



**Autónoma**  
Universidad Autónoma del Perú

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

**TESIS**

CAPACITACIÓN DEL PERSONAL Y EL DESEMPEÑO LABORAL EN  
LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA TIENDAS DEL  
MEJORAMIENTO DEL HOGAR S.A. CHORRILLOS - 2019

**PARA OBTENER EL TÍTULO DE  
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**AUTORA**

MAGDA CARLA RUPAY CASTRO

**ASESOR**

ING. WILBER HUGO FLORES VILCA

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**

GESTIÓN DEL RECURSO HUMANO

**LIMA, PERÚ, JULIO DE 2019**

## **DEDICATORIA**

El presente trabajo se lo dedico a mi madre Arencia Castro por su gran apoyo incondicional en todo momento de mis estudios y a mi hijo Joaquin Sarmiento quien es mi gran motivación, para concluir este trabajo.

## **AGRADECIMIENTOS**

Agradezco a mi madre, a lo largo del tiempo nunca dejo de brindarme su apoyo incondicional.

A mi hermano, por creer en mí y darme su apoyo, para poder realizar mi carrera profesional. Gracias a ellos puedo concluir esta ansiada etapa.

Finalmente agradecer a los docentes, por guiarme con sus conocimientos y apoyarme en mi formación académica. Gracias por su apoyo y confianza en mi trabajo y su experiencia para saber guiarme en esta etapa.

## ÍNDICE

<b>DEDICATORIA</b> .....	ii
<b>AGRADECIMIENTOS</b> .....	iii
<b>RESUMEN</b> .....	viii
<b>ABSTRACT</b> .....	ix
<b>INTRODUCCIÓN</b> .....	x
<b>CAPÍTULO I: PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN</b>	
1.1 Realidad problemática.....	13
1.2 Justificación e importancia de la investigación .....	16
1.3 Objetivos de la investigación: general y específicos .....	17
1.4 Limitaciones de la investigación .....	17
<b>CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO</b>	
2.1 Antecedentes de estudios .....	20
2.2 Desarrollo de la temática correspondiente al tema investigado .....	28
2.3 Definición conceptual de la terminología empleada .....	39
<b>CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO</b>	
3.1 Tipo y diseño de investigación .....	44
3.2 Población y muestra .....	45
3.3 Hipótesis .....	46
3.4 Variables – Operacionalización .....	47
3.5 Métodos y técnicas de investigación .....	50
3.6 Descripción de los instrumentos utilizados.....	51
3.7 Análisis estadísticos e interpretación de los datos .....	53
<b>CAPÍTULO IV: ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS</b>	
4.1 Validación del instrumento .....	56
4.2 Resultados descriptivos de las variables.....	58
4.3 Resultados descriptivos de las variables relacionadas .....	68
4.4 Prueba de la normalidad para la variable de estudio .....	69
<b>CAPÍTULO V: DISCUSIÓN, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES</b>	
5.1 Discusiones .....	77
5.2 Conclusiones.....	79
5.3 Recomendaciones.....	80
<b>REFERENCIAS</b>	
<b>ANEXOS</b>	

## LISTA DE TABLAS

- Tabla 1 Operacionalización de la variable 1 Capacitación del personal
- Tabla 2 Operacionalización de la variable 2 Desempeño laboral
- Tabla 3 Validación del cuestionario de la capacitación del personal.
- Tabla 4 Fiabilidad del instrumento capacitación del personal.
- Tabla 5 Resultados de la validación del cuestionario del desempeño laboral
- Tabla 6 Fiabilidad del instrumento del desempeño laboral
- Tabla 7 Distribución de frecuencias y porcentajes de la variable: Capacitación del persona
- Tabla 8 Distribución de frecuencias y porcentajes de la variable: Desempeño laboral
- Tabla 9 Distribución de frecuencias y porcentajes de la dimensión: Detección de las necesidades
- Tabla 10 Distribución de frecuencias y porcentajes de la dimensión: Programa de capacitación
- Tabla 11 Distribución de frecuencias y porcentajes de la dimensión: Realización de la capacitación
- Tabla 12 Distribución de frecuencias y porcentajes de la dimensión: Evaluación de la capacitación
- Tabla 13 Distribución de frecuencias y porcentajes de la dimensión: Habilidades
- Tabla 14 Distribución de frecuencias y porcentajes de la dimensión: Conocimiento
- Tabla 15 Distribución de frecuencias y porcentajes de la dimensión: Actitudes.
- Tabla 16 Distribución de frecuencias y porcentajes de la dimensión: Efectividad
- Tabla 17 Análisis descriptivo de los resultados de la relación entre la capacitación del personal y el desempeño laboral
- Tabla 18 Resultados de la prueba de normalidad de las variables capacitación del personal y desempeño
- Tabla 19 Análisis correlacional entre las variables capacitación del personal y desempeño laboral
- Tabla 20 Análisis correlacional entre la dimensión detección de las necesidades de la capacitación y el desempeño laboral
- Tabla 21 Análisis correlacional entre la dimensión programa de la capacitación y el desempeño laboral

Tabla 22 Análisis correlacional entre la dimensión realización de la capacitación y el desempeño laboral

Tabla 23 Análisis correlacional entre la dimensión resultados de la capacitación y el desempeño laboral

## LISTA DE FIGURAS

- Figura 1 Investigación de tipo Descriptiva – Correlacional.
- Figura 2 Distribución de frecuencias y porcentajes de la variable: Capacitación del personal
- Figura 3 Distribución de frecuencias y porcentajes de la variable: Desempeño laboral
- Figura 4 Distribución de frecuencias y porcentajes de la dimensión: Detección de las necesidades
- Figura 5 Distribución de frecuencias y porcentajes de la dimensión: Programa de capacitación
- Figura 6 Distribución de frecuencias y porcentajes de la dimensión: Realización de la capacitación
- Figura 7 Distribución de frecuencias y porcentajes de la dimensión: Evaluación de la capacitación
- Figura 8 Distribución de frecuencias y porcentajes de la dimensión: Habilidades
- Figura 9 Distribución de frecuencias y porcentajes de la dimensión: Conocimiento
- Figura 10 Distribución de frecuencias y porcentajes de la dimensión: Actitudes
- Figura 11 Distribución de frecuencias y porcentajes de la dimensión: Efectividad
- Figura 12 Análisis descriptivo de los resultados de la relación entre la capacitación del personal y el desempeño laboral
- Figura 13 Gráfico de dispersión de las variables capacitación del personal y desempeño laboral

**CAPACITACIÓN DEL PERSONAL Y EL DESEMPEÑO LABORAL EN LOS  
COLABORADORES DE LA EMPRESA TIENDAS DEL MEJORAMIENTO DEL  
HOGAR S.A. CHORRILLOS-2019**

**MAGDA CARLA RUPAY CASTRO**

**UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL PERÚ**

**RESUMEN**

El objetivo de este estudio fue determinar la relación entre la capacitación del personal y el desempeño laboral en los colaboradores de la empresa Tiendas del mejoramiento del hogar S.A. Chorrillos-2019. El tipo de investigación fue no experimental transversal, de diseño descriptiva-correlacional. La muestra estuvo conformada por 25 colaboradores del área de caja de la empresa Tiendas del mejoramiento del hogar. El muestreo fue censal. El instrumento utilizado para la recolección de datos fue el cuestionario. Los resultados mostraron una correlación altamente significativa entre variables con una Rho de Spearman que asciende a 0,899, con un nivel de significancia  $p=0,000$  que es menor al 0,05 lo cual significa que existe una correlación positiva muy alta entre las variables capacitación del personal y el desempeño de los colaboradores en la empresa Tiendas del mejoramiento del hogar S.A. Chorrillos. Asimismo, se encontraron correlaciones significativas entre las dimensiones de la variable capacitación del personal y la variable desempeño laboral en los colaboradores de la empresa Tiendas del mejoramiento del hogar.

**Palabras clave:** capacitación del personal, desempeño laboral.



**TRAINING OF PERSONNEL AND WORK PERFORMANCE IN THE EMPLOYEES  
OF THE COMPANY TIENDAS DEL MEJORAMIENTO DEL HOGAR S.A.  
CHORRILLOS-2019**

**MAGDA CARLA RUPAY CASTRO**

**UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL PERÚ**

**ABSTRACT**

The objective of this study was to determine the relationship between staff training and work performance in employees of the company Tiendas del Mejoramiento del Hogar S.A. Chorrillos-2019. The type of research was non-experimental transversal, descriptive-correlational design. The sample consisted of 25 employees from the cash area of the company Tiendas del Mejoramiento del Hogar. The sampling was census. The instrument used for data collection was the questionnaire. The results showed a highly significant correlation between variables with a Spearman Rho that amounts to 0.899, with a level of significance  $p = 0.000$  that is less than 0.05 which means that there is a very high positive correlation between the staff training variables and the performance of employees in the company Tiendas del Mejoramiento del Hogar SA. Likewise, significant correlations were found between the dimensions of the staff training variable and the job performance variable in the employees of the company Tiendas del Mejoramiento del Hogar.

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

## INTRODUCCIÓN

La presente tesis se titula capacitación del personal y el desempeño laboral en los colaboradores de la empresa Tiendas del mejoramiento del hogar S.A. Chorrillos-2019. En cuanto a la situación problemática del estudio de la capacitación del personal y el desempeño laboral en los colaboradores de la empresa Tiendas del mejoramiento del hogar S.A. Chorrillos-2019; fue deficiente capacitación del personal en cuanto a la detección de las necesidades, programa de capacitación, realización y evaluación, de los resultados de la capacitación.

El problema general fue: ¿Cuál es la relación entre la capacitación del personal y desempeño laboral en los colaboradores de la empresa Tiendas del mejoramiento del hogar S.A. Chorrillos-2019?

El objetivo de la investigación fue: Determinar la relación entre la capacitación del personal y el desempeño laboral en los colaboradores de la empresa Tiendas del mejoramiento del hogar S.A. Chorrillos-2019.

La hipótesis alterna fue: Existe relación entre la capacitación del personal y el desempeño laboral en los colaboradores de la empresa Tiendas del mejoramiento del hogar S.A. Chorrillos-2019.

Los resultados de la investigación afirman la hipótesis que fueron planteadas en la investigación; si existe relación entre la variable capacitación del personal y la variable desempeño laboral en los colaboradores de la empresa Tiendas del mejoramiento del hogar S.A. Chorrillos.

El desarrollo integral de la investigación consta en cinco capítulos, los cuales se escriben a continuación:

En el capítulo I, se presenta el planteamiento del problema que comprende: realidad problemática, formulación del problema, justificación e importancia, objetivos y limitaciones de la investigación.

El capítulo II, corresponde al marco teórico que abarca: antecedentes de estudio, bases teóricas y científicas y la definición conceptual de la terminología empleada.

En el capítulo III, se describe el método que comprende: el tipo y diseño de la investigación, población y muestra, hipótesis, la operacionalización de las variables, métodos y técnicas de investigación, descripción de los instrumentos utilizados, análisis estadísticos e interpretación de los datos de la investigación.

En el capítulo IV, se presentan los resultados que comprenden: el procesamiento y análisis de datos, contrastes de las hipótesis.

El capítulo V, se dará a notar las discusiones, conclusiones y recomendaciones.

Y por último, las referencias bibliográficas empleadas que complementan la investigación y que han facilitado el desarrollo de mi tesis, como también la recolección de datos y los anexos.

**CAPÍTULO I**  
**PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN**

## 1.1 Realidad problemática

En la actualidad las empresas a nivel global cuentan con personal que no tienen conocimientos para desarrollar correctamente su puesto de trabajo, así desfavoreciendo los procesos productivos. Las empresas enfrentan todos los días grandes retos a nivel empresarial compitiendo con las demás organizaciones y siendo una pieza clave los trabajadores para poder resaltar dentro de las demás. Se necesita cada vez más invertir en capacitaciones, programas de formación y entrenamiento, con el fin que el trabajador cumpla eficientemente su labor, dando un mejor servicio a sus clientes, solucionando los problemas oportunamente dentro de la empresa y tener mayor desempeño de los colaboradores.

Según la ley federal del trabajo mexicano (2015) la capacitación es un derecho del trabajador. De esta manera, para que las empresas se adapten a los cambios que han ocurrido en la economía global, necesitan saber las leyes que regulan la capacitación. La capacitación y la preparación deberán tener como objetivo actualizar y perfeccionar los conocimientos y habilidades del trabajador en su actividad; así como proporcionarle información sobre la utilización de nueva tecnología y prevenir riesgos, adiestrar al trabajador para tener mayor productividad y en general, mejorar las capacidades del trabajador.

El Ministerio de trabajo y promoción del empleo (2019) señala: “Se debe promover la difusión de la legislación laboral, como mecanismo de prevención de los conflictos laborales, capacitando a los trabajadores, con especial incidencia en los dirigentes de organizaciones sindicales, y a los empleadores en normas laborales” (párr. 3).

Según el diario El Comercio (2014):

En el Perú 4 de cada 5 empresas medianas y grandes invierten en capacitación laboral, los segmentos de consumo masivo, retail, banca e industria son los que más dinero destinan en capacitar a sus colaboradores. Sin capacitación, el personal no llega a tener un

desempeño aceptable, es decir, no va a llegar a desenvolverse, a lograr el 100% del resultado que se espera de cada una de las personas con las que trabajamos. Considerar el aprendizaje laboral como una inversión encaminada a los resultados de la empresa aportará en la disminución de la rotación de los colaboradores. (párr. 5).

Revista La Cámara (2018) explica:

Que es necesario la capacitación en las empresas debido a los problemas que enfrentan estas, como las exigencias en reducción de costos y precios, dificultad para alcanzar o mantener el liderazgo dentro del mercado empresarial, la fidelización de los clientes, aprovechamiento de las oportunidades de negocio y el compromiso del personal de trabajo. Para ello es necesario capacitar al equipo completo para mejorar la eficacia, promover que el personal aprenda en el momento adecuado y lo necesario y dentro de la empresa. (pp. 27-28).

Ante a estas circunstancias que son cada vez más, es necesario fortalecer continuamente todos los departamentos que forman una empresa para seguir a los cambios, donde la competitividad es un factor que incide en el que hacer de toda la empresa que están en el mercado, donde el recurso humano es una pieza elemental para el desarrollo de todas las empresas.

En la actualidad en la empresa Tiendas del mejoramiento del hogar el proceso de capacitación implantado no proporciona el nivel de atención al cliente deseado, no detectando las necesidades y no supervisan el cumplimiento de las capacitaciones programadas, esto lleva a tener una deficiencia del proceso de capacitación del área de caja de la empresa, siendo desfavorable para la productividad también no llegan a la meta de NPS, no realizan correctamente sus funciones encomendadas, generando personal desmotivado bajando su desempeño y al tener un mal desempeño de los trabajadores de la empresa, las ventas bajan, como consecuencia de la mala atención y mala información que brindan a los clientes lo que implica pérdida de clientes. En función de esto, la capacitación del personal es un factor principal para la empresa Tiendas del

mejoramiento del hogar, debido que fortalece las habilidades, destrezas y conocimientos para desempeñarse eficientemente.

Como consecuencia el personal es un factor primordial dentro de las empresas, por el cual se considera importante supervisar el modelo de formación de capacidades compuestas de herramientas, que conlleva a un mayor desempeño de los colaboradores.

## **Formulación del problema**

### **Problema general**

¿Cuál es la relación entre la capacitación del personal y desempeño laboral en los colaboradores de la empresa Tiendas del mejoramiento del hogar S.A. Chorrillos-2019?

### **Problemas específicos**

¿Cuál es la relación entre la detección de las necesidades de capacitación y desempeño laboral en los colaboradores de la empresa Tiendas del mejoramiento del hogar S.A. Chorrillos-2019?

¿Cuál es la relación entre el programa de capacitación y desempeño laboral en los colaboradores de la empresa Tiendas del mejoramiento del hogar S.A. Chorrillos-2019?

¿Cuál es la relación entre la realización de la capacitación y desempeño laboral en los colaboradores de la empresa Tiendas del mejoramiento del hogar S.A. Chorrillos-2019?

¿Cuál es la relación entre la evaluación de los resultados de la capacitación y desempeño laboral en los colaboradores de la empresa Tiendas del mejoramiento del hogar S.A. Chorrillos-2019?

## **1.2 Justificación e importancia de la investigación**

### **Justificación teórica**

La presente investigación se elaboró con teoría con información actualizada, para aportar información importante a la comunidad académica. Este trabajo se basa en la relación entre la capacitación del personal y el desempeño laboral con las bases teóricas de Idalberto Chiavenato para ambas variables.

### **Justificación práctica**

La investigación permite conocer y mejorar el desempeño laboral de los colaboradores; y cuanto aporta la capacitación para el empleado Y así estar preparado para cualquier eventualidad. La investigación se propuso por motivo que los colaboradores no cumplen con su protocolo y no llegan a cumplir las metas planteadas anteriormente, el cual es importante tener un desempeño alto. Así los colaboradores demuestran que están trabajando motivados para poder realizar sus labores.

### **Justificación metodológica**

En la figura metodológica de este presente trabajo de investigación se aplicó un instrumento válido y se analizó la relación entre la capacitación del personal con el desempeño laboral en los colaboradores en la empresa Tiendas del mejoramiento del hogar.

### **Importancia de la investigación**

El trabajo presente es importante porque se podrá identificar los problemas de la capacitación para la mejora del personal de Tiendas del mejoramiento del hogar S.A. para que se refleje significativamente en el desempeño laboral, y como consecuencia poder evaluar y medir a los trabajadores para que pueda realizar sus actividades con eficiencia y eficacia su labor.



### **1.3 Objetivos de la investigación: general y específicos**

#### **Objetivo general**

Determinar la relación entre la capacitación del personal y el desempeño laboral en los colaboradores de la empresa Tiendas del mejoramiento del hogar S.A. Chorrillos-2019.

#### **Objetivos específicos**

Determinar la relación entre la detección de las necesidades de la capacitación y el desempeño laboral en los colaboradores de la empresa Tiendas del mejoramiento del hogar S.A. Chorrillos-2019.

Determinar la relación entre el programa de la capacitación y el desempeño laboral en los colaboradores de la empresa Tiendas del mejoramiento del hogar S.A. Chorrillos-2019.

Determinar la relación entre la realización de la capacitación y el desempeño laboral en los colaboradores de la empresa Tiendas del mejoramiento del hogar S.A. Chorrillos-2019.

Determinar la relación entre la evaluación de los resultados de la capacitación y el desempeño laboral en los colaboradores de la empresa Tiendas del mejoramiento del hogar S.A. Chorrillos-2019.

### **1.4 Limitaciones de la investigación**

Las limitaciones que se presentaron en el desarrollo de la presente investigación fueron las siguientes:

### **Limitación bibliográfica**

No se encontró limitación bibliográfica.

### **Limitación teórica**

No se encontró limitación teórica.

### **Limitación temporal**

La falta de tiempo de los colaboradores para dar información del área en materia de investigación.

**CAPÍTULO II**  
**MARCO TEÓRICO**

## 2.1 Antecedentes de estudios

### **En el contexto internacional resaltamos las siguientes tesis:**

Regalado (2014) en su tesis: "Incidencia de la comunicación interna, en el desempeño laboral de los colaboradores en las empresas del sector de desarrollo e importación de tecnología y localización, de la ciudad de Quito" realizada en la universidad de ciencias sociales y comunicación de Ecuador para optar el título de licenciada en relaciones públicas y comunicación organizacional, el objetivo general fue buscar y establecer la relación que existe entre las variables comunicación interna y desempeño laboral, basadas en la forma, como y cuando influye la comunicación interna en el desempeño laboral, se utilizó el estudio correlacional, la muestra fue 43 colaboradores, el total de empleados de la empresa. La conclusión fue la siguiente:

Después de analizar las variables se conoció que el desempeño laboral de Location World alcanzo 14.22 sobre el 20 en el periodo dado esto se efectuó en función de las competencias, conocimiento y capacitación del personal que eso nos da como un resultado aceptable.

Los resultados obtenidos producto de la encuesta aplicada reflejan un promedio general de 13.79 sobre 20, lo que significa que la comunicación interna en Location World puede ser significativamente mejorada; este resultado se obtiene basado en la evaluación de: la difusión de información sobre la empresa y de la información necesaria para realizar el trabajo.

Pinchao (2015) en su tesis: "Análisis de los procesos de capacitación y su impacto en la productividad del personal de las medianas empresas del Cantón Milagro" realizada en la universidad estatal de Milagro - Ecuador para optar el grado previo a la obtención del título de ingeniería comercial , su objetivo general fue analizar de qué forma los procesos de capacitación influye en la productividad del talento humano de las mediana empresas del Cantón Milagro, 2015, efectuando un diagnostico directo con las unidades de análisis, para

contribuir con las mejoras de productividad de estos negocios, el tipo de investigación fue descriptivo, la muestra fue de 10 gerentes, las conclusiones fueron las siguientes:

En las medianas empresas del Cantón Milagro, se puede aseverar que la productividad del talento humano no se explota en su mayor nivel, esto como resultado de no considerar e implementar procesos de capacitación que se direccionen a las necesidades de las funciones a desempeñar en los puestos de trabajo.

Las medianas empresas del Cantón milagro, se puede observar que no cuentan con un método o estrategias de capacitación para el personal que labora e ingresa a laboral en sus instalaciones.

Las medianas empresas del Cantón Milagro no cuentan con temáticas para la capacitación de las competencias para el desarrollo del talento humano.

Álvarez; Freire y Gutiérrez (2017) en su tesis: “Capacitación y su impacto en la productividad laboral de las empresas chilenas” realizada en universidad de Concepción - Chile para Optar del grado de licenciado en ciencias de la administración de empresas de la universidad de Concepción, su objetivo fue evaluar el impacto de la capacitación en la productividad laboral de las empresas chilenas, se utilizó la metodología propensity score matching (PSM), se consideró una muestra de 8084 empresas, La conclusión fue la siguiente:

Los resultados indicaron que existe una diferencia entre la productividad laboral de aquellas empresas que realizaron capacitación y las que no lo hicieron.

Martí (2017) En su tesis: “Plan de capacitación para una empresa de seguridad de la provincia de Córdoba “, realizada en universidad de la defensa nacional – Argentina para optar a la licenciatura en recursos humanos, tuvo como objetivo general elaborar y proponer un plan de capacitación, en temas

inherentes al puesto de trabajo, de carácter general y específico para toda la dotación de guardias de seguridad y los diferentes puestos laborales para mejorar el desempeño y en consecuencia la calidad del servicio, la investigación es de tipo experimental la muestra está constituida por 30 personas. Las conclusiones fueron las siguientes:

La capacitación y el desarrollo de los recursos humanos es un factor estratégico para las organizaciones, contar con personal que posea las competencias necesarias para cada función es determinante en el cumplimiento de los objetivos definidos por la empresa, por ello la capacitación necesariamente debe ser considerada una inversión que beneficia al empleado pero que redundara siempre en un desempeño de eficiencia y calidad para la organización.

La capacitación en recursos humanos es un factor determinante para el cumplimiento de los objetivos de una organización. Desarrollar tanto actitudes como destrezas, crecimiento personal y profesional en los trabajadores y empleados permite que éstos desempeñen su trabajo con mayor eficiencia y calidad.

Rojas (2017) en su tesis: “Capacitación y desempeño laboral” realizada en universidad Rafael Landívar – Guatemala para obtener el título de psicólogo industrial/organizacional en el grado académico de licenciado, su objetivo general fue determinar la relación con el desempeño laboral, es de tipo cuantitativo de diseño descriptivo, la muestra fue de 36 colaboradores, La conclusión fue la siguiente:

De acuerdo con los resultados obtenidos en esta investigación se ha comprobado que existe relación entre capacitación y desempeño laboral significativamente, la institución debe promover el desarrollo por medio de la capacitación, en base a los resultados que la organización desea obtener, se recomendaron técnicas de capacitación aptas para capacitar a las personas motivo de estudio, así como una estructura para que el desempeño aumente.

### **En el contexto nacional resaltamos las siguientes tesis:**

Casa (2015) en su tesis: "Gestión por competencias y desempeño laboral del personal administrativo en la municipalidad distrital de San Jeronimo-2015" realizada en la universidad nacional José María Arguedas para optar el título de licenciado en administración, el objetivo fue determinar la relación existente entre la gestión por competencias y el desempeño laboral del personal administrativo en la municipalidad distrital de san Jeronimo-2015, se empleó el diseño no experimental, descriptiva empleando la técnica de la encuesta, cuya muestra estuvo compuesta por 42 trabajadores administrativos. Las conclusiones fueron las siguientes:

Dando respuesta al primer objetivo específico de esta investigación: determinar la relación que existe entre el proceso de selección de personal y el desempeño laboral del personal administrativo de la municipalidad distrital de San Jerónimo, se concluye que el valor "sig." es de 0,056, que es mayor a 0.05 el nivel de significancia, entonces se acepta la hipótesis nula ( $H_0$ ); por lo tanto, se afirma que no existe relación significativa entre la dimensión proceso de selección de personal y desempeño laboral del personal administrativo de la municipalidad distrital de San Jerónimo.

Dando respuesta al segundo objetivo específico de esta investigación: determinar la relación que existe entre capacitación/desarrollo y el desempeño laboral del personal administrativo de la municipalidad distrital de San Jerónimo, se concluye que el valor "sig." es de 0,000 que es menor a 0,05 el nivel de significancia, entonces se rechaza la hipótesis nula ( $H_0$ ); por lo tanto, se afirmar con un nivel de confianza de 95% que sí existe una relación significativa entre la dimensión capacitación y desarrollo y la variable desempeño laboral del personal administrativo de la municipalidad distrital de San Jerónimo.

Dando respuesta al tercer objetivo específico de esta investigación: determinar la relación que existe entre Carrera profesional y el desempeño laboral del personal administrativo de la municipalidad distrital de San Jerónimo,

se concluye que el valor “sig.” es de 0,000 que es menor a 0,05 el nivel de significancia, entonces se rechaza la hipótesis nula ( $H_0$ ); por lo tanto, se afirma con un nivel de confianza de 95% que sí existe una relación significativa entre la dimensión desarrollo personal y la variable desempeño laboral del personal administrativo de la municipalidad distrital de San Jerónimo.

Umiña (2016) en su tesis: “Plan de capacitación y el desempeño laboral en la empresa serpetbol Perú S.A.C- San Borja 2016” realizada en la universidad Autónoma del Perú para optar el título de licenciada en administración, el objetivo fue determinar la relación que existe entre el plan de capacitación y el desempeño laboral en la empresa serpetbol Perú S.A.C. San Borja-2016, se empleó el diseño no experimental de tipo descriptiva-correlacional, cuya muestra estuvo compuesta por 36 colaboradores. Las conclusiones fueron las siguientes:

En relación al objetivo general se concluye que existe una relación positiva moderada con un valor de Pearson de 0.796, a un nivel de significancia de 0,000, el cual nos indica que, a mayor capacitación del personal, mayor sería el desempeño laboral de la empresa Serpetbol Perú S.A.C.

En relación al primer objetivo específicos se concluye que existe una relación positiva moderada con un valor de Pearson de 0.648, a un nivel de significancia de 0,000, el cual nos indica que, a mayor sea la necesidad del colaborador, mejor sería el desempeño laboral de la empresa Serpetbol Perú S.A.C.

En relación al segundo objetivo específico se concluye que existe una relación positiva moderada con un valor de Pearson de 0.658, a un nivel de significancia de 0,000, el cual nos indica que, a mayor ejecución de la capacitación, mejor sería el desempeño laboral de la empresa Serpetbol Perú.

Rodríguez (2017) en su tesis: “Capacitación y desempeño laboral en la empresa Red cotea S.A.C. Independencia” realizada en la universidad Cesar



Vallejo para optar el título de licenciada en administración, el objetivo fue determinar la relación que existe entre capacitación y desempeño laboral en la empresa Red cotea S.A.C. Independencia, se empleó el diseño no experimental, descriptiva correlacional y transversal, cuya muestra estuvo compuesta por 35 trabajadores de la empresa. Las conclusiones fueron las siguientes:

El estudio de investigación presente ha determinado que existe una correlación moderada  $Rho = 0.588$  Sig. (Bilateral) = 0.000) entre las variables capacitación y desempeño laboral. Esto se basa en que desempeño Laboral es percibida como bueno en un 68.6% de los trabajadores y el 51.4% manifiesta que la capacitación también es muy bueno.

Se identificó que existe una correlación altamente significativa  $Rho = 0.581$  Sig. (Bilateral) = 0.000) entre la dimensión conocimientos y la variable desempeño laboral. Esto se basa en los resultados que tiene en la empresa Redcotea S.A.C., Independencia., es considerada como muy bueno en un 42.9% de los trabajadores y el 68.6% manifiesta que desempeño laboral también es muy bueno.

Se definió que existe una correlación moderada  $Rho = 0.513$  Sig. (Bilateral) = 0.001) entre la dimensión habilidades y la variable desempeño laboral. Estos resultados se justifican en que el habilidades es un factor importante para la vista de los trabajadores es calificada como muy bueno en un 62.9% y el 68.6% manifiesta que desempeño laboral es muy bueno.

Se identificó que existe una correlación altamente significativa  $Rho = 0.386$  Sig. (Bilateral) = 0.000) entre la dimensión evaluación y la variable desempeño laboral. Esto se basa en los resultados que tiene en la empresa Redcotea S.A.C., Independencia., es considerada como muy bueno en un 57.1% de los trabajadores y el 68.6% manifiesta que desempeño laboral también es muy bueno.

Rengifo (2017) En su tesis: “Proceso de capacitación y el desempeño laboral del personal administrativo del organismo de evaluación y fiscalización ambiental, Lima 2017”, realizada en la universidad Cesar Vallejo , para optar el grado académico de maestra en gestión pública, su objetivo general fue determinar la relación entre el proceso de capacitación y el desempeño laboral del personal administrativo del organismo de evaluación y fiscalización ambiental, Lima 2017 , el tipo de investigación fue cuantitativo y su diseño fue correlacional, transversal, no experimental, la muestra estuvo compuesta por 92 trabajadores. Las conclusiones fueron las siguientes:

Se concluye que existe relación positiva y significativa entre el proceso de capacitación y el desempeño laboral del personal administrativo del organismo de evaluación y fiscalización ambiental, Lima 2017. Lo cual se demuestra con el coeficiente de correlación de Spearman (sig. (bilateral o p\_valor) = 0,000 < 0,05; Rho = 0,707).

Se concluye que, existe relación positiva y altamente significativa entre el proceso de capacitación y la capacidad cognitiva del personal administrativo del organismo de evaluación y fiscalización ambiental, Lima 2017. Lo cual se verifica con el coeficiente de correlación de Spearman (sig. bilateral o p\_valor = 0,000 < 0,05; Rho = 0,823).

En referencia al segundo objetivo específico, se concluye que existe relación positiva y significativa entre el proceso de capacitación y la capacidad afectiva del personal administrativo del organismo de evaluación y fiscalización ambiental, Lima 2017. Lo cual se evidencia con el coeficiente de correlación de Spearman (sig. bilateral o p\_valor = 0,000 < 0,05; Rho = 0,747).

Hilario (2018) en su tesis: “Programa de capacitación empresarial y desempeño laboral en el instituto superior tecnológico público, Jesus-2018” realizada en la universidad Cesar Vallejo para optar el grado académico de maestro en gestión pública, el objetivo general fue determinar y analizar de qué forma capacitación empresarial se relaciona con el desempeño laboral de los

trabajadores del instituto superior tecnológico público, Jesús-2018, se empleó el diseño correlacional entre las variables, cuya muestra estuvo compuesta por 20 trabajadores de diferentes áreas de la institución. Las conclusiones fueron las siguientes:

Como el coeficiente de correlación Rho de Spearman es de 0.592 y de acuerdo al baremo de estimación de la correlación de Spearman, existe una correlación positiva muy fuerte. Donde sig. (bilateral)= 0.006 <0.01; esto indica que existe relación entre las variables. Finalmente concluimos que el diagnóstico de las necesidades de capacitación se correlaciona con el desempeño laboral de los trabajadores del instituto superior tecnológico público, Jesús- 2018.

Como el coeficiente Rho de Spearman es de 0.496 y de acuerdo al baremo de estimación de la correlación de Spearman, existe una correlación positiva débil. Donde sig. (bilateral)= 0.026<0.05; esto indica que existe relación entre las variables. Finalmente concluimos que el desarrollo de programas se correlaciona con el desempeño laboral de los trabajadores del instituto superior tecnológico público, Jesús- 2018.

Como el coeficiente Rho de Spearman es de 0.522 y de acuerdo al baremo de estimación de la correlación de Spearman, existe una correlación positiva débil. Donde sig. (bilateral)= 0.018<0.05; esto indica que existe relación entre las variables. Finalmente concluimos que la impartición o ejecución de la capacitación se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores del instituto superior tecnológico público, Jesús- 2018.

## **2.2 Desarrollo de la temática correspondiente al tema investigado**

### **2.2.1. Bases teóricas de la variable capacitación del personal**

#### **2.2.1.1. Definición de la capacitación del personal**

Según Chiavenato (2007) indica: “La capacitación es el proceso educativo de corto plazo, aplicado de manera sistemática y organizada, por medio del cual las personas adquieren conocimientos, desarrollan habilidades y competencias en función de objetivos definidos” (p. 386).

Siliceo (2004) indica:

La capacitación es entendida como aquellas actividades que directamente relacionadas con el trabajo, pueden ser concebidas en forma sistemática y transformadas en un entrenamiento permanente. La ayuda de los instructores del centro de capacitación es clave, pero es más importante el compromiso que el jefe debe tener al respecto, todo jefe debe ser líder en materia de capacitación y desarrollo. (p. 38).

Mondy y Noe (2005) explican: “La capacitación y el desarrollo es el centro de un esfuerzo continuo diseñado para mejorar las capacidades de los empleados y el desempeño organizacional” (p. 202).

#### **2.2.1.2. Importancia de la capacitación del personal**

Chiavenato (2007) indica:

La capacitación tiene una enorme importancia como medios para preparar y aglutinar a la fuerza de trabajo ante los nuevos rumbos o situaciones, sea para impulsar reestructuraciones organizacionales o cambios culturales, para crear e implantar nuevas estrategias empresariales, para crear y consolidar nuevos productos o servicios,

etc. La posesión y el dominio de la información produce el espíritu de iniciativa y de emprendedor que permite un mejor desempeño y la formación de emprendedores internos. (p. 412).

### **2.2.1.3. Características de la capacitación del personal**

Cooperación Iberoamericana (2017) indicó:

Las competencias que los trabajadores tendrán que cumplir son cuidadosamente identificadas, verificadas por expertos locales y de conocimiento público.

Los criterios de evaluación son derivados del análisis de Competencias, sus condiciones explícitamente.

Especificadas y de conocimiento público.

La instrucción se dirige al desarrollo de cada competencia y a una evaluación individual por cada competencia.

La evaluación toma en cuenta el conocimiento, las actitudes y el desempeño de la competencia como principal fuente de evidencia.

El progreso de los trabajadores en el programa es a un ritmo que ellos determinan y según las competencias demostradas.

La instrucción es individualizada al máximo posible.

Las experiencias de aprendizaje son guiadas por una frecuente retroalimentación.

El énfasis es puesto en el logro de resultados concretos.

El ritmo de avance de la instrucción es individual y no de tiempo.

La instrucción se hace con material didáctico que refleja situaciones de trabajo reales y experiencias en el trabajo.

El programa en su totalidad es cuidadosamente planeado, y la evaluación sistemática es aplicada para mejorar continuamente el programa.

Evitar la instrucción frecuente en grupos grandes.

La enseñanza debe ser menos dirigida a exponer temas y más al proceso de aprendizaje de los individuos.

Hechos, conceptos, principios y otro tipo de conocimiento deben ser parte integral de las tareas y funciones.

La participación de los trabajadores-sindicato en la estrategia de capacitación desde la identificación de las competencias. (p. 10).

#### **2.2.1.4. Teorías relacionadas a la capacitación del personal**

##### **Productividad**

Chiavenato (2007) dice que: “Es un resultado en la cadena que conduce a los resultados finales deseados, como el dinero, la promoción, el apoyo del gerente, la aceptación del grupo, el reconocimiento público, etc” (p. 265).

##### **Eficiencia**

Chiavenato (2007) dice que: “Es el logro de objetivos individuales: Mejoramiento personal, prestigio, carrera, mejor salario, seguridad personal, etcétera” (p. 101).

##### **Eficacia**

Chiavenato (2007) dice que: “Es el logro de objetivos organizacionales: Mayor productividad, reducción de costos, utilidad, crecimiento de la organización, etcétera” (p. 101).

##### **Objetivo organizacional**

Chiavenato (2007) sostiene:

Es una situación deseada que se quiere alcanzar. Así vistos, los objetivos organizacionales tienen muchas funciones.

Al presentar una situación futura, los objetivos indican la orientación que la organización busca seguir, y establecen lineamientos para las actividades de los participantes.

Los objetivos constituyen una fuente de legitimidad que justifica las actividades de la organización e incluso su existencia.

Los objetivos sirven como estándares, con base en ellos los participantes y el público externo pueden evaluar el éxito de la organización, o sea, su eficiencia y su rendimiento.

Los objetivos sirven como unidad de medida para verificar y evaluar la productividad de la organización, de sus áreas e incluso de sus participantes. (p. 22).

## **Educación corporativa**

Chiavenato (2007) indica:

La educación corporativa tiene la ventaja de que es holística, sistémica, proactiva y sinérgica. Con frecuencia, se realiza basada en el concepto de universidad corporativa, la cual más bien representa un proceso, una mentalidad, un estado de ánimo generalizado, que un lugar físico o una entidad concreta en términos estrictos. Dentro de esta visión, las organizaciones del nuevo milenio necesitarán reunir cinco características simultáneas y fundamentales, que se conocen como las cinco efes en inglés: fast, focused, flexible, friendly y fun (veloz, enfocada, flexible, amigable y divertida). (p. 405).

## **Estilos de aprendizaje**

Mondy y Noe (2005) explican:

La función general de la capacitación implica la adquisición de conocimientos y habilidades. Los empleados de todos los niveles deben mejorar continuamente sus habilidades en un ambiente cambiante y

cada vez más competitivo. Algunas generalizaciones que provienen de las ciencias de comportamiento han afectado la forma en que las organizaciones llevan a cabo la capacitación. (p. 206).

### **2.2.1.5. Dimensiones de la capacitación de personal**

#### **Detección de las necesidades**

Chiavenato (2007) sostiene:

Es la primera etapa de la capacitación y se refiere al diagnóstico preliminar que se precisa hacer. La detección de las necesidades de capacitación se puede efectuar considerando tres niveles de análisis.

Nivel de análisis de toda la organización: el sistema organizacional.

Nivel de análisis de los recursos humanos: el sistema de capacitación.

Nivel de análisis de las operaciones y tareas: el sistema de adquisición de habilidades. (p. 390).

Dessler (2009) menciona:

El primer paso de la capacitación es determinar qué capacitación, si acaso, se requiere. Algunos llaman a esto el proceso de “determinar la carencia de habilidades”. Los empleadores determinan las habilidades que requiere cada puesto de trabajo, así como las habilidades de los empleados actuales o potenciales. Después, se diseña la capacitación para solventar tal carencia de habilidades. Los pasos para hacer el diagnóstico de las necesidades son las siguientes:

Identificar habilidades específicas necesarias para mejorar el desempeño y la productividad.

Asegurar que el programa será adecuado para niveles de educación, experiencia y habilidades específicos de los aprendices.

Establecer los objetivos de la capacitación. (p. 186).



## **Programa de capacitación**

Chiavenato (2007) menciona:

Una vez efectuada la detección y determinadas las necesidades de capacitación, se pasa a preparar su programa. El programa de capacitación requiere de un plan que incluya los puntos siguientes:

- a. Atender una necesidad específica para cada ocasión.
- b. Definición clara del objetivo de la capacitación.
- c. División del trabajo que se desarrollará en módulos, cursos o programas.
- d. Determinación del contenido de la capacitación.
- e. Selección de los métodos de capacitación y la tecnología disponible.
- f. Definición de los recursos necesarios para implementar la capacitación, como tipo de capacitador o instructor, recursos audiovisuales, máquinas, equipos o herramientas necesarias, materiales, manuales, entre otros.
- g. Definición de la población meta, es decir, las personas que serán capacitadas: Número de personas, tiempo disponible. (p. 397).

## **Realización de la capacitación**

Chiavenato (2007) sostiene:

Es la tercera etapa del proceso de capacitación. Una vez diagnosticadas las necesidades y elaborado el programa de capacitación, el siguiente paso es su implementación. La implementación de la capacitación dependerá de los factores siguientes:

- a. La capacitación debe significar la solución de los problemas que dieron origen a las necesidades diagnosticadas o percibidas.
- b. El material de enseñanza busca concretar la instrucción, facilitar la comprensión mediante la utilización de recursos audiovisuales,

aumentar el rendimiento de la capacitación y racionalizar la tarea del instructor.

c. Además de que implica un costo que se debe tomar en cuenta como una inversión que producirá ganancia en el mediano y corto plazos, no como un gasto inactivo y sin rendimiento alguno. Es necesario contar con la cooperación de los trabajadores y con el respaldo de los altos mandos, pues todos los supervisores y jefes deben participar en la aplicación del plan.

d. El criterio para seleccionar a los instructores es muy importante. Éstos deben reunir cualidades personales como: facilidad para las relaciones humanas, motivación, raciocinio, didáctica, facilidad para comunicar, así como conocimiento de la especialidad.

e. Los mejores resultados son obtenidos cuando se selecciona debidamente a los aprendices, en función de la forma y el contenido del programa y de los objetivos de la capacitación, de modo que las personas formen un grupo homogéneo. (p. 402).

## **Evaluación de los resultados**

Chiavenato (2007) dice:

La etapa final del proceso de capacitación es la evaluación de los resultados obtenidos. El programa de capacitación debe incluir la evaluación de su eficiencia, la cual debe considerar; Constatar si la capacitación ha producido las modificaciones deseadas en la conducta de los empleados y verificar si los resultados de la capacitación tienen relación con la consecución de las metas de la empresa. Además de estas dos cuestiones de debe constatar si las técnicas de capacitación son eficaces para alcanzar los objetivos propuestos. (p. 403).

## **2.2.2. Bases teóricas del desempeño laboral**

### **2.2.2.1. Definiciones del desempeño laboral**

Según Chiavenato (2007) menciona:

El desempeño es el comportamiento del individuo que lo ocupa. Este desempeño es circunstancial. cambia de una persona a otra y depende de innumerables factores condicionantes que influyen mucho en él. El valor de las recompensas y la percepción de que éstas dependen del afán personal, determinan la magnitud del esfuerzo que la persona está dispuesto a realizar. Es una unión perfecta de costo-beneficio. A su vez, el esfuerzo individual depende de las habilidades y las capacidades individuales y de su percepción del papel que realizara. Así, el desempeño en el puesto está en función de todas las variables que más lo condicionan. (p. 202).

Mondy y Noe (2005) explican:

Es un sistema formal de revisión y evaluación del desempeño laboral individual o de equipos. Aunque la evaluación del desempeño de equipo es fundamental cuando estos existen en una organización, el efecto de ED en la mayoría de las empresas se centra en el empleado individual. Sin importar el énfasis, un sistema de evaluación eficaz evalúa logros e inicia planes de desarrollo, metas y objetivos. (p. 252).

Dessler (2009) dice:

La evaluación del desempeño se define como cualquier procedimiento que incluya; el establecimiento de estándares laborales, la evaluación del desempeño real de los empleados en relación con esos estándares e informar a los empleados con el fin de motivarlos a superar

deficiencias en su desempeño o para que continúen con su buen nivel.  
(p. 336).

### **2.2.2.2. Importancia del desempeño laboral**

Chiavenato (2007) señala:

Es importante porque todo individuo debe saber cómo está marchando en su puesto; así como el aspecto negativo para que el superior revise el desempeño del subordinado y discutir la necesidad de mejorar; por lo tanto, el superior programara planes y objetivos para que mejore el desempeño del subordinado. (p. 283).

### **2.2.2.3. Características del desempeño laboral**

Chiavenato (2007) indica:

Las características del desempeño son las siguientes:

- a. Comprensión de las necesidades: Grado en que percibe la esencia de un problema capaz de plegarse a situaciones y de aceptar tareas.
- b. Creatividad: Empeño, capacidad para crear ideas y proyectos.
- c. Capacidad de realización: Capacidad para poner en práctica ideas y proyectos. (p. 209).

### **2.2.2.4. Teorías relacionadas al desempeño laboral**

#### **Administración del desempeño**

Según Dessler (2009) “Proceso que consolida el establecimiento de metas, la evaluación del desempeño y el desarrollo en un solo sistema común, el cual tiene el objetivo de asegurarse de que el desempeño del empleado respalde las metas estratégicas de la empresa” (p. 336).

## **Competitividad**

Según Chiavenato (2007):

Derive de sus atributos de precio y desempeño en productos, que los competidores imitan y rápidamente convergen a patrones similares y formidables en costo de producción y calidad, que son barreras mínimas para una competencia continua, pero para cada vez menos fuentes de ventaja diferenciada. En estos términos, esa competencia es pasajera y fugaz. (p. 101).

## **Responsabilidades en la evaluación del desempeño**

Chiavenato (2007) menciona:

De acuerdo con la política de recursos humanos que adopte la empresa, la responsabilidad de la evaluación del desempeño del personal será atribuida al gerente, al propio individuo, al individuo y a su gerente conjuntamente, al equipo de trabajo, al área encargada de la administración de los trabajadores o a una comisión de evaluación del desempeño. Cada una de estas seis alternativas implica una filosofía de acción. (p. 244).

## **Costos de las evaluaciones de desempeño**

Chiavenato (2007) sostiene:

Las evaluaciones del desempeño pueden ser costosas no sólo por el software, sino por el tiempo que se invierte en:

- a. Preparar los modelos de evaluación.
- b. Diseñar e imprimir los manuales y cuestionarios de evaluación.
- c. Definir objetivos y metas.
- d. Comunicar la metodología a ejecutivos y administradores.

- e. Distribuir el material de evaluación a evaluadores y evaluados.
  - f. Capacitar a los evaluadores para efectuar evaluaciones y entrevistas.
  - g. Dirigir las evaluaciones.
  - h. Dar seguimiento a las evaluaciones.
  - i. Evaluar el resultado de las evaluaciones.
  - j. Tomar medidas respecto a los resultados y los programas señalados.
- (p. 216).

### **2.2.2.5. Dimensiones del desempeño laboral**

#### **Habilidades**

Chiavenato (2007) menciona:

Habilidad es la capacidad actual de la persona en determinada actividad o comportamiento. La habilidad se adquiere a partir de una aptitud preexistente mediante la práctica o el ejercicio. Se entienden como aquellas necesarias para trabajar en equipo, construir o liderar equipos y facilitar la integración de las personas, analizar y utilizar planteamientos para resolver problemas, ser hábil para administrar el tiempo y alcanzar objetivos. (p. 185).

#### **Conocimiento**

Chiavenato (2007) menciona:

El conocimiento es un activo intangible e invisible que se encuentra en las cabezas de las personas o, en algunos casos, archivado en sistemas de información administrados mediante informes, perfil de productos o servicios, diagramas de flujo, etc. La mayor parte de las organizaciones no se ha dado cuenta de esto ni de que las organizaciones con éxito son las que saben administrar el conocimiento y convertirlo en productos y servicios altamente competitivos. (p. 91).

## **Actitudes**

Chiavenato (2007) señala:

Las actitudes respecto a la autoridad cambian de una generación a otra. La investigación de las actitudes averigua lo que opinan los trabajadores sobre temas como: el trabajo desempeñado, el supervisor, el ambiente laboral, la flexibilidad del centro de trabajo, las oportunidades de crecimiento, las oportunidades de capacitación y desarrollo y el sistema de remuneración de la empresa. (p. 214).

## **Adaptabilidad**

Según Chiavenato (2007) "La adaptabilidad es el mecanismo para responder y reaccionar a los cambios de manera flexible a las exigencias cambiantes e inconstantes externa e internamente" (p. 35).

## **2.3 Definición conceptual de la terminología empleada**

### **Capacitación del personal**

La capacitación del personal es la actividad realizada por parte de la empresa para ampliar sus conocimientos del colaborador para un mejor desenvolvimiento dentro del área de trabajo, ejerciendo sus labores de forma más eficiente y obteniendo mayores resultados en su desempeño laboral generando mejor productividad.

### **Detección de las necesidades**

Es con la etapa que se comienza para realizar el programa de capacitaciones, con esto se conoce las necesidades de los empleados con respecto al puesto laboral organizando un plan de capacitación para que se cumpla los objetivos.

## **Programa de capacitación**

Es la segunda etapa ya conociendo las necesidades de los empleados con respecto al puesto de trabajo se organiza un plan para las capacitaciones, con los siguientes puntos:

- a. Definir el espacio y tiempo.
- b. Definir el contenido de la capacitación de acuerdo a las actividades laborales.
- c. Definir la metodología y técnicas a utilizar en las capacitaciones.

## **Realización de la capacitación**

Es la tercera etapa luego de organizar el plan de capacitación se cumple este plan considerando los siguientes puntos:

- a. El valor de las capacitaciones a corto y largo plazo.
- b. Tener a los capacitadores adecuados con una metodología fácil de comprender, que demuestren empatía para facilitar la relación con los empleados.
- c. Tener el material organizado para facilitar que las capacitaciones se realicen de forma fluida y sin interrupciones.

## **Evaluación de los resultados**

Es la cuarta etapa del proceso que determina en qué medida se han logrado los objetivos previamente establecidos. Además, por medio de la evaluación se conoce los cambios obtenidos en la conducta de los trabajadores, el aumento de los conocimientos y si la metodología empleada fue la correcta.



## **Desempeño laboral**

Es el rendimiento de los colaboradores, la actuación que muestran al realizar las funciones y tareas principales que pide su cargo. Con un alto desempeño de los empleados se logran los objetivos de la empresa obteniendo mayor productividad.

## **Habilidades**

Las habilidades son destreza que los colaboradores tienen para desarrollarse en su labor. Son obtenidas por medio de la práctica, siendo consideradas como la facilidad de trabajar en equipo, integrarse a nuevos grupos laborales, aceptar nuevas actividades, liderar grupos y ser proactivos obteniendo buenos resultados para lograr los objetivos planteados.

## **Conocimiento**

El conocimiento es la información que tienen los trabajadores para desarrollarse en los puestos de trabajo. Las empresas trabajan para que este conocimiento se amplíe y lo administren de forma ordenada para obtener un mejor desempeño.

## **Actitudes**

Las actitudes son el comportamiento habitual de los trabajadores se puede decir que es su forma de ser, también puede considerarse como el carácter del empleado. Son la respuesta ante circunstancias, las empresas buscan personas con actitudes positivas que se sientan motivados para desempeñar sus labores.

## **Adaptabilidad**

La adaptabilidad es ajustarse o seguir nuevos procedimientos dentro del puesto de trabajo sin objeción. Siendo flexibles a las situaciones cambiantes accediendo de buena voluntad a las tareas asignadas y aceptando las medidas tomadas de acuerdo a los resultados de las evaluaciones de desempeño.

**CAPÍTULO III**  
**MARCO METODOLÓGICO**

### **3.1 Tipo y diseño de investigación**

#### **Tipo de estudio**

El tipo de investigación que fue aplicada es no experimental, ya que busca encontrar información para analizar la capacitación del personal.

En cuanto al nivel de estudio es de corte transversal, ya que las variables son medidas en una sola ocasión.

Toro (2006) definió: “La investigación no experimental como estudios que se realizan sin manipular debidamente a las variables, y en los que se observan los fenómenos tal y como se dan en su contexto natural para después analizarlos” (p. 158).

Bernal (2010) definió a la investigación transversal como: “Estudio en el cual se obtiene información del objeto de estudio una única vez en un momento dado” (p. 118).

#### **Diseño de investigación**

El diseño de investigación que se utilizó en la tesis es Descriptiva – correlacional, ya que describe los hechos observados y estudian las relaciones entre la variable dependiente e independiente, es decir se estudia la relación entre dos variables. Investigación Descriptiva – Correlacional.

Hernández, Fernández y Baptista (2010) señalaron: “Los estudios descriptivos buscan especificar las propiedades importantes de personas, grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno que sea sometido al análisis” (p. 60).

La investigación esta expresada en el siguiente esquema:

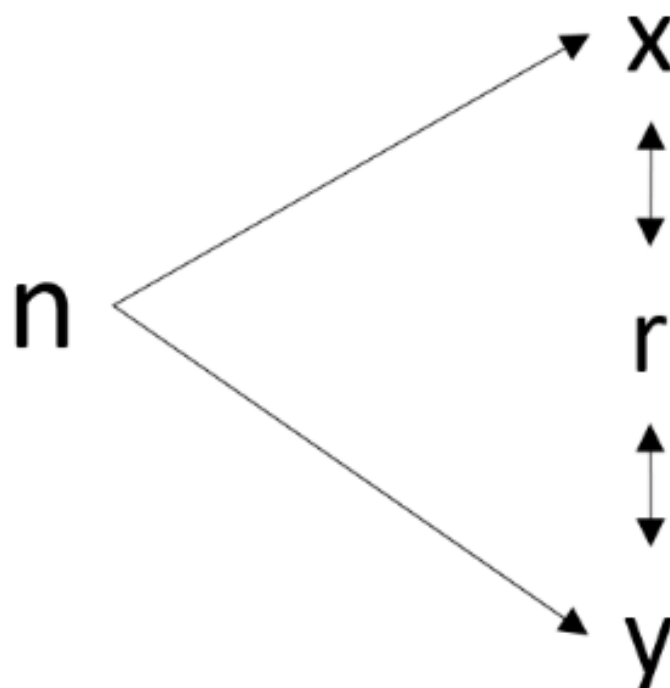


Figura 1. Investigación de tipo Descriptiva – Correlacional.

Donde:

n= Tamaño de la muestra

x= Capacitación del personal

y= Desempeño laboral.

r= Relación entre las variables

### 3.2 Población y muestra

#### Población

Según Bernal (2010) " La población es el conjunto de todos los elementos a los cuales se refiere la investigación" (p. 160).

En el presente estudio, la población está conformada por el total de colaboradores de la empresa Tiendas del mejoramiento del hogar S.A. Chorrillos-2019, que comprende 101 colaboradores.

## **Muestra**

### **Muestra de la investigación**

Según Carrasco (2005) define la muestra no probabilística: “(...), no todos los elementos de la población tienen la probabilidad de ser elegidos para formar parte de la muestra, por ello no son tan representativos” (p. 243). Asimismo, con respecto al tipo de muestras no probabilísticas intencionadas define: “Es aquella que el investigador selecciona según su propio criterio, sin ninguna regla matemática o estadística” (Carrasco, 2005, p. 243).

En consecuencia, la presente investigación fue muestra no probabilística intencionada que comprende 25 colaboradores del área de caja de la empresa Tiendas del mejoramiento del hogar S.A. Chorrillos-2019.

## **3.3 Hipótesis**

### **Hipótesis general**

H0: No existe relación entre la capacitación del personal y el desempeño laboral en los colaboradores de la empresa Tiendas del mejoramiento del hogar S.A. Chorrillos-2019.

H1: Existe relación entre la capacitación del personal y el desempeño laboral en los colaboradores de la empresa Tiendas del mejoramiento del hogar S.A. Chorrillos-2019.

## **Hipótesis específicas**

**H<sub>1</sub>:** Existe relación entre la detección de las necesidades de la capacitación y el desempeño laboral en los colaboradores en la empresa Tiendas del mejoramiento del hogar S.A. Chorrillos-2019.

**H<sub>2</sub>:** Existe relación entre el programa de capacitación y el desempeño laboral en los colaboradores en la empresa Tiendas del mejoramiento del hogar S.A. Chorrillos-2019.

**H<sub>3</sub>:** Existe relación entre la realización de la capacitación y el desempeño laboral en los colaboradores en la empresa Tiendas del mejoramiento del hogar S.A. Chorrillos-2019.

**H<sub>4</sub>:** Existe relación entre la evaluación de los resultados de la capacitación y el desempeño laboral en los colaboradores en la empresa Tiendas del mejoramiento del hogar S.A. Chorrillos-2019.

## **3.4 Variables – Operacionalización**

### **Definición conceptual de capacitación del personal**

Chiavenato (2007) dice que: “La capacitación es el proceso educativo de corto plazo, aplicado de manera sistemática y organizada, por medio del cual las personas adquieren conocimientos, desarrollan habilidades y competencias en función de objetivos definidos” (p. 386).

### **Definición operacional de capacitación del personal**

Para medir la presente variable y sus dimensiones se utilizó un instrumento que consta de 24 ítems, que se van a puntuar a través de la escala de Likert.

## **Definición conceptual de desempeño laboral**

Chiavenato (2007) dice:

El desempeño es el comportamiento del individuo que lo ocupa. Este desempeño es circunstancial. cambia de una persona a otra y depende de innumerables factores condicionantes que influyen mucho en él. El valor de las recompensas y la percepción de que éstas dependen del afán personal, determinan la magnitud del esfuerzo que la persona está dispuesto a realizar. Es una unión perfecta de costo-beneficio. A su vez, el esfuerzo individual depende de las habilidades y las capacidades individuales y de su percepción del papel que realizara. Así, el desempeño en el puesto está en función de todas las variables que más lo condicionan. (p. 202).

## **Definición operacional del desempeño laboral**

Para medir la presente variable y sus dimensiones se utilizó un instrumento que consta de 24 ítems, que se van a puntuar a través de la escala de Likert.



Tabla 1

*Operacionalización de la variable 1 Capacitación del personal*

<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítems</b>	<b>Escala de medición y valores</b>	<b>Niveles y rangos</b>
Detección de las necesidades	Observación	Del 1 al 6		
	Análisis del puesto			
Programa de capacitación	Entrevista	Del 7 al 12	1=Nunca 2=casi nunca 3=A veces 4=Casi siempre 5=Siempre	Desfavorable
	Objetivo de la capacitación			51-60
	Contenido de la capacitación			Medianamente favorable
	Metodología de la capacitación			61-97
Realización de la capacitación	Tiempo	Del 13 al 18		Favorable
	Método			
	Lugar			
Evaluación de los resultados	Informe	Del 19 al 24		
	Resultado			
	Seguimiento			

Tabla 2

*Operacionalización de la variable 2 Desempeño laboral*

<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítems</b>	<b>Escala de medición y valores</b>	<b>Niveles y rangos</b>
Habilidades	Liderazgo	Del 1 al 6		
	Comunicación			
	Autonomía			
Conocimiento	Experiencia	Del 7 al 12	1=Nunca 2=casi nunca 3=A veces 4=Casi siempre 5=Siempre	Deficiente 59-70
	Capacidades			
	Trabajo en equipo			Medianamente eficiente 71-93
Actitudes	Hábitos	Del 13 al 18		
	Confianza			
	Motivación			
Adaptabilidad	Resultados	Del 19 al 24		Eficiente 94-113
	Adaptabilidad al puesto			
	Competencia			

### 3.5 Métodos y técnicas de investigación

#### Métodos de investigación

El método para desarrollarse la presente investigación será el método cuantitativo.

Bernal (2010) señaló que el método cuantitativo consiste en: “La medición de características de los fenómenos sociales, lo cual supone derivar de un marco conceptual pertinente al problema analizado, una serie de postulados que expresen relaciones entre las variables estudiadas de forma deductiva” (p. 60).

## **Técnica**

Para la presente investigación se utilizó la encuesta como técnica para medir las variables en estudio.

Carrasco (2005) dice que: “La encuesta es una técnica de investigación social para indagar, explorar y recolectar datos, mediante interrogantes formuladas de forma directa o indirecta a las personas que forman la unidad de análisis de la investigación” (p. 314).

### **3.6 Descripción de los instrumentos utilizados**

Ávila (2006) indica: “Las técnicas de recolección de datos son las distintas formas o maneras de obtener la información” (p. 53).

Hurtado (2000) dice que: “Un cuestionario es un instrumento que agrupa una serie de preguntas relativas a un evento, situación o temática particular, sobre el cual el investigador desea obtener información” (p. 97).

Dichos instrumentos se pasan a describir a continuación:

#### **Instrumento I: Cuestionario de capacitación del personal**

##### **Ficha técnica**

Nombre	: Cuestionario de capacitación del personal
Autor	: Magda Carla Rupay castro
Año	: 2019
Procedencia	: Perú
Administración	: Individual
Duración	: Sin límite de tiempo
Aplicación	: Empresa Tienda del mejoramiento del hogar S.A.
Materiales	: Hoja de aplicación y lapicero

## **Normas de aplicación**

La aplicación puede darse de forma individual, donde la persona evaluada debe marcar con 5 posibles respuestas a cada oración, recalando la confidencialidad de los resultados serán confidenciales. Teniendo en cuenta los siguientes criterios:

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

## **Normas de calificación**

Para calificar los resultados, solo se debe sumar los totales por área y así mismo un total general del instrumento, luego se ubica en la tabla de baremos para determinar el nivel de capacitación y de sus dimensiones.

## **Instrumento II: Cuestionario del desempeño laboral**

### **Ficha técnica**

Nombre	: Cuestionario de desempeño laboral
Autor	: Magda Carla Rupay Castro
Año	: 2019
Procedencia	: Perú
Administración	: Individual
Duración	: Sin límite de tiempo
Aplicación	: Empresa Tiendas del mejoramiento del hogar S.A.
Materiales	: Hoja de aplicación y lapicero

## **Normas de aplicación**

La aplicación puede darse de forma individual, donde la persona evaluada debe marcar con 5 posibles respuestas a cada oración, recalando la confidencialidad de los resultados serán confidenciales. Teniendo en cuenta los siguientes criterios:

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

## **Normas de calificación**

La calificación es un proceso sencillo, solo se debe sumar los totales por área y así mismo un total general del instrumento, luego se ubica en la tabla de baremos para determinar el nivel del desempeño laboral.

### **3.7 Análisis estadísticos e interpretación de los datos**

Se analizarán los datos por un programa estadístico informático muy usado en las ciencias sociales y las empresas de investigación de mercados que es el SPSS25. La información que se obtenga será procesada para generar resultados, y estos serán analizados y tabulados.

El análisis propuesto seguirá los siguientes pasos:

- Para la organización de los datos a recoger, se implementará bases de datos de las variables en estudios los cuales serán sometidos a un análisis estadístico en el programa SPSS, para obtener las correlaciones.

- Para el análisis descriptivo de las variables, se obtendrán puntajes y se organizará su presentación en medias, varianzas, desviación típica, máximos, mínimos, además de su distribución, confiabilidad.
  
- Para el análisis de los resultados se desarrollará la interpretación de los valores estadísticos y se establecerá los niveles de asociación.
  
- Se presentará tablas y figuras por variable.
  
- Se reflexionará y se discutirá sobre los resultados, por variables.
  
- Se elaborará conclusiones y recomendaciones sobre los resultados.

**CAPÍTULO IV**  
**ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS**

## 4.1 Validación del instrumento

### Validez del instrumento capacitación del personal

La validez de instrumento se determinó a través del criterio de jueces, expertos en el tema, considerando el temático, metodólogo y estadístico, los cuales determinaron la validez de contenido, criterio y constructo de este. A continuación, se presenta los resultados de este.

Tabla 3

*Validación del cuestionario de la capacitación del personal*

Validador	Experto	Aplicabilidad
Jorge A. Ramos Chang	Temático	Aplicable
Wilber H. Flores Vilca	Metodológico	Aplicable
Segundo Z. Vásquez Ruiz	Estadístico	Aplicable

### Fiabilidad del instrumento capacitación el personal

Para determinar la confiabilidad del instrumento de la variable capacitación del personal se utilizó la prueba estadística de alfa de Cronbach en vista que el cuestionario tiene escala politómica.

Tabla 4

*Fiabilidad del instrumento capacitación del personal*

Alfa de Cronbach	N de elementos
,972	24

El valor alfa de Cronbach obtenido en esta variable es igual a 0.972 mayor a 0.75, lo cual indica que el instrumento presenta una confiabilidad alta y por lo tanto es aplicable en la investigación.



## Validez del instrumento desempeño laboral

La validez de instrumento se determinó a través del criterio de jueces, expertos en el tema, considerando el temático, metodólogo y estadístico, los cuales determinaron la validez de contenido, criterio y constructo de este. A continuación, se presenta los resultados de este.

Tabla 5

*Resultados de la validación del cuestionario del desempeño laboral*

Validador	Experto	Aplicabilidad
Jorge A. Ramos Chang	Temático	Aplicable
Wilber H. Flores Vilca	Metodológico	Aplicable
Segundo Z. Vásquez Ruiz	Estadístico	Aplicable

## Fiabilidad del instrumento del desempeño laboral

Para determinar la confiabilidad del instrumento de la variable desempeño laboral se utilizó la prueba estadística de alfa de Cronbach en vista que el cuestionario tiene escala politómica.

Tabla 6

*Fiabilidad del instrumento del desempeño laboral*

Alfa de Cronbach	N de elementos
,932	24

El valor alfa de Cronbach obtenido en esta variable es igual a 0.932 mayor a 0.75, lo cual indica que el instrumento presenta una confiabilidad alta y por lo tanto es aplicable en la investigación.

## 4.2 Resultados descriptivos de las variables

### Resultados descriptivos de la variable capacitación del personal.

Tabla 7

*Distribución de frecuencias y porcentajes de la variable: Capacitación del personal*

Niveles	Frecuencia	Porcentaje %
Desfavorable	6	24,0
Medianamente favorable	13	52,0
Favorable	6	24,0
Total	25	100

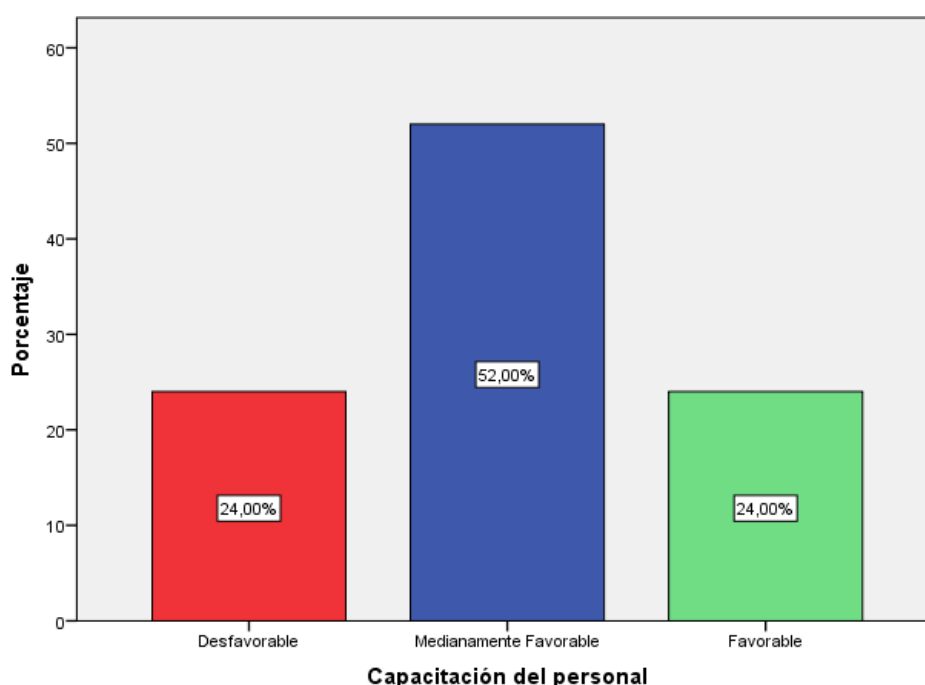


Figura 2. Distribución de frecuencias y porcentajes de la variable: Capacitación del personal

### Interpretación

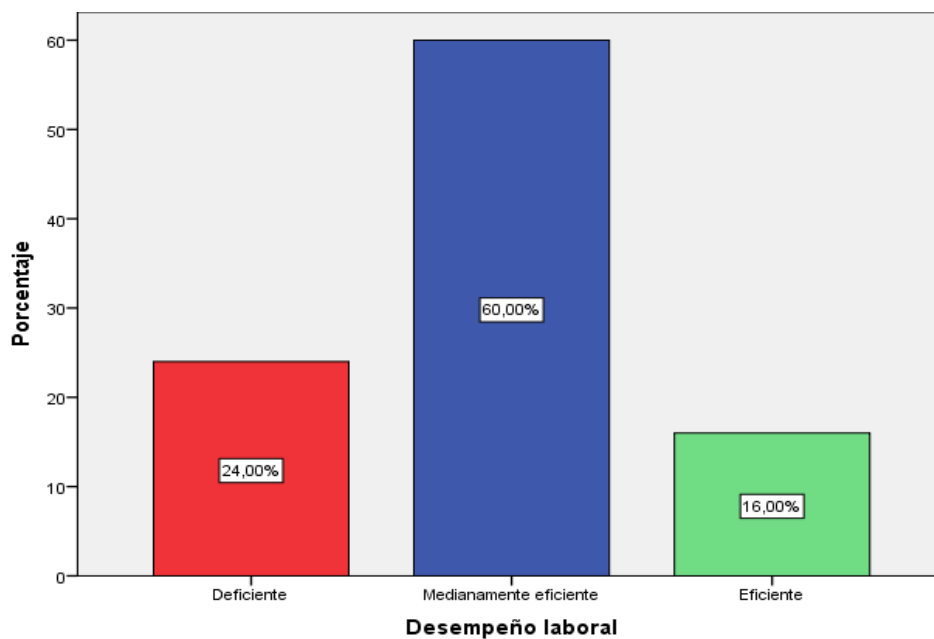
En la tabla 7 y figura 2 se observa que 6 colaboradores que representa el 24% presentan un nivel desfavorable de capacitación, de la misma manera 13 colaboradores que representa el 52% presentan un nivel medianamente favorable y finalmente 6 colaboradores pertenecientes al 24% presentan un nivel favorable.

## Resultados descriptiva de la variable desempeño laboral.

Tabla 8

*Distribución de frecuencias y porcentajes de la variable: Desempeño laboral*

Niveles	Frecuencia	Porcentaje %
Deficiente	6	24,0
Medianamente eficiente	15	60,0
Eficiente	4	16,0
Total	25	100



*Figura 3. Distribución de frecuencias y porcentajes de la variable: Desempeño laboral*

### Interpretación

En la tabla 8 y figura 3 se observa que 6 colaboradores que representa el 24% presentan un nivel deficiente en la variable desempeño laboral, de la misma manera 15 colaboradores que representa el 60% presentan un nivel medianamente eficiente y finalmente 4 colaboradores pertenecientes al 16% presentan un nivel eficiente.

## Descriptivas de las cuatro dimensiones de capacitación del personal

### Resultados descriptiva de la dimensión detección de las necesidades

Tabla 9

*Distribución de frecuencias y porcentajes de la dimensión: Detección de las necesidades*

Niveles	Frecuencia	Porcentaje %
Desfavorable	6	24,0
Medianamente favorable	12	48,0
Favorable	7	28,0
Total	25	100

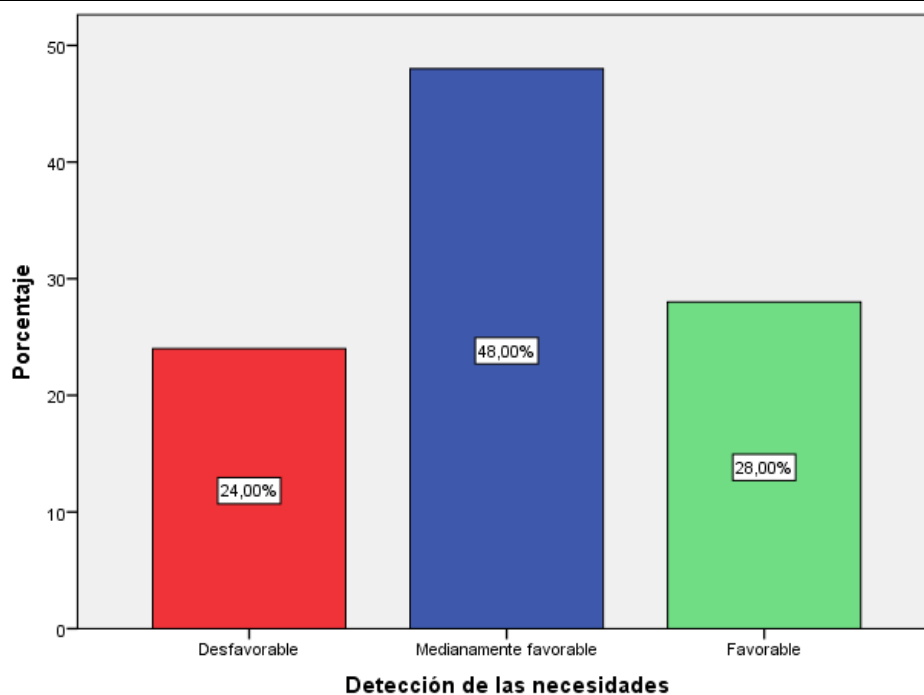


Figura 4. Distribución de frecuencias y porcentajes de la dimensión: Detección de las necesidades

### Interpretación

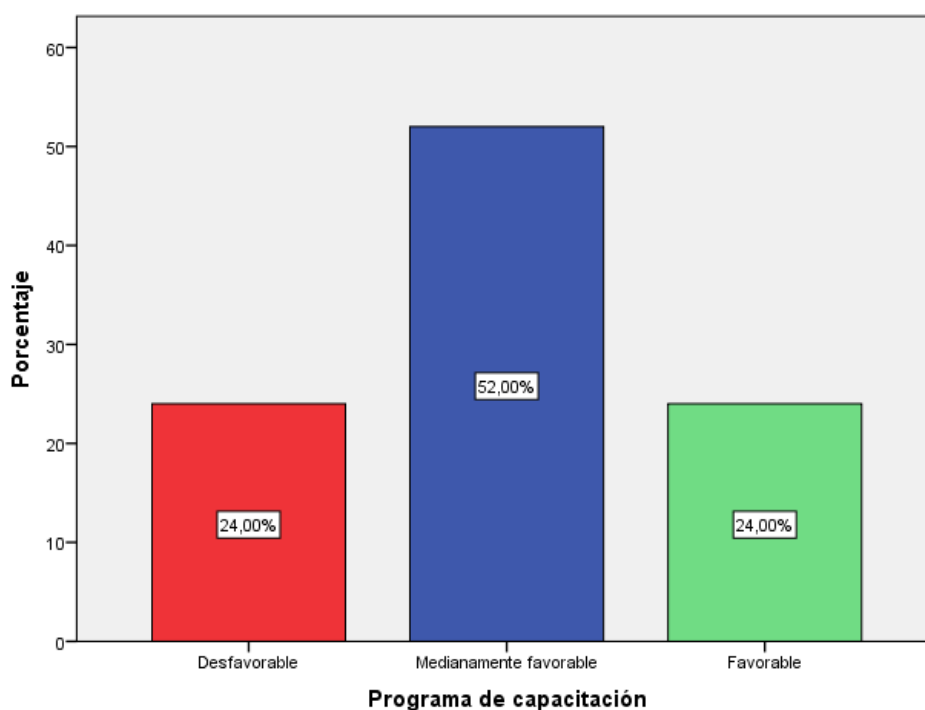
En la tabla 9 y figura 4 se observa que 6 colaboradores que representa el 24% presentan un nivel desfavorable en la dimensión detección de las necesidades, de la misma manera 12 colaboradores que representa el 48% presentan un nivel medianamente favorable y finalmente 7 colaboradores pertenecientes al 28% presentan un nivel favorable.

## Resultados descriptiva de la dimensión programa de capacitación

Tabla 10

*Distribución de frecuencias y porcentajes de la dimensión: Programa de capacitación*

Niveles	Frecuencia	Porcentaje %
Desfavorable	6	24,0
Medianamente favorable	13	52,0
Favorable	6	24,0
Total	25	100



*Figura 5.* Distribución de frecuencias y porcentajes de la dimensión: Programa de capacitación

### Interpretación

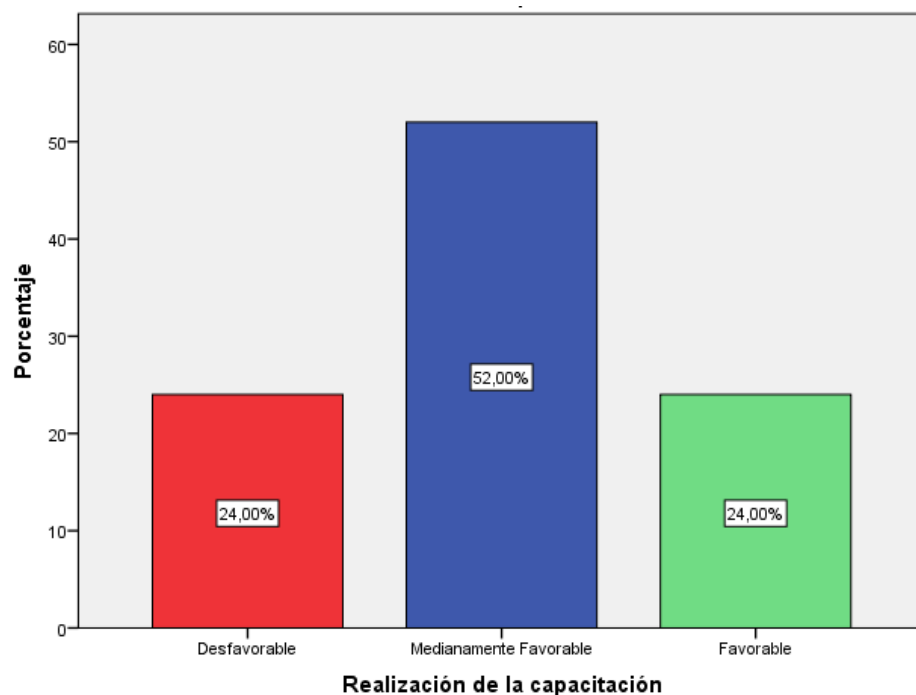
En la tabla 10 y figura 5 se observa que 6 colaboradores que representa el 24% presentan un nivel desfavorable en la dimensión programa de capacitación, de la misma manera 13 colaboradores que representa el 52% presentan un nivel medianamente favorable y finalmente 6 colaboradores pertenecientes al 24% t presentan un nivel favorable.

## Resultados descriptiva de la dimensión realización de la capacitación

Tabla 11

*Distribución de frecuencias y porcentajes de la dimensión: Realización de la capacitación*

Niveles	Frecuencia	Porcentaje %
Desfavorable	6	24,0
Medianamente favorable	13	52,0
Favorable	6	24,0
Total	25	100



*Figura 6.* Distribución de frecuencias y porcentajes de la dimensión: Realización de la capacitación

### Interpretación

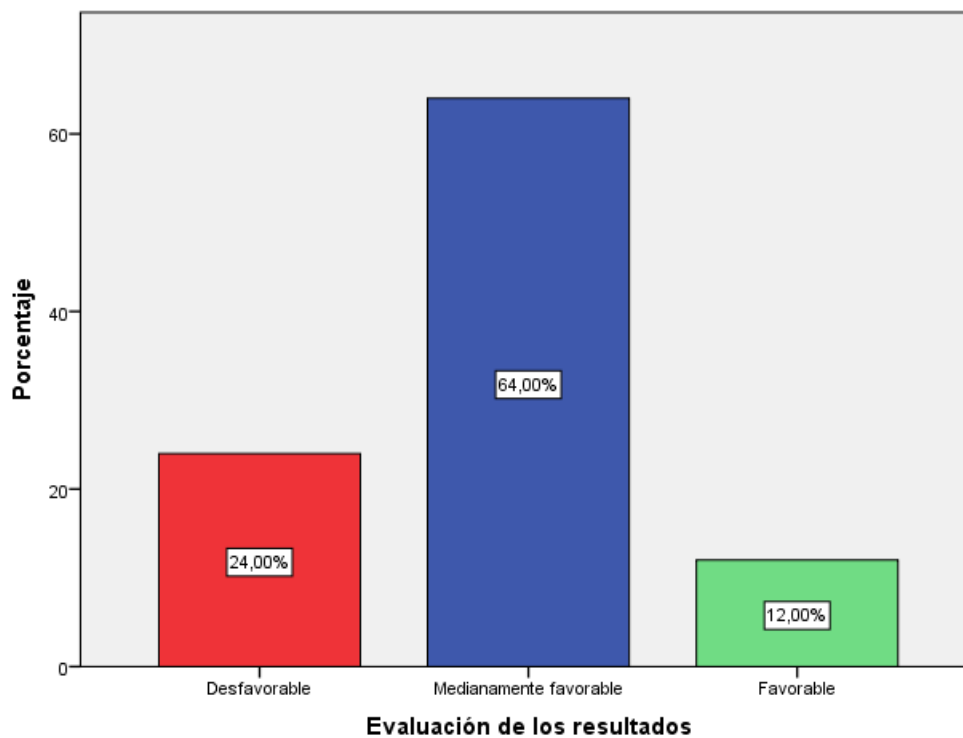
En la tabla 11 y figura 6 se observa que 6 colaboradores que representa el 24% presentan un nivel desfavorable en la dimensión realización de la capacitación, de la misma manera 13 colaboradores que representa el 52 % presentan un nivel medianamente favorable y finalmente 6 colaboradores pertenecientes al 24% presentan un nivel favorable.

## Resultados descriptiva de la dimensión evaluación de los resultados de la empresa Tiendas del mejoramiento del hogar S.A. Chorrillos-2019

Tabla 12

*Distribución de frecuencias y porcentajes de la dimensión: Evaluación de los resultados*

Niveles	Frecuencia	Porcentaje %
Desfavorable	6	24,0
Medianamente favorable	16	64,0
Favorable	3	12,0
Total	25	100



*Figura 7.* Distribución de frecuencias y porcentajes de la dimensión: Evaluación de los resultados

### Interpretación

En la tabla 12 y figura 7 se observa que 6 colaboradores que representa el 24% presentan un nivel desfavorable en la dimensión evaluación de los resultados, de la misma manera 16 colaboradores que representa el 64% presenta un nivel medianamente favorable y finalmente 3 colaboradores pertenecientes al 12% presentan un nivel favorable.

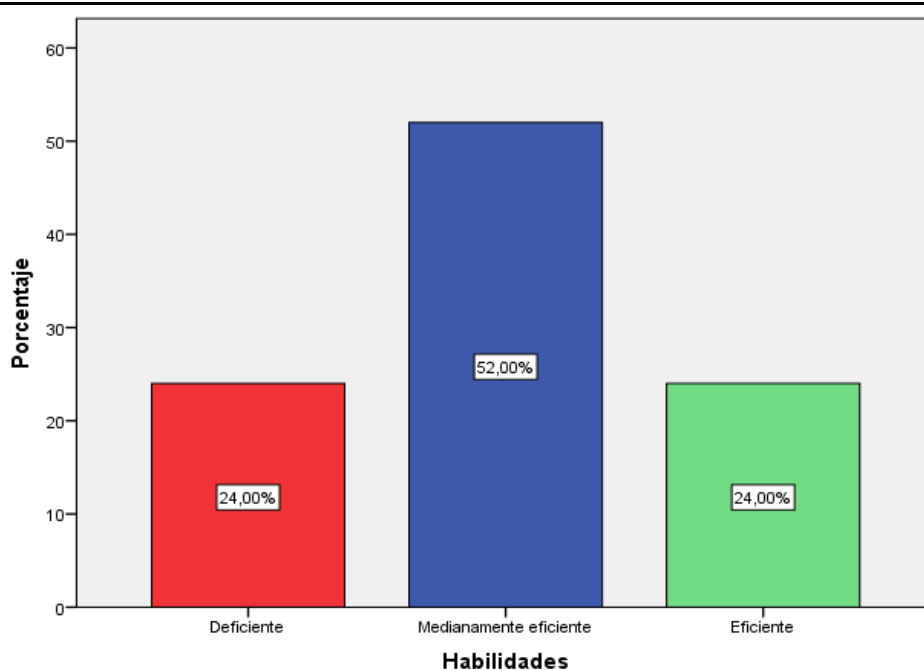
## Descriptivas de las cuatro dimensiones de desempeño laboral

### Resultados descriptiva de la dimensión habilidades de los colaboradores de la empresa Tiendas del mejoramiento del hogar S.A. Chorrillos-2019

Tabla 13

*Distribución de frecuencias y porcentajes de la dimensión: Habilidades*

Niveles	Frecuencia	Porcentaje %
Deficiente	6	24,0
Medianamente Eficiente	13	52,0
Eficiente	6	24,0
Total	25	100



*Figura 8.* Distribución de frecuencias y porcentajes de la dimensión: Habilidades

### Interpretación

En la tabla 13 y figura 8 se observa que 6 colaboradores que representa el 24% presentan un nivel deficiente en la dimensión habilidades, de la misma manera 13 colaboradores que representa el 52% presenta un nivel medianamente eficiente y finalmente 6 colaboradores pertenecientes al 24% presentan un nivel eficiente.

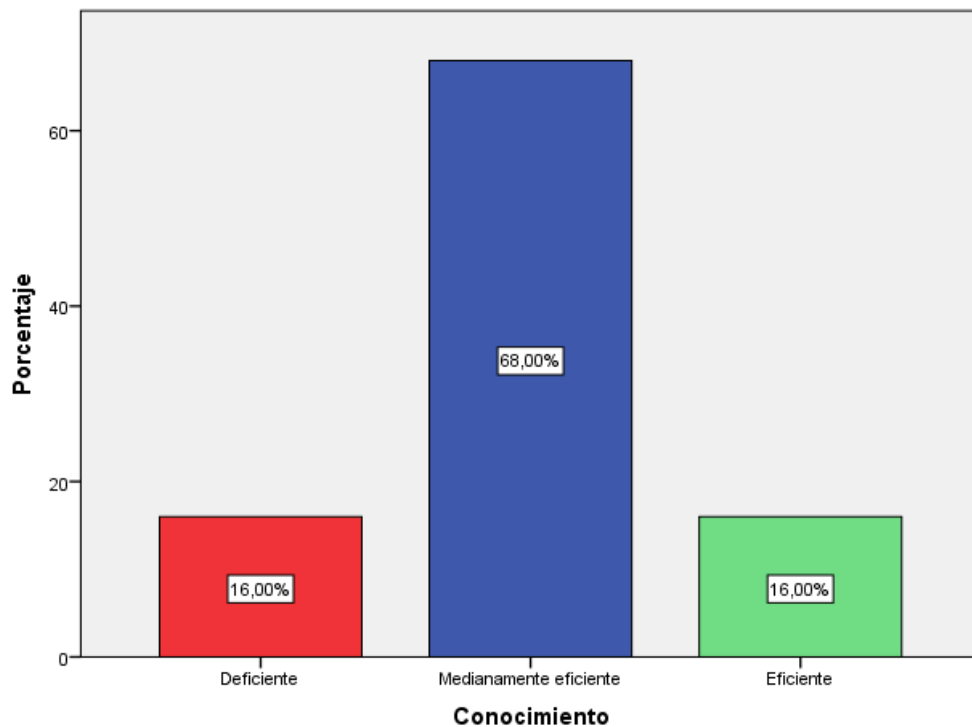


**Resultados descriptiva de la dimensión conocimiento de los colaboradores de la empresa Tiendas del mejoramiento del hogar S.A. Chorrillos-2019**

Tabla 14

*Distribución de frecuencias y porcentajes de la dimensión: Conocimiento*

Niveles	Frecuencia	Porcentaje %
Deficiente	4	16
Medianamente eficiente	17	68
Eficiente	4	16
Total	25	100



*Figura 9.* Distribución de frecuencias y porcentajes de la dimensión: Conocimiento

**Interpretación**

En la tabla 14 y figura 9 se observa que 4 colaboradores que representa el 16% presentan un nivel eficiente en la dimensión conocimiento, de la misma manera 17 colaboradores que representa el 68% presenta un nivel medianamente eficiente y finalmente 4 colaboradores pertenecientes al 16% presentan un nivel deficiente.

## Resultados descriptiva de la dimensión actitudes de los colaboradores de la empresa Tiendas del mejoramiento del hogar S.A. Chorrillos-2019

Tabla 15

*Distribución de frecuencias y porcentajes de la dimensión: Actitudes*

Niveles	Frecuencia	Porcentaje %
Deficiente	8	32
Medianamente eficiente	13	52
Eficiente	4	16
Total	25	100

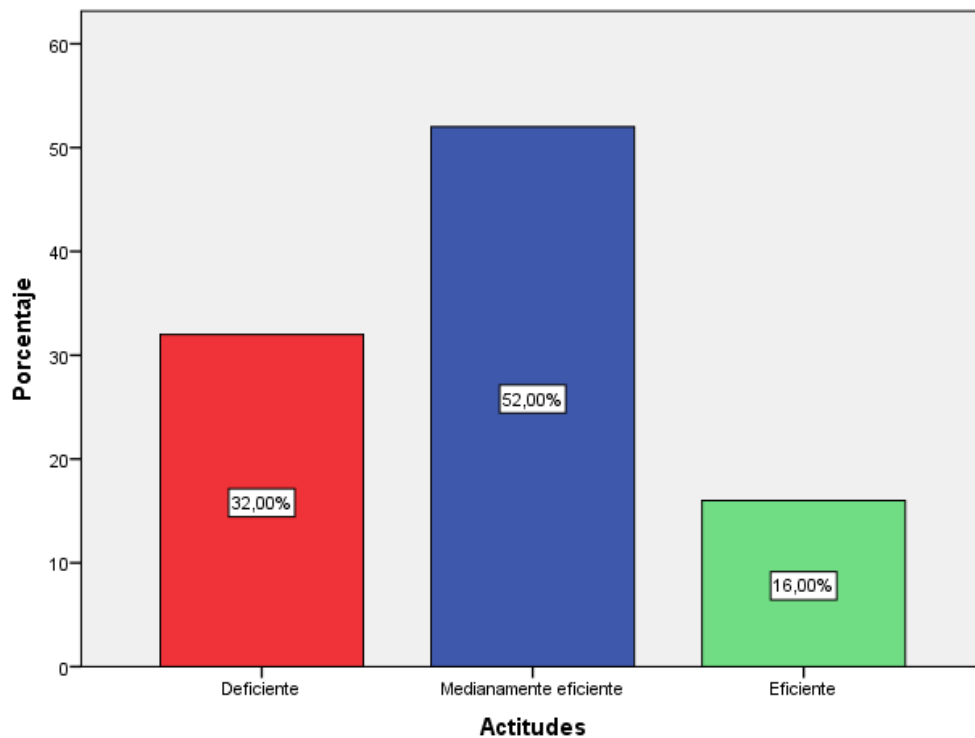


Figura 10. Distribución de frecuencias y porcentajes de la dimensión: Actitudes

### Interpretación

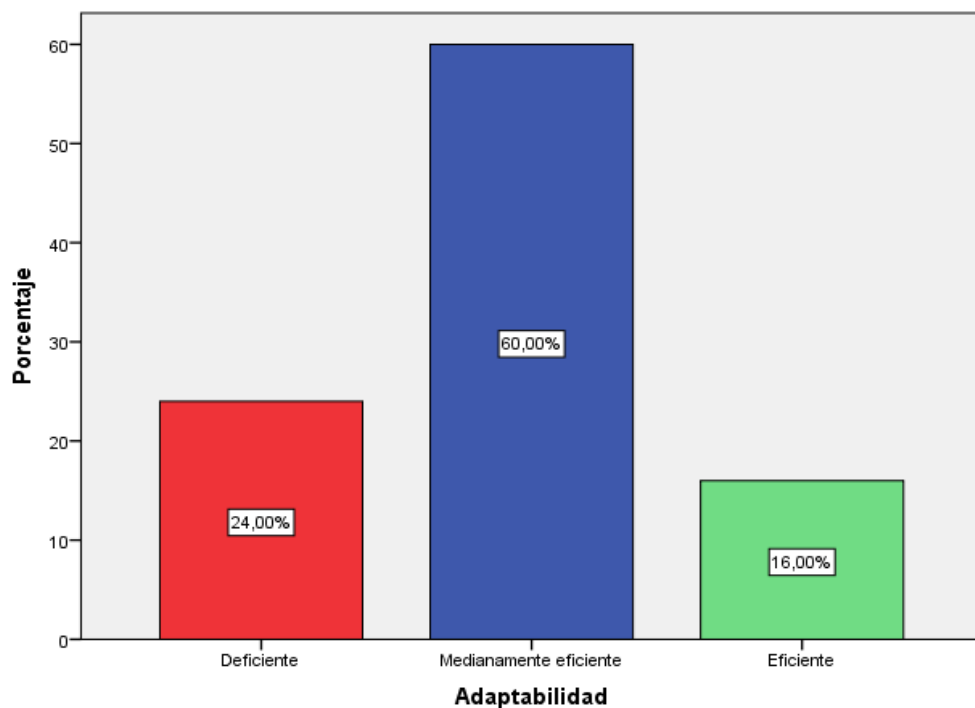
En la tabla 15 y figura 10 se observa que 8 colaborador que representa el 32% presentan un nivel deficiente en la dimensión actitudes, de la misma manera 13 colaboradores que representa el 52% presenta un nivel medianamente eficiente y finalmente 4 colaboradores pertenecientes al 16% presentan un nivel eficiente.

**Resultados descriptiva de la dimensión adaptabilidad de los colaboradores de la empresa Tiendas del mejoramiento del hogar S.A. Chorrillos-2019**

Tabla 16

*Distribución de frecuencias y porcentajes de la dimensión: Adaptabilidad*

Niveles	Frecuencia	Porcentaje %
Deficiente	6	24
Medianamente eficiente	15	60
Eficiente	4	16
Total	25	100



*Figura 11.* Distribución de frecuencias y porcentajes de la dimensión: Adaptabilidad

**Interpretación**

En la tabla 16 y figura 11 se observa que 6 colaboradores que representa el 24% presentan un nivel deficiente en la dimensión adaptabilidad, de la misma manera 15 colaboradores que representa el 60% presenta un nivel medianamente eficiente y finalmente 4 colaboradores pertenecientes al 16% presentan un nivel alto.

### 4.3 Resultados descriptivos de las variables relacionadas

#### Análisis descriptivo de los resultados de la relación entre la capacitación del personal y el desempeño laboral, según los niveles de percepción

Tabla 17

Análisis descriptivo de los resultados de la relación entre la capacitación del personal y el desempeño laboral

		Desempeño laboral				
			Deficiente	Medianamente eficiente	Eficiente	Total
Capacitación del personal	Desfavorable	Recuento	4	2	0	6
		% del total	66.7%	13.3%	0.0%	24.0%
	Medianamente favorable	Recuento	2	11	0	13
		% del total	33.3%	73.3%	0.0%	56.0%
	Favorable	Recuento	0	2	4	6
		% del total	0.0%	13.3%	100%	20.0%
Total		Recuento	6	15	4	25
		% del total	24.0%	60.0%	16.0%	100.0%

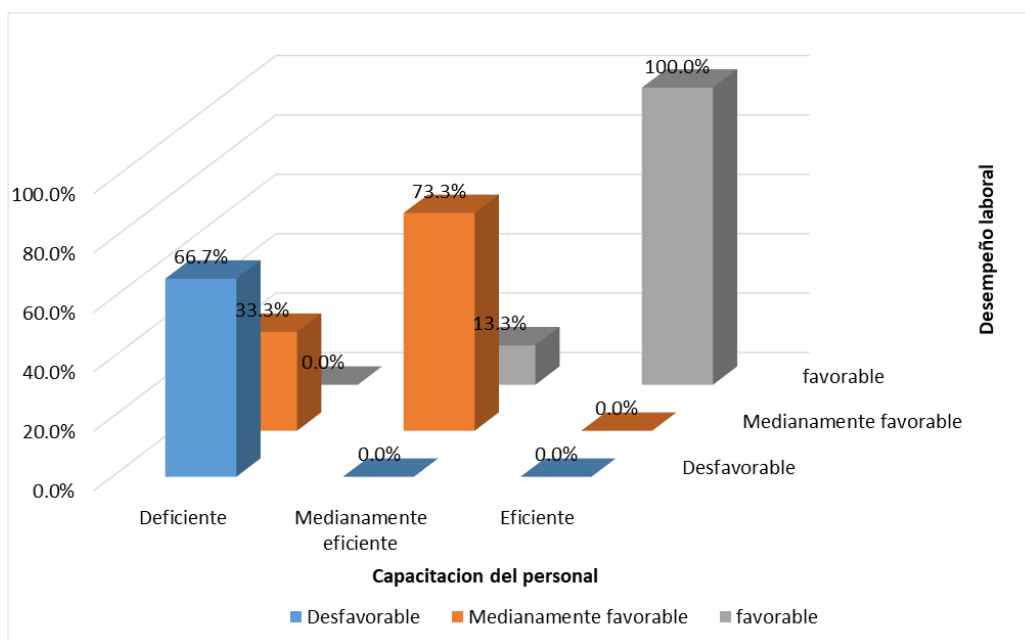


Figura 12. Análisis descriptivo de los resultados de la relación entre la capacitación del personal y el desempeño laboral

## Interpretación

La tabla 17 y figura 12 muestran la descripción referente a las variables capacitación del personal y desempeño laboral, donde se observa que el 66.7% de los encuestados perciben como bajo la relación entre dichas variables. Así mismo, 73.3% de los encuestados refieren que esta relación es a un nivel medio, mientras que el 100% de encuestados afirman que esta relación es alta; esta tendencia muestra que existe relación directa entre las variables, lo cual se verificará con la respectiva prueba de hipótesis.

### 4.4 Prueba de la normalidad para la variable de estudio

#### Prueba de normalidad de Shapiro-Wilk para la variable de estudio

**Ho:** La distribución de la variable desempeño laboral es paramétrica normal.

**Ha:** La distribución de la variable desempeño laboral no es paramétrica normal.

Tabla 18

*Resultados de la prueba de normalidad de las variables capacitación del personal y desempeño laboral*

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Capacitación del personal	,260	25	,000	,810	25	,000
Desempeño laboral	,310	25	,000	,786	25	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

## Interpretación

En la tabla 18 se observa que al aplicar la prueba de normalidad de Shapiro-Wilk, el cual corresponde debido a que el instrumento fue aplicado a 25 sujetos; se muestra un resultado con un p-valor al 0,00 menor al 0.05, lo cual nos permite rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna, la cual indica que la distribución de la variable desempeño de los colaboradores

es una distribución no paramétrica, por lo tanto, se aplicará el estadístico Rho de Spearman.

## Procedimientos correlacionales

### Prueba de hipótesis general

**Ho:** No existe relación entre la capacitación del personal y el desempeño laboral en los colaboradores de la empresa Tiendas del mejoramiento del hogar S.A. Chorrillos-2019.

**Ha:** Existe relación entre la capacitación del personal y el desempeño laboral en los colaboradores de la empresa Tiendas del mejoramiento del hogar S.A. Chorrillos-2019.

Tabla 19

*Análisis correlacional entre las variables capacitación del personal y desempeño laboral*

			Capacitación del personal	Desempeño laboral
Rho de Spearman	Capacitación del personal	Coeficiente de correlación	1,000	,899**
		Sig. (bilateral)	.	,000
	Desempeño laboral	N	25	25
		Coeficiente de correlación	,899**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	25	25

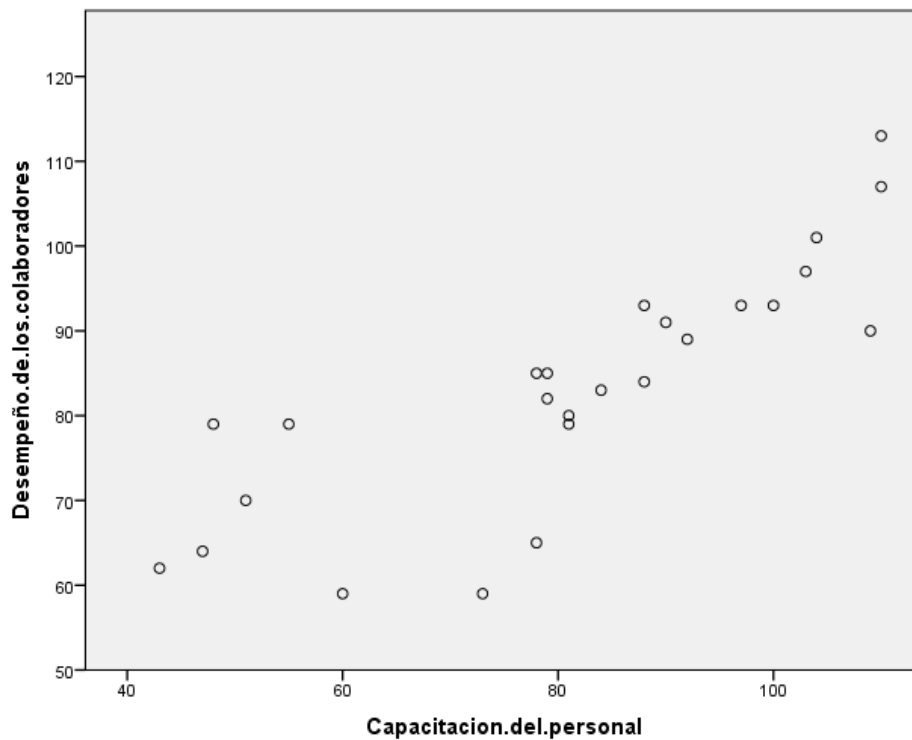
\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

### Interpretación

En la tabla 19, se puede observar los resultados de correlación entre las capacitaciones del personal y desempeño laboral en una Rho de Spearman que

asciende a 0,899, con un nivel de significancia  $p=0,000$  que es menor al 0,05 lo cual significa que existe una correlación positiva considerable entre las variables, por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

### **Dispersión de las variables capacitación del personal y desempeño laboral**



*Figura 13.* Gráfico de dispersión de las variables capacitación del personal y desempeño laboral

### **Interpretación**

En la figura 13, se observa una correlación positiva directa, es decir a mayores puntajes de la capacitación del personal, mayores serán los puntajes en el desempeño de los colaboradores

## Prueba de hipótesis específicas

### Prueba de hipótesis específica 1

**Ho:** No existe relación entre la detección de las necesidades de la capacitación y el desempeño laboral en los colaboradores de la empresa Tiendas del mejoramiento del hogar S.A. Chorrillos-2019.

**Ha:** Existe relación entre la detección de las necesidades de la capacitación y el desempeño laboral en los colaboradores de la empresa Tiendas del mejoramiento del hogar S.A. Chorrillos-2019.

Tabla 20

*Análisis correlacional entre la dimensión detección de las necesidades de la capacitación y el desempeño laboral*

			Necesidades de la capacitación	Desempeño laboral
Rho de Spearman	Necesidades de la capacitación	Coefficiente de correlación	1,000	,899**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	25	25
Desempeño Laboral	Desempeño Laboral	Coefficiente de correlación	,899**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	25	25

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

### Interpretación

En la tabla 20, se puede observar los resultados de correlación entre la dimensión necesidades de la capacitación y el desempeño laboral, en una Rho de Spearman que asciende a 0,899, con un nivel de significancia  $p=0,000$  que es menor al 0,05 lo cual significa que existe una correlación positiva considerable entre las variables, por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.



## Prueba de hipótesis específica 2

**Ho:** No Existe relación entre el programa de capacitación y el desempeño laboral en los colaboradores de la empresa Tiendas del mejoramiento del hogar S.A. Chorrillos-2019.

**Ha:** Existe relación entre el programa de capacitación y el desempeño laboral en los colaboradores de la empresa Tiendas del mejoramiento del hogar S.A. Chorrillos-2019.

Tabla 21

*Análisis correlacional entre la dimensión programa de la capacitación y el desempeño laboral*

			Programa de la capacitació n	Desempeño laboral
Rho de Spearman	Programa de la capacitación	Coeficiente de correlación	1,000	,876**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	25	25
	Desempeño Laboral	Coeficiente de correlación	,876**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	25	25

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

### Interpretación

En la tabla 21, se puede observar los resultados de correlación entre la dimensión programa de capacitación y la variable desempeño laboral, con una Rho de Spearman que asciende a 0,876, con un nivel de significancia  $p=0,00$  que es menor al 0,05 lo cual significa que existe una correlación positiva alta entre las variables, por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, determinando que existe una correlación positiva considerable entre el programa de capacitación y el desempeño laboral en los colaboradores de la empresa tiendas del mejoramiento del hogar S.A. Chorrillos-2019.

### Prueba de hipótesis específica 3

**Ho:** No Existe relación entre la realización de la capacitación y el desempeño laboral en los colaboradores de la empresa Tiendas del mejoramiento del hogar S.A. Chorrillos-2019.

**Ha:** Existe relación entre la realización de la capacitación y el desempeño laboral en los colaboradores de la empresa Tiendas del mejoramiento del hogar S.A. Chorrillos-2019.

Tabla 22

*Análisis correlacional entre la dimensión realización de la capacitación y el desempeño laboral*

		Realización de la capacitación	Desempeño laboral
Rho de Spearman	Realización de la capacitación	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral) N	1,000 . 25
	Desempeño laboral	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral) N	,870** ,000 25

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

### Interpretación

En la tabla 22, se puede observar los resultados de correlación entre la dimensión realización de la capacitación y variable desempeño laboral en una Rho de Spearman que asciende a 0,870, con un nivel de significancia  $p=0,000$  que es menor al 0,05 lo cual significa que existe una correlación positiva considerable entre las variables, por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, determinando que existe una correlación positiva entre la realización de la capacitación y el desempeño laboral en los colaboradores en la empresa tiendas del mejoramiento del hogar S.A. Chorrillos-2019.

#### Prueba de hipótesis específica 4

**Ho:** No Existe relación entre la evaluación de los resultados de la capacitación y el desempeño laboral en los colaboradores de la empresa Tiendas del mejoramiento del hogar S.A. Chorrillos-2019.

**Ha:** Existe relación entre la evaluación de los resultados de la capacitación y el desempeño laboral en los colaboradores de la empresa Tiendas del mejoramiento del hogar S.A. Chorrillos-2019.

**P:** 0,05

Tabla 23

*Análisis correlacional entre la dimensión resultados de la capacitación y el desempeño laboral*

		Evaluación de los resultados	Desempeño laboral
Rho de Spearman	Evaluación de los resultados	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral) N	1,000 . 25
	Desempeño Laboral	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral) N	,790** ,000 25

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

#### Interpretación

En la tabla 23, se puede observar los resultados de correlación entre la dimensión evaluación de los resultados y variable desempeño de los colaboradores en una Rho de Spearman asciende a 0,790, con un nivel de significancia  $p=0,000$  que es menor al 0,05 lo cual significa que existe una correlación positiva considerable entre las variables, por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, determinando que existe una correlación positiva entre la evaluación de los resultados de la capacitación y el desempeño laboral en los colaboradores en la empresa tiendas del mejoramiento del hogar S.A. Chorrillos-2019.

**CAPÍTULO V**  
**DISCUSIÓN, CONCLUSIONES Y**  
**RECOMENDACIONES**

## 5.1 Discusiones

Los resultados que se han obtenido en la investigación con respecto al objetivo general “Determinar la relación entre la capacitación del personal y el desempeño laboral en los colaboradores de la empresa Tiendas del mejoramiento del hogar S.A. Chorrillos-2019” han sido favorables ya que se encontró una correlación positiva considerable entre las variables de estudio con un estadístico de Spearman al 0.899, con un nivel de significancia  $p=0,000$  que es menor al 0,05, con la cual se rechaza la hipótesis nula es decir existe relación entre las variables capacitación del personal y el desempeño laboral. Es un resultado que podemos constatar con la investigación de Casa (2015) en su tesis titulada “Gestión por competencias y desempeño laboral del personal administrativo en la municipalidad distrital de san Jeronimo-2015”, donde se aprecia una relación significativa entre ambas variables con el valor sig. 0,000, que es menor a 0,05 con un valor Pearson al 0.592, con lo cual se acepta la hipótesis alterna, es decir, existe una relación estadísticamente significativa entre capacitación/desarrollo y el desempeño laboral del personal.

En cuanto al primer objetivo específico de la investigación, se encontró una correlación de Spearman al 0.899, se aprecia un nivel de correlación positiva considerable con un nivel de significancia  $p=0,000$  que es menor al 0,05, con lo cual se rechaza la hipótesis nula, es decir, existe relación entre la detección de las necesidades de la capacitación y el desempeño laboral en los colaboradores de la empresa Tiendas del mejoramiento del hogar S.A. Chorrillos-2019, Así mismo se asemeja con Umiña (2016), en su tesis titulada “Plan de capacitación y el desempeño laboral en la empresa Serpetbol Perú S.A.C. San Borja-2016”, respecto a la dimensión necesidad del colaborador, encontró una correlación positiva moderada con un valor Pearson al 0.648, con un nivel de significancia de 0.000, con lo cual se acepta la hipótesis alterna existe una relación positiva necesidad del colaborador y el desempeño laboral de la empresa Serpetbol Perú S.A.C.

En cuanto al segundo objetivo específico de la investigación, se encontró una correlación de Spearman al 0.876, se aprecia un nivel de correlación positiva

considerable, con un nivel de significancia  $p=0,000$  que es menor al 0,05, con lo cual se rechaza la hipótesis nula, es decir, existe relación entre el programa de la capacitación y el desempeño laboral en los colaboradores de la empresa Tiendas del mejoramiento del hogar S.A. Chorrillos-2019. A si mismo coincide con la investigación de Hilario (2018), en su tesis titulada “Programa de capacitación empresarial y desempeño laboral en el instituto superior tecnológico público, Jesus-2018”, quien al respecto al desarrollo de programas, encontró una correlación de spearman de 0.496 se aprecia una correlación, con un sig.=  $0.026 < 0.05$ ; con lo cual probó que existe una la relación positiva entre el desarrollo de programas con el desempeño laboral de los trabajadores del instituto superior tecnológico público, Jesus-2018.

- En cuanto al tercer objetivo específico de la investigación, se encontró una correlación de Spearman al 0.870, se aprecia un nivel de significancia  $p=0,000$  que es menor al 0,05, con lo cual se rechaza la hipótesis nula, es decir existe relación positiva considerable entre la realización de la capacitación y el desempeño laboral en los colaboradores de la empresa Tiendas del mejoramiento del hogar S.A. Chorrillos-2019. Se contrasta con la investigación de Rengifo (2017) en su tesis titulada “Proceso de capacitación y el desempeño laboral del personal administrativo del organismo de evaluación y fiscalización ambiental, Lima 2017”, quien respecto al proceso de la capacitación , encontró una correlación de Spearman al 0,707 se aprecia una relación positiva, con un nivel de significancia  $p=0,000$  que es menor al 0,05, con lo cual probó que existe una la relación positiva entre el ´proceso de capacitación y el desempeño laboral del personal administrativo del organismo de evaluación y fiscalización ambiental, Lima 2017.

- En cuanto al cuarto objetivo específico de la investigación, se encontró una correlación de Spearman al 0.790, se aprecia un nivel de correlación positiva considerable, con un nivel de significancia  $p=0,000$  que es menor al 0,05, con lo cual se rechaza la hipótesis nula, es decir, existe relación significativa entre la evaluación de los resultados de la capacitación y el desempeño laboral en los colaboradores de la empresa Tiendas del mejoramiento del hogar S.A. Chorrillos-2019. Coincide con la investigación de Rodríguez (2017) en su tesis titulada

“Capacitación y desempeño laboral en la empresa Red cotea S.A.C. Independencia, Lima,2017.” En la que se concluye con una correlación Rho 0.386, lo que significa que existe una correlación altamente significativa el valor sig. es  $p=0,000$ , que es el nivel de significancia, entonces se rechaza la hipótesis nula por lo tanto se afirma que si existe una relación significativa entre la evaluación y el desempeño laboral en la empresa Red cotea S.A.C. Independencia, Lima,2017.

## 5.2 Conclusiones

De acuerdo a los resultados obtenidos en relación al objetivo general, el cual pide “Determinar la relación entre la capacitación del personal y el desempeño laboral en los colaboradores de la empresa Tiendas del mejoramiento del hogar S.A. Chorrillos-2019”, se encontró una correlación al 0.899 con el coeficiente de Spearman, con un nivel de significancia  $p=0,000$  que es menor al 0,05, con lo cual se concluye que existe relación positiva considerable entre la capacitación del personal y el desempeño laboral en los colaboradores de la empresa Tiendas del mejoramiento del hogar S.A. Chorrillos-2019.

De acuerdo a los resultados obtenidos en relación al primer objetivo específico, el cual pide “Determinar la relación entre la detección de las necesidades de la capacitación y el desempeño laboral en los colaboradores de la empresa Tiendas del mejoramiento del hogar S.A. Chorrillos-2019”, se encontró una correlación al 0.899 con el coeficiente de Spearman, con un nivel de significancia  $p=0,000$  que es menor al 0,05, con lo cual se concluye que existe relación positiva considerable entre la dimensión detección de las necesidades de la capacitación y el desempeño laboral en los colaboradores de la empresa Tiendas del mejoramiento del hogar S.A. Chorrillos-2019.

De acuerdo a los resultados obtenidos en relación al segundo objetivo específico, el cual pide “Determinar la relación entre el programa de la capacitación y el desempeño laboral en los colaboradores en la empresa Tiendas del mejoramiento del hogar S.A. Chorrillos-2019”, se encontró una

correlación al 0.876 con el coeficiente de Spearman, con un nivel de significancia  $p=0,000$  que es menor al 0,05, con lo cual se concluye que existe relación positiva considerable entre la dimensión programa de la capacitación y el desempeño laboral en los colaboradores de la empresa Tiendas del mejoramiento del hogar S.A. Chorrillos-2019.

De acuerdo a los resultados obtenidos en relación al tercer objetivo específico, el cual pide “Determinar la relación entre la realización de la capacitación y el desempeño laboral en los colaboradores en la empresa Tiendas del mejoramiento del hogar S.A. Chorrillos-2019”, se encontró una correlación al 0.870 con el coeficiente de Spearman, con un nivel de significancia  $p=0,000$  que es menor al 0,05, con lo cual se concluye que existe relación positiva considerable entre la dimensión realización de la capacitación y el desempeño laboral en los colaboradores de la empresa Tiendas del mejoramiento del hogar S.A. Chorrillos-2019.

De acuerdo a los resultados obtenidos en relación al cuarto objetivo específico, el cual pide “Determinar la relación entre la evaluación de los resultados de la capacitación y el desempeño laboral en los colaboradores de la empresa Tiendas del mejoramiento del hogar S.A. Chorrillos-2019”, se encontró una correlación al 0.790 con el coeficiente de Spearman, con un nivel de significancia  $p=0,000$  que es menor al 0,05, con lo cual se concluye que existe relación positiva considerable entre la dimensión evaluación de los resultados de la capacitación y el desempeño laboral en los colaboradores de la empresa Tiendas del mejoramiento del hogar S.A. Chorrillos-2019.

### **5.3 Recomendaciones**

Se recomienda según los resultados obtenidos en relación al objetivo general; realizar las capacitaciones en fechas determinadas por bloques de horarios en el transcurso de un mismo día, para así todos los colaboradores puedan asistir, dicha capacitación deberá ser accesible y entendible para el personal, se compartirá información y pautas importantes para el desarrollo correcto de las funciones dentro del puesto de trabajo con la supervisión



continua de recursos humanos para que estas se cumplan en su totalidad para la mejora en el desempeño laboral.

Se recomienda según los resultados obtenidos en relación al primer objetivo específico; reconocer de forma adecuada y oportuna las necesidades de la capacitación del personal, evaluando bajo el entorno del área, reconociendo el método y tema a desarrollar en las capacitaciones. El jefe del área evaluará y determinará el tema a exponer; presentará lo dicho al área de recursos humanos para que sea registrado, así se pueda planificar y ejecutar en la forma y el tiempo designado.

Se recomienda según los resultados obtenidos en relación al segundo objetivo específico; tener el programa de capacitación definido con las dimensiones necesarias para cubrir toda necesidad y dudas que tenga el colaborador con respecto a las funciones del puesto. Cada punto que se comparta tendrá que ser claro, entendible y tener los materiales necesarios para la realización de la capacitación (separatas con la información del tema dictado); el jefe será el responsable de dictar dicho curso adecuando el ambiente, con la finalidad que la capacitación sea cómoda y adecuada según la necesidad del capacitado el cual permitirá que el trabajador se sienta interesado y comprometido.

Se recomienda según los resultados obtenidos en relación al tercer objetivo específico; realizar una capacitación adecuada teniendo un esquema armado de registro de las capacitaciones con esto se realizará seguimiento respectivo de lo aprendido en dicho curso, esto se medirá supervisando el comportamiento del colaborador mediante mejoras y eficiencia en su desempeño teniendo un registro inmediato de las asistencias de los colaboradores y así poder realizar una posteriormente evaluación de todo lo aprendido.

Se recomienda según los resultados obtenidos en relación al cuarto objetivo específico; realizar una evaluación de como influyo el curso para el colaborador, se detectará con esto si el personal está motivado y fortalecido en

sus conocimientos para un mejor desempeño; serán evaluadas y supervisadas en forma constante para que se cumplan los resultados.

## **REFERENCIAS**

Álvarez, B., Freire, D. y Gutiérrez, B. (2017). *Capacitación y su impacto en la productividad laboral de las empresas chilenas* (Tesis de pregrado). Universidad de Concepción, Concepción, Chile.

Ávila, H. (2006). *Metodología de la investigación*. Recuperado de <http://www.eumed.net/libros/2006c/203/>

Bernal, C. (2010). *Metodología de la investigación* (3ª ed.). Recuperado de <http://bit.ly/2vPWcHM>

Cámara de diputados del congreso de la unión. (junio de 2015). *Ley federal del trabajo de la productividad, formación y capacitación de los trabajadores*. Recuperado de [https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/156203/1044\\_Ley\\_Federal\\_del\\_Trabajo.pdf](https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/156203/1044_Ley_Federal_del_Trabajo.pdf)

Carrasco, S. (2005). *Metodología de la investigación científica* (3ª ed.). Lima, Perú: San Marcos.

Casa, M. (2015). *Gestión por competencias y desempeño laboral del personal administrativo en la municipalidad distrital de san Jeronimo-2015* (Tesis de pregrado). Universidad Nacional José María Arguedas, Andahuaylas, Perú.

Chiavenato, I. (2007). *Administración de recursos humanos. El capital humano de las organizaciones* (8ª ed.). Distrito Federal, México: Mc Graw Hil.

Cooperación iberoamericana. (2017). La gestión por competencia laboral en la empresa y la formación profesional. *Revista Iberoamericana de Educación*, 84(2), 10-24. Recuperado de <http://bit.ly/2N4vwtt>

Dessler, G. (2009). *Administración de recursos humanos* (10ª ed.). Naucalpan de Juárez, México: Pearson.

El Comercio. (3 de junio de 2014). Cuánto invierten las empresas locales en capacitación laboral. *Diario El Comercio*. Recuperado de <https://elcomercio.pe/economia/ejecutivos/invierten-empresas-locales-capacitacion-laboral-325817>

Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2010). *Metodología de la investigación* (5ª ed.). Recuperado de <http://bit.ly/2MbnqCL>

Hilario, A. (2018). *Programa de capacitación empresarial y desempeño laboral en el instituto superior tecnológico público, Jesus-2018* (Tesis de maestría). Universidad Cesar Vallejo, Lima, Perú.

Hurtado, J. (2000). *Mitología de la investigación* (3ª ed.). Recuperado de <https://metodologiaecs.wordpress.com/2015/09/06/metodologia-de-investigacion-holistica-3ra-ed-2000-jacqueline-hurtado-de-barrera-666p/>

La Cámara. (2018). Seis tendencias de la capacitación laboral. *Revista La Cámara*, 817(1), 27-28. Recuperado de [https://www.camaralima.org.pe/repositorioaps/0/0/par/edicion817/edicion\\_817.pdf](https://www.camaralima.org.pe/repositorioaps/0/0/par/edicion817/edicion_817.pdf)

Marti, M. (2017). *Capacitación en relación con el desempeño laboral de los empleados de la empresa celpro* (Tesis de pregrado). Universidad de la defensa nacional, Córdoba, Argentina.

Ministerio de trabajo y promoción del empleo. (agosto de 2019). *Capacitación laboral*. Recuperado de <https://www.trabajo.gob.pe/mtpe/portalinclusivo/mostrarServicios8797.htm?codServicios=1>

Mondy, R. y Noe, R. (2005). *Administración de recursos humanos* (9ª ed.). Naucalpan de Juarez, México: Pearson.

- Pinchao, S. (2015). *Análisis de los procesos de capacitación y su impacto en la productividad del personal de las medianas empresas del cantón milagro* (Tesis de pregrado). Universidad estatal de Milagro, Milagro, Ecuador.
- Regalado, L. (2014). *Incidencia de la comunicación interna, en el desempeño laboral de los colaboradores en las empresas del sector de desarrollo e importación de tecnología y localización, de la ciudad de Quito* (Tesis de pregrado). Universidad de ciencias sociales y comunicación, Quito, Ecuador.
- Rengifo, M. (2017). *Proceso de capacitación y el desempeño laboral del personal administrativo del organismo de evaluación y fiscalización ambiental, Lima 2017* (Tesis de maestría). Universidad Cesar Vallejo, Lima, Perú.
- Rodríguez, N. (2017). *Capacitación y desempeño laboral en la empresa Red cotea S.A.C. Independencia* (Tesis de pregrado). Universidad Cesar Vallejo, Lima, Perú.
- Rojas, F. (2017). *Capacitación y desempeño labora* (Tesis de pregrado). Universidad Rafael Landívar, Guatemala, Guatemala.
- Siliceo, A. (2004). *Capacitación y desarrollo personal* (4<sup>a</sup> ed.). Distrito Federal, México: Limusa.
- Toro, J. (2006). *Método y conocimiento: metodología de la investigación cualitativa/ investigación cuantitativa* (1<sup>a</sup> ed.). Recuperado de <http://bit.ly/2L5ND1E>
- Umiña, B. (2016). *Plan de capacitación y el desempeño laboral en la empresa serpetbol Perú s.a.c- San Borja 2016* (Tesis de pregrado). Universidad Autónoma del Perú, Lima, Perú.

## **ANEXOS**

## ANEXO 1: Informe de índice de coincidencias

### CAPACITACIÓN DEL PERSONAL Y EL DESEMPEÑO DE LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA TIENDAS DEL MEJORAMIENTO DEL HOGAR S.A. CHORRILLOS-2018

INFORME DE ORIGINALIDAD **MAGDA CARLA RUPAY CASTRO**

<b>22%</b>	<b>32%</b>	<b>0%</b>	<b>16%</b>
INDICE DE SIMILITUD	FUENTES DE INTERNET	PUBLICACIONES	TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

#### FUENTES PRIMARIAS

<b>1</b>	<b>repositorio.autonoma.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>9%</b>
<b>2</b>	<b>www.scribd.com</b> Fuente de Internet	<b>5%</b>
<b>3</b>	<b>Submitted to Universidad Autónoma de Nuevo León</b> Trabajo del estudiante	<b>3%</b>
<b>4</b>	<b>Submitted to Universidad Privada Antenor Orrego</b> Trabajo del estudiante	<b>2%</b>
<b>5</b>	<b>Submitted to Universidad Autonoma del Peru</b> Trabajo del estudiante	<b>2%</b>
<b>6</b>	<b>recursosbiblio.url.edu.gt</b> Fuente de Internet	<b>2%</b>



## ANEXO 2: Matriz de consistencia

Matriz de consistencia						
Título: CAPACITACION DEL PERSONAL Y EL DESEMPEÑO LABORAL EN LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA TIENDAS DEL MEJORAMIENTO DEL HOGAR S.A. CHORRILLOS-2019.						
Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables e indicadores			
<b>Problema General:</b> ¿Cuál es la relación entre la capacitación del personal y desempeño laboral en los colaboradores de la empresa Tiendas del mejoramiento del hogar S.A. Chorrillos-2019?  <b>Problemas Específicos:</b>	<b>Objetivo general:</b> Determinar la relación entre la capacitación del personal y el desempeño laboral en los colaboradores de la empresa tiendas del mejoramiento del hogar S.A. Chorrillos-2019  <b>Objetivos específicos:</b>	<b>Hipótesis general:</b> H1: Existe relación entre la capacitación del personal y el desempeño laboral en los colaboradores de la empresa Tiendas del mejoramiento del hogar S.A. Chorrillos-2019  <b>Hipótesis específicas:</b>	<b>Variable 1: Capacitación laboral</b>			
			<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Escala de medición</b>	<b>Niveles y rangos</b>
			-Detección de las necesidades	-Observación -Análisis del puesto -Entrevista	Ordinal 1=Nunca 2=Casi nunca 3=A veces 4=Casi siempre 5= Siempre	Desfavorable 51-60  Medianamente favorable 61-97  Favorable 98-110
			-Programa de capacitación	-Objetivo de la capacitación -Contenido de la capacitación -Metodología de la capacitación		
-Realización de la capacitación	-Tiempo -Método -Lugar					
-Evaluación de los resultados	-Informe					

<p>¿Cuál es la relación entre la detección de las necesidades de capacitación y desempeño laboral en los colaboradores de la empresa Tiendas del mejoramiento del hogar S.A. Chorrillos - 2019?</p>	<p>Determinar la relación entre la detección de las necesidades de la capacitación y el desempeño laboral en los colaboradores de la empresa tiendas del mejoramiento del hogar S.A. Chorrillos-2019.</p>	<p>Existe relación entre la detección de las necesidades de la capacitación y el desempeño laboral en los colaboradores de la empresa Tiendas del mejoramiento del hogar S.A. Chorrillos-2019.</p>		<p>-Resultado -Seguimiento</p>		
<b>Variable 2: Desempeño laboral</b>						
<b>Dimensiones</b>			<b>Indicadores</b>		<b>Escala de medición</b>	<b>Niveles y rangos</b>
<p>¿Cuál es la relación entre el programa de capacitación y desempeño laboral en los colaboradores de la empresa</p>	<p>Determinar la relación entre el programa de la capacitación y el desempeño laboral en los colaboradores de la empresa tiendas del mejoramiento</p>	<p>Existe relación entre el programa de capacitación y el desempeño laboral en los colaboradores de la empresa Tiendas del mejoramiento del hogar S.A. Chorrillos – 2019.</p>	<p>- Habilidades</p>	<p>-Liderazgo -Comunicación -Autonomía</p>	<p>Ordinal 1=Nunca 2=Casi nunca 3=A veces 4=Casi siempre 5= Siempre</p>	<p>Deficiente 59-70</p>
			<p>- Conocimiento</p>	<p>-Experiencia -Capacidades -Trabajo en Equipo</p>		<p>Medianamente eficiente 71-93</p>
			<p>- Actitudes</p>	<p>-Hábitos -Confianza -Motivación</p>		<p>Eficiente 94-113</p>
			<p>-Adaptabilidad</p>	<p>-Resultados -Adaptabilidad al puesto -Competencia</p>		

<p>tiendas del mejoramiento del hogar S.A. Chorrillos-2019?</p> <p>¿Cuál es la relación entre la realización de la capacitación y desempeño laboral de los colaboradores en la empresa tiendas del mejoramiento del hogar S.A. Chorrillos-2019?</p> <p>¿Cuál es la relación entre la evaluación de los</p>	<p>del hogar S.A. Chorrillos-2019.</p> <p>Determinar la relación entre la realización de la capacitación y el desempeño laboral en los colaboradores de la empresa tiendas del mejoramiento del hogar S.A. Chorrillos-2019.</p> <p>Determinar la relación entre la evaluación de los</p>	<p>Existe relación entre la realización de la capacitación y el desempeño laboral en los colaboradores de la empresa Tiendas del mejoramiento del hogar S.A. Chorrillos-2019.</p> <p>Existe relación entre la evaluación de los resultados de la capacitación y el desempeño laboral en</p>				
--	--	---	--	--	--	--

resultados y desempeño laboral en los colaboradores de la empresa tiendas del mejoramiento del hogar S.A. Chorrillos-2019?	resultados de la capacitación y el desempeño laboral en los colaboradores de la empresa tiendas del mejoramiento del hogar S.A. Chorrillos -2019.	los colaboradores de la empresa Tiendas del mejoramiento del hogar S.A. Chorrillos-2019.				
<b>Nivel - diseño de investigación</b>	<b>Población y muestra</b>	<b>Técnicas e instrumentos</b>		<b>Estadística a utilizar</b>		
<b>Nivel:</b> El nivel de estudio que se utilizo es de corte transversal.  <b>Diseño:</b> Descriptivo Correlacional	<b>Población:</b> En el presente estudio, la población está conformada por el total de colaboradores de la empresa Tiendas del mejoramiento del hogar S.A. Chorrillos-2019, que comprende 101 colaboradores.	<b>Variable 1: Capacitación del personal</b>  <b>Técnicas:</b> Se aplicará la técnica de la encuesta  Instrumentos: Cuestionario  Autor: Magda Rupay Castro Año: 2019 Monitoreo: Ámbito de Aplicación: Colaboradores de la empresa Tiendas del mejoramiento del hogar S,A, Chorrillos-2019.		<b>DESCRIPTIVA:</b>  Análisis descriptivo de frecuencia por dimensiones y variable, mediante el uso de programa SPSS.		

<p><b>Método:</b> El método a desarrollarse en la presente investigación será de método cuantitativo.</p>	<p><b>Tipo de muestreo:</b> Según carrasco (2005) define la muestra no probabilística: “(...), no todos los elementos de la población tienen la probabilidad de ser elegidos para formar parte de la muestra, por ello no son tan representativos” (p. 243). Asimismo, con respecto al tipo de muestras no probabilística intencionadas define:” Es aquella que el investigador selecciona según su propio criterio, sin ninguna regla matemática o</p>	<p>Forma de Administración:</p>	<p><b>INFERENCIAL:</b></p> <p>-Pruebas de normalidad en las variables de estudio, mediante el uso del programa SPSS.</p> <p>-Descripción de las correlaciones de las variables en estudio, mediante el uso del programa SPSS.</p>
<p><b>Variable 2: Desempeño laboral</b></p> <p>Técnicas: Se aplicará la técnica de la encuesta Instrumentos: Cuestionario</p> <p>Autor: Magda Rupay Castro Año: 2019 Monitoreo: Ámbito de Aplicación: Colaboradores de la empresa Tiendas del mejoramiento del hogar S.A. Chorrillos-2019 Forma de Administración:</p>			

	<p>estadística” (Carrasco, 2005, p. 243).</p> <p><b>Tamaño de muestra:</b> la presente investigación fue muestra no probabilística intencionada que comprende 25colaboradores del área de caja de la empresa Tiendas del mejoramiento del hogar S.A. Chorrilos-2019.</p>		
--	--	--	--

## ANEXO 3: Instrumentos de recolección de datos

### CUESTIONARIO DE CAPACITACIÓN DEL PERSONAL

Este cuestionario contiene una serie de frases relativamente cortas que permite hacer una descripción de cómo se percibe la **capacitación del personal**. Le agradecemos anticipadamente por su colaboración, dar su opinión sobre el trabajo de investigación titulado “**Capacitación del personal y el desempeño laboral en los colaboradores de la empresa tiendas del mejoramiento del hogar s.a. Chorrillos-2019**”, por favor no escriba su nombre, es anónimo y confidencial. Marque con una (x) la que mejor exprese su punto de vista, de acuerdo con el siguiente código de marcación.

1. Nunca	2. Casi Nunca	3. A veces	4. Casi Siempre	5. Siempre
----------	------------------	---------------	--------------------	------------

#### PARTE I: CAPACITACION DEL PERSONAL

Nº	ÍTEMS	PUNTAJE				
		1	2	3	4	5
<b>Detección de las necesidades</b>						
1	El seguimiento al personal se realiza en base a sus necesidades.					
2	La evaluación al personal se realiza por observación directa.					

3	Se analiza el puesto de trabajo para detectar sus necesidades.						
4	Se analiza las funciones del puesto para facilitar la atención hacia los clientes.						
5	Las entrevistas se realizan con frecuencia para detectar las necesidades.						
6	Las entrevistas son necesarias para conocer sus necesidades.						
<b>Programa de capacitación</b>							
7	Logran cambios para el desarrollo de sus actividades.						
8	Existen mejores resultados en su puesto.						
9	El contenido de la capacitación facilita tomar decisiones ante posibles contingentes.						
10	El contenido de la capacitación es de acuerdo a sus actividades laborales.						
11	La metodología empleada es fácil de entender.						
12	Las técnicas utilizadas en la capacitación son apropiadas.						
<b>Realización de la capacitación</b>							
13	Los horarios de las capacitaciones son factibles.						
14	La duración de la capacitación es la adecuada.						



15	El método utilizado por el capacitador es el adecuado.					
16	Los equipos y herramientas usadas en la capacitación son las adecuadas.					
17	Las capacitaciones se dan dentro de la empresa.					
18	Las condiciones ambientales (luz, ruido, temperatura, otros) en el lugar de las capacitaciones son adecuados.					
<b>Evaluación de la capacitación</b>						
19	Recibe información del trabajo realizado y objetivos conseguidos.					
20	Se realiza una evaluación posterior a la capacitación.					
21	Las capacitaciones lo ayudan a desempeñarse mejor en el área.					
22	El personal tiene acceso de observar los resultados obtenidos.					
23	Realizan todas las capacitaciones programadas.					
24	Asiste a todas las capacitaciones.					

## CUESTIONARIO DE DESEMPEÑO LABORAL

Este cuestionario contiene una serie de frases relativamente cortas que permite hacer una descripción de cómo se desarrolla el **desempeño laboral**. Le agradecemos anticipadamente por su colaboración, dar su opinión sobre el trabajo de investigación titulado “**Capacitación del personal y el desempeño laboral en los colaboradores de la empresa tiendas del mejoramiento del hogar s.a. Chorrillos-2019**”, por favor no escriba su nombre, es anónimo y confidencial. Marque con una (x) la que mejor exprese su punto de vista, de acuerdo con el siguiente código de marcación.

1. Nunca	2. Casi Nunca	3. A veces	4. Casi Siempre	5. Siempre
----------	---------------	------------	-----------------	------------

### PARTE II: DESEMPEÑO LABORAL

Nº	ÍTEMS	PUNTAJE				
		1	2	3	4	5
<b>Habilidades</b>						
1	Escucha con atención las ideas que plantean.					
2	Toman en cuenta sus aportes para la realización de los labores.					
3	Tiene comunicación asertiva con su jefe.					
4	Le comunican si realiza correctamente el trabajo.					

5	Demuestra iniciativa y compromiso en los trabajos encomendados.						
6	Realiza con responsabilidad y seriedad sus labores.						
<b>Conocimiento</b>							
7	Tiene experiencia previa en el puesto.						
8	Los trabajadores con experiencia obtienen un mayor desempeño en sus funciones.						
9	Cumple con su plan de trabajo diario.						
10	Sus capacidades están acordes con su puesto de trabajo.						
11	Considera eficaz el trabajo realizado por sus compañeros.						
12	Existe empatía en su grupo de trabajo.						
<b>Actitudes</b>							
13	Se plantea el trabajo antes de empezar.						
14	Revisa los pendientes del día antes de empezar sus labores.						
15	Desarrolla sus labores sin necesidad de supervisión.						
16	Le dan la confianza para que se desenvuelva en sus labores se trabajó.						
17	Recibe premios o reconocimiento por su labor.						

18	Se siente motivado para desempeñar sus labores					
<b>Adaptabilidad</b>						
19	Evalúan su desempeño.					
20	Recibe información de su desempeño laboral.					
21	Acepta de buena voluntad las tareas asignadas.					
22	Se adapta a las medidas tomadas de acuerdo a los resultados de las evaluaciones de desempeño.					
23	Tiene la capacidad para responder a requisitos y condiciones cambiantes.					
24	Participa en las evaluaciones para ascender a otros puestos dentro de la empresa.					

## ANEXO 4: Ficha de validación de los instrumentos

Validación del instrumento Capacitación del Personal

Observaciones (precisar si hay suficiencia): HAY SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable       Aplicable después de corregir       No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador. Mg/Lic./Ing.: Mg. RAMOS CHANG, JORGE ALONSO

DNI: 40968849

Especialidad del validador:    Temático       Metodológico       Estadístico

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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

  
Firma del Experto/Informante.

Validación del instrumento Desempeño de los colaboradores

Observaciones (precisar si hay suficiencia): HAY SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable       Aplicable después de corregir       No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador. Mg/Lic./Ing.: Mg. RAMOS CHANG, JORGE ALONSO

DNI: 40968849

Especialidad del validador:    Temático       Metodológico       Estadístico

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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

  
Firma del Experto/Informante.

Validación del instrumento Capacitación del Personal  
Observaciones (precisar si hay suficiencia): Existe Suficiencia

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable       Aplicable después de corregir       No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador. Mg/Lic./Ing.: Wilber Hugo Flores Vilca

DNI: 01324100


Especialidad del validador: Temático       Metodológico       Estadístico

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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

  
Firma del Experto Informante.

Validación del instrumento Desempeño de los colaboradores  
Observaciones (precisar si hay suficiencia): Existe Suficiencia

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable       Aplicable después de corregir       No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador. Mg/Lic./Ing.: Wilber Hugo Flores Vilca

DNI: 01324100


Especialidad del validador: Temático       Metodológico       Estadístico

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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

  
Firma del Experto Informante.

Validación del instrumento Capacitación del Personal  
Observaciones (precisar si hay suficiencia): HAY SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable []      Aplicable después de corregir [  ]      No aplicable [  ]

Apellidos y nombres del juez validador. Mg/Lic./Ing.: CASOLET RUIZ SEGUNDO RUIZ

DNI: A 858481

Especialidad del validador:    Temático [  ]      Metodológico [  ]      Estadístico []

- <sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo  
<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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

  
Firma del Experto Informante.

Validación del instrumento Desempeño de los colaboradores  
Observaciones (precisar si hay suficiencia): HAY SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable []      Aplicable después de corregir [  ]      No aplicable [  ]

Apellidos y nombres del juez validador. Mg/Lic./Ing.: CASOLET RUIZ SEGUNDO RUIZ

DNI: A 858481

Especialidad del validador:    Temático [  ]      Metodológico [  ]      Estadístico []

- <sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo  
<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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

  
Firma del Experto Informante.

## ANEXO 5: Constancia emitida por la institución que acredite la realización del estudio

### TIENDAS DEL MEJORAMIENTO DEL HOGAR S.A.



### CONSTANCIA DE LA EMPRESA

Por medio de la presente, dejamos constancia que el (la) Sr (a). **RUPAY CASTRO MAGDA CARLA**, identificado con DNI N° **73111124**, realizo la aplicación de su instrumento de estudio referente a la tesis "Capacitación del personal y el desempeño laboral en los colaboradores de la empresa tiendas del mejoramiento del hogar s.a. Chorrillos-2019" en la empresa Tiendas del mejoramiento del hogar.

Se extiende el presente documento a solicitud del interesado para los fines que considere pertinentes.

Lima, 5 de junio de 2019



MARIO LEON  
JLA Tienda





1		
6	4 4 4 3 3 4 3 4 4 4 3 5 3 4 4 4 3 5 3 4 4 4 5 4	3 4 4 3 3 4 3 4 4 4 4 5 3 4 4 4 4 5 4 5 3 4 4 4
1		
7	3 5 3 3 3 3 3 4 5 4 4 3 3 3 4 4 4 4 3 3 4 4 3 4	4 5 3 3 3 3 3 4 5 4 4 3 3 4 4 4 4 4 4 3 3 4 4 4
1		
8	5 5 5 3 3 4 3 4 3 5 3 5 3 3 4 4 5 4 3 3 4 5 5 4	5 3 4 3 3 4 3 4 3 5 4 5 3 3 4 4 5 4 4 5 3 3 4 4
1		
9	4 3 3 3 3 4 3 4 4 3 3 3 3 4 4 4 4 3 3 4 4 3 3 4	4 5 3 3 3 4 3 4 4 3 3 3 3 4 3 3 4 3 3 3 3 4 3 3
2		
0	4 4 5 3 3 4 3 3 5 4 5 5 3 4 4 4 4 3 4 4 4 5 4	4 4 5 3 3 4 3 3 5 4 5 5 3 4 4 3 4 4 5 5 3 4 4 5
2		
1	4 5 3 3 3 3 3 4 4 3 5 4 3 3 5 4 4 5 3 3 5 3 4 5	5 5 4 3 3 3 3 4 4 3 5 4 3 3 4 4 4 5 5 4 3 3 4 5
2		
2	5 4 5 3 3 4 3 4 5 3 4 4 3 3 4 4 4 4 3 3 4 3 4 4	4 3 5 3 3 4 3 4 5 3 4 4 3 3 4 3 3 4 4 4 3 3 4 4
2		
3	4 3 4 2 2 4 3 3 3 4 4 4 3 4 4 4 4 3 3 4 4 4 4 4	4 4 4 2 2 4 3 3 3 4 4 4 4 4 4 4 4 4 4 3 4 4 4 4
2		
4	5 3 3 3 2 3 3 4 4 4 3 4 2 2 4 5 4 4 2 2 4 4 4 4	4 3 4 3 2 3 3 4 4 4 3 4 2 2 4 3 4 4 3 4 2 2 4 3
2		
5	4 3 4 3 3 4 2 3 4 4 3 3 2 4 4 4 4 4 2 4 4 4 3 4	5 3 3 3 3 4 2 3 4 4 3 3 2 4 4 3 4 4 3 3 2 4 4 3

## ANEXO 7: Esquema para el registro de capacitaciones

<b>MAESTRO</b>		<b>REGISTRO DE CAPACITACIÓN, ENTRENAMIENTO Y EVALUACIÓN</b>						
N° REGISTRO		1						
<b>DATOS DEL EMPLEADOR:</b>								
1. TIENDAS DEL MEJORAMIENTO DEL HOGAR S.A		2. 20112273922		3. DOMICILIO: CHORRILLOS		4. VENTA AL POR MENOR EN ALMACENES NO ESPECIALIZADOS CON SURTIDO.	5. N° TRABAJADORES EN EL CENTRO LABORAL	
<b>MARCAR (X)</b>								
6. INDUCCIÓN		7. ENTRENAMIENTO		8. CAPACITACIÓN		<b>X</b>	9. EVALUACION	
10. CURSO Y/O TEMA:								
11. NOMBRE DEL CAPACITADOR O ENTRENADOR:								
12. FECHA:			13. HORARIO:		14. TOTAL DE HORAS:	1 HORA	15. SEDE: CHORRILLOS	
<b>LISTA DE DATOS DEL(LOS) TRABAJADOR(ES)</b>								
16. N°	17. APELLIDOS Y NOMBRES	18. DNI	19. CARGO	20. AREA Y/O SECCIÓN	21. TIENDA	22. FIRMA	23. HORA DE LLEGADA	24. OBSERVACIONES
1								
2								
3								
4								
5								
6								
7								
8								
9								
10								
11								
12								
<b>25. RESPONSABLE DEL REGISTRO</b>								
NOMBRE DEL MONITOR:				CARGO:				
FECHA:			N° DE EVENTO		AULA:	FIRMA		