



**Autónoma**  
Universidad Autónoma del Perú

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

**TESIS**

CAPACITACIÓN LABORAL Y DESEMPEÑO EN EL TRABAJO EN LOS  
COLABORADORES DE LA EMPRESA CORPORACIÓN LIFE, CHORRILLOS -  
2021

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

**AUTOR**

JORGE LUIS PEREZ GARCÍA  
ORCDI: 0000-0002-1017-8246

**ASESOR**

DR. LUIS ALBERTO MARCELO QUISPE  
ORCDI: 0000-0003-0128-0123

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**

GESTIÓN DEL RECURSO HUMANO

**LIMA, PERÚ, NOVIEMBRE DE 2021**

## **DEDICATORIA**

El estudio se lo dedico a mis padres que con su esfuerzo y perseverancia; me han dado la oportunidad de alcanzar mi objetivo profesional y a mi tío Edward por sus consejos para seguir perseverando.

### **AGRADECIMIENTOS**

El presente estudio se ha elaborado con el soporte de diversas personas que me han ayudado al desarrollo y culminación del presente trabajo de investigación, a quienes menciono a continuación:

Al Dr. Luis Alberto Marcelo Quispe, asesor de tesis, quien guio, recomendó y brindó alternativas de mejora para un mejor desarrollo del trabajo de investigación, además de un constante seguimiento para una adecuada elaboración de tesis. Al Ing. Wilman Castilla, gerente de la Corporación Life, por permitir la recolección de datos en la empresa y finalmente, al Ing. César Gamboa, jefe del área ingeniería de envases, por brindarme la autorización para desarrollar el trabajo de investigación.

## ÍNDICE

<b>DEDICATORIA</b> .....	2
<b>AGRADECIMIENTOS</b> .....	3
<b>RESUMEN</b> .....	9
<b>ABSTRACT</b> .....	10
<b>INTRODUCCIÓN</b> .....	11
<b>CAPÍTULO I: PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN</b>	
1.1 Realidad problemática .....	15
1.2 Justificación e importancia de la investigación .....	20
1.3 Objetivos de la investigación: general y específico .....	21
1.4 Limitaciones de la investigación .....	22
<b>CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO</b>	
2.1 Antecedentes de estudios .....	24
2.2 Desarrollo de la temática correspondiente al tema investigado .....	35
2.3 Definición conceptual de la terminología empleada .....	56
<b>CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO</b>	
3.1 Tipo y diseño de investigación .....	59
3.2 Población y muestra .....	60
3.3 Hipótesis .....	61
3.4 Variables – Operacionalización .....	62
3.5 Métodos y técnicas de investigación .....	64
3.6 Descripción de los instrumentos utilizados .....	65
3.7 Análisis estadístico e interpretación de los datos .....	67
<b>CAPÍTULO IV: ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS</b>	
4.1 Validación del instrumento .....	71
4.2 Resultados descriptivos de las variables .....	73
4.3 Resultados descriptivos de las dimensiones .....	75
4.4 Resultados descriptivos de las variables relacionadas .....	83
4.5 Prueba de la normalidad para la variable de estudio .....	84
4.6 Procedimientos correlacionales .....	85

**CAPÍTULO V: DISCUSIONES, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

5.1	Discusiones .....	91
5.2	Conclusiones .....	94
5.3	Recomendaciones .....	95

**REFERENCIAS****ANEXOS**

## LISTA DE TABLAS

- Tabla 1 Población de colaboradores de la empresa Corporación Life S.A.C.- Chorrillos.
- Tabla 2 Operacionalización de la variable capacitación laboral.
- Tabla 3 Operacionalización de la variable desempeño en el trabajo.
- Tabla 4 Ficha técnica del cuestionario capacitación laboral.
- Tabla 5 Ficha técnica del cuestionario desempeño en el trabajo.
- Tabla 6 Escala de alfa de Cronbach.
- Tabla 7 Escala de correlación de Rho de Spearman.
- Tabla 8 Resultados de la validación del cuestionario de capacitación laboral.
- Tabla 9 Resultados de la validación del cuestionario de capacitación laboral.
- Tabla 10 Fiabilidad del instrumento de la variable capacitación laboral.
- Tabla 11 Fiabilidad del instrumento de la variable desempeño en el trabajo.
- Tabla 12 Análisis descriptivo de la variable capacitación laboral.
- Tabla 13 Análisis descriptivo de la variable desempeño laboral.
- Tabla 14 Análisis descriptivo de la dimensión formación de la capacitación laboral.
- Tabla 15 Análisis descriptivo de la dimensión conocimiento de la capacitación laboral.
- Tabla 16 Análisis descriptivo de la dimensión evaluación de la capacitación laboral.
- Tabla 17 Análisis descriptivo de la dimensión seguimiento de la capacitación laboral.
- Tabla 18 Análisis descriptivo de la dimensión fortalecimiento de habilidades.
- Tabla 19 Análisis descriptivo de la dimensión actitudes.
- Tabla 20 Análisis descriptivo de la dimensión motivación.
- Tabla 21 Análisis descriptivo de la dimensión compromiso.
- Tabla 22 Análisis descriptivo de los resultados de la relación entre capacitación laboral y desempeño en el trabajo.
- Tabla 23 Resultado de la prueba de normalidad de la variable desempeño en el trabajo.
- Tabla 24 Resultados de correlación entre la capacitación laboral y el desempeño en el trabajo.

- Tabla 25 Resultados de correlación entre la formación y el desempeño en el trabajo.
- Tabla 26 Resultados de correlación entre el conocimiento y el desempeño en el trabajo.
- Tabla 27 Resultados de correlación entre la evaluación y el desempeño en el trabajo.
- Tabla 28 Resultados de correlación entre el seguimiento y el desempeño en el trabajo.

## LISTA DE FIGURAS

- Figura 1 Análisis descriptivo de la variable capacitación laboral.
- Figura 2 Análisis descriptivo de la variable desempeño laboral.
- Figura 3 Análisis descriptivo de la dimensión formación de la capacitación laboral.
- Figura 4 Análisis descriptivo de la dimensión conocimiento de la capacitación laboral.
- Figura 5 Análisis descriptivo de la dimensión evaluación de la capacitación laboral.
- Figura 6 Análisis descriptivo de la dimensión seguimiento de la capacitación laboral.
- Figura 7 Análisis descriptivo de la dimensión fortalecimiento de habilidades.
- Figura 8 Análisis descriptivo de la dimensión actitudes.
- Figura 9 Análisis descriptivo de la dimensión motivación.
- Figura 10 Análisis descriptivo de la dimensión compromiso.
- Figura 11 Análisis descriptivo de los resultados de la relación entre capacitación laboral y desempeño en el trabajo.
- Figura 12 Diagrama de dispersión de las variables capacitación laboral y desempeño en el trabajo.



**CAPACITACIÓN LABORAL Y DESEMPEÑO EN EL TRABAJO EN LOS  
COLABORADORES DE LA EMPRESA CORPORACIÓN LIFE, CHORRILLOS –  
2021**

**JORGE LUIS PEREZ GARCÍA**

**UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL PERÚ**

**RESUMEN**

El objetivo general del estudio consistió en determinar el nivel de relación entre capacitación laboral y el desempeño en el trabajo en los colaboradores de la empresa Corporación Life, Chorrillos. El estudio es de tipo descriptivo correlacional, diseño no experimental, corte transversal y enfoque cuantitativo y una muestra de 123 colaboradores. El cuestionario aplicado para medir la variable capacitación laboral está compuesto por 32 ítems y el cuestionario aplicado para medir la variable desempeño en el trabajo está compuesto por 30 ítems. Los resultados demuestran que los instrumentos son válidos por criterio de jueces y son confiables mediante el estadístico alfa de Cronbach de 0.846 para el cuestionario de capacitación laboral y 0.759 para el cuestionario de desempeño en el trabajo. Los resultados del estudio son satisfactorios puesto que se obtuvo un coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0.641 a un nivel de significancia de 0.000. Razón por la cual se concluye que existe una correlación positiva considerable entre las variables de estudio, donde el colaborador debe estar capacitado para lograr un buen desempeño, como recomendación se debe aplicar estrategias enfocadas al conocimiento y habilidades del colaborador.

**Palabras clave:** capacitación laboral, desempeño en el trabajo.

**JOB TRAINING AND WORK PERFORMANCE IN THE COMPANY'S EMPLOYEES  
CORPORACIÓN LIFE, CHORRILLOS – 2021**

**JORGE LUIS PEREZ GARCÍA**

**UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL PERÚ**

**ABSTRACT**

The general objective of the study was to determine the level of relationship between job training and job performance in the employees of the company Corporación Life, Chorrillos. The study is descriptive correlational, non-experimental design, cross-sectional and quantitative approach and a sample of 123 collaborators. The questionnaire applied to measure the job training variable is made up of 32 items and the questionnaire applied to measure the job performance variable is made up of 30 items. The results show that the instruments are valid by judges' criteria and are reliable through Cronbach's alpha statistic of 0.846 for the job training questionnaire and 0.759 for the job performance questionnaire. The results of the study are satisfactory since a Spearman's Rho correlation coefficient of 0.641 was obtained at a significance level of 0.000. Reason for which it is concluded that there is a considerable positive correlation between the study variables, where the collaborator must be trained to achieve good performance, as a recommendation, strategies focused on the knowledge and skills of the collaborator should be applied.

**Keywords:** job training, job performance.

## INTRODUCCIÓN

En la actualidad, la capacitación laboral y el desempeño en el trabajo se exponen como herramienta aplicada en percibir información sobre la importancia de capacitar al personal con impartir conocimientos para que, de esa manera, formar y desarrollar al colaborar para lograr un mejor desempeño laboral. Muchas organizaciones deben encontrar como inversión a las capacitaciones constante que se deben realizar para sus colaboradores.

La investigación titulada *Capacitación laboral y desempeño en el trabajo en los colaboradores de la empresa Corporación Life, Chorrillos – 2021*, evidencia una realidad problemática evidenciada en las deficiencias relacionadas a la capacitación que se realizan en la empresa y que sus consecuencias se relacionan con el desempeño en el trabajo. La investigación concluye que existe la necesidad de mejorar las deficiencias; es decir, las organizaciones deben reconocer las necesidades y carencias del colaborador, como seguir desarrollándose profesionalmente para que su nivel de desempeño sea constante.

El análisis problemático posibilita la interrogante de estudio que es ¿Qué relación existe entre la capacitación laboral y el desempeño en el trabajo en los colaboradores de la empresa Corporación Life, Chorrillos - 2021?

La investigación se plantea como objetivo general determinar la relación entre la capacitación laboral y el desempeño en el trabajo en los colaboradores de la empresa Corporación Life, Chorrillos – 2021.

La hipótesis alterna está elaborada considerando la relación entre la capacitación laboral y el desempeño en el trabajo en los colaboradores de la empresa Corporación Life, Chorrillos – 2021.

El estudio permitió tener evidencias importantes para validar la hipótesis de trabajo que fue la que se sometió a la prueba estadística; es decir, existen pruebas suficientes para determinar la relación entre la capacitación laboral y el desempeño en el trabajo en los colaboradores de la empresa Corporación Life, Chorrillos – 2021.

Asimismo, esta investigación se redactó en cinco capítulos, los cuales se detallan a continuación para una mejor comprensión:

En el capítulo I se explicó a detalla la realidad del problema investigado, tanto a nivel mundial, nacional y propiamente en la empresa, por otro lado, se desarrollaron los problemas y objetivos de investigación y finalmente, las dificultades que se tuvieron a nivel teórico y metodológico en el desarrollo del estudio.

En el capítulo II se evidencian la revisión de los estudios realizados con anterioridad sobre las variables de estudios, así como el desarrollo de las bases teórico-científicas de las variables, terminando con la definición de los términos complejos considerados en la teoría.

En el capítulo III se desarrolló la parte metodológica que comprende el tipo, diseño de estudio, asimismo, se menciona la población, muestra y los supuestos de la investigación; estableciendo la operacionalización de las variables. Asimismo, se determinaron los métodos y técnicas de la investigación, referentes a la descripción de instrumentos ejecutados, por último, se describen los procesos de análisis estadísticos realizados.

En el capítulo IV se desarrolla el análisis de los resultados y sus interpretaciones, este capítulo comprende la validación y la confiabilidad de los cuestionarios, el análisis descriptivo de las variables y las dimensiones, la tabla de contingencia de las variables, la prueba de normalidad de las variables y finalmente la prueba de hipótesis tanto general y las específicas.

En el capítulo V se explican las discusiones de los resultados, las conclusiones y las recomendaciones a las que llegó la investigación, dichas conclusiones permitieron obtener información detallada en los objetivos propuestos de la investigación.

Finalmente, se muestran las fuentes consultadas en la investigación y los anexos que se desarrollaron en la investigación.

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

### **1.1. Realidad problemática**

La capacitación laboral es un método de aprendizaje que al proporcionar conocimiento al colaborador fomenta la disciplina, adquiere un mayor compromiso en los objetivos de la empresa, fortalece las habilidades y motivación al empleado, con el fin de permitir el desarrollo de la organización, en ese sentido, la capacitación ayuda con el crecimiento profesional y personal de la persona. Por otro lado, el desempeño en el trabajo son los resultados de objetivos y/o tareas establecidas en base a las capacitaciones que se realiza, esto se mide a través de instrumentos como las evaluaciones donde el empleador analiza las fortalezas y aspectos para mejorar en el caso que se presente en el colaborador. En la actualidad, la capacitación laboral es una herramienta de inversión para las empresas tanto a los operarios como al administrativo. Esto beneficia al colaborador porque adquiere conocimientos y a la empresa porque busca recuperar la inversión con el aumento en la productividad del trabajador.

A nivel mundial, el 12.6% de las empresas realizan acciones de formación para el personal, mientras que el 87.4% restante no realiza ningún proceso de capacitación a sus colaboradores, y es que sólo se centran en que debe aplicarse a los nuevos ingresos.

Los directores ejecutivos en los Estados Unidos indican que sólo el 18% de los directivos de las empresas cuentan con un plan de capacitación para sus empleados en las habilidades que necesita la organización y el mercado laboral, mientras que el 82% no lo ven de mayor relevancia y tiene como consecuencia que el empleado se sienta poco valorado en la empresa y afecta en su productividad.

A nivel latinoamericano, en Colombia, el 86.8% de empresas no invierten en capacitación de sus trabajadores, indicando que el 24% de los empleadores afirma

no tener presupuesto, el 16% asegurar que están reduciendo gastos por bajas utilidades y el 8% no lo considera necesario, y se tiene como consecuencia que el 70% de dichas empresas fracasan en los primeros 5 años afirma Confecámaras; debido a la baja productividad y mal desempeño del personal.

De acuerdo con un estudio realizado en Chile a 7 mil profesionales por la plataforma First Job y la consultora de Adecco (2017) consideran a la capacitación y desarrollo como factores decisivos muy aparte de la estabilidad laboral, el buen ambiente y la imagen organizacional. Asimismo, en Colombia, el 80% de empresas implementan capacitaciones y reconocen la importancia, no le destinan mucho presupuesto, solo el 22% asigna menos de \$5 millones al año a capacitar a su personal.

A nivel nacional, Cubas (2018) explicó que, en el Perú la inversión en capacitación es muy bajo, según estudios las organizaciones sólo invierten entre el 0.5% y 1% dado que no lo ven como una inversión asegurada. Se recomienda efectuar una evaluación de necesidades alineadas a lo que busca lograr en el largo, mediano y corto plazo con la finalidad de implantar las capacitaciones.

Según estudio de la empresa Deloitte Perú (2015), el 87% de los líderes a nivel mundial consideran la falta de compromisos de ciertos trabajadores añadiendo que el 60% de ellos no cuentan con un programa adecuado para la medición y perfeccionamiento del compromiso laboral, esto quiere decir que no consideran capacitar a su personal y por ende obtienen un mal desempeño de sus trabajadores.

Acorde a Sifuentes (2019), director Académico de SGS Academy en Perú, comenta que el fin es que los colaboradores contribuyan a la empresa con los conocimientos adquiridos. En relación con el desempeño en el trabajo, esto se realiza en base a las capacitaciones y desarrollo que pueda ofrecer en una empresa.



A nivel local, Corporación Life S.A.C es una empresa del sector industrial del rubro de producción y comercialización de productos del cuidado capilar y belleza. Lo que se ha podido observar es la falta de capacitación constante para los trabajadores en planta, si se da para las personas ingresantes, pero para los colaboradores que ya tienen tiempo laborando y mientras la empresa va desarrollando con nuevos productos, infraestructura y creación de nuevas áreas, los colaboradores no tienen conocimiento de ello, el empleado no logra integrarse por completo a los cambios, dando por consecuencia un bajo desempeño.

Respecto a la formación en la capacitación laboral se considera en desarrollar las habilidades y conocimientos de los colaboradores, al personal se le capacita mientras va formando lo aprendido, conocer más a fondo y aplicar el conocimiento adquirido. Este es uno de los problemas que se presenta en Corporación Life, ya que el personal no logra formarse en la empresa, si bien es cierto recibe una orientación, pero no desarrolla el conocimiento, no percibe una buena capacitación.

Respecto al conocimiento en la capacitación laboral consiste en brindar información de la empresa para que el colaborador capte y pueda identificar, observar y analizar los acontecimientos. En Corporación Life, no se brinda muchos conocimientos a los colaboradores cada vez que lanza al mercado nuevos productos, creación de nuevas marcas y cambios en los procesos. Esto hace que el personal se sienta perdido en sus funciones.

Respecto a la evaluación en la capacitación laboral se basa en un proceso continuo y sistemático que mide los efectos del adiestramiento. Es dar una observación al desarrollo de la capacitación dada. En Corporación Life se ha identificado que existe una deficiente en lo que se refiere a las evaluaciones

constantes, los colaboradores adquieren conocimientos, pero en un corto plazo tienden a olvidarse y como consecuencia se da los reprocesos y baja productividad.

Respecto al seguimiento en la capacitación laboral se da como la etapa en marcha del plan de capacitación, donde se deberá cumplir como objetivos; analizar el desempeño y desarrollo del personal capacitado, identificar las necesidades no complacidas de la capacitación, hoy en día en Life, no se realiza el seguimiento constante a los colaboradores, la falta de compromiso y conducta por parte de ellos, además de la retroalimentación que carece en las funciones que desempeña el empleado.

Respecto al fortalecimiento de habilidades en el desempeño en el trabajo es uno de los efectos de la capacitación donde el colaborador demuestra sus capacidades en los roles que va a desempeñar. En Corporación Life si bien es cierto el personal evidencian el buen desempeño en el trabajo, pero no en su totalidad, un porcentaje de los empleados en la empresa muestran su conformismo, no toman relevancia a las capacitaciones y se reprimen a potenciar sus habilidades, consecuentemente, existe un bajo desempeño.

Respecto a las actitudes en el desempeño en el trabajo tienen un rol fundamental y a su vez en la productividad de la empresa, los cambios positivos que debe demostrar el colaborador contribuyen a los niveles de su experiencia laboral. Influye la motivación, las ganas de aprender y mostrar las que capacidades que posee y pueda potenciar. Para eso, se debe adiestrar al colaborador con capacitaciones motivacionales, charlas didácticas y ofrecerles recompensa por cada buen desempeño, en la empresa, no es constante y cierta parte de los colaboradores sienten que todo es rutinario.

Respecto a la motivación en el desempeño en el trabajo es otro factor clave en la cual el colaborador ofrece ventaja competitiva que permita lograr una mayor productividad, es un método de fidelizar al cliente interno. En la corporación se debe enfocarse más en esta dimensión, saber las necesidades del colaborador, complementando con las capacitaciones.

Respecto al compromiso en el desempeño en el trabajo es un elemento que hace que los colaboradores se integren tanto con sus labores como con los objetivos y valores de la empresa. Sientan la preocupación de cómo le va a la empresa en cuanto a resultados. El personal carece de compromiso, no hay una integración en su totalidad con la empresa, no ven más allá de lo evidente, simplemente cumplen con lo que se le indica sin saber lo que están haciendo en algunas ocasiones y eso conlleva a presentarse algunos errores y/o reprocesos.

El estudio tiene como propósito reconocer la relación que existe entre la capacitación laboral y el desempeño en el trabajo, con el fin de que las empresas inviertan en mejorar o implementar las capacitaciones para desarrollar las habilidades de los colaboradores, este estudio puede ser considerado tanto para la corporación como para otras empresas obteniendo como resultado un buen desempeño laboral y de esta manera beneficia a la misma organización con la productividad y al mismo colaborador con el crecimiento profesional y personal.

### ***Problema general***

¿Qué relación existe entre la capacitación laboral y el desempeño en el trabajo en los colaboradores de la empresa Corporación Life, Chorrillos - 2021?

### ***Problemas específicos***

¿Qué relación existe entre la formación y el desempeño en el trabajo en los colaboradores de la empresa Corporación Life, Chorrillos - 2021?

¿Qué relación existe entre el conocimiento y el desempeño en el trabajo en los colaboradores de la empresa Corporación Life, Chorrillos - 2021?

¿Qué relación existe entre la evaluación y el desempeño en el trabajo en los colaboradores de la empresa Corporación Life, Chorrillos - 2021?

¿Qué relación existe entre el seguimiento y el desempeño en el trabajo en los colaboradores de la empresa Corporación Life, Chorrillos - 2021?

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

Para las empresas, uno de los principales objetivos es buscar la rentabilidad y posicionarse en el mercado, y el valor fundamental para lograrlo es el capital humano; es importante desarrollar y potenciar al personal y se da mediante las capacitaciones laborales donde se comparte conocimientos, formar al empleado para que pueda crecer. Cuando la organización invierte adecuadamente y de manera constante los adiestramientos, el desempeño del colaborador será eficiente y eficaz; y de tal manera que, la empresa obtendrá una mayor productividad porque el personal está altamente capacitado.

En este aspecto, para la corporación, es importante e indispensable tener al personal comprometido con los objetivos de la empresa, demostrar actitudes positivas en cuanto a las ganas de aprender, que el personal reciba charlas motivacionales y recompensar por cada labor que desempeña, y todo esto son los efectos de capacitaciones constantes. De esta manera, en forma conjunta se logrará muchos objetivos tanto para la organización en la rentabilidad como para el empleado en su desarrollo profesional.

Justificación teórica. Esta investigación pretender realizar aportes teóricos importantes sobre el desarrollo o la implementación de la capacitación laboral y la relación con el desempeño en el trabajo en un rubro de producción y comercialización

de productos de cuidado capilar y belleza especificado que sean una información relevante para futuras investigaciones. El desarrollo de la variable capacitación laboral se realiza considerando los aportes teóricos de Mondy (2010) menciona que la capacitación brinda a los trabajadores el conocimiento y habilidades necesarias para desempeñar sus funciones, y el desarrollo de la variable desempeño en el trabajo considera los aportes teóricos de Robbins y Coulter (2014) indican que el desempeño son los resultados de las labores que se realiza en la empresa.

Justificación práctica. Este estudio brinda información importante a la corporación para que puedan invertir más en las capacitaciones y conocer su relevancia, debido al bajo desempeño que se presenta en los colaboradores. De tal manera, la empresa pueda analizar qué aspectos se debe reforzar mediante los adiestramientos y así aumentar la productividad y rentabilidad. En este sentido, esta investigación es importante porque aporta en dar sugerencias u observaciones útiles y practicas a la empresa para que puedan aplicarlas en la existencia. De tal modo, consiguen el beneficio mutuo para la organización tanto como para el empleado.

Justificación metodológica. Este estudio aporta con la estandarización de dos pruebas para conocer el nivel de capacitación laboral y desempeño en el trabajo, dichas pruebas gozan de validez y consistencia interna. Por último, esta investigación pretende proporcionar información útil como antecedente para futuras investigaciones de tal manera que la comunidad académica tenga a su disposición como aporte al conocimiento.

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

#### ***Objetivo general***

Determinar la relación entre la capacitación laboral y el desempeño en el trabajo en los colaboradores de la empresa Corporación Life, Chorrillos – 2021.

### ***Objetivos específicos***

Determinar la relación entre la formación y el desempeño en el trabajo en los colaboradores de la empresa Corporación Life, Chorrillos – 2021.

Determinar la relación entre el conocimiento y el desempeño en el trabajo en los colaboradores de la empresa Corporación Life, Chorrillos – 2021.

Determinar la relación entre la evaluación y el desempeño en el trabajo en los colaboradores de la empresa Corporación Life, Chorrillos – 2021.

Determinar la relación entre el seguimiento y el desempeño en el trabajo en los colaboradores de la empresa Corporación Life, Chorrillos – 2021.

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

#### ***Limitaciones relacionadas a los antecedentes***

Existió escasez de estudios realizados sobre las variables analizadas, principalmente fue difícil encontrar información del mismo rubro de mi investigación que es belleza y cosméticos.

#### ***Limitaciones relacionadas a las fuentes de información***

Hubo limitaciones a las fuentes de información debido a que en algunas no se permitía acceso para recoger información y en otras fuentes no eran confiables con la información que compartía.

**CAPÍTULO II**  
**MARCO TEÓRICO**

## 2.1. Antecedentes de estudios

### *Antecedentes internacionales*

Briones (2020) en su tesis *La capacitación por competencias como modelo de gestión del desempeño laboral en CNEL EP – Unidad de Negocio Guayaquil, Ecuador, 2020*, elaborada con el objetivo de determinar si la capacitación por competencias laborales incide en el desempeño laboral del personal. El estudio presenta un diseño no experimental y una muestra de 210 servidores públicos. Este autor concluyó:

Existen evidencias estadísticas que demuestran la existencia de una relación positiva alta entre la capacitación y el desempeño laboral, enfatizando que el desempeño laboral se debe a los resultados de la capacitación.

En relación con los conocimientos, el requerimiento de necesidades de capacitación que solicita las áreas, sin un análisis previo de los conocimientos que realmente requiere el servidor para mejorar los niveles de su desempeño laboral.

En relación con la formación, el personal de CNEL – EP Unidad de Negocio Guayaquil consideran que con la implementación del modelo de gestión por competencias mejorarán los resultados organizacionales, una vez más afirman que con las capacitaciones mejorará el desempeño laboral.

La investigación es de suma importancia por evidencia toda una planificación para aplicar las capacitaciones, el requerimiento de cada área de la empresa sobre que conocimientos desea y necesita adquirir para así poder tener un buen rendimiento en sus laborales, dando como resultados satisfactorios para la organización.

Rommy (2019) en su tesis *Capacitación y desempeño laboral en Industrias Ales C.A. de la ciudad de Manta, Ecuador, 2019*, realizada con el objetivo de identificar la percepción de los trabajadores sobre la capacitación y el desempeño laboral de



Industrias Ales de la ciudad de Manta. La investigación presenta un diseño no experimental y una muestra de 185 trabajadores. Este autor concluyó:

En relación con la capacitación y el desempeño, de acuerdo con los resultados, los trabajadores de Industrias Ales C.A. identificaron mediante la percepción que ambas variables tienen una tendencia negativa porque no cubrían todas sus exigencias laborales y consideraban que la industria debe potenciar las capacitaciones para mejorar el desempeño laboral.

En relación con la capacitación y la evaluación es efectivo a causa del gran nivel de compromiso presentado por los trabajadores de la Industria Ales.

En relación con la capacitación y conocimiento es importante mantenerse actualizado con respecto a esta última dimensión para poder avanzar y evolucionar, por ende, los trabajadores se sienten capaces de adaptarse a nuevos retos en el mundo laboral.

La investigación es relevante pues explica como impacta la capacitación en el desempeño laboral, la evaluación que permite que los trabajadores sientan más compromiso al obtener conocimientos de la empresa y dicho propiamente de los conocimientos el personal se siente más motivado de seguir evolucionando y sentirse capaces de asumir nuevos retos, en este sentido da como resultado un mejor desempeño.

Rojas (2018) en su tesis *Capacitación y desempeño laboral en el área operativa de Tenerife San Miguel de Quetzaltenango, Guatemala, 2018*, ejecutada con el objetivo de determinar la relación de la capacitación con el desempeño laboral. Metodológicamente el estudio es no experimental y una muestra constituida por 36 personas. Este autor concluyó:

Según los resultados alcanzados en la investigación, si existe relación entre la capacitación y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Tenería, esto demuestra como necesidad el éxito para la organización y la realización de sus colaboradores.

Se estableció que al realizar capacitaciones como impartir nuevos conocimientos para entregar nuevos y mejores productos, hubo mejoramiento en el desempeño laboral y buscan de esta manera lograr los resultados de la organización.

Se identificó la poca frecuencia de capacitaciones, solo se realiza cuando se presente un suceso de emergencia, como accidente o un producto deficiente.

La investigación es relevante porque demuestra la relación de la capacitación y desempeño laboral, la importancia de impartir conocimientos nuevos acerca lanzamiento de nuevos productos, despierta el interés del colaborador y la curiosidad de lo que se está creando, es uno de los factores para mejorar el desempeño laboral, asimismo, el seguimiento que debe ser considerado de manera constante e influye en la motivación y compromiso del colaboradores para obtener un mejor desenvolvimiento en las funciones que realiza dentro del puesto que fue asignado en la empresa.

Navarrete (2018) en su tesis *La capacitación del personal y el desempeño laboral en los colaboradores de Megamaxi Mall de los Andes de Corporación Favorita C.A., Venezuela, 2018*, realizada con el objetivo de verificar la medida en que la capacitación laboral incide en el desempeño laboral. El estudio tiene un diseño no experimental y una muestra de 100 trabajadores. Este autor concluyó:

Los colaboradores requieren capacitaciones que les permita mejorar el desempeño laboral, siendo relevante la planificación con temáticas seleccionadas, dinámica, que sean fáciles de entender.

Los resultados del estudio permiten concluir que el personal tiene deficiencias por falta de capacitación para desempeñar adecuadamente sus funciones, por lo tanto, la empresa debe implementar mejoras en la gestión del talento y distribuir al personal, de acuerdo con un perfil específico de puesto.

El estudio es importante porque explica la falta de capacitaciones en la organización y a su vez demuestra la importancia que se debe invertir en los adiestramientos para mejorar y potenciar el desempeño de los empleados, asimismo, impartir conocimientos temáticamente desde la historia de la empresa hasta los objetivos y visiones que quiere cumplir como organización en el mercado laboral.

Cota y Rivera (2016) en su artículo “La capacitación como herramienta efectiva para mejorar el desempeño de los empleados de una cadena de zapaterías de la ciudad Obregón, México, 2016” realizada el objetivo de analizar el nivel de influencia de la capacitación como herramienta efectiva para mejorar el desempeño de los trabajadores. Respecto a la metodología el estudio es de diseño no experimental y una muestra constituida por 41 trabajadores. Los autores concluyen:

De acuerdo con lo verificado, se puede decir que la capacitación es fundamental para una organización, por todo lo que implica. Un buen adiestramiento es el resultado de una preparación clara y objetiva, que no solo se manifiesta en el éxito de la planificación de la empresa sino también de las actitudes de los empleados cuya conducta es el resultado de la formación recibida por el capacitador presentando diversas habilidades y cualidades que los convierte en colaboradores eficientes.

En relación con la formación, se puede decir que, al planificar estratégicamente una capacitación, se debe planear la vida y carrera del personal, quiere decir, que, si la estrategia competitiva en la que se ha basado la empresa es el personal, entonces deberán tomarse todas las precauciones para evitar que los empleados se

vayan, y la forma de hacerlo es, haciéndolos crecer profesional y económicamente a la par con la empresa.

En relación con el conocimiento, de acuerdo con los resultados obtenidos por los encuestados permiten reconocer que no cuentan con conocimientos de la empresa, el no conocer el origen, la misión, la visión, valores, objetivos, organigramas y entre otros aspectos, dan como resultado mal desempeño y servicio hacia los clientes.

En relación con el seguimiento, se puede decir que, ante la necesidad de desarrollar capacitaciones, el supervisor tiene la gran tarea de poder dar seguimiento a los aspectos evaluados de los empleados, otorgarle reconocimiento cada vez que lo demuestren, asimismo, implementar programas de reconocimiento, dando así una participación del colaborador.

Esta investigación es importante porque evidencia detalladamente establecer una buena capacitación, influye además el programa de reconocimiento ante una buena preparación del colaborador, altamente capacitado para poder desempeñarse con creces y motivarse ante un reconocimiento da resultados positivos al colaborador y a la organización.

### ***Antecedentes nacionales***

Ramírez et al. (2018) en su investigación *Relación entre capacitación al personal y el desempeño laboral en la empresa Dinet S.A. Villa El Salvador, 2018* elaborada con el objetivo de establecer la relación que existe entre la capacitación al personal y el desempeño laboral. Respecto a la metodología el diseño es no experimental y no se consideró una muestra. Los autores concluyeron:

El área de recursos humanos al no tener un cronograma de capacitación, la falta de ello incide en el desempeño de los trabajadores, la carencia de información y

especialización en distintos puestos de trabajo que está perjudicando a la organización ante poca productividad de su personal. Esto refleja la relación que existe entre la capacitación y el desempeño laboral.

La falta de impartir conocimientos suficientes haciendo que los colaboradores realicen sus labores solo para cumplir, conlleva a que no se encuentren alineados a los objetivos trazado por la empresa, esto demuestra la influencia y necesidad de compartir conocimientos a través de las capacitaciones para mejorar el desempeño del colaborador, que exista más compromiso en sus funciones y no realicen solo por cumplir.

La poca realización de evaluaciones hacia el personal donde detecte las necesidades que necesitan mejorar, no miden el desempeño ni la preparación para realizar sus funciones de manera eficiente y eficaz, carecen de capacitaciones que permitan mantener renovar las aptitudes de los trabajadores.

Debido a la rutina diaria de los empleados no poseen habilidades ni destrezas que le permitan desempeñarse en cada una de sus funciones, además de la falta de comunicación interna y trabajo en equipo, dando como escenario que el personal no se encuentre apto para resolver problemas y toma de decisiones que se presente en la empresa no ven la necesidad de invertir en capacitaciones.

La investigación es relevante porque evidencia ante tanta carencia de capacitaciones y dando como resultados el bajo desempeño en los colaboradores de la empresa, la importancia de invertir los adiestramientos en cada área que maneja la organización, teniendo como visión mejores resultados para la compañía por el buen desempeño que pueda mostrar el personal.

Gonzales (2018) en su tesis *Capacitación empresarial y desempeño laboral en los trabajadores de la Industria Textil Topitop, Lima – 2017* elaborada con el objetivo

de establecer la relación entre la capacitación empresarial y el desempeño laboral en los trabajadores. Metodológicamente el estudio tiene un diseño no experimental y una muestra constituida por 200 trabajadores. El autor concluye:

En relación con la capacitación se encontró relación con el desempeño laboral en los trabajadores demostrado mediante una correlación de Pearson ( $r=0.414$ ) siendo la relación positiva, directa y moderada.

En relación con la capacitación presencial donde se imparte conocimientos y formación se estableció una relación significativa con el desempeño laboral en los trabajadores demostrado mediante una correlación de Pearson ( $r=0.408$ ) siendo la relación positiva, directa y moderada.

La investigación es importante por evidencia de manera cuantitativa y utilizando la estadística con métodos de correlación de Pearson arrojando resultados positivos en la cual se interpreta que existe una relación entre la capacitación laboral y el desempeño en el trabajo.

Pezo (2017) en su investigación *Capacitación y desempeño laboral de los trabajadores del área de producción de la empresa Chalicen S.A.C. San Juan de Lurigancho, 2017* elaborada de establecer el nivel de relación que existe entre la capacitación y el desempeño de los trabajadores. La investigación tiene un diseño no experimental y una población de 44 colaboradores. El autor concluyó:

En relación con la capacitación se encontró relación significativa con el desempeño laboral en la empresa mediante el coeficiente rho de Spearman = 0.731; esto indica que tiene un nivel de correlación moderada.

En relación con el aprendizaje que tiene que ver con la formación se estableció una relación significativa con el desempeño laboral en la empresa mediante el

coeficiente rho de Spearman = 0.546; esto indica que tiene un nivel de correlación moderada.

En relación con la conducta que tiene que ver con el seguimiento se estableció una relación significativa con el desempeño laboral en la empresa mediante el coeficiente rho de Spearman = 0.473; esto indica que tiene un nivel de correlación débil.

En relación con los resultados que tiene que ver con la evaluación se estableció una relación significativa con el desempeño laboral en la empresa mediante el coeficiente rho de Spearman = 0.752; esto indica que tiene un nivel de correlación moderada.

Esta investigación evidencia la importancia de las evaluaciones en las capacitaciones dando resultados que midan el desempeño del personal y la conducta del trabajador que se realiza mediante el seguimiento, de esta manera se analizará lo que se debe corregir y potenciar las habilidades de los colaboradores.

Cárdenas (2017) en su investigación *Capacitación y su relación con el desempeño laboral de producción en Peruvian Andean Trout S.A.C, San Juan de Miraflores, 2017* elaborada de conocer el nivel de relación que presentan la capacitación y el desempeño laboral. La investigación tiene un diseño no experimental, tuvo una muestra de 44 trabajadores. El autor concluyó:

En relación con la capacitación se encontró relación significativa con el desempeño laboral en la empresa mediante el coeficiente rho de Spearman = 0.764; esto indica que esta relación es positiva considerable.

En relación con el conocimiento se estableció una relación significativa con el desempeño laboral en la empresa mediante el coeficiente rho de Spearman = 0.318; esto indica que esta relación es positiva débil.

Esta investigación evidencia la necesidad de impartir conocimientos dentro y fuera del trabajo para alimentar intelectualmente a su personal y así obtengan un nivel de desempeño importante en la empresa.

Huacasi (2017) en su tesis *Capacitación y desempeño laboral de los trabajadores en la Industria metal mecánica Grupo Forte SAC, Santa Anita, 2017*, elaborada con el objetivo de proponer un plan de capacitación que contribuya a mejorar el desempeño laboral de los trabajadores. El diseño del estudio es no experimental y una muestra de 350 trabajadores. El autor concluyó:

La capacitación aporta de manera positiva en el desempeño laboral de los trabajadores de la industria metal mecánicas y que estos adiestramientos sean constantes y rigurosos para el cumplimiento de los objetivos de crecimiento profesional y personal.

En relación con la capacitación y formación, indica que los adiestramientos deben ser siempre considerado principalmente como factor humano el reforzar los valores, formar a los trabajadores con conocimientos y motivarlos, saber llegar hacia ellos la importancia de desarrollarse en la empresa y en lo personal porque se sabe que el capital humano es sensible emocionalmente.

Asimismo, indica que si se establece la capacitación contribuye a mejorar la eficiencia, eficacia y productividad de los trabajadores en la industria metal mecánica, esto va relacionado con el fortalecimiento de habilidades y motivación ya que, al aplicar estas dos dimensiones, el colaborador lograr un mejor desempeño por ende aumenta la productividad en la organización.

Finalmente, la importancia de la motivación y práctica formativa en una capacitación, éstas contribuyen elementos fundamentales para la mejora del desempeño y productividad de los trabajadores de la industria metal mecánicas.



La investigación es importante porque analiza los factores que se está estudiando en la investigación, la formación en la capacitación, el fortalecimiento de actividades y la motivación en el desempeño, va a ser un soporte para la realización de discusión de resultados.

Rosales (2017) en su tesis *Capacitación y desempeño laboral de los colaboradores de Grupo Perú L&J S.R.L., Lima 2017*, realizada con el objetivo de analizar la influencia de la capacitación en el desempeño en el trabajo. La investigación tiene un diseño no experimental y una muestra constituida por 15 colaboradores. El autor concluyó:

En relación con la capacitación se determinó que influye en el desempeño laboral, concluyendo que existe relación entre las variables del estudio, tal como indica el análisis estadístico chi cuadrado, el valor de (p) es 0.007 menor que el alfa (0.05), aceptando la influencia de la capacitación en el desempeño.

El 60% de colaboradores de la empresa están de acuerdo que se apliquen las capacitaciones y los conocimientos que se le brinda, resaltan la importancia del adiestramiento y el aporte que le da para un mejor desempeño laboral.

El 53% del personal opina que están de acuerdo con las evaluaciones que son realizadas a través de capacitaciones, estas evaluaciones son parte de la política de la empresa y los colaboradores lo aprueban. Más de la mitad de los trabajadores resaltan el uso de las evaluaciones por el bien de la mejora en su desempeño laboral.

La investigación es relevante porque analiza los factores como conocimientos y evaluaciones que la investigación está estudiando, de manera descriptiva y estadística dan como resultados positivos sobre la influencia de las capacitaciones.

Laredo (2016) en su investigación *Capacitación y productividad de los colaboradores de la Corporación Illika S.A.C. San Juan de Lurigancho, Lima 2016*,

elaborada con el objetivo de identificar la relación entre la capacitación y la productividad de la corporación. La investigación tiene un diseño no experimental, tuvo una población de 30 colaboradores. El autor concluyó:

En relación con la capacitación se encontró influencia con la productividad en la corporación. mediante el coeficiente rho de Spearman = 0.945 evidenciando una correlación positiva.

En relación con impartir conocimientos se estableció una relación significativa con la productividad de los colaboradores en la corporación mediante el coeficiente rho de Spearman = 0.862 evidenciando una correlación significativa.

En relación con el desarrollo de habilidades que tiene que ver con la formación del colaborador, se estableció una relación significativa con la productividad de los colaboradores en la corporación mediante el coeficiente rho de Spearman = 0.634 evidenciando una correlación significativa

Esta investigación evidencia la importancia de formar al trabajador con impartir conocimientos constantes para así desarrollar las habilidades que se necesita para un mejor desempeño laboral. De esa manera motiva al personal con las ganas de seguir siendo productivos.

Villafuerte y Silva (2016) en su tesis *Programa de capacitación al personal y el desempeño laboral en la empresa de servicios eléctricos – Iplatec S.A.C. Lima – 2016*, elaborada con la finalidad de establecer la influencia de la capacitación al personal en el desempeño laboral. El estudio tiene un diseño no experimental y una muestra constituida por 30 trabajadores. Los autores concluyeron:

El 89.67% de los trabajadores de la empresa de servicios eléctricos valora los programas de capacitación al personal en relación con el desempeño laboral, les resulta muy útil y necesaria periódicamente para el desenvolvimiento en las funciones.

En relación con impartir conocimientos, el 85.67% de los trabajadores aprueban la selección de contenidos que se muestra en los programas de capacitación y que va relacionado al desempeño laboral en la empresa de servicios eléctricos.

En relación con el seguimiento, el 91% de los trabajadores determinan que se realizan el monitoreo de los programas de capacitación y que va relacionado al desempeño laboral en la empresa de servicios eléctricos.

Esta tesis es importante porque evidencia de manera porcentual y la aceptación de los programas de capacitación por la gran mayoría de los trabajadores, se deben considerar el seguimiento constante de estas capacitaciones y analizar los resultados que da en el desempeño de los empleados.

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

### **2.2.1. Bases teóricas de la capacitación laboral**

De acuerdo con la exploración realizada se ha definido que las bases teóricas que amparan la variable capacitación laboral debido a que su implementación e inversión por parte de las organizaciones ha permitido tener buenos resultados en relación con la productividad y esto se refleja con el buen desempeño laboral por el personal, además del crecimiento y posicionamiento en el mercado.

#### **2.2.1.1. Definiciones de la capacitación laboral.**

La capacitación laboral consiste en impartir información relacionada a los objetivos de la organización y ayuda al desarrollo del colaborador para que así tenga un mejor rendimiento en las labores que realiza, al respecto, Mondy (2010) menciona que la capacitación brinda a los trabajadores el conocimiento y habilidades necesarias para desempeñar sus funciones. Por otra parte, al invertir en una capacitación constante, el empleado no sólo tendrá un buen desempeño, además, potenciará las

habilidades y tendrá una rápida capacidad de respuesta con sus funciones, según Organización Internacional del Trabajo (2016) la capacitación permitirá que los trabajadores rindan al máximo de sus capacidades y para eso es importante el seguimiento por parte del empleador. Asimismo, otra definición de capacitación es formar al empleado desde los valores que posee, aportar en su vida personal con diversos conocimientos que ayudan al crecimiento profesional y personal, es por ello, que las empresas deben visualizar como una inversión y no en un gasto, de acuerdo a Amador (2016) menciona que la persona se educa en el proceso de su vida progresando en diversos ámbitos en los que ejerce, de ahí busca la perfeccionar en el ámbito laboral por medio de las capacitaciones.

Finalmente, implementar capacitaciones es un bien para las organizaciones, porque permite mejorar y elevar el nivel de desempeño de los trabajadores en sus funciones, se debe realizar constantemente no solo a los empleados nuevos sino también ejercer para los que tienen tiempo en la empresa, según Martínez (2009) indica que el principal objetivo de las capacitaciones en una organización es desarrollar las competencias técnicas, sociales y las actitudes de los trabajadores para así llegar a un nivel de desempeño deseado.

#### **2.2.1.2. Objetivos de la capacitación laboral.**

Castillo (2012) dice que la capacitación tiene como principal objetivo tener resultados luego del aprendizaje donde se deben formular incluyendo el tiempo, cantidad, calidad, el sujeto y por supuesto la acción, estos objetivos son:

Objetivos organizacionales. Son aquellos que la organización espera obtener al final del proceso de capacitación. La empresa establece los conocimientos que se impartir en un adiestramiento, la información de carácter relevante que el colaborador tiene la necesidad de saber y entender.

Objetivos operacionales. Son aquellos que especifican los contenidos, las metodologías y los medios a utilizarse en una capacitación. Puede ser explicadas de manera teórica y práctica, la idea principal es que el colaborador capte y entienda los conocimientos que se le brinda en la capacitación y en donde también pueda darle uso en las funciones que realiza.

Objetivos de la capacitación. Estos objetivos se subdividen en generales y específicos:

- Objetivos generales, son aquellos que explican los comportamientos terminales que deben conseguir las personas capacitadas. Por ejemplo, al término del curso de procesos administrativos, los colaboradores capacitados serán capaces de finalizar todos los pasos del proceso administrativo de acuerdo con el orden y los principios que ocurren en la realidad.
- Objetivos específicos, son aquellos que se dividen de los objetivos generales, corresponden a los módulos o eventos que conforma una capacitación. Por ejemplo, se les entrega a los participantes un listado de 10 definiciones y se le debe agrupar por cada proceso administrativo, este objetivo es una conducta observable donde visualiza y analiza la decisión de cada participante, de ser asertivo cumpliría con los objetivos del programa.

### **2.2.1.3. Beneficios de la capacitación laboral.**

La capacitación laboral trae consigo diversos beneficios que contribuyen en el personal de la organización, a continuación, se menciona los puntos básicos de contribución de la capacitación:

- Nueva actitud
- Proactividad
- Integración

- Trabajo en equipo
- Superación individual
- Identificación

#### **2.2.1.4. La planificación de la capacitación laboral.**

Martínez (2009) menciona que para planificar la capacitación se debe un análisis de las necesidades y las condiciones del adiestramiento que involucra a todos los niveles de la organización y para cumplirlo se necesita el compromiso de recursos humanos, materiales, financieros, tiempo, lugar y primordialmente la voluntad de las autoridades y trabajadores de la empresa. La planificación se enfoca en dos puntos de vistas en las cuales se detalla:

Planificación coyuntural. Son las acciones que permiten resolver y prevenir problemas y garantizar un buen clima dentro de la organización, por ejemplo, la implementación de nuevas maquinarias en una planta industrial, en la cual, exige actualizar el reestructurar al personal, ante estos problemas coyunturales de la empresa suele llamarse capacitaciones curativas o de mantenimiento.

Planificación estratégica. Se enfoca a largo plazo, es decir, ya hay una visión por parte del área de recursos humanos de la empresa, se considera las mejores que traerá en un futuro, generalmente estas capacitaciones van ligadas a los planeas estrategias de la empresa.

#### **2.2.1.5. Proceso de la capacitación laboral.**

Dessler y Varela (2011) explicaron que el proceso de la capacitación se resume en cinco pasos:

Diagnóstico de necesidades. Este proceso es el punto de partida de la capacitación donde primero se tiene que identificar las habilidades específicas para aumentar el desempeño y la productividad, una vez identificado, garantizar que la

capacitación sea adecuada para los niveles de educación, experiencia y habilidades específicas de los participantes.

Diseño didáctico. Este segundo proceso es tener un plan de estudios, en la cual, es la recopilación de los objetivos, métodos, medios audiovisuales, ejemplos, ejercicios y actividades de la capacitación, el expositor deberá garantizar que todos los materiales estén complementados. Este proceso da como resultado un manual de capacitación, en cual, describe el puesto de trabajo del colaborador.

Validación. En este tercer proceso, se debe presentar y ratificar la capacitación frente a una audiencia representativa, donde las revisiones finales se fundamentan en los resultados pilotos para asegurar la efectividad de la capacitación.

Implementación. En este cuarto proceso, antes de la implementación de la capacitación, si es factible, presentar un taller que enfoque la presentación del conocimiento y habilidades, muy aparte del contenido de la capacitación. La importancia de preparar al instructor antes del adiestramiento.

Evaluación. En este último proceso, valorizar las reacciones, el aprendizaje y el comportamiento de las personas capacitadas en la cual deben sentirse capaces y preparadas para desempeñar sus funciones con creces.

#### **2.2.1.7. Métodos de la capacitación laboral.**

Martínez (2009) indica que los métodos de capacitación mencionan a las formas básicas de organizar, implementar y ejecutar los procesos de enseñanza-aprendizaje, tenemos los siguientes métodos:

Capacitación en el trabajo. Es el adiestramiento que se realiza durante las actividades laborales del trabajador y es impartida por el jefe inmediato o un instructor especializado, esta capacitación es adecuada cuando se presenta en situaciones como enseñar a los participantes con contenido prácticos.

Capacitación fuera del trabajo. El adiestramiento es impartido en instituciones especializados, generalmente fuera de la empresa, en forma sistemática y con base en una capacitación estructurada. Este método es adecuado cuando se trata de proceso de aprendizaje grupal, se basa en capacitaciones estandarizadas que enlazan el aprendizaje teórico y práctico.

Capacitación presencial. Este adiestramiento es la modalidad tradicional de enseñanza-aprendizaje, en la cual el capacitador conecta directamente con los participantes durante el proceso de capacitación. Esta modalidad es la más usada ya que los participantes requieren soporte técnico y reforzamiento motivacional continuos durante el proceso de enseñanza.

Capacitación no presencial. Abarca todas las modalidades de capacitación que no necesita presencia física del capacitador en el centro de aprendizaje ni la conexión cara a cara del capacitador con los participantes, tales como la capacitación a distancia. Los métodos no presenciales están orientados en la persona que debe controlar su conocimiento adquirido conforme a pautas de autoevaluación preestablecidas en la capacitación.

Aprendizaje pasivo. Este adiestramiento está vinculado con las modalidades de capacitación en la cual el participante es el receptor pasivo de la enseñanza que comparte el capacitador, ya sea forma directa como técnicas expositivas o indirectas como recursos impresos o audiovisuales.

Aprendizaje activo. Este método se observa cuando el capacitador tiene la potestad de facilitar, guiar y estimular el aprendizaje al participante con los medios didácticos que emplea.

Capacitación grupal. Menciona a las modalidades de capacitación en la cual el individuo del aprendizaje es el grupo de participantes y la enseñanza se imparte de



manera colectiva. Al realizar una capacitación grupal tiene la posibilidad de crear un ambiente estimulante para el colaborador pues le permite interactuar con sus demás compañeros.

Capacitación individual. Este método se realiza de acuerdo con las necesidades particulares de cada participante, tomando en cuenta sus potencialidades y limitaciones en relación con sus conocimientos previos o la experiencia que tiene de su formación o de trabajos anteriores.

#### **2.2.1.8. Efectos de la capacitación laboral.**

Dessler y Varela (2011) mencionaron que existe la posibilidad de medir cuatro categorías de los resultados de una capacitación:

Reacción. Es la primera categoría donde se hace la evaluación a las reacciones de los participantes de la capacitación, por ejemplo, haciéndoles preguntas como si les gustó el adiestramiento, visualizar además la atención que pusieron en todo el proceso de la capacitación.

Aprendizaje. Esta segunda categoría permite examinar a los participantes para precisar si aprendieron todo el temario de la capacitación.

Comportamiento. En esta tercera categoría, se hace una evaluación del comportamiento de los participantes, es decir, luego de la capacitación, observar el cambio en relación con el comportamiento de los trabajadores capacitados, por ejemplo, en atención al cliente, si el trabajador demuestra más amabilidad luego del adiestramiento.

Resultados. Es la última categoría y probablemente la más fundamental donde evalúas los resultados de manera en conjunta y numérica, por ejemplo, en relación atención al cliente, si se ha reducido el número de quejas por parte de los clientes acerca de la atención de los trabajadores.

### **2.2.1.9. Tecnología de la capacitación laboral.**

Chiavenato (2009) sostiene que, en la actualidad, la tecnología es una tendencia que se ha vuelto necesidad en todas las organizaciones; los recursos didácticos, pedagógicos y educativos se aplican en la capacitación, su influencia en los métodos de capacitación reduce los costos operacionales de la empresa. A continuación, se menciona y se detalla las nuevas técnicas de capacitación que domina a las tradicionales.

**Recursos audiovisuales.** El uso de las imágenes visuales y la información de audio son importantes instrumentos de comunicación, el recurso más solicitado son las grabaciones de las clases y presentaciones audiovisuales que se le puede mostrar de manera repetitiva a los capacitados. El principal uso del CD y el DVD que permiten grabar las capacitaciones para repartirlos y presentarlos en varios lugares diferentes en cualquier circunstancia.

**Teleconferencia.** Esta técnica permite reunir a los participantes de distintos lugares cercanos y lejanos, el uso del equipo de audio y video para la participación en las capacitaciones.

**Comunicaciones electrónicas.** Ante el avance de la tecnología de la información garantiza las comunicaciones interactivas entre personas físicamente distantes, por medio del correo de voz, cuya utilidad es en las organizaciones involucradas en programas de capacitación.

**Correo electrónico.** Es un modo de comunicación electrónica que permite a los participantes comunicarse con otras por medio de mensajes, muchas de las organizaciones crean redes internas como intranets para aumentar la interacción electrónica.

Tecnología de multimedia. Hoy en día, esta comunicación electrónica que constituye de voz, video y texto, codificados digitalmente, son transportados mediante redes sociales como WhatsApp, Twitter, Facebook e LinkedIn.

Capacitación a distancia. También conocida e-learning o entrenamiento virtual, se capacita por medio del internet, la tendencia actual en temas de capacitaciones virtuales son las aplicaciones del Zoom y Meet. Estos adiestramientos a distancia ofrecen grandes ventajas como realizar la capacitación a cualquier hora y en cualquier lugar, el costo de esta técnica es bajísimo en comparación a las capacitaciones convencionales.

#### **2.2.1.10. Aportes teóricos de la capacitación laboral de Chiavenato (2011).**

Chiavenato (2011) menciona que la capacitación es el método de proporcionar los recursos que permite aprendizaje para los participantes. La capacitación debe orientar todas las experiencias de aprendizaje en algo positivo y benéfico tanto para los participantes y para la organización, dando como efecto, que las personas de toda la empresa puedan desarrollar más sus conocimientos, actitudes y habilidades. Asimismo, la capacitación se debe visualizar como un proceso continuo. A continuación, este ciclo de capacitación se divide en los siguientes componentes:

Insumos. Son las personas que se necesitan capacitar, los recursos que la organización ofrece para un adiestramiento correcto, la información y conocimientos que se necesita impartir a los participantes, es decir, los insumos son las entradas que se requiere para implementar una capacitación.

Proceso u operación. Son los procesos de enseñanza en base a la formación del participante, el aprendizaje individual de cada individuo, el programa de capacitación que se debe implementar, es decir, el proceso u operación son los métodos que se imparte en la capacitación.

Productos. Son el personal capacitado, los conocimientos, las competencias, el éxito o eficacia organizacional, es decir, los productos son las salidas de una capacitación.

Retroalimentación. Considerado como la evaluación del proceso y resultados de una capacitación, es decir, retroalimentación son las evaluaciones que se realiza al participante, además, menciona darle feedback al personal capacitado; es decir, hacerle seguimiento de las funciones que realiza, si demuestra los conocimientos adquiridos de una capacitación.

#### **2.2.1.11. Dimensiones de la capacitación laboral.**

En la capacitación laboral, existen dimensiones importantes que se pueden utilizar para medirlas, a continuación, se menciona los siguientes:

Formación. Tiene relación con la capacitación dado que para el empleado es importante formarse con conocimientos ya sea dentro y fuera del centro laboral; es decir, el empleado se desarrolla con los conocimientos de temas que ayudan a entender mejor sus funciones y saber los objetivos de la empresa.

Conocimiento. Influye en la capacitación laboral porque es la información principal que se debe compartir a los participantes y que permite desarrollar intelectualmente a los empleados.

Evaluación. Tiene relación con la capacitación que permite evaluar al participante que tanto ha aprendido con el adiestramiento y que retroalimentación necesita para desarrollar y desempeñarse mejor en las labores que realiza dentro del área que ha sido destinando.

Seguimiento. Se relaciona con la capacitación para monitorear el desempeño que realiza en base a la capacitación aprendida, brindarle el feedback necesario para mejorar y perfeccionar ciertos factores en sus funciones.

### **2.2.2. Bases teóricas del desempeño en el trabajo**

De acuerdo con la exploración teórica realizada se ha definido que las bases teóricas que amparan la variable desempeño laboral debido a que es el proceso del desarrollo de habilidades y capacidades del colaborador en relación con las metas organizacionales, para lograr un buen desempeño laboral es en base a una buena capacitación.

#### **2.2.2.1. Definiciones del desempeño en el trabajo.**

El desempeño laboral es todo un proceso en la cual el empleado desarrolla sus habilidades y capacidades ante objetivos y metas de la organización; al respecto, Dessler y Varela (2011) mencionan que el desempeño es el desarrollo en la cual las compañías deben garantizar que la fuerza laboral trabaje para lograr las metas organizacionales, que todos tengan sentidos en términos de lo que la organización quiere alcanzar. Por otra parte, para obtener un desempeño conlleva a toda una planificación, que el colaborador tenga la capacidad de responder ante las exigencias de la empresa. Juárez (2018) al respecto indica que el desempeño laboral es todo un suceso de planificación, dirección y control, que se debe rediseñar para cumplir con los objetivos, metas y resultados que contempla las estrategias de la organización en el corto, mediano y largo plazo.

Asimismo, otro concepto de desempeño laboral está definido a los comportamientos que visualiza y analiza los empleadores a sus empleados y de acuerdo con ello toman decisiones de mejoramiento por el bien de la productividad de la organización. Al respecto, Pérez (2009) menciona que la definición del desempeño laboral son las acciones que se dan en base a las funciones que realizan los colaboradores y que éstos son observados por los altos cargos funcionarios de la empresa, los empleados deberán cumplir con los objetivos de la organización, el

desempeño puede ser medido en términos de sus habilidades y competencias. Finalmente, el desempeño laboral es el rendimiento de la persona y está sujeta a las capacidades y habilidades personales, influye muchas variables en base al desempeño que son las capacitaciones y motivación que se le pueda dar al empleado como son las recompensas, según Chiavenato (2011), indica que el desempeño laboral viene a ser el comportamiento de la persona que ocupa en su puesto, a su vez, el trabajo que realiza depende de las habilidades, competencias y de su percepción del rol que se desempeñará.

#### **2.2.2.2. Factores del desempeño en el trabajo.**

Martínez (2009) menciona que para el desempeño laboral existe diversos factores que presentan una dependencia y éstos pueden ser personales y ambientales, que determina lo que cada persona puede, sabe y quiere hacer. Se clasifican de la siguiente manera.

Ambiente técnico. Este factor abarca los activos como las máquinas, instrumentos de trabajo, materiales, el lugar del trabajo disponible, así como también todos los procedimientos de la empresa.

Ambiente físico. Este factor menciona a las características físicas del ambiente de trabajo, como son la iluminación, temperatura, humedad y ruido.

Ambiente organizacional. Este factor se refiere al nivel de comportamiento individual y colectivo que hay en la empresa, que conlleva a la existencia del sistema de recompensas para los trabajadores.

Condiciones personales. Este factor tiene que ver con el entendimiento de la función de los trabajadores y el aporte que debería de hacer. Asimismo, de las competencias técnicas y sociales, su estado anímico y las actitudes que presenta, todo ello en un determinado ambiente técnico, físico y organizacional.

### **2.2.2.3. Beneficios en el desempeño en el trabajo.**

La capacitación es uno de los principales instrumentos para resolver cualquier problema real que repercute en el desempeño del trabajador y por ende afecta en la productividad de la organización, si bien es cierto, influye en algunos factores del desempeño, a continuación, se detalla los beneficios que predomina en el desempeño laboral:

- Aumenta la autoconfianza y desarrolla la autoestima del colaborador en el trabajo.
- Los colaboradores son más tolerantes a la angustia y manejan el estrés laboral para enfrentarse a nuevos retos.
- Mejora las aptitudes del trabajador.
- Disminuye los accidentes o las enfermedades propios de las labores.
- Desarrolla la capacidad de tomar decisiones por parte de los trabajadores.
- Mejora la capacidad de la relación interpersonal con los demás colaboradores y/o colegas.

### **2.2.2.4. Fases de gestión del desempeño en el trabajo.**

Chiavenato (2017) menciona que, para llegar al desempeño laboral, se estableció procesos y/o fases que inicia desde una planificación hasta llegar al control del desempeño en los colaboradores de una organización, a continuación, se menciona las siguientes fases:

- Planeación. Se debe definir metas y objetivos, los planes de trabajo que debe realizar los altos cargos funcionarios de la empresa.
- Organización. Se debe asignar recursos, crear sistemas de información, generar competencias y tener una buena infraestructura de trabajo.

- Dirección. Se debe implementar capacitaciones, motivar y comprometer a los empleados, orientarlos y apoyarlos en cada decisión, que tengan espíritu de equipo.
- Control. Se debe medir los resultados de manera cuantitativa y cualitativa, evaluar su desempeño, tomar acciones correctivas y preventas, y brindarle retroalimentación.

#### **2.2.2.5. Medición del desempeño en el trabajo.**

Robbins y Coulter (2014) mencionan que existen diversas medidas que se necesitará para determinar el nivel de desempeño de la organización, entre las más utilizadas tenemos:

Productividad organizacional. Esta medida tiene como finalidad producir gran cantidad de bienes con la menor cantidad de recursos, aunque una de las misiones de los gerentes de una organización es disminuir el gasto en insumos y la manera de lograr es alcanzar un desempeño laboral óptimo reduciendo gastos.

Eficacia organizacional. Esta medida representa la meta definitiva para los altos cargos funcionarios de una organización, de que tan bien se están cumpliendo los objetivos organizacionales, y esto es lo que guía a los gerentes en cuanto a las decisiones que toman en materia de diseño de estrategias y coordinaciones de trabajo en las funciones que desarrollan los colaboradores dentro de las organizaciones.

Clasificaciones industriales y empresariales. Esta medida constituye una forma de medición usada por los jefes para evaluar el desempeño de sus empresas. Las clasificaciones están establecidas por medidas específicas de desempeño, cada listado está basada en distintos parámetros, luego de haber sido rellenada por los empleados, se los dan a los gerentes y nos da una señal del buen desempeño en la empresa en relación con otras organizaciones.



### **2.2.2.6. Control del desempeño en el trabajo.**

Robbins y Coulter (2014) dice que el desempeño en el trabajo se debe controlar, para asegurarse que los esfuerzos de los colaboradores tengan la magnitud y la calidad para que se cumplan los objetivos organizacionales, a continuación, se explicará dos puntos importantes de controlar el desempeño laboral:

Retroalimentación eficaz sobre el desempeño. Los gerentes tienen la necesidad de brindar retroalimentación a sus colaboradores, para que ellos estén enterados si están teniendo un desempeño laboral adecuado.

Uso de acciones disciplinarias. Cuando una gran cantidad de personal que realizan tan mal sus labores en la organización, los gerentes tienen la necesidad de utilizar acciones disciplinarias. Este uso no es fácil ni agradable, pero se requieren tanto para controlar como para corregir el desempeño de los empleados y saber ejercerlas por parte los gerentes.

### **2.2.2.7. Tipos de control para el desempeño en el trabajo.**

Robbins y Coulter (2014) menciona que los gerentes pueden llevar a cabo tipo de controles para el desempeño en el trabajo, a continuación, se menciona:

Control preventivo. Este tipo de control anticipa los problemas, dada que su implementación se da antes de la realización de la actividad laboral. La clave del control preventivo es que evita los problemas y permite corregir el daño.

Control concurrente. Es aquel control que entra en acción mientras la actividad laboral se esté realizando. La forma más conocida de este control es la supervisión directa que se realiza entre el jefe y el empleado en el área laboral. El uso del control concurrente beneficia a los gerentes ya que les permite corregir los problemas de manera pertinente antes que sea más grande o más difícil de solucionar.

Control de retroalimentación. Es aquel control que se realiza después de realizar la capacitación. El control de retroalimentación ofrece dos ventajas; la primera es que facilita a los gerentes información significativa sobre la eficacia de los esfuerzos de planeación y, en segundo lugar, permite la retroalimentación de manera adecuada.

#### **2.2.2.8. La evaluación del desempeño en el trabajo.**

Chávez (2014) menciona que la evaluación mide el desempeño de los trabajadores de la empresa, es el proceso continuo que tanto el jefe y el subordinado analizan cómo se va desarrollando las funciones, la evaluación de desempeño es una práctica empresarial de manera formal que se realiza anualmente, sirve como apoyo a los gerentes para tomar decisiones, las cuales son:

- Calidad de trabajo. Se evalúa la exactitud, seriedad, claridad y utilidad en los trabajos encomendados.
- Cantidad de trabajo. Elabora un volumen aceptable del trabajo encomendado, ejecuta los objetivos desde su propia iniciativa hasta su terminación.
- Conocimiento del puesto. Determina el grado de entendimiento y conocimiento del trabajo.
- Planificación. Programa las funciones del trabajo fijándose objetivos y prioridades adecuadas a fin de garantizar los plazos, invoca a los empleados y los recursos con eficiencia.
- Control de costos. Cumple y controla los costes presupuestarios mediante métodos como rescisión de operaciones innecesarias.
- Relaciones con los compañeros. Sostiene a los compañeros notificados de las tareas, proyectos, problemas y resultados; ofrece asistencia y soporte a todo el equipo.

- Relaciones con el supervisor. Es el ingreso informado al supervisor de los avances y los inconvenientes que pueda suceder.
- Relaciones con el público. Permite establecer las relaciones con el trabajador externo, como son los proveedores, clientes, etc.
- Dirección y desarrollo de los subordinados. Orienta las funciones que deben desarrollar los trabajadores, hacerle un seguimiento para garantizar los resultados requeridos. Se les mantiene informado de los procedimientos y políticas de la organización.

#### **2.2.2.9. Objetivos de la evaluación del desempeño en el trabajo.**

Chiavenato (2011) sostiene que para medir el desempeño en el trabajo tiene como principal instrumento la evaluación, siendo un medio que tiene como objetivo primordial para mejorar los resultados de los recursos humanos de la empresa. Para garantizar dicho objetivo, se pretende alcanzar otros objetivos intermedios:

- Capacidad del individuo para el puesto
- Capacitación
- Promociones
- Incentivo salarial por el buen desempeño
- Buenas relaciones interpersonales
- Desarrollo personal del trabajador
- Información básica para la investigación de recursos humanos
- Estimación del potencial de desarrollo de los trabajadores
- Estímulo para aumentar la productividad
- Conocimiento de los indicadores de desempeño de la empresa
- Feedback de información al personal evaluado
- Otras decisiones de personal, como transferencias, contrataciones.

### **2.2.2.10. Beneficios de la evaluación del desempeño en el trabajo.**

Chiavenato (2011) dice que la evaluación de desempeño se basa en planificación, coordinación y desarrollo, esto genera beneficios de corto, mediano y largo plazo. A continuación, los beneficios de la evaluación:

#### **Beneficios para el gerente como administrador de personas.**

- Evaluar el desempeño y el comportamiento de los trabajadores usando los factores de evaluación y un sistema de medición para neutralizar lo subjetivo.
- Mejorar el estándar del desempeño de los trabajadores facilitando medidas.
- Establecer una comunicación con los trabajadores sobre la importancia del uso de la evaluación de desempeño en la cual les permite saber cómo está su desempeño en el trabajo.

#### **Beneficios para la persona.**

- Conocer los aspectos del comportamiento y desempeño de los trabajadores que la organización valora.
- Conocer los puntos fuertes y débiles del líder de acuerdo con su evaluación, y las expectativas en cuanto a su desempeño.
- Conocer los métodos que el líder toma para mejorar el desempeño del trabajador como por ejemplo las capacitaciones, programas de desarrollo, etc., y los métodos que el propio colaborador debe tomar por cuenta propia, como el aprendizaje, corrección de errores y atención.

#### **Beneficios para la organización.**

- Evaluar el potencial humano que posee la organización en un periodo de corto, mediano y largo plazo, además de definir la contribución de cada colaborador.
- Reconocer a los colaboradores que necesitan rotar y/o perfeccionar en determinados puestos de diferentes áreas de actividad.

- Fortalecer la política de recursos humanos de la organización mediante oportunidades a los colaboradores como ascensos, crecimiento y desarrollo personal.

#### **2.2.2.11. Procesos de la evaluación del desempeño en el trabajo.**

Mondy (2010) indica que, para la evaluación del desempeño en el trabajo, se presenta los siguientes procesos para llevar a cabo la evaluación:

- Identificar los objetivos específicos de evaluación de desempeño
- Establecer los criterios del desempeño y comunicarlos a los trabajadores
- Examinar el trabajo realizado
- Discutir la evaluación con el trabajador

#### **2.2.2.12. Pasos de la evaluación del desempeño en el trabajo.**

Alles (2005) menciona que, para el desempeño en el trabajo, existe tres pasos claves para una evaluación:

- Se tiene que definir el puesto y garantizar que estén de acuerdo tanto el supervisor como el colaborador.
- Se tiene que evaluar el desempeño en función del puesto.
- Brindarle feedback comentando el desempeño y los progresos de acuerdo con las funciones que realiza el colaborador.

#### **2.2.2.13. Métodos de evaluación del desempeño en el trabajo.**

Alles (2005) dice que los métodos de evaluación de desempeño se clasifican de acuerdo con la medición de características, conductas y resultados:

**Métodos basados en características.** Estos métodos están considerados para medir cierto punto de que un empleado posee características como confiabilidad, creatividad, iniciativa o liderazgo, que la organización lo considera relevante para el presente o futuro. Los métodos se subdividen en:

- Escalas gráficas de calificación, es una escala que permite saber el nivel de preparación de los colaboradores.
- Método de escalas mixtas; es una corrección de las descripciones específicas de las características de los colaboradores.
- Método de distribución forzada; consiste en analizar las declaraciones de los pares o una coevaluación.
- Método de formas narrativas; el evaluador debe preparar un ensayo de lo aprendido de manera precisa.

**Métodos basados en comportamiento.** Permiten al evaluador reconocer cuando el empleado se aleja de la escala, estos métodos se desarrollan para describir de manera específica que acciones deberían o no deberían exhibirse en el puesto.

Los métodos se subdividen en:

- Método de incidente crítico; está relacionado con la conducta del evaluado cuando origina un éxito o fracaso poco usual en alguna zona del trabajo, la principal ventaja de este método es que abarca todo el periodo evaluado y consecuentemente se pueden facilitar el desarrollo y la autoevaluación.
- Escala fundamentada para la medición del comportamiento; consiste en una serie de escalas verticales, una para cada dimensión importante del desempeño, en la cual requiere mucho tiempo y esfuerzo para su desarrollo.
- Escala de observación de comportamiento; esta escala mide la conducta del colaborador dentro de la capacitación.

**Métodos basados en resultados.** Estos métodos evalúan los logros de los colaboradores y los objetivos cumplidos en sus funciones. Se subdividen en:

- Mediciones de productividad; son pocos usuales ya que a veces se ven afectadas por factores externos.

- Administración por objetivos; permite medir el desempeño en función de las metas y objetivos logrados.

#### **2.2.2.14. Evaluación del desempeño 360° y 180°.**

Alles (2005) dice que entre las evaluaciones de desempeño más significativas tenemos la 360° y 180°; la evaluación 360° es un sistema donde el colaborador es evaluado por todo su entorno que incluye: jefes, pares, subordinados y así mismo. Mientras mayor sea el número de los que evalúan, mayor será el grado de fiabilidad del sistema, este sistema se considera como la más novedosa de desarrollar la valoración del desempeño, ya que pretende la satisfacción de las necesidades y expectativas de las personas; mientras la evaluación 180° es un sistema donde el colaborador es evaluado por el jefe, pares y eventualmente los clientes, esta evaluación se define como un intermedio entre la evaluación tradicional (jefe – empleado) y la evaluación 360°, y la diferencia que existe con la evaluación 360° es que no incluye a los subordinados.

#### **2.2.2.15. Factores de medición del desempeño según Juárez (2018).**

Existen dimensiones importantes que se pueden utilizar para medir el desempeño laboral, se menciona los siguientes:

Relacionadas con el contenido. Son los resultados organizacionales, cumplimiento de las responsabilidades, factores que están relacionadas con el resultado del trabajo como dominio de conocimiento especializado, calidad, cantidad, actitud de servicio, el compromiso, veracidad, entre otros elementos que puede esperar una organización del desempeño del puesto.

Relacionadas con el ocupante del puesto. El requerimiento de capacidades, la motivación que debe tener, fortalecimiento de habilidades y competencias de brindar

un desempeño superior en el puesto. En esta sección abarca las competencias y habilidades del perfil organizacional.

Relacionadas con la cultura organizacional. Se consideran el estilo de trabajo, rasgos, valores compromiso institucional y actitudes. En esta sección tienen en cuenta aquellos elementos en lo que se trabaja para construir la cultura organizacional general de la empresa.

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

#### ***Ambiente técnico***

En tema organizacional quiere decir que este concepto abarca los activos de la empresa como son las maquinarias, instrumentos de trabajo, el lugar de trabajo disponible, entre otros.

#### ***Actitudes***

Es el comportamiento que demuestra el individuo ante una circunstancia, además, la actitud es el estado anímico que posee ante una situación.

#### ***Capacitación laboral***

Es un método enfocado en la preparación y formación del individuo para obtener resultados de productividad, la capacitación debe ser permanente y planificada.

#### ***Compromiso***

Es el resultado de una decisión voluntaria, tiene la obligación o responsabilidad antes un hecho o situación.

#### ***Conocimiento***

Es la recolección de información adquirida a través de diversos métodos como experiencia y educación, con el conocimiento se obtiene la capacidad de identificar, observar y analizar las situaciones que se presenta.



***Desempeño en el trabajo***

Son las acciones que realiza el colaborador en el trabajo, se evalúa los conocimientos y habilidades que demuestra el trabajador las funciones que realiza y su influencia en los resultados de la organización.

***Diseño didáctico***

Es un proceso de planificación ante una recopilación de información, aplicando metodologías, objetivos, ejercicios prácticos, etc., y que deben ser compartidas para el individuo que tiene la necesidad de adquirirlas.

***Evaluación***

Es el proceso sistemático donde se evidencia las actitudes, habilidades y conocimientos del individuo, la importancia de la evaluación es identificar y analizar algunos aspectos para mejorar del individuo frente a una acción.

***Fortalecimiento de habilidades***

Es el desarrollo de las habilidades de conocimiento y prácticos del individuo, se realiza mediante capacitaciones para así potenciarlos y obtener como resultado mejores desempeños.

***Seguimiento***

Es el proceso continuo de monitorear al individuo para evaluar el comportamiento frente a las actividades y/o acciones que realiza, para así determinar el éxito de un adiestramiento y retroalimentación brindada.

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

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

#### ***Tipo de investigación***

El trabajo de investigación es de tipo descriptiva de nivel correlacional, descriptiva porque describe específicamente cada una de las variables de investigación, capacitación laboral y desempeño en el trabajo en los colaboradores de la corporación; y correlacional porque mide el nivel de relación que presentan la capacitación laboral y el desempeño en el trabajo en los colaboradores de la corporación.

Respecto a los estudios descriptivos, Hernández y Mendoza (2018) sostienen: “Los estudios descriptivos tiene la finalidad de especificar propiedades y características de las variables en un contexto dado” (p. 108).

Respecto al nivel relacional, Hernández y Mendoza (2018) enfatizan: “Este tipo de investigación tiene como fin conocer la relación que existe entre dos o más variables en un contexto particular” (p. 109).

Asimismo, el presente estudio es de enfoque cuantitativo porque permite medir las variables capacitación laboral y desempeño en el trabajo en datos numéricos utilizando instrumentos de recolección de datos como los cuestionarios.

En ese sentido, Hernández y Mendoza (2018) mencionan: “La investigación cuantitativa brinda un enfoque sobre puntos específicos de las variables, que facilita la comparación utilizando datos numéricos productos de mediciones” (p. 20).

#### ***Diseño de investigación***

El estudio presenta un diseño no experimental porque no se realiza manipulación de ninguna de las variables capacitación laboral ni desempeño en el trabajo; es decir, no existe una relación de causa – efecto.

Al respecto, Hernández y Mendoza (2018) indican: “La investigación no experimental son estudios que se realizan sin la manipulación de variables y que solo se miden para analizarlas” (p. 174).

Finalmente, es una investigación de corte transversal porque se realiza sólo un cuestionario en un solo momento para medir la relación de las variables capacitación laboral y desempeño en el trabajo.

En este sentido, Hernández y Mendoza (2018) mencionan: “Los diseños transversales recolectan datos en un solo momento y en un tiempo único, como uno de sus propósitos es analizar la incidencia de determinadas variables” (p.176).

### **3.2. Población y muestra**

#### ***Población***

La investigación considera una población conformada por todos colaboradores de la empresa Corporación Life – Chorrillos, los cuales asciende a un total de 180 trabajadores.

Al respecto, Vara (2012) señala: “La población es un conjunto de individuos que poseen una o más propiedades en común, se sitúan en una espacio o territorio y varían en el transcurso del tiempo” (p. 221).

**Tabla 1**

*Población de colaboradores de la empresa Corporación Life -Chorrillos*

Áreas	Número de colaboradores	%
Administrativa	39	22%
Operarios	141	78%
Total	180	100%

#### ***Muestra***

En la investigación se considera una muestra representativa conformado por un total de 123 colaboradores de la empresa Corporación Life -Chorrillos.

Respecto a la muestra, Vara (2012) indica: “La muestra es el conjunto de individuos extraídos de la población, seleccionados por algún método racional” (p. 221).

El cálculo del tamaño de la muestra se realizó con el siguiente procedimiento matemático:

$$n = \frac{N * Z_{1-\frac{\alpha}{2}} * p * q}{d^2 * (N - 1) + Z_{1-\frac{\alpha}{2}} * p * q}$$

Marco muestral	N	180
Error Alfa	$\alpha$	0.050
Nivel de Confianza	1- $\alpha$	0.95
Z de (1- $\alpha$ )	Z (1- $\alpha$ )	1.960
Atributo Estudio Previo. / Prob.	p	0.500
Complemento de p	q	0.500
Precisión	d	0.050
Tamaño de la muestra	n	123

Asimismo, el tipo de la muestra es no probabilística porque el investigador elegirá de forma selectiva a los sujetos de estudio que serán el soporte relevante para la investigación, por lo cual, no todos los individuos de la población participarán.

Vara (2012) sostiene que el muestreo no probabilístico son técnicas que se usan otros criterios de selección facilitando que la muestra obtenida sea lo más representativa posible; son la menos confiables pero la más frecuentes.

### 3.3. Hipótesis

#### ***Hipótesis general***

La capacitación laboral se relaciona significativamente con el desempeño en el trabajo en los colaboradores de la empresa Corporación Life, Chorrillos – 2021.

### ***Hipótesis específicas***

La formación se relaciona significativamente con el desempeño en el trabajo en los colaboradores de la empresa Corporación Life, Chorrillos – 2021.

El conocimiento se relaciona significativamente con el desempeño en el trabajo en los colaboradores de la empresa Corporación Life, Chorrillos – 2021.

La evaluación se relaciona significativamente con el desempeño en el trabajo en los colaboradores de la empresa Corporación Life, Chorrillos – 2021.

El seguimiento se relaciona significativamente con el desempeño en el trabajo en los colaboradores de la empresa Corporación Life, Chorrillos – 2021.

### **3.4. Variables – Operacionalización**

#### ***Definición conceptual de la capacitación laboral***

Dessler y Varela (2011) enfatizan: “La capacitación se refiere a los métodos que se utilizan para dar a los trabajadores nuevos o actuales las habilidades que necesitan para realizar sus labores, tiene un papel vital creciente en la implementación de los planes estratégicos” (p. 185).

#### ***Definición operacional de la capacitación laboral***

La variable capacitación laboral se mide en función de 4 dimensiones que son formación, conocimiento, evaluación y seguimiento; midiéndose en función de 11 indicadores y un total de 32 ítems que constituye el instrumento de recolección de datos de la capacitación laboral.

**Tabla 2***Operacionalización de la variable capacitación laboral*

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Niveles y rangos
Formación	- Educación laboral	Del 1 al 9		Bueno [44-45]
	- Desarrollo personal			Regular [39-44]
	- Desarrollo profesional			Malo [26-39]
Conocimiento	- Capacidad de aprendizaje	Del 10 al 18	1. Totalmente en desacuerdo	Bueno [39-43]
	- Habilidades cognitivas		2. En desacuerdo	Regular [35-39]
	- Compromiso con el aprendizaje		3. Parcialmente de acuerdo	Malo [25-35]
Evaluación	- Aptitudes	Del 19 al 23	4. De acuerdo	Bueno [23-25]
	- Conocimiento adquirido		5. Totalmente de acuerdo	Regular [20-23]
	- Mejora de productividad			Malo [13-20]
Seguimiento	- Compromiso del personal	Del 24 al 32		Bueno [42-45]
	- Responsabilidad			Regular [37-42]
				Malo [25-37]

***Definición conceptual del desempeño en el trabajo***

Juárez (2018) sostiene que el desempeño: “Es un proceso que debe planearse, dirigirse, controlarse y, rediseñarse para que responda a las exigencias de los objetivos, las metas y los resultados que contempla la estrategia del negocio en el corto, mediano y largo plazo” (p. 9).

***Definición operacional del desempeño en el trabajo***

La variable desempeño en el trabajo se mide en función de 4 dimensiones que son fortalecimiento de habilidades, actitudes, motivación, compromiso; midiéndose en

función de 11 indicadores y un total de 30 ítems que constituye el instrumento de recolección de datos del desempeño en el trabajo.

**Tabla 3**

*Operacionalización de la variable desempeño en el trabajo*

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Niveles y rangos
Fortalecimiento de habilidades	- Rendimiento en el trabajo	Del 1 al 8	1. Totalmente en desacuerdo	Bueno [38-40]
	- Nivel de conocimiento			Regular [35-38]
Actitudes	- Competencias laborales	Del 9 al 17	2. En desacuerdo	Bueno [41-44]
	- Relaciones interpersonales			Regular [36-41]
Motivación	- Comunicación	Del 18 al 22	3. Parcialmente de acuerdo	Malo [27-36]
	- Ambiente laboral			4. De acuerdo
Compromiso	- Resultados del rendimiento	Del 23 al 30	5. Totalmente de acuerdo	Bueno [23-25]
	- Responsabilidad			Regular [21-23]
	- Reconocimiento			Malo [16-21]
	- Aprendizaje			Bueno [36-38]
				Regular [32-36]
				Malo [24-32]

### 3.5. Métodos y técnicas de investigación

#### ***Métodos de investigación***

El método de investigación se desarrolla aplicando el método hipotético deductivo porque se observa una realidad problemática, formulando una hipótesis y concluyendo la hipótesis establecida.

Neill y Cortez (2017) sostienen: “El método hipotético inductivo es un procedimiento investigativo que empieza con la observación de un suceso, la formulación de una hipótesis, la, señala las consecuencias de la propia hipótesis para así reafirmando el pronunciamiento hipotético inicial” (p. 24).



## **Técnica**

La técnica ejecutada es la encuesta, dado que es el principal instrumento de recolección de datos para el desarrollo del estudio de investigación, por lo cual, se asegura que los datos obtenidos cuenten con los dos criterios principales que son la validez y la confiabilidad brindando exactitud a la investigación estudiada.

Hernández y Mendoza (2018) sostiene: “La encuesta es el instrumento más utilizado para la recolección de datos y que consiste en un conjunto de preguntas respecto de una o más variables a medir” (p. 250).

### **3.6. Descripción de instrumentos utilizados**

En el estudio ha utilizado como instrumento el cuestionario que previamente a pasado por procesos de validez mediante un criterio objetivo de jueces y confiabilidad mediante los puntajes de una prueba piloto aplicado a la muestra.

Hernández y Mendoza (2018) indican: “La confiabilidad de un instrumento de medición se refiere al grado en que su aplicación repetida al mismo sujeto, caso o muestra produce resultados iguales” (p. 228).

Hernández y Mendoza (2018) sostienen: “La validez se refiere al grado en que un instrumento mide con exactitud la variable que pretende medir” (p. 229).

Finalmente, el estudio cuenta con dos pruebas para evaluar los datos recogidos de la muestra, un instrumento para la variable capacitación laboral y el otro instrumento para la variable desempeño en el trabajo en la empresa corporación.

#### ***Instrumento I: Cuestionario de capacitación laboral***

La prueba de capacitación laboral sirve para medir sus cuatro dimensiones que consideran los teóricos, las cuales tenemos: formación, conocimiento, evaluación y seguimiento. El instrumento contiene un total de 32 ítems, asimismo, para la escala de valoración de la prueba de aplicó una serie de cinco alternativas que pertenecen

a la escala de Likert, dicha escala permite tener una serie de actitudes que consideran las unidades de análisis.

**Tabla 4**

*Ficha técnica del cuestionario capacitación laboral*

Características	Descripción
Nombre	Cuestionario de capacitación laboral
Autor	Jorge Pérez García
Objetivo	Evaluación objetiva de la capacitación laboral en los colaboradores de la empresa Corporación Life S.A.C. - Chorrillos
Ámbito de aplicación	Corporación Life S.A.C. - Chorrillos
Informadores	Colaboradores de la empresa Corporación Life.
Administración	Individual
Validación	Docentes especialistas e investigadores de la Universidad Autónoma del Perú
Duración	20 minutos aproximadamente
Significación	Evaluación objetiva de la capacitación laboral en base a sus factores de formación, conocimiento, evaluación y seguimiento.
Finalidad	Comprender el nivel de desarrollo de la capacitación laboral que se implementa constantemente para que los colaboradores tengan un mejor desempeño laboral
Puntajes	Categorización de bueno, regular y malo, considerando la media y la desviación estándar.
Material	Formulario Google

***Instrumento I: Cuestionario del desempeño en el trabajo***

La prueba de capacitación laboral sirve para medir sus cuatro dimensiones del desempeño en el trabajo, las cuales tenemos: fortalecimiento de habilidades, actitudes, motivación y compromiso. El instrumento contiene un total de 30 ítems, asimismo, para la escala de valoración de la prueba de aplicó una serie de cinco alternativas que pertenecen a la escala de Likert, dicha escala permite tener una serie de actitudes que consideran las unidades de análisis.

**Tabla 5***Ficha técnica del cuestionario desempeño en el trabajo*

Características	Descripción
Nombre	Cuestionario de desempeño en el trabajo
Autor	Jorge Pérez García
Objetivo	Evaluación objetiva del desempeño en el trabajo en los colaboradores de la empresa Corporación Life S.A.C. - Chorrillos
Ámbito de aplicación	Corporación Life S.A.C. - Chorrillos
Informadores	Colaboradores de la empresa Corporación Life.
Administración	Individual
Validación	Docentes especialistas e investigadores de la Universidad Autónoma del Perú
Duración	20 minutos aproximadamente
Significación	Evaluación objetiva del desempeño en el trabajo en base del fortalecimiento de habilidades, actitudes, motivación y compromiso.
Finalidad	Analizar el nivel de desempeño en el trabajo asociada a la capacitación laboral recibida para mejorar su desempeño
Puntajes	Categorización de bueno, regular y malo, considerando la media y la desviación estándar.
Material	Formulario Google

**3.7. Análisis estadístico e interpretación de los datos**

La preparación del análisis estadístico se realizó con la base de datos elaborado con los puntajes de los 123 colaboradores de la empresa Corporación, dicha base de datos se realizó en una hoja de cálculo de Excel y luego en el programa estadístico SPSS.

Luego, se realizó el análisis de consistencia interna de ambas pruebas tanto de la capacitación laboral y el desempeño en el trabajo, dichas pruebas obtuvieron resultados suficientes indicar que las pruebas son válidas para el recojo de datos de las unidades de análisis.

Respecto al análisis de consistencia interna, Martínez (2013) sostiene: “El método más adecuado para establecer la confiabilidad suele ser el coeficiente alfa de Cronbach, solo se aceptan como confiables, aquellos factores con valores alfa iguales o mayores a .65, los demás factores deberán ser rechazados” (p. 6).

Para elaborar el análisis de fiabilidad mediante el estadístico de Cronbach, considerando la siguiente puntuación:

**Tabla 6**

*Escala de alfa de Cronbach*

Rangos	Grado
0,53 a menos	Nula confiabilidad
0,54 a 0.59	Baja confiabilidad
0,60 a 0.65	Confiable
0,66 a 0,71	Muy confiable
0,72 a 0,99	Excelente confiabilidad
1.00	Perfecta confiabilidad

*Nota:* Adaptado de Ñaupas et al., 2018, p. 243.

Por otra parte, se realizó los análisis descriptivos que fueron evidenciados en tablas estadísticas y gráficos porcentuales que permiten describir los problemas identificados en la empresa.

Posteriormente se realizó la prueba de normalidad de las variables de estudio, que permite determinar si los puntajes de la prueba tienen una distribución de contraste normal y poder determinar el estadístico paramétrico o no paramétrico a utilizar en la prueba de hipótesis.

Luego de haber realizado la prueba de normalidad se realizó la prueba de las respectivas pruebas de hipótesis, y como los puntajes no presentan una prueba distribución normal de decidió realizar las pruebas inferenciales con una prueba estadísticas no paramétrica, siendo para el caso de la investigación la prueba Rho de Spearman.

**Tabla 7***Escala de correlación de Rho de Spearman*

Rangos	Relación
-0.91 a -1.00	Correlación negativa perfecta
-0.76 a -0.90	Correlación negativa muy fuerte
-0.51 a -0.75	Correlación negativa considerable
-0.11 a -0.50	Correlación negativa media
-0.01 a -0.10	Correlación negativa débil
0.00	No existe correlación
+0.01 a +0.10	Correlación positiva débil
+0.11 a +0.50	Correlación positiva media
+0.51 a +0.75	Correlación positiva considerable
+0.76 a +0.90	Correlación positiva muy fuerte
+0.91 a +1.00	Correlación positiva perfecta

*Nota:* Adaptado de Mondragón, 2014, p. 129.

Finalmente, los resultados alcanzados se interpretaron adecuadamente permitiendo determinar si las hipótesis de aceptan o se rechazan permitieron verificar si se alcanzan o no los objetivos propuestos en el estudio.

**CAPÍTULO IV**

**ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS**

**RESULTADOS**

#### 4.1. Validación del instrumento

##### ***Validez del instrumento de capacitación laboral***

Se confirmó la validación de contenido del instrumento de capacitación laboral por parte de los jueces expertos en la temática donde determinan que dicho instrumento es aplicable para su análisis de consistencia interna.

**Tabla 8**

*Resultados de la validación del cuestionario de capacitación laboral*

Validador	Resultado de aplicabilidad
Dr. Luis Alberto Marcelo Quispe	Aplicable
Mag. Jorge Alonso Ramos Chang	Aplicable
Mag. James Arístides Pajuelo Rodríguez	Aplicable

##### ***Validez del instrumento del desempeño en el trabajo***

Se confirmó la validación de contenido del instrumento del desempeño en el trabajo por parte de los jueces expertos en la temática donde establecen que dicho instrumento es aplicable para su análisis de consistencia interna.

**Tabla 9**

*Resultados de la validación del cuestionario de capacitación laboral*

Validador	Resultado de aplicabilidad
Dr. Luis Alberto Marcelo Quispe	Aplicable
Mg. Jorge Alonso Ramos Chang	Aplicable
Mg. James Arístides Pajuelo Rodríguez	Aplicable

Los resultados de análisis de validación de contenido de ambas pruebas demuestran que los ítems que se consideran realmente permiten medir las conceptualizaciones planteadas como variable, así como las dimensiones son las pertinentes pues se consideraron a los teóricos que realmente son pertinentes para la explicación de la problemática analizada en la empresa donde se ha realizado el estudio.

#### 4.1.1. Análisis de fiabilidad

##### Fiabilidad del instrumento de capacitación laboral.

El análisis de consistencia interna de la prueba de capacitación laboral se realizó analizando los puntajes mediante el alfa de Cronbach pues este es una prueba adecuada para medir una prueba que contiene una escala de valoración de múltiples alternativas.

**Tabla 10**

*Fiabilidad del instrumento de la variable capacitación laboral*

Alfa de Cronbach	N de elementos
,846	32

Se observa en la tabla 10 que el cuestionario de capacitación laboral presenta una consistencia interna muy alta (alfa=0.846) en ese sentido, esta prueba es adecuada para la recolección de datos de los colaboradores de la compañía.

##### Fiabilidad del instrumento del desempeño en el trabajo.

El análisis de consistencia interna de la prueba de desempeño en el trabajo se realizó analizando los puntajes mediante el alfa de Cronbach pues este es una prueba adecuada para medir una prueba que contiene una escala de valoración de múltiples alternativas.

**Tabla 11**

*Fiabilidad del instrumento de la variable desempeño en el trabajo*

Alfa de Cronbach	N de elementos
,759	30

Se observa en la tabla 11 que el cuestionario de capacitación laboral presenta una consistencia interna muy alta (alfa=0.759) en ese sentido, esta prueba adecuada para la recolección de datos de los colaboradores de la compañía.



## 4.2. Resultados descriptivos de las variables

### *Resultados descriptivos de la capacitación laboral*

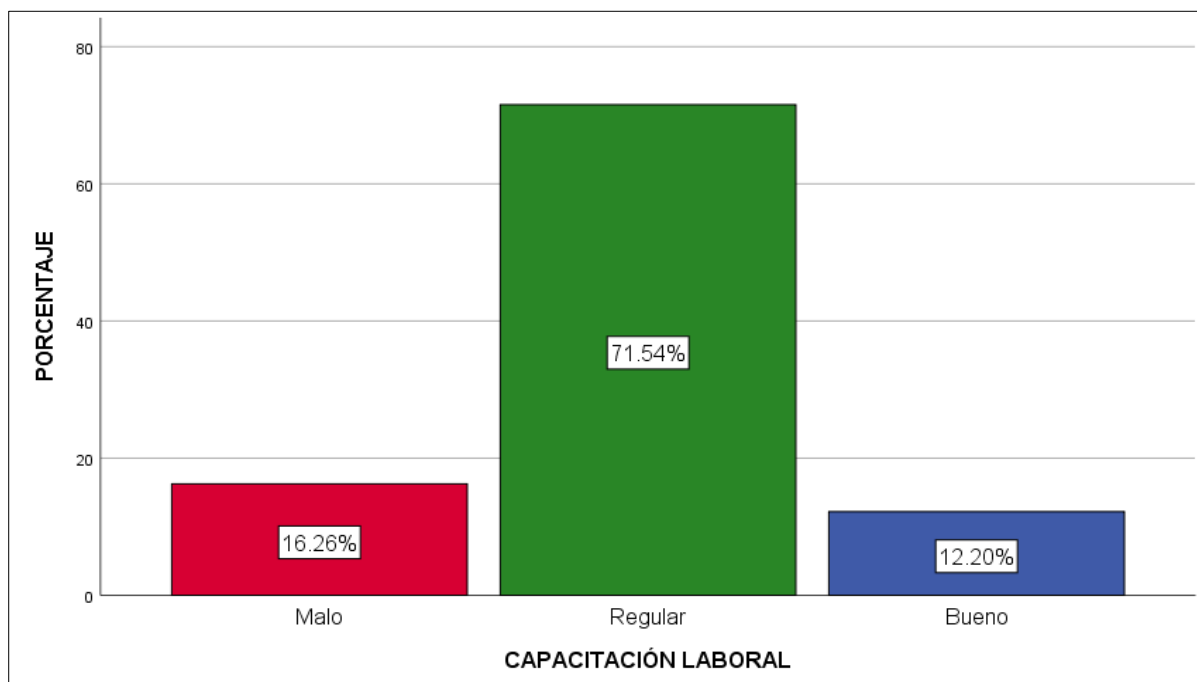
**Tabla 12**

*Análisis descriptivo de la variable capacitación laboral*

	Colaboradores	Porcentaje
Malo	20	16.3
Regular	88	71.5
Bueno	15	12.2
Total	123	100.0

**Figura 1**

*Análisis descriptivo de la variable capacitación laboral*



En la tabla 12 y figura 1, se observa que 88 colaboradores que representan el 71.54% consideran la capacitación laboral en un nivel regular, mientras que 20 colaboradores, que representan el 16.26% lo consideran en un nivel malo y 15 colaboradores, que representan el 12.20% lo consideran en un nivel bueno. Esto evidencia que la empresa no implementa adecuadamente las capacitaciones, son pocas e insuficientes para que el personal pueda desarrollarse profesionalmente.

## Resultados descriptivos del desempeño en el trabajo

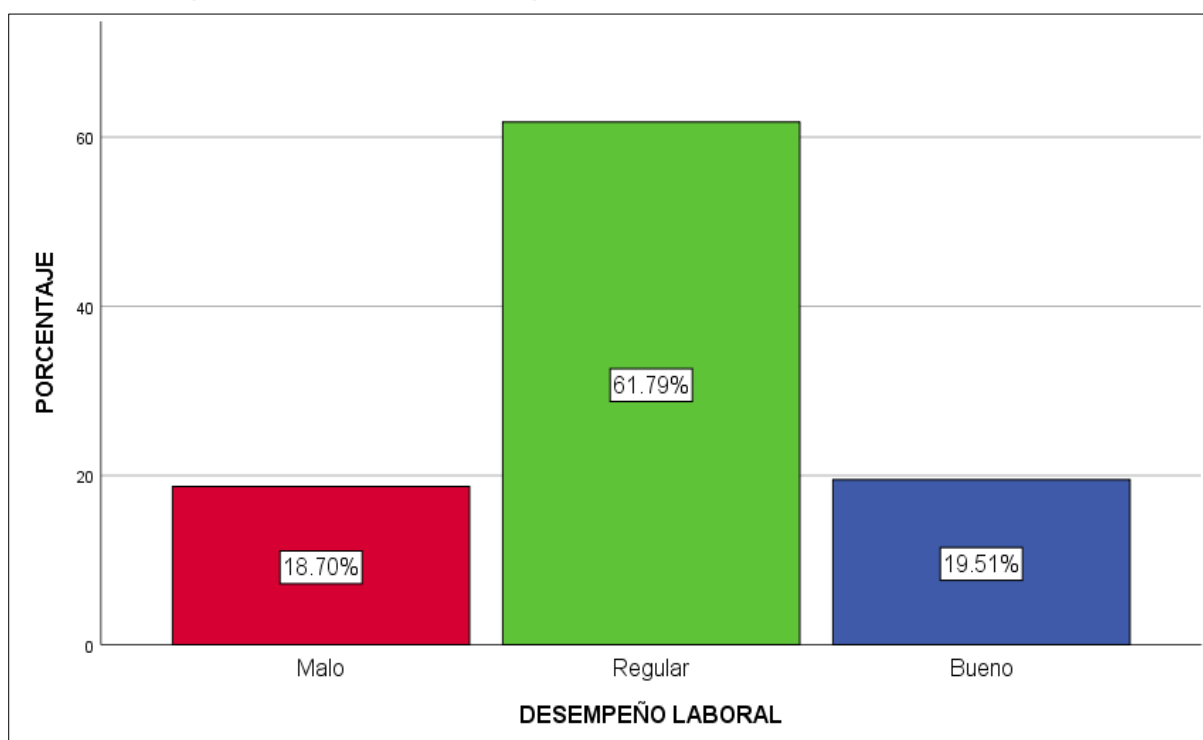
**Tabla 13**

*Análisis descriptivo de la variable desempeño laboral*

	Colaboradores	Porcentaje
Malo	23	18.7
Regular	76	61.8
Bueno	24	19.5
Total	123	100.0

**Figura 2**

*Análisis descriptivo de la variable desempeño laboral*



En la tabla 13 y figura 2, se observa que 76 colaboradores que representan el 61.79% consideran el desempeño laboral en un nivel regular, mientras que 24 colaboradores, que representan el 19.51% lo consideran en un nivel bueno y 23 colaboradores, que representan el 18.70% lo consideran en un nivel malo. Esto evidencia que en la empresa los colaboradores no tienen un buen desempeño laboral, el desempeño que demuestran no es constante.

### 4.3. Resultados descriptivos de las dimensiones

#### *Resultados descriptivos de las dimensiones de la capacitación laboral*

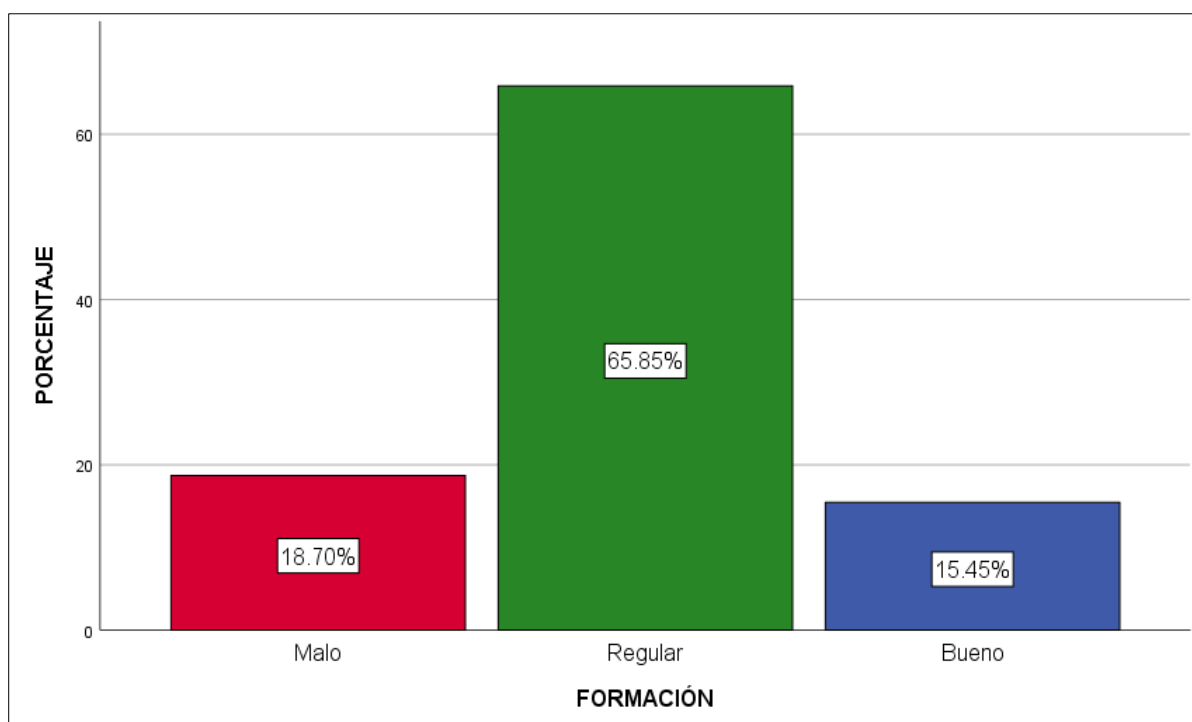
**Tabla 14**

*Análisis descriptivo de la dimensión formación de la capacitación laboral*

	Colaboradores	Porcentaje
Malo	23	18.7
Regular	81	65.9
Bueno	19	15.4
Total	123	100.0

**Figura 3**

*Análisis descriptivo de la dimensión formación de la capacitación laboral*



En la tabla 14 y figura 3, se observa que 81 colaboradores que representan el 65.85% consideran que la formación de la capacitación laboral en un nivel regular, mientras que 23 colaboradores, que representan el 18.70% lo consideran en un nivel malo y 19 colaboradores, que representan el 15.45% lo consideran en un nivel bueno. Esto evidencia que no existe una buena formación hacia los trabajadores por parte

de la empresa, el beneficio de brindarles cursos extras y desarrollar al personal dentro y fuera del trabajo son muy pocas.

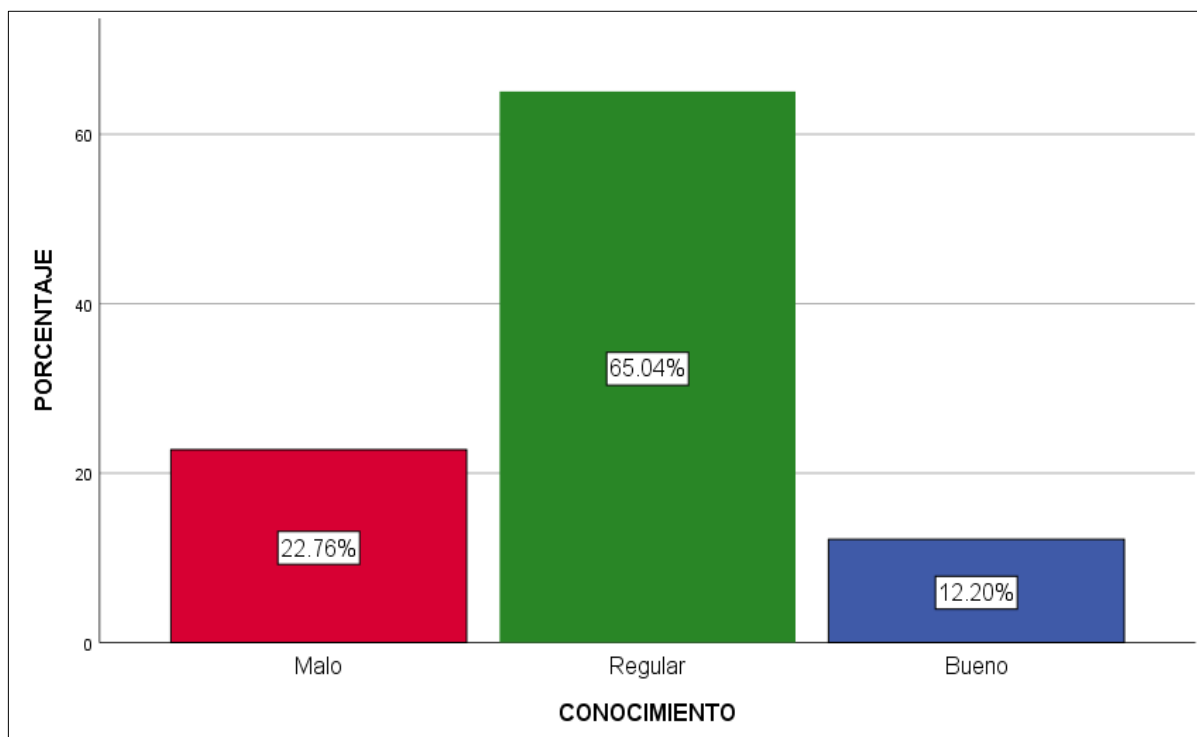
**Tabla 15**

*Análisis descriptivo de la dimensión conocimiento de la capacitación laboral*

	Colaboradores	Porcentaje
Malo	28	22.8
Regular	80	65.0
Bueno	15	12.2
Total	123	100.0

**Figura 4**

*Análisis descriptivo de la dimensión conocimiento de la capacitación laboral*



En la tabla 15 y figura 4, se observa que 80 colaboradores que representan el 65.04% consideran el conocimiento de la capacitación laboral en un nivel regular, mientras que 28 colaboradores, que representan el 22.76% lo consideran en un nivel malo y 15 colaboradores, que representan el 12.20% lo consideran en un nivel bueno. Esto evidencia que los conocimientos impartidos no generan una percepción hacia

los trabajadores y, además, la carencia de otros conocimientos ante la poca implementación de capacitaciones constantes.

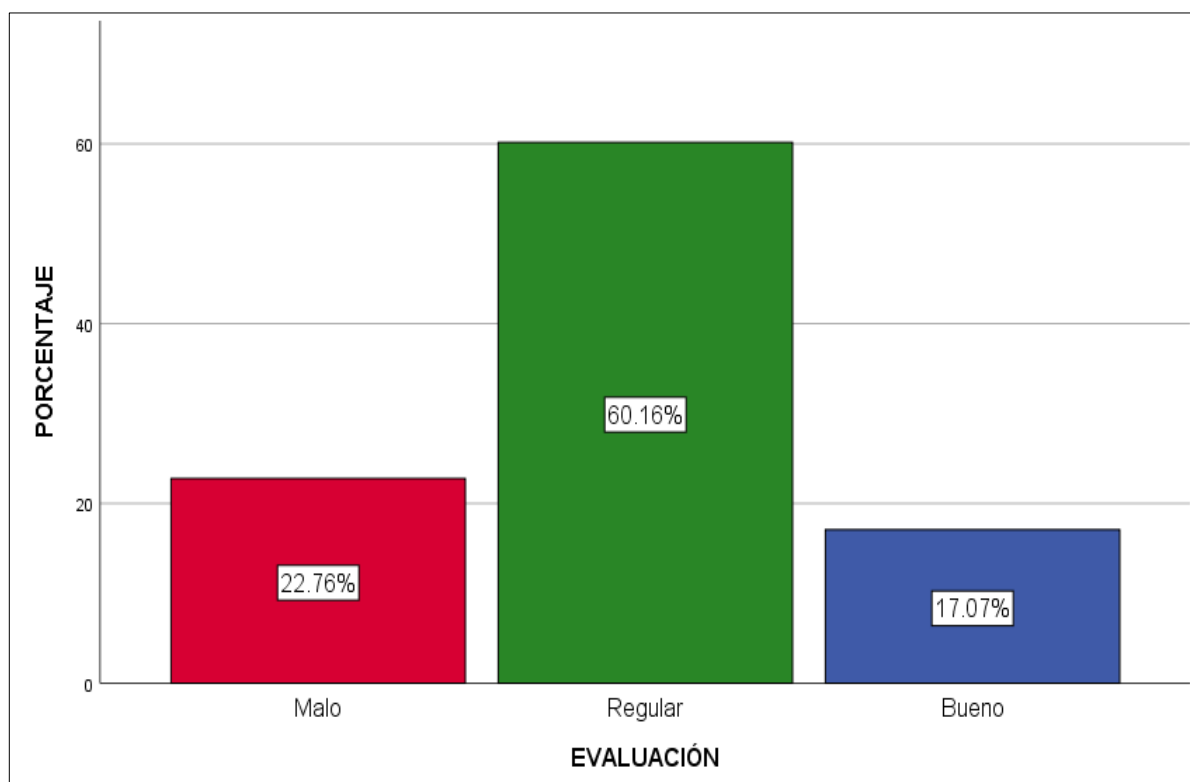
**Tabla 16**

*Análisis descriptivo de la dimensión evaluación de la capacitación laboral*

	Colaboradores	Porcentaje
Malo	28	22.8
Regular	74	60.2
Bueno	21	17.1
Total	123	100.0

**Figura 5**

*Análisis descriptivo de la dimensión evaluación de la capacitación laboral*



En la tabla 16 y figura 5, se observa que 74 colaboradores que representan el 60.16% consideran que la evaluación de la capacitación laboral en un nivel regular, mientras que 28 colaboradores, que representan el 22.76% lo consideran en un nivel malo y 21 colaboradores, que representan el 17.07% lo consideran en un nivel bueno. Esto evidencia la poca efectividad e importancia de las evaluaciones hacia los

colaboradores, carencia de conocimiento en los aspectos que debe mejorar el personal en cuanto a su desempeño.

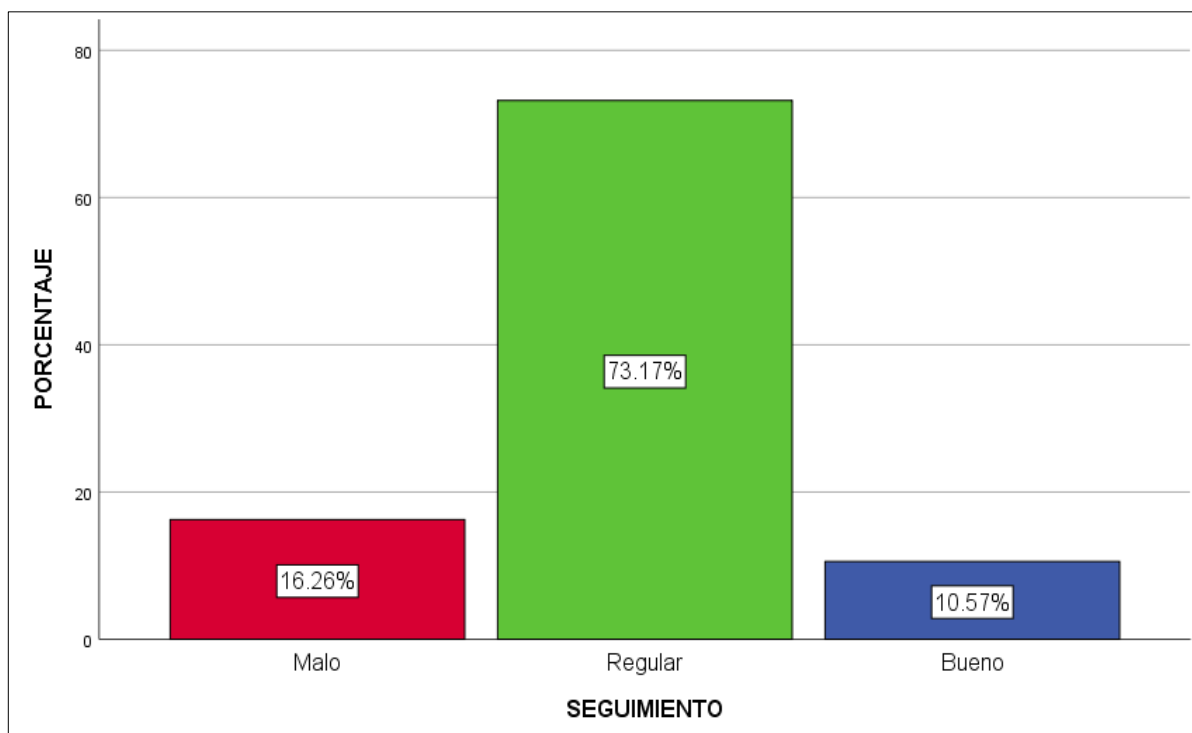
**Tabla 17**

*Análisis descriptivo de la dimensión seguimiento de la capacitación laboral*

	Colaboradores	Porcentaje
Malo	20	16.3
Regular	90	73.2
Bueno	13	10.6
Total	123	100.0

**Figura 6**

*Análisis descriptivo de la dimensión seguimiento de la capacitación laboral*



En la tabla 17 y figura 6, se observa que 90 colaboradores encuestados que representan el 73.17% consideran que el seguimiento de la capacitación laboral en un nivel regular, mientras que 20 colaboradores, que representan el 16.26% lo consideran en un nivel malo y 13 colaboradores, que representan el 10.57% lo consideran en un nivel bueno. Esto evidencia la falta de seguimiento hacia el personal

luego de una capacitación, no brindarle el feedback o retroalimentación necesaria para mejorar el desempeño laboral.

### **Resultados descriptivos de las dimensiones del desempeño laboral**

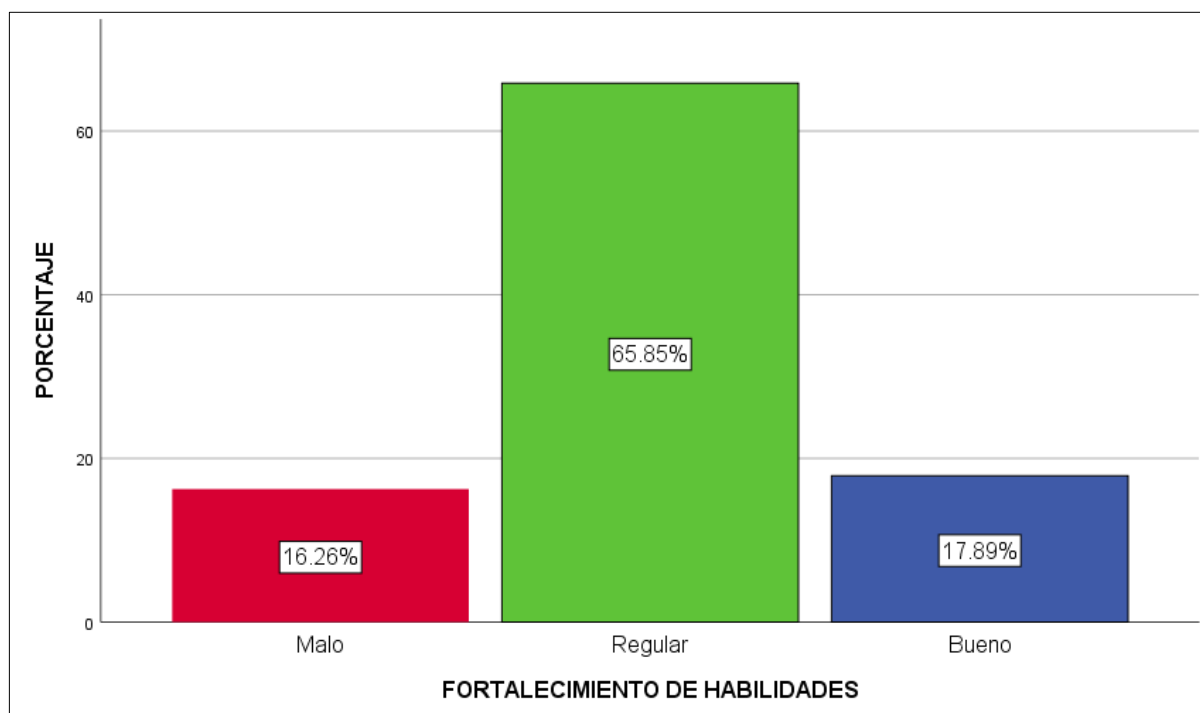
**Tabla 18**

*Análisis descriptivo de la dimensión fortalecimiento de habilidades*

	Colaboradores	Porcentaje
Malo	20	16.3
Regular	81	65.9
Bueno	22	17.9
Total	123	100.0

**Figura 7**

*Análisis descriptivo de la dimensión fortalecimiento de habilidades*



En la tabla 18 y figura 7, se observa que 81 colaboradores que representan el 65.85% consideran el fortalecimiento de habilidades en un nivel regular, mientras que 22 colaboradores, que representan el 17.89% lo consideran en un nivel bueno y 20 colaboradores, que representan el 16.26% lo consideran en un nivel malo. Esto evidencia que en la empresa los colaboradores tienen bajo rendimiento ante un nivel

de conocimiento muy escaso y por lo tanto no se genera competencias entre los colaboradores.

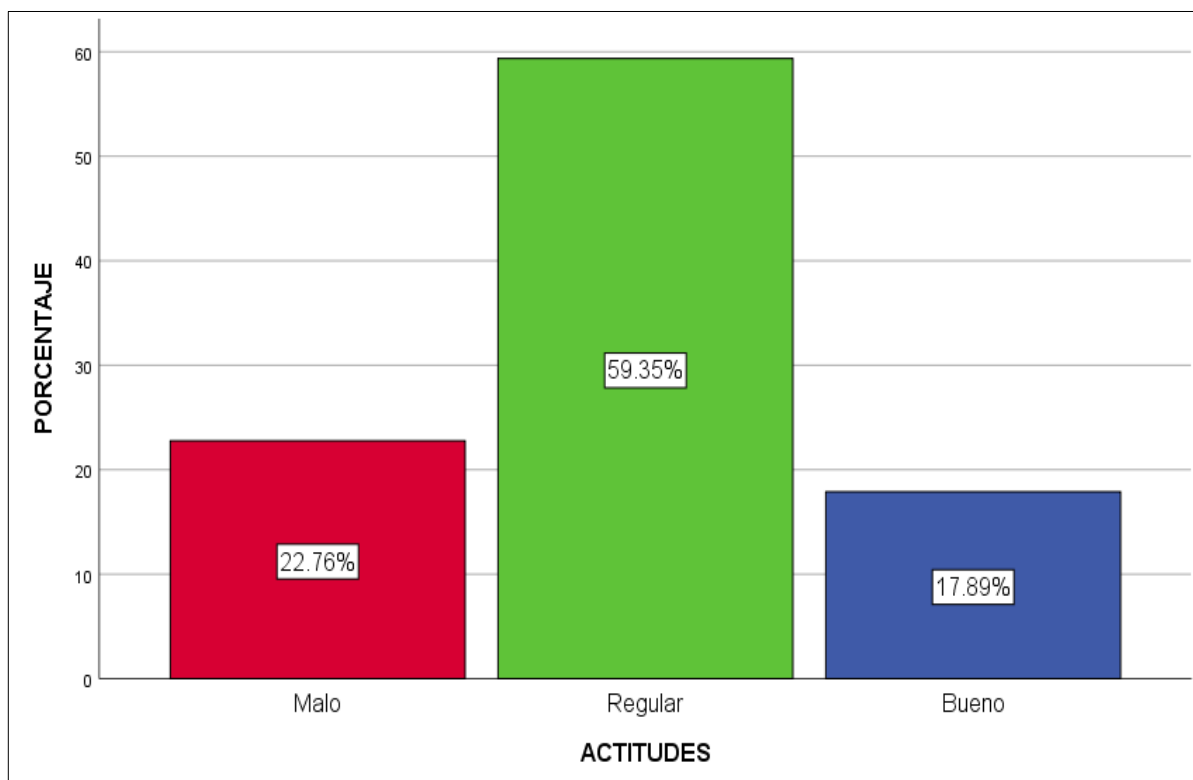
**Tabla 19**

*Análisis descriptivo de la dimensión actitudes*

	Colaboradores	Porcentaje
Malo	28	22.8
Regular	73	59.3
Bueno	22	17.9
Total	123	100.0

**Figura 8**

*Análisis descriptivo de la dimensión actitudes*



En la tabla 19 y figura 8, se observa que 73 colaboradores que representan el 59.35% consideran las actitudes en un nivel regular, mientras que 28 colaboradores, que representan el 22.76% lo consideran en un nivel malo y 22 colaboradores, que representan el 17.89% lo consideran en un nivel bueno. Esto evidencia que en la empresa los colaboradores no demuestran actitudes eficientes con respecto al



desempeño, no existe una mejoría con las relaciones interpersonales y con la comunicación entre todo el personal.

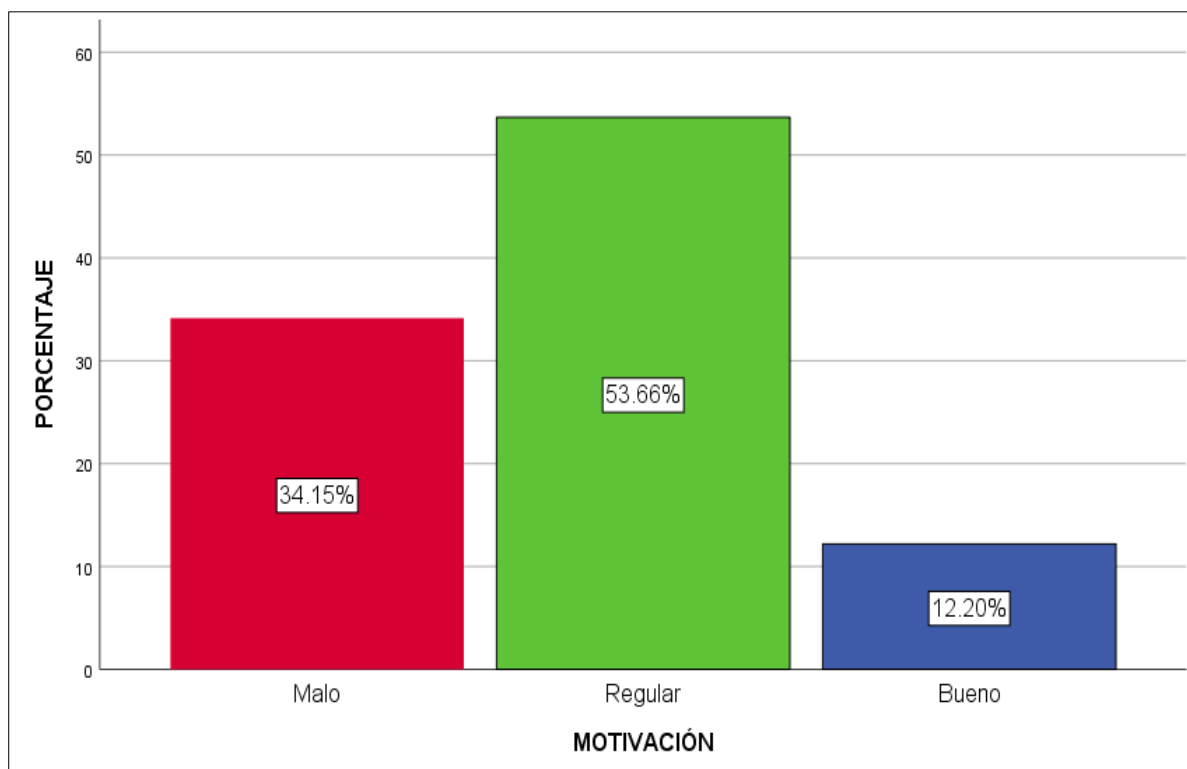
**Tabla 20**

*Análisis descriptivo de la dimensión motivación*

	Colaboradores	Porcentaje
Malo	42	34.1
Regular	66	53.7
Bueno	15	12.2
Total	123	100.0

**Figura 9**

*Análisis descriptivo de la dimensión motivación*



En la tabla 20 y figura 9, se observa que 66 colaboradores que representan el 53.66% consideran las actitudes en un nivel regular, mientras que 42 colaboradores, que representan el 34.15% lo consideran en un nivel malo y 15 colaboradores, que representan el 12.20% lo consideran en un nivel bueno. Esto evidencia que en la

empresa la falta de motivación hacia los colaboradores influye el ambiente laboral y los resultados del rendimiento del colaborador cuando es altamente capacitado.

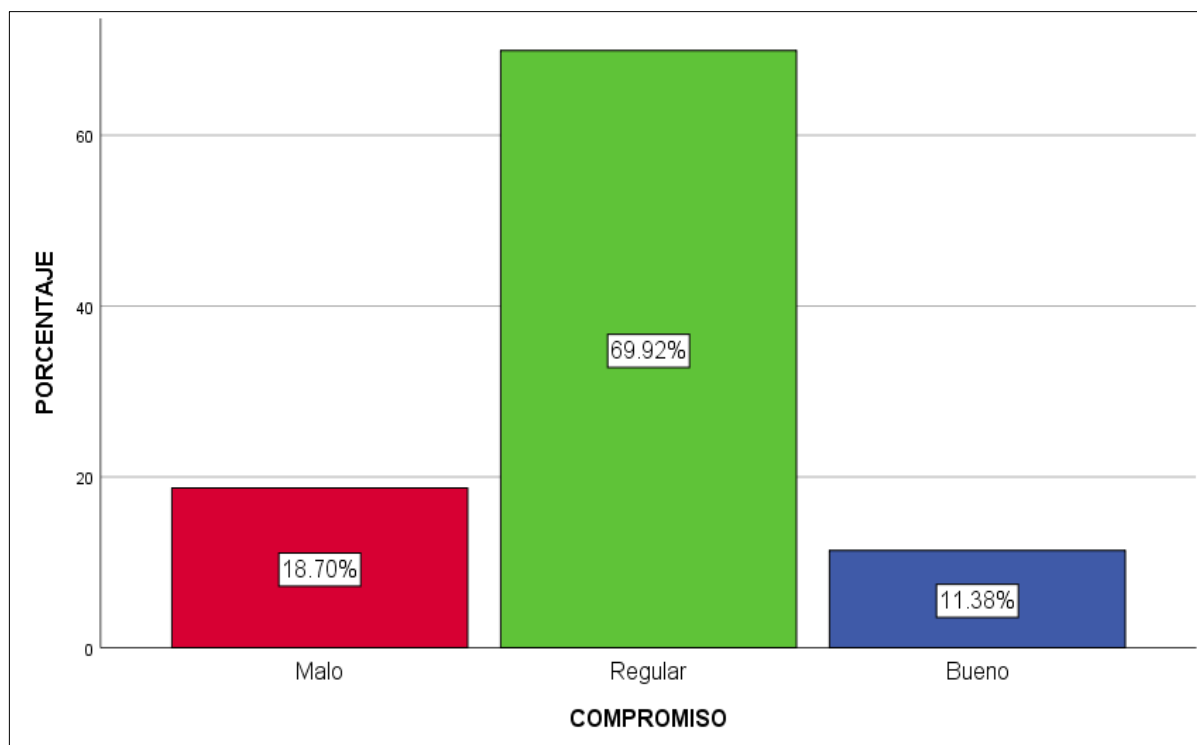
**Tabla 21**

*Análisis descriptivo de la dimensión compromiso*

	Colaboradores	Porcentaje
Malo	23	18.7
Regular	86	69.9
Bueno	14	11.4
Total	123	100.0

**Figura 10**

*Análisis descriptivo de la dimensión compromiso*



En la tabla 21 y figura 10, se observa que 86 colaboradores que representan el 69.92% consideran el compromiso en un nivel regular, mientras que 23 colaboradores, que representan el 18.70% lo consideran en un nivel malo y 14 colaboradores, que representan el 11.38% lo consideran en un nivel bueno. Esto evidencia que en la empresa existe bajo nivel de compromiso por parte del personal

respecto a los objetivos de la organización, que el colaborador sienta la responsabilidad de aportar con su buen desempeño para el desarrollo de la empresa.

#### 4.4. Resultados descriptivos de las variables relacionadas

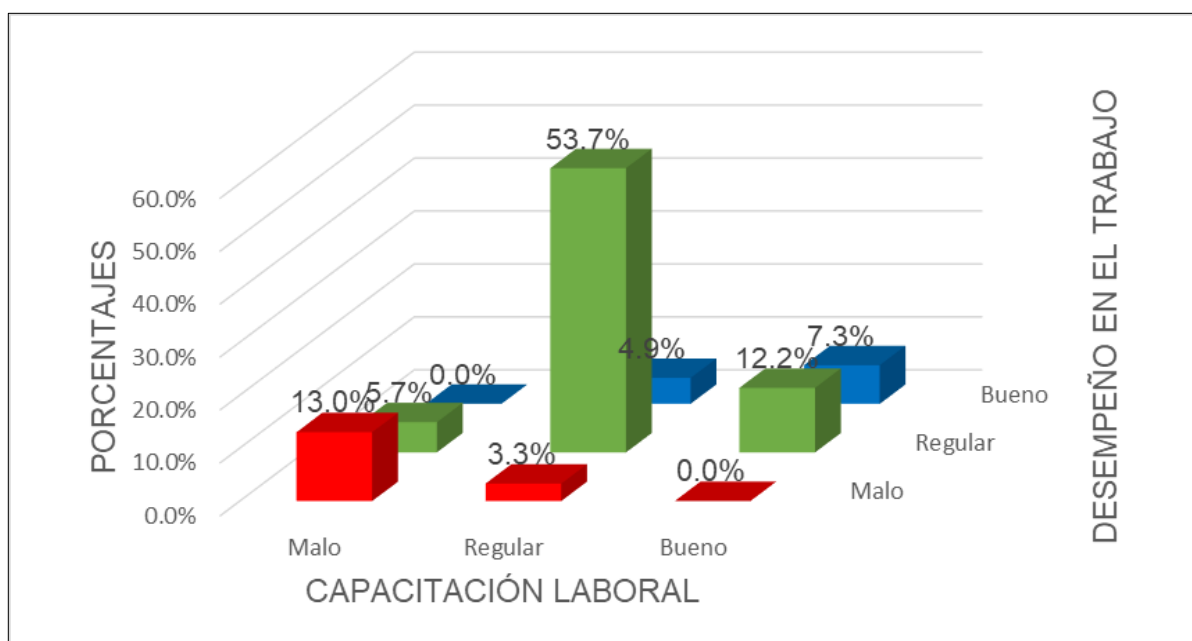
**Tabla 22**

*Análisis descriptivo de los resultados de la relación entre capacitación laboral y desempeño en el trabajo*

Capacitación laboral	Desempeño en el trabajo						Total	
	Malo		Regular		Bueno			
	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%
Malo	16	13.0%	4	3.3%	0	0.0%	20	16.3%
Regular	7	5.7%	66	53.7%	15	12.2%	88	71.5%
Bueno	0	0.0%	6	4.9%	9	7.3%	15	12.2%
Total	23	18.7%	76	61.8%	24	19.5%	123	100.0%

**Figura 11**

*Análisis descriptivo de los resultados de la relación entre capacitación laboral y desempeño en el trabajo*



En la tabla 22 figura 11, evidencia la descripción con respecto a la relación de los puntajes de la variable capacitación laboral y desempeño en el trabajo. Se observa que el 13.0% de los colaboradores indican que la relación entre las variables está en

un nivel malo. De la misma manera, el 53.7% de los colaboradores deducen dicha relación en un nivel regular, finalmente, el 7.3% de los trabajadores indican que está en un nivel bueno; estos resultados muestran una relación positiva y directa entre la capacitación laboral y el desempeño en el trabajo. Por lo tanto, este análisis se verifica en la correspondiente prueba de hipótesis.

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

H<sub>0</sub>. La variable desempeño en el trabajo presenta una distribución normal.

H<sub>a</sub>. La variable desempeño en el trabajo difiere una distribución normal.

**Tabla 23**

*Resultado de la prueba de normalidad de la variable desempeño en el trabajo*

		Desempeño en el trabajo
N		123
Parámetros normales <sup>a,b</sup>	Media	131.50
	Desv. Desviación	6.642
Máximas diferencias extremas	Absoluto	.175
	Positivo	.115
	Negativo	-.175
Estadístico de prueba		.175
Sig. asintótica(bilateral)		.000 <sup>c</sup>

En la tabla 23 se muestra los resultados de la prueba de normalidad de Kolmogorov – Smirnov en la cual se observa que la distribución de los puntajes del desempeño en el trabajo no se aproxima a una distribución de contraste normal, el valor de significancia es 0,000. Dicho resultado permite indicar que la prueba de hipótesis se debe realizar con la prueba no paramétrica Rho de Spearman.

Al respecto, Romero (2016) indica: “La prueba de Kolmogorov – Smirnov es una prueba de significación estadística para identificar si los datos de la muestra tienen una distribución normal, se emplea para muestras mayores a 50” (p. 112).

#### 4.6. Procedimientos correlacionales

##### *Contraste de la hipótesis general*

H<sub>0</sub>. La capacitación laboral no se relaciona significativamente con el desempeño en el trabajo en los colaboradores de la empresa Corporación Life S.A.C., Chorrillos – 2021

H<sub>a</sub>. La capacitación laboral se relaciona significativamente con el desempeño en el trabajo en los colaboradores de la empresa Corporación Life S.A.C., Chorrillos – 2021

Nivel de confianza 95% ( $\alpha = 0,05$ )

Regla de decisión: Sig. > 0.05 → Se acepta la hipótesis nula (H<sub>0</sub>)

Sig. < 0.05 → Se rechaza la hipótesis nula (H<sub>0</sub>)

#### **Tabla 24**

*Resultados de correlación entre la capacitación laboral y el desempeño en el trabajo*

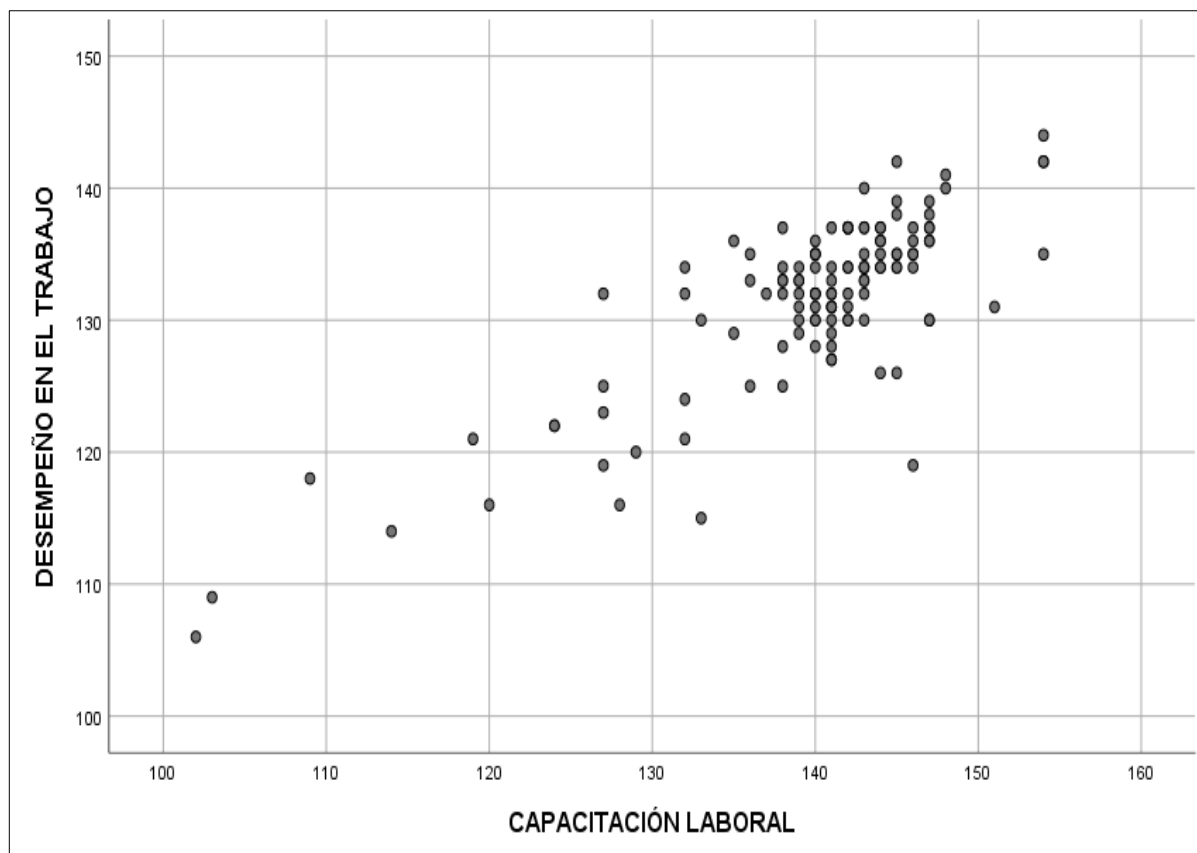
		Desempeño en el trabajo	
Rho de	Capacitación	Coeficiente de correlación	.641**
Spearman	laboral	Sig. (bilateral)	.000
		N	123

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

En la tabla 24 se muestran los resultados de la relación entre la capacitación laboral y desempeño en el trabajo, donde se observa un valor de significancia es 0.000 aceptándose la hipótesis del investigador. Asimismo, se puede mencionar que la capacitación laboral se relaciona con el desempeño en el trabajo en los colaboradores de la empresa Corporación Life, siendo esta una correlación positiva considerable ( $\rho=0.641$ ) de acuerdo con la tabla de Mondragón (2014); es decir, en la medida que mejora la capacitación laboral mejora el desempeño en el trabajo.

**Figura 12**

*Diagrama de dispersión de las variables capacitación laboral y desempeño en el trabajo*



En la figura 12 se observa los resultados del gráfico de dispersión que presenta la variable capacitación laboral y desempeño en el trabajo, dicho resultado indica que las variables están relacionadas de manera positiva y directa. Entendiéndose que mientras mayores sean los puntajes en la variable capacitación laboral, mayores serán los puntajes en la variable desempeño en el trabajo hacia los colaboradores de la empresa Corporación Life S.A.C.

### ***Contraste de la hipótesis específica 1***

H<sub>0</sub>. La formación no se relaciona significativamente con el desempeño en el trabajo en los colaboradores de la empresa Corporación Life, Chorrillos – 2021.

H<sub>1</sub>. La formación se relaciona significativamente con el desempeño en el trabajo en los colaboradores de la empresa Corporación Life, Chorrillos – 2021.

**Tabla 25***Resultados de correlación entre la formación y el desempeño en el trabajo*

			Desempeño en el trabajo
Rho de Spearman	Formación	Coeficiente de correlación	.561**
		Sig. (bilateral)	.000
		N	123

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

En la tabla 25 muestra los resultados de la relación entre la capacitación laboral y desempeño en el trabajo, donde se observa un nivel de significancia de 0.000, aceptándose la hipótesis del investigador. Asimismo, se puede mencionar que la formación de la capacitación laboral se relaciona con el desempeño en el trabajo en los colaboradores de la empresa Corporación Life S.A.C. siendo esta una correlación positiva considerable ( $\rho=0.561$ ) de acuerdo con la tabla de Mondragón (2014); por tanto, en la medida que mejora la formación de la capacitación laboral mejora el desempeño en el trabajo.

### **Contraste de la hipótesis específica 2**

H<sub>0</sub>. El conocimiento no se relaciona significativamente con el desempeño en el trabajo en los colaboradores de la empresa Corporación Life, Chorrillos – 2021.

H<sub>2</sub>. El conocimiento se relaciona significativamente con el desempeño en el trabajo en los colaboradores de la empresa Corporación Life, Chorrillos – 2021.

**Tabla 26***Resultados de correlación entre el conocimiento y el desempeño en el trabajo*

			Desempeño en el trabajo
Rho de Spearman	Conocimiento	Coeficiente de correlación	.456**
		Sig. (bilateral)	.000
		N	123

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

En la tabla 26 muestra los resultados de la relación entre la capacitación laboral y desempeño en el trabajo, donde se observa que el valor de significancia es 0.000 aceptándose la hipótesis del investigador. Asimismo, se puede mencionar que el conocimiento de la capacitación laboral se relaciona con el desempeño en el trabajo en los colaboradores de la empresa Corporación Life S.A.C. siendo esta una correlación positiva media ( $\rho=0.456$ ) de acuerdo con la tabla de Mondragón (2014); por tanto, en la medida que mejora el conocimiento de la capacitación mejora el desempeño en el trabajo.

### ***Contraste de la hipótesis específica 3***

H<sub>0</sub>. La evaluación no se relaciona significativamente con el desempeño en el trabajo en los colaboradores de la empresa Corporación Life, Chorrillos – 2021.

H<sub>3</sub>. La evaluación se relaciona significativamente con el desempeño en el trabajo en los colaboradores de la empresa Corporación Life, Chorrillos – 2021.

### **Tabla 27**

*Resultados de correlación entre la evaluación y el desempeño en el trabajo*

		Desempeño en el trabajo	
Rho de Spearman	Evaluación	Coefficiente de correlación	.540**
		Sig. (bilateral)	.000
		N	123

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

En la tabla 27 se muestra los resultados de la relación entre la evaluación y desempeño en el trabajo, donde se observa que el valor de significancia es 0.000 aceptándose la hipótesis del investigador. Asimismo, se puede mencionar que la evaluación de la capacitación laboral se relaciona con el desempeño en el trabajo en los colaboradores de la empresa Corporación Life S.A.C. siendo esta una correlación positiva considerable ( $\rho=0.540$ ) de acuerdo con la tabla de Mondragón (2014); por



lo tanto, en la medida que mejora la evaluación de la capacitación laboral mejora el desempeño en el trabajo.

#### ***Contraste de la hipótesis específica 4***

H<sub>0</sub>. El seguimiento no se relaciona con el desempeño en el trabajo en los colaboradores de la empresa Corporación Life, Chorrillos – 2021.

H<sub>4</sub>. El seguimiento se relaciona con el desempeño en el trabajo en los colaboradores de la empresa Corporación Life, Chorrillos – 2021.

**Tabla 28**

*Resultados de correlación entre el seguimiento y el desempeño en el trabajo*

		Desempeño en el trabajo	
Rho de Spearman	Seguimiento	Coeficiente de correlación	.356**
		Sig. (bilateral)	.000
		N	123

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

En la tabla 28 se muestra los resultados de la relación entre el seguimiento y desempeño en el trabajo, donde se visualiza que el valor de significancia es 0.000 aceptándose la hipótesis del investigador. Asimismo, se puede mencionar que el seguimiento de la capacitación laboral se relaciona con el desempeño en el trabajo en los colaboradores de la empresa Corporación Life S.A.C. siendo esta una correlación positiva débil ( $\rho=0.356$ ) de acuerdo con la tabla de Mondragón (2014); por lo tanto, a medida que mejora el seguimiento de la capacitación laboral mejora el desempeño en el trabajo.

**CAPÍTULO V**  
**DISCUSIONES, CONCLUSIONES Y**  
**RECOMENDACIONES**

## 5.1. Discusiones

El propósito de esta investigación fue analizar el nivel de correlación que existe entre la capacitación laboral y el desempeño en el trabajo en los colaboradores de la empresa Corporación Life S.A.C., Chorrillos – 2021.

Los instrumentos aplicados que se usaron gozan de criterios adecuados de validez y confiabilidad. Respecto al instrumento de la capacitación laboral presenta un nivel de alfa de Cronbach de 0.846, de la misma manera, para el instrumento del desempeño en el trabajo, se logró un nivel de alfa de Cronbach de 0.759, dichos instrumentos superan el 0.75 demostrando que ambas pruebas son consistentes.

La prueba de hipótesis general se acepta pues se obtuvo un resultado estadístico de correlación Rho de Spearman ( $\rho=0.641$ ) a un nivel de significancia de 0.000, evidenciándose la existencia de una correlación positiva considerable entre la capacitación laboral y el desempeño en el trabajo en los colaboradores de la empresa Corporación Life S.A.C. Dichos resultados concuerdan con los resultados de Pezo (2017) en su investigación *Capacitación y desempeño laboral de los trabajadores del área de producción de la empresa Chalicen S.A.C. San Juan de Lurigancho, 2017*, donde se concluye que las variables existe correlación positiva considerable ( $\rho=0.731$ ). Esto evidencia que en las fábricas se debe implementar capacitaciones constantes, no solo para el personal nuevo sino también para el personal que lleva tiempo en la empresa, porque en el rubro industrial cada producción presenta actualizaciones en sus procesos y es por ello la importancia de la capacitación hacia el personal, de esta manera se obtiene un mejor desempeño y permite que la empresa siga desarrollándose.

La prueba de hipótesis específica 1 se acepta pues se obtuvo un resultado estadístico de correlación de Rho de Spearman ( $\rho=0.561$ ) a un nivel de significancia

de 0.000, evidenciándose la existencia de una correlación positiva considerable entre la dimensión formación y el desempeño en el trabajo en los colaboradores de la empresa Corporación Life S.A.C. Dichos resultados concuerdan con los resultados de Pezo (2017) en su investigación *Capacitación y desempeño laboral de los trabajadores del área de producción de la empresa Chalicen S.A.C. San Juan de Lurigancho, 2017*, donde existe relación entre la formación y el desempeño en el trabajo, se encontró una correlación positiva considerable ( $\rho=0.546$ ). Esto evidencia que en las fábricas ante tanta información que se debe compartir, se debe formar al colaborador de manera interna y externa, esto quiere decir, capacitar a los colaboradores facilitándole como beneficios brindándoles cursos en la cual el personal pueda seguir desarrollándose profesionalmente, de esta manera potenciarán sus habilidades y el nivel de desempeño mejorará, la productividad crecerá.

La prueba de hipótesis específica 2 se acepta pues se obtuvo un resultado estadístico de correlación de Rho de Spearman ( $\rho=0.456$ ) a un nivel de significancia de 0.000, evidenciándose la existencia de una correlación positiva media entre la dimensión conocimiento y el desempeño en el trabajo en los colaboradores de la empresa Corporación Life S.A.C. Dichos resultados concuerdan con los resultados de Cárdenas (2017) en su investigación *Capacitación y su relación con el desempeño laboral de producción en Peruvian Andean Trout S.A.C, San Juan de Miraflores, 2017*, donde existe relación entre el conocimiento y el desempeño en el trabajo, se encontró una correlación positiva media ( $\rho=0.318$ ). Esto evidencia que en las empresas industriales brindar el conocimiento de las políticas y reglamento que establece la organización es de suma importancia ya que el reglamento de una empresa industrial es muy diferente a los reglamentos de una oficina o empresas de servicios generales,

el rubro industrial es más amplio por los conocimientos que poseen y los procesos que implementan, es muy relevante y obligatorio que el personal comprenda y lo tenga en cuenta en el día a día, en consecuencia, el colaborador tendrá más facilidad y tranquilidad para realizar sus funciones y desempeñarse mejor.

La prueba de hipótesis específica 3 se acepta pues se obtuvo un resultado estadístico de correlación de Rho de Spearman ( $\rho=0.540$ ) a un nivel de significancia de 0.000, evidenciándose la existencia de una correlación positiva considerable entre la dimensión evaluación y el desempeño en el trabajo en los colaboradores de la empresa Corporación Life S.A.C. Dichos resultados concuerdan con los resultados de Pezo (2017) en su investigación *Capacitación y desempeño laboral de los trabajadores del área de producción de la empresa Chalicen S.A.C. San Juan de Lurigancho, 2017*, donde existe relación entre la evaluación y el desempeño en el trabajo, se encontró una correlación positiva considerable ( $\rho=0.752$ ). Esto evidencia que en las fábricas luego de cada capacitación se debe evaluar a los colaboradores con los conocimientos impartidos, ya sea escrita como oral, de esta manera el colaborador busca tener un alto rendimiento y es por ello necesita saber que aspecto debe mejorar en relación con las funciones que realiza, la evaluación tiene una relación alta con el desempeño laboral.

La prueba de hipótesis específica 4 se acepta pues se obtuvo un resultado estadístico de correlación de Rho de Spearman ( $\rho=0.356$ ) a un nivel de significancia de 0.000, evidenciándose la existencia de una correlación positiva débil entre la dimensión seguimiento y el desempeño en el trabajo en los colaboradores de la empresa Corporación Life S.A.C. Dichos resultados concuerdan con los resultados de Pezo (2017) en su investigación *Capacitación y desempeño laboral de los trabajadores del área de producción de la empresa Chalicen S.A.C. San Juan de*

*Lurigancho, 2017*, donde existe relación entre el seguimiento y el desempeño en el trabajo, se encontró una correlación positiva débil ( $Rho=0.473$ ). Esto evidencia que en las fábricas se debe realizar seguimiento al personal luego de una capacitación, ver las conductas y comportamientos, el compromiso en sus labores y la mejora de su productividad, de esta manera se reflejará el nivel de desempeño que obtiene.

De igual manera, para continuar con la investigación se recomienda que se realice diversas investigaciones en nuevas líneas de investigación que fueron estudiadas hasta la actualidad. Asimismo, implementar el estudio a todas las organizaciones sin importar el rubro o tamaño, aplicando programas de capacitaciones para obtener un mejor desempeño laboral, considerando diseños experimentales.

## **5.2. Conclusiones**

Primero. Se demuestra la existencia de una correlación positiva considerable ( $Rho=0.641$ ) a un nivel de significancia de 0.000 entre la capacitación laboral y el desempeño en el trabajo en los colaboradores de la empresa Corporación Life S.A.C., Chorrillos – 2021. Se concluye que, en la organización se capacita constante al personal ante los cambios y actualizaciones utilizando métodos prácticos y dinámicos, llegándoles a buen entendimiento que tengan como finalidad de mejorar el desempeño laboral.

Segundo. Se demuestra la existencia de una correlación positiva considerable ( $Rho=0.561$ ) a un nivel de significancia de 0.000 entre la dimensión formación y el desempeño en el trabajo en los colaboradores de la empresa Corporación Life S.A.C., Chorrillos – 2021. Se concluye que, los trabajadores esperan más de las capacitaciones internas y externas que les permite mejorar el desempeño laboral.

Tercero. Se demuestra la existencia de una correlación positiva media ( $Rho=0.456$ ) a un nivel de significancia de 0.000 entre la dimensión conocimiento y el desempeño en el trabajo en los colaboradores de la empresa Corporación Life S.A.C., Chorrillos – 2021. Se concluye que la organización imparte conocimientos para desarrollar las habilidades del trabajador, generar competencias entre los colaboradores, pero todavía no tiene los alcances necesarios que permita tener un buen desempeño laboral.

Cuarto. Se demuestra la existencia de una correlación positiva considerable ( $Rho=0.540$ ) a un nivel de significancia de 0.000 entre la dimensión evaluación y el desempeño en el trabajo en los colaboradores de la empresa Corporación Life S.A.C., Chorrillos – 2021. Se concluye que, la organización evalúa al colaborador antes y luego de las capacitaciones; sin embargo, el feedback no es el adecuado que permita al trabajador conocer los resultados de su evaluación para mejorar los aspectos observados que le permite mejorar su desempeño laboral.

Quinto. Se demuestra la existencia de una correlación positiva débil ( $Rho=0.356$ ) a un nivel de significancia de 0.000 entre la dimensión seguimiento y el desempeño en el trabajo en los colaboradores de la empresa Corporación Life S.A.C., Chorrillos – 2021. Se concluye que, el seguimiento que se le hace al colaborador luego de las capacitaciones no permite evaluar su conducta, compromiso y productividad, que le permita mejorar su desempeño laboral.

### **5.3 Recomendaciones**

En relación con la conclusión general, se recomienda a los jefes ejercer capacitaciones constantes en relación con el desempeño en el trabajo mediante la aplicación de un plan de acción enfocadas en la aplicación de estrategias enfocadas en el conocimiento y habilidades del colaborador, considerando la relación positiva

considerable entre la capacitación laboral y desempeño en el trabajo. Esta recomendación se realizará con las siguientes actividades:

- Aplicar la planificación coyuntural de la capacitación mediante talleres; es decir implementar capacitaciones curativas ante cualquier problema coyuntural en la empresa, la falta de información ante una actualización de procedimientos y/o procesos, se necesita poner al día con las capacitaciones curativas al personal.
- Aplicar la técnica de capacitación mediante recursos audiovisuales, en donde se comparte al colaborador imágenes visuales como instructivos donde se detalla cada proceso de las funciones que debe realizar.

En relación con el primer objetivo específico, respecto a la dimensión formación se recomienda implementar capacitaciones tanto internas como externas con la finalidad de desarrollar las habilidades del colaborador para que obtenga un mejor desempeño. Esta recomendación se realizará con las siguientes actividades:

- Aplicar el método de capacitación como el adiestramiento fuera del trabajo donde el colaborador se capacite con cursos que ayuden a obtener más conocimientos del área donde realiza sus funciones y permita desarrollar sus habilidades intelectuales.
- Aplicar el método de capacitación como el adiestramiento no presencial, de manera virtual, como por ejemplo ponencias gratuitas que guarden relación a las funciones que realiza dentro del área y también del rubro de la empresa.

En relación con el segundo objetivo específico, respecto a la dimensión conocimiento se recomienda impartir conocimientos en las capacitaciones de manera didácticas y dinámicas, que facilite al colaborador entender de manera clara y concisa. Esta recomendación se realizará con las siguientes actividades:



- Aplicar diseños didácticos en las capacitaciones, de una manera dinámica recopilando ejemplos, ejercicios y actividades, garantizar que el personal no se aburra y tenga una mejor captación y entendimiento con la capacitación.
- Generar actividades por competencias por área en donde al colaborador se le realice preguntas acerca de las capacitaciones dictadas en la semana y el que mayor acierta obtendrá incentivos o recompensas.

En relación con el tercer objetivo específico, respecto a la dimensión evaluación se recomienda identificar las carencias y necesidades del colaborador en relación con las funciones que realiza, de esta manera conocerá los resultados y buscará mejorar ciertos aspectos para lograr un mejor desempeño. Esta recomendación se realizará con las siguientes actividades:

- Aplicar el diagnóstico de necesidades, es decir antes de realizar una capacitación primero se tiene que identificar las habilidades específicas para mejorar y aumentar el desempeño del colaborador, luego de ello, garantizar una capacitación adecuada para los niveles de educación, experiencia y habilidades del personal.
- Aplicar la evaluación de desempeño 360°, de esta manera el colaborador sabrá qué aspectos debe mejorar en relación con las funciones que realizar y así desempeñarse mejor.

En relación con el cuarto objetivo específico, respecto a la dimensión seguimiento se recomienda evaluar la conducta, el compromiso y la responsabilidad en relación con lo aprendido por las capacitaciones dictadas y su aplicación en el desempeño de sus labores diarias. Esta recomendación se realizará con las siguientes actividades:

- Aplicar la retroalimentación, brindarle el feedback al personal para memorizar lo aprendido, esto se debe realizar mediante un checklist.
- Realizar supervisiones al personal semanalmente, que los colaboradores reporten las actividades que han realizado en la semana.

## **REFERENCIAS**

- Adecco. (2017, noviembre). *Conoce la importancia de las capacitaciones empresariales*. Adecco. <https://www.adecco.com.pe/capacitaciones/importancia-capacitaciones-empresariales/>
- Alles, M. (2005). *Desempeño por competencias de 360°*. Granica.
- Amador, A. (2016). *Administración de recursos humanos*. Tendencias.
- Briones, M. (2020). *La capacitación por competencias como modelo de gestión del desempeño laboral en CNEL EP – Unidad de Negocio Guayaquil, Ecuador, 2020* [Tesis de maestría, Universidad de Guayaquil]. Repositorio Institucional UG. <http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/51492>
- Cárdenas, M. (2017). *Capacitación y su relación con el desempeño laboral de producción en Peruvian Andean Trout S.A.C, San Juan de Miraflores, 2017* [Tesis de pregrado, Universidad César Vallejo]. Repositorio Institucional UCV. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/9051>
- Castillo, R. (2012). *Desarrollo del capital humano en las organizaciones*. Red del tercer milenio.
- Chávez, L. (2014). *Las competencias gerenciales*. McGraw-Hill.
- Chiavenato, I. (2009). *Gestión del talento humano* (12ª ed.). McGraw-Hill.
- Chiavenato, I. (2011). *Administración de Recursos Humanos* (10ª ed.). McGraw-Hill.
- Chiavenato, I. (2017). *Gestión del Talento humano* (8ª ed.). McGraw-Hill.
- Cota, J. y Rivera, J. (2016). La capacitación como herramienta efectiva para mejorar el desempeño de los empleados de una cadena de zapaterías de la ciudad Obregón, México, 2016. *Revista Dialnet*, 16(70), 66-84. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6056989>

- Cubas, D. (2018, enero). *¿Cuánto le toma a un gerente colocarse en una nueva posición durante la pandemia?* Proactivo. <https://proactivo.com.pe/cuanto-le-toma-a-un-gerente-colocarse-en-una-nueva-posicion-durante-la-pandemia/>
- Deloitte Perú (2015, 21 de noviembre). El 87% de empresas considera que la falta de compromiso laboral es su principal problema. *Diario gestión*. <https://gestion.pe/tendencias/management-empleo/87-empresas-considera-falta-compromiso-laboral-principal-problema-105592-noticia/>
- Dessler, G. y Varela, R. (2011). *Administración de Recursos humanos, enfoque latinoamericano* (5ª ed.). Pearson.
- Gonzales, F. (2018). *Capacitación empresarial y desempeño laboral en los trabajadores de la Industria Textil Topitop, Lima – 2017* [Tesis de pregrado, Universidad Inca Garcilaso de la Vega]. Repositorio Institucional UIGV. <http://repositorio.uigv.edu.pe/handle/20.500.11818/3358>
- Hernández, R. y Mendoza, P. (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa y mixta* (10ª ed.). McGraw-Hill.
- Huacasi, A. (2017). *Capacitación y desempeño laboral de los trabajadores en la Industrial metal mecánica Grupo Forte SAC, Perú, 2017* [Tesis doctoral, Universidad Nacional del Callao]. Repositorio Institucional UNAC. <http://repositorio.unac.edu.pe/handle/20.500.12952/3934>
- Juárez, O. (2018). *Administración y evaluación de desempeño del personal*. Pirámide.
- Laredo, L. (2016). *Capacitación y productividad de los colaboradores de la Corporación Illika S.A.C. San Juan de Lurigancho, Lima 2016* [Tesis pregrado, Universidad César Vallejo]. Repositorio Institucional UCV. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/5101>
- Martínez, E. (2009). *Capacitación por competencia, principios y métodos*. OECD.

- Martínez, L. (2013). Confiabilidad en la medición. *Investigación en educación médica*, 2(6), 107 – 111. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=349733227007>
- Mondragón, M. (2014). Uso de la correlación de Spearman en un estudio de intervención en fisioterapia. *Movimiento científico*, 8(1), 98 – 104. <https://doi.org/10.33881/2011-7191.mct.08111>
- Mondy, W. (2010). *Administración de recursos humanos* (11ª ed.). Pearson.
- Navarrete, M. (2018). *La capacitación del personal y el Desempeño Laboral en los Colaboradores de Megamaxi Mall de los Andes de Corporación Favorita C.A., Venezuela, 2018* [Tesis de maestría, Universidad Técnica de Ambato].  
Repositorio Institucional UTA.  
<https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/28329/1/49%20GTH.pdf>
- Neill, D. y Cortez, L. (2017). *Procesos y fundamentos de la investigación científica*. Utmatch.
- Ñaupas, H., Valdivia, M., Palacios, J. y Romero, H. (2018). *Metodología de la investigación Cuantitativa – Cualitativa y Redacción de tesis* (5ª ed.). Ediciones de la U.
- Organización Internacional del Trabajo (2016, enero). *Mejore su negocio: El recurso humano y la productividad*. OIT. <https://infolibros.org/pdfview/7061-mejore-su-negocio-el-recurso-humano-y-la-productividad-organizacion-internacional-del-trabajo/>
- Pérez, A. (2009). *Evaluación del desempeño laboral*. *Revista UPIICSA*, 17(7), 50-51. <https://www.repositoriodigital.ipn.mx/bitstream/123456789/5384/2/50-51-2.pdf>
- Pezo, R. (2017). *Capacitación y desempeño laboral de los trabajadores del área de producción de la empresa Chalicen S.A.C. San Juan de Lurigancho, 2017*

- [Tesis de pregrado, Universidad César Vallejo]. Repositorio Institucional UCV.  
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/7195>
- Ramírez, C., Rivas, L. y Silva, G. (2018). *Relación entre capacitación al personal y el desempeño laboral en la empresa Dinet S.A. Villa El Salvador, 2018* [Tesis de pregrado, Universidad Peruana de Las Américas]. Repositorio Institucional ULAS. <http://repositorio.ulasamericas.edu.pe/handle/upa/517>
- Robbins, S. y Coulter, M. (2014). *Administración* (10ª ed.). Pearson.
- Rojas, F. (2018). *Capacitación y desempeño laboral en el área operativa de Tenería San Miguel de Quetzaltenango, Guatemala, 2018* [Tesis de pregrado, Universidad Rafael Landívar]. Repositorio Institucional URL. <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesiseortiz/2018/05/43/Rojas-Francisco.pdf>
- Romero, M. (2016). Pruebas de bondad de ajuste a una distribución normal. *Revista Dialnet*, 6(3), 110 – 114.  
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5633043>
- Rommy, L. (2019). *Capacitación y desempeño laboral en Industrias Ales C.A. de la ciudad de Manta, Ecuador, 2019* [Tesis de pregrado, Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabi]. Repositorio Institucional ULEAM. <https://repositorio.uleam.edu.ec/handle/123456789/1940>
- Rosales, J. (2017). *Capacitación y desempeño laboral de los colaboradores de Grupo Perú L&J S.R.L., Lima 2017* [Tesis de pregrado, Universidad San Pedro]. Repositorio Institucional USP. <http://repositorio.usanpedro.edu.pe/handle/USANPEDRO/10683>
- Sifuentes, E. (2019). *Diseño de un módulo de capacitación laboral*. Morata.
- Vara, A. (2012). *7 pasos para una tesis exitosa*. USMP.

Villafuerte, V. y Silva, C. (2016). *Programa de Capacitación al personal y el Desempeño laboral en la empresa de Servicios Eléctricos – Iplatec S.A.C., Lima, 2016* [Tesis de pregrado, Universidad Inca Garcilaso de la Vega].

Repositorio

Institucional

UIGV.

<http://repositorio.uigv.edu.pe/handle/20.500.11818/2107>



## **ANEXOS**

## Anexo 1. Matriz de consistencia

Capacitación laboral y desempeño en el trabajo en los colaboradores de la empresa Corporación Life, Chorrillos - 2021

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables e indicadores			
<p><b>Problema general:</b> ¿Qué relación existe entre la capacitación laboral y el desempeño en el trabajo en los colaboradores de la empresa Corporación Life, Chorrillos - 2021?</p> <p><b>Problemas específicos:</b> ¿Qué relación existe entre la formación y el desempeño en el trabajo en los colaboradores de la empresa Corporación Life, Chorrillos - 2021? ¿Qué relación existe entre el conocimiento y</p>	<p><b>Objetivo general:</b> Determinar la relación entre la capacitación laboral y el desempeño en el trabajo en los colaboradores de la empresa Corporación Life, Chorrillos – 2021.</p> <p><b>Objetivos específicos:</b> Determinar la relación entre la formación y el desempeño en el trabajo en los colaboradores de la empresa Corporación Life, Chorrillos – 2021. Determinar la relación</p>	<p><b>Hipótesis general</b> La capacitación laboral se relaciona significativamente con el desempeño en el trabajo en los colaboradores de la empresa Corporación Life, Chorrillos – 2021.</p> <p><b>Hipótesis específicas</b> La formación se relaciona significativamente con el desempeño en el trabajo en los colaboradores de la empresa Corporación Life, Chorrillos – 2021. El conocimiento se</p>	<b>Variable 1: Capacitación laboral</b>			
			<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Escala de medición</b>	<b>Niveles y rangos</b>
			Formación	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Educación laboral</li> <li>- Desarrollo personal</li> <li>- Desarrollo profesional</li> </ul>	1. Totalmente en desacuerdo  2. En desacuerdo  3. Parcialmente de acuerdo  4. De acuerdo  5. Totalmente de acuerdo	Bueno [44-45] Regular [39-44] Malo [26-39]
			Conocimiento	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Capacidad de aprendizaje</li> <li>- Habilidades cognitivas</li> <li>- Compromiso con el aprendizaje</li> </ul>		Bueno [39-43] Regular [35-39] Malo [25-35]
			Evaluación	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Aptitudes</li> <li>- Conocimiento adquirido</li> </ul>	Bueno [23-25] Regular [20-23] Malo [13-20]	
Seguimiento	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Mejora de</li> </ul>	Bueno [42-45]				

<p>el desempeño en el trabajo en los colaboradores de la empresa Corporación Life, Chorrillos - 2021?</p> <p>¿Qué relación existe entre la evaluación y el desempeño en el trabajo en los colaboradores de la empresa Corporación Life, Chorrillos - 2021?</p> <p>¿Qué relación existe entre el seguimiento y el desempeño en el trabajo en los colaboradores de la empresa Corporación Life, Chorrillos - 2021?</p>	<p>entre el conocimiento y el desempeño en el trabajo en los colaboradores de la empresa Corporación Life, Chorrillos – 2021.</p> <p>Determinar la relación entre la evaluación y el desempeño en el trabajo en los colaboradores de la empresa Corporación Life, Chorrillos – 2021.</p> <p>Determinar la relación entre el seguimiento y el desempeño en el trabajo en los colaboradores de la empresa Corporación Life, Chorrillos – 2021.</p>	<p>relaciona significativamente con el desempeño en el trabajo en los colaboradores de la empresa Corporación Life, Chorrillos – 2021.</p> <p>La evaluación se relaciona significativamente con el desempeño en el trabajo en los colaboradores de la empresa Corporación Life, Chorrillos – 2021.</p> <p>El seguimiento se relaciona significativamente con el desempeño en el trabajo en los colaboradores de la empresa Corporación Life, Chorrillos – 2021.</p>	<p>productividad</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Compromiso del personal</li> <li>- Responsabilidad</li> </ul>		<p>Regular [37-42]</p> <p>Malo [25-37]</p>	
			<b>Variable 2: Desempeño en el trabajo</b>			
			<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Escala de medición</b>	<b>Niveles y rangos</b>
			Fortalecimiento de habilidades	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Rendimiento en el trabajo</li> <li>- Nivel de conocimiento</li> <li>- Competencias</li> </ul>	<p>1. Totalmente en desacuerdo</p>	<p>Bueno [38-40]</p> <p>Regular [35-38]</p> <p>Malo [28-35]</p>
			Actitudes	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Comportamiento laboral</li> <li>- Relaciones interpersonales</li> <li>- Comunicación</li> </ul>	<p>2. En desacuerdo</p> <p>3. Parcialmente de acuerdo</p>	<p>Bueno [41-44]</p> <p>Regular [36-41]</p> <p>Malo [27-36]</p>
			Motivación	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ambiente laboral</li> <li>- Resultados del rendimiento</li> </ul>	<p>4. De acuerdo</p> <p>5. Totalmente de acuerdo</p>	<p>Bueno [23-25]</p> <p>Regular [21-23]</p> <p>Malo [16-21]</p>
Compromiso	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Responsabilidad</li> <li>- Reconocimiento</li> <li>- Aprendizaje</li> </ul>		<p>Bueno [36-38]</p> <p>Regular [32-36]</p> <p>Malo [24-32]</p>			

Nivel - diseño de investigación	Población y muestra	Técnicas e instrumentos	Estadística por utilizar
<p><b>Tipo:</b> descriptiva correlacional</p> <p><b>Diseño:</b> No experimental</p> <p><b>Enfoque:</b> Cuantitativo</p>	<p><b>Población</b> 180 colaboradores de la empresa Corporación Life S.A.C – Chorrillos.</p> <p><b>Tipo de muestreo</b> No probabilística.</p> <p><b>Tamaño de muestra:</b> 123 colaboradores de la empresa Corporación Life - Chorrillos.</p>	<p><b>Variable 1:</b> Capacitación laboral</p> <p><b>Técnica:</b> Encuesta</p> <p><b>Instrumento:</b> Cuestionario de capacitación laboral</p> <p><b>Variable 2:</b> Desempeño en el trabajo</p> <p><b>Técnica:</b> Encuesta</p> <p><b>Instrumento:</b> Cuestionario de desempeño en el trabajo</p>	<p><b>Estadísticos descriptivos</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Tablas estadísticas</li> <li>- Gráficos estadísticos</li> </ul> <p><b>Estadísticos inferenciales</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Rho de Spearman</li> </ul>

## Anexo 2. Instrumentos de recolección de datos

### INSTRUMENTO SOBRE LA CAPACITACIÓN LABORAL

**INSTRUCCIONES:** Este cuestionario contiene unas frases relativamente cortas, que permite hacer una descripción de cómo se realiza la capacitación laboral. Para ello debes responder con la mayor sinceridad posible a cada uno de los ítems que aparecen a continuación, de acuerdo como pienses o actúes. Tu colaboración será muy apreciada y contribuirá a una mejor comprensión de la vida laboral.

1. Totalmente en desacuerdo	2. En desacuerdo	3. Parcialmente de acuerdo	4. De acuerdo	5. Totalmente de acuerdo
-----------------------------	------------------	----------------------------	---------------	--------------------------

		Puntajes				
		1	2	3	4	5
<b>FORMACIÓN DE LA CAPACITACIÓN LABORAL</b>						
1	Capacitarse fuera del trabajo es importante para el desarrollo profesional del trabajador	1	2	3	4	5
2	Adquirir conocimientos con capacitaciones externas ayudan a tener un mejor desempeño en el trabajo	1	2	3	4	5
3	Brindar cursos extracurriculares motiva al trabajador para realizar un mejor desempeño en el trabajo	1	2	3	4	5
4	La capacitación ayuda en tu crecimiento personal	1	2	3	4	5
5	Al adquirir conocimientos logras tener un mejor desenvolvimiento	1	2	3	4	5
6	Las capacitaciones aumentan tus fortalezas en la vida personal	1	2	3	4	5
7	Eres más competitivo (a) en tus labores con los conocimientos brindados por la empresa	1	2	3	4	5
8	La empresa desarrolla profesionalmente al trabajador con capacitaciones	1	2	3	4	5
9	En la empresa sientes que puedes crecer profesionalmente	1	2	3	4	5
<b>CONOCIMIENTO DE LA CAPACITACIÓN LABORAL</b>						
10	Los conocimientos brindados por la empresa dan seguridad para realizar un buen desempeño	1	2	3	4	5
11	Eres conformista al recibir pocas capacitaciones	1	2	3	4	5
12	Por la pandemia, es útil las capacitaciones virtuales	1	2	3	4	5
13	Las capacitaciones deben usar técnicas para un mejor entendimiento	1	2	3	4	5

14	Realizar dinámicas en una capacitación genera una mejor atención por parte de los trabajadores	1	2	3	4	5
15	Utilizar un lenguaje más claro en una capacitación genera una mejor percepción de los trabajadores	1	2	3	4	5
16	En las capacitaciones se involucra más las participaciones de los trabajadores	1	2	3	4	5
17	Es importante variar los métodos de enseñanza para comprometer con el aprendizaje al personal	1	2	3	4	5
18	Se realiza retroalimentación constante en una capacitación	1	2	3	4	5
<b>EVALUACIÓN DE LA CAPACITACIÓN LABORAL</b>						
19	Las capacitaciones permiten tener más confianza en tu desempeño	1	2	3	4	5
20	Con las capacitaciones mejora la capacidad de comunicarte con los demás colaboradores	1	2	3	4	5
21	Al realizar una evaluación luego de la capacitación, te ayuda a memorizar mejor el aprendizaje	1	2	3	4	5
22	Realizar una evaluación de desempeño, es importante para saber qué factores se debe mejorar	1	2	3	4	5
23	Consideras que las evaluaciones deben ser constantes	1	2	3	4	5
<b>SEGUIMIENTO DE LA CAPACITACIÓN LABORAL</b>						
24	Has mejorado tu productividad con las capacitaciones	1	2	3	4	5
25	Al adquirir conocimiento, logras entender los objetivos de tus funciones	1	2	3	4	5
26	Organizarse es relevante para una mayor productividad	1	2	3	4	5
27	Las capacitaciones comprometen al personal a realizar un mejor desempeño en el trabajo	1	2	3	4	5
28	Las capacitaciones ayudan a realizar un mejor trabajo en equipo	1	2	3	4	5
29	Establecer los objetivos claros en una capacitación genera un mayor compromiso del personal	1	2	3	4	5
30	Con las capacitaciones permiten tener un mejor control con mis funciones laborales	1	2	3	4	5
31	Con las capacitaciones permiten tomar decisiones en situaciones problemáticas que se presenta en la empresa	1	2	3	4	5
32	Las capacitaciones desarrollan las capacidades de asumir otras funciones de mucha responsabilidad	1	2	3	4	5

## INSTRUMENTO SOBRE EL DESEMPEÑO EN EL TRABAJO

**INSTRUCCIONES:** Este cuestionario contiene unas frases relativamente cortas, que permite hacer una descripción de cómo percibes el desempeño en el trabajo de tus colaboradores. Para ello debes responder con la mayor sinceridad posible a cada uno de los ítems que aparecen a continuación, de acuerdo a como pienses o actúes. Tu colaboración será muy apreciada y contribuirá a una mejor comprensión de la vida laboral.

1. Totalmente en desacuerdo	2. En desacuerdo	3. Parcialmente de acuerdo	4. De acuerdo	5. Totalmente de acuerdo
-----------------------------	------------------	----------------------------	---------------	--------------------------

		Puntajes				
		1	2	3	4	5
<b>FORTALECIMIENTO DE HABILIDADES</b>						
1	El rendimiento en el trabajo influye en la productividad de la empresa	1	2	3	4	5
2	Mostrar buenas aptitudes mejoran tu desempeño laboral	1	2	3	4	5
3	Potencias tus habilidades para tener un mejor desempeño	1	2	3	4	5
4	Al no tener los objetivos claros conlleva a un bajo desempeño laboral	1	2	3	4	5
5	Te sientas preparado para asumir cargos y/o funciones para generar mayor productividad en la empresa	1	2	3	4	5
6	La retroalimentación constante es relevante para que el trabajador tenga buenos resultados en su desempeño	1	2	3	4	5
7	Generar competencias ayuda a obtener buenos resultados productivos en la empresa	1	2	3	4	5
8	Ser competente mantienes un nivel alto del desempeño laboral	1	2	3	4	5
<b>ACTITUDES</b>						
9	Al tener el espíritu de liderazgo es influyente para un mejor desempeño	1	2	3	4	5
10	La capacidad de trabajar a presión contribuye a desempeñarse mejor	1	2	3	4	5
11	La innovación es fundamental para el desempeño	1	2	3	4	5
12	El compañerismo conlleva a una mayor productividad	1	2	3	4	5
13	Trabajar en equipo obtienes mejores resultados que trabajar individualmente	1	2	3	4	5

14	Es importante tener buenas relaciones interpersonales para los objetivos de la empresa	1	2	3	4	5
15	La comunicación influye en el trabajo en equipo para lograr un mejor desempeño	1	2	3	4	5
16	La comunicación se desarrolla a menudo de manera verbal	1	2	3	4	5
17	La comunicación es constante para lograr una buena coordinación entre todas las áreas	1	2	3	4	5
<b>MOTIVACIÓN</b>						
18	El ambiente laboral es un factor influyente para lograr el buen desempeño en el trabajo	1	2	3	4	5
19	Considera que las actividades sociales y recreacionales logran que el personal realice un buen desempeño laboral	1	2	3	4	5
20	La motivación conlleva a un mejor desempeño	1	2	3	4	5
21	Con la capacitación te permite trabajar más motivado	1	2	3	4	5
22	El trabajo en equipo es fundamental para mantener el desempeño laboral constantemente	1	2	3	4	5
<b>COMPROMISO</b>						
23	Te sientes comprometido con los objetivos de la empresa	1	2	3	4	5
24	Tienes la capacidad de asumir otras funciones de la empresa	1	2	3	4	5
25	Tienes la responsabilidad de asumir los errores en las situaciones que se presenta en el trabajo	1	2	3	4	5
26	Es importante el reconocimiento para un mejor desempeño laboral	1	2	3	4	5
27	Los reconocimientos deben ser constantes en la empresa para generar competencias y obtener un nivel alto de desempeño	1	2	3	4	5
28	Al tener un buen aprendizaje logras un buen desempeño laboral	1	2	3	4	5
29	El aprendizaje influye en el desempeño laboral	1	2	3	4	5
30	Compartir información relevante para la empresa ayuda en su productividad					



## Anexo 4. Ficha de validación de los instrumentos

### Validación del instrumento: CAPACITACIÓN LABORAL

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable       Aplicable después de corregir       No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador. Dr./Mg/Lic./Ing.: 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



\_\_\_\_\_  
Firma del Experto Informante.

### Validación del instrumento: DESEMPEÑO EN EL TRABAJO

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable       Aplicable después de corregir       No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador. Dr./Mg/Lic./Ing.: 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



\_\_\_\_\_  
Firma del Experto Informante.

**Validación del instrumento: CAPACITACIÓN LABORAL**

Observaciones (precisar si hay suficiencia): **Existe suficiencia**

Opinión de aplicabilidad:

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

Apellidos y nombres del juez validador: MAG. Pajuelo Rodríguez James Aristides

DNI: 03497186

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 EN EL TRABAJO**

Observaciones (precisar si hay suficiencia): **Existe suficiencia**

Opinión de aplicabilidad:

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

Apellidos y nombres del juez validador: MAG. Pajuelo Rodríguez James Aristides

DNI: 03497186

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 LABORAL**

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_ Hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad:

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


Apellidos y nombres del juez validador. Mg/Lic./Ing.: ..... Dr. Luis Marcelo Quispe

DNI: 40612463

Especialidad del validador:    Temático [ ]      Metodológico [ x ]      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 EN EL TRABAJO**

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_ Hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad:

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


Apellidos y nombres del juez validador. Mg/Lic./Ing.: ..... Dr. Luis Marcelo Quispe

DNI: 40612463

Especialidad del validador:    Temático [ ]      Metodológico [ x ]      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 4. Informe de índice de coincidencia

The screenshot displays the Turnitin Feedback Studio interface. The main document area shows the following text:

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

**TESIS**  
CAPACITACIÓN LABORAL Y DESEMPEÑO EN EL TRABAJO EN LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA CORPORACIÓN LIFE, CHORRILLOS - 2021

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

**AUTOR**  
JORGE LUIS PEREZ GARCÍA  
ORCDI: 0000-0002-1017-8246

On the right side, a sidebar titled "Resumen de coincidencias" (Summary of similarities) shows a total similarity index of 14%. Below this, two sources are listed:

Rank	Source	Percentage
1	repositorio.autonoma.e... Fuente de Internet	12 %
2	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	2 %

At the bottom of the interface, the status bar indicates "Página: 1 de 121", "Número de palabras: 22970", and "Alta resolución Activado". The system tray shows the date and time as 15:27 on 3/06/2022.

**Anexo 5. Constancia emitida por la institución que acredite la realización del estudio**



Chorrillos, 08 de noviembre del 2021

**Señores**  
**UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL PERÚ**  
**Presente.**

Por medio de la presente hago constar que se ha otorgado permiso al Sr. **Jorge Luis Perez Garcia** identificado con DNI **73322607** a realizar la aplicación de los cuestionarios de la investigación que viene realizando en vuestra casa de estudios y que lleva por titulo: **"Capacitación laboral y desempeño en el trabajo en los colaboradores de la empresa Corporación Life S.A.C. – Chorrillos 2021"**

Estas actividades fueron realizadas los días **15/10/2021** en la **Av. Cordillera Central Mz. C-13 Lote 2 Urb. Las Delicias de Villa, Chorrillos**, respetando los protocolos de bioseguridad establecidos por la empresa **Corporación Life S.A.C.**

El Sr. **Jorge Luis Perez Garcia** contó con todas las facilidades necesarias para la aplicación de los cuestionarios a los colaboradores quienes han llenado de forma voluntaria y considerando que la información brindada tiene carácter de confidencial.

Atentamente

  
**CESAR CAMACHO CARREÑA**  
**COORDINADOR DE M.E. ENV.**  
Firma y sello

 Av. Cordillera Central Mz. C-13 Lote 2 Urb. Las Delicias de Villa, Chorrillos. Lima - Perú  +51 1 321-3172

 [info@corporacionlife.com.pe](mailto:info@corporacionlife.com.pe)

 [www.corporacionlife.com.pe](http://www.corporacionlife.com.pe)

## Anexo 6. Base de datos

### Variable 1: Capacitación laboral

VARIABLE: CAPACITACIÓN LABORAL																															
FORMACIÓN									CONOCIMIENTO									EVALUACIÓN					SEGUIMIENTO								
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32
5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	1	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	5	4	4	4	5	4	5	4	4	5	
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	4	5	5	5	3	4	3	3	1	5	4	5	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	
4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	1	5	4	4	4	4	4	3	4	2	3	4	3	3	4	5	3	3	3	4	3	
5	5	5	5	4	5	4	5	4	4	1	4	5	4	5	4	5	4	5	4	3	4	4	5	4	5	5	4	5	4	4	5
5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	4	3	4	4	2	3	2	3	3	2	2	4	4	4	4	3	2	3	3	3	4	4	3	2	4	3	4	3	2	3	4
5	5	4	4	4	5	4	4	2	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3
5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	2	5	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	1	5	5	5	5	4	4	3	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4
5	5	5	4	4	5	4	3	4	4	2	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	4	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	1	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5
5	5	5	5	5	5	5	3	3	3	2	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4	5	4	3	4	5	5	5	4	5	5	5
4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4
5	5	5	5	5	5	4	5	3	3	2	4	5	5	5	4	5	4	5	5	3	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	3	4	4	3	1	3	1	5	5	5	5	5	4	1	5	4	5	5	5	5	4	5	4	4	5	4	5	3
4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5
5	5	5	5	5	4	5	3	4	4	1	5	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	5	3
5	5	5	5	5	5	5	5	4	3	2	2	4	3	4	1	5	1	4	4	2	2	1	2	4	5	4	3	4	4	3	3
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	3	5	5	5	3	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	3	3	3	1	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4
5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	3	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4
3	3	2	4	4	3	3	2	2	3	2	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3
5	5	4	4	5	4	4	3	3	4	5	5	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	5	4	4	5	3	4	4	4	3	3
4	4	4	5	3	4	3	4	4	3	2	1	4	4	3	4	1	3	4	1	4	4	4	4	4	3	1	1	3	1	4	4
5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	2	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	5	5	4	5	5	4	4	5	4	3	4
3	4	5	5	5	5	5	3	3	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	2	4	5	5	4	4	4	4	5	4	3	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4
5	5	4	4	4	5	4	3	3	5	3	4	5	4	5	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	5	5	5	5	5	4	4	3	3	2	4	4	4	4	4	5	4	4	4	3	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4
5	4	4	5	4	4	5	5	5	5	2	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4
4	4	5	5	5	5	3	2	3	3	2	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4
5	5	5	5	5	5	5	3	4	4	1	5	5	5	5	5	5	2	5	5	5	4	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	4	5	5	5	3	3	4	4	1	5	5	5	5	3	5	3	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	5

## Variable 2: Desempeño en el trabajo

DESEMPEÑO EN EL TRABAJO																														
FORTALECIMIENTO DE HABILIDADES							ACTITUDES										MOTIVACIÓN					COMPROMISO								
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	
5	5	4	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	2	4	5	5	4	5	5
5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5
4	4	4	4	4	5	5	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	1	4	5	4	4	4	5
5	5	5	4	5	5	4	5	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	3	5	4	4	5	1	5	3	5	4	4	3	
4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	4	3	3	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	1	5	5	3	4	5	5	
5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5
3	4	4	5	4	4	2	3	2	3	3	4	3	4	4	3	2	5	4	5	4	4	4	1	4	4	4	4	4	5	4
5	5	4	4	4	4	5	4	4	2	4	5	4	4	4	3	3	5	4	5	4	5	5	2	4	4	4	4	4	4	4
5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	1	4	5	5	5	5	5	5
4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	1	4	4	5	4	4	4	4
5	5	5	5	5	4	5	4	3	4	4	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	2	4	4	5	5	4	4	4
5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	4	5	5	4	5	5	5	4	2	5	4	5	5	5	5	4
4	4	4	5	5	5	5	5	3	3	3	5	4	5	4	3	4	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5
4	4	4	3	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	2	5	4	4	4	4	4	5	4
4	4	4	4	4	5	5	4	5	3	3	4	3	5	5	4	5	4	4	4	3	4	4	2	5	4	3	3	4	4	4
5	5	5	4	5	3	4	4	3	1	3	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	2	5	5	4	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	3	5
5	5	5	5	5	5	4	5	3	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	4	3	5	5	5
4	4	5	4	4	5	5	5	5	4	3	4	2	2	1	2	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
5	4	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	3	4	2	4	4	4	4	4	4	4
5	4	5	4	4	5	5	5	3	3	3	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	1	5	4	5	5	4	4	4
5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	4	5	5	4	5	5	5
5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	1	5	4	4	4	4	5	4
4	4	4	3	5	4	3	2	2	3	5	4	3	4	4	3	4	4	5	4	4	4	5	2	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	4	4	3	3	4	5	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	2	4	5	3	4	5	5	5
4	3	4	2	5	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	2	3	3	4	1	5	2	5	5	3	2	2	2
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	2	5	5	4	5	5	5	5
4	5	5	4	4	5	5	5	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	1	5	4	5	4	5	4	4
4	5	5	4	4	4	4	4	3	3	3	5	3	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	1	5	4	5	4	4	4	4
5	4	4	4	4	4	5	4	3	3	5	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	2	5	4	3	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	5	4	4	4	1	5	5	5	5	4	5	4	5
4	5	4	4	5	5	5	4	4	3	3	5	3	4	4	4	4	5	3	4	4	5	1	5	3	5	5	5	4	3	3
5	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	1	5	5	5	5	5	5	5
4	4	4	4	4	5	5	3	2	3	3	4	4	4	4	2	4	5	4	4	4	4	1	5	4	5	5	4	4	4	4
5	5	5	5	5	5	5	5	3	4	4	5	5	4	3	3	5	5	5	4	5	4	5	3	4	5	4	4	5	5	5

## Anexo 7. Plan de acción

<b>PLAN DE CAPACITACIÓN LABORAL</b>						
<b>Acción</b>	<b>Qué</b>	<b>Cómo</b>	<b>Con qué</b>	<b>Cuando</b>	<b>Quién</b>	<b>Cuánto</b>
Acción 1: "Capacitación laboral y desempeño en el trabajo	Establecer un itinerario de capacitaciones para los colaboradores	Brindar charlas sobre las actualizaciones en cuanto al proceso y/o procedimientos que sucede en la empresa	- Material informativo - Dinámicas - Conocimiento	Mensual (Todo el año 2022)	Jefes de todas las áreas de la empresa: Producción, Innovación y desarrollo, Operaciones, Comercial.	S/. 200 incluyendo material informativo
Acción 2: "Formación"	Establecer acuerdos con instituciones superiores para beneficiar a los colaboradores con estudiar cursos	Ofrecer estudio al personal en una institución pagando con descuento	- Formato de inscripciones - Contrato con las instituciones	Febrero 2022	Área de recursos humanos	S/. 3000 por contrato por todo un año con las instituciones superiores
Acción 3: "Conocimiento"	Establecer talleres de capacitación mediante diseños didácticos (dinámicas y actividades)	Realizar talleres expuestos con diseños didácticos (dinámicas, ejercicios y actividades)	- Material informativo - Dinámicas	Mensual (Todo el año 2022)	Jefes de todas las áreas de la empresa: Producción, Innovación y desarrollo, Operaciones, Comercial.	S/. 300 material informativo y las dinámicas
Acción 4: "Evaluación"	Establecer un itinerario para las evaluaciones antes y	Implementar un formato de evaluación donde se detalle que información es	- Formato de evaluación antes de la capacitación	Mensual (Todo el año 2022)	Jefes de todas las áreas de la empresa: Producción, Innovación y	S/. 100 todos los formatos



	después de las capacitaciones	necesaria para la capacitación y post capacitación	- Formato de evaluación de desempeño		desarrollo, Operaciones, Comercial.	
Acción 5: "Seguimiento"	Realizar monitoreo de su desempeño aplicando el checklist	Detallar los puntos que se tocaron en una capacitación y darle un check si el colaborador lo cumple, y si no es así, retroalimentar al personal	- Formato del checklist	Mensual (Todo el año 2022)	Jefes de todas las áreas de la empresa: Producción, Innovación y desarrollo, Operaciones, Comercial.	S/. 50 formato del checklist