

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



TESIS

**“Capacitación del personal y desempeño laboral en los
trabajadores de hipermercados Tottus S.A.C. Huánuco- 2024”**

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADA EN
ADMINISTRACION DE EMPRESAS

AUTORA: Merino Huillcahuaman, Carina Liz

ASESOR: Callan Bacilio, Richard

HUÁNUCO – PERÚ

2024

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 ()

D

DATOS DEL AUTOR:

Documento Nacional de Identidad (DNI): 75552410

DATOS DEL ASESOR:

Documento Nacional de Identidad (DNI): 46825060

Grado/Título: Maestro en educación, mención: investigación y docencia superior

Código ORCID: 0000-0001-7959-403X

DATOS DE LOS JURADOS:

N°	APELLIDOS Y NOMBRES	GRADO	DNI	Código ORCID
1	Agui Esteban, Keli	Maestro en gestión pública	22498331	0000-0003-4952-780X
2	Carbajal Alvarez, Magaly Haydée	Doctor en medio ambiente y desarrollo sostenible	09872196	0000-0002-9489-3588
3	Mercado Huertas, Janeth Rosemary	Maestro en gestión pública para el desarrollo social	22459383	0000-0002-3906-6563

H



ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

En la ciudad de Huánuco, siendo las **11:45 horas del día 20 del mes de setiembre del año 2024**, en el Auditorio "San Juan Pablo II" de la Facultad de Ciencias Empresariales, en el cumplimiento de lo señalado en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad de Huánuco, se reunió el Jurado Calificador integrado por los docentes:

Mtra. Keli Agui Esteban
Mtra. Magaly Haydeé Carbajal Álvarez
Mtra. Janeth Rosemary Mercado Huertas

Presidente
Secretaria
Vocal

Nombrados mediante la **RESOLUCIÓN N° 928-2024-D-FCOMP-PAAE-UDH**, para evaluar la Tesis intitulada: "**CAPACITACIÓN DEL PERSONAL Y DESEMPEÑO LABORAL EN LOS TRABAJADORES DE HIPERMERCADOS TOTTUS S.A.C. HUÁNUCO-2024**", presentada por la Bachiller, **MERINO HUILLCAHUAMAN, Carina Liz**, 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 (CATOLCE) y cualitativo de SUFICIENTE (Art. 47 - Reglamento General de Grados y Títulos).

Siendo las 12:45 horas del día **20 del mes de setiembre del año 2024**, los miembros del Jurado Calificador firman la presente Acta en señal de conformidad.

Mtra. Keli Agui Esteban

DNI: 22498331

Código ORCID: 0000-0003-4952-780X

PRESIDENTE

Mtra. Magaly Haydeé Carbajal Álvarez

DNI: 09872196

Código ORCID: 0000-0002-9489-3588

SECRETARIA

Mtra. Janeth Rosemary Mercado Huertas

DNI: 22459383

Código ORCID: 0000-0002-3906-6563

VOCAL



UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO

CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD

El comité de integridad científica, realizó la revisión del trabajo de investigación del estudiante: CARINA LIZ MERINO HUILLCAHUAMAN, de la investigación titulada “Capacitación del personal y desempeño laboral en los trabajadores de hipermercados Tottus S.A.C. Huánuco-2024”, con asesor RICHARD CALLAN BACILIO, designado mediante documento: RESOLUCIÓN N° 576-2024-D-FCOMP-PAAE-UDH del P. A. de ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS.

Puede constar que la misma tiene un índice de similitud del 23 % verificable en el reporte final del análisis de originalidad mediante el Software Turnitin.

Por lo que concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio y cumple con todas las normas de la Universidad de Huánuco.

Se expide la presente, a solicitud del interesado para los fines que estime conveniente.

Huánuco, 22 de julio de 2024



RICHARD J. SOLIS TOLEDO
D.N.I.: 47074047
cod. ORCID: 0000-0002-7629-6421



FERNANDO F. SILVERIO BRAVO
D.N.I.: 40618286
cod. ORCID: 0009-0008-6777-3370

2 MERINO HUILLCAHUAMAN, Carina Liz.docx

INFORME DE ORIGINALIDAD

23%	23%	10%	14%
INDICE DE SIMILITUD	FUENTES DE INTERNET	PUBLICACIONES	TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	hdl.handle.net Fuente de Internet	6%
2	repositorio.unheval.edu.pe Fuente de Internet	2%
3	Submitted to Universidad Alas Peruanas Trabajo del estudiante	1%
4	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	1%
5	repositorio.udh.edu.pe Fuente de Internet	1%



RICHARD J. SOLIS TOLEDO,
D.N.I.: 47074047
cod. ORCID: 0000-0002-7629-6421



FERNANDO F. SILVERIO BRAVO
D.N.I.: 40618286
cod. ORCID: 0009-0008-6777-3370

DEDICATORIA

A Dios por darme la vida y bendecirme con una hermosa familia. A mi padre y madre por ser las personas más importantes de mi vida.

A mis hermanos, Carla, Ángel y Yemi por su amor incondicional y su apoyo constante.

AGRADECIMIENTO

A mi asesor MG. Richard, Callan Basilio por acceder ser parte del proceso de esta investigación, por su motivación y persistencia de enfrentarme a nuevos retos.

A los jurados por guiarme con su conocimiento y amplia sabiduría, sus críticas constructivas fueron de gran ayuda para la culminación de dicho estudio.

A mis padres agradezco el esfuerzo, para darme todas las posibilidades de lograr mis objetivos de vida, su apoyo y amor incondicional no tienen precio.

ÍNDICE

DEDICATORIA	II
AGRADECIMIENTO	III
ÍNDICE.....	IV
ÍNDICE DE TABLAS	VII
ÍNDICE DE FIGURAS.....	X
RESUMEN.....	XII
ABSTRACT.....	XIII
INTRODUCCIÓN.....	XIV
CAPÍTULO I.....	17
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	17
1.1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA.....	17
1.2. FORMULACION DEL PROBLEMA	20
1.2.1. PROBLEMA GENERAL	20
1.2.2. PROBLEMAS ESPECÍFICOS.....	21
1.3. OBJETIVOS.....	21
1.3.1. OBJETIVO GENERAL	21
1.3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS	21
1.4. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN	22
1.4.1. JUSTIFICACIÓN TEÓRICA	22
1.4.2. JUSTIFICACIÓN PRÁCTICA.....	22
1.4.3. JUSTIFICACIÓN METODOLÓGICA.....	23
1.5. LIMITACIONES DE LA INVESTIGACIÓN	23
1.6. VIABILIDAD DE LA INVESTIGACIÓN.....	23
CAPÍTULO II.....	25
MARCO TEORICO	25
2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN	25
2.1.1. ANTECEDENTES INTERNACIONALES	25
2.1.2. ANTECEDENTES NACIONALES	26
2.1.3. ANTECEDENTES LOCALES.....	27
2.2. BASES TEÓRICAS	29
2.2.1. CAPACITACIÓN DEL PERSONAL.....	29
2.2.2. DESEMPEÑO LABORAL.....	35

2.3.	HIPÓTESIS.....	41
2.3.1.	HIPÓTESIS GENERAL.....	41
2.3.2.	HIPÓTESIS ESPECÍFICAS.....	41
2.4.	VARIABLES.....	41
2.4.1.	VARIABLE DEPENDIENTE.....	41
2.4.2.	VARIABLE INDEPENDIENTE.....	42
2.5.	OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES.....	43
CAPÍTULO III.....		46
METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACION.....		46
3.1.	TIPO DE INVESTIGACIÓN.....	46
3.1.1.	ENFOQUE.....	46
3.1.2.	ALCANCE O NIVEL.....	46
3.1.3.	DISEÑO.....	47
3.2.	POBLACIÓN Y MUESTRA.....	47
3.2.1.	POBLACIÓN.....	47
3.2.2.	MUESTRA.....	49
3.3.	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS.....	50
3.3.1.	TÉCNICAS.....	50
3.3.2.	INSTRUMENTOS.....	51
3.4.	TÉCNICAS PARA EL PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN.....	53
CAPÍTULO IV.....		54
RESULTADOS.....		54
4.1.	PROCESAMIENTO DE DATOS.....	54
4.1.1.	ANÁLISIS DESCRIPTIVOS DE LA VARIABLE CAPACITACIÓN DE PERSONAL.....	54
4.1.2.	ANÁLISIS DESCRIPTIVOS DE LA VARIABLE DESEMPEÑO LABORAL.....	78
4.2.	CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS Y PRUEBA DE HIPÓTESIS.....	101
CAPÍTULO V.....		105
DISCUSIÓN DE RESULTADOS.....		105
CONCLUSIONES.....		110

RECOMENDACIONES.....	111
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	112
ANEXOS.....	122

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Operacionalización de variables	43
Tabla 2 Distribución de trabajadores para la variable capacitación	48
Tabla 3 Distribución de directivos para la variable desempeño laboral	49
Tabla 4 Distribución de la muestra de trabajadores para la variable capacitación	49
Tabla 5 Distribución de la muestra de directivos para la variable desempeño laboral	50
Tabla 6 Técnicas e instrumentos	50
Tabla 7 Decisión de validez del cuestionario capacitación del personal.....	51
Tabla 8 Decisión de validez del cuestionario desempeño laboral.....	52
Tabla 9 Confiabilidad del cuestionario capacitación del personal.....	52
Tabla 10 Confiabilidad del cuestionario desempeño laboral.....	52
Tabla 11 He comprendido plenamente los conceptos presentados durante la(s) capacitación(es) brindada(s) por la empresa	54
Tabla 12 Puedo explicar claramente los conocimientos adquiridos durante la(s) capacitación(es) brindada(s) por la empresa	56
Tabla 13 En mi trabajo diario utilizo los conocimientos adquiridos durante la(s) capacitación(es) brindada(s) por la empresa	57
Tabla 14 En mi entorno laboral aplico los procedimientos aprendidos en la(s) capacitación(es) brindada(s) por la empresa	59
Tabla 15 Ante nuevas situaciones laborales soy capaz de aplicar los conocimientos adquiridos durante la(s) capacitación(es) brindadas por la empresa.....	60
Tabla 16 Muestro adaptabilidad al utilizar el aprendizaje de la(s) capacitación(es) brindadas por la empresa en diferentes contextos de trabajo	62
Tabla 17 Mi rendimiento ha mejorado notablemente después de la(s) capacitación(es) brindada(s) por la empresa	63
Tabla 18 Demuestro una diferencia significativa en mi desempeño tras haber completado la(s) capacitación(es) brindada(s) por la empresa	65
Tabla 19 Aplico eficazmente las habilidades adquiridas durante la(s) capacitación(es) brindada(s) por la empresa en situaciones prácticas	66

Tabla 20 Me siento seguro al utilizar las habilidades aprendidas en la(s) capacitación(es) brindada(s) por la empresa en mi trabajo	68
Tabla 21 Considero que la(s) capacitación(es) que recibo por la empresa es directamente relevante para mi puesto de trabajo	69
Tabla 22 Creo que la(s) capacitación(es) que nos brinda la empresa ha aumentado mi competencia en mi puesto de trabajo.....	71
Tabla 23 Me siento mejor preparado para enfrentar desafíos laborales después de la(s) capacitación(es) brindada(s) por la empresa	72
Tabla 24 Tras la(s) capacitación(es) brindada(s) por la empresa, he desarrollado habilidades que me permiten afrontar nuevas responsabilidades en mi trabajo	74
Tabla 25 Durante la(s) capacitación(es) que nos brinda la empresa, he recibido retroalimentación útil sobre mi desempeño laboral	75
Tabla 26 Durante la(s) capacitación(es) que brinda la empresa considero valiosa la retroalimentación proporcionada para mi desarrollo profesional...	77
Tabla 27 El empleado muestra iniciativa en sus tareas	78
Tabla 11 El empleado toma la iniciativa en la resolución de problemas	80
Tabla 29 El empleado es efectivo para inspirar y motivar a su equipo	81
Tabla 30 El empleado logra motivar al equipo hacia el logro de objetivos....	82
Tabla 31 El empleado demuestra la habilidad de comunicarse efectivamente con su equipo.....	83
Tabla 32 El empleado comunica claramente las metas y objetivos del equipo	85
Tabla 33 El empleado es efectivo en la planificación de sus actividades laborales	86
Tabla 34 El empleado realiza una planificación efectiva para alcanzar objetivos.....	88
Tabla 35 El empleado organiza eficientemente sus responsabilidades de trabajo.....	89
Tabla 36 El empleado asigna tareas de manera organizada con sus compañeros de trabajo	91
Tabla 37 El empleado demuestra un nivel adecuado de autocontrol en situaciones laborales	92
Tabla 38 El empleado controla sus emociones en el trabajo.....	94

Tabla 39 El empleado mantiene la calma bajo presión en situaciones laborales	95
Tabla 40 El empleado se siente valorado por la empresa en su trabajo diario	96
Tabla 41 El empleado logra desenvolverse adecuadamente en situaciones estresantes en el trabajo.....	98
Tabla 42 El empleado se siente reconocido por sus logros y esfuerzos en el trabajo.....	99
Tabla 43 Prueba de normalidad de las variables de estudiadas.....	101
Tabla 44 Contrastación de hipótesis general.....	101
Tabla 45 Contrastación de hipótesis específica 1.....	102
Tabla 46 Contrastación de hipótesis específica 2.....	103
Tabla 47 Contrastación de hipótesis específica 3.....	103

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 He comprendido plenamente los conceptos presentados durante la(s) capacitación(es) brindada(s) por la empresa	55
Figura 2 Puedo explicar claramente los conocimientos adquiridos durante la(s) capacitación(es) brindada(s) por la empresa	56
Figura 3 En mi trabajo diario utilizo los conocimientos adquiridos durante la(s) capacitación(es) brindada(s) por la empresa	58
Figura 4 En mi entorno laboral aplico los procedimientos aprendidos en la(s) capacitación(es) brindada(s) por la empresa	59
Figura 5 Ante nuevas situaciones laborales soy capaz de aplicar los conocimientos adquiridos durante la(s) capacitación(es) brindadas por la empresa.....	61
Figura 6 Muestro adaptabilidad al utilizar el aprendizaje de la(s) capacitación(es) brindadas por la empresa en diferentes contextos de trabajo	62
Figura 7 Mi rendimiento ha mejorado notablemente después de la(s) capacitación(es) brindada(s) por la empresa	64
Figura 8 Demuestro una diferencia significativa en mi desempeño tras haber completado la(s) capacitación(es) brindada(s) por la empresa	65
Figura 9 Aplico eficazmente las habilidades adquiridas durante la(s) capacitación(es) brindada(s) por la empresa en situaciones prácticas	67
Figura 10 Me siento seguro al utilizar las habilidades aprendidas en la(s) capacitación(es) brindada(s) por la empresa en mi trabajo	68
Figura 11 Considero que la(s) capacitación(es) que recibo por la empresa es directamente relevante para mi puesto de trabajo	70
Figura 12 Creo que la(s) capacitación(es) que nos brinda la empresa ha aumentado mi competencia en mi puesto de trabajo.....	71
Figura 13 Me siento mejor preparado para enfrentar desafíos laborales después de la(s) capacitación(es) brindada(s) por la empresa	73
Figura 14 Tras la(s) capacitación(es) brindada(s) por la empresa, he desarrollado habilidades que me permiten afrontar nuevas responsabilidades en mi trabajo	74
Figura 15 Durante la(s) capacitación(es) que nos brinda la empresa, he	

recibido retroalimentación útil sobre mi desempeño laboral	76
Figura 16 Durante la(s) capacitación(es) que brinda la empresa considero valiosa la retroalimentación proporcionada para mi desarrollo profesional...	77
Figura 17 El empleado muestra iniciativa en sus tareas.....	79
Figura 18 El empleado toma la iniciativa en la resolución de problemas.....	80
Figura 19 El empleado es efectivo para inspirar y motivar a su equipo	81
Figura 20 El empleado logra motivar al equipo hacia el logro de objetivos ..	82
Figura 21 El empleado demuestra la habilidad de comunicarse efectivamente con su equipo.....	84
Figura 22 El empleado comunica claramente las metas y objetivos del equipo	85
Figura 23 El empleado es efectivo en la planificación de sus actividades laborales	87
Figura 24 El empleado realiza una planificación efectiva para alcanzar objetivos.....	88
Figura 25 El empleado organiza eficientemente sus responsabilidades de trabajo.....	90
Figura 26 El empleado asigna tareas de manera organizada con sus compañeros de trabajo	91
Figura 27 El empleado demuestra un nivel adecuado de autocontrol en situaciones laborales	93
Figura 28 El empleado controla sus emociones en el trabajo.....	94
Figura 29 El empleado mantiene la calma bajo presión en situaciones laborales	95
Figura 30 El empleado se siente valorado por la empresa en su trabajo diario	97
Figura 31 El empleado logra desenvolverse adecuadamente en situaciones estresantes en el trabajo.....	98
Figura 32 El empleado se siente reconocido por sus logros y esfuerzos en el trabajo	100

RESUMEN

El estudio tuvo como objetivo determinar la relación entre la capacitación del personal y el desempeño laboral de los empleados de Hipermercados Tottus S.A.C. La metodología fue de tipo aplicada, con enfoque cuantitativo y de alcance correlacional, con diseño no experimental. El recojo de datos se hizo con la aplicación de un cuestionario de encuesta estructurado, a una muestra que estuvo compuesta por 63 trabajadores y 6 directivos. Asimismo, el contraste de las hipótesis se realizó utilizando la prueba no paramétrica de Spearman. Finalmente, la conclusión principal de la investigación muestra que no existe relación significativa entre la capacitación del personal y desempeño laboral en los trabajadores de Hipermercados Tottus S.A.C. Huánuco - 2024, ya que se evidencia un coeficiente de correlación de 0.115 indica una relación muy débil y un valor p de 0,828. Sugiere que esta relación no es estadísticamente significativa.

Palabras clave: capacitación del personal, desempeño laboral, competencias, empleados, hipermercados.

ABSTRACT

The objective of the study was to determine the relationship between staff training and the work performance of the employees of Hipermercados Tottus S.A.C. The methodology was applied, with a quantitative and correlational approach, with a non-experimental design. Data collection was done with the application of a structured survey questionnaire to a sample that was made up of 63 workers and 6 managers. Likewise, the contrast of the hypotheses was carried out using Spearman's non-parametric test. Finally, the main conclusion of the research shows that there is no significant relationship between staff training and job performance in the workers of Hipermercados Tottus S.A.C. Huánuco - 2024, since a correlation coefficient of 0.115 is evident, it indicates a very weak relationship and a p value of 0.828. It suggests that this relationship is not statistically significant.

Keywords: staff training, job performance, competencies, employees, hypermarkets.

INTRODUCCIÓN

La capacitación del personal juega un papel crucial en la optimización del desempeño laboral en Hipermercados Tottus S.A.C., especialmente en su sede de Huánuco. A pesar de la importancia de la formación continua, se ha identificado una preocupante falta de interés por parte de los trabajadores en participar en programas de capacitación, lo que ha resultado en una baja productividad y un desempeño laboral subóptimo. Este problema se agrava debido a la ausencia de un seguimiento y evaluación adecuados de los programas de formación, llevando a prácticas deficientes y al incumplimiento de los objetivos organizacionales. Es por ello, que se formula el siguiente problema ¿De qué manera se relaciona la capacitación del personal con el desempeño laboral de los trabajadores de Hipermercados Tottus S.A.C., Huánuco 2024?

El estudio aborda la falta de investigaciones específicas sobre la capacitación y el desempeño laboral en los hipermercados Tottus S.A.C. en Huánuco, proporcionando evidencia empírica sobre la efectividad de los programas de capacitación y su impacto en el desempeño laboral. Esto contribuye al conocimiento académico y práctico en gestión de recursos humanos y desarrollo organizacional, respaldado por conceptos teóricos sólidos.

Prácticamente, el estudio busca entender la relación entre capacitación y desempeño laboral, evaluando cómo los programas de formación mejoran la productividad y la satisfacción laboral. Estos conocimientos son esenciales para decisiones estratégicas en recursos humanos, influyendo positivamente en roles de liderazgo y gestión, y demostrando experiencia en investigación y análisis de datos, lo que abre oportunidades profesionales.

Metodológicamente, el estudio sirve como base para investigaciones futuras al proporcionar datos teóricos, numéricos y estadísticos sobre capacitación y desempeño laboral en Tottus Huánuco. Aportando cuestionarios específicos para medir estas variables y permite la generalización de los resultados a toda la población de trabajadores de

Tottus Huánuco en 2024.

También, se tuvo como objetivo, determinar la relación entre capacitación del personal y desempeño laboral en los trabajadores de Hipermercados Tottus

S.A.C. Huánuco-2024. Asimismo, los objetivos específicos fueron: Determinar la relación que existe entre la evaluación del aprendizaje y el desempeño laboral de los trabajadores de Hipermercados Tottus S.A.C., Huánuco 2024. Determinar la relación que existe entre la capacitación basada en competencias de los trabajadores con el desempeño laboral de los trabajadores en Hipermercados Tottus S.A.C., Huánuco 2024 y determinar la relación que existe entre la capacitación del puesto y el desempeño laboral de los trabajadores en Hipermercados Tottus S.A.C., Huánuco 2024.

El estudio examina la relación entre la capacitación del personal y el desempeño laboral en Hipermercados Tottus S.A.C. en Huánuco, en 2024. Se inicia con una revisión de la literatura sobre la importancia de la capacitación laboral, fundamentada en teorías de gestión de recursos humanos y desempeño laboral. Se describe la situación actual en Tottus Huánuco, destacando la falta de interés en la capacitación y sus efectos negativos en la productividad. El trabajo incluye datos empíricos obtenidos mediante encuestas a los trabajadores. Estas herramientas se utilizan para evaluar la percepción de los trabajadores sobre la capacitación y su impacto en su desempeño laboral. Los resultados se analizaron con métodos estadísticos y técnicas de análisis de contenido para identificar áreas de mejora y formular recomendaciones.

Respecto, a la técnica se consideraron la encuesta y la muestra fueron 63 trabajadores y 6 directivos.

La presente investigación consta de cinco capítulos:

Capítulo I, se despliega el problema de investigación, detallando la descripción y la formulación del problema, los objetivos, la justificación, las

limitaciones y la viabilidad de la investigación.

Capítulo II, se desarrolla el marco teórico, presentando los antecedentes, las bases teóricas, las definiciones conceptuales, la hipótesis y la operacionalización de variables.

Capítulo III, se exhibe la metodología de la investigación, planteando el enfoque, alcance, diseño, población, muestra, técnicas e instrumentos de recolección, procesamiento y análisis de datos.

Capítulo IV, se demuestran los resultados, detallando las deducciones de la investigación con tablas y figuras estadísticas y las interpretaciones correspondientes contrastando con las hipótesis.

Capítulo V, la discusión de resultados, comprobando los resultados con el marco teórico de la investigación y; por último, se muestran las conclusiones y recomendaciones logradas en el desarrollo de la investigación.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA

La capacitación del personal juega un papel crucial en la optimización del desempeño laboral en Hipermercados Tottus S.A.C. Al invertir en el desarrollo de habilidades y competencias de los empleados, se promueve un entorno de aprendizaje constante que beneficia tanto a los individuos como al crecimiento y la eficacia del equipo y la empresa en su conjunto.

Por ello, Chiavenato (2009) define que la capacitación es el proceso educativo de corto plazo, aplicado de manera sistemática y organizada, por medio del cual las personas adquieren conocimientos, desarrollan habilidades y competencias en función de objetivos definidos.

Según Gallup (2022) en los Estados Unidos, la formación de los empleados puede incrementar significativamente su nivel de compromiso laboral. De acuerdo con sus investigaciones, se estima que aquellos empleados que reciben capacitación tienen un 24% más de posibilidades de estar comprometidos con sus responsabilidades laborales. Además, Gallup indica que la capacitación del personal también puede mejorar la satisfacción en el trabajo, calculando que los empleados que participan en programas de formación tienen un 21% más de probabilidades de sentirse satisfechos con sus condiciones laborales.

En Perú, la Autoridad Nacional de Servicio Civil - SERVIR (2020) refiere que, en el año 2018, el sector público en su conjunto destinó una suma considerable de S/. 22,941,492 para proporcionar alrededor de 84 mil sesiones de capacitación a los empleados a nivel nacional, con el fin de elevar la calidad de los servicios públicos. Según el análisis realizado por (SERVIR), las inversiones en capacitación se distribuyeron de la siguiente manera: el sector Salud invirtió S/. 4,073,923, seguido por Educación con S/. 2,949,996. Los gobiernos regionales asignaron S/. 1,849,520, mientras que Transportes y Comunicaciones destinaron S/. 1,833,579. Por último,

Economía y Finanzas invirtieron S/. 1,661,502. Esto puede aumentar la eficiencia y calidad de los servicios públicos, así como la satisfacción y retención de empleados, promoviendo una cultura de excelencia en el servicio ciudadano. Según la Autoridad Nacional del Servicio Civil-SERVIR (2022) menciona que el 54% de los trabajadores encargados de la inversión (GOB. REGIONAL Y LOCAL, ETC) en Huánuco requiere capacitación prioritaria en temas generales, lo que supera el promedio nacional registrado (51%). Además, el 36% de los ejecutores necesita capacitación específica según sus funciones, el 8% requiere reforzar los conocimientos adquiridos, y solo el 2% posee un nivel de conocimiento óptimo.

Por otro lado, encontramos que la capacitación en el sector privado desempeña un papel esencial en el desarrollo económico y social de un país. A nivel internacional, diversas organizaciones recopilan información sobre la capacitación en el sector privado. La Organización Internacional del Trabajo (OIT, 2020) señala que sólo el 16% de los trabajadores a nivel mundial recibe algún tipo de capacitación formal.

En Perú, el Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI) realiza encuestas periódicas sobre la capacitación en el sector privado. Según la última encuesta realizada en 2021, el 28.4% de las empresas peruanas brinda capacitación a sus trabajadores (INEI, 2021). Este porcentaje ha aumentado ligeramente en los últimos años, pero aún se encuentra por debajo del promedio de América Latina.

A nivel local, en el departamento de Huánuco, no existe información estadística oficial sobre la capacitación en el sector privado. Sin embargo, algunas instituciones educativas y empresas privadas ofrecen programas de capacitación, principalmente en áreas técnicas y de gestión empresarial. Entre ellas se encuentra el Servicio Nacional de Capacitación y Empleo (SENATI), que proporciona una amplia variedad de programas de capacitación técnica y de gestión empresarial (SENATI). La Cámara de Comercio e Industria de Huánuco brinda programas de capacitación y asistencia técnica a las empresas de la región (Cámara de Comercio e Industria de Huánuco). Sin embargo, Las necesidades de capacitación en

Huánuco abarcan varios aspectos cruciales.

A nivel institucional, Hipermercados Tottus S.A.C., reconoce la importancia de la capacitación continua para el desarrollo profesional de sus colaboradores y el éxito de la empresa. Por esta razón, ofrece una amplia gama de programas de capacitación (virtuales) diseñados para fortalecer las habilidades y conocimientos de sus trabajadores en diversos ámbitos.

Por otro lado, Chiavenato (2009) refiere que el desempeño laboral es el resultado de la interacción entre el individuo y su ambiente, el cual es influenciado por sus características personales, las del puesto que desempeña y las de la organización en que trabaja.

En Perú, el Instituto Peruano de Economía (IPE, 2023) menciona que la productividad laboral en Moquegua en 2022 fue siete veces mayor que la de regiones menos productivas como San Martín o Amazonas. Además, los resultados de Lima Metropolitana y Callao, que representan el 40% de la economía nacional, enmascaran en parte el menor desempeño laboral de la mayoría de las regiones del país.

En esta situación, se pone de manifiesto una preocupación significativa sobre el desempeño laboral en distintas regiones del país, lo cual sugiere una brecha considerable entre las expectativas y la realidad.

Por otro lado, La sociedad de comercio exterior del Perú [Comex] (2022) informa que el desempeño laboral, representado por la productividad en el año pasado, se ubicó en S/ 28,971 a precios constantes de 2007, experimentando una contracción del 1.1% en comparación con el año 2021. Esta disminución se debe principalmente a que el crecimiento en la cantidad de trabajadores (+3.7%) superó al crecimiento del Valor Agregado Bruto (VAB) (+2.5%). Es decir, aunque hubo más personas empleadas, el aumento en la producción no fue proporcional.

En Huánuco, Ministerio de trabajo y promoción del empleo (2022) refiere que el desempeño laboral en Huánuco en el año 2021 mostró un crecimiento positivo del Valor Agregado Bruto (VAB) del 9.3% con respecto

al año anterior. Este aumento se atribuye al crecimiento favorable en 10 de las 12 ramas de actividad económica analizadas.

Hipermercados Tottus S.A.C., parte del Grupo Falabella, es una de las principales cadenas de supermercados en Perú y Chile. Fundada en 2002, la empresa ha crecido significativamente, operando 155 tiendas que incluyen formatos de hipermercados, supermercados y tiendas de precio conveniente bajo las marcas Hiperbodega y Superbodega Precio Uno. La empresa ofrece una variedad de productos que abarcan desde alimentos y artículos de limpieza hasta ropa y productos para el mejoramiento del hogar. Tottus se destaca por su compromiso con la seguridad y salud de sus colaboradores, especialmente en respuesta a la contingencia sanitaria global, implementando políticas y prácticas para garantizar una operación segura y continua (Tottus, S.A.C.).

La empresa Hipermercados Tottus S.A.C en Huánuco enfrenta un desafío significativo en cuanto al desempeño laboral de sus trabajadores, evidenciado por la falta de interés de los trabajadores en la capacitación y la consecuente baja productividad. Este problema se agrava por la falta de seguimiento y evaluación por parte de la empresa, lo que resulta en malas prácticas y un bajo cumplimiento de los objetivos organizacionales. El estudio se realizó con el propósito de identificar soluciones efectivas para mejorar el desempeño laboral en Hipermercados Tottus S.A.C, para que se adapte a las necesidades específicas de los trabajadores. Otra alternativa es establecer un sistema de seguimiento y evaluación más riguroso por parte de recursos humanos, que permita identificar y abordar las necesidades de capacitación de manera oportuna.

1.2. FORMULACION DEL PROBLEMA

1.2.1. PROBLEMA GENERAL

¿De qué manera se relaciona la capacitación del personal con el desempeño laboral de los trabajadores de Hipermercados Tottus S.A.C., Huánuco 2024?

1.2.2. PROBLEMAS ESPECÍFICOS

PE1. ¿Cómo se relaciona la evaluación de aprendizaje con el desempeño laboral de los trabajadores de Hipermercados Tottus S.A.C., Huánuco 2024?

PE2. ¿Cómo se relaciona la capacitación basada en competencias con el desempeño laboral de los trabajadores de Hipermercados Tottus S.A.C., Huánuco 2024?

PE3. ¿Cómo se relaciona la capacitación en el puesto con el desempeño laboral de los trabajadores de Hipermercados Tottus S.A.C., Huánuco 2024?

1.3. OBJETIVOS

1.3.1. OBJETIVO GENERAL

Determinar la relación entre capacitación del personal y desempeño laboral en los trabajadores de Hipermercados Tottus S.A.C. Huánuco- 2024.

1.3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

OE1.Determinar la relación que existe entre la evaluación del aprendizaje y el desempeño laboral de los trabajadores de Hipermercados Tottus S.A.C., Huánuco 2024.

OE2.Determinar la relación que existe entre la capacitación basada en competencias de los trabajadores con el desempeño laboral de los trabajadores en Hipermercados Tottus S.A.C., Huánuco 2024.

OE3.Determinar la relación que existe entre la capacitación del puesto y el desempeño laboral de los trabajadores en Hipermercados Tottus S.A.C., Huánuco 2024.

1.4. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

1.4.1. JUSTIFICACIÓN TEÓRICA

Uno de los vacíos de conocimientos sobre el estudio es los escasos de conocimientos ya que hay falta de investigaciones específicas en el contexto de los hipermercados Tottus S.A.C. en Huánuco.

El estudio proporciona evidencia empírica sobre la efectividad de los programas de capacitación en Tottus Huánuco S.A.C. y cómo estos programas impactan en el desempeño laboral. Esto contribuye al conocimiento académico y práctico en el campo de la gestión de recursos humanos y el desarrollo organizacional.

Asimismo, se recurrió a enunciados, conceptos, etc. sobre las variables de estudio: capacitación y desempeño laboral respaldados en el marco teórico del presente estudio.

1.4.2. JUSTIFICACIÓN PRÁCTICA

Se enmarca en la necesidad de comprender la relación entre la capacitación del personal y el desempeño laboral. Además, se alinea con la investigación sobre la efectividad de los programas de capacitación en el desarrollo de habilidades y competencias laborales, para mejorar la productividad y la satisfacción laboral en el ámbito empresarial. En el contexto de la carrera profesional el estudio fue relevante, ya que proporciona una comprensión de cómo las prácticas de capacitación del personal pueden influir en el desempeño laboral, en última instancia, en los resultados organizacionales. Asimismo, los conocimientos que se obtuvieron a través de esta investigación son esenciales para la decisión de estrategias efectivas relacionadas con la gestión de recursos humanos, lo que contribuye al éxito profesional en roles de liderazgo y gestión dentro de las organizaciones. Asimismo, los aportes en el contexto de la carrera serán, contar con una base sólida de conocimientos, para que los profesionales puedan desarrollar

estrategias efectivas para mejorar la capacitación del personal y el desempeño laboral dentro de las organizaciones. Finalmente, el estudio también abre oportunidades profesionales al demostrar experiencia en investigación y análisis de datos.

1.4.3. JUSTIFICACIÓN METODOLÓGICA

En el contexto académico sirve como base para realizar estudios posteriores ya que proporciona datos teóricos, numéricos y estadísticos de las variables capacitación del personal y el desempeño laboral en los hipermercados Tottus S.A.C. Huánuco- 2024. Aporta cuestionarios, los que incluyen preguntas específicas diseñadas para medir las variables. Sus resultados se pueden generalizar a toda la población de trabajadores de los hipermercados Tottus S.A.C. Huánuco-2024.

1.5. LIMITACIONES DE LA INVESTIGACIÓN

Una limitación es que no se pudo aplicar los instrumentos en un tiempo breve, para solucionar este imprevisto se coordinó las fechas con anticipación.

1.6. VIABILIDAD DE LA INVESTIGACIÓN

El estudio es viable en varios aspectos como en recursos financieros ya que, se poseía un presupuesto para cubrir los gastos suscitados en la ejecución de la investigación. También, se contó con el tiempo suficiente para llevar a cabo todas las etapas de la investigación, incluyendo la planificación, recolección y análisis de datos, y redacción del informe final, dentro de los plazos establecidos por la institución académica o el financiador. También, se cuenta con fuentes de información y bibliografía ya que existe estudios previos de capacitación laboral y desempeño laboral, acceso a libros y revistas relacionados al tema. En Cuanto a la población, se tuvo acceso a la población que son los trabajadores de Hipermercados Tottus S.A.C. Huánuco La colaboración y el consentimiento de la gerencia de la empresa fue asegurado facilitando así el acceso a los empleados y la obtención de datos relevantes.

Finalmente, la idoneidad de la metodología incluye el cuestionario para recopilar los datos, es apropiada para abordar las preguntas de investigación y alcanzar los objetivos establecidos en el estudio.

CAPÍTULO II

MARCO TEORICO

2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

2.1.1. ANTECEDENTES INTERNACIONALES

Ecuador, Abreo y Choloquina (2022) su estudio “*Capacitación y su incidencia en el desempeño laboral del personal de la ferretería Bonilla en el Cantón La Maná, 2022*”. El enfoque metodológico de tipo cuantitativo, y aplica métodos analíticos y deductivos. Con muestra 35 empleados de la ferretería Bonilla Emplea un cuestionario como herramienta principal para recopilar datos. Los resultados revelan que el 79.40% de los trabajadores indicaron que raramente se lleva a cabo formación para mejorar sus habilidades y desempeño. Respecto a los recursos disponibles para la capacitación laboral, el propietario admite no contar con herramientas ni metodologías específicas, pero reconoció la importancia del desempeño eficiente para la ejecución adecuada de las actividades laborales. En cuanto a las habilidades adquiridas después de la capacitación, el 88.20% de los empleados consideran que siempre son eficientes, el 82.40% afirmó que siempre tienen un rendimiento excelente después de la capacitación, y el 100% expresó que la capacitación continua siempre.

Colombia, Ávila et al. (2022) en su investigación titulada “*Elaboración de un Programa de Formación para el Personal del Supermercado Camillin*” se enfocó en crear un programa de capacitación para los empleados de dicha empresa. Tiene un enfoque cuantitativo y un diseño descriptivo, la muestra consiste en 6 trabajadores de dicho establecimiento, compuesta por 4 hombres y 2 mujeres. Los hallazgos de la encuesta revelan deficiencias en el proceso de capacitación del personal, lo que lleva a la identificación de áreas específicas que necesitan atención. Como resultado, se propuso un plan de capacitación destinado a mejorar las habilidades y

capacidades de los empleados en aspectos clave como el conocimiento de los productos, estrategias de mercadeo y ventas, atención al cliente, gestión del talento humano y motivación del personal dentro del entorno laboral de Supermercado Camillin.

En Córdoba, el investigador Senar (2020) realizó un trabajo de investigación titulado *“Plan de trazabilidad, capacitación de personal y estrategia de marketing en una empresa mayorista de alimentos”*. Detecta la falta de capacitación o entrenamiento al personal dentro de la empresa y la falta de inducción de aquellos nuevos empleados. Debido a su gran cantidad de empleados y actividades imprescindibles dentro de la misma es menester contar con grupos de trabajo capacitados para lograr una mayor eficacia en las actividades de su cadena de valor. De esta forma se puede conocer mejor sobre las tareas que se deben realizar lo que aumenta el rendimiento, evita errores por parte del personal y acorta los tiempos de inducción de nuevos empleados.

2.1.2. ANTECEDENTES NACIONALES

Tumbes, Peniche (2023) su indagación titulada *“Gestión del talento humano y desempeño laboral de los colaboradores de Hipermercado peruano Plaza Veá Tumbes”*. Con el objetivo general de analizar las implicancias de la gestión del talento humano en el desempeño laboral de los colaboradores de dicho hipermercado en el año 2022. El estudio, es naturaleza descriptiva-correlacional con un diseño no experimental y transversal, emplea métodos inductivos, deductivos y cuantitativos. La muestra consiste en 85 colaboradores del hipermercado, quienes completan dos cuestionarios: uno sobre la gestión del talento humano y otro sobre el desempeño laboral. Los resultados revelan una alta correlación entre la gestión del talento humano y el desempeño laboral en Plaza Veá Tumbes. Específicamente, el 84.71% de los colaboradores tienen un alto nivel en la gestión del talento humano, mientras que el 87.06% posee un alto desempeño laboral, resaltando su orientación a objetivos y su

capacidad para adquirir y aplicar nuevos conocimientos.

Lima, León (2023) su indagación denominada *“Capacitación del personal y el desempeño Laboral en La empresa papelera del Perú SAC, Lima – 2020”*. Cuyo objetivo fue analizar la relación entre la capacitación del personal y el desempeño laboral enmencionada empresa. El estudio tiene un enfoque cuantitativo y se centra en la correlación entre las variables. La población objetivo son 50 empleados de la empresa, y tiene un muestreo censal para seleccionar la muestra. Se recolectaron datos a través de encuestas dirigidas a los empleados. Los resultados revelan que el 60% de los empleados evalúan la capacitación como fuerte, el 38% como moderada y solo el 2% como débil. En cuanto al desempeño laboral, el 86% de los empleados lo consideran rápido, el 12% moderado y solo el 2% lento. La investigación concluyó en que existe una relación significativa, aunque de nivel débil ($p=0.00$; $Rho= 0.373$), entre la capacitación del personal y el desempeño laboral en Papelera del Perú SAC en Lima durante 2020.

Lima, Lostaunau (2022) su estudio definido *“Motivación en el desempeño Laboral de los Empleados de Hipermercados Tottus S.A. durante la Pandemia de Covid-19, en Independencia, Lima, 2020”*, con el objetivo de explorar la relación entre la motivación y el desempeño laboral de los trabajadores. Se enmarca dentro de una investigación cuantitativa y correlacional. Emplea un cuestionario virtual en escala Likert, con una muestra de 166 trabajadores. Los resultados indican una correlación moderada entre la motivación y el desempeño laboral, confirmando así las hipótesis planteadas. Esto sugiere que el rendimiento de cada empleado está influenciado en gran medida por los niveles de motivación que experimentan en su entorno laboral.

2.1.3. ANTECEDENTES LOCALES

Tingo María, Mego (2022) su estudio referido *“Capacitación y desempeño laboral en La Distribuidora San Benito Tingo María 2022”*, cuyo propósito es examinar la relación entre la capacitación y el

desempeño laboral. Respecto a la metodología adopto un enfoque cuantitativo, con un nivel descriptivo correlacional y un diseño no experimental de tipo transversal. La muestra fueron 5 jefes de área y 25 colaboradores, en la recolección de datos se tuvo el cuestionario. Los resultados destacan que el 60% de los colaboradores consideran que sus habilidades han mejorado con la capacitación recibida en la distribuidora. Además, el 100% de los jefes de área afirman que la compensación es satisfactoria y que influye en el desempeño laboral de los trabajadores. Sin embargo, la investigación concluye en que, no existe una relación significativa entre la capacitación y el desempeño laboral, con un valor de P- Valor superior a 0,541 y un coeficiente de correlación de Spearman $\rho = 0,369$, indicando una correlación positiva baja.

Lauricocha, Hermosilla y salvador (2020) en su trabajo de investigación titulada *“Contratación de personal y desempeño laboral en la municipalidad distrital de San Francisco de Asís – Lauricocha – Huánuco – 2019”* tiene como objetivo general determinar la relación de contratación de personal con desempeño laboral en la Municipalidad distrital de San Francisco de Asís, donde su metodología es descriptivo correlacional, con una muestra 28 trabajadores, finalmente, demuestra la existencia de correlación baja significativa entre la contratación de personal y el desempeño laboral. La correlación determinada es directa, con calificación de bajo correlación ($r = 0.071$). indicando que, si mejora la contratación del personal también será probable que mejore el desempeño laboral.

Espíritu (2021) en su tesis titulada *“Gestión de recursos humanos y rendimiento laboral del personal operativo en la empresa constructora Ecoram SAC. Cerro de Pasco – 2019”* es una investigación que se basa en una investigación no experimental de tipo descriptivo – correlacional, tiene como objetivo determinar la relación de la gestión de recursos humanos en el rendimiento laboral del personal operativo en la Empresa ECORAM S.A.C y presenta una muestra de 38 trabajadores. Concluye que la correlación de Spearman, donde es $= 0.666$, evidencia

una relación positiva de nivel considerable, sobre una muestra de 38 individuos donde podría manifestar que efectivamente la gestión de recursos humanos si tiene relación significativa con el rendimiento laboral.

2.2. BASES TEÓRICAS

2.2.1. CAPACITACIÓN DEL PERSONAL

Kirkpatrick (2007) define la capacitación como un proceso sistemático de instrucción diseñado para brindar a los empleados los conocimientos, habilidades y actitudes necesarios para desempeñar su trabajo de manera efectiva. Enfatiza en el carácter planificado y sistemático de la capacitación, así como en su objetivo de mejorar el desempeño laboral de los empleados.

Torres (2017) define la capacitación como un conjunto de actividades estructuradas, sistemáticas y planificadas, orientadas al desarrollo de conocimientos, habilidades, actitudes y valores en los trabajadores, con el fin de mejorar su desempeño individual y organizacional. Destaca el carácter sistemático de la capacitación y el enfoque en el desarrollo de competencias tanto técnicas como blandas.

Burke y Lesser, 1978 definen la capacitación como un proceso de desarrollo de habilidades y conocimientos que se lleva a cabo para el beneficio del individuo y la organización. Enfatizan en el doble beneficio de la capacitación, tanto para el individuo que la recibe como para la organización en su conjunto. Las tres definiciones comparten elementos comunes, como el carácter planificado y sistemático de la capacitación, su objetivo de mejorar el desempeño laboral y su enfoque en el desarrollo de competencias.

2.2.1.1. MODELOS DE CAPACITACIÓN DEL PERSONAL MODELO DE INSTRUCCIÓN PROGRAMADA (PI)

El modelo de instrucción programada (PI) fue desarrollado por Skinner (1954) y se basa en el principio de aprendizaje por

descomposición de tareas. Divide el contenido en pequeñas unidades secuenciales que los participantes completan a su propio ritmo. Este modelo se caracteriza por: El aprendizaje individualizado pues permite que cada participante avance a su propio ritmo, recibiendo retroalimentación inmediata sobre su progreso y participando activamente en el proceso de aprendizaje.

El Modelo de Micro aprendizaje

Definido por Joshua Bersin en 2015, promueve la utilización de unidades de aprendizaje breves y específicas para mejorar la retención del conocimiento. En este enfoque, los participantes tienen acceso a materiales de aprendizaje diseñados para consumirse en períodos cortos, generalmente de 5 a 15 minutos, lo que permite una mayor flexibilidad y adaptabilidad a las agendas ocupadas. Una de las características principales del micro aprendizaje es su accesibilidad. Los materiales de aprendizaje están disponibles en línea, lo que permite a los participantes acceder a ellos en cualquier momento y lugar, facilitando así la integración del aprendizaje en la vida diaria y en el flujo de trabajo (Bersin, 2015).

Además, el micro aprendizaje se caracteriza por la variedad de formatos que ofrece. Los materiales de aprendizaje pueden presentarse en forma de videos, infografías, juegos u otros formatos interactivos, lo que ayuda a mantener el interés y la atención de los participantes. (Bersin, 2015).

El modelo de aprendizaje basado en juegos (ABJ)

Desarrollado por Abrahams y Hallam (2012), emplea juegos para motivar y facilitar el aprendizaje. En este enfoque, el aprendizaje se integra de forma lúdica, lo que resulta en una experiencia educativa más divertida y atractiva para los participantes.

Una de las principales características del ABJ es su capacidad para aumentar la participación de los alumnos. Al utilizar juegos, los participantes se sienten más motivados y comprometidos con el proceso de aprendizaje, lo que puede llevar a una mayor retención de la información. Abrahams y Hallam (2012),

Además, el ABJ permite el desarrollo de habilidades importantes, como la resolución de problemas, el trabajo en equipo y el pensamiento crítico. Estas habilidades se fomentan de forma natural a través de la dinámica de los juegos, lo que contribuye al desarrollo integral de los participantes. Abrahams y Hallam (2012),

2.2.1.2. APORTES DE LA TEORÍA CON LA VARIABLE CAPACITACIÓN DEL PERSONAL

El Modelo de Instrucción Programada (PI) desarrollado por Skinner en 1954 se basa en la descomposición de tareas para facilitar el aprendizaje. Este enfoque se relaciona con la capacitación del personal al permitir un aprendizaje individualizado. Los empleados pueden avanzar a su propio ritmo, recibiendo retroalimentación inmediata y participando activamente en su proceso de aprendizaje. Esto resulta beneficioso en entornos de capacitación donde los empleados tienen diferentes niveles de habilidad y necesitan un enfoque personalizado para su desarrollo.

Por otro lado, el Modelo de Micro aprendizaje propuesto por Bersin (2015) también tiene implicaciones importantes en la capacitación del personal. Al utilizar unidades de aprendizaje breves y específicas, los empleados pueden acceder a la capacitación de manera más flexible y adaptarla a sus agendas ocupadas. Esto facilita la integración del aprendizaje en la vida diaria y en el trabajo, lo que puede aumentar la efectividad de la capacitación del personal al hacerla más accesible y relevante

para su desarrollo profesional.

Finalmente, el Modelo de Aprendizaje Basado en Juegos (ABJ) de Abrahams y Hallam (2012) ofrece una forma lúdica y motivadora de capacitación. Al utilizar juegos, los empleados pueden desarrollar habilidades como la resolución de problemas, el trabajo en equipo y el pensamiento crítico, que son fundamentales para su desempeño laboral. Además, la participación activa en juegos puede aumentar la retención de información y mejorar la experiencia de aprendizaje, lo que puede llevar a un mejor rendimiento en el trabajo.

2.2.1.3. DIMENSIONES DE LA CAPACITACIÓN DEL PERSONAL

- **Dimensión de evaluación de aprendizaje:** se utiliza para medir la cantidad de contenido se le enseñó que sus asociados lo devoraron vivo. Abajo, Por lo tanto, al final de la capacitación, realice una prueba que cubra todo lo que ha aprendido en el curso. También puede usar una prueba previa al entrenamiento y luego compararla con los resultados posteriores al entrenamiento. - Comportamiento: Según (Kirkpatrick y Kirkpatrick, 2007), el comportamiento se puede definir como la medida en que el comportamiento de un participante cambia como resultado de participar en el entrenamiento, medido en términos de seguridad, motivación, campo, trabajo. Ambiente. Para que ocurra el cambio, se requieren cuatro condiciones: la persona debe tener el deseo de cambiar; La persona necesita saber qué hacer y cómo hacerlo; la persona debe trabajar en un ambiente apropiado; la persona debe ser recompensada por el cambio.

Indicadores

Conocimiento adquirido en la capacitación: El conjunto de conocimientos, habilidades y actitudes que el trabajador ha

logrado comprender y dominar como resultado de su participación en actividades de capacitación (Kirkpatrick & Kirkpatrick, 2006).

Se aplica el conocimiento en el trabajo: La capacidad del trabajador para utilizar los conocimientos y habilidades adquiridos en la capacitación para resolver problemas, tomar decisiones y realizar tareas de manera eficiente y eficaz en su entorno laboral (Bandura, 1986).

Transferencia de aprendizaje a situaciones nuevas: La capacidad del trabajador para adaptarse a nuevas situaciones y contextos utilizando los conocimientos y habilidades adquiridos en la capacitación (Schon, 1983).

- **Dimensión de Capacitación Basada en Competencias:** se diferencia de los enfoques tradicionales de capacitación en su enfoque en las competencias, las cuales son definidas como las habilidades, conocimientos y actitudes que permiten a los individuos desempeñarse con éxito en un puesto de trabajo específico. Este enfoque se basa en la premisa de que las competencias son transferibles y adaptables a diferentes situaciones laborales, lo que las convierte en una inversión valiosa para el desarrollo profesional a largo plazo de los empleados (Torres, 2017).

Indicadores

Desempeño individual antes y después de la capacitación: Chiavenato (2015) propone un enfoque para medir el desempeño individual antes y después de la capacitación, que consiste en recopilar y analizar datos de diversas fuentes. Estas fuentes incluyen métricas de desempeño, como ventas, productividad, calidad del trabajo, satisfacción del cliente o índices de seguridad laboral. También se consideran evaluaciones del desempeño, que son evaluaciones formales que miden el desempeño individual en relación con competencias específicas,

comportamientos y resultados).

La aplicación de habilidades en situaciones prácticas, según la definición de Guzmán y González (2018), se refiere a la capacidad de una persona para utilizar las habilidades y conocimientos adquiridos durante la capacitación en situaciones reales de trabajo. Esto implica no solo la aplicación directa de las habilidades y conocimientos en contextos específicos, sino también la capacidad de adaptarlos a diferentes situaciones según sea necesario.

Además, implica la habilidad para resolver problemas de manera efectiva y eficiente, así como tomar decisiones acertadas en situaciones complejas. Esta capacidad también puede involucrar trabajar de manera independiente o en equipo, dependiendo de la naturaleza de la tarea o situación laboral.

Dimensión de capacitación en el puesto: La capacitación en el puesto es un tipo de capacitación que se realiza en el lugar de trabajo y que permite a los trabajadores aprender nuevas habilidades o mejorar las existentes mientras desempeñan sus funciones (Burke y Lesser, 1978).

Indicadores

Relevancia para el puesto de trabajo: El grado en que el contenido y las actividades de capacitación se ajustan a las necesidades y responsabilidades específicas del puesto de trabajo del trabajador (McClelland, 1990).

Preparación para desafíos laborales: La capacidad del trabajador para anticipar y enfrentar los desafíos que puedan surgir en su entorno laboral, utilizando los conocimientos y habilidades adquiridos en la capacitación (Schon, 1983).

Retroalimentación sobre la capacitación: La información que se proporciona al trabajador sobre su desempeño en la

capacitación y la utilidad de la misma, con el fin de mejorar futuras actividades de capacitación (Kirkpatrick & Kirkpatrick, 2006).

2.2.2. DESEMPEÑO LABORAL

Rodríguez (1998) define el desempeño laboral como el nivel de cumplimiento de las expectativas de la organización por parte de un trabajador en el ejercicio de sus funciones. Enfatiza en la importancia de las expectativas de la organización como punto de referencia para evaluar el desempeño laboral.

Robbins y Jude (2009) definen el desempeño laboral como la eficacia con la que un empleado cumple con las tareas y responsabilidades de su puesto, de acuerdo con las expectativas de la organización. Destacan la importancia de la eficacia y la eficiencia en el desempeño laboral.

Asimismo, (Robbins y Coulter, 2010) mencionan que el desempeño laboral se define como el nivel de cumplimiento de las expectativas organizacionales por parte de un trabajador en el ejercicio de sus funciones, según las normas o estándares establecidos por la empresa. Esta definición menciona la importancia de las normas o estándares, que pueden ser cuantitativos (como el número de unidades producidas) o cualitativos (como el nivel de satisfacción del cliente). Por último, el desempeño laboral incluye el comportamiento del trabajador en la ejecución de sus tareas, su actitud y las relaciones que mantiene con colegas, clientes y otros stakeholders.

Las dos definiciones comparten elementos comunes, como la importancia de las expectativas de la organización y la evaluación del desempeño en función del cumplimiento de las tareas y responsabilidades del puesto.

2.2.2.1. MODELOS DEL DESEMPEÑO LABORAL

Chiavenato (2007) afirma que con esta teoría surgió otra concepción sobre la naturaleza del hombre: el hombre social,

basado en los aspectos siguientes.

Los trabajadores son criaturas sociales complejas que tienen sentimientos, deseos y temores. El comportamiento en el trabajo, como en cualquier lugar, es consecuencia de muchos factores motivacionales.

Las personas están motivadas por ciertas necesidades que logran satisfacer en los grupos sociales en que interactúan. Si hay dificultades en la participación y las relaciones con el grupo, aumenta la rotación de personal (turnover), baja la moral, aumenta la fatiga psicológica, y se reducen los niveles de desempeño.

El comportamiento de los grupos depende del estilo de supervisión y liderazgo. El supervisor eficaz influye en sus subordinados para lograr lealtad, estándares elevados de desempeño y compromiso con los objetivos de la organización.

LA TEORÍA DE LAS EXPECTATIVAS

Robbins y Coulter (2014) plantea que un individuo tiende a actuar de cierta forma con base en la expectativa de que a la acción le seguirá un resultado dado y en el atractivo que tiene dicho resultado para el individuo. La teoría incluye tres variables o relaciones:

La expectativa o relación entre el esfuerzo y el desempeño es la probabilidad que percibe el individuo de que con cierta cantidad de esfuerzo conseguirá un nivel de desempeño determinado.

La instrumentalidad o relación entre el desempeño y la recompensa es el grado en que el individuo cree que desempeñarse a un nivel específico le permitirá obtener el resultado deseado.

La valencia o atractivo de la recompensa es la importancia

que un individuo asigna al posible resultado o a la recompensa que se podría obtener en el trabajo. La valencia toma en cuenta las metas y las necesidades del individuo.

Las normas del grupo sirven de mecanismos reguladores del comportamiento de los miembros y controlan de modo informal los niveles de producción. Este control social puede adoptar sanciones positivas (estímulos, aceptación social, etc.) o negativas (burlas, rechazo por parte del grupo, sanciones simbólicas, etcétera).

2.2.2.2. DIMENSIONES DEL DESEMPEÑO LABORAL

Dimensión Liderazgo: Es cualquier intento expresado de influenciar e impactar la conducta de otras personas (Rodríguez, 1998).

Indicadores

Iniciativa: La iniciativa se define como la capacidad de anticiparse a las necesidades y actuar de forma proactiva para resolver problemas o aprovechar oportunidades. Un líder con iniciativa es alguien que toma decisiones y actúa sin esperar instrucciones, siempre buscando el beneficio del equipo o la organización (Bass, 1985).

Capacidad para inspirar y motivar: La capacidad para inspirar y motivar es la habilidad de un líder para generar entusiasmo, compromiso y un sentido de propósito en sus seguidores. Un líder inspirador es alguien que puede crear una visión compartida del futuro y motivar a otros a trabajar juntos para alcanzarla (Kouzes y Posner, 2017).

Habilidades de comunicación del líder: Las habilidades de comunicación del líder son aquellas que le permiten comunicarse de manera efectiva con sus seguidores, tanto verbal como no verbalmente. Un líder efectivo es capaz de transmitir sus ideas de

manera clara, concisa y persuasiva, y de crear un ambiente de comunicación abierto y honesto (Robbins y Judge, 2017).

2.2.2.3. DIMENSIONES DEL DESEMPEÑO LABORAL

Dimensión Liderazgo: Es cualquier intento expresado de influenciar e impactar la conducta de otras personas (Rodríguez, 1998).

Indicadores

Iniciativa: La iniciativa se define como la capacidad de anticiparse a las necesidades y actuar de forma proactiva para resolver problemas o aprovechar oportunidades. Un líder con iniciativa es alguien que toma decisiones y actúa sin esperar instrucciones, siempre buscando el beneficio del equipo o la organización (Bass, 1985).

Capacidad para inspirar y motivar: La capacidad para inspirar y motivar es la habilidad de un líder para generar entusiasmo, compromiso y un sentido de propósito en sus seguidores. Un líder inspirador es alguien que puede crear una visión compartida del futuro y motivar a otros a trabajar juntos para alcanzarla (Kouzes y Posner, 2017).

Habilidades de comunicación del líder: Las habilidades de comunicación del líder son aquellas que le permiten comunicarse de manera efectiva con sus seguidores, tanto verbal como no verbalmente.

Un líder efectivo es capaz de transmitir sus ideas de manera clara, concisa y persuasiva, y de crear un ambiente de comunicación abierto y honesto (Robbins y Judge, 2017).

Dimensión Satisfacción en el trabajo: Se define como el sentimiento positivo respecto del propio trabajo, que resulta de una evaluación de sus características. (Robbins y Jude, 2009).

Indicadores

Efectividad en el proceso de planificación: La efectividad en el proceso de planificación se refiere a la capacidad de establecer objetivos claros, alcanzables y medibles, y de desarrollar un plan de acción que permita alcanzarlos de manera eficiente y eficaz. Un proceso de planificación efectivo es aquel que es flexible y adaptable, y que permite realizar ajustes en función de los cambios en el entorno o en las prioridades (Drucker, 1954).

Organización de tareas y responsabilidades: La organización de tareas y responsabilidades se refiere a la capacidad de asignar las tareas y responsabilidades de manera clara y eficiente, y de crear un sistema de seguimiento y control que permita monitorear el progreso y asegurar que se cumplan los objetivos (Weber, 1947).

Manejo de imprevistos y cambios en planes: El manejo de imprevistos y cambios en planes se refiere a la capacidad de anticipar y responder a los cambios en el entorno o en las prioridades, y de adaptar los planes en consecuencia. Un líder efectivo es aquel que es flexible y adaptable, y que es capaz de tomar decisiones rápidas y efectivas en situaciones de incertidumbre (Kotter, 1996).

Dimensión Planeación: Implica la definición de metas organizacionales, la formulación de una estrategia integral para alcanzar estas metas y la creación de planes detallados para las actividades laborales de la organización (Robbins y Coulter, 2010).

Indicadores

Nivel de autocontrol: El nivel de autocontrol se refiere a la capacidad de regular las emociones, los impulsos y los

comportamientos. Una persona con un alto nivel de autocontrol es capaz de posponer la gratificación, resistir la tentación y mantener la calma en situaciones difíciles (Baumeister y Vohs, 2011).

Capacidad para mantener la calma: La capacidad para mantener la calma se refiere a la habilidad de permanecer tranquilo y sereno en situaciones de estrés o presión. Una persona con esta capacidad es capaz de controlar sus emociones y pensar con claridad, incluso en situaciones difíciles Egli y David, 2009).

Sentirse valorado y reconocido en el trabajo: Sentirse valorado y reconocido en el trabajo se refiere a la percepción de que los empleados son apreciados por sus contribuciones y que su trabajo es significativo. Los empleados que se sienten valorados y reconocidos son más propensos a estar motivados, comprometidos y satisfechos con su trabajo (Herzberg, 1968).

Dimensión de Colaboración: Situación en la que cada una de las partes involucradas de un conflicto desea satisfacer por completo las preocupaciones de todos los que intervienen (Robbins y Jude, 2009). **Indicadores:**

Disposición para colaborar: La disposición para colaborar se refiere a la actitud positiva y proactiva hacia el trabajo en equipo. Un colaborador efectivo es aquel que está dispuesto a trabajar con otros para alcanzar objetivos comunes, y que valora la diversidad de perspectivas y la colaboración como herramientas para mejorar el rendimiento (Katzenbach y Smith, 1993).

Compartir conocimientos y experiencias: Compartir conocimientos y experiencias se refiere a la capacidad de transmitir información y habilidades a otros de manera efectiva. Un buen comunicador de conocimientos es capaz de adaptar su mensaje a la audiencia, utilizar ejemplos y recursos relevantes, y

crear un ambiente de aprendizaje positivo (Nonaka y Takeuchi, 1995).

Contribución al logro de objetivos del equipo: La contribución al logro de objetivos del equipo se refiere a la capacidad de enfocar los esfuerzos individuales en el logro de objetivos comunes. Un miembro efectivo del equipo es aquel que comprende los objetivos del equipo, identifica sus propias fortalezas y debilidades, y trabaja de manera proactiva para alcanzar los resultados deseados (Hackman, 1980).

2.3. HIPÓTESIS

2.3.1. HIPÓTESIS GENERAL

Ha: Existe relación significativa entre capacitación del personal y desempeño laboral en los trabajadores de hipermercados Tottus S.A.C. Huánuco-2024.

2.3.2. HIPÓTESIS ESPECÍFICAS

Ha1: Existe relación significativa entre la evaluación de aprendizaje y el desempeño laboral de los trabajadores de Hipermercados Tottus S.A.C., Huánuco 2024.

Ha2: Existe relación significativa entre la capacitación basada en competencia al personal y el desempeño laboral de los trabajadores en Hipermercados Tottus S.A.C., Huánuco, 2024.

Ha3: Existe relación significativa entre la capacitación del puesto y el desempeño laboral de los trabajadores en Hipermercados Tottus S.A.C., Huánuco 2024.

2.4. VARIABLES

2.4.1. VARIABLE DEPENDIENTE

Desempeño laboral

Dimensiones

- Liderazgo Planeación
- Satisfacción en el trabajo

2.4.2. VARIABLE INDEPENDIENTE

Capacitación del personal

Dimensiones

- Evaluación del aprendizaje
- Capacitación basada en competencias al personal
Capacitación del pue

2.5. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

Tabla 1

Operacionalización de variables

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	INSTRUMENTO
Capacitación del personal	En el contexto de la investigación, la capacitación se define como un proceso sistemático y planificado de instrucción y actividades estructuradas, destinado a desarrollar conocimientos, habilidades, actitudes y valores en los empleados, con el objetivo de mejorar tanto su desempeño individual como organizacional (Kirkpatrick, 2007; Torres, 2017; Burke y Lesser, 1978). Esta definición enfatiza el carácter metódico	Es la evaluación del aprendizaje que se centra en medir el conocimiento adquirido en la capacitación, su aplicación efectiva en el trabajo y la capacidad de transferirlo a nuevas situaciones. La capacitación basada en competencias que evalúa el desempeño individual antes y después de la capacitación, así como la aplicación de habilidades en contextos prácticos. La capacitación en el puesto se enfoca en la relevancia para el trabajo, la preparación	Evaluación del aprendizaje	<ul style="list-style-type: none"> • Conocimiento adquirido en la capacitación • Se aplica el conocimiento en el trabajo • Transferencia de aprendizaje a situaciones nuevas 	Ítems: 1,2,3,4,5,6	Escala Likert para la capacitación de personal Totalmente en desacuerdo 1 En desacuerdo 2 Ni de acuerdo, ni en desacuerdo 3 De acuerdo 4 Totalmente de acuerdo 5
			Capacitación basada en competencias al personal	<ul style="list-style-type: none"> • Desempeño individual antes y después de la capacitación • Aplicación de habilidades en situaciones prácticas • Relevancia para el puesto de trabajo 	Ítems: 7,8,9,10	

de la capacitación y su doble beneficio para el individuo y la organización.

para desafíos laborales y la retroalimentación recibida sobre la capacitación.

Capacitación en el puesto

- Preparación para desafíos laborales
- Retroalimentación sobre la capacitación.

Ítems:
11,12,13,14,
15,16

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	INSTRUMENTO
Desempeño laboral	El desempeño laboral se define como el nivel de cumplimiento de las expectativas organizacionales por parte de un trabajador en el ejercicio de sus funciones, de acuerdo con las normas y estándares establecidos por la empresa. Este concepto incluye la eficacia y eficiencia con las que el empleado realiza sus tareas y responsabilidades, así como su comportamiento, actitud y	El desempeño laboral se define operacionalmente como el nivel observable y medible de cumplimiento de tareas y responsabilidades por parte de un empleado en su puesto de trabajo. Se evalúa mediante indicadores como la iniciativa, la capacidad para inspirar y motivar, las habilidades de comunicación, la efectividad en la planificación, la organización de tareas, el manejo de imprevistos, el nivel de autocontrol, la	Liderazgo	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Iniciativa ▪ Capacidad para inspirar y motivar ▪ Habilidades de comunicación del líder. 	Ítems: 1,2,3,4,5,6	Escala Likert para el desempeño laboral Totalmente en desacuerdo 1 En desacuerdo 2 Ni de acuerdo, ni en desacuerdo 3 De acuerdo 4
			planeación	<ul style="list-style-type: none"> • Efectividad en el proceso de planificación. • Organización de tareas y responsabilidades • Manejo de imprevistos y cambios en planes 	Ítems: 7,8,9,10	
			Satisfacción en el	<ul style="list-style-type: none"> • Nivel de autocontrol 		

relaciones con colegas, clientes y otros stakeholders (Rodríguez, 1998; Robbins y Jude, 2009; Robbins y Coulter, 2010).

capacidad para mantener la calma y sentirse valorado y reconocido en el trabajo, así como la disposición para colaborar, compartir conocimientos y contribuir al logro de objetivos del equipo.

trabajo

- capacidad para mantener la calma
- Sentirse valorado y reconocido en el trabajo

Ítems:
11,12,13,14,15,
16.

Totalmente de
cuerdo 5

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACION

3.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN

Esta investigación fue de tipo aplicado ya que se busca analizar tanto la capacitación del personal y desempeño laboral, con el fin de detectar áreas de mejora y diseñar estrategias que fomenten un entorno laboral más favorable y gratificante.

De acuerdo con Pimienta y de la Orden (2017), la investigación aplicada, también reconocida como investigación práctica o empírica, está estrechamente relacionada con la investigación básica. Su propósito fundamental radica en identificar cómo los nuevos conocimientos que genera pueden ser aplicados o implementados en la práctica.

3.1.1. ENFOQUE

El estudio tuvo un enfoque cuantitativo, dado que la recopilación y análisis de datos se llevarán a cabo a través de información numérica.

Hernández-Sampieri y Mendoza (2018) describen el enfoque cuantitativo como aquel que se relaciona con el uso de números y técnicas matemáticas. Este enfoque representa un conjunto de procedimientos organizados de forma secuencial para validar determinadas hipótesis.

3.1.2. ALCANCE O NIVEL

El alcance de la investigación fue correlacional.

Hernández-Sampieri y Mendoza (2018) refieren que el alcance correlacional busca establecer si existe una relación entre dos o más variables. Esta relación se cuantifica a través de coeficientes de correlación, que indican la fuerza y la dirección de la relación entre las variables. En este nivel, el objetivo principal es determinar si hay una asociación o relación entre dos o más conceptos, categorías o

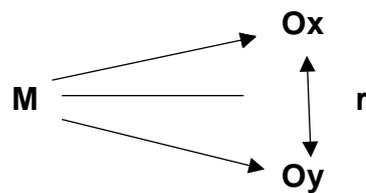
variables en un contexto específico.

3.1.3. DISEÑO

El diseño es No experimental, dado que buscó establecer relaciones entre las variables en un único punto en el tiempo.

Hernández-Sampieri y Mendoza (2018) señalan que el diseño transversal correlacional causal es efectiva para establecer relaciones entre dos o más categorías, permitiendo identificar la existencia de correlaciones y, en algunos casos, inferir posibles relaciones causales entre las variables estudiadas. A través de este enfoque, es posible obtener una visión más clara de la naturaleza de las relaciones entre las variables, lo que puede ser fundamental para el diseño de intervenciones o políticas efectivas en diversos ámbitos.

Esquema:



Donde:

M: Es la población de estudio, los trabajadores de hipermercados Tottus S.A.C. Huánuco-2024.

OX: Es la primera variable estudiada capacitación del personal.

OY: Es la segunda variable estudiada es desempeño laboral.

r: Es el coeficiente de correlación.

3.2. POBLACIÓN Y MUESTRA

3.2.1. POBLACIÓN

Según Hernández-Sampieri y Mendoza (2018) la población se define como el conjunto total de casos que cumplen con un conjunto

específico de características o especificaciones. En ese contexto la población viene a ser el total de los trabajadores de hipermercados Tottus S.A.C., Huánuco-2024 que consta de 69 trabajadores.

Para esta investigación se consideró dos poblaciones que se detalla:

Tabla 2

Distribución de trabajadores para la variable capacitación

TRABAJADORES	CANTIDAD
Asistente De Pgc Y Percibes	01
Supervisores De Caja	02
Supervisores De Operaciones	02
Operadores De Caja	13
Operadores De Pgc	07
Operadores De Percibes	08
Operadores De Nonfud	06
Operadores De Electrodomésticos	03
Operadores De Bazar Hogar	04
Operadores De Prevención	11
Plataforma	03
Tesorería	03
Total	63

Tabla 3*Distribución de directivos para la variable desempeño laboral*

TRABAJADORES	CANTIDAD
Gerente General	01
RR.HH.	01
Jefe De Operaciones	01
Jefe De Cajas	01
Jefe De Electrodomésticos	01
Jefe De Pgc Y Percibles	01
TOTAL	06

3.2.2. MUESTRA

De acuerdo con Hernández-Sampieri y Mendoza (2018) la muestra es un segmento o subconjunto de la población o universo de interés del cual se recopilan los datos relevantes. Es crucial que esta muestra sea representativa de la población completa para garantizar la validez y generalización de los resultados obtenidos.

Para nuestra investigación se consideró el muestreo de tipo censal donde nuestra población fue la cantidad de nuestra muestra haciendo un total de 69 trabajadores que se detalla:

Tabla 4*Distribución de la muestra de trabajadores para la variable capacitación*

Muestra	Cantidad
Trabajadores	63

Tabla 5

Distribución de la muestra de directivos para la variable desempeño laboral

Muestra	Cantidad
Directivos	06

➤ **MUESTREO**

El muestreo censal es una técnica de selección de muestra en la que se incluye a toda la población o universo de interés en el estudio. En este método, no se selecciona una muestra representativa, sino que se recopila información de cada individuo o elemento de la población. Esto permite obtener resultados precisos y detallados sobre la totalidad de la población, en lugar de estimaciones basadas en una muestra representativa (Hernández- Sampieri y Mendoza, 2018).

3.3. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

3.3.1. TÉCNICAS

En la investigación la técnica es el cuestionario como método de recolección de datos.

Según Hernández-Sampieri y Mendoza (2018) un cuestionario es un conjunto de preguntas diseñadas para evaluar una o más variables específicas.

Tabla 6

Técnicas e instrumentos

TÉCNICA	INSTRUMENTO	APLICACIÓN
Encuesta	Cuestionario	A los trabajadores

3.3.2. INSTRUMENTOS

En el marco de esta investigación, se empleó dos instrumentos de recolección de datos específicamente diseñados.

Cuestionario capacitación de personal: Destinado a evaluar la eficacia de la capacitación del personal, este cuestionario fue aplicado a los trabajadores que formen parte de la muestra.

Cuestionario para medir el desempeño laboral: específicamente fue diseñado para evaluar diversos aspectos del desempeño laboral de los trabajadores. Este instrumento permitió medir no solo la colaboración y planeación, sino también otros aspectos relevantes como la, la capacidad de resolución de problemas (liderazgo) y la satisfacción laboral. Este instrumento se aplicó a los directivos que formen parte de la muestra.

Estos instrumentos han sido cuidadosamente elaborados con el propósito de recopilar información relevante para el estudio, que se centra en los empleados de Hipermercados Tottus S.A.C.

➤ Validez y confiabilidad del instrumento

Tabla 7

Decisión de validez del cuestionario capacitación del personal.

N°	Jueces expertos	Decisión
1	Lic. Admin. Máximo Monte Garay	Válido
2	Mg. Marvin Aguirre Gonzales	Válido
3	Lic. Admin. Addiso Dario Aguirre Gonzales	Válido

Tabla 8*Decisión de validez del cuestionario desempeño laboral.*

N.º	Jueces expertos	Decisión
1	Lic. Admin. Máximo Monte Garay	Válido
2	Mg. Marvin Aguirre Gonzales	Válido
3	Lic. Admin. Addiso Dario Aguirre Gonzales	Válido

La validación a nivel local, para el instrumento, se realizó mediante 3 jueces expertos, quienes concluyeron que el instrumento mide lo que se dispone a medir.

Tabla 9*Confiabilidad del cuestionario capacitación del personal.*

Dimensiones	Alfa de Cronbach	Cantidad de ítems
3	,785	16

Tabla 10*Confiabilidad del cuestionario desempeño laboral.*

Dimensiones	Alfa de Cronbach	Cantidad de ítems
3	,830	16

La confiabilidad a nivel local, para el instrumento, se realizó por consistencia interna se obtuvo un valor del coeficiente alfa de Cronbach = 0,785 y para la segunda prueba coeficiente de Cronbach = 0,830 ambas pruebas indica una fiabilidad muy alta por lo que son altamente confiables y aceptable.

3.4. TÉCNICAS PARA EL PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN

El análisis de datos fue de tipo cuantitativo por medio de la estadística descriptiva. El estudio utilizó datos de varios métodos estadísticos como: moda, mediana, media aritmética y desviación estándar. Encontrar una comparación o contraste en los resultados. El acto de interpretación es significativo y cumple con la prueba de si se espera una respuesta.

Para el análisis inferencial, se llevó a cabo primero la prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov (si $n > 50$) ya la muestra es mayor a

50. ya que ambos tienen un valor de significancia (Sig.) de 0,000, lo que sugiere una diferencia significativa respecto a la normalidad. Por consiguiente, se justifica el uso de métodos no paramétricos. Posteriormente, se contrastaron las hipótesis de investigación utilizando la prueba no paramétrica de Spearman. Finalmente, los resultados se presentaron en tablas estadísticas.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS

4.1. PROCESAMIENTO DE DATOS

4.1.1. ANÁLISIS DESCRIPTIVOS DE LA VARIABLE CAPACITACIÓN DE PERSONAL

➤ **Dimensión: Evaluación del aprendizaje**

Tabla 11

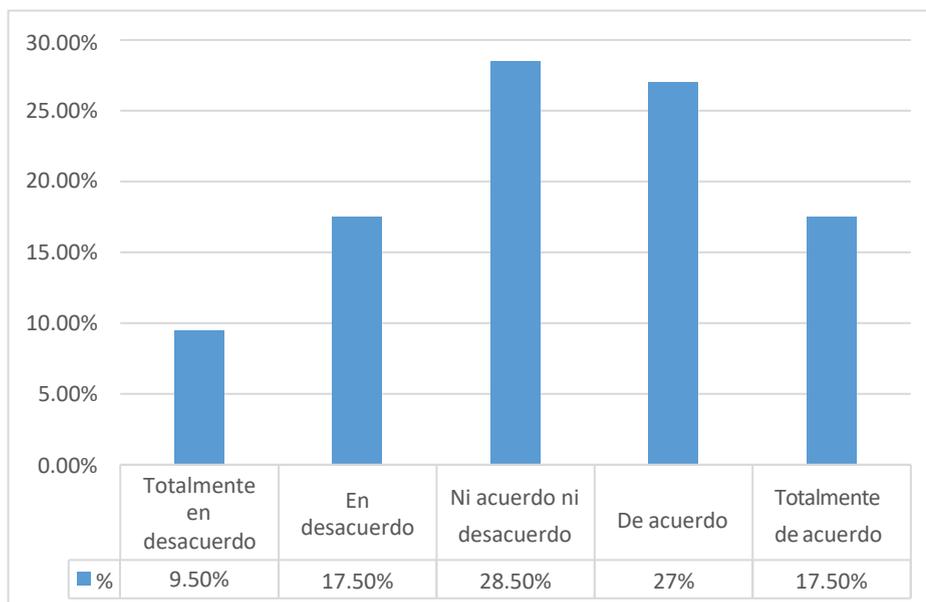
He comprendido plenamente los conceptos presentados durante la(s) capacitación(es) brindada(s) por la empresa

Niveles	Fi	n = 63
		%
Totalmente en desacuerdo	6	9.5%
En desacuerdo	11	17.5%
Ni acuerdo ni desacuerdo	18	28.5%
De acuerdo	17	27%
Totalmente de acuerdo	11	17.5%

Nota. la tabla muestra información recolectada tras la aplicación del cuestionario de capacitación del personal.

Figura 1

He comprendido plenamente los conceptos presentados durante la(s) capacitación(es) brindada(s) por la empresa



Interpretación

En la tabla 11, figura 1, se nota que los empleados muestran una variedad de opiniones respecto a la comprensión de los conceptos presentados durante las capacitaciones de la empresa. Un 28.5% se posiciona en la categoría neutral de NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO. Le sigue un 27% que está de acuerdo, mientras que tanto los que están TOTALMENTE DE ACUERDO como los que están en desacuerdo representan el 17.5% cada uno. Por último, un 9.5% de los encuestados se muestra TOTALMENTE EN DESACUERDO. Esta mezcla de opiniones sugiere que una cantidad significativa de empleados no está completamente convencida de la comprensión de los conceptos impartidos en las capacitaciones. Es crucial para la empresa evaluar de manera continua la efectividad de las capacitaciones para garantizar que los empleados no solo participen, sino que también comprendan completamente los contenidos presentados.

Tabla 12

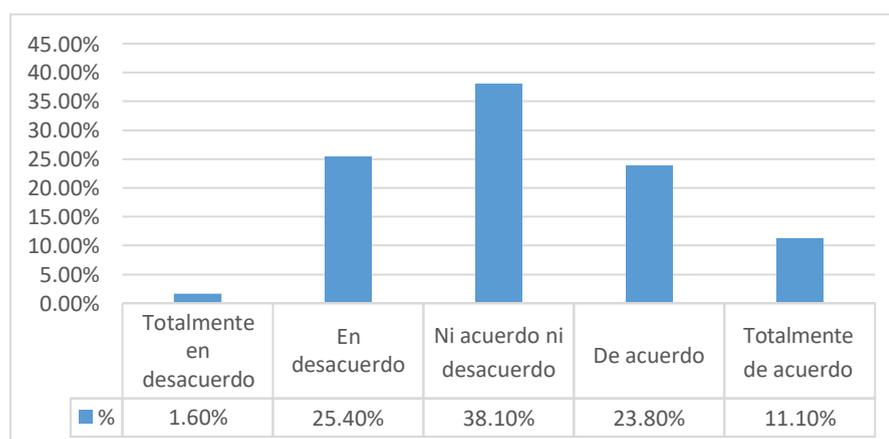
Puedo explicar claramente los conocimientos adquiridos durante la(s) capacitación(es) brindada(s) por la empresa

Niveles	Fi	n = 63	
			%
Totalmente en desacuerdo	1		1.6%
En desacuerdo	16		25.4%
Ni acuerdo ni desacuerdo	24		38.1%
De acuerdo	15		23.8%
Totalmente de acuerdo	7		11.1%

Nota. la tabla muestra información recolectada tras la aplicación del cuestionario de capacitación al personal.

Figura 2

Puedo explicar claramente los conocimientos adquiridos durante la(s) capacitación(es) brindada(s) por la empresa



Interpretación

En la tabla 12, figura 2, se observa que los empleados muestran diferentes niveles de confianza al explicar claramente los conocimientos adquiridos durante las capacitaciones de la empresa. Un 38.1% seleccionó la opción NI ACUERDO NI DESACUERDO, seguido por un 25.4% que indicó estar en DESACUERDO. Un 23.8% expresó

estar de acuerdo, mientras que un 11.1% seleccionó TOTALMENTE DE ACUERDO. Por último, un 1.6% de los encuestados marcó totalmente en desacuerdo. El grupo más grande se encuentra en la categoría NI ACUERDO NI DESACUERDO, lo que sugiere que una proporción considerable de empleados no tiene una opinión definitiva sobre su habilidad para explicar los conocimientos adquiridos. Los porcentajes en DESACUERDO Y TOTALMENTE EN DESACUERDO indican que un segmento significativo de empleados no se siente completamente seguro en su capacidad para transmitir claramente los conocimientos adquiridos durante las capacitaciones.

Tabla 13

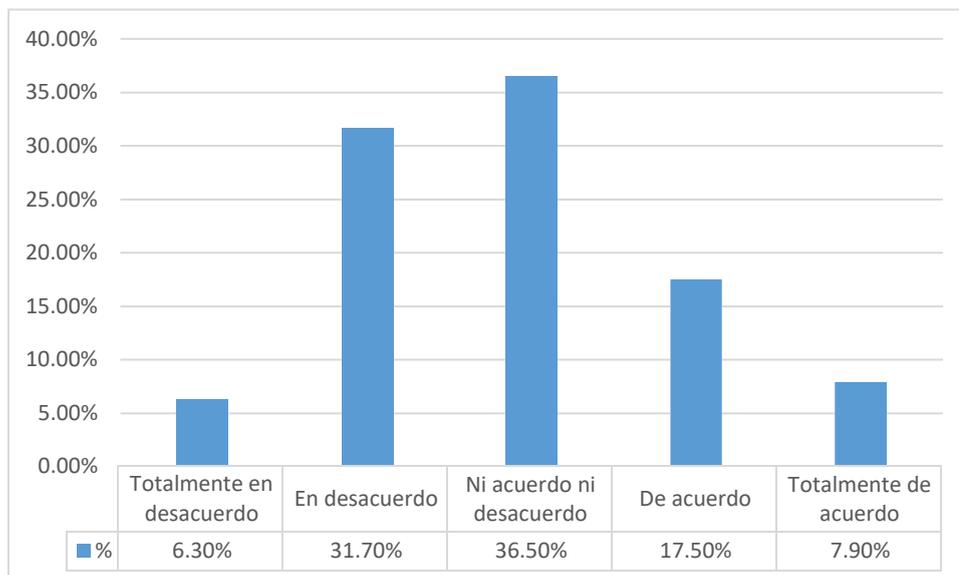
En mi trabajo diario utilizo los conocimientos adquiridos durante la(s) capacitación(es) brindada(s) por la empresa

Niveles	Fi	n = 63
		%
Totalmente en desacuerdo	4	6.3%
En desacuerdo	20	31.7%
Ni acuerdo ni desacuerdo	23	36.5%
De acuerdo	11	17.5%
Totalmente de acuerdo	5	7.9%

Nota. la tabla muestra información recolectada tras la aplicación del cuestionario de capacitación al personal.

Figura 3

En mi trabajo diario utilizo los conocimientos adquiridos durante la(s) capacitación(es) brindada(s) por la empresa



Interpretación

En la tabla 13, figura 3, se observa que los trabajadores piensan que *En mi trabajo diario utilizo los conocimientos adquiridos durante la(s) capacitación(es) brindada(s) por la empresa arrojando así NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO*, seleccionada por el 36.5%. Le sigue la opción EN DESACUERDO, con un 31.7%, mientras que el 17.5% de los participantes manifestó estar DE ACUERDO. La opción TOTALMENTE DE ACUERDO fue seleccionada por el 7.9%, y finalmente, el 6.3% de los encuestados eligió TOTALMENTE EN DESACUERDO. Sugiere una falta de consenso entre los encuestados, con una proporción significativa optando por no expresar una opinión clara sobre el tema. Identificar las razones detrás de esta tendencia requeriría un análisis más detallado del contexto y de las respuestas de los encuestados.

Tabla 14

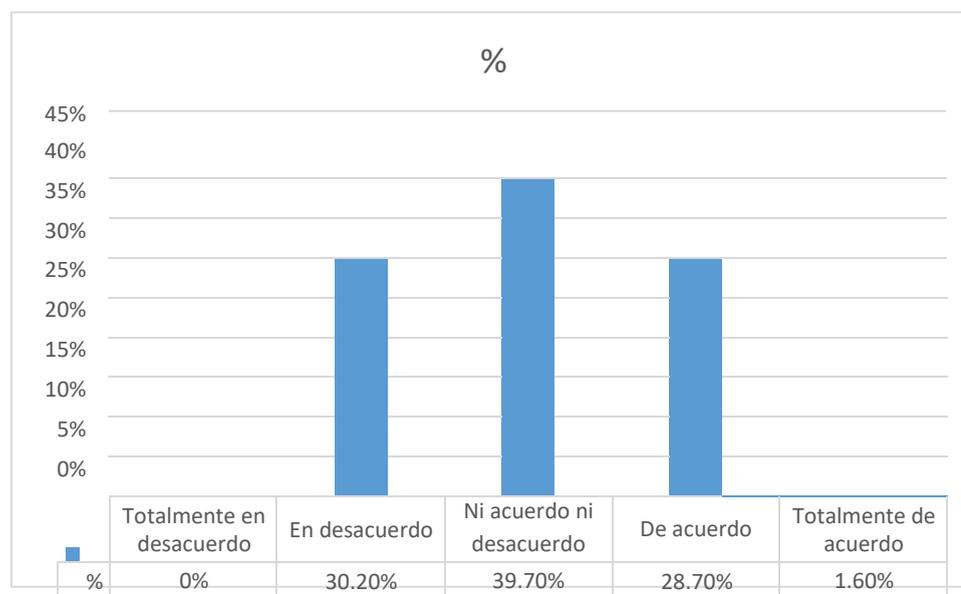
En mi entorno laboral aplico los procedimientos aprendidos en la(s) capacitación(es) brindada(s) por la empresa

Niveles	Fi	n = 63
		%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	19	30.2%
Ni acuerdo ni desacuerdo	25	39.7%
De acuerdo	18	28.7%
Totalmente de acuerdo	1	1.6%

Nota. la tabla muestra información recolectada tras la aplicación del cuestionario de capacitación al personal.

Figura 4

En mi entorno laboral aplico los procedimientos aprendidos en la(s) capacitación(es) brindada(s) por la empresa



Interpretación

En la tabla 14 y la figura 4, se observa que los trabajadores

opinan sobre la aplicación de los procedimientos aprendidos en las capacitaciones brindadas por la empresa en su entorno laboral. La mayor parte de ellos, un 39.1%, se ubica en la categoría NI ACUERDO NI DESACUERDO. Le siguen las opciones EN DESACUERDO Y DE ACUERDO, con un 29% cada una. Por último, TOTALMENTE EN DESACUERDO Y TOTALMENTE DE ACUERDO

tienen ambos un 1.4%. Esto indica que la mayoría de los empleados no está seguro de estar aplicando efectivamente los conocimientos adquiridos en las capacitaciones. Esta situación podría estar relacionada con la calidad de las capacitaciones, la relevancia de los contenidos impartidos o las oportunidades disponibles para aplicar lo aprendido en su trabajo diario.

Tabla 15

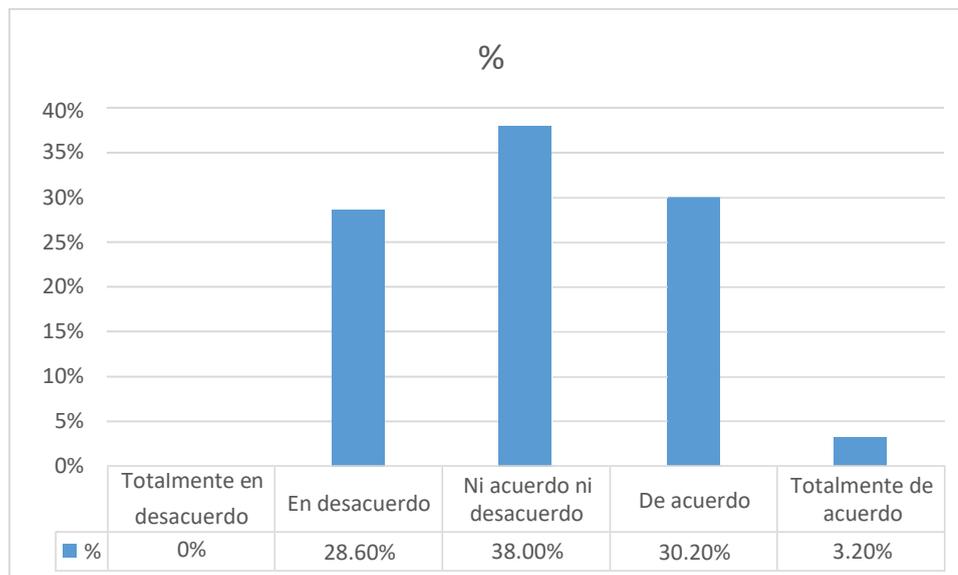
Ante nuevas situaciones laborales soy capaz de aplicar los conocimientos adquiridos durante la(s) capacitación(es) brindadas por la empresa

Niveles	Fi	n = 63
		%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	18	28.6%
Ni acuerdo ni desacuerdo	24	38.%
De acuerdo	19	30.2%
Totalmente de acuerdo	2	3.2%

Nota. la tabla muestra información recolectada tras la aplicación del cuestionario de capacitación al personal.

Figura 5

Ante nuevas situaciones laborales soy capaz de aplicar los conocimientos adquiridos durante la(s) capacitación(es) brindadas por la empresa



Interpretación

En la tabla 15 y la figura 5 se evidencia que los trabajadores expresan sus percepciones sobre su capacidad para aplicar los conocimientos adquiridos durante las capacitaciones en nuevas situaciones laborales. Un 38% se encuentra en la categoría NI ACUERDO NI DESACUERDO, seguido por un 30.2% que se posiciona DE ACUERDO. Un 28.6% está EN DESACUERDO y solo un 3.2% indica estar TOTALMENTE DE ACUERDO. Estos resultados muestran que una proporción significativa de empleados no se siente completamente segura de su habilidad para aplicar los conocimientos adquiridos en nuevas situaciones laborales. Esto pone de manifiesto la necesidad de revisar y mejorar las estrategias de capacitación para asegurar que los empleados puedan transferir y aplicar de manera efectiva los conocimientos adquiridos, permitiéndoles adaptarse a diferentes situaciones en el entorno laboral.

Tabla 16

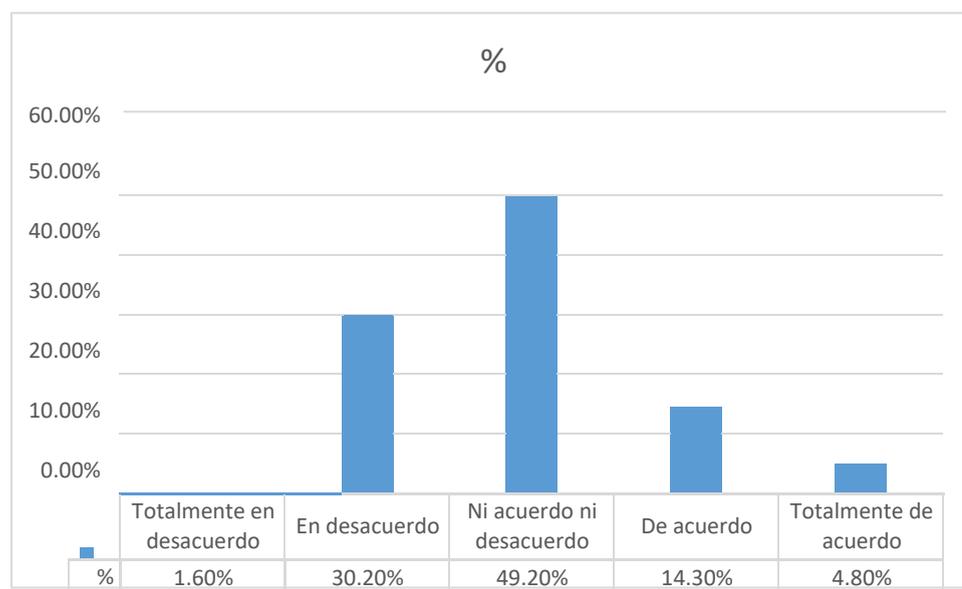
Muestra adaptabilidad al utilizar el aprendizaje de la(s) capacitación(es) brindadas por la empresa en diferentes contextos de trabajo

Niveles	Fi	n = 63
		%
Totalmente en desacuerdo	1	1.6%
En desacuerdo	19	30.2%
Ni acuerdo ni desacuerdo	31	49.2%
De acuerdo	9	14.3%
Totalmente de acuerdo	3	4.8%

Nota. la tabla muestra información recolectada tras la aplicación del cuestionario de capacitación al personal.

Figura 6

Muestra adaptabilidad al utilizar el aprendizaje de la(s) capacitación(es) brindadas por la empresa en diferentes contextos de trabajo



Interpretación

En la tabla 16 y la figura 6 se observa que los trabajadores

expresan su adaptabilidad al aplicar el aprendizaje de las capacitaciones brindadas por la empresa en diferentes contextos de trabajo. El nivel predominante es NI ACUERDO NI DESACUERDO con un 49.2%, seguido por EN DESACUERDO con un 30.2%, DE ACUERDO con un 14.3%, "TOTALMENTE DE ACUERDO" con un 4.3%, y TOTALMENTE EN DESACUERDO con un 1.6%. Estos resultados indican que casi la mitad de los empleados no tiene una opinión definida sobre su capacidad para utilizar lo aprendido en diversos contextos laborales, y una proporción significativa se muestra en desacuerdo. Esto subraya la necesidad de que la empresa revise sus programas de capacitación para enfocarse más en cómo los conocimientos pueden ser aplicados en una variedad de contextos y situaciones laborales, fomentando así una mayor adaptabilidad entre los empleados.

➤ **Dimensión: Capacitación basada en competencial al personal**

Tabla 17

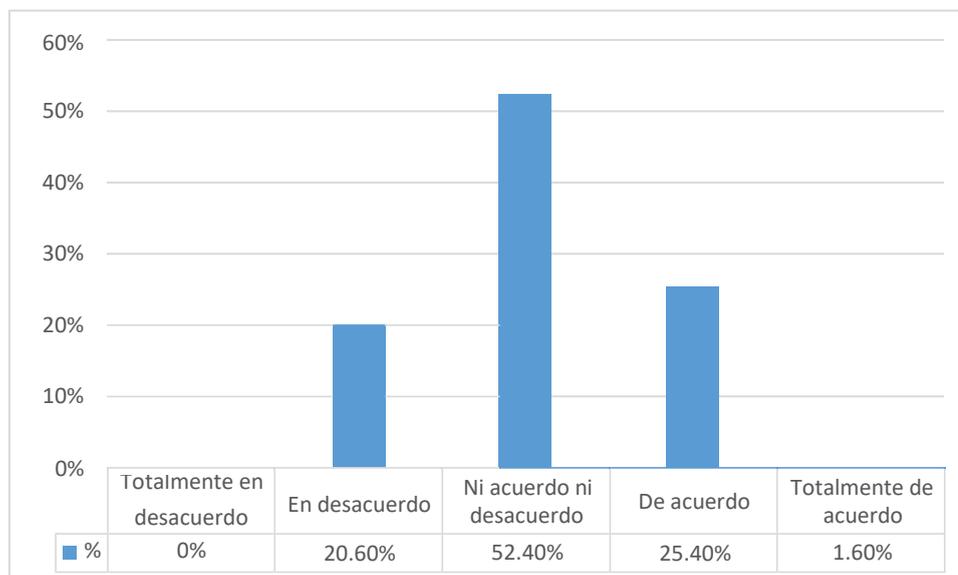
Mi rendimiento ha mejorado notablemente después de la(s) capacitación(es) brindada(s) por la empresa

Niveles	Fi	n = 63
		%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	13	20.6%
Ni acuerdo ni desacuerdo	33	52.4%
De acuerdo	16	25.4%
Totalmente de acuerdo	1	1.6%

Nota. la tabla muestra información recolectada tras la aplicación del cuestionario de capacitación al personal.

Figura 7

Mi rendimiento ha mejorado notablemente después de la(s) capacitación(es) brindada(s) por la empresa



Interpretación

En la tabla 17 y la figura 7 se muestra que, en cuanto a los trabajadores que opinan sobre la afirmación *Mi rendimiento ha mejorado notablemente después de la(s) capacitación(es) brindada(s) por la empresa*, el nivel predominante es **NI ACUERDO NI DESACUERDO**, representando un 52.4%. Esto es seguido por **DE ACUERDO** con un 25.4%, **EN DESACUERDO** con un 20.6%, y **TOTALMENTE DE ACUERDO** con un 1.6%. Estos resultados de la encuesta sugieren que la mayoría de los empleados no percibe una mejora significativa en su rendimiento laboral como consecuencia de las capacitaciones proporcionadas por la empresa. La predominancia de respuestas neutrales, junto con una proporción significativa de empleados en desacuerdo, indica que las capacitaciones actuales pueden no estar cumpliendo su objetivo de mejorar el desempeño laboral de manera efectiva. Esto subraya la necesidad de revisar y optimizar los programas de capacitación para garantizar que sean más efectivos y se traduzcan en mejoras tangibles en el rendimiento de los empleados.

Tabla 18

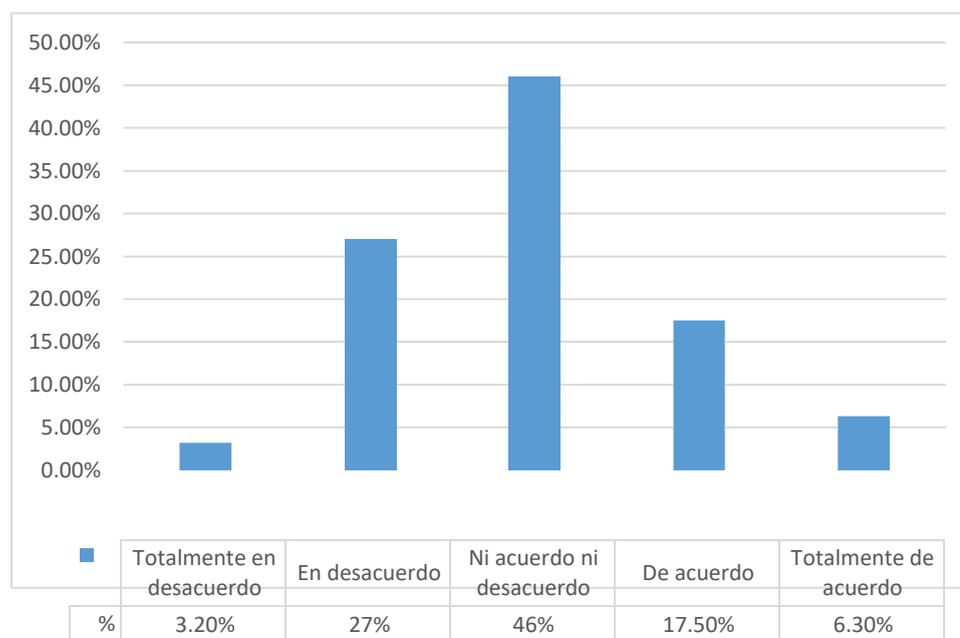
Demuestro una diferencia significativa en mi desempeño tras haber completado la(s) capacitación(es) brindada(s) por la empresa

Niveles	Fi	n = 63
		%
Totalmente en desacuerdo	2	3.2%
En desacuerdo	17	27%
Ni acuerdo ni desacuerdo	29	46%
De acuerdo	11	17.5%
Totalmente de acuerdo	4	6.3%

Nota. la tabla muestra información recolectada tras la aplicación del cuestionario de capacitación al personal.

Figura 8

Demuestro una diferencia significativa en mi desempeño tras haber completado la(s) capacitación(es) brindada(s) por la empresa



Interpretación

Los datos de la tabla 18 y la figura 8 resaltan que la mayoría de los empleados expresan una neutralidad hacia el ítem 8, con un 46% indicando NI ACUERDO NI DESACUERDO, seguido por un 27% que está en desacuerdo. Las respuestas DE ACUERDO y TOTALMENTE DE ACUERDO suman un 23.8%, mientras que quienes están en desacuerdo o totalmente en desacuerdo representan un 7.8%. Estos hallazgos sugieren que muchos empleados no perciben mejoras significativas en su desempeño después de las capacitaciones de la empresa. Por lo tanto, es crucial revisar y mejorar los programas de capacitación para que sean más efectivos y pertinentes a las necesidades y desafíos del personal. Implementar estrategias para la evaluación y ajuste continuo de estos programas podría garantizar mejoras concretas en el rendimiento laboral de los empleados.

Tabla 19

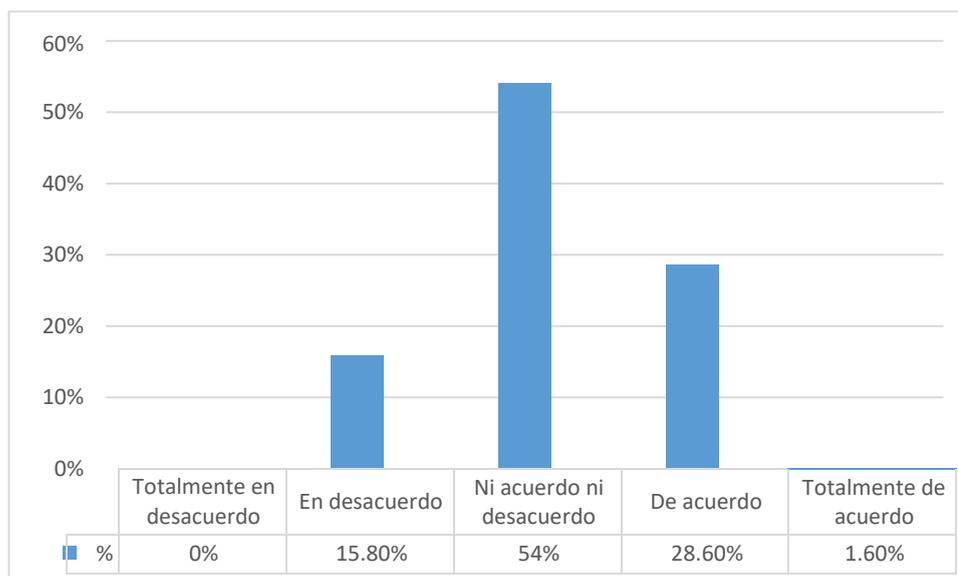
Aplico eficazmente las habilidades adquiridas durante la(s) capacitación(es) brindada(s) por la empresa en situaciones prácticas

Niveles	Fi	n = 63
		%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	10	15.8%
Ni acuerdo ni desacuerdo	34	54%
De acuerdo	18	28.6%
Totalmente de acuerdo	1	1.6%

Nota. la tabla muestra información recolectada tras la aplicación del cuestionario de capacitación al personal.

Figura 9

Aplico eficazmente las habilidades adquiridas durante la(s) capacitación(es) brindada(s) por la empresa en situaciones prácticas



Interpretación

Los datos presentados en la tabla 19 y la figura 9 muestran que la respuesta más frecuente al ítem 9 es NI ACUERDO NI DESACUERDO, con un 54%. En segundo lugar, se encuentra la opción "DE ACUERDO" con un 28.6%, seguida por EN DESACUERDO con un 15.8%, y por último TOTALMENTE DE ACUERDO con un 1.6%. Estos resultados sugieren que la mayoría de los empleados no perciben una aplicación efectiva de las habilidades adquiridas durante las capacitaciones en situaciones prácticas. Esto subraya la importancia de revisar y mejorar los programas de capacitación para garantizar que sean más pertinentes y eficaces en la preparación de los empleados para aplicar lo aprendido en su trabajo diario.

Tabla 20

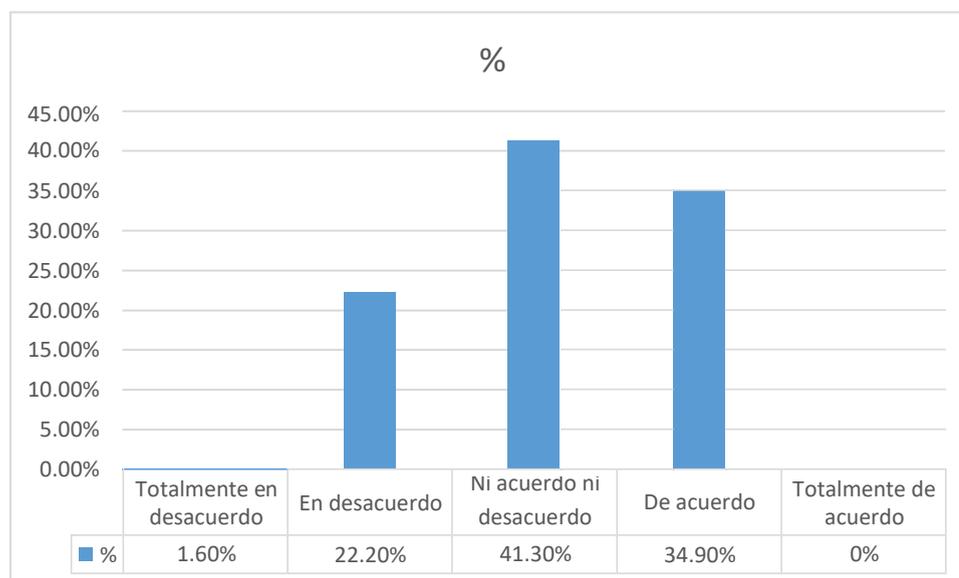
Me siento seguro al utilizar las habilidades aprendidas en la(s) capacitación(es) brindada(s) por la empresa en mi trabajo

Niveles	Fi	n = 63
		%
Totalmente en desacuerdo	1	1.6%
En desacuerdo	14	22.2%
Ni acuerdo ni desacuerdo	26	41.3%
De acuerdo	22	34.9%
Totalmente de acuerdo	0	0%

Nota. la tabla muestra información recolectada tras la aplicación del cuestionario de capacitación al personal.

Figura 10

Me siento seguro al utilizar las habilidades aprendidas en la(s) capacitación(es) brindada(s) por la empresa en mi trabajo



Interpretación

La tabla 20 y la figura 10 revelan que el nivel más frecuente entre los trabajadores es neutral, con un 41.30% de respuestas, seguido por

DE ACUERDO con un 34.9%, "en desacuerdo" con un 22.2%, y TOTALMENTE EN DESACUERDO con un 1.6%. Los resultados de la encuesta indican que la mayoría de los empleados no se sienten completamente seguros al utilizar las habilidades aprendidas en su trabajo. Esto resalta la necesidad apremiante de mejorar los programas de capacitación para aumentar la confianza y competencia de los empleados en la aplicación práctica de lo que aprenden.

➤ **Dimensión: Capacitación al puesto**

Tabla 21

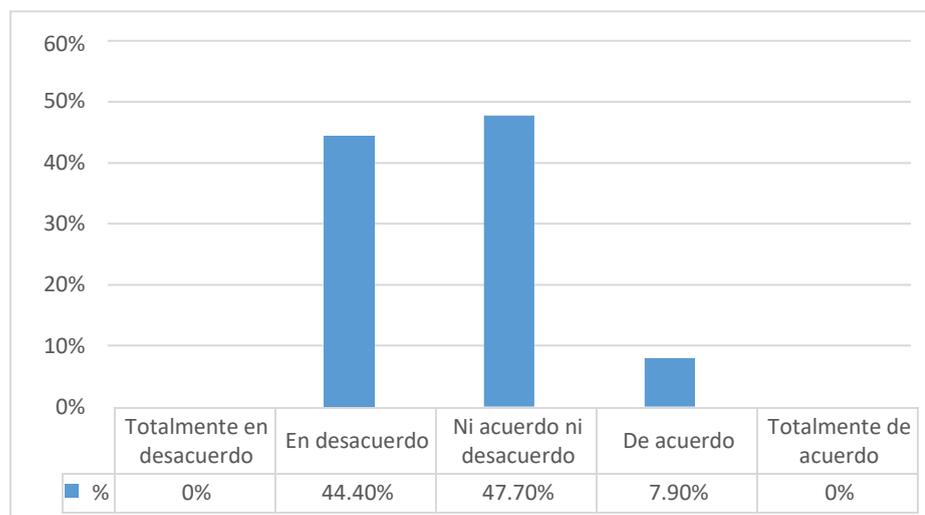
Considero que la(s) capacitación(es) que recibo por la empresa es directamente relevante para mi puesto de trabajo

Niveles	Fi	n = 63
		%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	28	44.4%
Ni acuerdo ni desacuerdo	30	47.7%
De acuerdo	5	7.9%
Totalmente de acuerdo	0	0%

Nota. la tabla muestra información recolectada tras la aplicación del cuestionario de capacitación al personal.

Figura 11

Considero que la(s) capacitación(es) que recibo por la empresa es directamente relevante para mi puesto de trabajo



Interpretación

En la tabla 21 y la figura 11, el nivel predominante entre los trabajadores es NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO, con un 47.7% de las respuestas, seguido por EN DESACUERDO con un 44.4%, y DE ACUERDO con un 7.9%. Estos resultados de la encuesta indican que la mayoría de los empleados perciben que las capacitaciones proporcionadas por la empresa no son directamente relevantes para sus puestos de trabajo. Esta situación subraya la necesidad apremiante de revisar y ajustar los programas de capacitación para mejorar su alineación con las necesidades específicas de desarrollo profesional de los empleados.

Tabla 22

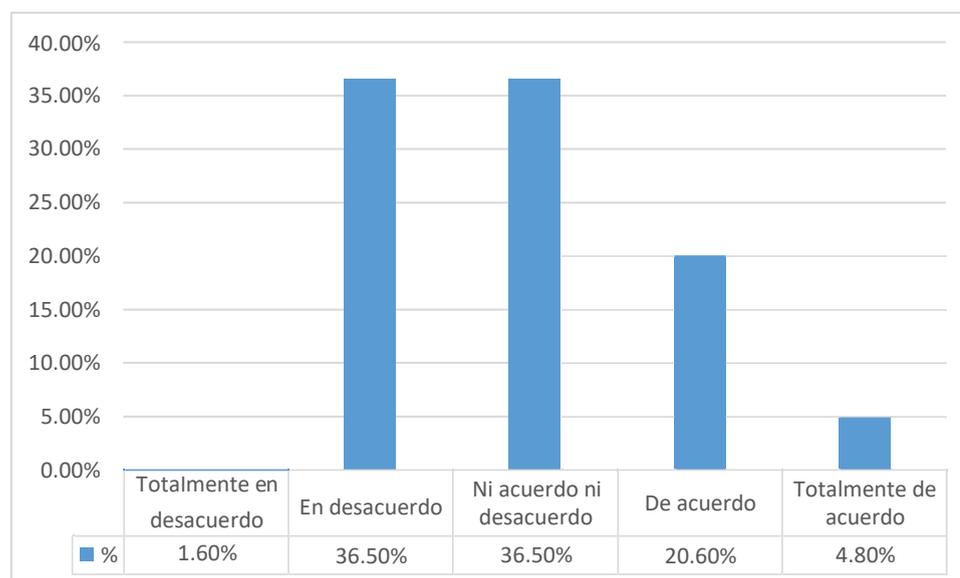
Creo que la(s) capacitación(es) que nos brinda la empresa ha aumentado mi competencia en mi puesto de trabajo

Niveles	Fi	n = 63
		%
Totalmente en desacuerdo	1	1.6%
En desacuerdo	23	36.5%
Ni acuerdo ni desacuerdo	23	36.5%
De acuerdo	13	20.6%
Totalmente de acuerdo	3	4.8%

Nota. la tabla muestra información recolectada tras la aplicación del cuestionario de capacitación al personal.

Figura 12

Creo que la(s) capacitación(es) que nos brinda la empresa ha aumentado mi competencia en mi puesto de trabajo



Interpretación

En la tabla 22 y la figura 12, los trabajadores expresan su opinión sobre si las capacitaciones proporcionadas por la empresa han

aumentado su competencia en el puesto de trabajo. El nivel mayoritario de respuestas es EN DESACUERDO y NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO, ambos con un 36.5%. Le sigue DE ACUERDO con un 20.6%, luego TOTALMENTE DE ACUERDO con un 4.8%, y finalmente TOTALMENTE EN DESACUERDO con un 1.6%. Estos resultados muestran que la percepción predominante entre los empleados es que las capacitaciones no han incrementado significativamente su competencia en sus roles laborales. Esto resalta la necesidad urgente de revisar y ajustar los programas de capacitación para asegurar que cumplan con los objetivos de desarrollo profesional y efectivamente mejoren las habilidades de los empleados.

Tabla 23

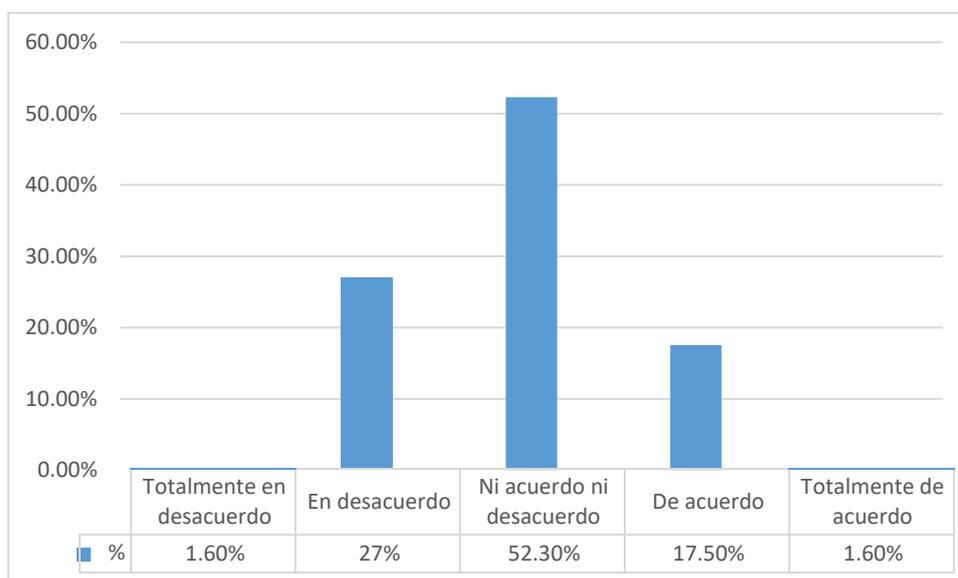
Me siento mejor preparado para enfrentar desafíos laborales después de la(s) capacitación(es) brindada(s) por la empresa

Niveles	Fi	n = 63
		%
Totalmente en desacuerdo	1	1.6%
En desacuerdo	17	27%
Ni acuerdo ni desacuerdo	33	52.3%
De acuerdo	11	17.5%
Totalmente de acuerdo	1	1.6%

Nota. la tabla muestra información recolectada tras la aplicación del cuestionario de capacitación al personal.

Figura 13

Me siento mejor preparado para enfrentar desafíos laborales después de la(s) capacitación(es) brindada(s) por la empresa



Interpretación

En la tabla 23 y la figura 13 se presenta los trabajadores refieren que Me siento mejor preparado para enfrentar desafíos laborales después de la(s) capacitación(es) brindada(s) por la empresa donde el nivel mayoritario para el siendo NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO con un 52.3% de las respuestas, seguido por EN DESACUERDO con un 27%. Además, se observa DE ACUERDO con un 17.5%, TOTALMENTE DE ACUERDO con un 1.6%, y finalmente TOTALMENTE EN DESACUERDO con un 1.6%. los resultados de la encuesta muestran una percepción mayoritaria entre los empleados de que las capacitaciones proporcionadas por la empresa no los han preparado efectivamente para enfrentar desafíos laborales. Esto destaca la necesidad de revisar y ajustar los programas de capacitación para asegurar que estén cumpliendo con los objetivos de desarrollo profesional y preparando adecuadamente a los empleados para enfrentar los desafíos del entorno laboral actual.

Tabla 24

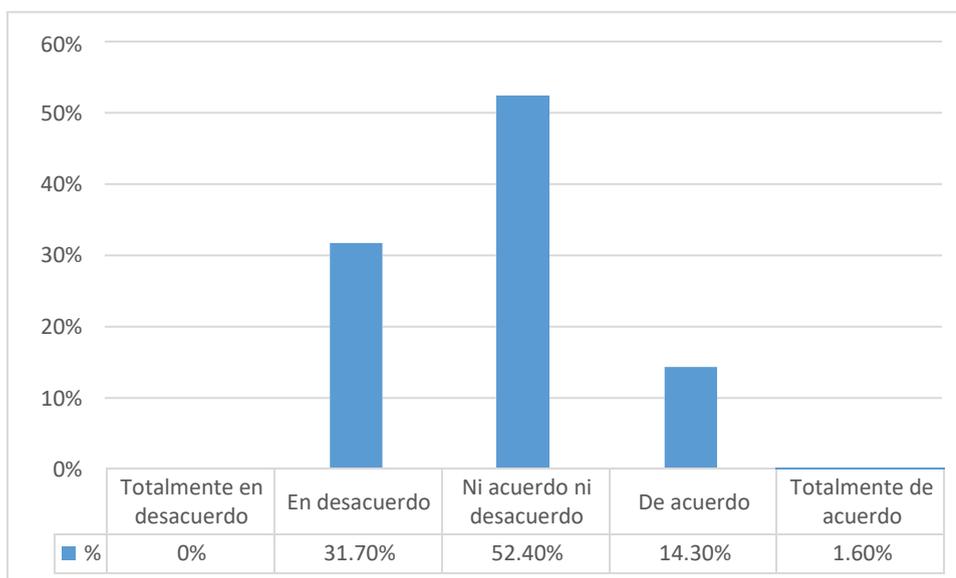
Tras la(s) capacitación(es) brindada(s) por la empresa, he desarrollado habilidades que me permiten afrontar nuevas responsabilidades en mi trabajo

Niveles	Fi	n = 63
		%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	20	31.7%
Ni acuerdo ni desacuerdo	33	52.4%
De acuerdo	9	14.3%
Totalmente de acuerdo	1	1.6%

Nota. la tabla muestra información recolectada tras la aplicación del cuestionario de capacitación al personal.

Figura 14

Tras la(s) capacitación(es) brindada(s) por la empresa, he desarrollado habilidades que me permiten afrontar nuevas responsabilidades en mi trabajo



Interpretación

En la tabla 24 y la figura 14, se muestra que la mayoría de los trabajadores responden sobre si las capacitaciones proporcionadas por

la empresa les han permitido desarrollar habilidades para afrontar nuevas responsabilidades en su trabajo. El nivel mayoritario de respuestas es NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO con un 52.4%, seguido por EN DESACUERDO con un 31.7%. Además, un 14.3% indicó estar DE ACUERDO, y un 1.6% manifestó estar TOTALMENTE DE ACUERDO. Estos resultados revelan que la mayoría de los empleados no perciben haber desarrollado habilidades que les permitan asumir nuevas responsabilidades después de las capacitaciones proporcionadas por la empresa. Esto subraya la importancia crítica de revisar y ajustar los programas de capacitación para asegurar que cumplan con los objetivos de desarrollo profesional y preparen efectivamente a los empleados para enfrentar nuevos desafíos en sus roles laborales.

Tabla 25

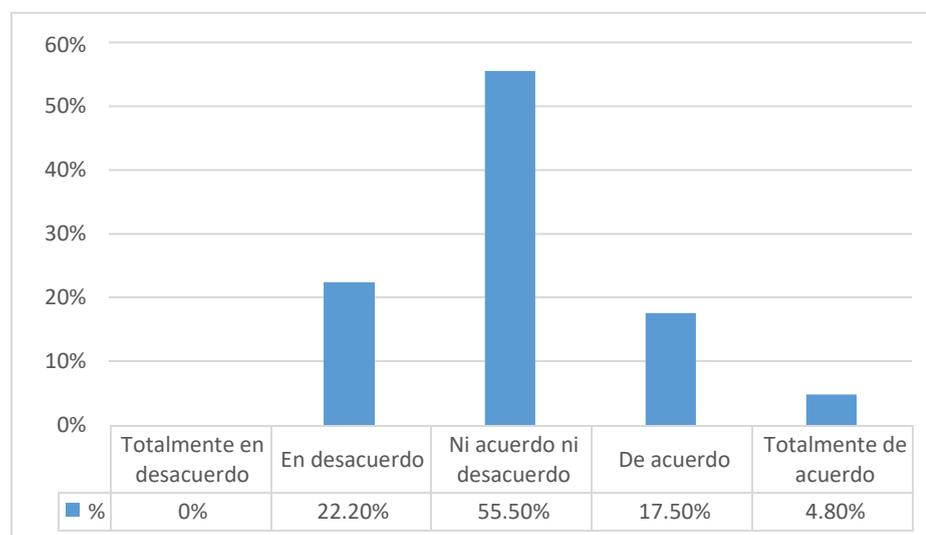
Durante la(s) capacitación(es) que nos brinda la empresa, he recibido retroalimentación útil sobre mi desempeño laboral

Niveles	Fi	n = 63
		%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	14	22.2%
Ni acuerdo ni desacuerdo	35	55.5%
De acuerdo	11	17.5%
Totalmente de acuerdo	3	4.8%

Nota. la tabla muestra información recolectada tras la aplicación del cuestionario de capacitación al personal.

Figura 15

Durante la(s) capacitación(es) que nos brinda la empresa, he recibido retroalimentación útil sobre mi desempeño laboral



Interpretación

En la tabla 25 y la figura 15 se muestra que la mayoría de los trabajadores respondieron NI ACUERDO NI DESACUERDO (55.5%) sobre la utilidad de la retroalimentación recibida durante las capacitaciones. Le siguen aquellos que están en desacuerdo (22.2%), de acuerdo (17.5%) y, por último, totalmente de acuerdo (4.8%). La mayoría de los encuestados mantiene una posición neutral respecto a la utilidad de la retroalimentación, con un equilibrio entre opiniones positivas y negativas. Esto indica que, aunque algunos perciben la retroalimentación como útil, una gran parte de los empleados no la considera significativamente impactante.

Tabla 26

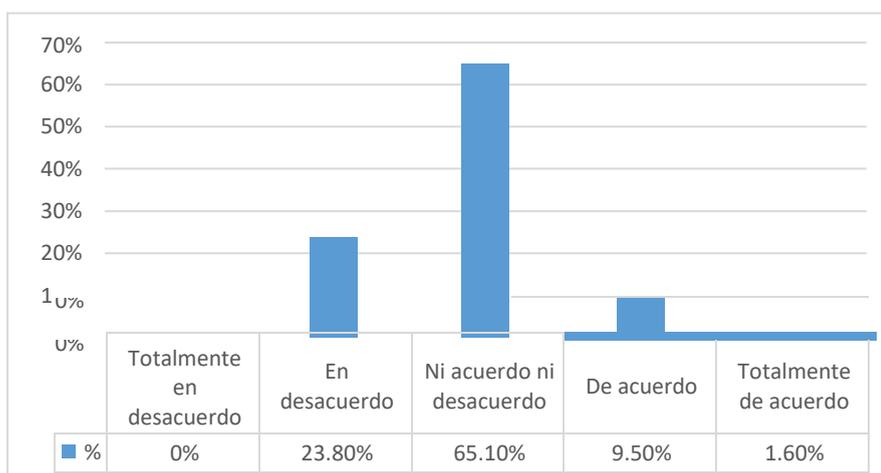
Durante la(s) capacitación(es) que brinda la empresa considero valiosa la retroalimentación proporcionada para mi desarrollo profesional

Niveles	Fi	n = 63
		%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	15	23.8%
Ni acuerdo ni desacuerdo	41	65.1%
De acuerdo	6	9.5%
Totalmente de acuerdo	1	1.6%

Nota. la tabla muestra información recolectada tras la aplicación del cuestionario de capacitación al personal.

Figura 16

Durante la(s) capacitación(es) que brinda la empresa considero valiosa la retroalimentación proporcionada para mi desarrollo profesional



Interpretación

En la tabla 26 y la figura 16 se muestra que los trabajadores respondieron a la afirmación durante la(s) capacitación(es) que brinda la empresa considero valiosa la retroalimentación proporcionada para

mi desarrollo profesional con los siguientes resultados: el 65.1% indicó ni acuerdo ni desacuerdo, el 23.8% estuvo en desacuerdo, el 9.5% estuvo de acuerdo, y solo el 1.6% estuvo totalmente de acuerdo. Estos resultados indican la necesidad de mejorar la forma y el contenido de la retroalimentación durante las capacitaciones para que los empleados la perciban como una herramienta valiosa y relevante para su desarrollo profesional.

4.1.2. ANÁLISIS DESCRIPTIVOS DE LA VARIABLE DESEMPEÑO LABORAL

➤ Dimensión: Liderazgo

Tabla 27

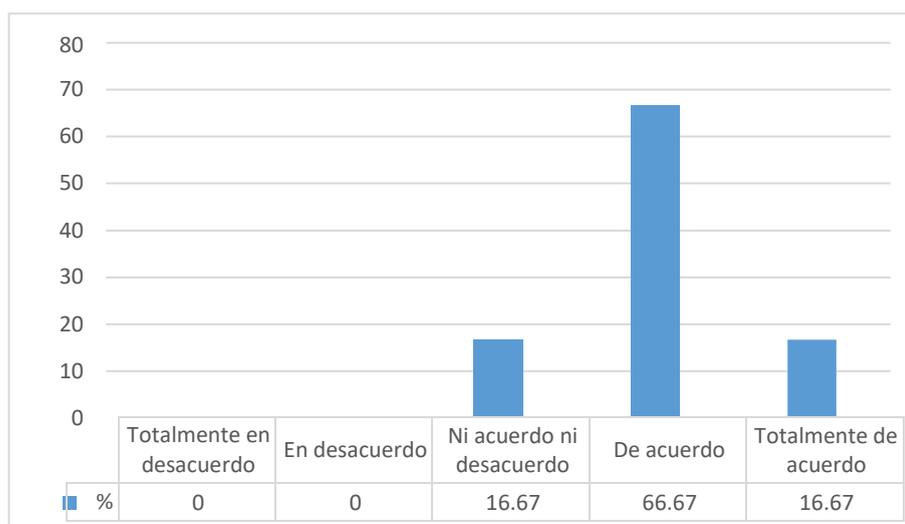
El empleado muestra iniciativa en sus tareas

Niveles	Fi	n = 6
		%
Totalmente en desacuerdo	0	0
En desacuerdo	0	0
Ni acuerdo ni desacuerdo	1	16.7
De acuerdo	4	66.7
Totalmente de acuerdo	1	16.7

Nota. la tabla muestra información recolectada tras la aplicación del cuestionario de desempeño laboral.

Figura 17

El empleado muestra iniciativa en sus tareas



Interpretación

En la tabla 27 y la figura 17 se observa que los jefes directivos consideran que están de “acuerdo” con que el empleado muestra iniciativa en las tareas, con un 66.67% de las respuestas, seguido por totalmente de acuerdo y ni de acuerdo ni en desacuerdo con un 16.67%. Por lo que podemos deducir que la mayoría de los encuestados ven al empleado como alguien que muestra iniciativa en sus tareas, con un consenso positivo y ninguna percepción negativa. Esto sugiere que el empleado es valorado por su proactividad y capacidad de autogestión en sus responsabilidades laborales.

Tabla 28

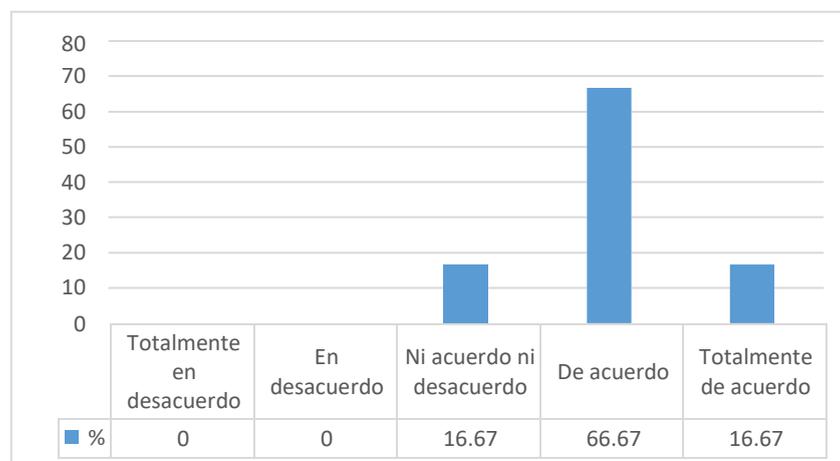
El empleado toma la iniciativa en la resolución de problemas

Niveles	Fi	n = 6
		%
Totalmente en desacuerdo	0	0
En desacuerdo	0	0
Ni acuerdo ni desacuerdo	1	16.7
De acuerdo	4	66.7
Totalmente de acuerdo	1	16.7

Nota. la tabla muestra información recolectada tras la aplicación del cuestionario de desempeño laboral.

Figura 18

El empleado toma la iniciativa en la resolución de problemas



Interpretación

En la tabla 28 y la figura 18, se observa que los jefes directivos consideran que el empleado muestra iniciativa en la resolución de problemas, con un 66.67% de respuestas en la categoría de acuerdo. A esta percepción le siguen las categorías de totalmente de acuerdo y ni de acuerdo ni en desacuerdo, ambas con un 16.67%. La evaluación de los directivos es muy positiva en relación a la proactividad del empleado, lo cual refleja un indicador favorable de su rendimiento y

actitud en el trabajo. La ausencia de opiniones negativas resalta la imagen de un empleado que cumple adecuadamente con las expectativas en cuanto a iniciativa.

Tabla 29

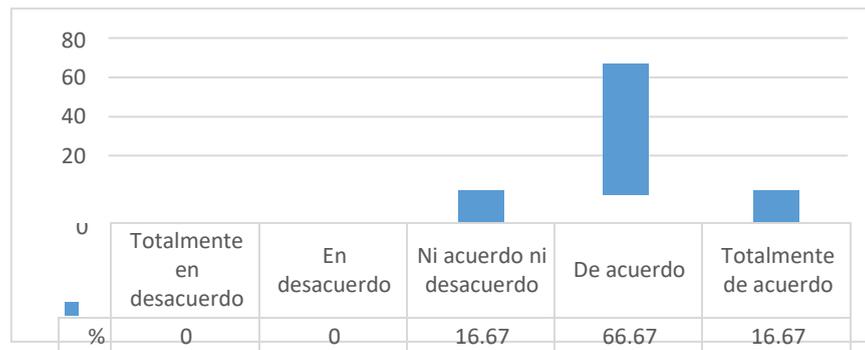
El empleado es efectivo para inspirar y motivar a su equipo

Niveles	Fi	n = 6
		%
Totalmente en desacuerdo	0	0
En desacuerdo	0	0
Ni acuerdo ni desacuerdo	1	16.7
De acuerdo	4	66.7
Totalmente de acuerdo	1	16.7

Nota. la tabla muestra información recolectada tras la aplicación del cuestionario de desempeño laboral.

Figura 19

El empleado es efectivo para inspirar y motivar a su equipo



Interpretación

En la tabla 29 y la figura 19 se observa que los directivos opinan que el empleado es efectivo para inspirar y motivar a su equipo. Un 66.67% de las respuestas indican estar de acuerdo, seguido de un 16.67% tanto en totalmente de acuerdo como en ni de acuerdo ni en desacuerdo. La percepción es mayoritariamente positiva, sin opiniones negativas, lo que sugiere que el empleado tiene una fuerte capacidad

de liderazgo y es considerado un recurso valioso para el equipo. Continuar demostrando estas habilidades y abordando cualquier área donde la percepción sea neutral puede ayudar a consolidar y mejorar aún más esta imagen positiva.

Tabla 30

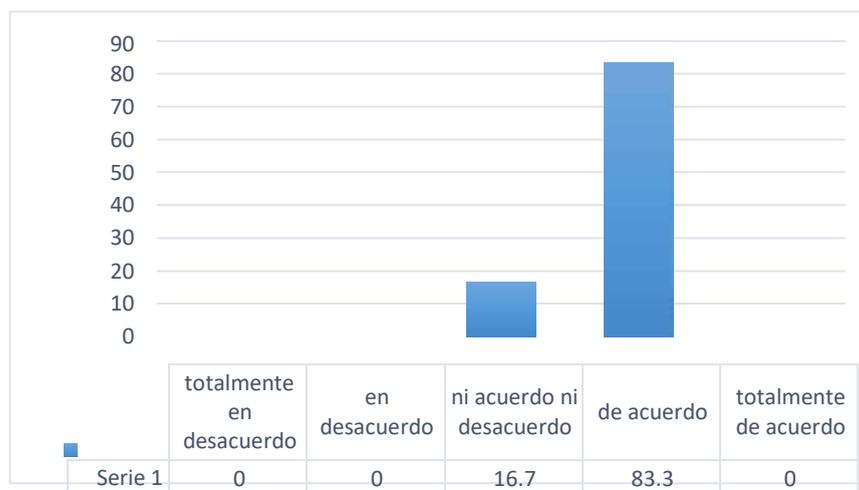
El empleado logra motivar al equipo hacia el logro de objetivos

Niveles	Fi	n = 6
		%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	0	0%
Ni acuerdo ni desacuerdo	1	16.7%
De acuerdo	5	83.3%
Totalmente de acuerdo	0	0%

Nota. la tabla muestra información recolectada tras la aplicación del cuestionario de desempeño laboral.

Figura 20

El empleado logra motivar al equipo hacia el logro de objetivos



Interpretación

En la tabla 30 y la figura 20 se muestra que los jefes directivos

consideran que el empleado logra motivar al equipo hacia la consecución de objetivos, con un 83.3% de las respuestas en la categoría de acuerdo, seguido por un 16.7% en ni de acuerdo ni en desacuerdo. Esto indica que el empleado es percibido como un líder eficaz, capaz de guiar al equipo hacia el logro de metas. La ausencia de respuestas en totalmente de acuerdo sugiere que hay margen para mejorar aún más sus habilidades de motivación, de manera que su impacto sea percibido de forma más significativa y positiva.

Tabla 31

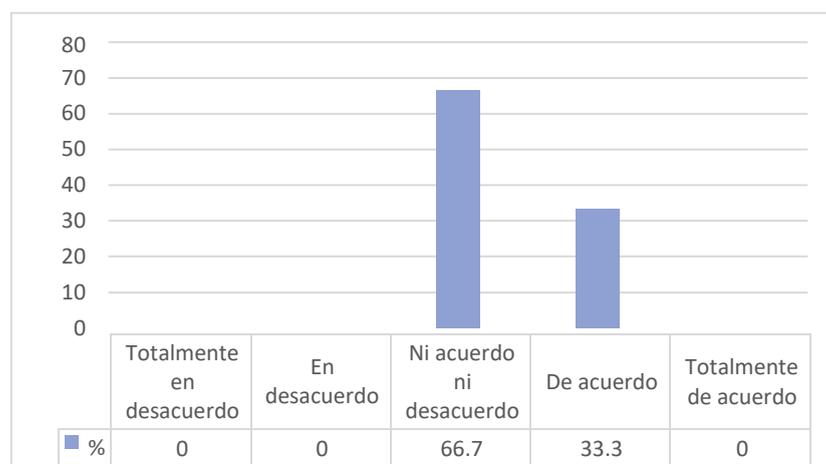
El empleado demuestra la habilidad de comunicarse efectivamente con su equipo

Niveles	Fi	n = 6
		%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	0	0%
Ni acuerdo ni desacuerdo	4	66.7%
De acuerdo	2	33.3%
Totalmente de acuerdo	0	0%

Nota. la tabla muestra información recolectada tras la aplicación del cuestionario de desempeño laboral.

Figura 21

El empleado demuestra la habilidad de comunicarse efectivamente con su equipo



Interpretación

En la tabla 31 y la figura 21, se muestra que los jefes y directivos consideran que el empleado demuestra la habilidad de comunicarse efectivamente con su equipo, con un 66.7% de respuestas en la categoría de ni de acuerdo ni en desacuerdo y un 33.3% en de acuerdo. Esta distribución indica una percepción mayormente neutral sobre la capacidad del empleado para comunicarse eficazmente con su equipo. Aunque una minoría tiene una opinión positiva, no hay percepciones extremadamente positivas ni negativas, lo que sugiere que la habilidad de comunicación del empleado no ha dejado una impresión significativa.

Tabla 32

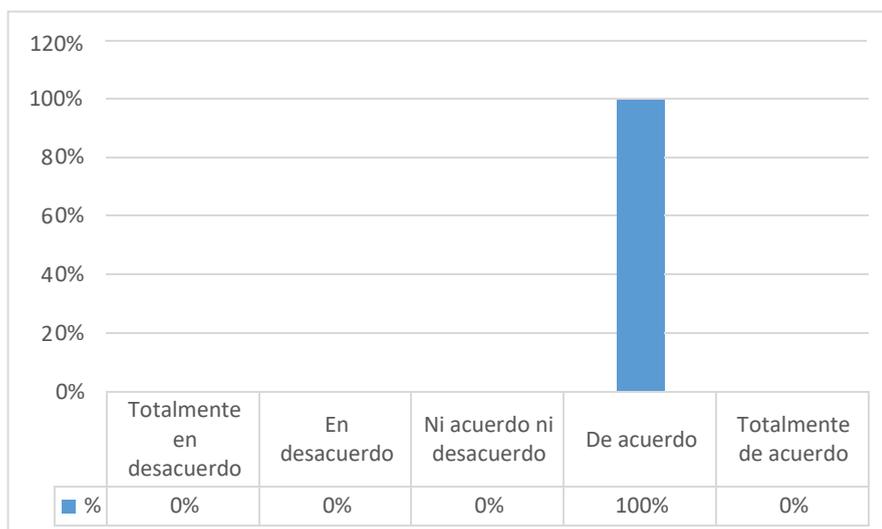
El empleado comunica claramente las metas y objetivos del equipo

Niveles	Fi	n = 6
		%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	0	0%
Ni acuerdo ni desacuerdo	0	0%
De acuerdo	6	100.0%
Totalmente de acuerdo	0	0%

Nota. la tabla muestra información recolectada tras la aplicación del cuestionario de desempeño laboral.

Figura 22

El empleado comunica claramente las metas y objetivos del equipo



Interpretación

En la tabla 32 y la figura 22 se observa que los jefes y directivos están totalmente convencidos de que el empleado comunica claramente las metas y objetivos del equipo, con un 100% de respuestas en la categoría de acuerdo, y un 0% en las demás opciones. Esta

percepción positiva y unánime es un indicador sólido de la efectividad del empleado en esta área crucial de la comunicación. Para mantener y fortalecer esta percepción, el empleado debe seguir demostrando su claridad y habilidad en la comunicación de metas y objetivos, asegurando que esta impresión positiva se mantenga y se refuerce con el tiempo.

➤ **Dimensión: Planeación Tabla 33**

Tabla 33

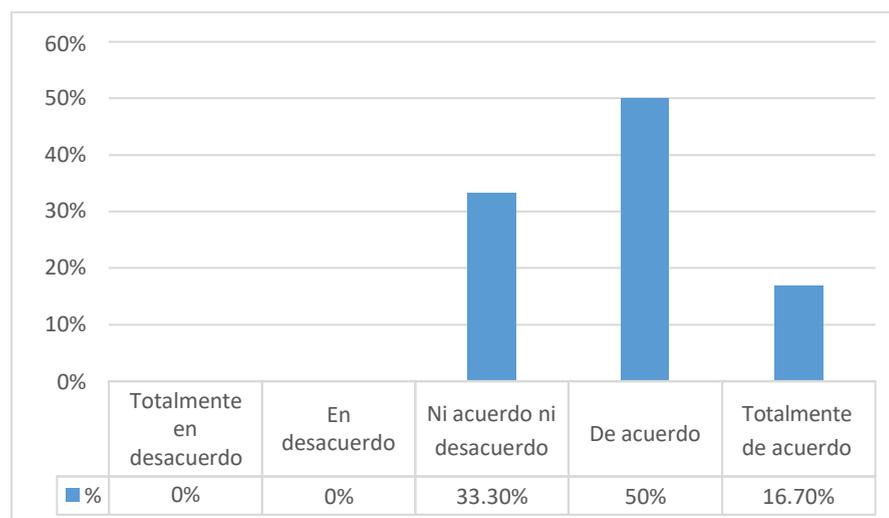
El empleado es efectivo en la planificación de sus actividades laborales

Niveles	Fi	n = 6
		%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	0	0%
Ni acuerdo ni desacuerdo	2	33.3%
De acuerdo	3	50%
Totalmente de acuerdo	1	16.7%

Nota: la tabla muestra información recolectada tras la aplicación del cuestionario de desempeño laboral.

Figura 23

El empleado es efectivo en la planificación de sus actividades laborales



Interpretación

En la tabla 33 y la figura 23, los jefes directivos opinan que el empleado es efectivo en la planificación de sus actividades laborales. Un 50% de las respuestas indican estar de acuerdo, seguido por un 33.3% en ni acuerdo ni desacuerdo, y un 16.7% en totalmente de acuerdo. La percepción sobre la capacidad del empleado para planificar efectivamente sus actividades laborales es mayoritariamente positiva indicando que el empleado generalmente demuestra habilidades satisfactorias en esta área.

Tabla 34

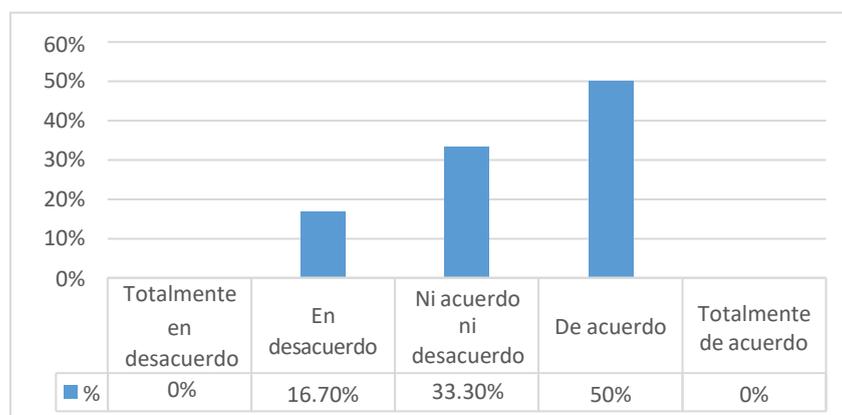
El empleado realiza una planificación efectiva para alcanzar objetivos

Niveles	Fi	n = 6
		%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	1	16.7%
Ni acuerdo ni desacuerdo	2	33.3%
De acuerdo	3	50%
Totalmente de acuerdo	0	0%

Nota. la tabla muestra información recolectada tras la aplicación del cuestionario de desempeño laboral.

Figura 24

El empleado realiza una planificación efectiva para alcanzar objetivos



Interpretación

En la tabla 34 y la figura 24, la percepción de los jefes directivos sobre la habilidad del empleado para realizar una planificación efectiva para alcanzar objetivos muestra una división de opiniones. Aproximadamente la mitad de los encuestados está de acuerdo con la efectividad del empleado en este aspecto, mientras que un tercio se encuentra en una posición neutral y un pequeño porcentaje expresa

desacuerdo. La presencia de respuestas neutrales sugiere que algunos directivos no tienen una opinión definida sobre la capacidad del empleado para planificar con éxito. Esto puede indicar ambigüedad o falta de claridad en la comunicación de las estrategias y metas por parte del empleado. Por otro lado, la minoría que muestra desacuerdo señala áreas específicas donde el empleado podría mejorar, posiblemente en la comunicación o en la transparencia de los planes y objetivos establecidos.

Tabla 35

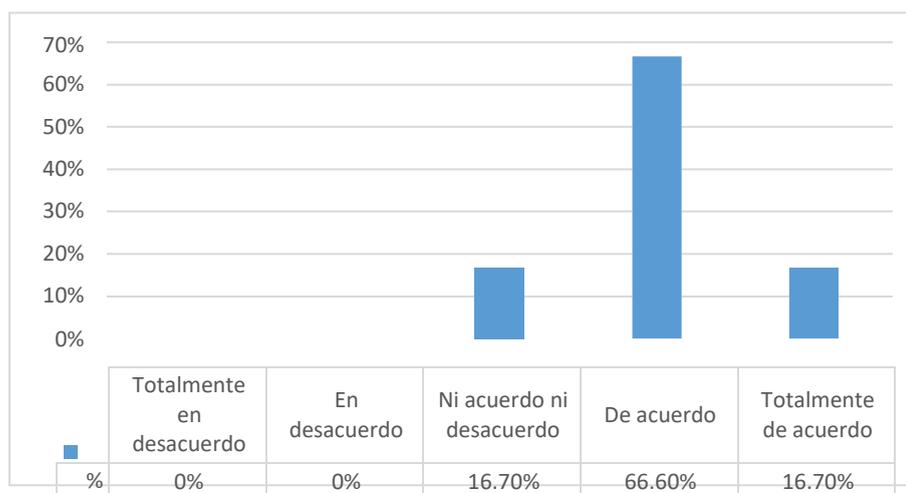
El empleado organiza eficientemente sus responsabilidades de trabajo

Niveles	Fi	n = 6
		%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	0	0%
Ni acuerdo ni desacuerdo	1	16.7%
De acuerdo	4	66.6%
Totalmente de acuerdo	1	16.7%

Nota. la tabla muestra información recolectada tras la aplicación del cuestionario de desempeño laboral.

Figura 25

El empleado organiza eficientemente sus responsabilidades de trabajo



Interpretación

En la tabla 35 y la figura 25, los jefes directivos consideran que el empleado organiza eficientemente sus responsabilidades de trabajo, con un 66.6% de respuestas en la categoría de "de acuerdo". Un 16.7% de las respuestas se ubicaron tanto en ni acuerdo ni desacuerdo como en totalmente de acuerdo, lo que indica una percepción mayoritariamente positiva sobre la capacidad del empleado para organizar sus responsabilidades laborales.

Esta percepción positiva es un indicador sólido de las habilidades organizativas del empleado y sugiere que está bien posicionado para gestionar efectivamente sus tareas y responsabilidades dentro del equipo.

Tabla 36

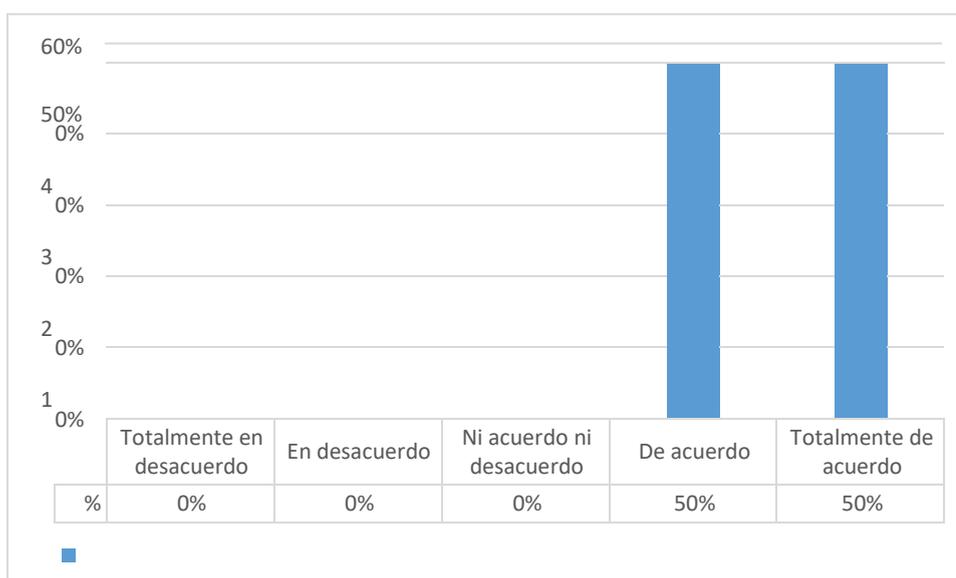
El empleado asigna tareas de manera organizada con sus compañeros de trabajo

Niveles	Fi	n = 6
		%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	0	0%
Ni acuerdo ni desacuerdo	0	0%
De acuerdo	3	50%
Totalmente de acuerdo	3	50%

Nota. la tabla muestra información recolectada tras la aplicación del cuestionario de desempeño laboral.

Figura 26

El empleado asigna tareas de manera organizada con sus compañeros de trabajo



Interpretación

En la tabla 36 y la figura 26, los jefes directivos consideran que el empleado asigna tareas de manera organizada con sus compañeros de trabajo, con un 50% de respuestas en las categorías de acuerdo y

totalmente de acuerdo. Esta percepción por parte de los directivos sobre la habilidad del empleado para coordinar y asignar tareas de manera organizada es muy positiva. La consistencia en estas respuestas refleja una competencia destacada en la coordinación y gestión de equipos, aspectos cruciales para el éxito y la eficiencia del trabajo en equipo dentro de la organización.

➤ **Satisfacción en el trabajo**

Tabla 37

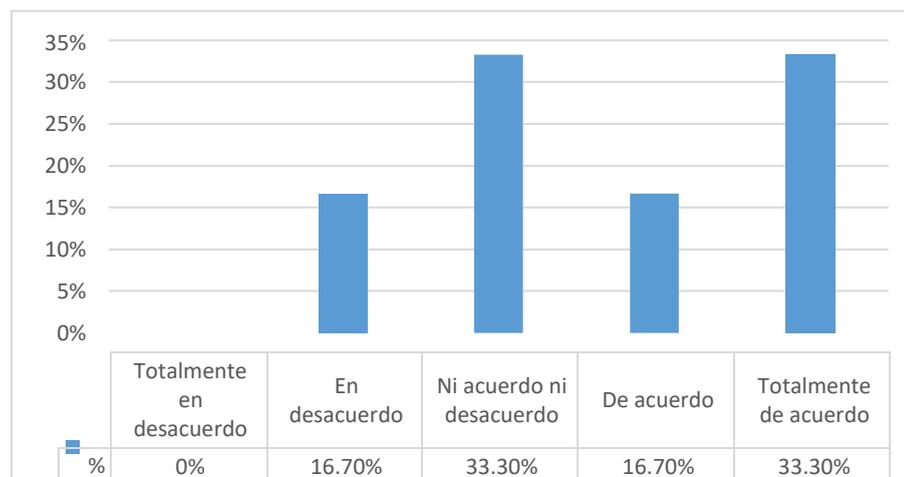
El empleado demuestra un nivel adecuado de autocontrol en situaciones laborales

Niveles	Fi	n = 6
		%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	1	16.7%
Ni acuerdo ni desacuerdo	2	33.3%
De acuerdo	1	16.7%
Totalmente de acuerdo	2	33.3%

Nota. la tabla muestra información recolectada tras la aplicación del cuestionario de desempeño laboral.

Figura 27

El empleado demuestra un nivel adecuado de autocontrol en situaciones laborales



Interpretación

En la tabla 37 y la figura 27, se muestra la percepción de los jefes directivos respecto a si el empleado demuestra un nivel adecuado de autocontrol en situaciones laborales. Se observa que tanto ni de acuerdo ni en desacuerdo como totalmente de acuerdo tienen un 33.3% de respuestas cada uno. Además, de acuerdo y en desacuerdo tienen un 16.7% respectivamente. Esto indica que, aunque la mayoría percibe positivamente el nivel de autocontrol del empleado, también hay percepciones neutrales y algunas en desacuerdo.

Estas variadas respuestas destacan oportunidades para el crecimiento y la mejora continua. A través del desarrollo de habilidades adicionales y la disposición para recibir retroalimentación constructiva, el empleado puede fortalecer aún más su capacidad para manejar de manera efectiva las demandas y desafíos del entorno laboral. Esto no solo ayudará a abordar las áreas de preocupación identificadas, sino que también consolidará una percepción más positiva y consistente entre colegas y superiores.

Tabla 38

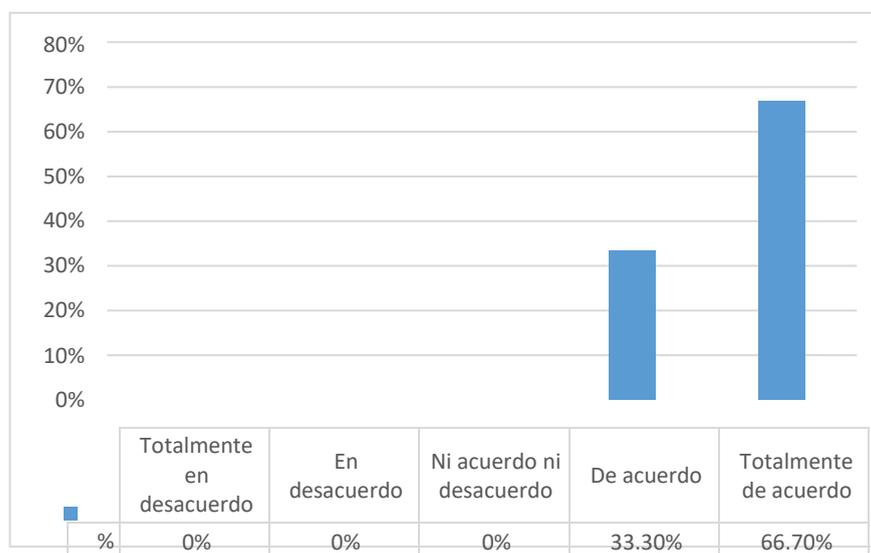
El empleado controla sus emociones en el trabajo

Niveles	Fi	n = 6
		%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	0	0%
Ni acuerdo ni desacuerdo	0	0%
De acuerdo	2	33.3%
Totalmente de acuerdo	4	66.7%

Nota. la tabla muestra información recolectada tras la aplicación del cuestionario de desempeño laboral.

Figura 28

El empleado controla sus emociones en el trabajo



Interpretación

En la tabla 38 y la figura 28, los jefes directivos consideran que el empleado controla sus emociones en el trabajo. Un 66.7% de las respuestas indican estar **TOTALMENTE DE ADUERDO**, seguido por un 33.3% en la categoría "de acuerdo". La casi unanimidad en las

respuestas positivas sugiere que todos los directivos perciben que el empleado tiene un excelente control emocional en el trabajo. Asimismo, esta percepción positiva resalta la importancia del autocontrol emocional como una habilidad fundamental para mantener un ambiente laboral productivo y positivo.

Tabla 39

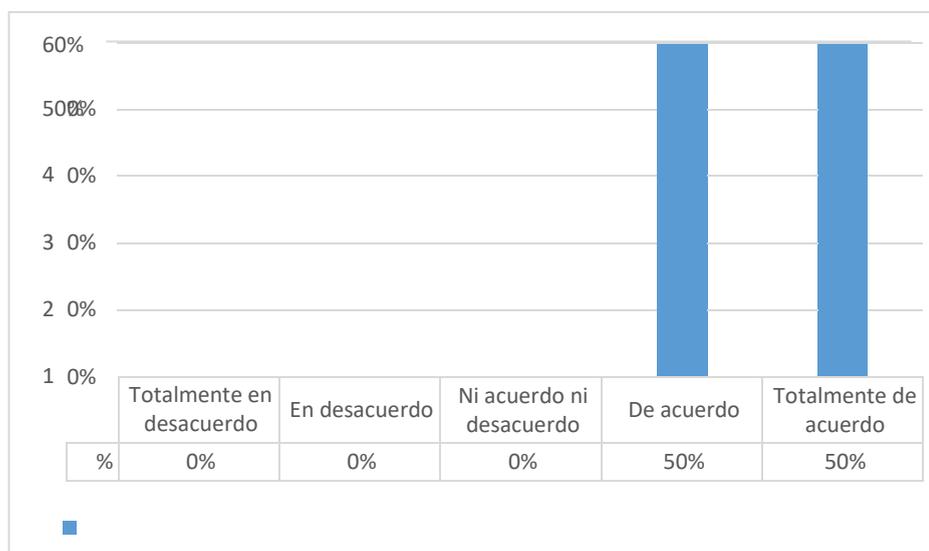
El empleado mantiene la calma bajo presión en situaciones laborales

Niveles	Fi	n = 6
		%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	0	0%
Ni acuerdo ni desacuerdo	0	0%
De acuerdo	3	50%
Totalmente de acuerdo	3	50%

Nota. la tabla muestra información recolectada tras la aplicación del cuestionario de desempeño laboral.

Figura 29

El empleado mantiene la calma bajo presión en situaciones laborales



Interpretación

En la tabla 39 y la figura 29, se observa que los jefes directivos están de acuerdo y totalmente de acuerdo en que el empleado mantiene la calma bajo presión en situaciones laborales, con un 50% de las respuestas en ambas categorías. Esta percepción positiva pone de relieve la habilidad del empleado para manejar el estrés y las situaciones de alta presión, lo cual es crucial para su desempeño y estabilidad emocional en el entorno laboral.

Tabla 40

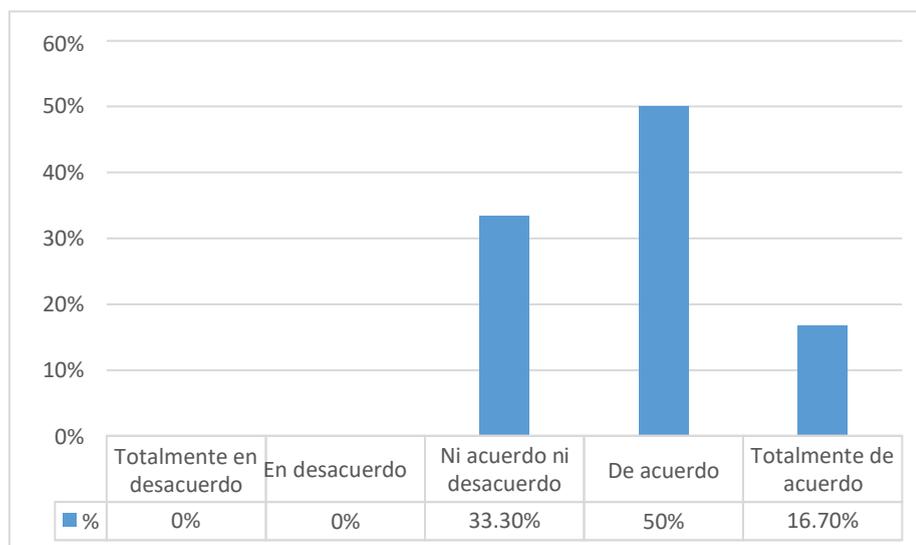
El empleado se siente valorado por la empresa en su trabajo diario

Niveles	Fi	n = 6
		%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	0	0%
Ni acuerdo ni desacuerdo	2	33.3%
De acuerdo	3	50%
Totalmente de acuerdo	1	16.7%

Nota. la tabla muestra información recolectada tras la aplicación del cuestionario de desempeño laboral.

Figura 30

El empleado se siente valorado por la empresa en su trabajo diario



Interpretación

En la tabla 40 y la figura 30, se refleja que los directivos están de acuerdo en un 50% de los casos con que el empleado se siente valorado por la empresa en su trabajo diario. A esto le sigue un 33.3% de respuestas en la categoría ni acuerdo ni desacuerdo y un 16.7% en totalmente de acuerdo. Se puede inferir que sentirse valorado en el entorno laboral es vital para la satisfacción, la retención de talento y el rendimiento general. Aunque la percepción positiva predominante es una señal favorable, la presencia de respuestas neutrales indica que aún hay margen para mejorar en esta área.

Tabla 41

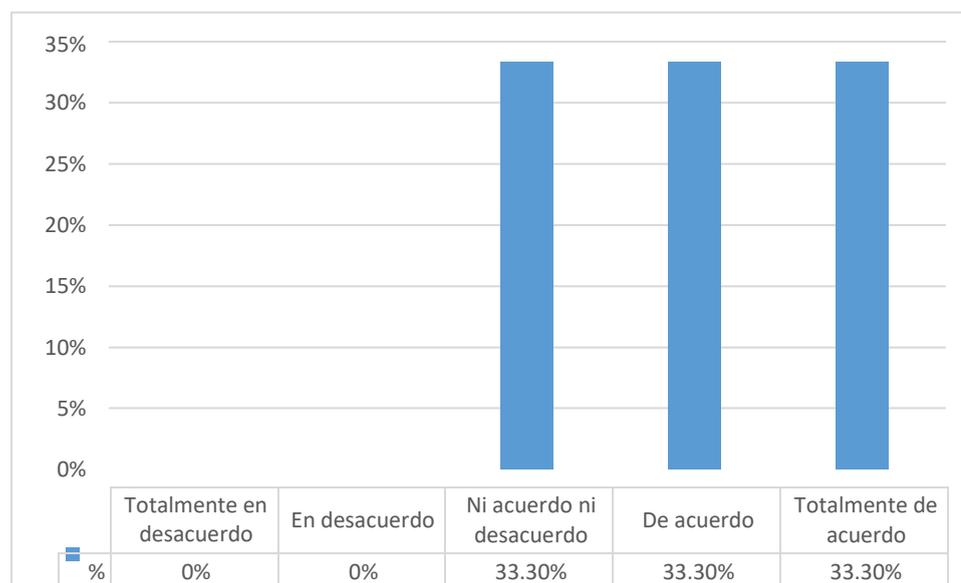
El empleado logra desenvolverse adecuadamente en situaciones estresantes en el trabajo

Niveles	Fi	n = 6
		%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	0	0%
Ni acuerdo ni desacuerdo	2	33.3%
De acuerdo	2	33.3%
Totalmente de acuerdo	2	33.3%

Nota. la tabla muestra información recolectada tras la aplicación del cuestionario de desempeño laboral.

Figura 31

El empleado logra desenvolverse adecuadamente en situaciones estresantes en el trabajo



Interpretación

En la tabla 41 y la figura 31, se observa que entre los jefes directivos prevalece la respuesta ni acuerdo ni desacuerdo en cuanto al

desempeño del empleado en situaciones estresantes en el trabajo, con un 33.3% tanto en de acuerdo como en totalmente de acuerdo en los tres niveles. Esto indica que la percepción del desempeño del empleado en situaciones estresantes es variada pero mayoritariamente positiva. Aunque no hay opiniones negativas significativas, el hecho de que aproximadamente un tercio de los encuestados no esté completamente convencido de la habilidad del empleado en estas situaciones sugiere posibles áreas de mejora en el manejo del estrés y la resiliencia.

Tabla 42

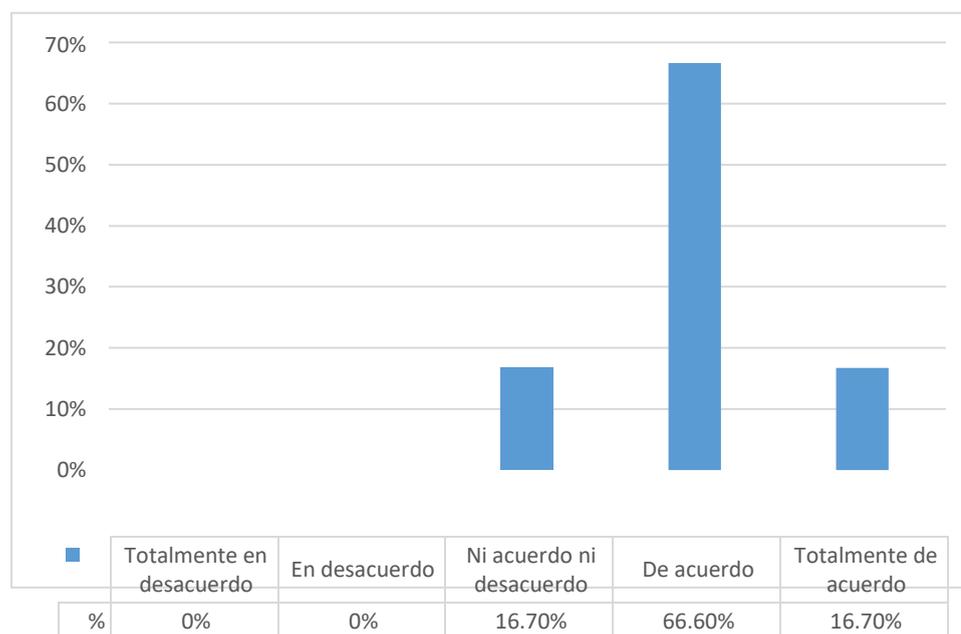
El empleado se siente reconocido por sus logros y esfuerzos en el trabajo

Niveles	Fi	n = 6
		%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	0	0%
Ni acuerdo ni desacuerdo	1	16.7%
De acuerdo	4	66.6%
Totalmente de acuerdo	1	16.7%

Nota. la tabla muestra información recolectada tras la aplicación del cuestionario de desempeño laboral.

Figura 32

El empleado se siente reconocido por sus logros y esfuerzos en el trabajo



Interpretación

En la tabla 42 y la figura 32, se observa que los jefes directivos están de acuerdo en un 66.6% con que el empleado se siente reconocido por sus logros y esfuerzos en el trabajo, seguido por un 16.7% tanto en ni acuerdo ni desacuerdo como en totalmente de acuerdo. Aunque la percepción general es positiva, es crucial continuar evaluando y fortaleciendo las prácticas de reconocimiento para asegurar que todos los empleados se sientan completamente valorados por sus contribuciones al éxito de la empresa.

4.2. CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS Y PRUEBA DE HIPÓTESIS

Tabla 43

Prueba de normalidad de las variables de estudiadas

	Kolmogorov-Smirnov ^a		Sig.
	Estadístico	gl	
Capacitación del personal	,215	63	,000
Desempeño laboral	,191	63	,000

Interpretación

La tabla 43 indica que tanto la Capacitación del personal como el Desempeño laboral no siguen una distribución normal, ya que ambos tienen un valor de significancia (Sig.) de 0,000, lo que sugiere una diferencia significativa respecto a la normalidad. Por consiguiente, se justifica el uso de métodos no paramétricos para el análisis. En este contexto, se ha decidido emplear la correlación de Spearman. Se formuló la siguiente hipótesis general:

Ha: Existe relación entre capacitación del personal y desempeño laboral en los trabajadores de hipermercados Tottus S.A.C, Huánuco-2024.

Tabla 44

Contrastación de hipótesis general

		n = 63		
		Desempeño laboral		
Rho de Spearman	Capacitación del personal	Coeficiente de correlación	1,000	,115
		Sig. (bilateral)	.	,828

Interpretación

En la tabla 44, se observa los resultados de la contrastación de la hipótesis general de la investigación, donde se encontró un valor de p 0,828 que es superior al 0,05, por lo tanto, se rechaza la hipótesis alterna y se

acepta la hipótesis nula: No existe relación entre la capacitación del personal y desempeño laboral en los trabajadores de hipermercados Tottus S.A.C, Huánuco-2024.

Se formuló la siguiente hipótesis específica 1:

Ha1: Existe relación significativa entre la evaluación de aprendizaje y el desempeño laboral de los trabajadores de Hipermercados Tottus S.A.C, Huánuco 2024.

Tabla 45

Contrastación de hipótesis específica 1.

			n = 63	
			Desempeño laboral	
Rho de Spearman	Evaluación del aprendizaje	Coeficiente de correlación	1,000	,118
		Sig. (bilateral)	.	,785

Interpretación

En la tabla 45, se observa los resultados de la contrastación de la hipótesis específica 1 de la investigación, donde se encontró un valor de p 0,785 que es superior al 0,05, por lo tanto, se rechaza la hipótesis alterna y se acepta la hipótesis nula: No existe relación entre la evaluación del aprendizaje y desempeño laboral en los trabajadores de hipermercados Tottus S.A.C, Huánuco-2024.

Se formuló la siguiente hipótesis específica 2:

Ha2: Existe relación significativa entre la capacitación basada en competencias y el desempeño laboral de los trabajadores en Hipermercados Tottus S.A.C, Huánuco, 2024.

Tabla 46*Contrastación de hipótesis específica 2.*

				n = 63
				Desempeño laboral
Rho de Spearman	Capacitaciones basadas en competencias al personal	Coeficiente de correlación	1,000	,005
		Sig. (bilateral)	.	,825

Interpretación

La tabla 46 se observa los resultados de la contrastación de la hipótesis específica 2 de la investigación, donde se encontró un valor de $p = 0,825$ que es superior al $0,05$, por lo tanto, se rechaza la hipótesis alterna y se acepta la hipótesis nula: No existe relación entre las capacitaciones basadas en competencias al personal y desempeño laboral en los trabajadores de hipermercados Tottus S.A.C, Huánuco-2024.

Se formuló la siguiente hipótesis específica 3:

Ha3: Existe relación significativa entre la capacitación del puesto y el desempeño laboral de los trabajadores en Hipermercados Tottus S.A.C, Huánuco 2024.

Tabla 47*Contrastación de hipótesis específica 3.*

				n = 63
				Desempeño laboral
Rho de Spearman	Capacitación al puesto	Coeficiente de correlación	1,000	,075
		Sig. (bilateral)	.	,625

Interpretación

En la tabla 47, se observa los resultados de la contrastación de la hipótesis general de la investigación, donde se encontró un valor de p 0,625 que es superior al 0,05, por lo tanto, se rechaza la hipótesis alterna y se acepta la hipótesis nula: No existe relación entre la capacitación al puesto y desempeño laboral en los trabajadores de hipermercados Tottus S.A.C, Huánuco-2024.

CAPÍTULO V

DISCUSIÓN DE RESULTADOS

A continuación, en este apartado se centra en las variables de capacitación del personal y desempeño laboral, con el objetivo de investigar la relación entre estas dos variables. Además, se presentan resultados de otras investigaciones relacionadas con el tema estudiado, los cuales fueron analizados críticamente para revelar información relevante.

En cuanto a la variable capacitación del personal en su dimensión evaluación del aprendizaje en el inciso: He comprendido plenamente los conceptos presentados durante la(s) capacitación(es) brindada(s) por la empresa. En la tabla 11, muestra el mayor porcentaje con un 28.5% se posiciona en la categoría neutral de "ni de acuerdo ni en desacuerdo" esto sugiere que los empleados no están completamente convencidos de la comprensión de los conceptos impartidos en las capacitaciones. De igual modo en Colombia, Ávila et al. (2022) en su investigación titulada "Elaboración de un Programa de Formación para el Personal del Supermercado Camillin", la muestra consistió en 6 trabajadores de dicho establecimiento, compuesta por 4 hombres y 2 mujeres, donde después del análisis de datos se encontró en cuanto al inciso, la empresa responde dudas e inquietudes durante el proceso de las capacitaciones, el 66.7% refiere que casi nunca. Evidenciando dudas e inquietudes en este porcentaje. Concluyendo de este modo que existe deficiencias en el proceso de capacitación del personal, donde identificaron áreas específicas que necesitan mejorar.

En la dimensión capacitación basada en competencial al personal en el inciso: Mi rendimiento ha mejorado notablemente después de la(s) capacitación(es) brindada(s) por la empresa. En la tabla 17 se muestra el nivel predominante que es ni acuerdo ni desacuerdo, representado por un 52.4% junto con una proporción de empleados en desacuerdo, sugiriendo así que las capacitaciones actuales pueden no estar cumpliendo su objetivo de mejorar el desempeño laboral de manera efectiva. Esto subraya la

necesidad de revisar y optimizar los programas de capacitación para garantizar que sean más efectivos y se traduzcan en mejoras tangibles en el rendimiento de los empleados. Por su parte, Peniche (2023) llevó a cabo una investigación titulada Gestión del talento humano y desempeño laboral de los colaboradores de Hipermercado peruano Plaza Vea Tumbes. Con una muestra 85 colaboradores, a diferencia del estudio sus hallazgos revelan una alta correlación entre la gestión del talento humano y el desempeño laboral. Específicamente, la capacitación fue vista como altamente efectiva, con un 89% de influencia positiva en el desempeño laboral, corroborada por un coeficiente de Rho de Spearman de 0.827.

En la variable desempeño laboral en su dimensión liderazgo en el inciso: El empleado es efectivo para inspirar y motivar a su equipo. en la tabla 29 se observa que los directivos opinan que el empleado es efectivo para inspirar y motivar a su equipo evidenciando un 66.67% que está de acuerdo. Sugiere que el empleado tiene una fuerte capacidad de liderazgo y es considerado un recurso valioso para el equipo. Por su parte, Abreo y Choloquina (2022) en su estudio “Capacitación y su incidencia en el desempeño laboral del personal de la ferretería Bonilla en el Cantón la Maná, 2022”, con una muestra de 35 empleados de la ferretería Bonilla el empleador refirió en la entrevista que a veces el personal no tiene motivación para desarrollar sus actividades laborales, debido al ambiente es forzoso laboral.

En el inciso: El empleado demuestra la habilidad de comunicarse efectivamente con su equipo. La tabla 31 muestra que los jefes y directivos consideran que el empleado demuestra la habilidad de comunicarse efectivamente donde el 66.7% de acuerdo. Esta distribución indica una percepción mayormente neutral sobre la capacidad del empleado para comunicarse eficazmente con su equipo. Por su lado, Abreo y Choloquina (2022) halló que frecuentemente los trabajadores y miembros en general de la empresa son amables y cooperan en equipo en cada actividad.

En este capítulo se discute los resultados hallados en la hipótesis general:

Existe relación significativa entre capacitación del personal y desempeño laboral en los trabajadores de Hipermercados Tottus S.A.C. Huánuco- 2024. Se encontró un valor de $p = 0,828$ que es superior al $0,05$, por lo tanto, se acepta la hipótesis nula, es decir no existe relación entre la capacitación del personal y desempeño laboral en los trabajadores de hipermercados Tottus S.A.C, Huánuco-2024. De manera similar, Mego (2022) en su investigación titulada “Capacitación y desempeño laboral en la distribuidora San Benito Tingo María 2022”, cuya muestra fueron 5 jefes de área y 25 colaboradores, donde sus resultados concluye que no existe una relación significativa entre la capacitación y el desempeño laboral, con un valor de P-Valor superior a $0,541$ y un coeficiente de correlación de Spearman rho de $0,369$, lo que indica una correlación positiva baja.

De diferente manera, Espíritu (2021) en su estudio “gestión de recursos humanos y rendimiento laboral del personal operativo en la empresa constructora Ecoram SAC. Cerro de Pasco – 2019”, donde su muestra fueron 38 trabajadores. Revelo en sus hallazgos, que existe una relación significativa entre la gestión de recursos humanos y el rendimiento laboral, evidenciando así un coeficiente de 0.666 . Asimismo, específicamente afirma que la capacitación al personal si está relacionado significativamente con el rendimiento laboral del personal, dado que el p - valor es menor a 0.05 y a su vez, el coeficiente de correlación es de $0,796$, lo cual indica una relación positiva de nivel positiva muy fuerte.

En el siguiente apartado se discute las hipótesis específicas de trabajo:

Existe relación significativa entre la evaluación de aprendizaje y el desempeño laboral de los trabajadores de Hipermercados Tottus S.A.C, Huánuco 2024. Se encontró un valor de $p = 0.785$, por lo tanto, se acepta la hipótesis nula, es decir, no existe relación entre la evaluación del aprendizaje y desempeño laboral en los trabajadores de hipermercados Tottus S.A.C, Huánuco-2024. Por otro lado, Lostaunau (2022) llevó a cabo una investigación titulada “Motivación en el desempeño Laboral de los Empleados de Hipermercados Tottus S.A. durante la Pandemia de Covid- 19,

en Independencia, Lima, 2020”, donde su muestra fueron 166 trabajadores. Los resultados evidencian una correlación moderada de 0.412, es decir, la motivación se relaciona moderadamente con el desempeño laboral de los trabajadores de Hipermercados Tottus S.A., esto sugiere que el rendimiento de cada empleado está influenciado en gran medida por los niveles de motivación que experimentan en su entorno laboral. Aunque ambos estudios no cuentan con la misma variable se podría decir, que la motivación parece jugar un papel importante en el desempeño laboral de los empleados. Esto podría sugerir que otros factores podrían estar influyendo directamente en el rendimiento laboral de los empleados de Hipermercados Tottus S.A. en Huánuco en 2024, y podría ser beneficioso explorar y abordar esos factores para mejorar el desempeño general del personal.

Existe relación significativa entre la capacitación basada en competencias y el desempeño laboral de los trabajadores en Hipermercados Tottus S.A.C, Huánuco, 2024. Se encontró un valor de $p = 0.825$, el cual sugiere aceptar la hipótesis nula, es decir, no existe relación entre las capacitaciones basadas en competencias al personal y desempeño laboral en los trabajadores de hipermercados Tottus S.A.C, Huánuco- 2024. Por su parte León (2023) en su investigación concluye que existe una relación significativa, aunque de nivel débil ($p=0.00$; $Rho= 0.373$), entre la capacitación del personal y el desempeño laboral en Papelera del Perú SAC en Lima durante el año 2020, indicando que a medida que aumenta la capacitación, mejora el desempeño laboral.

Existe relación significativa entre la capacitación del puesto y el desempeño laboral de los trabajadores en Hipermercados Tottus S.A.C, Huánuco 2024. Se encontró un valor de $p = 0,625$ que es superior al 0,05, por lo tanto, se rechaza la hipótesis alterna y se acepta la hipótesis nula: No existe relación entre la capacitación al puesto y desempeño laboral en los trabajadores de hipermercados Tottus S.A.C, Huánuco-2024. De diferente manera, Hermosilla y salvador (2020) en su estudio “Contratación de personal y desempeño laboral en la municipalidad distrital de San Francisco de Asís – Lauricocha – Huánuco – 2019” con una muestra 28 trabajadores, concluye que hay correlación baja significativa ($r = 0,116$) entre la dimensión

capacitación del personal y el desempeño laboral. Indicando que mientras no existe una capacitación del personal no habrá un mejor desempeño laboral por parte de los trabajadores.

CONCLUSIONES

Conclusiones del objetivo general

En la tabla 44, se muestra que hay un coeficiente de correlación de 0.115 indicando una correlación débil positiva entre la variable Capacitación del personal y Desempeño laboral y el valor p de 0,828 que sugiere que esta relación no es estadísticamente significativa, contexto que se evidencia en las tablas del número 11 al 42 de los resultados.

Conclusiones de los objetivos específicos

En la tabla 45, se observa que hay una correlación de 0,118 indicando una correlación débil positiva entre la variable evaluación del aprendizaje y desempeño laboral y un valor de p 0,785 que sugiere que esta relación no es estadísticamente significativa, situación que se comprueba en las tablas números 11, 12, 13, 14, 15 y 16 de los resultados del presente estudio.

La tabla 46 evidencia que hay una correlación de 0,005 indicando una correlación de 0,005 muy débil positiva entre las variables capacitaciones basadas en competencias al personal y desempeño laboral y un valor de p 0,825 que sugiere que la relación no es estadísticamente significativa, escenario que se evidencia en las tablas números 17 al 29 del V Capítulo Resultados.

En la tabla 47, se muestra que hay una correlación de 0,075 indicando una correlación de 0,005 muy débil positiva entre las variables capacitación al puesto y desempeño laboral y p valor de 0,625 que sugiere que la relación no es estadísticamente significativa, no existe relación entre la capacitación al puesto y desempeño laboral en los trabajadores de hipermercados Tottus S.A.C, Huánuco-2024, realidad que se observa en las tablas N° 21 al 26 del capítulo V de la investigación.

RECOMENDACIONES

Implementar un sistema de evaluación continua que permita medir el impacto de la capacitación en el desempeño laboral. Esto podría incluir evaluaciones periódicas y revisiones de desempeño antes y después de la capacitación.

Implementar métodos de aprendizaje más prácticos y activos, como talleres, simulaciones y estudios de caso, que permitan a los empleados aplicar los conocimientos adquiridos en situaciones que simulen su entorno laboral.

Proporcionar seguimiento y asesoramiento continuo para ayudar a los empleados a aplicar lo aprendido en sus roles diarios y evaluar cómo la capacitación ha impactado en su desempeño.

Se sugiere necesario reevaluar y mejorar las estrategias de capacitación para que estas puedan ser realmente efectivas y contribuyan de manera tangible al desarrollo profesional y al desempeño de los empleados. Asimismo, asegurarse de que las herramientas y métodos utilizados para evaluar la efectividad de la capacitación sean adecuados y capturen de manera precisa el impacto en el desempeño.

Se recomienda personalizar los programas de capacitación según los roles y necesidades individuales de los empleados para que sean más relevantes y útiles. Esto puede implicar la creación de módulos específicos para distintos niveles y áreas de la empresa.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Abrahams, M., & Hallam, M. (2012). Job-related gaming: A review of the empirical evidence. *Simulation & Gaming: An International Journal*, 43(2), 151-176.
- Abreo, J. F. y Choloquina, R. I. (2022). Capacitación Y Su Incidencia En El Desempeño Laboral Del Personal De La Ferretería “Bonilla” En El Cantón La Maná, 2022. [Tesis de pregrado, universidad técnica de Cotopaxi extensión la Maná]. Repositorio institucional universidad técnica de Cotopaxi extensión la Maná <https://repositorio.utc.edu.ec/bitstream/27000/9148/1/UTC-PIM-000574.pdf>
- Autoridad Nacional de Servicio Civil - SERVIR (2022). Huánuco: El 54% de funcionarios de inversión requieren capacitación de manera prioritaria. <https://www.ipe.org.pe/portal/huanuco-el-54-de-funcionarios-de-inversion-requieren-capacitacion-de-manera-prioritaria/>
- Autoridad nacional del Servicio Civil. [SERVIR]. (2020). Casi 23 millones invirtió el Estado en capacitaciones a trabajadores.
- Ávila, N. E., Rodríguez, D. G., Chacón, G. L., Martínez, Y. F., & Valderrama, R. A.(2022). Plan de capacitación de la empresa Supermercado Camilin.[Tesis de pregrado, Universidad Nacional Abierta y a Distancia – UNAD]. https://repository.unad.edu.co/bitstream/handle/10596/53503/Ravalde_ramac.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Bandura, A. (1986). *Social foundations of thought and action: A social cognitive theory*. Englewood Cliffs, NJ: Prentice Hall.
- Bass, B. M. (1985). *Leadership and performance*. Lexington, MA: Lexington Books.
- Baumeister, R. F., & Vohs, K. D. (2011). *Willpower: Rediscovering the greatest human strength*. Penguin Books.
- Bersin, J. (2015). *Mobile and Microlearning: What You Need to Know*. Bersin

by Deloitte.

Burke, P. J., & Lesser, H. E. (1978). *Minimizing training backfire: Strategies for successful implementation*. Alexandria, VA: ASTD Press.

Burke, P. J., & Lesser, H. E. (1978). *Minimizing training backfire: Strategies for successful implementation*. Alexandria, VA: ASTD Press.

Cámara de Comercio e Industria de Huánuco. (s.f.). Sitio web oficial.

Recuperado de <https://camarahuanuco.org.pe/>

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

Chiavenato, I. (2009). *Administración de recursos humanos*. (8a ed.).

McGraw-Hill Interamericana.

Chiavenato, I. (2009). *Administración de recursos humanos*. México: McGraw-Hill Interamericana.

Chiavenato, I. (2009). *Administración de recursos humanos: El capital humano de las organizaciones*. (9ª ed.). McGraw-Hill.

Chiavenato, Idalberto (2015). *Capacitación y Desarrollo del Talento Humano: Un Enfoque Estratégico*. Editorial McGraw-Hill Education.

Chiavenato, I. (2007). *Introducción a la teoría general de la administración*. (7ª ed).

Drucker, P. F. (1954). *The practice of management*. Harper & Row.

Egli, T., & David, E. (2009). *In hot water: The science of why we lose our cool and what we can do about it*. Viking Press.

Espíritu, D. T. (2021). *Gestión de recursos humanos y rendimiento laboral del personal operativo en la empresa constructora Ecoram SAC, Cerro de Pasco–2019*. [Tesis de pregrado, Universidad Nacional Hermilio Valdizán]. Repositorio Institucional Unheval. <https://repositorio.unheval.edu.pe/handle/20.500.13080/6963>

Flores, Y. D., y Herrera, L. A. (2016). *Estrategias de motivación y el*

desempeño laboral de los colaboradores en el supermercado Tottus-Chincha. [Tesis de pregrado, Universidad Inca Garcilaso de la Vega]. Repositorio institucional universidad Universidad Inca Garcilaso de la Vega <http://intra.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/1024/FLORES%20ABARCA%2c%20YENNY%20D.%20Y%20HERRERA%20VERA%2c%20LUIS%20A..pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Fred. (2008). *Comportamiento organizacional*. McGraw-Hill.

Fuentes, Y. Y., & Vega, K. D. M. (2022). *La capacitación de los trabajadores del área de reposición y su influencia en la calidad de servicio en hipermercados Tottus, Trujillo 2021*. [Tesis de pregrado, Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión]. Repositorio institucional Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión <https://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14067/7672/TESIS%20PINTO%20CHUMBES%20VERONICA%20VANESSA.pdf?sequence=2&isAllowed=y>

Gallup. (2022). *State of the Global Workplace: 2022 Report*. <https://www.gallup.com/workplace/608675/new-workplace-employee-engagement-stagnates.aspx>

Guzmán Gómez, María Eugenia & González Rodríguez, José Luis (2018). *Desarrollo de Competencias en Organizaciones: Un Enfoque Sistémico*. Editorial Alfaomega.

Hackman, J. R. (1980). *The design of work teams*. Jossey-Bass.

Heath, C., & Heath, R. (2017). *Switch: How to change when change is hard*. New York: Random House.

Hernández-Sampieri, R., y Mendoza, C. P. (2018). *Metodología de la investigación*. McGraw-Hill.

Herzberg, F. (1968). *Work and the nature of man*. Simon and Schuster. <https://www.gob.pe/institucion/servir/noticias/216584-casi-23-millones-invirtio-el-estado-en-capacitaciones-a-trabajadores>

Hermosilla, O. L., & Salvador, M. B. (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]. Repositorio Institucional Unheval. <https://repositorio.unheval.edu.pe/handle/20.500.13080/6128>

Instituto Nacional de Estadística e Informática. (2021). Encuesta nacional de capacitación en empresas. Recuperado de <https://m.inei.gob.pe/enei/>

Instituto Peruano de Economía [IPE]. (9 de noviembre 2023). Determinantes de las brechas de productividad laboral según regiones en 2012-2022. <https://www.ipe.org.pe/portal/determinantes-de-las-brechas-de-productividad-laboral/>

Katzenbach, R. D., & Smith, D. K. (1993). *The wisdom of teams: Creating the high-performance organization*. Harper Business.

Kirkpatrick, D. L. (2005). *Evaluating training programs: The four levels of evaluation*. San Francisco, CA: Jossey-Bass.

Kirkpatrick, D. L., & Kirkpatrick, J. D. (2006). *Evaluating training programs: The four levels of evaluation*. San Francisco, CA: Jossey-Bass.

Knowles, M. S. (1984). *The adult learner: A developmental perspective*. Houston, TX: Gulf Publishing Company.

Kotter, J. P. (1996). *Leading change*. Harvard Business School Press. .

Kouzes, J. M., & Posner, B. Z. (2017). *The leadership challenge*. 6th ed. San Francisco, CA: Jossey-Bass.

La sociedad de comercio exterior del Perú [Comex] (2022). Desempeño del mercado laboral peruano, resultados 2022. <https://www.comexperu.org.pe/upload/articles/reportes/reporte-laboral-002.pdf>

La sociedad de comercio exterior del Perú [Comex] (2022). Desempeño del mercado laboral peruano, resultados 2022. <https://www.comexperu.org.pe/upload/articles/reportes/reporte-laboral-002.pdf>

León, S. J. (2023). *Capacitación del personal y el desempeño laboral en la empresa Papelera del Perú SAC, Lima-2020*. [Tesis de pregrado,

Universidad Privada del Norte]. Repositorio institucional UPN.<https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/33547/Leon%20Palomino%20Stephanie%20Jhoannett.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Lostanau del Corzo, C. S. (2022). *Motivación en el desempeño laboral de los trabajadores de Hipermercados Tottus SA en tiempos del Covid-19, Independencia-Lima, 2020*. [Tesis de pregrado, Universidad Tecnológica del Perú]. Repositorio institucional UTP.https://repositorio.utp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12867/6594/C.Lostanau_Tesis_Titulo_Profesional_2022.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Locke, E. A., & Latham, G. P. (2006). *Goal setting theory*. Thousand Oaks, CA: Sage Publications.

Locke, E. A., & Latham, G. P. (2006). *Goal setting theory*. Thousand Oaks, CA: Sage Publications.

Magallanes, F. D. M., Oquendo, M. P., y Munaico, W. F. (2018). *Gestión del capital humano y su relación con el desempeño laboral del colaborador de hipermercados Tottus-Chincha 2017*. [Tesis de pregrado, Universidad Inca Garcilaso de la Vega]. Repositorio institucional Universidad Inca Garcilaso de la Vega <http://168.121.45.184/bitstream/handle/20.500.11818/4274/TESIS%20OQUENDO%2c%20MAGALLANES%20Y%20MUNAICO.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

McClelland, D. C. (1990). *Talent: The key to organizational performance*. Philadelphia, PA: Simon & Schuster.

Mego, E. M. (2022). *Capacitación Y Desempeño Laboral En La Distribuidora San Benito Tingo María 2022*. [Tesis de pregrado, universidad de Huánuco]. Repositorio Institucional UDH.<http://repositorio.udh.edu.pe/bitstream/handle/123456789/3680/Mego%20Malpartida%2c%20Elva%20Marit.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- Ministerio de trabajo y promoción del empleo (2022). Estudio de la dinámica económico- laboral actual y tendencia en Huánuco. <https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/4042130/Diagn%C3%B3stico%20de%20Hu%C3%A1nuco.pdf>
- Ministerio de trabajo y promoción del empleo [13 de marzo de 2017]. Capacitación laboral. <https://www2.trabajo.gob.pe/el-ministerio-2/sector-empleo/dir-gen-form-cap-lab/capacitacion-laboral/>
- Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo. (2022). Estudio de la dinámica económico-laboral actual y tendencia en Huánuco. <https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/4042130/Diagn%C3%B3stico%20de%20Hu%C3%A1nuco.pdf>
- Ñañez, C. L. (2019). Capacitación para optimizar la atención en el área de servicio al cliente Tottus SA Open Plaza Chiclayo. [Tesis de pregrado, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio institucional UCV. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/41074/%c3%91a%c3%b1ez_PCL.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Ñaupas, P., H., Mejía, M. E., Novoa, R. E., y Villagómez, P. A. (2014). Metodología de la investigación cuantitativa-cualitativa y redacción de la tesis. 4a edición, Bogotá: Ediciones de la U.
- Navarrete, M. J. (2018). *La capacitación del personal y el desempeño laboral*. [Tesis de posgrado, Universidad Técnica de Ambato]. Repositorio institucionalUTA. <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/28329/1/49%20GTH.pdf>
- Noe, R. A. (2017). Employee training and development (7th ed.). McGraw-Hill Education.
- Nonaka, I., & Takeuchi, H. (1995). Creating knowledge in the company. Oxford University Press.
- Obando, M. P. (2020). Capacitación del talento humano y productividad: Una revisión literaria. *Eca sinergia*, 11(2), 166-173. <https://www.redalyc.org/journal/5885/588563773012/html/>

- Organización Internacional del Trabajo. (2020). Training in the private sector: Global trends and developments. Recuperado de https://webapps.ilo.org/wcmstp5/groups/public/---ed_protect/---protrav/---safework/documents/instructionalmaterial/wcms_234103.pdf
- Organización internacional del trabajo. (2023). Estudio nacional: impulsando la productividad en México. Versión web. https://webapps.ilo.org/wcmstp5/groups/public/---ed_dialogue/---act_emp/documents/publication/wcms_897624.pdf
- Organización internacional del trabajo. (2023). Estudio nacional: impulsando la productividad en México. Versión web. https://webapps.ilo.org/wcmstp5/groups/public/---ed_dialogue/---act_emp/documents/publication/wcms_897624.pdf
- Osorio, L. A., Bernal, D. B., Jaraba, L., Romero, S., y Cervantes, V. (2016). La capacitación de personal como fundamento del desarrollo humano y productivo en las organizaciones modernas. *Liderazgo Estratégico*, 6(1), 82-93.
https://scholar.google.es/scholar?hl=es&as_sdt=0%2C5&q=LA+CAPA+CITACI%C3%93N+DE+PERSONAL+COMO+FUNDAMENTO+DEL+DESARROLLO+HUMANO+Y+PRODUCTIVO+EN+LAS+ORGANIZACIONES+MODERNAS+Luis+Alberto+Osorio+Villarreal1+Dimas+Bernal+Bernal2+Liliana+Jaraba+Hoyos3+Sergio+Romero+Cervantes4+Viviana+Cervantes+Atia5&btnG=
- Pedraza, E., Amaya, G., & Conde, M. (2010). Desempeño laboral y estabilidad del personal administrativo contratado de la Facultad de Medicina de la Universidad del Zulia. *Revista de Ciencias sociales*, 16(3), 493-505. https://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1315-95182010000300010
- Periche, G. L. (2023). *Gestión del talento humano y desempeño laboral de los colaboradores del hipermercado peruano Plaza vea Tumbes, 2022*. [Tesis de pregrado, Universidad Nacional de Tumbes]. Repositorio institucional UNT. <https://repositorio.untumbes.edu.pe/bitstream/handle/20.500.128>

74/64288/TESIS%20-
%20PERICHE%20MORE.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Pimienta Prieto, J. H., & De la Orden Hoz, A. (2017). Metodología de la investigación. Pearson Educación.

Pinto, V. V. (2023). *Liderazgo y desempeño Laboral de los colaboradores de la empresa Hipermercados Tottus S.A.C. Villa El Salvador- Lima 2017*. [tesis de pregrado, Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión]. Archivo digital.
[https://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14067/7672/ TESIS%20PINTO%20CHUMBES%20VERONICA%20VANESSA.pdf? sequence=2&isAllowed=y](https://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14067/7672/TESIS%20PINTO%20CHUMBES%20VERONICA%20VANESSA.pdf?sequence=2&isAllowed=y)

Procuraduría Federal de la Defensa del Trabajo [13, junio de 2018]. La importancia de la capacitación para las y los trabajadores.
<https://www.gob.mx/profedet/es/articulos/la-importancia-de-la-capacitacion-para-las-y-los-trabajadores?idiom=es>

Quiñonez, B. E. (2019). *Clima organizacional y desempeño laboral de los licenciados (as) en enfermería del CS Aparicio Pomares, Huánuco– 2019*. [Tesis de posgrado, Universidad Nacional Hermilio Vadizán]. Archivo digital.
<https://repositorio.unheval.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13080/5359/PAGS00129Q68.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Robbins, S. P., & Coulter, M. (2010). Administración (10a ed.). México, D.F.: Pearson Prentice Hall.

Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2009). Organizational behavior. Pearson Prentice Hall.

Robbins, S. P., y Coulter, M. (2005). administración. Pearson educación.

Robbins, S. P., y Coulter, M. (2010). administración. Pearson educación.

Robbins, S., y Judge, T. (2009). Comportamiento organizacional. Decimotercera edición. México: Editorial Pearson Educación.

Robbins, S., y Judge, T. (2009). Comportamiento organizacional.

- Decimotercera edición. México: Editorial Pearson Educación.
- Robbins, S., y Judge, T. (2013). *Comportamiento Organizacional*. Pearson Educación.
- Robbins, S., y Judge, T. (2013). *Comportamiento Organizacional*. Pearson Educación.
- Rodríguez, M. (1998). *Liderazgo: Desarrollo de habilidades directivas*. Manual moderno.
- Rodríguez, M. (1998). *Liderazgo: Desarrollo de habilidades directivas*. Manual moderno.
- Rodríguez, M. C. (1998). *Administración de recursos humanos: Un enfoque estratégico*. México, D.F.: McGraw-Hill Interamericana.
- Schön, D. A. (1983). *The reflective practitioner: How professionals think in action*. New York: Basic Books.
- Senar, J. A. (2020). *Plan de trazabilidad, capacitación de personal y estrategia de marketing en una empresa mayorista de alimentos*. [Tesis de grado, Universidad siglo 21]. Repositorio institucional de la universidad siglo 21.
0Final%20de%20Grado_SENAR%20JAVIER_%20VADM%2010985%20-%20Javi%20Senar.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Servicio Nacional de Capacitación y Empleo (SENATI). (s.f.). *Búsqueda de carreras por tipo, sede y provincia*. Recuperado de <https://www.senati.edu.pe/carreras>
- Simón, A. (2022). *El desempeño laboral de los trabajadores del puesto de Salud De Aclas – Matihuaca 2021*. [Tesis de pregrado, universidad de Huánuco]. Repositorio Institucional UDH.
<http://repositorio.udh.edu.pe/bitstream/handle/123456789/3162/Sim%20-%20Alejandro.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Skinner, B. F. (1954). *Science and human behavior*. New York: Macmillan.
- Stoner, J. (1996). *Administración*. librería Universitaria.
- Torres, N., Falconi, M., A. y Ramírez, A. (2019). *Desarrollo organizacional:*

Análisis de variables. Espoch.

Tottus Hipermercados. (s.f.). Sitio web oficial. Recuperado de
<https://tottus.falabella.com.pe/tottus-pe>

Weber, M. (1947). *The theory of social and economic organization.* Free Press.

COMO CITAR ESTE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

Merino Huillcahuaman, C. (2025). *Capacitación del personal y desempeño laboral en los trabajadores de hipermercados Tottus S.A.C. Huánuco- 2024* [Tesis de pregrado, Universidad de Huánuco]. Repositorio Institucional UDH.
<http://...>

ANEXOS

ANEXO 1

MATRIZ DE CONSISTENCIA

TÍTULO: CAPACITACIÓN DEL PERSONAL Y DESEMPEÑO LABORAL EN LOS TRABAJADORES DE HIPERMERCADOS TOTTUS S.A.C. HUÁNUCO-2024.

FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	METODOLOGÍA	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS
<p>GENERAL: ¿De qué manera se relaciona la capacitación del personal con el desempeño laboral de los trabajadores de Hipermercados Tottus S.A.C. Huánuco 2024?</p> <p>ESPECIFICAS:</p>	<p>GENERAL: Determinar la relación entre capacitación del personal y desempeño laboral en los trabajadores de Hipermercados Tottus S.A.C.,</p>	<p>GENERAL: Ha: Existe relación entre capacitación del personal y desempeño laboral en los trabajadores de hipermercados Tottus S.A.C, Huánuco-2024</p>	<p>Capacitación del personal</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Evaluación de aprendizaje ▪ Capacitación basada en 	<ul style="list-style-type: none"> - Conocimiento adquirido en la capacitación - Se aplica el conocimiento en el trabajo - Transferencia de aprendizaje situaciones nuevas - Desempeño individual antes y 	<p>TIPO Aplicada</p> <p>NIVEL Correlacional.</p> <p>ENFOQUE Cuantitativo.</p> <p>DISEÑO No experimental,</p>	<p>TECNICA Encuesta</p> <p>INSTRUMENTOS</p>

<p>¿Cómo se relaciona la evaluación de aprendizaje con el desempeño laboral de los trabajadores de Hipermercados Tottus S.A.C., Huánuco 2024?</p> <p>¿Cómo se relaciona la capacitación basada en competencias con el desempeño laboral de los trabajadores de Hipermercados</p>	<p>Huánuco- 2024.</p> <p>ESPECIFICAS</p> <p>:</p> <p>Determinar la relación que existe entre la evaluación del aprendizaje y el desempeño laboral de los trabajadores de Hipermercados Tottus S.A.C, Huánuco 2024.</p> <p>Determinar la relación que existe entre la</p>	<p>ESPECIFICAS</p> <p>:</p> <p>Ha1: Existe relación significativa entre la evaluación de aprendizaje y el desempeño laboral de los trabajadores de Hipermercados Tottus S.A.C, Huánuco 2024.</p> <p>Ha2: Existe relación</p>	<p>competencias al personal</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Capacitación en el puesto. ▪ Liderazgo 	<p>después de la capacitación</p> <ul style="list-style-type: none"> - Aplicación de habilidades en situaciones prácticas I. - Relevancia para el puesto de trabajo - Preparación para desafíos laborales - Retroalimentación sobre la capacitación. - Inicia Tiva 	<p>Donde:</p> <p>M= Muestra 69 trabajadores de Hipermercado Tottus S.A.C. OV1. Capacitación del personal. Ov2.desempeño o laboral. R= correlación</p>	<p>Cuestionario de capacitación personal</p> <p>Cuestionario para el desempeño laboral</p>
--	---	---	---	---	--	--

<p>Tottus S.A. ¿C, Huánuco 2024?</p> <p>□ ¿Cómo se relaciona la capacitación en el puesto con el desempeño laboral de los trabajadores de Hipermercados Tottus S? A. ¿C, Huánuco 2024?</p>	<p>capacitación basada en competencias y el desempeño laboral de los trabajadores en Hipermercados Tottus S.A.C, Huánuco 2024. Determinar la relación que existe entre la capacitación del puesto y el desempeño laboral de los trabajadores</p>	<p>significativa entre la capacitación basada en competencias y el desempeño laboral de los trabajadores en Hipermercados Tottus S.A.C, Huánuco, 2024.</p> <p>Ha3: Existe relación significativa entre la capacitación</p>	<p style="text-align: center;">2</p> <p style="text-align: center;">Desempeño o Laboral</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ planeación ▪ Satisfacción en el trabajo 	<ul style="list-style-type: none"> - Capacidad para inspirar y motivar - Habilidades de comunicación del líder. - Efectividad en el proceso de planificación. - Organización de tareas y responsabilidades - Manejo de imprevistos y cambios en planes - Nivel de autocontrol - capacidad para mantener la calma - Sentirse valorado y reconocido en el trabajo 	<p>POBLACION</p> <p>63trabajadores de Hipermercados Tottus S.A.C. 06 directivos de Hipermercados Tottus.</p> <p>MUESTRA</p> <p>63 trabajadores de Hipermercado Tottus S.A.C. 06 directivos de Hipermercados Tottus.</p> <p>MUESTREO</p>
--	--	---	--	--	---	--

en Hipermercado
s Tottus S.A.C,
Huánuco 2024.

del puesto y el
desempeño
laboral de los
trabajadores en
Hipermercados
Tottus S.A.C,
Huánuco 2024.

II.

- Disposición para colaborar.
- Compartir conocimientos y experiencias
- Contribución al logro de objetivos del equipo

El tipo de
muestreo es
censal



ANEXO 2

INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

CUESTIONARIO CAPACITACIÓN DEL PERSONAL

OBJETIVO: Determinar la relación que existe entre la capacitación del personal y el desempeño laboral en los trabajadores de Hipermercados Tottus S.A.C Huánuco 2024.

INTRUCCIONES: Por favor sírvase a marcar con (x) la opción que mejor se adecue a su experiencia en cuanto a la siguiente escala.

1	2	3	4	5
Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni acuerdo, ni desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de Acuerdo

CAPACITACIÓN DEL PERSONAL						
Nº	ITEMS	1	2	3	4	5
EVALUACIÓN DE APRENDIZAJE						
1	He comprendido plenamente los conceptos presentados durante la(s) capacitación(es) brindada(s) por la empresa.					
2	Puedo explicar claramente los conocimientos adquiridos durante la(s) capacitación(es) brindada(s) por la empresa					
3	En mi trabajo diario utilizo los conocimientos adquiridos durante la(s) capacitación(es) brindada(s) por la empresa					
4	En mi entorno laboral aplico los procedimientos aprendidos en la(s) capacitación(es) brindada(s) por la empresa					
5	Ante nuevas situaciones laborales soy capaz de aplicar los conocimientos adquiridos durante la(s) capacitación(es) brindadas por la empresa					
6	Muestro adaptabilidad al utilizar el aprendizaje de la(s) capacitación(es) brindadas por la empresa en diferentes contextos de trabajo.					
CAPACITACIÓN BASADA EN COMPETENCIAS AL PERSONAL						

7	Mi rendimiento ha mejorado notablemente después de la(s) capacitación(es) brindada(s) por la empresa					
8	Demuestro una diferencia significativa en mi desempeño tras haber completado la(s) capacitación(es) brindada(s) por la empresa					
9	Aplico eficazmente las habilidades adquiridas durante la(s) capacitación(es) brindada(s) por la empresa en situaciones prácticas.					
10	Me siento seguro al utilizar las habilidades aprendidas en la(s) capacitación(es) brindada(s) por la empresa en mi trabajo.					
CAPACITACIÓN EN EL PUESTO						
11	Considero que la(s) capacitación(es) que recibo por la empresa es directamente relevante para mi puesto de trabajo.					
12	Creo que la(s) capacitación(es) que nos brinda la empresa ha aumentado mi competencia en mi puesto de trabajo.					
13	Me siento mejor preparado para enfrentar desafíos laborales después de la(s) capacitación(es) brindada(s) por la empresa					
14	Tras la(s) capacitación(es) brindada(s) por la empresa, he desarrollado habilidades que me permiten afrontar nuevas responsabilidades en mi trabajo.					
15	Durante la(s) capacitación(es) que nos brinda la empresa, he recibida retroalimentación útil sobre mi desempeño laboral.					
16	Durante la(s) capacitación(es) que brinda la empresa considero valiosa la retroalimentación proporcionada para mi desarrollo profesional.					

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN.



ANEXO 3 INSTRUMENTO



DESEMPEÑO LABORAL

OBJETIVO: Determinar la relación que existe entre la capacitación del personal y el desempeño laboral en los trabajadores de Hipermercados Tottus S.A.C. Huánuco 2024.

INTRUCCIONES: Por favor sírvase a marcar con (x) la opción que mejor se adecue a su experiencia en cuanto a la siguiente escala.

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

DESEMPEÑO LABORAL						
N°	ITEMS	1	2	3	4	5
LIDERAZGO						
1	El empleado muestra iniciativa en sus tareas					
2	El empleado toma la iniciativa en la resolución de problemas					
3	El empleado es efectivo para inspirar y motivar a su equipo					
4	El empleado logra motivar al equipo hacia el logro de objetivos					
5	El empleado demuestra la habilidad de comunicarse efectivamente con su equipo					
6	El empleado comunica claramente las metas y objetivos del equipo					
PLANEACIÓN						
7	El empleado es efectivo en la planificación de sus actividades laborales					

8	El empleado realiza una planificación efectiva para alcanzar objetivos					
9	El empleado organiza eficientemente sus responsabilidades de trabajo.					
10	El empleado asigna tareas de manera organizada con sus compañeros de trabajo.					
SATISFACCIÓN EN EL TRABAJO						
11	El empleado demuestra un nivel adecuado de autocontrol en situaciones laborales					
12	El empleado controla sus emociones en el trabajo					
13	El empleado mantiene la calma bajo presión en situaciones laborales					
14	El empleado se siente valorado por la empresa en su trabajo diario					
15	El empleado logra desenvolverse adecuadamente en situaciones estresantes en el trabajo					
16	El empleado se siente reconocido por sus logros y esfuerzos en el trabajo.					

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN.

ANEXO 3
CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO DE LA VARIABLE: CAPACITACION DEL PERSONAL

Nombre del experto:

Especialidad:

Nombre del instrumento:

“Calificar con 1. 2. 3 o 4 cada ítem respecto a los criterios de relevancia. coherencia. suficiente y claridad”

Dimensión	ITEMS	Relevancia	Coherencia	Suficiencia	Claridad
LIDERAZGO	1. El empleado muestra iniciativa en sus tareas				
	2. El empleado toma la iniciativa en la resolución de problemas				
	3. El empleado es efectivo para inspirar y motivar a su equipo				
	4. El empleado logra motivar al equipo hacia el logro de objetivos				
	5. El empleado demuestra la habilidad de comunicarse efectivamente con su equipo				

	6. El empleado comunica claramente las metas y objetivos del equipo				
PANEACIÓN	7. El empleado es efectivo en la planificación de sus actividades laborales				
	8. El empleado realiza una planificación efectiva para alcanzar objetivos				
	9. El empleado organiza eficientemente sus responsabilidades de trabajo.				
	10. El empleado asigna tareas de manera organizada con sus compañeros de trabajo.				
Capacitación en el puesto	11. Considero que la(s) capacitación(es) que recibo por la empresa es directamente relevante para mi puesto de trabajo.				
	12. Creo que la(s) capacitación(es) que nos brinda la empresa ha aumentado mi competencia en mi puesto de trabajo.				
	13. Me siento mejor preparado para enfrentar desafíos laborales después de la(s) capacitación(es) brindada(s) por la empresa				

	14. Tras la(s) capacitación(es) brindada(s) por la empresa, he desarrollado habilidades que me permiten afrontar nuevas responsabilidades en mi trabajo.				
	15. Durante la(s) capacitación(es) que nos brinda la empresa, he recibido retroalimentación útil sobre mi desempeño laboral.				
	16. Durante la(s) capacitación(es) que brinda la empresa considero valiosa la retroalimentación proporcionada para mi desarrollo profesional.				

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO DE LA VARIABLE: CAPACITACION DEL PERSONAL

Nombre del experto:

Especialidad:

Nombre del instrumento:

“Calificar con 1. 2. 3 o 4 cada ítem respecto a los criterios de relevancia. coherencia. suficiencia y claridad”

Dimensión	ITEMS	Relevancia	Coherencia	Suficiencia	Claridad
-----------	-------	------------	------------	-------------	----------

Evaluación del aprendizaje	1. He comprendido plenamente los conceptos presentados durante la(s) capacitación(es) brindada(s) por la empresa.				
	2. Puedo explicar claramente los conocimientos adquiridos durante la(s) capacitación(es) brindada(s) por la empresa				
	3. En mi trabajo diario utilizo los conocimientos adquiridos durante la(s) capacitación(es) brindada(s) por la empresa				
	4. En mi entorno laboral aplico los procedimientos aprendidos en la(s) capacitación(es) brindada(s) por la empresa				
	5. Ante nuevas situaciones laborales soy capaz de aplicar los conocimientos adquiridos durante la(s) capacitación(es) brindadas por la empresa				
	6. Muestro adaptabilidad al utilizar el aprendizaje de la(s) capacitación(es) brindadas por la empresa en diferentes contextos de trabajo.				
CAPACITACIÓN BASADA EN	7. Mi rendimiento ha mejorado notablemente después de la(s) capacitación(es) brindada(s) por la empresa				

COMPETENCIAS AL PERSONAL	8. Demuestro una diferencia significativa en mi desempeño tras haber completado la(s) capacitación(es) brindada(s) por la empresa				
	9. Aplico eficazmente las habilidades adquiridas durante la(s) capacitación(es) brindada(s) por la empresa en situaciones prácticas.				
	10. Me siento seguro al utilizar las habilidades aprendidas en la(s) capacitación(es) brindada(s) por la empresa en mi trabajo.				
SATISFACCIÓN EN EL TRABAJO	11. El empleado demuestra un nivel adecuado de autocontrol en situaciones laborales				
	12. El empleado controla sus emociones en el trabajo				
	13. El empleado mantiene la calma bajo presión en situaciones laborales				
	14. El empleado se siente valorado por la empresa en su trabajo diario				
	15. El empleado logra desenvolverse adecuadamente en situaciones estresantes en el trabajo				

	16. El empleado se siente reconocido por sus logros y esfuerzos en el trabajo.				
--	--	--	--	--	--

ANEXO 4

AUTORIZACIÓN DE LA INSTITUCIÓN O PERSONAS PARA LA RECOLECCIÓN DE DATOS

SOLICITUD DE AUTORIZACIÓN

SOLICITUD DE AUTORIZACIÓN

Gerente General Máximo Reciba Usted un cordial saludo de la Universidad De Huánuco, Facultad De Ciencias Administrativas. Que estoy realizando una investigación denominada "Capacitación Del Personal Y Desempeño Laboral En Los Trabajadores De Hipermercados Tottus Huánuco-2024" El cual tiene como propósito determinar la relación entre capacitación del personal y el desempeño laboral en los trabajadores de hipermercados Tottus Huánuco-2024.

Para ello Ud. responderá 2 cuestionarios:

- Cuestionario para medir el desempeño laboral
- Cuestionario capacitación del personal

Su participación es voluntaria, los resultados serán de utilidad para mejorar los programas de capacitación para trabajadores de Hipermercados Tottus Huánuco, para ello es necesario que conteste con sinceridad.

Marque con una X su respuesta



Si acepto participar



**No acepto participar

ANEXO 5

AUTORIZACIÓN DE LA INSTITUCIÓN O PERSONAS PARA LA RECOLECCIÓN DE DATOS

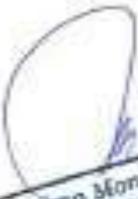
CARTA DE AUTORIZACIÓN DE USO DE
INFORMACIÓN



Yo Máximo Montes Garay identificado con DNI 10051838 en mi calidad de Gerente General de Hipermercados Tottus Huánuco / del área de Administración y gerencia de la institución Hipermercados Tottus Huánuco con R.U.C. N° 20393864886, ubicada en la ciudad de Huánuco Perú.

OTORGO LA AUTORIZACION,

A la señorita CARINA LIZ MERINO HUILCAHUAMAN, identificado con DNI° 75552410, egresado de la Carrera Profesional de Administración de Empresas para que tenga acceso para la elaboración de su encuesta, con la finalidad de que pueda desarrollar su tesis titulada "LA CAPACITACIÓN DEL PERSONAL Y EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE HIPERMERCADOS TOTTUS HUÁNUCO-2024" para optar el grado título profesional en Administración de Empresas.



Máximo Montes Garay
GERENTE DE VERDAS
TOTTUS HUÁNUCO - 451

GERENTE GENERAL DE HIPERMERCADOS TOTTUS HUÁNUCO

DNI: 10051838

ANEXO 6

EVIDENCIAS FOTOGRÁFICAS



Foto tomada a los operadores de Hipermercados Tottus S.A.C. y al personal administrativo de la ciudad de Huánuco.



Foto tomada a los operadores de Hipermercados Tottus S.A.C. y al personal administrativo de la ciudad de Huánuco.



Foto tomada a los operadores de Hipermercados Tottus S.A.C. y al personal administrativo de la ciudad de Huánuco.



Foto tomada a los operadores de Hipermercados Tottus S.A.C. y al personal administrativo de la ciudad de Huánuco.



Foto tomada a los operadores de Hipermercados Tottus S.A.C. y al personal administrativo de la ciudad de Huánuco.



Foto tomada a los operadores de Hipermercados Tottus S.A.C. y al personal administrativo de la ciudad de Huánuco.



Foto tomada a los operadores de Hipermercados Tottus S.A.C. y al personal administrativo de la ciudad de Huánuco.



Foto tomada a los operadores de Hipermercados Tottus S.A.C. y al personal administrativo de la ciudad de Huánuco.