

UNIVERSIDAD DE HUANUCO
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
PROGRAMA ACADÉMICO DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS



UDH
UNIVERSIDAD DE HUANUCO
<http://www.udh.edu.pe>

TESIS

**“CAPACITACION Y DESEMPEÑO LABORAL EN LA
DISTRIBUIDORA SAN BENITO TINGO MARIA 2022”**

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADA EN
ADMINISTRACION DE EMPRESAS

AUTORA: Mego Malpartida, Elva Marit

ASESOR: Soto Espejo, Simeón

HUÁNUCO – PERÚ

2022

U

TIPO DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN:

- Tesis (X)
- Trabajo de Suficiencia Profesional ()
- Trabajo de Investigación ()
- Trabajo Académico ()

LÍNEAS DE INVESTIGACIÓN: Gestión Administrativa

AÑO DE LA LÍNEA DE INVESTIGACIÓN (2020)

CAMPO DE CONOCIMIENTO OCDE:

Área: Ciencias Sociales

Sub área: Economía, Negocios

Disciplina: Negocios, Administración

DATOS DEL PROGRAMA:

Nombre del Grado/Título a recibir: Título Profesional de Licenciada en Administración de Empresas

Código del Programa: P13

Tipo de Financiamiento:

- Propio (X)
- UDH ()
- Fondos Concursables ()

DATOS DEL AUTOR:

Documento Nacional de Identidad (DNI): 77484452

DATOS DEL ASESOR:

Documento Nacional de Identidad (DNI): 41831780

Grado/Título: Magister en gestión y negocios mención en gestión de proyectos

Código ORCID: 0000-0002-3975-8228

DATOS DE LOS JURADOS:

Nº	APELLIDOS Y NOMBRES	GRADO	DNI	Código ORCID
1	Linares Beraun, William Giovanni	Maestro en gestión pública para el desarrollo social	07750878	0000-0002-4305-7758
2	Coronado Chang, Liliana Victoria	Magister en gestión pública	23015516	0000-0002-7050-4277
3	Caycho Gutierrez, Zaida Elizabeth	Maestro en ciencias económicas, mención: gestión pública	40281309	0000-0003-1731-5212

D

H

UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

PROGRAMA ACADÉMICO DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

En la ciudad de Huánuco, siendo las **0 horas del día 27 del mes de julio del año 2022**, en el cumplimiento de lo señalado en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad de Huánuco, se reunieron la sustentante y el Jurado Calificador mediante la plataforma virtual Google Meet, integrado por los docentes:

Mtro. William Giovanni Linares Beraún	(Presidente)
Mtra. Liliana Victoria Coronado Chang	(Secretaria)
Mtra. Zaida Elizabeth Caycho Gutierrez	(Vocal)

Nombrados mediante la **RESOLUCIÓN N° 1072-2022-D-FCOMP-PAAE-UDH**, para evaluar la Tesis intitulada **“CAPACITACION Y DESEMPEÑO LABORAL EN LA DISTRIBUIDORA SAN BENITO TINGO MARIA 2022”** presentada por la Bachiller, **MEGO MALPARTIDA, Elva Marit**, para optar el título Profesional de Licenciada en Administración de Empresas.

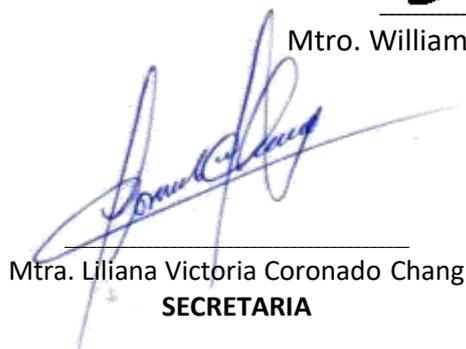
Dicho acto de sustentación se desarrolló en dos etapas: exposición y absolución de preguntas; procediéndose luego a la evaluación por parte de los miembros del Jurado.

Habiendo absuelto las objeciones que le fueron formuladas por los miembros del Jurado y de conformidad con las respectivas disposiciones reglamentarias, procedieron a deliberar y calificar, declarándola **Aprobada** con el calificativo cuantitativo de **14 (Catorce)** y cualitativo de **Suficiente** (Art. 47 - Reglamento General de Grados y Títulos).

Siendo las **12:30 horas del día 27 del mes de julio del año 2022**, los miembros del Jurado Calificador firman la presente Acta en señal de conformidad.



Mtro. William Giovanni Linares Beraún
PRESIDENTE



Mtra. Liliana Victoria Coronado Chang
SECRETARIA



DEDICATORIA

A Dios, por ser la inspiración y fortaleza para continuar en este proceso de mi etapa profesional de obtener uno de los anhelos más deseados en mi vida.

A mi familia, quienes siempre están a mi lado brindándome el apoyo incondicional con su amor, paciencia y esfuerzo que han permitido llegar a cumplir hoy un sueño más, con el ejemplo de esfuerzo y valentía.

AGRADECIMIENTO

A mi alma mater, la Universidad de Huánuco, por brindarme la oportunidad de realizar mi sueño por llegar a formarme como profesional.

A mi familia, por haberme dado la oportunidad de formarme en esta prestigiosa universidad y haber sido mi apoyo durante todo este tiempo en los momentos que más necesitaba que siempre caminaron conmigo para lograr mis objetivos.

Quiero agradecer a la empresa Distribuidora San Benito quienes han colaborado incondicionalmente, también agradezco a todos los colaboradores por darse el tiempo para obtener datos de mi investigación.

ÍNDICE

DEDICATORIA	II
AGRADECIMIENTO	III
ÍNDICE.....	IV
ÍNDICE DE TABLAS	VII
ÍNDICE DE FIGURAS	VIII
RESUMEN	IX
ABSTRACT	X
INTRODUCCIÓN	XI
CAPÍTULO I.....	12
PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	12
1.1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA	12
1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	14
1.2.1. PROBLEMA GENERAL	14
1.2.2. PROBLEMAS ESPECÍFICOS.....	14
1.3. OBJETIVO GENERAL	14
1.4. OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	14
1.5. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN	15
1.5.1. TEÓRICA	15
1.5.2. PRÁCTICA	15
1.5.3. METODOLÓGICA.....	15
1.6. LIMITACIONES DE LA INVESTIGACIÓN	15
1.7. VIABILIDAD DE LA INVESTIGACIÓN.....	15
1.7.1. RECURSOS HUMANOS.....	15
1.7.2. RECURSOS ECONÓMICOS	16
1.7.3. RECURSOS TECNOLÓGICOS	16
CAPÍTULO II.....	17
MARCO TEÓRICO	17
2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN.....	17
2.1.1. ANTECEDENTES INTERNACIONALES	17
2.1.2. ANTECEDENTES NACIONALES	18
2.1.3. ANTECEDENTES LOCALES.....	19
2.2. BASES TEÓRICAS.....	21

2.2.1.	CAPACITACIÓN	21
2.2.2.	DESEMPEÑO LABORAL.....	24
2.3.	DEFINICIONES CONCEPTUALES	29
2.4.	HIPÓTESIS.....	30
2.4.1.	HIPÓTESIS GENERAL	30
2.4.2.	HIPÓTESIS ESPECIFICA.....	30
2.5.	VARIABLES	30
2.5.1.	VARIABLE 1.....	30
2.5.2.	VARIABLE 2.....	30
2.6.	OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES.....	31
CAPÍTULO III.....		32
METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN		32
3.1.	TIPO DE INVESTIGACIÓN	32
3.1.1.	ENFOQUE.....	32
3.1.2.	ALCANCE O NIVEL	32
3.1.3.	DISEÑO	32
3.2.	POBLACIÓN Y MUESTRA	33
3.2.1.	POBLACIÓN	33
3.2.2.	MUESTRA.....	34
3.3.	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS PARA LA RECOLECCIÓN DE DATOS	34
3.4.	TÉCNICAS PARA EL PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE DATOS	34
CAPÍTULO IV.....		35
RESULTADOS.....		35
4.1.	CAPACITACIÓN	35
4.1.1.	TRANSMISIÓN DE INFORMACIÓN	35
4.1.2.	DESARROLLO DE HABILIDADES	38
4.1.3.	MODIFICACIÓN DE ACTITUDES.....	41
4.2.	DESEMPEÑO LABORAL	43
4.2.1.	SATISFACCIÓN EN EL TRABAJO	43
4.2.2.	AUTOESTIMA	46
4.2.3.	TRABAJO EN EQUIPO	49
4.3.	CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS.....	52

4.3.1. CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS GENERAL	52
4.3.2. CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS ESPECIFICAS.....	53
CAPÍTULO V.....	56
DISCUSIÓN DE RESULTADOS.....	56
CONCLUSIONES	58
RECOMENDACIONES.....	60
REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS.....	62
ANEXOS	65

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Operacionalización de Variables.....	31
Tabla 2 Distribución de la Población A	33
Tabla 3 Distribución de la Población B	34
Tabla 4 La Destreza en la Distribuidora San Benito.	35
Tabla 5 Las Capacidades en la Distribuidora San Benito.	36
Tabla 6 El Conocimiento en la Distribuidora San Benito.....	37
Tabla 7 La Operación de Tareas en la Distribuidora San Benito.	38
Tabla 8 El Manejo de Equipamiento en la Distribuidora San Benito.....	39
Tabla 9 El Manejo de Maquinas en la Distribuidora San Benito.	40
Tabla 10 La Modificación del Comportamiento en la Distribuidora San Benito.	41
Tabla 11 La Comunicación en la Distribuidora San Benito.	42
Tabla 12 Las Oportunidades en la Distribuidora San Benito.....	43
Tabla 13 La Compensación Económica en la Distribuidora San Benito.....	44
Tabla 14 Las Condiciones de Trabajo en la Distribuidora San Benito.....	45
Tabla 15 El Auto – reconocimiento en la Distribuidora San Benito.....	46
Tabla 16 La Auto – superación en la Distribuidora San Benito.	47
Tabla 17 La Auto – valoración en la Distribuidora San Benito.	48
Tabla 18 El Comportamiento en la Distribuidora San Benito.	49
Tabla 19 La Comunicación en la Distribuidora San Benito.	50
Tabla 20 La Productividad en la Distribuidora San Benito.	51
Tabla 21 Correlaciones de la Hipótesis General	52
Tabla 22 Correlaciones de la Hipótesis Específica 1	53
Tabla 23 Correlaciones de la Hipótesis Específica 2	54
Tabla 24 Correlaciones de la Hipótesis Específica 3	55

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 La Destreza en la Distribuidora San Benito.	35
Figura 2 Las Capacidades en la Distribuidora San Benito.	36
Figura 3 El Conocimiento en la Distribuidora San Benito.....	37
Figura 4 La Operación de Tareas en la Distribuidora San Benito.	38
Figura 5 El Manejo de Equipamiento en la Distribuidora San Benito.....	39
Figura 6 El Manejo de Maquinas en la Distribuidora San Benito.	40
Figura 7 La Modificación del Comportamiento en la Distribuidora San Benito.	41
Figura 8 La Comunicación en la Distribuidora San Benito.	42
Figura 9 Las Oportunidades en la Distribuidora San Benito.	43
Figura 10 La Compensación Económica en la Distribuidora San Benito.....	44
Figura 11 Las Condiciones de Trabajo en la Distribuidora San Benito.....	45
Figura 12 El Auto – reconocimiento en la Distribuidora San Benito.....	46
Figura 13 La Auto – superación en la Distribuidora San Benito.....	47
Figura 14 La Auto – valoración en la Distribuidora San Benito.	48
Figura 15 El Comportamiento en la Distribuidora San Benito.....	49
Figura 16 La Comunicación en la Distribuidora San Benito.	50
Figura 17 La Productividad en la Distribuidora San Benito.....	51

RESUMEN

La tesis se titula “Capacitación y desempeño laboral en la Distribuidora San Benito - Tingo María, 2022”, tuvo como objetivo general determinar de qué manera la capacitación se relaciona con el desempeño laboral en la Distribuidora San Benito - Tingo María, 2022. Este estudio se ejecutó a través de un enfoque cuantitativo, a un nivel descriptivo correlacional y con un diseño no experimental y modalidad transversal, aplicándose la técnica de la encuesta con sus respectivos cuestionarios para la recopilación de datos en dos tipos de muestra: 5 jefes de área y 25 colaboradores. Los resultados más relevantes fueron que el 60% de los colaboradores está de acuerdo en creer que sus destrezas han mejorado con alguna capacitación recibida en esta distribuidora, asimismo, el 100% de los jefes de área está de acuerdo en considerar que la compensación es satisfactoria para el trabajador y este influye en su desempeño laboral en esta distribuidora, concluyendo que se determinó que la capacitación no se relaciona significativamente con el desempeño laboral en la Distribuidora San Benito - Tingo María, 2022, indicado con una significancia bilateral de P-Valor $< 0,541$, teniendo como criterio de decisión que el resultado de P-valor debe ser menor a 0,05, y un coeficiente de correlación de Spearman $\rho = 0,369$, lo que indica que existe una correlación positiva baja.

Palabras Claves: Capacitación, Desempeño Laboral y Empresas Comercializadoras.

ABSTRACT

The thesis is titled "Training and job performance at the San Benito - Tingo María Distributor, 2022", had the general objective of determining how training is related to job performance at the San Benito - Tingo María Distributor, 2022. This study was carried out through a quantitative approach, at a descriptive correlational level and with a non-experimental design and cross-sectional modality, applying the survey technique with its respective questionnaires for data collection in two types of sample: 5 heads of area and 25 collaborators. The most relevant results were that 60% of the employees agree to believe that their skills have improved with some training received in this distributor, likewise, 100% of the area managers agree to consider that the compensation is satisfactory. for the worker and this influences their job performance in this distributor, concluding that it was determined that training is not significantly related to job performance in the San Benito Distributor - Tingo María - 2022, indicated with a bilateral significance of P-Value < 0.541 , having as a decision criterion that the result of P-Value must be less than 0.05, and a Spearman correlation coefficient $r = 0.369$, then according to the table for the level of association between variables it indicates that there is a low positive correlation

Keywords: Training, Work Performance and Marketing Companies.

INTRODUCCIÓN

El presente trabajo de investigación titulado “Capacitación y desempeño laboral en la Distribuidora San Benito - Tingo María, 2022”, se orientó a responder el problema general ¿De qué manera la capacitación se relaciona con el desempeño laboral en la Distribuidora San Benito - Tingo María 2022?, bajo este contexto, se puso a prueba la hipótesis, la capacitación se relaciona significativamente con el desempeño laboral en la Distribuidora San Benito - Tingo María, 2022. Los resultados que se obtuvieron han permitido contrastar la hipótesis de investigación planteada.

El presente informe de tesis se estructuró en cinco capítulos:

En el Capítulo I, el problema de investigación, en donde se realiza la descripción del problema, la formulación del problema, los objetivos generales y específicos, justificación, limitaciones y viabilidad de la investigación,

En el Capítulo II, el marco teórico, donde se describe los antecedentes de la investigación tanto a nivel internacional, nacional y local, del mismo modo contiene las bases teóricas sobre las variables de investigación, las definiciones conceptuales, la hipótesis, y la operacionalización de variables,

En el Capítulo III, la metodología de la investigación, se precisa el enfoque, alcance y diseño, la población y la muestra, las técnicas e instrumentos de recolección, procesamiento y análisis de datos,

En el Capítulo IV, los resultados, se especifican los resultados de la investigación con tablas y figuras estadísticas con sus respectivas interpretaciones hasta la contrastación de las hipótesis.

En el Capítulo V, la discusión de resultados, contrastándolos con los resultados de los antecedentes de investigación.

Finalmente, asimismo se presentan las conclusiones y recomendaciones obtenidas durante la investigación.

CAPÍTULO I

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA

En el caso de las empresas mexicanas hacen fuerte inversión en sus trabajadores, como es el caso de “Coca-Cola, que figura en el ranking de las super empresas, se posiciona como el número uno en la categoría de más de 3,000 empleados.

La preocupación principal de la refresquera es que sus trabajadores crezcan tanto en lo profesional como en todos los ámbitos de su vida, ya que no cuentan con buen desempeño laboral. Los retos llevan el desarrollo (del empleado) al límite. Por ello, según cuenta, la empresa busca gente capaz de colaborar y aprender todos los días”. Según Gutiérrez (2013, pag.04).

Un hecho observado en Argentina, la compañía Liberty Seguros realiza iniciativas con la finalidad de promover la comodidad de sus recursos humanos en su centro laboral, así como su desarrollo propio y especializado. Por un lado, el programa “Centrados en ti” ejecuta tareas como, por ejemplo: la rotación a otras unidades del personal y captar conocimientos del trabajo en las respectivas unidades. “El Puntazo” es otra modalidad de esta empresa, que consiste en el reconocimiento de aspectos ajenos a ésta. También, la compañía les brinda la ocasión de seleccionar la formación que pretenden tomar para sus insuficiencias particulares, porque los estudios exponen bajo desempeño laboral porque no toman en práctica las capacitaciones recibidas (Pexela, 2016, pág. 4)

Un caso mencionado en el Perú más del 48% de los colaboradores han tomado formación experta (capacitación) en su presente trabajo. Conservar a un trabajador motivado, no implica solo lo remunerativo, sino también lo intrínseco.

El salario es relevante, pero además entran a tallar aspectos como un idóneo ambiente de trabajo para todo el personal; es un buen principio que practica las siguientes empresas que figuran entre las 10 mejores empresas admiradas del Perú (EMA); Alicorp, Backus, BBVA Continental, BCP, tal como

lo sostiene Zumaeta (2018, pág. 3).

En la Región Huánuco las empresas son direccionadas sin llevar un adecuado control de seguimiento del desarrollo del personal, esto debido al poco conocimiento sobre las actividades que puedan realizar, igualmente en referencias a un estudio, un 80% de colaboradores encuestados afirmaron que siempre la capacitación es clara y no favorece a la mejor realización de las actividades cotidianas, como lo menciona Noda (2017, pág. 76).

En Tingo María, en la Distribuidora San Benito se percibe un deficiente desempeño laboral, lo que caracteriza por la insatisfacción en el trabajo porque los trabajadores no tienen las oportunidades que ellos esperan, las compensaciones económicas no son lo adecuado con las actividades que realizan constantemente; las condiciones de trabajo el personal no se siente cómodo y seguro; así mismo se percibe baja autoestima porque no cuenta con auto-reconocimiento, la auto-superación es baja porque el trabajador no desarrolla interiormente su actividad que realiza, como también la auto-valoración no es reconocido en sí mismo los rendimientos de trabajo que realizan; así mismo se observa deficiente trabajo en equipo porque el comportamiento del trabajador no es lo adecuado debido a que no trabajan por metas, no hay una buena comunicación debido a ello la productividad es baja; todo esto es causado por la deficiente capacitación lo que caracteriza por la inadecuada transmisión de información porque las destrezas lo realizan de manera incorrecta, las capacidades son bajas por que el trabajador no conoce los productos que ofrece, como también existe poco conocimiento ya que los trabajadores no cuentan con experiencia en las ventas; además la empresa tiene dificultad en el desarrollo de habilidades porque en la operación de tareas no hay compañerismo se individualizan cada trabajador, también el manejo de equipamientos es bajo porque el trabajador no tiene conocimiento acerca de los programas, como también existe bajo conocimiento acerca del manejo de máquinas al realizar el estampado; además tiene poco modificación de actitudes debido a que no pueden modificar comportamiento por la falta de conocimientos para luego tomar decisiones, como también no hay una buena comunicación entre los compañeros de trabajo.

1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

1.2.1. PROBLEMA GENERAL

- ¿De qué manera la capacitación se relaciona con el desempeño laboral en la Distribuidora San Benito Tingo María-2022?

1.2.2. PROBLEMAS ESPECÍFICOS

- ¿De qué manera la transmisión de información se relaciona con el desempeño laboral en la Distribuidora San Benito Tingo María-2022?
- ¿De qué manera el desarrollo de habilidades se relaciona con el desempeño laboral en la Distribuidora San Benito Tingo María-2022?
- ¿De qué manera la modificación de actitudes se relaciona con el desempeño laboral en la Distribuidora San Benito Tingo María-2022?

1.3. OBJETIVO GENERAL

- Determinar de qué manera la capacitación se relaciona con el desempeño laboral en la Distribuidora San Benito - Tingo María - 2022.

1.4. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Determinar de qué manera la transmisión de información se relaciona con el desempeño laboral en la Distribuidora San Benito - Tingo María - 2022.
- Determinar de qué manera el desarrollo de habilidades se relaciona con el desempeño laboral en la Distribuidora San Benito - Tingo María - 2022.
- De qué manera la modificación de actitudes se relaciona con el desempeño laboral en la Distribuidora San Benito - Tingo María-2022.

1.5. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

1.5.1. TEÓRICA

A través de este estudio se aporta un conjunto de teorías relacionadas a la capacitación y desempeño laboral, y son captados por la comunidad científica, porque la capacitación es una alternativa para obtener una excelencia en el desempeño laboral.

1.5.2. PRÁCTICA

El presente trabajo de investigación permite recomendar y sugerir con respecto a la capacitación y el desempeño laboral, porque luego se plantearán estrategias para la Distribuidora San Benito en Tingo María.

1.5.3. METODOLÓGICA

La investigación adquiere esta importancia porque se hace uso del método científico, y permite orientar la recolección de datos y servirá en los procesos de análisis de resultados para el desarrollo de futuras investigaciones de carácter similar.

1.6. LIMITACIONES DE LA INVESTIGACIÓN

- Relaciones poco oportunas con especialistas que conocen el tema de investigación.
- Pocos centros de investigación apropiados en nuestra localidad que sirva como soporte bibliográfico.
- Restricción en el acceso a la información virtual pertinente por falta de conocimientos en el uso de la plataforma virtual.
- El factor tiempo por el trabajo no es suficiente para realizar una investigación más profundizada.

1.7. VIABILIDAD DE LA INVESTIGACIÓN

1.7.1. RECURSOS HUMANOS

Esta investigación fue factible porque contó con el soporte de un docente experto en recursos humanos y se contó con el apoyo de un docente de estadística para la investigación.

1.7.2. RECURSOS ECONÓMICOS

Este estudio fue factible porque se dispuso de los recursos financieros propios para desarrollarse con toda regularidad y ejecutarse adecuadamente.

1.7.3. RECURSOS TECNOLÓGICOS

Este estudio contó con los recursos tecnológicos necesarios para facilitar su desarrollo. Entre los recursos para el manejo de la información se contó con la computadora, la impresora, softwares y el acceso a internet.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

2.1.1. ANTECEDENTES INTERNACIONALES

Rojas (2018), en su trabajo de investigación titulada “Capacitación y desempeño laboral”, realizada en la Universidad Rafael Landívar, afirma que este estudio tiene por objetivo establecer la reciprocidad que concurre entre la capacitación y el desempeño laboral. Se realizó por medio de un estudio de tipo cuantitativo - descriptivo a una muestra de 36 personas aplicando un cuestionario. En referencia a los resultados logrados en este estudio se ha probado la reciprocidad significativa que hay entre la capacitación y el desempeño laboral y a nivel general, la corporación debe suscitar el mejoramiento por medio de la capacitación, en base a los productos que la empresa quiere conseguir, se concluye sugiriendo métodos de capacitación competentes para instruir a los individuos, así como una ordenación para que el desempeño crezca.

Alvarez (2017), en su tesis titulada “Capacitación y su impacto en la productividad laboral de las empresas chilenas”, realizada en la Universidad de Concepción en Chile, afirma que calcular el impacto de la capacitación sobre el rendimiento laboral en compañías chilenas en el 2015 fue la finalidad de este estudio. En una muestra de 8.084 compañías, se manejó la metodología Propensity Score Matching (PSM), Nearest Neighbor Matching (NNM) y Coarsened Exact Matching (CEM), a través de la Cuarta Encuesta Longitudinal a Empresas (ELE4). Según los resultados existe concordancia entre el rendimiento laboral, la capacitación laboral y las variables explicativas el volumen, capital foráneo, I+D, departamento de I+D, colaborador experto de I+D, máquina y aparato, instrucción, posesión particular, pertenencia foránea, exportación y salario. Concluyendo que existe una discrepancia entre el rendimiento laboral de aquellas compañías que ejecutaron capacitación y las que no lo forjaron, sin embargo, tal disconformidad no fue significativa.

Navarrete (2018), en su trabajo de investigación titulado “La capacitación del personal y el desempeño laboral”, realizado en la Universidad Técnica de Ambato, afirma que el propósito consistió en encontrar las necesidades de capacitación, que permitan desarrollar alternativas viables y propuestas para el fortalecimiento del desempeño laboral. Este estudio tiene un enfoque cualitativo y cuantitativo, para una muestra de 100 colaboradores mediante encuestas utilizando como herramienta el cuestionario. Como resultados se estableció la correlación entre la capacitación y el desempeño laboral. Se concluye planteando métodos que se deben cumplir en diferentes etapas, priorizando el progreso humano y social, perfeccionando este recurso en técnicas primordiales de estímulo, régimen de carrera, valoración, capacitación y formación continua de sus colaboradores, paralelo a las tácticas y mejora institucional, generando una comunicación vigorosa y firme para fortificar el logro de los propósitos.

2.1.2. ANTECEDENTES NACIONALES

Cárdenas (2021), en su tesis titulada “Capacitación y desempeño laboral de los funcionarios del área operativa del BanEcuador B.P., Guayaquil, 2020”, realizada en la Universidad César Vallejo, afirma que la finalidad fue establecer la reciprocidad existente entre capacitación y desempeño laboral de los colaboradores del área operativa en esta empresa. Este estudio maneja un diseño no experimental, descriptivo correlacional, para una muestra de 30 funcionarios, aplicándoles como instrumentos el cuestionario de capacitación y el cuestionario de desempeño laboral. Obteniendo como resultados que no concurre correspondencia significativa entre capacitación en el puesto y desempeño laboral, también, no consta concordancia significativa entre capacitación por aprendizaje y desempeño laboral, asimismo, no hay dependencia significativa entre capacitación por instrucciones en el puesto y desempeño laboral y no hay vinculación significativa entre las habilidades interpersonales y desempeño laboral. Concluyendo que no concurre reciprocidad significativa entre capacitación y desempeño laboral en el personal del área operativa del “BanEcuador B.P.”, Guayaquil.

García (2019), en su tesis titulada “La capacitación y su relación con el desempeño laboral del personal administrativo en la calidad del servicio al usuario, en el Hospital Belén de Trujillo, año 2017”, realizada en la Universidad Señor de Sipán, sostiene que el objetivo de este estudio fue examinar la capacitación, desempeño laboral y la calidad de servicio al usuario en este hospital. Fue un estudio descriptivo correlacional y cuantitativo, y a la vez no experimental. Se recopilaron los datos a través de una encuesta estructurada a dos muestras, una de 60 trabajadores administrativos y la otra de 55 pacientes. Los resultados obtenidos, fueron que el 47.37% respondió que no se ejecuta actividades de capacitación; un 45.34% afirmaron que son eficaces y un 53.82% de los pacientes respondieron que es seguro el servicio que reciben. Correlacionando con Rho de Spearman, en referencia a capacitación y calidad resultó -0.33, y para el desempeño laboral y calidad se obtuvo 0.406, concluyendo que no existe reciprocidad entre capacitación, desempeño laboral y calidad de servicio.

Huamachuco (2020), en su trabajo de investigación titulado “Relación entre la capacitación y el desempeño laboral docente en una institución educativa del nivel secundaria de la ciudad de Arequipa, 2020”, realizado en la Universidad Continental, dice que su objetivo fue comprobar la dependencia entre capacitación y desempeño laboral docente en esta institución. Este estudio tuvo un diseño descriptivo correlacional, se trabajó con un cuestionario para una muestra de 25 docentes. Según los resultados, la correspondencia entre capacitación y el desempeño laboral resultó con un valor de correlación de Pearson de 0,834, lo que implica que la capacitación a pesar de ser una constante dentro del sector educativo, los momentos actuales han limitado su accionar. Se concluye, atestiguando que el nivel de capacitación muestra un 72% en nivel regular, mientras que el desempeño laboral demuestra un 40% en un grado regular.

2.1.3. ANTECEDENTES LOCALES

Noda (2017), en su tesis titulada “Capacitación y el desempeño laboral de los trabajadores del Restaurante de Mar y Piedra de la ciudad de

Huánuco, 2017”, realizada en la Universidad de Huánuco, afirma que la finalidad del presente estudio implicó evaluar la reciprocidad de la capacitación con el desempeño laboral en el personal de este restaurante. Esta investigación fue aplicada, con enfoque cuantitativo, alcance descriptivo correlacional y diseño no experimental transeccional. La muestra estuvo conformada por 8 trabajadores a quienes se les aplicó un cuestionario anónimo. Según los resultados, a través del coeficiente de Pearson se obtuvo que la correspondencia es alta, siendo un 0.965 y el valor de significancia es 0.000, y se concluye diciendo que la capacitación se relaciona significativamente con el desempeño laboral de los trabajadores del Restaurante de Mar y Piedra de la Ciudad de Huánuco, 2017.

Torres (2018), en su tesis titulada “La capacitación institucional y su relación con el desempeño laboral del personal administrativo de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán, Huánuco, 2017”, realizada en la Universidad Nacional Hermilio Valdizán, afirma que la finalidad fue determinar la correspondencia existente entre la capacitación institucional y el desempeño laboral del personal administrativo de esta entidad. Fue una investigación descriptiva/correlacional, la muestra fue formada por colaboradores administrativos en dos grupos: oficinas administrativas y oficinas académicas. Según los resultados, la capacitación institucional tiene una relación positiva con respecto al desempeño laboral del personal administrativo en esta universidad, siempre y cuando el desarrollo sea permanentemente, previa identificación de las necesidades de capacitación.

Hermosilla y Salvador (2020), en su trabajo de investigación titulada “Contratación de personal y desempeño laboral en la Municipalidad Distrital de San Francisco de Asis – Lauricocha – Huánuco – 2019”, realizada en la Universidad Nacional Hermilio Valdizán, afirma que la presente tesis tuvo como propósito establecer la reciprocidad entre la contratación de personal y el desempeño laboral en esta municipalidad. Fue una investigación aplicada, con enfoque descriptivo correlacional. La muestra fueron 28 empleados, para ellos se utilizó un cuestionario con escala de tipo Likert. Según los resultados, se rechazó la hipótesis

alternante (H1: $r = 1$ “no existe correlación”), y se aceptó la hipótesis nula (H0: $r = 1$ existe relación negativa”), manifestando reciprocidad directa (positiva), calificado con una correlación baja ($r = 0.071$). Se concluye evidenciando correlación directa (negativa), entre el desempeño laboral con las dimensiones reclutamiento, selección, inducción, capacitación con grados de correlación calificado como bajo ($r = 0.030$ $r = 0.242$; $r = 0.171$ $r = 0.116$).

2.2. BASES TEÓRICAS

2.2.1. CAPACITACIÓN

La capacitación es el “proceso de desarrollar cualidades en el personal, preparándolos para que sean más productivos y contribuyan mejor al logro de los objetivos de la organización. El propósito es influir el comportamiento de los individuos para aumentar su productividad en su trabajo” Chiavenato (2009, pág. 386).

Por otro lado, la capacitación significa “la preparación de la persona en el cargo, ya que el propósito de la educación es preparar a la persona para el trabajo. La educación profesional busca formar para el ejercicio de una profesión en un determinado mercado de trabajo” Robbins (2004, pág. 35).

Según Chiavenato (2009, pág. 387), el contenido de la capacitación puede implicar lo siguiente:

✓ Transmisión de información

“El elemento esencial en muchos programas de capacitación es el contenido: distribuir informaciones entre los entrenados como cuerpo de conocimientos. A menudo, las informaciones son genéricas, referentes al trabajo: informaciones acerca de la empresa, sus productos, sus servicios, su organización, su política, sus reglamentos, etc. puede cobijar también la transmisión de nuevos conocimientos” (Robbins, 2004, pág. 37)

Según Siliceo (2010, pág.102), las capacidades son factores importantes dentro de la transmisión de la información y los

indicadores de la dimensión serían:

- **Destrezas**

“Es un arte con el cual se realiza un determinado trabajo de manera correcta y placentera, es decir, realizar una acción con destreza involucrará hacerlo y bien, por lo tanto, la persona que transmita la información debe tener destreza para que la información sea captada satisfactoriamente” (Siliceo, 2010, pág.102)

- **Capacidades**

Según Siliceo (2010) “Se refiere a los recursos y aptitudes que tiene un individuo, entidad o institución, para desempeñar una determinada tarea. Por lo tanto, si al capacitar al personal no se posee lo suficiente no se logrará el objetivo” (pág.102).

- **Conocimiento**

Según Siliceo (2010) “Para poder transmitir información la persona tiene que tener experiencia, la comprensión teórica o práctica de un asunto referente a la realidad” (pág.102).

- ✓ **Desarrollo de Habilidades**

Según Robbins (2004) “Son aquellas destrezas y conocimientos directamente relacionados con el desempeño del cargo actual o de posibles ocupaciones futuras: se trata de una capacitación a menudo orientado de manera directa a las tareas y operaciones que van a ejecutarse” (pág. 35).

Según Chiavenato (2009), pág. 387.), para mejorar las habilidades se debe preparar para la ejecución y la operación de tareas, manejo de equipamientos y máquinas. Entonces los indicadores de la dimensión serían:

- **Operación de tareas**

Chiavenato (2009) afirma que “las actividades constan de una o varias operaciones, se debe individualizar para que todo sea eficiente” (pág. 387).

- **Manejo de equipamientos**

Chiavenato (2009) afirma que “se debe dar conocer sobre el manejo y la utilización de todos equipamientos correspondientes a cada oficina y la organización” (pág. 387).

- **Manejo de máquinas**

Chiavenato (2009) afirma que “es necesario que todos los trabajadores sean instruidos con respecto a las maquinas tanto tecnológicas como manuales que la empresa posee” (387).

- ✓ **Modificación de actitudes**

Para Robbins (2004) por lo general se refiere “al cambio de actitudes negativas por actitudes más favorables entre los trabajadores, aumento de la motivación, desarrollo de la sensibilidad del personal de gerencia y de supervisión, en cuanto a los sentimientos y relaciones de las demás personas” (pág. 35).

Según Robbins (2004) también “puede involucrar la adquisición de nuevos hábitos y actitudes, ante todo, relacionados con los clientes o usuarios (como es el caso del entrenamiento de los vendedores, de los promotores, etc.) o técnicas de ventas” (pág. 35).

Los indicadores de la dimensión serian:

- **Modificación del comportamiento**

Robbins (2004) dice que “en muchos casos las capacitaciones tienen mucha influencia en el comportamiento de cada trabajador

ya que crecen profesionalmente, en cada obtención de conocimientos y modifican su actitud para ver la realidad de la empresa” (pág. 35).

- **Comunicación**

Robbins (2004) afirma que “es la conexión sobre lo que se quiere transmitir y consecuente ayudara a alcanzar el objetivo” (pág. 35).

2.2.2. DESEMPEÑO LABORAL

Chiavenato (2000, sostiene que el desempeño laboral “es el comportamiento del trabajador en búsqueda de los objetivos fijados, este constituye la estrategia individual para lograr los objetivos” (pág. 359)

Así mismo Palaci (2005) sostiene que “el desempeño laboral es el valor que se espera aportar a la organización de los diferentes episodios conductuales que un individuo lleva acabo en un período de tiempo” (Pag. 87).

Por otro lado, según Niria (2008):

Las empresas de servicio para poder ofrecer una buena atención a sus clientes deben considerar aquellos factores que se encuentran correlacionados e inciden de manera directa en el desempeño de los trabajadores, entre los cuales se consideran para esta investigación: la satisfacción del trabajador, autoestima, trabajo en equipo y capacitación para el trabajador. (Pag. 83)

✓ Satisfacción en el trabajo

“Es el conjunto de sentimientos favorables o desfavorables con los que el empleado percibe su trabajo, que manifiestan en determinadas actitudes laborales. Lo cual se encuentra relacionada con la naturaleza del trabajo, supervisión, estructura organizativa, entre otros.

Por otra parte, la satisfacción en el trabajo es un sentimiento de placer

o dolor que difiere de los pensamientos, objetivos e intenciones del comportamiento: estas actitudes ayudan a los gerentes a predecir el efecto que tendrán las tareas en el comportamiento futuro”. Niria (2008, pág. 39)

Según Amorós (2007, pág. 75), los factores determinantes de la satisfacción del trabajo que en ellas se puede encontrar son: oportunidades, compensación justa y condiciones de trabajo; estos son necesarios en el desempeño laboral. Los indicadores de la dimensión serían:

- **Oportunidades**

Amorós (2007) “aquel trabajo que le exija al empleado a la realización de un esfuerzo mental por realizarlo, será preferido por este, ya que podrá poner en práctica todas sus habilidades” (pág. 75)

- **Compensación económica**

Amorós (2007) lo define como “el método utilizado por una organización para retribuir el trabajo de las personas. Se basa en las políticas, técnicas y objetivos de compensación representados en la remuneración, prestaciones o beneficios tangibles que recibe el trabajador como parte de la relación laboral” (pág. 75).

- **Condiciones de trabajo**

Amorós (2007) “Cuando los empleados trabajan en condiciones seguras y cómodas en el trabajo, se sentirán más satisfechos” (pág. 75).

- ✓ **Autoestima**

Para Niria (2008):

La autoestima “es otro elemento a tratar, motivado a que es un sistema de necesidades del individuo, manifestando la necesidad por lograr una nueva situación en la empresa, así como el deseo

de ser reconocido dentro del equipo de trabajo”. Es muy importante en aquellos trabajos que ofrezcan oportunidades a las personas para mostrar sus habilidades. Relacionado con el trabajo continuo, ya que es un factor determinante significativo, de superar trastornos depresivos, con esto quiere decirse que la gran vulnerabilidad tiende a ser elevada la exposición de verdaderos sentimientos, por consiguiente, debemos confiar en los propios atributos y ser flexibles ante las situaciones conflictivas. Sin embargo, depende de la autoestima, esa característica de personalidad que mediatiza el éxito o el fracaso. (Pág. 43).

Por otra parte, tal como lo sostiene Estrada (1988):

Cada persona cuenta con varios factores que influyen en el desarrollo de la misma y que, además, dan paso a su instauración como algo positivo o negativo, son los siguientes: tal como lo sostiene Giraldo (2017, pág 98). Por lo tanto la escalera del autoestima es la clave del éxito personal y alcanzar la autorealización. (Pág. 12)

Los indicadores de la dimensión serían:

- **Auto-reconocimiento**

Para Ellis (2001) el autoreconocimiento es “reconocerse a sí mismo, reconocer las necesidades, habilidades, potencialidades y debilidades, cualidades corporales o psicológicas, observar sus acciones, como actúa, por qué actúa y qué siente” (Pág. 37).

- **Auto-superación**

Para Ellis (2001):

“Si la persona se conoce es consciente de sus cambios, crea su propia escala de valores, desarrolla y fortalece sus capacidades y potencialidades, se acepta y se respeta; está siempre en constante superación, por lo tanto, tendrá un buen nivel de autoestima, generando la capacidad para pensar y entender, para generar, elegir y tomar decisiones y resolver asuntos de la vida

cotidiana, escuela, amigos, familia, etc.” Es una suma de pequeños logros diarios. (Pág. 37)

- **Auto-valoración**

Para Ellis (2001) “refleja la capacidad de evaluar y valorar cosas que son buenas, que le satisfacen y son enriquecedoras, le hacen sentir bien, le permiten crecer y aprender. Es buscar y valorar todo aquello que le haga sentirse orgulloso de sí mismo” (Pág. 37).

- ✓ **Trabajo en equipo**

Para Niria (2008):

“Cuando los trabajadores se reúnen y satisfacen un conjunto de necesidades se produce una estructura que posee un sistema estable de interacciones dando origen a lo que se denomina equipo de trabajo”. Dentro de esta se desarrollan ciertos procesos, como la cohesión del equipo, la uniformidad de sus miembros, el surgimiento del liderazgo, entre otros, aunque las acciones que desarrolla un equipo en gran medida descansan en el comportamiento de sus integrantes, lo que conduce a considerar que la naturaleza de los individuos impone condiciones que deben ser consideradas para un trabajo efectivo. (Pág.39).

Así mismo Amar (1998) menciona que “el trabajo en equipo puede contribuir a solucionar problemas tan característicos de las organizaciones tales como: falta de motivación, productividad, satisfacción, comunicación, compromiso con las metas, habilidades requeridas para desempeñar un puesto y flexibilidad organizativa” (Pág 158).

Los indicadores de la dimensión serían:

- **Comportamiento**

Para Amar (1998):

El trabajo en equipo estimula a los individuos para que

antepongan sus metas individuales a favor del grupo. “El proceso de desarrollar un propósito común y el acuerdo de las metas específicas, combinado con las presiones sociales que ejerce el equipo- dan como resultado una alta unidad de compromiso con las metas del equipo.” En otras palabras, genera la identificación de las personas con los principios, valores e intereses de la organización y la primacía de los objetivos colectivos sobre los individuales. (Pág. 158)

- **Comunicación**

Para Amar (1998):

El trabajo en equipo auto gestionados crea dependencias interpersonales que exigen que los miembros interactúen mucho más que cuando trabajan solos en sus puestos. De manera similar, los equipos transnacionales crean dependencias internacionales e incrementan la comunicación en toda la organización. (Pág. 158)

- **Productividad**

Para Amar (1998):

El trabajo en equipo tiene la ventaja de la regeneración mutua, los miembros restantes analizan las contribuciones de cada uno de sus miembros. Utilice los recursos disponibles para mejorar continuamente la forma en que se realizan las tareas para lograr una mayor calidad y una mayor productividad. Los equipos tienen el potencial de crear sinergias positivas. La introducción de equipos en la mayoría de las organizaciones está asociada con la reducción de personal. Lo que hace el gobierno es utilizar sinergias positivas para lograr la misma producción con menos gente. Esto se traduce en mayores niveles de productividad. (pág. 158)

2.3. DEFINICIONES CONCEPTUALES

- **Aptitud:**

“Capacidad y disposición para el buen desempeño o ejercicio de las funciones encomendadas. Suficiencia e idoneidad para obtener y ejercer un empleo o cargo” Solano (2019).

- **Ejecución:**

“Es el proceso dinámico de convertir en realidad la acción que ha sido planeada, preparada y organizada ya que trata exclusivamente con personas” Lerdo de Tejada (2005).

- **Inclusión:**

“Es la actitud, tendencia o política de integrar a todas las personas en la sociedad, con el objetivo de que estas puedan participar y contribuir en ella y beneficiarse en este proceso” Solano (2019).

- **Motivación:**

“Se basa en aquellas cosas que impulsan a un individuo a llevar a cabo ciertas acciones y a mantener firme su conducta hasta lograr cumplir todos los objetivos planteados” Solano (2019).

- **Política:**

“Criterios e iniciativas dentro de ciertos límites, que indican la manera como debe realizarse algo. Determinan un marco de referencia dentro del cual se deben adoptar decisiones asegurando con ello que estas sean uniformes y consistentes” Lerdo de Tejada (2005).

- **Productividad laboral:**

“Es una medida de eficiencia de una persona, máquina, factoría, sistema, etc. en la conversión de los insumos en productos útiles ya que está ligada al desempeño de las personas” Lerdo de Tejada (2005).

- **Supervisión:**

“Verificación y comprobación de las actividades emprendidas en el

desarrollo de un proceso sistemático de trabajo, acordes con programas y proyectos previamente formulados” Lerdo de Tejada (2005).

- **Vulnerabilidad:**

“Es la cualidad de vulnerable (que es susceptible de ser lastimado o herido ya sea física o moralmente). puede aplicarse a una persona o a un grupo social según su capacidad para prevenir, resistir y sobreponerse de un impacto” Solano (2019).

2.4. HIPÓTESIS

2.4.1. HIPÓTESIS GENERAL

- La capacitación no se relaciona significativamente con el desempeño laboral en la Distribuidora San Benito - Tingo María - 2022.

2.4.2. HIPÓTESIS ESPECIFICA

- La transmisión de información no se relaciona significativamente con el desempeño laboral en la Distribuidora San Benito - Tingo María – 2022.
- El desarrollo de habilidades no se relaciona significativamente con el desempeño laboral en la Distribuidora San Benito - Tingo María – 2022.
- La modificación de actitudes no se relaciona significativamente con el desempeño laboral en la Distribuidora San Benito - Tingo María – 2022.

2.5. VARIABLES

2.5.1. VARIABLE 1

Y: Desempeño Laboral

2.5.2. VARIABLE 2

X: Capacitación

2.6. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

Tabla 1

Operacionalización de Variables

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	
Capacitación	Transmisión de información	Destreza	Cree que sus destrezas han mejorado con alguna capacitación recibida en esta distribuidora.	
		Capacidades	Se siente lo suficientemente capaz para realizar sus actividades cotidianas en esta distribuidora.	
		Conocimiento	Conoce usted las bondades de los productos que se venden en esta distribuidora.	
	Desarrollo de habilidades	Operación de tareas	Manejo de equipamiento	Considera buena su calidad de atención a los clientes en esta distribuidora.
			Manejo de maquinas	Cree que su dominio en el uso de los equipos es idóneo en esta distribuidora.
		Modificación de actitudes	Modificación del comportamiento	Supone que su manejo en las maquinarias es adecuado en esta distribuidora.
			comunicación	Cree usted que mediante la capacitación se genera nuevos conocimientos en esta distribuidora.
Desempeño laboral	Satisfacción en el trabajo	Oportunidades	Considera que la comunicación entre trabajadores es fluida en esta distribuidora.	
		Compensación económica	Los trabajadores están satisfechos con las oportunidades que les brinda la empresa para crecer profesionalmente.	
		Condiciones de trabajo	Los trabajadores están satisfechos con las oportunidades que les brinda la empresa para crecer profesionalmente.	
	Autoestima	Auto-reconocimiento	Considera que la compensación es satisfactoria para el trabajador y este influye en su desempeño laboral en esta distribuidora.	
		Auto-superación	Los trabajadores se sienten cómodos para desarrollar sus actividades que realizan en esta distribuidora.	
		Auto-valoración	Mediante la capacitación demuestran las habilidades suficientes para un buen desempeño en esta distribuidora.	
		Comportamiento	La auto-superación incide en el rendimiento de los trabajadores en esta distribuidora.	
Trabajo en equipo	Comunicación	Comportamiento	Reconoce que los trabajadores demuestran confianza en sí mismo para un buen desempeño en esta distribuidora.	
		productividad	Percibe que los trabajadores tienen un buen comportamiento para realizar trabajo en equipo en esta distribuidora.	
			La comunicación en los trabajadores facilita el trabajo en equipo para un buen desempeño en esta distribuidora.	
			El trabajo en equipo está generando productividad en esta distribuidora.	

Fuente: Bases Teóricas. Elaboración Propia.

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN

Esta investigación es aplicada porque, según Padrón (2006), la investigación aplicada es un estudio científico que se enfoca en resolver dificultades de la vida cotidiana o examinar situaciones reales, utilizando teorías científicas previamente validadas, con el fin de resolver problemas prácticos y tomar el control de la vida cotidiana. situaciones.

3.1.1. ENFOQUE

La presente investigación tiene un enfoque cuantitativo, porque según Hernández et. al. (2014):

"Se usó la guía de entrevistas porque nos dio la posibilidad de generalizar los resultados de manera más amplia, nos permitió controlar la encuesta, y las vistas contadas y el tamaño de esas vistas". Nuevamente, nos dio la oportunidad de replicar y enfocar sobre tal La gran posibilidad de puntos específicos del fenómeno, además, facilita las comparaciones entre estudios similares.

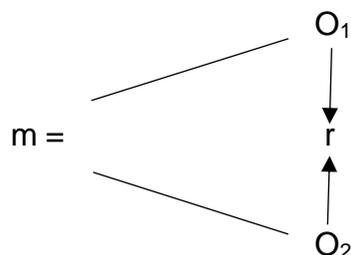
3.1.2. ALCANCE O NIVEL

Esta investigación tiene un nivel descriptivo correlacional, porque según Hernández et. al. (2014), "este nivel se utiliza cuando se va a puntualizar cómo son y cómo se muestran cambios, eventos, entornos y sucesos, busca detallar cualidades, rasgos y especificaciones relevantes de cualquier fenómeno que se examine". Es decir, se seleccionó una serie de asuntos y se medió o recogió información sobre la relación entre la capacitación y el desempeño laboral en la Distribuidora San Benito.

3.1.3. DISEÑO

Esta investigación tiene un diseño no experimental porque según Hernández et. al. (2014), "se trata de estudios donde no hacemos variar

en forma intencional las variables”, es decir, observar la capacitación y el desempeño laboral en la Distribuidora San Benito tal como se dan en su contexto natural, para posteriormente analizarlo. Este diseño tiene la siguiente representación:



Dónde:

m : Personal de la Distribuidora San Benito.

O₁: Observación de la capacitación en la Distribuidora San Benito.

O₂: Observación del desempeño laboral en la Distribuidora San Benito.

r : Relación entre variables.

3.2. POBLACIÓN Y MUESTRA

3.2.1. POBLACIÓN

El presente estudio estuvo constituido por las siguientes poblaciones:

Población A: Colaboradores de la distribuidora

Esta población estuvo conformada por los trabajadores de la Distribuidora San Benito. En este tipo de población se buscó recopilar datos con respecto a la capacitación dentro de la empresa y estuvieron distribuidos de la siguiente manera:

Tabla 2

Distribución de la Población A

Áreas	Cantidad
Administración	02
Contabilidad	01
Ventas	20
Almacén	02
Total	25

Fuente: Distribuidora San Benito / 2022. Elaboración Propia.

Población B: Jefes de áreas

Esta población estuvo conformada por los jefes de cada área de la Distribuidora San Benito. En este tipo de población se buscó recopilar datos con respecto al desempeño laboral dentro de la empresa y estuvieron distribuidos de la siguiente manera:

Tabla 3

Distribución de la Población B

Áreas	Cantidad
Gerencia General	01
Administración	01
Contabilidad	01
Ventas	01
Almacén	01
Total	05

Fuente: Distribuidora San Benito / 2022. Elaboración Propia.

3.2.2. MUESTRA

En el presente estudio, considerando que las poblaciones son de tamaño reducido no fue necesario utilizar el muestreo respectivo. Por lo tanto, las muestras fueron iguales a las poblaciones.

3.3. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS PARA LA RECOLECCIÓN DE DATOS

La técnica que se empleó fue la encuesta y su instrumento fue el cuestionario, que fue sometido a juicio de tres expertos de la especialidad de Administración de Empresas, se aplicó a los jefes y colaboradores para recopilar la información en la muestra de estudio, utilizando un conjunto sistematizado de preguntas para captar los datos que interesa a la presente investigación.

3.4. TÉCNICAS PARA EL PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE DATOS

Para el procesamiento de los datos recolectados en la encuesta, se analizó mediante estadística descriptiva, y para el análisis de datos se utilizó como apoyo los programas SPSS y Excel.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS

4.1. CAPACITACIÓN

4.1.1. TRANSMISIÓN DE INFORMACIÓN

4.1.1.1. Destreza

Tabla 4

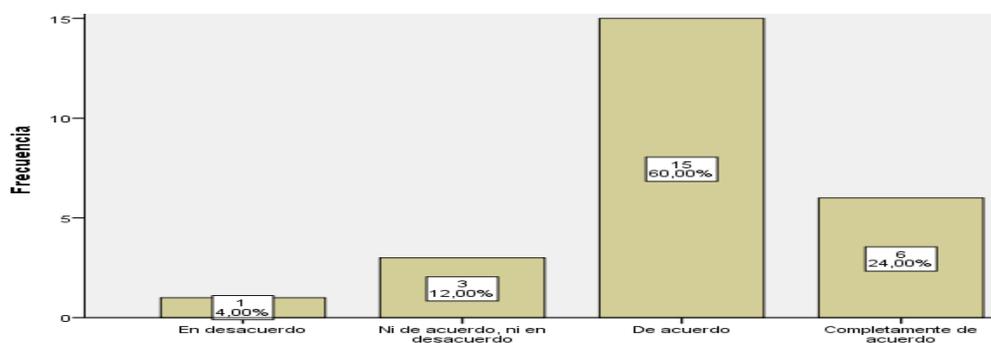
La Destreza en la Distribuidora San Benito.

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
En desacuerdo	1	4,00
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	3	12,00
De acuerdo	15	60,00
Completamente de acuerdo	6	24,00
Total	25	100,0

Fuente: Encuesta Anónima. Elaboración Propia.

Figura 1

La Destreza en la Distribuidora San Benito.



Fuente: Tabla 4. Elaboración Propia.

Interpretación:

En la Figura 1, se observa que el 60% de los colaboradores de la Distribuidora San Benito, está de acuerdo, el 24% está completamente de acuerdo, el 12% está ni de acuerdo, ni en desacuerdo y el 4% está en desacuerdo en creer que sus destrezas han mejorado con alguna capacitación recibida en esta distribuidora.

4.1.1.2. Capacidades

Tabla 5

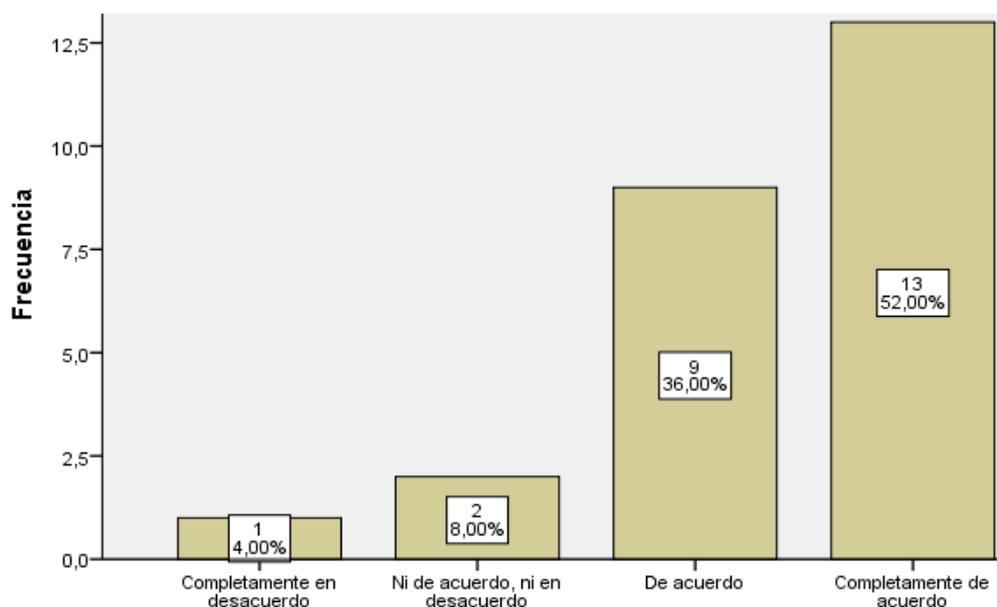
Las Capacidades en la Distribuidora San Benito.

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Completamente en desacuerdo	1	4,00
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	2	8,00
De acuerdo	9	36,00
Completamente de acuerdo	13	52,00
Total	25	100,0

Fuente: Encuesta Anónima. Elaboración Propia.

Figura 2

Las Capacidades en la Distribuidora San Benito.



Fuente: Tabla 5. Elaboración Propia.

Interpretación:

En la Figura 2, se observa que el 52% de los colaboradores de la Distribuidora San Benito está completamente de acuerdo, el 36% está de acuerdo, el 8% está ni de acuerdo, ni en desacuerdo y el 4% está completamente en desacuerdo en sentirse lo suficientemente capaz para realizar sus actividades cotidianas en esta distribuidora.

4.1.1.3. Conocimiento

Tabla 6

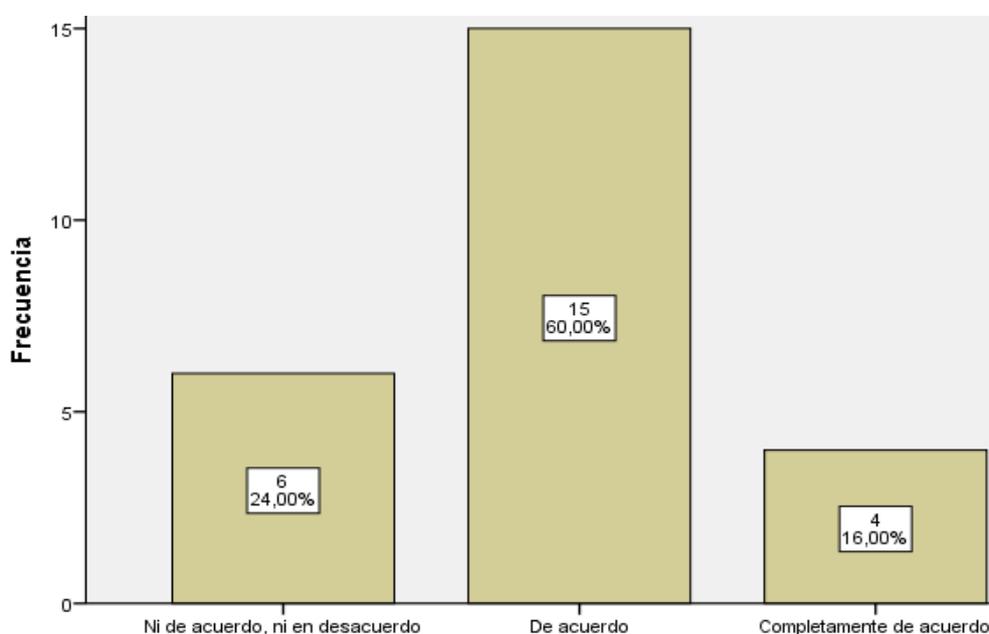
El Conocimiento en la Distribuidora San Benito.

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	6	24,00
De acuerdo	15	60,00
Completamente de acuerdo	4	16,00
Total	25	100,0

Fuente: Encuesta Anónima. Elaboración Propia.

Figura 3

El Conocimiento en la Distribuidora San Benito.



Fuente: Tabla 6. Elaboración Propia.

Interpretación:

En la Figura 3, se observa que el 60% de los colaboradores de la Distribuidora San Benito está de acuerdo, el 24% está ni de acuerdo, ni en desacuerdo y el 16% está completamente de acuerdo en conocer las bondades de los productos que se venden en esta distribuidora.

4.1.2. DESARROLLO DE HABILIDADES

4.1.2.1. Operación de tareas

Tabla 7

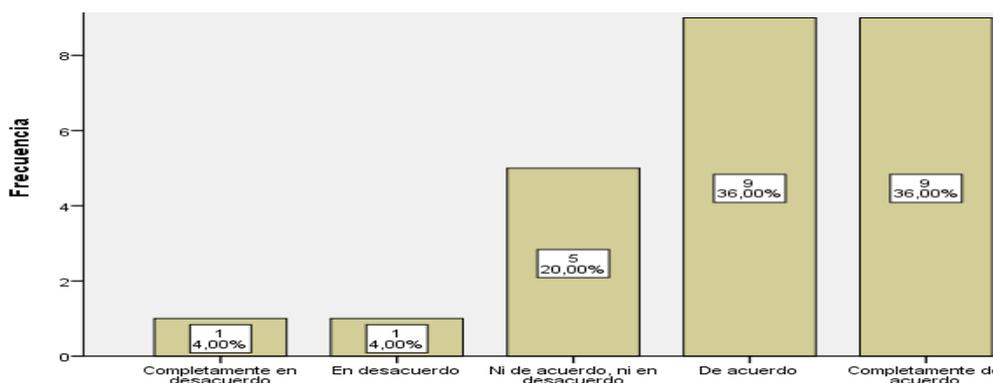
La Operación de Tareas en la Distribuidora San Benito.

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Completamente en desacuerdo	1	4,00
En desacuerdo	1	4,00
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	5	20,00
De acuerdo	9	36,00
Completamente de acuerdo	9	36,00
Total	25	100,0

Fuente: Encuesta Anónima. Elaboración Propia.

Figura 4

La Operación de Tareas en la Distribuidora San Benito.



Fuente: Tabla 7. Elaboración Propia.

Interpretación:

En la Figura 4, se observa que un 36% de los colaboradores de la Distribuidora San Benito está completamente de acuerdo, otro 36% está de acuerdo, el 20% está ni de acuerdo, ni en desacuerdo, el 4% está en desacuerdo y completamente en desacuerdo respectivamente en considerar buena la calidad de su atención a los clientes en esta distribuidora.

4.1.2.2. Manejo de equipamiento

Tabla 8

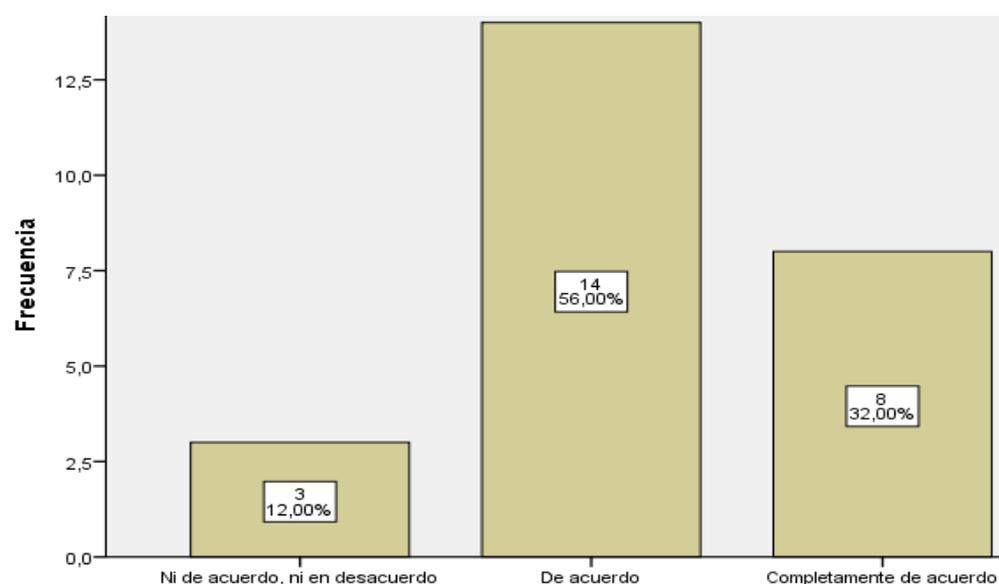
El Manejo de Equipamiento en la Distribuidora San Benito.

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	3	12,00
De acuerdo	14	56,00
Completamente de acuerdo	8	32,00
Total	25	100,0

Fuente: Encuesta Anónima. Elaboración Propia.

Figura 5

El Manejo de Equipamiento en la Distribuidora San Benito.



Fuente: Tabla 8. Elaboración Propia.

Interpretación:

En la Figura 5, se observa que un 56% de los colaboradores de la Distribuidora San Benito está de acuerdo, el 32% está completamente de acuerdo y el 12% está ni de acuerdo, ni en desacuerdo en creer que su dominio en el uso de los equipos es idóneo en esta distribuidora.

4.1.2.3. Manejo de maquinas

Tabla 9

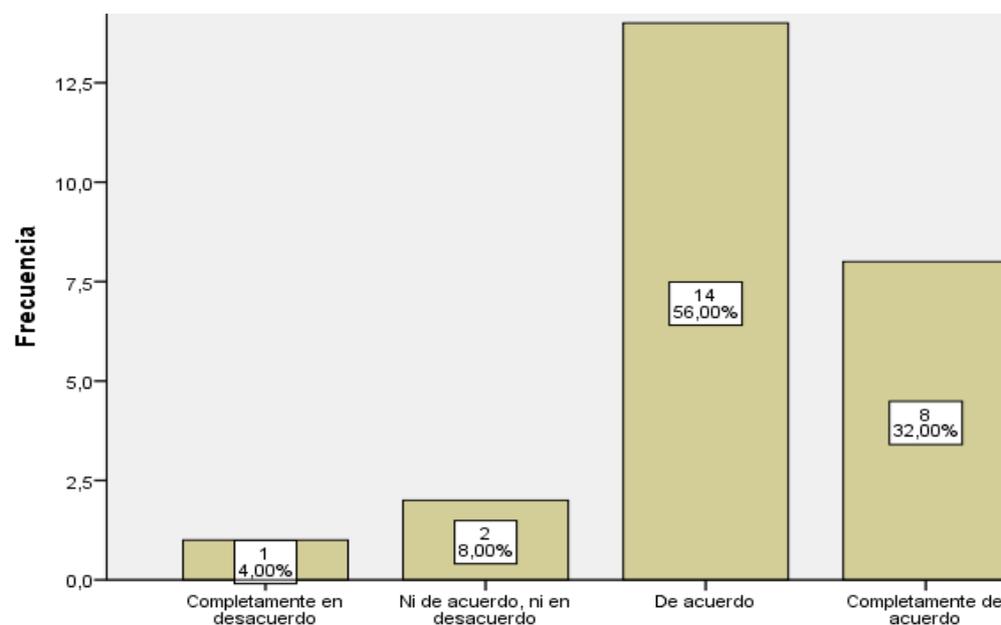
El Manejo de Maquinas en la Distribuidora San Benito.

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Completamente en desacuerdo	1	4,00
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	2	8,00
De acuerdo	14	56,00
Completamente de acuerdo	8	32,00
Total	25	100,0

Fuente: Encuesta Anónima. Elaboración Propia.

Figura 6

El Manejo de Maquinas en la Distribuidora San Benito.



Fuente: Tabla 9. Elaboración Propia.

Interpretación:

En la Figura 6, se observa que el 56% de los colaboradores de la Distribuidora San Benito está de acuerdo, el 32% está completamente de acuerdo, el 8% está ni de acuerdo, ni en desacuerdo y el 4% está completamente de desacuerdo en suponer que su manejo en las maquinarias es adecuado en esta distribuidora.

4.1.3. MODIFICACIÓN DE ACTITUDES

4.1.3.1. Modificación del comportamiento

Tabla 10

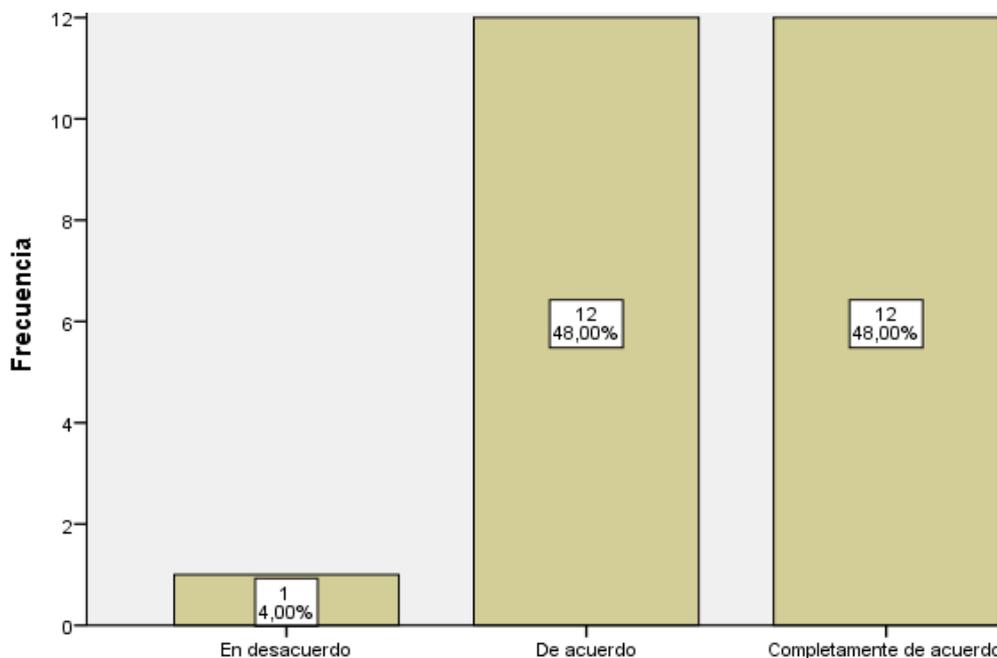
La Modificación del Comportamiento en la Distribuidora San Benito.

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
En desacuerdo	1	4,00
De acuerdo	12	48,00
Completamente de acuerdo	12	48,00
Total	25	100,0

Fuente: Encuesta Anónima. Elaboración Propia.

Figura 7

La Modificación del Comportamiento en la Distribuidora San Benito.



Fuente: Tabla 10. Elaboración: Propia.

Interpretación:

En la Figura 7, se observa que un 48% de los colaboradores de la Distribuidora San Benito está de acuerdo, otro 48% está completamente de acuerdo y el 4% está en desacuerdo en creer que mediante la capacitación se genera nuevos conocimientos en esta distribuidora.

4.1.3.2. Comunicación

Tabla 11

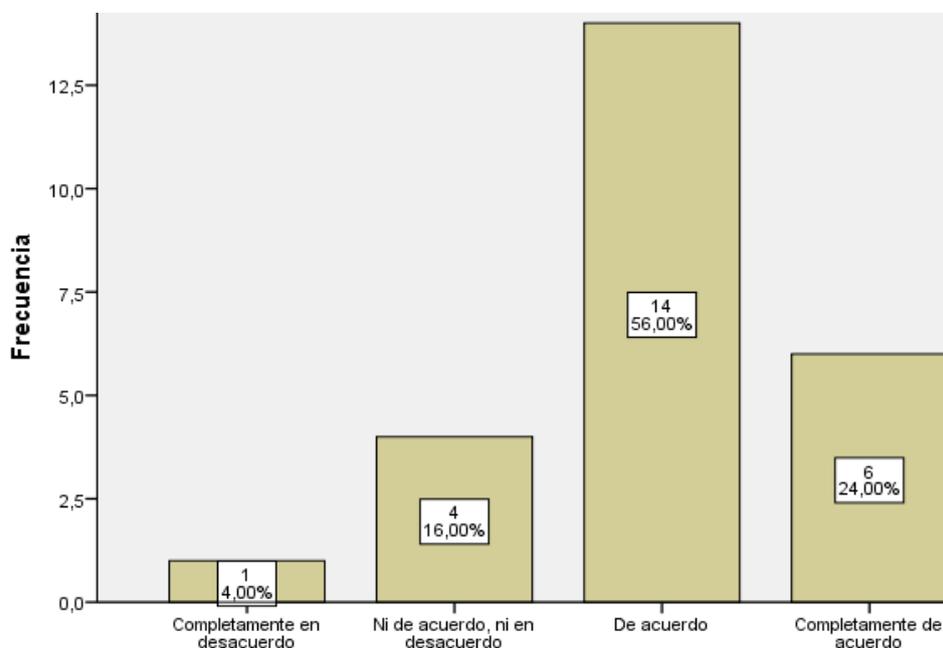
La Comunicación en la Distribuidora San Benito.

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Completamente en desacuerdo	1	4,00
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	4	16,00
De acuerdo	14	56,00
Completamente de acuerdo	6	24,00
Total	25	100,0

Fuente: Encuesta Anónima. Elaboración Propia.

Figura 8

La Comunicación en la Distribuidora San Benito.



Fuente: Tabla 11. Elaboración Propia.

Interpretación:

En la Figura 8, se observa que el 56% de los colaboradores de la Distribuidora San Benito está de acuerdo, el 24% está completamente de acuerdo, el 16% está ni de acuerdo, ni en desacuerdo y el 4% está completamente en desacuerdo en considerar que la comunicación entre trabajadores es fluida en esta distribuidora.

4.2. DESEMPEÑO LABORAL

4.2.1. SATISFACCIÓN EN EL TRABAJO

4.2.1.1. Oportunidades

Tabla 12

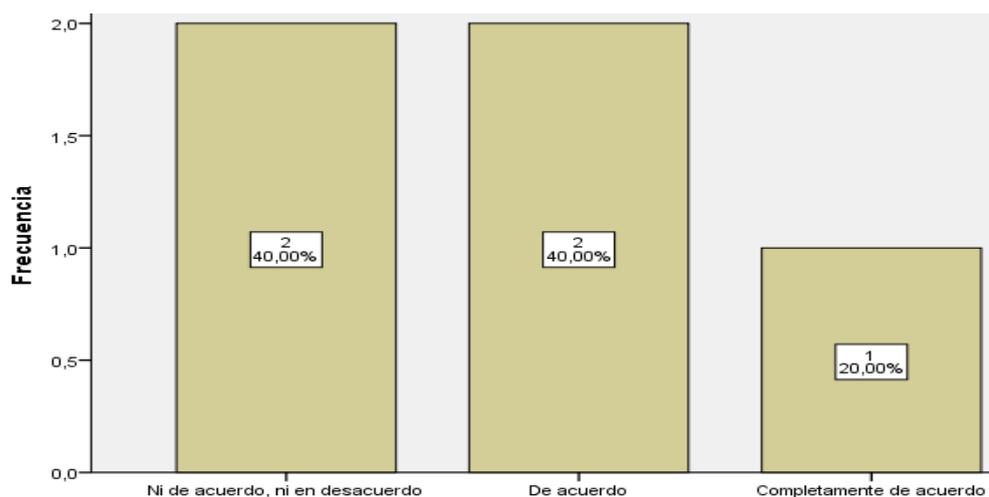
Las Oportunidades en la Distribuidora San Benito.

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	2	40,00
De acuerdo	2	40,00
Completamente de acuerdo	1	20,00
Total	5	100,0

Fuente: Encuesta Anónima. Elaboración Propia.

Figura 9

Las Oportunidades en la Distribuidora San Benito.



Fuente: Tabla 12. Elaboración: Propia.

Interpretación:

En la Figura 9, se observa que un 40% de los jefes de área en la Distribuidora San Benito está de acuerdo, otro 40% está ni de acuerdo, ni en desacuerdo y el 20% está completamente de acuerdo que los trabajadores están satisfechos con las oportunidades que les brinda la empresa para crecer profesionalmente.

4.2.1.2. Compensación económica

Tabla 13

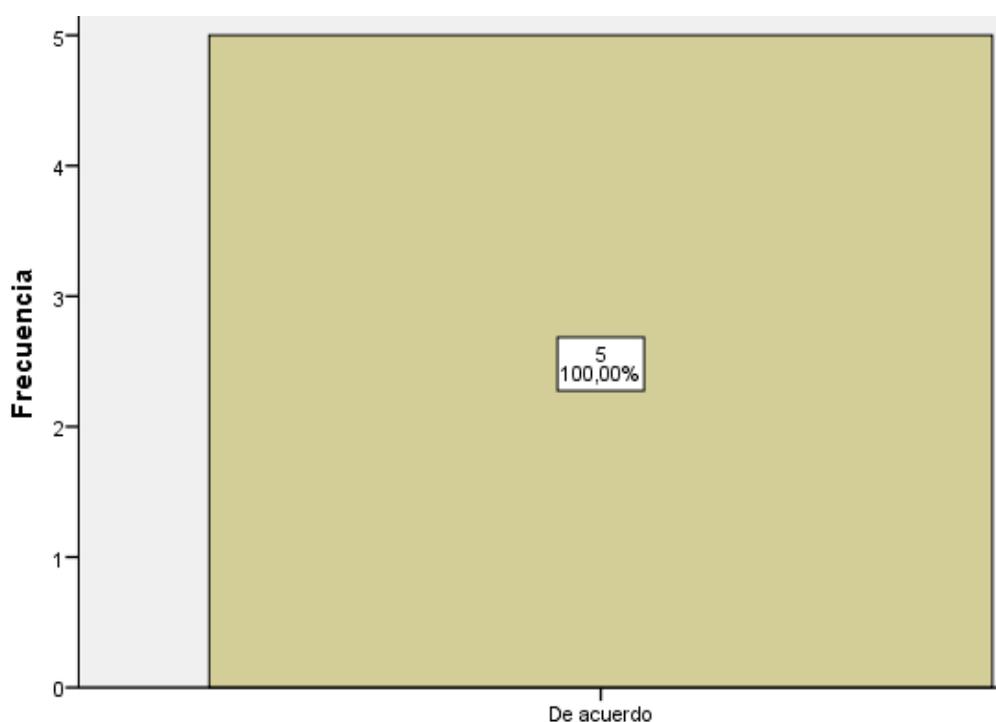
La Compensación Económica en la Distribuidora San Benito.

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
De acuerdo	5	100,00
Total	5	100,0

Fuente: Encuesta Anónima. Elaboración Propia.

Figura 10

La Compensación Económica en la Distribuidora San Benito.



Fuente: Tabla 13. Elaboración: Propia.

Interpretación:

En la Figura 10, se observa que el 100% de los jefes de área en la Distribuidora San Benito está de acuerdo en considerar que la compensación es satisfactoria para el trabajador y este influye en su desempeño laboral en esta distribuidora.

4.2.1.3. Condiciones de trabajo

Tabla 14

Las Condiciones de Trabajo en la Distribuidora San Benito.

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
De acuerdo	5	100,0
Total	5	100,0

Fuente: Encuesta Anónima. Elaboración Propia.

Figura 11

Las Condiciones de Trabajo en la Distribuidora San Benito.



Fuente: Tabla 14. Elaboración Propia.

Interpretación:

En la Figura 11, se observa que el 100% de los jefes de área en la Distribuidora San Benito está de acuerdo que los trabajadores se sienten cómodos para desarrollar sus actividades que realizan en esta distribuidora.

4.2.2. AUTOESTIMA

4.2.2.1. Auto – reconocimiento

Tabla 15

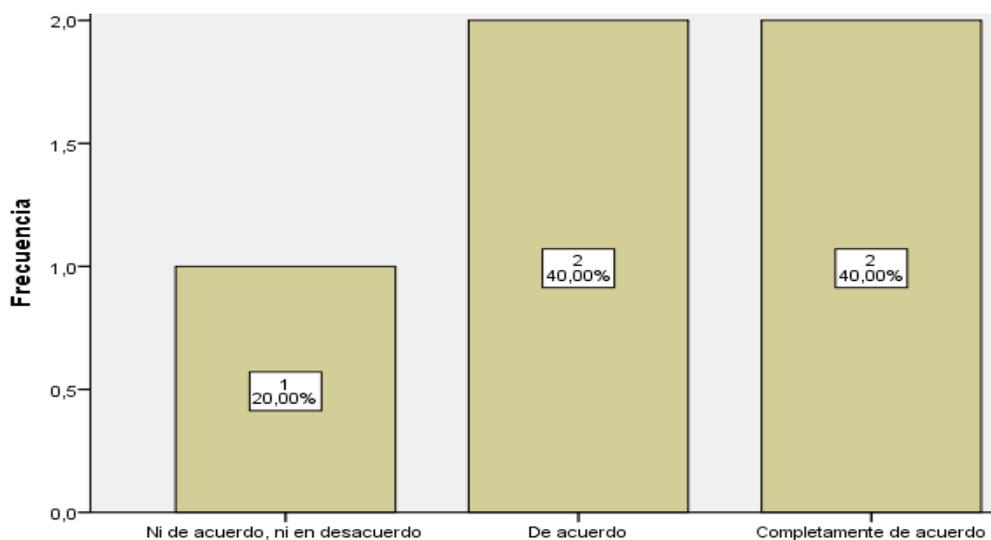
El Auto – reconocimiento en la Distribuidora San Benito.

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	1	20,00
De acuerdo	2	40,00
Completamente de acuerdo	2	40,00
Total	5	100,0

Fuente: Encuesta Anónima. Elaboración Propia.

Figura 12

El Auto – reconocimiento en la Distribuidora San Benito.



Fuente: Tabla 15. Elaboración Propia.

Interpretación:

En la Figura 12, se observa que un 40% de los jefes de área en la Distribuidora San Benito están completamente de acuerdo, otro 40% está de acuerdo y el 20% está ni de acuerdo, ni en desacuerdo que mediante la capacitación se demuestran las habilidades suficientes para un buen desempeño en esta distribuidora.

4.2.2.2. Auto – superación

Tabla 16

La Auto – superación en la Distribuidora San Benito.

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
De acuerdo	4	80,00
Completamente de acuerdo	1	20,00
Total	40	100,0

Fuente: Encuesta Anónima. Elaboración Propia.

Figura 13

La Auto – superación en la Distribuidora San Benito.



Fuente: Tabla 16. Elaboración Propia.

Interpretación:

En la Figura 13, se observa que el 80% de los jefes de área en la Distribuidora San Benito están de acuerdo y el 20% está completamente de acuerdo que la auto-superación incide en el rendimiento de los trabajadores en esta distribuidora.

4.2.2.3. Auto – valoración

Tabla 17

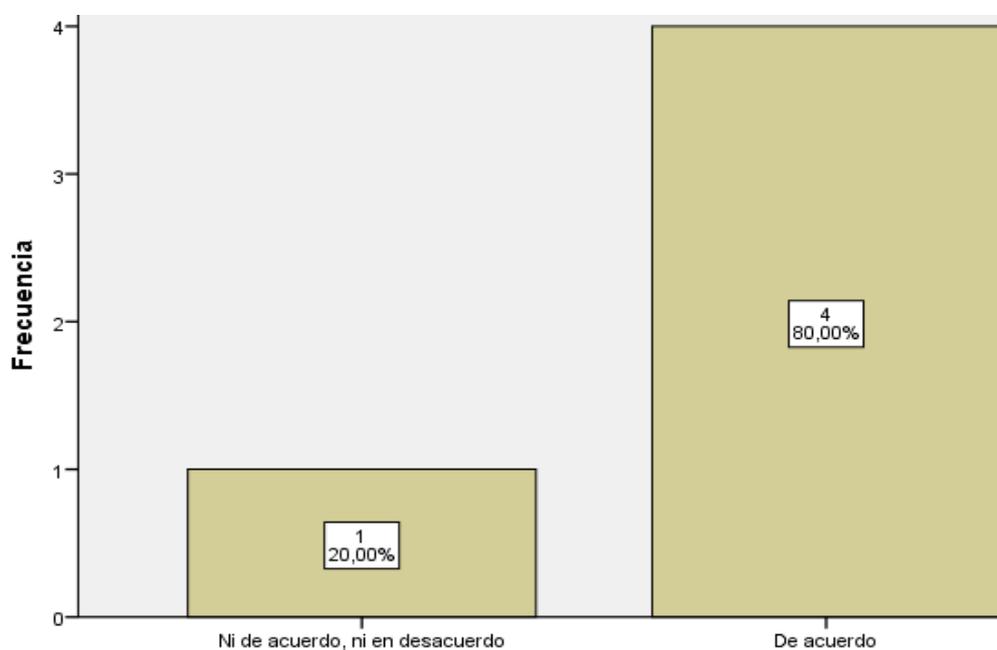
La Auto – valoración en la Distribuidora San Benito.

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	1	20,00
De acuerdo	4	80,00
Total	40	100,0

Fuente: Encuesta Anónima. Elaboración Propia.

Figura 14

La Auto – valoración en la Distribuidora San Benito.



Fuente: Tabla 17. Elaboración Propia.

Interpretación:

En la Figura 14, se observa que el 80% de los jefes de área en la Distribuidora San Benito están de acuerdo y el 20% está ni de acuerdo, ni en desacuerdo en reconocer que los trabajadores demuestran confianza en sí mismo para un buen desempeño en esta distribuidora.

4.2.3. TRABAJO EN EQUIPO

4.2.3.1. Comportamiento

Tabla 18

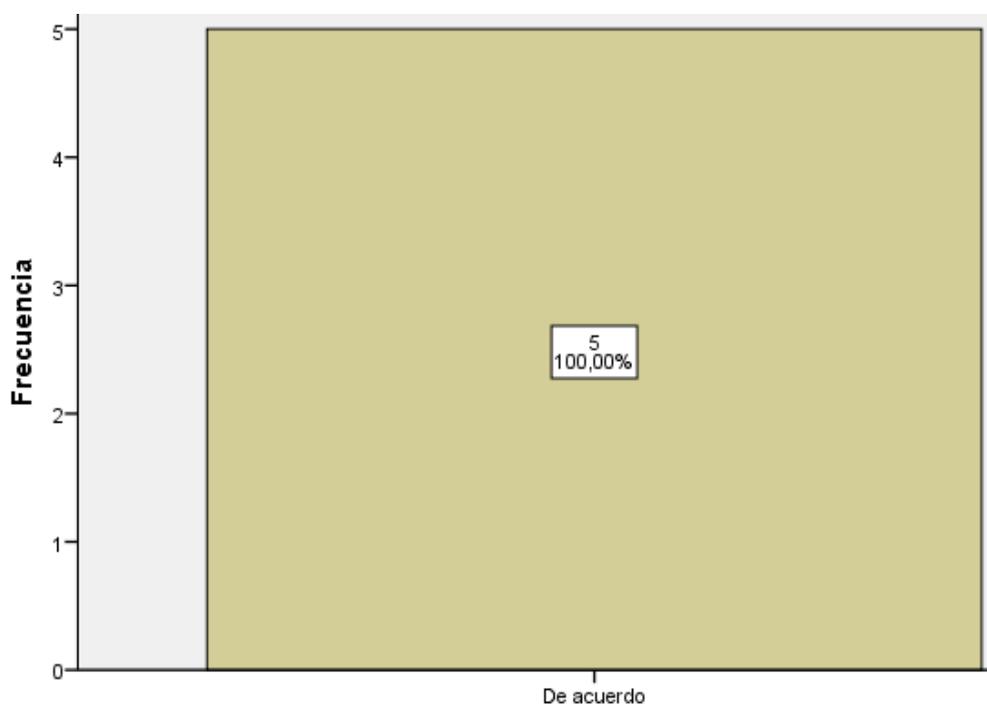
El Comportamiento en la Distribuidora San Benito.

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
De acuerdo	5	100,00
Total	40	100,0

Fuente: Encuesta Anónima. Elaboración Propia.

Figura 15

El Comportamiento en la Distribuidora San Benito.



Fuente: Tabla 18. Elaboración Propia.

Interpretación:

En la Figura 15, se observa que el 100% de los jefes de área en la Distribuidora San Benito están de acuerdo en percibir que los trabajadores tienen un buen comportamiento para realizar trabajo en equipo en esta distribuidora.

4.2.3.2. Comunicación

Tabla 19

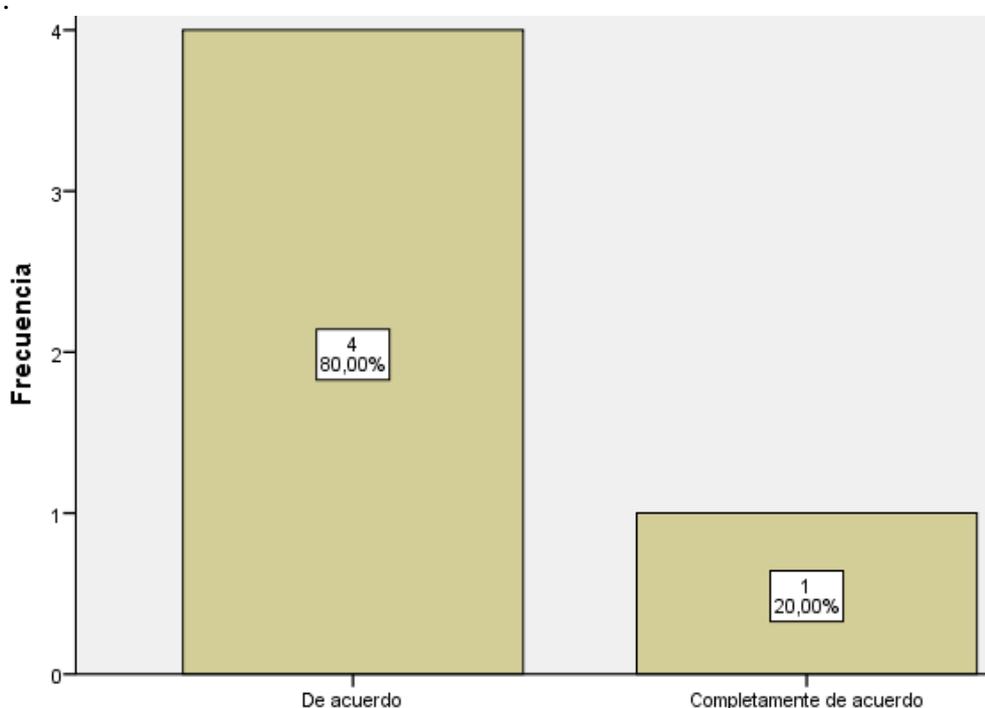
La Comunicación en la Distribuidora San Benito.

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
De acuerdo	4	80,00
Completamente de acuerdo	1	20,00
Total	53	100,0

Fuente: Encuesta Anónima. Elaboración Propia.

Figura 16

La Comunicación en la Distribuidora San Benito.



Fuente: Tabla 19. Elaboración Propia.

Interpretación:

En la Figura 16, se observa que el 80% de los jefes de área en la Distribuidora San Benito están de acuerdo y el 20% está completamente de acuerdo que la comunicación en los trabajadores facilita el trabajo en equipo para un buen desempeño en esta distribuidora.

4.2.3.3. Productividad

Tabla 20

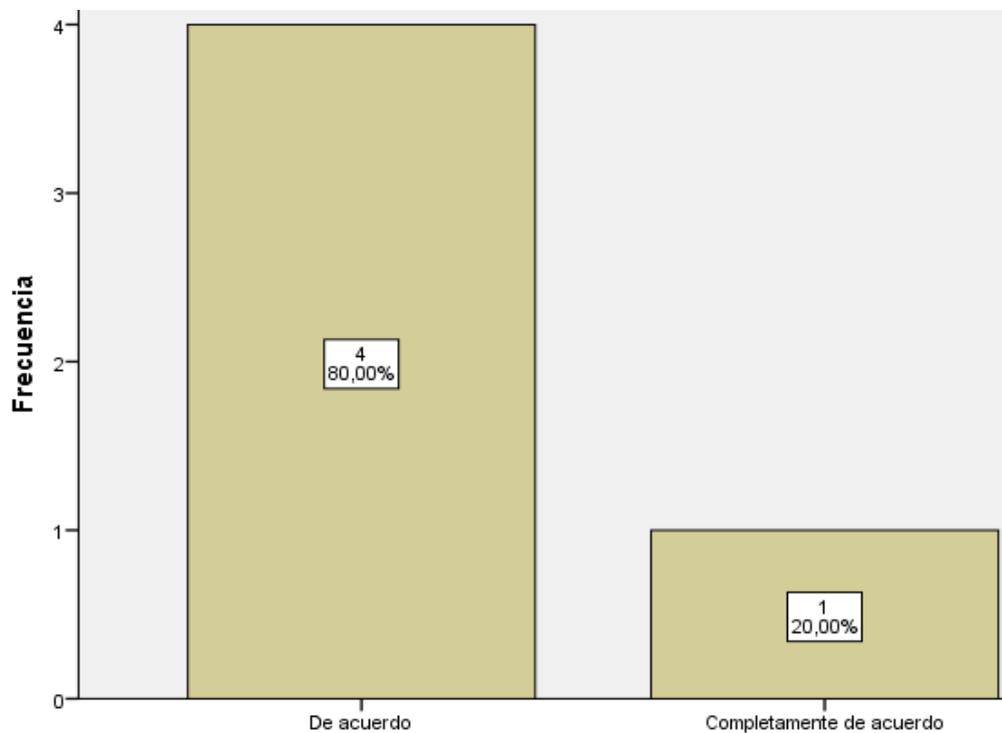
La Productividad en la Distribuidora San Benito.

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
De acuerdo	4	80,00
Completamente de acuerdo	1	20,00
Total	40	100,0

Fuente: Encuesta Anónima. Elaboración Propia.

Figura 17

La Productividad en la Distribuidora San Benito.



Fuente: Tabla 20. Elaboración Propia.

Interpretación:

En la Figura 17, se observa que el 80% de los jefes de área en la Distribuidora San Benito están de acuerdo y el 20% está completamente de acuerdo que el trabajo en equipo está generando productividad en esta distribuidora.

4.3. CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS

4.3.1. CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS GENERAL

Hipótesis general

- La capacitación no se relaciona significativamente con el desempeño laboral de los trabajadores de la Distribuidora San Benito Tingo María-2022.

Tabla 21

Correlaciones de la Hipótesis General

		Capacitación	Desempeño laboral
Capacitación	Correlación de Spearman	1	,369
	Sig. (bilateral)		,541
	N	25	5
Desempeño laboral	Correlación de Spearman	,369	1,000
	Sig. (bilateral)	,541	
	N	5	5

Fuente: Datos a partir de la encuesta. Elaboración: Propia.

Interpretación:

Al observar la prueba estadística, los resultados muestran que existe una correlación positiva débil ($r = 0.369$) y una significancia binaria (P-Valor), es decir, el valor de probabilidad muestra que la correlación no es significativa ($P\text{-valor} < 0.541$), considerando que la significancia es $P < 0.05$. Por lo tanto, no se aceptó la hipótesis propuesta, es decir, la capacitación no se relaciona significativamente con el desempeño laboral de los trabajadores de la distribuidora San Benito Tingo María-2022.

4.3.2. CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS ESPECIFICAS

Hipótesis específica 1

- La transmisión de información no se relaciona significativamente con el desempeño laboral en la Distribuidora San Benito Tingo María-2022.

Tabla 22

Correlaciones de la Hipótesis Específica 1

		Transmisión de información	Desempeño laboral
Transmisión de información	Correlación de Pearson	1,000	,379
	Sig. (bilateral)		,530
	N	25	5
Desempeño laboral	Correlación de Pearson	,379	1,000
	Sig. (bilateral)	,530	
	N	5	5

Fuente: Datos a partir de la encuesta. Elaboración: Propia.

Interpretación:

Al observar la prueba estadística, los resultados mostraron que existe una correlación positiva y débil ($r = 0.379$) y una significancia binaria (P-Value), es decir, el valor de probabilidad que muestra la correlación no significa que no haya significación. . Significancia (valor $P < 0,530$), lo que significa que el nivel de significancia es $P < 0,05$. Por lo tanto, no se aceptó la hipótesis propuesta, es decir, la transmisión de información no se relaciona significativamente con el desempeño laboral en la distribuidora San Benito Tingo María-2022.

Hipótesis Específica 2

- El desarrollo de habilidades no se relaciona significativamente con el desempeño laboral en la Distribuidora San Benito Tingo María-2022.

Tabla 23

Correlaciones de la Hipótesis Específica 2

		Desarrollo de habilidades	Desempeño laboral
Desarrollo de habilidades	Correlación de Pearson	1,000	,433
	Sig. (bilateral)		,467
	N	25	5
Desempeño laboral	Correlación de Pearson	,433	1,000
	Sig. (bilateral)	,467	
	N	5	5

Fuente: Datos a partir de la encuesta. Elaboración: Propia.

Interpretación:

Al observar la prueba estadística, los resultados mostraron que existe una correlación media positiva ($r = 0,433$) y una significancia binaria (P-Value), es decir, el valor de probabilidad que muestra la correlación no significa que no haya correlación. (P-valor $< 0,467$), es decir, el nivel de significación es $P < 0,05$. Por lo tanto, no se aceptó la hipótesis propuesta, es decir, el desarrollo de habilidades no se relaciona significativamente con el desempeño laboral en la distribuidora San Benito Tingo María-2022.

Hipótesis Específica 3

- La modificación de actitudes no se relaciona significativamente con el desempeño laboral en la Distribuidora San Benito Tingo María-2022.

Tabla 24

Correlaciones de la Hipótesis Específica 3

		Modificación de actitudes	Desempeño laboral
Modificación de actitudes	Correlación de Pearson	1,000	,177
	Sig. (bilateral)		,776
	N	25	5
Desempeño laboral	Correlación de Pearson	,177	1,000
	Sig. (bilateral)	,776	
	N	5	5

Fuente: Datos a partir de la encuesta. Elaboración: Propia.

Interpretación:

Al observar la prueba estadística, los resultados muestran que existe una correlación positiva muy débil ($r = 0.177$) y una significancia binaria (P-Valor), es decir, el valor de probabilidad de que la correlación no sea significativa ($P\text{-valor} < 0.776$), lo que significa que el nivel de significación es $P < 0,05$. Por lo tanto, no se aceptó la hipótesis propuesta, es decir, el cambio de posición no se relaciona significativamente con la funcionalidad del distribuidor San Benito Tingo María-2022.

CAPÍTULO V

DISCUSIÓN DE RESULTADOS

El objetivo general de la investigación fue determinar de qué manera la capacitación se relaciona con el desempeño laboral en la Distribuidora San Benito - Tingo María – 2022 y según los resultados se ha demostrado que la capacitación no se relaciona significativamente con el desempeño laboral en la Distribuidora San Benito - Tingo María – 2022, con una significancia bilateral de P-Valor $< 0,541$ y un coeficiente de correlación de Spearman de $r = 0,369$, lo que indica que existe una correlación positiva baja. Para contrastar esta investigación al respecto a la capacitación Cárdenas (2021), quien demostró en su investigación que no existe relación significativa entre la capacitación y el desempeño laboral, con un coeficiente de correlación Rho de Spearman no significativa igual a 0.206 , entre los funcionarios del área operativa en BanEcuador B.P. en Guayaquil.

El primer objetivo específico de la investigación fue determinar de qué manera la transmisión de información se relaciona con el desempeño laboral en la Distribuidora San Benito - Tingo María – 2022 y según los resultados se ha demostrado que la transmisión de información no se relaciona significativamente con el desempeño laboral en la Distribuidora San Benito - Tingo María – 2022, con una significancia bilateral de P-Valor $< 0,530$ y un coeficiente de correlación de Spearman de $r = 0,379$, lo que indica que existe una correlación positiva baja. Para respaldar esto, Huamachuco (2020), quien evidenció en su investigación que la capacitación se relaciona significativamente con el desempeño laboral con una significancia bilateral de P-Valor igual a $0,012$ y un coeficiente de correlación de Pearson igual a $0,834$, lo que demuestra una correlación positiva alta, por lo tanto, a mayor capacitación se produce un mayor desempeño laboral en los docentes en una institución educativa del nivel secundaria de la ciudad de Arequipa.

El segundo objetivo específico del estudio fue determinar la relación entre el desarrollo de habilidades y el desempeño laboral en la distribuidora San Benito - Tingo María - en el año 2022, según los resultados no existió una correlación significativa entre el desarrollo de habilidades y el desempeño laboral San Benito - Tingo Distribuidora María - Desempeño laboral en 2022, significación bilateral P-valor $< 0,467$, coeficiente de correlación de Spearman $r = 0,433$, lo que indica una correlación positiva moderada. Estos resultados fueron ajustados por García (2019), quien en su estudio determinó que no existía una relación significativa entre la formación y el desempeño laboral, valor $P < 0,906$ bilateralmente significativo, coeficiente de correlación Rho de Spearman $= 0,406$, lo que indica una asociación moderadamente positiva. formación y desempeño laboral de los administradores hospitalarios del Hospital Jillobellum.

El tercer objetivo específico de la investigación fue determinar de qué manera la modificación de actitudes se relaciona con el desempeño laboral en la Distribuidora San Benito - Tingo María – 2022 y según los resultados se ha demostrado que la modificación de actitudes no se relaciona significativamente con el desempeño laboral en la Distribuidora San Benito - Tingo María – 2022, con una significancia bilateral de P-Valor $< 0,776$ y un coeficiente de correlación de Spearman de $r = 0,177$, lo que indica que existe una correlación positiva muy baja. Para contrastar la investigación con Noda (2017), quien a través de un coeficiente de Pearson igual a $0,965$, obtuvo una relación alta, y un valor de significancia igual a $0,000$, concluyó demostrando que la capacitación se relaciona significativamente con el desempeño laboral de los trabajadores en el Restaurante de Mar y Piedra de la ciudad de Huánuco.

CONCLUSIONES

1. Se determinó que la capacitación no se relaciona significativamente con el desempeño laboral en la Distribuidora San Benito - Tingo María – 2022, demostrado con una significancia bilateral de P-Valor igual a 0,541, dado que la condición aceptable de significancia es que $P\text{-Valor} < 0,05$, asimismo, según la tabla de los rangos del nivel de significancia, se determinó que existe una correlación positiva baja entre la capacitación y el desempeño laboral en la Distribuidora San Benito, demostrado con un coeficiente de correlación de Spearman igual a 0,369 (Tabla 21).
2. Se determinó que la transmisión de información no se relaciona significativamente con el desempeño laboral en la Distribuidora San Benito - Tingo María – 2022, demostrado con una significancia bilateral de P-Valor igual a 0,530, dado que la condición aceptable de significancia es que $P\text{-Valor} < 0,05$, asimismo, según la tabla de los rangos del nivel de significancia, se determinó que existe una correlación positiva baja entre la capacitación y el desempeño laboral en la Distribuidora San Benito, demostrado con un coeficiente de correlación de Spearman igual a 0,379 (Tabla 22). Sustentando con que el 60% de los colaboradores está de acuerdo en creer que sus destrezas han mejorado con alguna capacitación recibida en esta distribuidora (Tabla 4), asimismo, el 100% de los jefes de área está de acuerdo en considerar que la compensación es satisfactoria para el trabajador y este influye en su desempeño laboral en esta distribuidora (Tabla 13).
3. Se determinó que el desarrollo de habilidades no se relaciona significativamente con el desempeño laboral en la Distribuidora San Benito - Tingo María – 2022, demostrado con una significancia bilateral de P-Valor igual a 0,467, dado que la condición aceptable de significancia es que $P\text{-Valor} < 0,05$, asimismo, según la tabla de los rangos del nivel de significancia, se determinó que existe una correlación positiva baja entre la capacitación y el desempeño laboral en la Distribuidora San Benito, demostrado con un coeficiente de correlación de Spearman igual

a 0,433 (Tabla 23). Fundamentado en que el 56% de los colaboradores está de acuerdo en creer que su dominio en el uso de los equipos es idóneo en esta distribuidora (Tabla 8), también, el 80% de los jefes de área están de acuerdo que la auto-superación incide en el rendimiento de los trabajadores en esta distribuidora (Tabla 16).

4. Se determinó que la modificación de actitudes no se relaciona significativamente con el desempeño laboral en la Distribuidora San Benito - Tingo María – 2022, demostrado con una significancia bilateral de P-Valor igual a 0,776, dado que la condición aceptable de significancia es que $P\text{-Valor} < 0,05$, asimismo, según la tabla de los rangos del nivel de significancia, se determinó que existe una correlación positiva baja entre la capacitación y el desempeño laboral en la Distribuidora San Benito, demostrado con un coeficiente de correlación de Spearman igual a 0,177 (Tabla 24). Sustentado en que el 56% de los colaboradores está de acuerdo en considerar que la comunicación entre trabajadores es fluida en esta distribuidora (Tabla 11), además, el 100% de los jefes de área están de acuerdo en percibir que los trabajadores tienen un buen comportamiento para realizar el trabajo en equipo en esta distribuidora (Tabla 18).

RECOMENDACIONES

1. En la Distribuidora San Benito, se debe reforzar la capacitación constantemente, porque es una estrategia que fomenta a un alto rendimiento laboral, y juega un papel fundamental para el logro de tareas y proyectos, dado que es un proceso laboral de adquisición de conocimientos, herramientas, habilidades y actitudes para interactuar en el entorno profesional y cumplir con el trabajo que se les encomienda, fortaleciendo la transmisión de información, el desarrollo de habilidades y la modificación de actitudes, para mejorar el nivel de desempeño laboral en esta distribuidora.
2. En la Distribuidora San Benito se debe diseñar un plan de aprendizaje y desarrollo para los colaboradores con herramientas necesarias, modelos de evaluación bien estructurados y recursos que ofrezcan material y todo lo que se debe utilizar para hacerle seguimiento durante el proceso, porque el aprendizaje permanente permite el constante desarrollo de las habilidades que un colaborador puede necesitar en sus actividades laborales a todo nivel organizativo para formar parte de una plantilla activa, motivada e integrada buscando lograr eficientemente los objetivos propuestos en todas las áreas de la distribuidora.
3. En la Distribuidora San Benito, se debe manejar el método de rotación de puestos de trabajo entre sus colaboradores, porque asegura un cambio escenario y nuevas responsabilidades que desafían al colaborador a aprender y adaptarse para aprender nuevas destrezas, descubrir actitudes desconocidas cambiando de un puesto diferente al que tenían y determinar cuáles son las oportunidades que pueden tener en un área específica o las habilidades que necesitan desarrollar para escalar nuevas posiciones, asimismo por lo que será una excelente manera de reducir el aburrimiento,

el agotamiento, motivar a los empleados y aumentar su productividad en la distribuidora.

4. En la Distribuidora San Benito, se debe formar equipos multidisciplinarios, porque aportan un valor añadido en relación a la toma de decisiones, a las que se debe llegar por consenso, son manejadas y valoradas desde diferentes perspectivas, asimismo, estos equipos son un medio eficiente para realizar proyectos y tareas generando mayor responsabilidad e interés por ambas partes; tanto por el colaborador como por la distribuidora, explorando habilidades, conductas y nuevas relaciones, y fomentando aprendizajes colaborativos con diferentes competencias, lo que implicará buenos resultados y un mejor desempeño laboral.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- Alfonso, A. (2010). Capacitación y desarrollo de personal. México D.F.: 4ta Edición.
- Alvarez, B, Freire, D. y Gutierrez, D. (2017). Capacitación y su impacto en la productividad laboral de las empresas chilenas. Tesis de pregrado. Universidad de Concepción. Chile,
- Amar, H. (1998). Equipos de trabajo requisitos fundamentales para su implementación. Cádiz granica ediciones.
- Amorós, E. (2007). Comportamiento Organizacional "En busca del Desarrollo de Ventajas Competitivas". Chiclayo, Lambayeque, Perú: USAT - Escuela de Economía.
<https://es.slideshare.net/adrysilvav/comportamiento-organizacional-en-busca-del-desarrollo-de-ventajas-competitivas>
- Cárdenas, C. (2021). Capacitación y desempeño laboral de los funcionarios del área operativa del BanEcuador B.P., Guayaquil, 2020. Tesis de posgrado. Universidad César Vallejo.
- Chiavenato, I. (2009). Administración de Recursos Humanos. México: Mc Graw Hill.
- Ellis, A. (2001). Feeling better, getting better, staying better. Impact Publishers. Nueva York.
- Estrada, M. R. (1988). Autoestima: Clave del éxito personal. México: 2da Edición Editorial El Manual Moderno SA. C.V.
- García, R. (2019). La capacitación y su relación con el desempeño laboral del personal administrativo en la calidad del servicio al usuario, en

el Hospital Belén de Trujillo, año 2017. Tesis de pregrado. Universidad Señor de Sipán.

Giraldo, K. P. (2017). la autoestima, proceso humano. Medellín, Colombia: Revista electrónica Psiconex.

Gutiérrez, A. (2013). Coca-Cola hace crecer a sus empleados. Expansión, 4.

Hermosilla, O. y Salvador, M. (2020). Contratación de personal y desempeño laboral en la Municipalidad Distrital de San Francisco de Asis – Lauricocha – Huánuco – 2019. Tesis de pregrado. Universidad Nacional Hermilio Valdizán.

Huamachuco, M. (2020). Relación entre la capacitación y el desempeño laboral docente en una institución educativa del nivel secundaria de la ciudad de Arequipa, 2020. Tesis de pregrado. Universidad Continental.

Hernández, R. (2014). Metodología de la investigación. México. Quinta Edición.

Recuperado:<https://expansion.mx/especiales/2013/05/23/cocacola-hace-crecer-a-sus-empleados>

Morales Arrieta, J.A., Velandia Herrera, N.F. (1999). Salarios, estrategia y sistema salarial o de compensación. Bogotá: McGraw-Hill.

Navarrete, M. (2018). La capacitación del personal y el desempeño laboral. Tesis de posgrado. Universidad Técnica de Ambato. Ecuador.

Niria Quintero, N. A. (2008). Desempeño Laboral. México: Revista negotium.

- Noda, S. (2017). Capacitación y el desempeño laboral de los trabajadores del Restaurante de Mar y Piedra de la ciudad de Huánuco, 2017. Tesis de pregrado. Universidad de Huánuco.
- Palaci, F. (2005). Psicología en la Organización. Madrid, España: Pearson Prentice Hall.
- Pexela, A. (2016). 8 Empresas que saben Cuidar a sus Empleados: ¿qué podemos Aprender de ellas? Talienter Blog, 4. Recuperado de:<https://blog.talienter.com/8-empresas-que-saben-cuidar-a-sus-empleados-que-podemos-aprender-de-ellas>
- Robbins, S. (2004). Administración. México: 8 taba Edición Pearson Educación.
- Rojas, F. (2018). Capacitación y desempeño laboral. Tesis de pregrado. Universidad Rafael Landívar. Quetzaltenango. Guatemala.
- Segura, J. (2014). BCP: Revista digital 12 de agosto. BCP: La confianza en un equipo de trabajo es fundamental y multiplica la productividad en una empresa, pág. 3. Recuperado de: <https://gestion.pe/tendencias/management-empleo/bcp-confianza-equipo-fundamental-multiplica-productividad-empresa-67953>
- Torres, N., Loyola, E. y Cotera, R. (2018). La capacitación institucional y su relación con el desempeño laboral del personal administrativo de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán, Huánuco, 2017. Tesis de pregrado. Universidad Nacional Hermilio Valdizán.
- Zumaeta, J. (2018). El 48% de los trabajadores peruanos recibió capacitación de su actual empleo. Managament & Empleo, pág. 3. Recuperado de: [estion.pe/economia/management-empleo/48-trabajadores-peruanos-recibio-capacitacion-actual-242979](https://gestion.pe/economia/management-empleo/48-trabajadores-peruanos-recibio-capacitacion-actual-242979)

ANEXOS

AUTORIZACIÓN

GERENTE GENERAL DE DISTRIBUIDORA SAN BENITO.

Autoriza:

Que la Srta. **ELVA MARIT MEGO MALPARTIDA identificada** con código de estudiante N° 2014102268, Egresada de la Universidad de Huánuco; de la Facultad de Ciencias Empresariales, del programa académico de ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS, a quien, se le **AUTORIZA** para realizar el trabajo de investigación sobre Capacitación y Desempeño Laboral en la Distribuidora San Benito 2022.

Se expide la presente para los fines que estime conveniente.

Tingo María, 24 de mayo del 2022.

Atentamente

DISTRIBUIDORA SAN BENITO S.R.L.
X
Lucio Gutiérrez Huaman
GERENTE GENERAL

MATRIZ DE CONSISTENCIA

Tesis: “Capacitación y desempeño laboral en la Distribuidora San Benito - Tingo María - 2022”

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES	TECNICAS E INSTRUMENTOS
<p>General: ¿De qué manera la capacitación se relaciona con el desempeño laboral en la Distribuidora San Benito Tingo María-2022?</p> <p>Específicos: ¿De qué manera la transmisión de información se relaciona con el desempeño laboral en la Distribuidora San Benito Tingo María-2022?</p> <p>¿De qué manera el desarrollo de habilidades se relaciona con el desempeño laboral en la Distribuidora San Benito Tingo María-2022?</p> <p>¿De qué manera la modificación de actitudes se relaciona con el desempeño laboral en la Distribuidora San Benito tingo maria-2022?</p>	<p>General: Determinar de qué manera la capacitación se relaciona con el desempeño laboral en la Distribuidora San Benito Tingo María-2022.</p> <p>Específicos: Determinar de qué manera la transmisión de información se relaciona con el desempeño laboral en la Distribuidora San Benito Tingo María-2022.</p> <p>Determinar de qué manera el desarrollo de habilidades se relaciona con el desempeño laboral en la Distribuidora San Benito Tingo María-2022.</p> <p>De qué manera la modificación de actitudes se relaciona con el desempeño laboral en la Distribuidora San Benito Tingo María-2022.</p>	<p>General: La capacitación no se relaciona significativamente con el desempeño laboral de los trabajadores en la Distribuidora San Benito Tingo María-2022.</p> <p>Específicas: La transmisión de información no se relaciona significativamente con el desempeño laboral en la Distribuidora San Benito Tingo María-2022.</p> <p>El desarrollo de habilidades no se relaciona significativamente con el desempeño laboral en la Distribuidora San Benito Tingo María-2022.</p> <p>La modificación de actitudes no se relaciona significativamente con el desempeño laboral en la Distribuidora San Benito Tingo María-2022.</p>	<p>Variable 1</p> <p>X: Capacitación X₁: Transmisión de información X₂: Desarrollo de habilidades X₃: Modificación de actitudes</p> <p>Variable 2</p> <p>Y: Desempeño laboral Y₁: Satisfacción en el trabajo Y₂: Autoestima Y₃: Trabajo en equipo</p>	<p>Enfoque: Cuantitativo</p> <p>Nivel: Descriptivo-correlacional</p> <p>Diseño: No experimental</p> <p>Población y muestra: Población A: 25 trabajadores Población B: 05 trabajadores</p> <p>Técnicas de recolección de datos: Encuesta</p> <p>Técnicas de procesamiento: Estadística descriptiva</p>



**UNIVERSIDAD DE HUANUCO
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
PROGRAMA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE
EMPRESAS**

ENCUESTA

Señor(a), la presente encuesta forma parte de la investigación: “**Capacitación y desempeño laboral en la Distribuidora San Benito - Tingo María - 2022**”, la que tiene por finalidad determinar de qué manera la capacitación se relaciona con el desempeño laboral en esta distribuidora.

Encuesta dirigida a los trabajadores.

INSTRUCCIONES:

Marque con un aspa (X) el número que mejor le identifica.

CATEGORÍA				
1	2	3	4	5
Completamente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	De acuerdo	Completamente de acuerdo

CAPACITACIÓN		CATEGORÍAS				
		1	2	3	4	5
01	Cree que sus destrezas han mejorado con alguna capacitación recibida en esta distribuidora.					
02	Se siente lo suficientemente capaz para realizar sus actividades cotidianas en esta distribuidora.					
03	Conoce usted las bondades de los productos que se venden en esta distribuidora.					
04	Considera buena su calidad de atención a los clientes en esta distribuidora.					
05	Cree que su dominio en el uso de los equipos es idóneo en esta distribuidora.					
06	Supone que su manejo en las maquinarias es adecuado en esta distribuidora.					
07	Cree usted que mediante la capacitación se genera nuevos conocimientos en esta distribuidora.					
08	Considera que la comunicación entre trabajadores es fluida en esta distribuidora.					

¡MUCHAS GRACIAS!



**UNIVERSIDAD DE HUANUCO
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
PROGRAMA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE
EMPRESAS**

ENCUESTA

Señor(a), la presente encuesta forma parte de la investigación: “**Capacitación y desempeño laboral en la Distribuidora San Benito - Tingo María - 2022**”, la que tiene por finalidad determinar de qué manera la capacitación se relaciona con el desempeño laboral en esta distribuidora.

Encuesta dirigida a los jefes de área.

INSTRUCCIONES:

Marque con un aspa (X) el número que mejor le identifica.

CATEGORÍA				
1	2	3	4	5
Completamente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	De acuerdo	Completamente de acuerdo

DESEMPEÑO LABORAL		CATEGORIAS				
		1	2	3	4	5
01	Los trabajadores están satisfechos con las oportunidades que les brinda la empresa para crecer profesionalmente.					
02	Considera que la compensación es satisfactoria para el trabajador y este influye en su desempeño laboral en esta distribuidora.					
03	Los trabajadores se sienten cómodos para desarrollar sus actividades que realizan en esta distribuidora.					
04	Mediante la capacitación demuestran las habilidades suficientes para un buen desempeño en esta distribuidora.					
05	La auto-superación incide en el rendimiento de los trabajadores en esta distribuidora.					
06	Reconoce que los trabajadores demuestran confianza en sí mismos para un buen desempeño en esta distribuidora.					
07	Percibe que los trabajadores tienen un buen comportamiento para realizar trabajo en equipo en esta distribuidora.					
08	La comunicación en los trabajadores facilita el trabajo en equipo para un buen desempeño en esta distribuidora.					
09	El trabajo en equipo está generando productividad en esta distribuidora.					

¡MUCHAS GRACIAS!

Universidad de Huánuco

EVALUACIÓN

Estimado profesional, usted ha sido invitado a participar en el proceso de evaluación de un instrumento de investigación en Ciencias Sociales, por ello ponemos a tu disposición el instrumento motivo de evaluación, y este formato en el que puedes enviarnos tu valoración de cada ítem del instrumento de investigación.

▣ Agradecemos de antemano su aporte, el cual nos permitirá validar el instrumento y obtener información válida, estándar requerido para toda investigación.

A continuación, sírvase identificar el ítem o pregunta y conteste marcando con un aspa en la casilla que usted considere conveniente y además puede hacernos llegar alguna otra apreciación en la columna de observaciones.

N° de ítem	Ítem	Validez de Contenido		Validez de Constructo		Validez Criterio		Observaciones
		El ítem corresponde a alguna dimensión de la variable.		El ítem contribuye a medir el indicador planteado.		El ítem permite clasificar a los sujetos en las categorías establecidas.		
		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
1	Cree que sus destrezas han mejorado con alguna capacitación recibida en esta distribuidora.	X		X		X		
2	Se siente lo suficientemente capaz para realizar sus actividades cotidianas en esta distribuidora.	X		X		X		
3	Conoce usted las bondades de los productos que se venden en esta distribuidora.	X		X		X		
4	Considera buena su calidad de atención a los clientes en esta distribuidora.	X		X		X		
5	Cree que su dominio en el uso de los equipos es idóneo en esta distribuidora.	X		X		X		
6	Supone que su manejo en las maquinarias es adecuado en esta distribuidora.	X		X		X		
7	Cree usted que mediante la capacitación se genera nuevos conocimientos en esta distribuidora.	X		X		X		
8	Considera que la comunicación entre trabajadores es fluida en esta distribuidora.	X		X		X		
9	Los trabajadores están satisfechos con las oportunidades que les brinda la empresa para crecer profesionalmente.	X		X		X		
10	Considera que la compensación es satisfactoria para el trabajador y este influye en su desempeño laboral en esta distribuidora.	X		X		X		
11	Los trabajadores se sienten cómodos para desarrollar sus actividades que realizan en esta distribuidora.	X		X		X		

12	Mediante la capacitación demuestran las habilidades suficientes para un buen desempeño en esta distribuidora.	X		X		X		
13	La auto-superación incide en el rendimiento de los trabajadores en esta distribuidora.	X		X		X		
14	Reconoce que los trabajadores demuestran confianza en sí mismos para un buen desempeño en esta distribuidora.	X		X		X		
15	Percibe que los trabajadores tienen un buen comportamiento para realizar trabajo en equipo en esta distribuidora.	X		X		X		
16	La comunicación en los trabajadores facilita el trabajo en equipo para un buen desempeño en esta distribuidora.	X		X		X		
17	El trabajo en equipo está generando productividad en esta distribuidora.	X		X		X		
Puntaje Total								

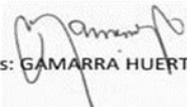
Fuente: Universidad de Huánuco, 2022

OPINIÓN GENERAL DEL INSTRUMENTO:

Sí, cumple con los niveles aceptables de los indicadores de la presente validación.

Datos del Experto:

Firma:



Apellidos y Nombres: GAMARRA HUERTAS, Raúl Felipe

DNI: 15610190

Universidad de Huánuco

EVALUACIÓN DE EXPERTOS

Estimado profesional, usted ha sido invitado a participar en el proceso de evaluación de un instrumento de investigación en Ciencias Empresariales. Por ello ponemos a tu disposición el instrumento motivo de evaluación y este formato en el que puedes enviarnos tu valoración de cada ítem del instrumento de investigación.

- ▣ Agradecemos de antemano su aporte, el cual nos permitirá validar el instrumento y obtener información válida, estándar requerido para toda investigación.

A continuación, sírvase identificar el ítem o pregunta y conteste marcando con un aspa en la casilla que usted considere conveniente y además puede hacernos llegar alguna otra apreciación en la columna de observaciones.

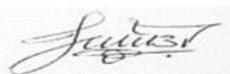
N° de ítem	Ítem	Validez de Contenido		Validez de Constructo		Validez Criterio		Observaciones
		El ítem corresponde a alguna dimensión de la variable.		El ítem contribuye a medir el indicador planteado.		El ítem permite clasificar a los sujetos en las categorías establecidas.		
		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
1	Cree que sus destrezas han mejorado con alguna capacitación recibida en esta distribuidora.	X		X		X		
2	Se siente lo suficientemente capaz para realizar sus actividades cotidianas en esta distribuidora.	X		X		X		
3	Conoce usted las bondades de los productos que se venden en esta distribuidora.	X		X		X		
4	Considera buena su calidad de atención a los clientes en esta distribuidora.	X		X		X		
5	Cree que su dominio en el uso de los equipos es idóneo en esta distribuidora.	X		X		X		
6	Supone que su manejo en las maquinarias es adecuado en esta distribuidora.	X		X		X		
7	Cree usted que mediante la capacitación se genera nuevos conocimientos en esta distribuidora.	X		X		X		
8	Considera que la comunicación entre trabajadores es fluida en esta distribuidora.	X		X		X		
9	Los trabajadores están satisfechos con las oportunidades que les brinda la empresa para crecer profesionalmente.	X		X		X		
10	Considera que la compensación es satisfactoria para el trabajador y este influye en su desempeño laboral en esta distribuidora.	X		X		X		
11	Los trabajadores se sienten cómodos para desarrollar sus actividades que realizan en esta distribuidora.	X		X		X		

12	Mediante la capacitación demuestran las habilidades suficientes para un buen desempeño en esta distribuidora.	X		X		X		
13	La auto-superación incide en el rendimiento de los trabajadores en esta distribuidora.	X		X		X		
14	Reconoce que los trabajadores demuestran confianza en sí mismos para un buen desempeño en esta distribuidora.	X		X		X		
15	Percibe que los trabajadores tienen un buen comportamiento para realizar trabajo en equipo en esta distribuidora.	X		X		X		
16	La comunicación en los trabajadores facilita el trabajo en equipo para un buen desempeño en esta distribuidora.	X		X		X		
17	El trabajo en equipo está generando productividad en esta distribuidora.	X		X		X		
Puntaje Total								

fuente: Universidad de Huánuco, 2022

Datos del Experto:

Firma:



Apellidos y Nombres: MG. BURILLO VELA, JULIO CÉSAR



Universidad de Huánuco

EVALUACIÓN DE EXPERTOS

Estimado profesional, usted ha sido invitado a participar en el proceso de evaluación de un instrumento de investigación en Ciencias Empresariales. Por ello ponemos a tu disposición el instrumento motivo de evaluación y este formato en el que puedes enviarnos tu valoración de cada ítem del instrumento de investigación.

- ▢ Agradecemos de antemano su aporte, el cual nos permitirá validar el instrumento y obtener información válida, estándar requerido para toda investigación.

A continuación, sírvase identificar el ítem o pregunta y conteste marcando con un aspa en la casilla que usted considere conveniente y además puede hacernos llegar alguna otra apreciación en la columna de observaciones.

N° de ítem	Ítem	Validez de Contenido		Validez de Constructo		Validez Criterio		Observaciones
		El ítem corresponde a alguna dimensión de la variable.		El ítem contribuye a medir el indicador planteado.		El ítem permite clasificar a los sujetos en las categorías establecidas.		
		Si	No	Si	No	Si	No	
1	Cree que sus destrezas han mejorado con alguna capacitación recibida en esta distribuidora.	X		X		X		
2	Se siente lo suficientemente capaz para realizar sus actividades cotidianas en esta distribuidora.	X		X		X		
3	Conoce usted las bondades de los productos que se venden en esta distribuidora.	X		X		X		
4	Considera buena su calidad de atención a los clientes en esta distribuidora.	X		X		X		
5	Cree que su dominio en el uso de los equipos es idóneo en esta distribuidora.	X		X		X		
6	Supone que su manejo en las maquinarias es adecuado en esta distribuidora.	X		X		X		
7	Cree usted que mediante la capacitación se genera nuevos conocimientos en esta distribuidora.	X		X		X		
8	Considera que la comunicación entre trabajadores es fluida en esta distribuidora.	X		X		X		
9	Los trabajadores están satisfechos con las oportunidades que les brinda la empresa para crecer profesionalmente.	X		X		X		
10	Considera que la compensación es satisfactoria para el trabajador y este influye en su desempeño laboral en esta distribuidora.	X		X		X		
11	Los trabajadores se sienten cómodos para desarrollar sus actividades que realizan en esta distribuidora.	X		X		X		

12	Mediante la capacitación demuestran las habilidades suficientes para un buen desempeño en esta distribuidora.	X		X		X		
13	La auto-superación incide en el rendimiento de los trabajadores en esta distribuidora.	X		X		X		
14	Reconoce que los trabajadores demuestran confianza en sí mismos para un buen desempeño en esta distribuidora.	X		X		X		
15	Percibe que los trabajadores tienen un buen comportamiento para realizar trabajo en equipo en esta distribuidora.	X		X		X		
16	La comunicación en los trabajadores facilita el trabajo en equipo para un buen desempeño en esta distribuidora.	X		X		X		
17	El trabajo en equipo está generando productividad en esta distribuidora.	X		X		X		
Puntaje Total								

fuente: Universidad de Huánuco, 2022

Datos del Experto:

Firma:

Apellidos y Nombres: Karla del Rocío Huamán Lovera

DNI: 40673968