International Journal of Academic Research in Management.*, 28-36.
- Werther, W., & Davis, K. (2011). *Administración de recursos humanos, El capital humano de las empresas* (Sexta edición ed.). México D.F.: The McGraw Hill. Obtenido de <https://bit.ly/3C1f3k7>

ANEXOS

ANEXO 1: Matriz de operacionalización de la variable Capacitación

DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	ESCALAS Y VALORES		
Según Dessler y Varela (2011), citado en Corona (2019) sostienen que la capacitación se describe por un conjunto de habilidades que desarrollan e interpretan los colaboradores nuevos en sus labores cotidianas.	Para analizar esta variable, se medirá en cuatro dimensiones mencionadas por Dessler y Varela. En primer lugar, el diagnóstico de necesidades, seguidamente el diseño didáctico, como tercera dimensión es la validación, y, por último, la evaluación.	Diagnóstico de necesidades de la capacitación	<ul style="list-style-type: none"> • Nivel organizacional • Puestos de trabajo 	1-2 3-4	Ordinal		
		Diseño didáctico	<ul style="list-style-type: none"> • Desarrollo del tema • Orientación • Aprendizaje 	5-6 7-8 9-10			
		Validación	<ul style="list-style-type: none"> • Organización • Información 	11-12 13-14			
				Evaluación	<ul style="list-style-type: none"> • Reacción • Comportamiento • Resultado 	15-16 17-18 19-20	Medición: Tipo Likert Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)

ANEXO 2: Matriz de operacionalización de la variable Desempeño laboral

DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	ESCALAS Y VALORES	
Según Judge y Robbins (2013), citado en Marquez (2020), se refieren a las responsabilidades que tienen los colaboradores al cumplir sus obligaciones en la organización, estos ayudan a la elaboración de un producto o servicio.	para analizar esta variable, se medirá en cuatro dimensiones mencionadas por Judge y Robbins: comunicación, trabajo en equipo, condición laboral y desarrollo de habilidades.	Comunicación	<ul style="list-style-type: none"> Verbal No Verbal 	1-2-3 4-5	Ordinal Medición: Tipo Likert Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)	
		Trabajo en equipo	<ul style="list-style-type: none"> Compromiso Motivación Cooperación 	6-7 8-9 10-11-12		
		Ambiente Laboral	<ul style="list-style-type: none"> Relaciones personales Comprensión de necesidades Valores 	13-14 15-16 17-18		
		Desarrollo de habilidades	<ul style="list-style-type: none"> Resolución de problemas Toma de decisiones Iniciativa 	19-20 21-22 23-24		

ANEXO 3: Instrumento de recolección de datos de la capacitación

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

N	Preguntas	1	2	3	4	5
1	¿Las jefaturas se reúnen periódicamente por exigencia de la gerencia con los colaboradores para proponer la capacitación?					
2	¿Pueden expresar con libertad a sus supervisores su preocupación para una capacitación?					
3	¿Las capacitaciones le permiten a usted mejorar sus funciones laborales?					
4	¿Es Usted capacitado de acuerdo a sus exigencias laborales?					
5	En la capacitación, ¿Los materiales brindados por el facilitador son didácticos en su exposición?					
6	En la capacitación, ¿Los contenidos de cada uno de los temas y subtemas fueron entendidos en su totalidad?					
7	¿Se realizan orientaciones verbales para ayudar a la mejor comprensión de una actividad?					
8	¿La orientación de la capacitación toma en cuenta las funciones que desarrolla en su puesto de trabajo?					
9	¿Comprende en forma clara las funciones de su puesto de trabajo?					
10	¿Aumenta Ud. ¿Sus conocimientos gracias a la capacitación?					
11	¿Dispone de información, de parte de la empresa, para efectuar sus tareas?					
12	¿Tiene conocimiento acerca de las políticas de la empresa?					
13	¿Considera Ud. ¿Qué le proporcionan la información suficiente para realizar su trabajo?					
14	¿Considera que necesita mayor información para realizar su trabajo cuando surge algo imprevisto?					
15	¿Considera Ud. que la reacción de los colaboradores después de la capacitación es totalmente proactiva?					
16	¿Cuenta con la destreza necesaria para aplicar sus conocimientos en cualquier inconveniente?					
17	¿La capacitación ayuda a tener mejor actitud en mi puesto de trabajo hacia los clientes?					
18	¿Tiene Ud. un buen comportamiento para la resolución de conflictos con los clientes?					
19	¿La capacitación recibida ha beneficiado a la empresa?					
20	¿Se siente satisfecho con los resultados obtenidos en la capacitación?					

ANEXO 4: Instrumento de recolección de datos de desempeño laboral

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

N	Preguntas	1	2	3	4	5
1	¿La comunicación asertiva en equipo permite mejorar mi desempeño?					
2	¿Tu comunicación es comprensible cuando los clientes expresan sus inquietudes?					
3	¿Mantiene una comunicación de confianza con el cliente para no tener malos entendidos?					
4	¿Realiza gestos a los clientes cuando no le comprenden?					
5	¿Considera que responder a los clientes por correo electrónico es la mejor manera para resolver sus dudas?					
6	¿Todos los días se siente comprometido con sus compañeros?					
7	¿Contribuye con su capacidad intelectual para los objetivos del área?					
8	¿Se siente motivado por su superior al inicio de cada jornada laboral?					
9	¿Le premian con Incentivos económicos por el buen desempeño?					
10	¿Coopera con sus compañeros en las labores ajenas de la empresa?					
11	¿Le interesa dar su punto de vista en la toma de decisiones relacionadas con su área?					
12	¿Le gusta cooperar cuando se requiere realizar un trabajo en equipo?					
13	¿Transmite confianza a sus compañeros de trabajo?					
14	¿Existe una adecuada relación con sus compañeros de la empresa?					
15	¿Sus compañeros le brindan apoyo cuando lo necesito?					
16	¿Entiende los problemas que se dan en el trabajo?					
17	¿Soy respetuoso con las opiniones de mis compañeros de trabajo?					
18	¿Tengo confianza con mis compañeros de trabajo?					
19	¿Tiene capacidad para solucionar problemas cotidianos con los usuarios?					
20	¿Aplica adecuadamente los conocimientos y destrezas para evitar discusiones con el cliente?					
21	¿Toma decisiones rápidamente para solucionar problemas con los clientes?					
22	¿Suele tomar una decisión previa consulta y coordinación con su supervisor?					
23	¿Cumple con las funciones de su puesto sin requerir supervisión permanente?					
24	¿Planifica sus actividades de manera organizada?					

ANEXO 5: Validación del instrumento



INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

- I.1. Apellidos y nombres del informante: Mg. LIZET MALENA FARRO RUIZ
 I.2. Cargo e Institución donde labora: Docente a tiempo Completo - UCV
 I.3. Especialidad del experto: INVESTIGACIÓN
 I.4. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación: Cuestionario
 I.5. Autor del instrumento: Chavez Salas Christopher Jonny

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:

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

ITEMS DE LA PRIMERA VARIABLE: Capacitación

ITEM N°	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE	OBSERVACIONES
01	✓			
02	✓			
03	✓			
04	✓			
05	✓			
06	✓			
07	✓			
08	✓			
09	✓			
10	✓			
11	✓			
12	✓			

ITEM N°	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE	OBSERVACIONES
13	✓			
14	✓			
15	✓			
16	✓			
17	✓			
18	✓			
19	✓			
20	✓			

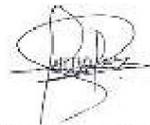
III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:

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

IV. PROMEDIO DEVALORACION:

88%

Ate, 24 de agosto del 2021



Firma de experto informante
DNI N° 45962909

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

- I.1. Apellidos y nombres del informante: Mg. Iris Katherine Gonzales Figueroa
 I.2. Cargo e Institución donde labora: Docente a tiempo Completo - UCV
 I.3. Especialidad del experto: INVESTIGACIÓN
 I.4. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación: Cuestionario
 I.5. Autor del instrumento: Chavez Salas Christopher Jonny

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:

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

ITEMS DE LA PRIMERA VARIABLE: Capacitación

ITEM N°	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE	OBSERVACIONES
01	✓			
02	✓			
03	✓			
04	✓			
05	✓			
06	✓			
07	✓			
08	✓			
09	✓			
10	✓			
11	✓			
12	✓			

ITEM N°	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE	OBSERVACIONES
13	✓			
14	✓			
15	✓			
16	✓			
17	✓			
18	✓			
19	✓			
20	✓			

III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:

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

IV. PROMEDIO DEVALORACION:

89%

Ate, 24 de agosto del 2021



 Firma de experto informante
 DNI N° 46461881

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

- I.1. Apellidos y nombres del informante: Dr. BARDALES CARDENAS MIGUEL
 I.2. Cargo e Institución donde labora: Docente a tiempo Completo - UCV
 I.3. Especialidad del experto: INVESTIGACIÓN
 I.4. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación: Cuestionario
 I.5. Autor del instrumento: Chavez Salas Christopher Jonny

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0 - 20%	Regular 21 - 40%	Bueno 41 - 60%	Muy bueno 61 - 80%	Excelente 81 - 100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado					88
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica.					88
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación					85
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de mejora					83
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.					85
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.					85
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responda al propósito de la investigación					85
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se está investigando.					85
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento					85
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.					89
PROMEDIO DE VALORACIÓN						86%

ITEMS DE LA PRIMERA VARIABLE: Capacitación

ITEM N°	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE	OBSERVACIONES
01	✓			
02	✓			
03	✓			
04	✓			
05	✓			
06	✓			
07	✓			
08	✓			
09	✓			
10	✓			
11	✓			
12	✓			

ITEM N°	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE	OBSERVACIONES
13	✓			
14	✓			
15	✓			
16	✓			
17	✓			
18	✓			
19	✓			
20	✓			

III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:

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

IV. PROMEDIO DEVALORACION:

86%

Ate, 24 de agosto del 2021



Firma de experto informante
DNI N° 08437636

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

- I.1. Apellidos y nombres del informante: Mg. LIZET MALENA FARRO RUIZ
 I.2. Cargo e Institución donde labora: Docente a tiempo Completo - UCV
 I.3. Especialidad del experto: INVESTIGACIÓN
 I.4. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación: Cuestionario
 I.5. Autor del instrumento: Chavez Salas Christopher Jonny

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:

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

ITEMS DE LA SEGUNDA VARIABLE: Desempeño laboral

ITEM N°	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE	OBSERVACIONES
01	✓			
02	✓			
03	✓			
04	✓			
05	✓			
06	✓			
07	✓			
08	✓			
09	✓			
10	✓			
11	✓			
12	✓			

ITEM N°	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE	OBSERVACIONES
13	✓			
14	✓			
15	✓			
16	✓			
17	✓			
18	✓			
19	✓			
20	✓			
21	✓			
22	✓			
23	✓			
24	✓			

III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:

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

IV. PROMEDIO DEVALORACION:

89%

Ate, 24 de agosto del 2021

Firma de experto informante
DNI N° 45962909

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

- I.1. Apellidos y nombres del informante: Mg. Iris Katherine Gonzales Figueroa
 I.2. Cargo e Institución donde labora: Docente a tiempo Completo - UCV
 I.3. Especialidad del experto: INVESTIGACIÓN
 I.4. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación: Cuestionario
 I.5. Autor del instrumento: Chavez Salas Christopher Jonny

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0 - 20%	Regular 21 - 40%	Bueno 41 - 60%	Muy bueno 61 - 80%	Excelente 81 - 100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado					87
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica.					92
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación					90
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de mejora					89
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.					91
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.					89
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responda al propósito de la investigación					91
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se está investigando.					89
COHERENCIA	Considera la estructura del presente Instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento					88
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.					92
PROMEDIO DE VALORACIÓN						90%

ITEMS DE LA SEGUNDA VARIABLE: Desempeño laboral

ITEM N°	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE	OBSERVACIONES
01	✓			
02	✓			
03	✓			
04	✓			
05	✓			
06	✓			
07	✓			
08	✓			
09	✓			
10	✓			
11	✓			
12	✓			

ITEM N°	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE	OBSERVACIONES
13	✓			
14	✓			
15	✓			
16	✓			
17	✓			
18	✓			
19	✓			
20	✓			
21	✓			
22	✓			
23	✓			
24	✓			

III. **OPINIÓN DE APLICACIÓN:**

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

IV. **PROMEDIO DEVALORACION:**

90%

Ate, 24 de agosto del 2021



 Firma de experto informante
 DNI N° 46461881

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

- I.1. Apellidos y nombres del informante: Dr. BARDALES CARDENAS MIGUEL
 I.2. Cargo e Institución donde labora: Docente a tiempo Completo - UCV
 I.3. Especialidad del experto: INVESTIGACIÓN
 I.4. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación: Cuestionario
 I.5. Autor del instrumento: Chavez Salas Christopher Jonny

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0 - 20%	Regular 21 - 40%	Bueno 41 - 60%	Muy bueno 61 - 80%	Excelente 81 - 100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado					87
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica.					88
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación					85
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de mejora					83
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.					85
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.					85
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responda al propósito de la investigación					85
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se está investigando.					85
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento					90
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.					89
PROMEDIO DE VALORACIÓN						87%

ITEMS DE LA SEGUNDA VARIABLE: Desempeño laboral

ITEM N°	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE	OBSERVACIONES
01	✓			
02	✓			
03	✓			
04	✓			
05	✓			
06	✓			
07	✓			
08	✓			
09	✓			
10	✓			
11	✓			
12	✓			

ITEM N°	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE	OBSERVACIONES
13	✓			
14	✓			
15	✓			
16	✓			
17	✓			
18	✓			
19	✓			
20	✓			
21	✓			
22	✓			
23	✓			
24	✓			

III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:

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

IV. PROMEDIO DEVALORACION:

87%

Ate, 24 de agosto del 2021.



Firma de experto informante
DNI N° 08437636

ANEXO 6: Coeficiente de correlación

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

ANEXO 7: Información de expertos

Tabla 2

Información de expertos

Información de Expertos	
Experto 1	Mg. Farro Ruiz Lizet Malena
Experto 2	Mg. Gonzales Figueroa Iris Katherine
Experto 3	Dr. Bardales Cardenas Miguel

ANEXO 8: Matriz de datos

Variable		CAPACITACIÓN																			
Dimensiones		Diagnóstico de la necesidad de la capacitación				Diseño didáctico de la capacitación					Validación				Evaluación						
Indicadores		Nivel organizacional		Puestos de trabajo		Desarrollo del tema		Orientación		Aprendizaje	Organización		Información		Reacción		Comportamiento		Resultado		
Preguntas		Pregunta 1	Pregunta 2	Pregunta 3	Pregunta 4	Pregunta 5	Pregunta 6	Pregunta 7	Pregunta 8	Pregunta 9	Pregunta 10	Pregunta 11	Pregunta 12	Pregunta 13	Pregunta 14	Pregunta 15	Pregunta 16	Pregunta 17	Pregunta 18	Pregunta 19	Pregunta 20
PARTICIPANTES	1	3	2	3	5	1	5	2	3	2	2	3	3	3	3	4	4	4	4	3	2
	2	4	4	5	4	4	2	3	5	4	5	3	5	4	4	4	4	5	5	4	4
	3	5	4	3	4	5	3	2	4	4	5	2	4	5	4	3	5	4	5	5	4
	4	2	2	4	1	1	4	2	1	5	4	2	1	2	2	3	2	3	3	2	2
	5	4	5	5	4	4	4	2	3	4	5	2	3	5	4	3	5	4	5	4	5
	6	5	4	5	3	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	4	4	5	4
	7	4	5	3	5	3	5	5	4	4	3	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5
	8	1	2	2	2	2	4	3	3	3	2	3	3	2	2	3	4	3	3	1	2
	9	4	3	5	4	4	5	3	5	5	5	3	5	4	4	4	4	5	5	4	3
	10	5	5	4	4	5	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4	5	4	5	5	5
	11	2	5	5	4	4	2	3	1	5	1	2	3	5	3	3	1	3	3	2	2
	12	3	5	4	4	4	5	4	2	2	1	5	2	3	1	2	5	1	5	1	1
	13	4	4	2	1	4	5	3	4	2	3	5	3	2	1	2	2	3	3	2	5
	14	4	1	3	5	2	3	3	1	1	1	2	5	4	3	5	3	1	5	2	2
	15	5	4	5	4	4	4	5	1	3	4	5	2	2	2	4	5	2	3	4	1
	16	3	4	1	2	1	2	1	2	3	1	2	3	5	1	2	1	3	4	1	4
	17	2	3	4	1	4	5	2	4	2	2	2	1	4	1	5	5	5	2	4	3
	18	1	1	5	5	4	2	5	2	5	2	3	3	4	5	4	4	2	4	1	4
	19	3	4	2	5	2	5	5	5	3	1	4	2	4	5	5	3	3	1	4	2
	20	5	5	4	1	4	4	5	5	5	5	2	4	4	3	3	5	3	4	2	1
	21	2	5	4	5	5	1	1	1	3	3	1	3	3	4	2	3	4	5	1	4
	22	4	3	3	2	2	3	1	2	3	5	4	3	3	1	5	1	2	2	1	1
	23	3	3	4	5	2	5	4	3	3	5	5	4	2	4	4	4	3	3	3	2
	24	2	4	5	3	3	5	2	1	5	5	1	5	2	2	3	4	3	3	1	3
	25	4	4	1	1	2	4	2	1	4	3	3	5	1	3	2	1	4	3	2	3
	26	1	1	2	4	4	1	3	1	3	1	4	2	3	1	2	3	5	5	5	1
	27	2	5	4	4	2	2	4	5	5	5	4	1	4	5	1	4	4	1	2	3
	28	3	3	1	1	3	4	2	3	2	3	1	1	3	2	4	2	5	4	3	2
	29	5	5	2	5	2	1	5	1	3	1	2	3	2	1	5	5	2	1	4	3
	30	2	4	4	5	4	4	1	2	1	3	2	2	5	4	3	2	4	2	5	5
	31	1	2	5	1	3	4	1	4	1	4	1	3	3	3	3	4	1	4	5	5
	32	3	5	1	2	5	1	2	3	1	1	3	3	4	1	5	1	3	1	4	1
	33	2	2	2	1	2	1	3	3	2	4	5	3	5	3	4	3	3	4	5	4
	34	3	1	2	4	3	5	2	1	4	3	2	4	4	5	5	1	4	2	4	2
	35	5	5	2	3	1	5	4	4	2	2	5	4	2	2	1	1	1	1	4	1
	36	4	5	2	1	4	1	3	1	3	5	1	5	2	5	4	5	5	4	2	2

Variable	DESEMPEÑO LABORAL																								
Dimensiones	Comunicación					Trabajo en equipo						Ambiente laboral						Desarrollo de habilidades							
Indicadores	Verbal			No verbal		Compromiso		Motivación		Cooperación		Relaciones personales		Comprensión de necesidades		Valores		Resolución de problemas		Toma de decisiones		Iniciativa			
Preguntas	Pregunta 1	Pregunta 2	Pregunta 3	Pregunta 4	Pregunta 5	Pregunta 6	Pregunta 7	Pregunta 8	Pregunta 9	Pregunta 10	Pregunta 11	Pregunta 12	Pregunta 13	Pregunta 14	Pregunta 15	Pregunta 16	Pregunta 17	Pregunta 18	Pregunta 19	Pregunta 20	Pregunta 21	Pregunta 22	Pregunta 23	Pregunta 24	
PARTICIPANTES	1	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3	4	4	3	
	2	5	1	2	5	4	4	3	1	2	2	2	1	4	2	2	5	2	5	2	3	5	5	5	2
	3	3	2	4	2	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	4	5	3	3	4	5	5	1
	4	4	3	4	4	3	3	4	3	5	4	4	3	4	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3
	5	5	1	3	3	4	5	2	3	5	5	3	2	3	3	4	3	5	5	5	4	3	4	3	1
	6	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	2
	7	3	3	5	4	3	3	4	4	5	5	4	3	3	3	5	4	4	4	5	4	4	4	4	2
	8	2	2	4	3	3	3	2	3	5	3	3	2	4	3	2	4	2	4	5	3	4	5	4	1
	9	3	3	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	3	4	5	5	5	5	5	5	4	5	1
	10	3	3	4	5	3	3	3	3	4	4	3	3	3	2	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3
	11	2	5	1	2	5	1	4	1	3	4	2	1	1	1	4	1	2	2	5	4	2	2	2	2
	12	2	2	1	5	1	1	3	1	1	2	4	3	5	1	3	1	1	3	4	1	1	4	1	2
	13	5	4	3	5	4	2	3	4	3	4	3	1	3	2	3	5	5	2	1	4	5	2	2	5
	14	3	2	5	2	3	5	1	5	1	3	3	4	3	2	5	3	1	2	2	5	3	1	1	5
	15	4	2	2	5	5	4	2	1	2	3	5	4	3	4	4	3	4	5	4	5	4	5	5	3
	16	4	1	2	2	4	3	1	1	4	4	3	2	3	2	5	2	2	1	2	1	1	5	1	3
	17	1	2	4	5	4	5	3	5	2	4	2	5	2	4	1	5	2	3	2	4	2	5	4	4
	18	2	3	2	5	3	5	2	5	5	2	4	2	2	1	2	1	2	4	4	1	5	1	3	5
	19	2	4	3	5	4	3	4	4	4	1	4	4	5	3	5	3	4	4	3	4	1	3	2	3
	20	3	5	4	4	4	4	5	4	4	2	4	4	4	1	4	4	4	2	3	5	5	1	3	1
	21	1	1	5	3	1	4	2	2	1	2	5	5	1	4	4	5	3	4	2	1	5	4	2	2
	22	1	5	3	2	4	1	1	5	4	4	2	5	4	3	3	4	5	2	2	5	4	5	1	2
	23	5	2	4	5	2	5	4	1	1	4	4	4	3	4	4	4	5	5	5	4	2	5	5	1
	24	1	5	1	2	5	2	5	2	4	4	5	5	3	5	5	2	5	4	2	5	5	5	2	1
	25	3	2	1	5	4	2	1	5	3	3	1	4	2	2	2	1	2	2	3	2	4	3	5	5
	26	2	1	3	2	1	2	5	1	5	2	4	3	4	2	1	2	4	2	3	2	3	2	5	1
	27	5	1	4	2	1	3	3	5	3	4	2	1	1	1	5	5	1	4	1	1	2	3	5	4
	28	3	3	1	3	2	2	2	3	3	2	3	5	2	4	5	1	5	2	1	5	3	5	2	2
	29	4	2	3	1	1	2	4	1	4	4	4	2	5	4	5	5	3	2	4	5	2	3	3	2
	30	4	2	2	4	1	5	1	2	5	4	4	2	5	2	5	4	2	4	3	5	1	4	4	4
	31	3	4	4	4	5	1	3	2	2	1	2	4	3	1	5	1	2	3	5	2	3	4	1	2
	32	3	2	3	1	4	5	4	1	5	3	3	3	1	5	4	5	2	2	2	4	2	2	4	5
	33	4	3	1	1	3	3	2	2	3	2	5	1	4	4	5	5	2	5	5	2	3	2	3	3
	34	3	1	2	4	2	2	1	2	1	5	4	4	2	5	4	3	3	3	3	1	5	5	4	5
	35	1	3	5	1	1	4	4	5	1	5	2	3	5	5	2	4	3	1	4	2	2	1	2	1
	36	1	1	3	3	1	1	4	5	3	5	5	2	1	5	4	5	5	2	5	1	5	3	2	4

Anexo 8 Autorización de aplicación del instrumento



CARTA DE AUTORIZACIÓN DE USO DE INFORMACIÓN

Señor:

Christopher Jonny Chavez Salas

Pte.

De acuerdo con la solicitud enviada por usted le informamos que la empresa está dispuesta a colaborar con la investigación dando información general, mas no detallada de información contable, financiera y otros, como son los libros y documentos que a nuestro criterio y politicas son confidenciales.

Atentamente:

GESEBE S.C.R.L.
Wladimir R. Paredes Malca
SUPERVISOR



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

Declaratoria de Autenticidad del asesor

Yo, CERVANTES RAMÓN EDGARD FRANCISCO, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA ATE, asesor de Tesis titulada: LA CAPACITACIÓN Y EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES DE GEESEBE S.C.R.L., AREQUIPA 2021; del (los) autor(es) CHÁVEZ SALAS CHRISTOPHER JONNY, constato que la investigación cumple con el índice de similitud establecido, y verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

LIMA, 16 de octubre de 2021

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
CERVANTES RAMÓN EDGARD FRANCISCO DNI: 06614765 ORCID: 0000-0003-1317-6008	