



UNIVERSIDAD ANDINA
NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN
PÚBLICA



ESTRATEGIAS DE CAPACITACIÓN Y DESEMPEÑO LABORAL
EN LA EMPRESA ETRACONSAN SOCIEDAD ANÓNIMA
DE LA CIUDAD DE JULIACA – PUNO, 2024

TESIS PRESENTADA POR:

Bach. LUZ KARINA URURI QUISPE

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN PÚBLICA

JULIACA - PERÚ

2025



UNIVERSIDAD ANDINA

NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN
PÚBLICA**

**ESTRATEGIAS DE CAPACITACIÓN Y DESEMPEÑO LABORAL
EN LA EMPRESA ETRACONSAN SOCIEDAD ANÓNIMA
DE LA CIUDAD DE JULIACA – PUNO, 2024**

TESIS PRESENTADA POR:

Bach. LUZ KARINA URURI QUISPE

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADA EN
ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN PÚBLICA**

APROBADA POR EL JURADO REVISOR:

PRESIDENTE

:

Dr. APOLINAR FLOREZ LUCANA

PRIMER MIEMBRO

:

Dr. ENRIQUE GENARO APAZA CHIRINOS

SEGUNDO MIEMBRO

:

Dra. YENNY ROSARIO ACERO APAZA

ASESOR DE TESIS

:

Dr. SANTOTOMAS LICIMACO AGUILAR PINTO

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN: Organización y dirección de empresas (5311 – UNESCO)



RESOLUCIÓN N° 151-2025-D-FCA-UANCV-J

Juliaca, 9 de julio de 2025

VISTOS:

El Expediente N° 2746, presentado por **LUZ KARINA URURI QUISPE**, quien solicita nominación de jurados, fecha y hora de sustentación y defensa de la tesis titulado: **ESTRATEGIAS DE CAPACITACIÓN Y DESEMPEÑO LABORAL EN LA EMPRESA ETRACONSAN SOCIEDAD ANÓNIMA DE LA CIUDAD DE JULIACA - PUNO, 2024;** conducente para optar el Título profesional de Licenciado(a) en **Administración y Gestión Pública**, que fue revisada por el Director de la Unidad de Investigación y el Decano de la Facultad de Ciencias Administrativas, Escuela Profesional de **Administración y Gestión Pública**.

CONSIDERANDO:

Que, mediante Resolución N° 207-2025-UANCV-CU-R., aprueba en vía de regularización la **CONSERVACIÓN Y EFICACIA DE LOS ACTOS ADMINISTRATIVOS DE GRADOS Y TÍTULOS PROFESIONALES**, a partir del 14 de abril del 2025 correspondiente a los actuados suscritos y en consecuencia **SUBSANAR** dichos actos administrativos, debiendo regularizarse conforme a lo establecido en el artículo 14 del Texto Único Ordenado de la Ley N°27444 – Ley del Procedimiento Administrativo General; primando el principio del interés superior del estudiante y conforme a los considerandos expuestos en la presente Resolución.

Que, de conformidad con el artículo 8°, numeral b) del Reglamento General de Grados y Títulos de la UANCV vigente, es procedente acceder a la petición del interesado.

Que, al haber cumplido con los requisitos exigidos por el Reglamento Interno de Trabajo de Investigación Conducente a Grados y Títulos plasmado en la Resolución N° 0294-2023-UANCV-CU-R.

Y estando, la opinión favorable del Director de la Unidad de Investigación y el Decano de la Facultad de Ciencias Administrativas, y las atribuciones que confiere el artículo 28° del Reglamento Interno de Trabajo de Investigación Conducente a Grados y Títulos Resolución N° 0294-2023-UANCV-CU-R.

SE RESUELVE:

Dejar sin efecto en parte la Resolución N° 95-2025-D-FCA-UANCV-J, de fecha 08 de mayo del 2025; se procede a validar los actuados en vías de regularización según la Resolución N° 207-2025-UANCV-CU-R.

ARTÍCULO PRIMERO. – DECLARAR APTO para la sustentación presencial del informe Final de la investigación (borrador de Tesis), del (la) bachiller: **LUZ KARINA URURI QUISPE**, para optar el Título Profesional de Licenciado(a) en **Administración y Gestión Pública**, en virtud de los considerandos expuestos.

ARTICULO SEGUNDO. – NOMINAR JURADOS para la sustentación presencial y defensa de la tesis a los siguientes docentes ordinarios:

- * PRESIDENTE : Dr. APOLINAR FLOREZ LUCANA
- * 1er. MIEMBRO : Dr. ENRIQUE GENARO APAZA CHIRINOS
- * 2do. MIEMBRO : Dra. YENNY ROSARIO ACERO APAZA
- * ASESOR DE TESIS : Dr. SANTOTOMAS LICIMACO AGUILAR PINTO
- * :





ARTICULO TERCERO. – PROGRAMAR FECHA Y HORA de sustentación como se detalla:

- * Lugar : salón de Grados y Títulos
- * Fecha : lunes, 12 de mayo de 2025
- * Hora : 11:00 a.m.

ARTICULO CUARTO. – DISPONER que la comisión de Grados y Títulos de la Facultad, Secretaria Académica, quedan encargados del cumplimiento de la presente Resolución.

Regístrese, comuníquese y archívese.

DISTRIBUCIÓN:

- Unid. Inv. (1)
- Jurados (3)
- Interesado (1)
- Asesor de Tesis (1)
- Archivo FCA (1)



UNIVERSIDAD ANDINA
"NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ"

Dr. Sc. S. Maximaco Aguilar Pinto
DECANO (o)
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS



RESOLUCIÓN N°95-2025-D-FCA-UANCV-J

Juliaca, 8 de mayo de 2025

VISTOS:

El Expediente N° 2746, presentado por **LUZ KARINA URURI QUISPE**, quien solicita nominación de jurados, fecha y hora de sustentación y defensa de la tesis titulado: **ESTRATEGIAS DE CAPACITACIÓN Y DESEMPEÑO LABORAL EN LA EMPRESA ETRACONSAN SOCIEDAD ANÓNIMA DE LA CIUDAD DE JULIACA - PUNO, 2024;** conducente para optar el Título profesional de Licenciado(a) en **Administración y Gestión Pública**, que fue revisada por el Director de la Unidad de Investigación y el Decano de la Facultad de Ciencias Administrativas, Escuela Profesional de **Administración y Gestión Pública**.

CONSIDERANDO:

Que, de conformidad con el artículo 8°, numeral b) del Reglamento General de Grados y Títulos de la UANCV vigente, es procedente acceder a la petición del interesado.

Que, al haber cumplido con los requisitos exigidos por el Reglamento Interno de Trabajo de Investigación Conducente a Grados y Títulos plasmado en la Resolución N° 0294-2023-UANCV-CU-R.

Y estando, la opinión favorable del Director de la Unidad de Investigación y el Decano de la Facultad de Ciencias Administrativas, y las atribuciones que confiere el artículo 28° del Reglamento Interno de Trabajo de Investigación Conducente a Grados y Títulos Resolución N° 0294-2023-UANCV-CU-R.

SE RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO. – DECLARAR APTO para la sustentación presencial del informe Final de la investigación (borrador de Tesis), del (Ia) bachiller: **LUZ KARINA URURI QUISPE**, para optar el Título Profesional de Licenciado(a) en **Administración y Gestión Pública**, en virtud de los considerandos expuestos.

ARTICULO SEGUNDO. – NOMINAR JURADOS para la sustentación presencial y defensa de la tesis a los siguientes docentes ordinarios:

- * PRESIDENTE : Dr. APOLINAR FLOREZ LUCANA
- * 1er. MIEMBRO : Dr. ENRIQUE GENARO APAZA CHIRINOS
- * 2do. MIEMBRO : Dra. YENNY ROSARIO ACERO APAZA
- * ASESOR DE TESIS : Dr. SANTOTOMAS LICIMACO AGUILAR PINTO

ARTICULO TERCERO. – PROGRAMAR FECHA Y HORA de sustentación como se detalla:

- * Lugar : salón de Grados y Títulos
- * Fecha : lunes, 12 de mayo de 2025
- * Hora : 11:00 a.m.

ARTICULO CUARTO. – DISPONER que la comisión de Grados y Títulos de la Facultad, Secretaría Académica, quedan encargados del cumplimiento de la presente Resolución.

DISTRIBUCIÓN:

- Unid. Inv. (1)
- Jurados (3)
- Interesado (1)
- Asesor de Tesis (1)
- Archivo FCA (1)

Regístrese, comuníquese y archívese.



UNIVERSIDAD ANDINA
“NESTOR CÁCERES VELÁSQUEZ”
Dr. Leopoldo W. Condori Cari
DECANO (e)
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS



RESOLUCIÓN N° 720-2024-UI-FCA-UANCV-J

Juliaca, 18 de diciembre 2024

VISTOS:

El Expediente: 2024-CU-18580 de fecha 12 de diciembre de 2024, del **Bach. LUZ KARINA URURI QUISPE**, quien solicita Revisión del Informe Final de la Investigación (borrador de Tesis) y el **Anexo (04 o 05) "Ficha de Opinión del Informe Final de la Investigación (borrador de Tesis)"** que fue revisada por el Comité de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas, Escuela Profesional de **Administración y Gestión Pública**.

CONSIDERANDO:

Que, las Unidades de Investigación son unidades académicas que agrupan a docentes y estudiantes de diversas disciplinas, en razón del desarrollo de investigación científica, tecnológica y humanista de acuerdo al Estatuto Universitario Modificado 2020 de nuestra primera Casa Superior de Estudios.

Que, el (la) **Bach. LUZ KARINA URURI QUISPE**, quien solicita la revisión del Informe Final de la Investigación (borrador de Tesis) del tema titulado: **ESTRATEGIAS DE CAPACITACIÓN Y DESEMPEÑO LABORAL EN LA EMPRESA ETRACONSAN SOCIEDAD ANÓNIMA DE LA CIUDAD DE JULIACA - PUNO, 2024**; conducente para optar el Título Profesional de Licenciado(a) en **Administración y Gestión Pública**.

Que, al haberse cumplido con los requisitos exigidos por el Reglamento Interno de Trabajo de Investigación Conducente a Grados y Títulos plasmado en la Resolución N° 0294-2023-UANCV-CU-R.

Que, el Comité de Investigación emitió su opinión favorable al Informe Final de la Investigación (borrador de Tesis).

Que, el Director de la Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas, Escuela Profesional de Administración y Gestión Pública, corroboró el asesoramiento en el Informe Final de la Investigación (borrador de Tesis) del ASESOR **Dr. Sc. SANTOTOMAS LICIMACO AGUILAR PINTO**.

Estando, la opinión favorable del comité de Investigación, en concordancia con el Reglamento Interno de Trabajo de Investigación Conducente a Grados y Títulos Resolución N° 0294-2023-UANCV-CU-R, de conformidad a lo que establece la Ley Universitaria N° 30220, Ley de Creación de la UANCV N° 23738 y Modificatoria N° 24661 y el Estatuto de la UANCV, que confiere facultades a la Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas.

SE RESUELVE:


ARTÍCULO PRIMERO. - APROBAR Y AUTORIZAR EL INFORME FINAL DE LA INVESTIGACIÓN (BORRADOR DE TESIS), para la **REVISIÓN DE SIMILITUD TURNITIN**, del tema titulado: **ESTRATEGIAS DE CAPACITACIÓN Y DESEMPEÑO LABORAL EN LA EMPRESA ETRACONSAN SOCIEDAD ANÓNIMA DE LA CIUDAD DE JULIACA - PUNO, 2024**; correspondiente a la Línea de Investigación **ADMINISTRACIÓN PÚBLICA (5909-UNESCO)** presentado por el (la) **Bach. LUZ KARINA URURI QUISPE**, para optar el Título Profesional de Licenciado(a) en **Administración y Gestión Pública**, en virtud de los considerandos expuestos.

ARTÍCULO SEGUNDO. - RATIFICAR, como **ASESOR** al **Dr. Sc. SANTOTOMAS LICIMACO AGUILAR PINTO**.

ARTÍCULO TERCERO.- DISPONER, que la facultad, secretarías académicas y administrativas, quedan encargados del cumplimiento de la presente Resolución.

Regístrese, Comuníquese y Archívese.

DISTRIBUCIÓN:
- Decanatura
- Interesado (1)
- Archivo FCA (1)
- SLAP/

UNIVERSIDAD ANDINA
NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ

Dr. Sc. S. Licimaco Aguilar Pinto
DIRECTOR
UNID. INVESTIGACIÓN CIENCIAS ADMINISTRATIVAS



RESOLUCIÓN N° 576-2024-UI-FCA-UANCV-J

Juliaca, 04 de noviembre 2024

VISTOS:

El Expediente: **2024-CU-15326** de fecha 21 de octubre de 2024, el cual solicita Revisión de propuesta de Investigación y el **Anexo (02 o 03) "Ficha de Opinión de la Propuesta de Investigación"** que fue revisada por el Comité de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas, Escuela Profesional de **Administración y Gestión Pública**.

CONSIDERANDO:

Que, las Unidades de Investigación son unidades académicas que agrupan a docentes y estudiantes de diversas disciplinas, en razón del desarrollo de investigación científica, tecnológica y humanista de acuerdo al Estatuto Universitario Modificado 2020 de nuestra primera Casa Superior de Estudios.

Que, el (la) **Bach. LUZ KARINA URURI QUISPE**, quien solicita la revisión y aprobación de la Propuesta de Investigación de **Título: ESTRATEGIAS DE CAPACITACIÓN Y DESEMPEÑO LABORAL EN LA EMPRESA ETRACONSAN SOCIEDAD ANÓNIMA DE LA CIUDAD DE JULIACA - PUNO, 2024;** conducente para optar el Título profesional de Licenciado(a) en **Administración y Gestión Pública**.

Que, al haberse cumplido con los requisitos exigidos por el Reglamento Interno de Trabajo de Investigación Conducente a Grados y Títulos plasmado en la Resolución N° 0294-2023-UANCV-CU-R.

Que, el Comité de Investigación emitió su opinión favorable a la Propuesta de Investigación.

Que, el Director de la Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas, Escuela Profesional de Administración y Gestión Pública, corroboró la propuesta del ASESOR **Dr. Sc. SANTOTOMAS LICIMACO AGUILAR PINTO**, quien debe ser acreditado y facultado para orientar y ayudar al asesorado en el proceso de elaboración del trabajo de investigación (Tesis).

Estando, la opinión favorable del comité de Investigación, en concordancia con el Reglamento Interno de Trabajo de Investigación Conducente a Grados y Títulos Resolución N° 0294-2023-UANCV-CU-R, de conformidad a lo que establece la Ley Universitaria N° 30220, Ley de Creación de la UANCV N° 23738 y Modificatoria N° 24661 y el Estatuto de la UANCV, que confiere facultades a la Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas.

SE RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO.- APROBAR Y AUTORIZAR LA EJECUCIÓN DE LA PROPUESTA DE INVESTIGACIÓN, titulado: **ESTRATEGIAS DE CAPACITACIÓN Y DESEMPEÑO LABORAL EN LA EMPRESA ETRACONSAN SOCIEDAD ANÓNIMA DE LA CIUDAD DE JULIACA - PUNO, 2024;** presentado por el (la) **Bach. LUZ KARINA URURI QUISPE**, en virtud de los considerandos expuestos.

ARTÍCULO SEGUNDO.- RECONOCER, como ASESOR al **Dr. Sc. SANTOTOMAS LICIMACO AGUILAR PINTO**.

ARTÍCULO TERCERO.- DISPONER que la facultad, secretarías académicas y administrativas, quedan encargados del cumplimiento de la presente Resolución.

Regístrese, Comuníquese y Archívese.


UNIVERSIDAD ANDINA
NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ

Dr. Sc. Licimaco Aguilar Pinto
DIRECTOR
UNID. INVESTIGACIÓN CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

DISTRIBUCIÓN:
- Decanatura
- Interesado (1)
- Archivo FCA (1)
- SIAP/



ESTRATEGIAS DE CAPACITACIÓN Y DESEMPEÑO EN LA EMPRESA ETRA CONSAN SOCIEDAD ANÓNIMA DE LA CIUDAD DE JULIACA – PUNO, 2024

INFORME DE ORIGINALIDAD

20%

INDICE DE SIMILITUD

17%

FUENTES DE INTERNET

3%

PUBLICACIONES

17%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	Submitted to Universidad Andina Nestor Caceres Velasquez Trabajo del estudiante	15%
2	repositorio.uancv.edu.pe Fuente de Internet	1%
3	www.coursehero.com Fuente de Internet	<1%
4	Submitted to North Eastern Regional Institute of Science and Technology Trabajo del estudiante	<1%
5	hdl.handle.net Fuente de Internet	<1%
6	repositorio.autonoma.edu.pe Fuente de Internet	<1%
7	repositorio.ulp.edu.pe Fuente de Internet	<1%



Metadatos Complementarios

Título de la tesis	
ESTRATEGIAS DE CAPACITACIÓN Y DESEMPEÑO LABORAL EN LA EMPRESA ETRACONSAN SOCIEDAD ANÓNIMA DE LA CIUDAD DE JULIACA – PUNO, 2024	
Datos de autor	
Nombres y apellidos	LUZ KARINA URURI QUISPE
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	73492819
URL de ORCID	https://orcid.org/0009-0001-9930-7621
Datos de asesor	
Nombres y apellidos	Dr. Sc. SANTOTOMAS LICIMACO AGUILAR PINTO
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	02291995
URL de ORCID	https://orcid.org/0000-0002-1796-9278
Datos del jurado	
Presidente del jurado	
Nombres y apellidos	APOLINAR FLOREZ LUCANA
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	23901593
Miembro del jurado 1	
Nombres y apellidos	ENRIQUE GENARO APAZA CHIRINOS
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	02413103
Miembro del jurado 2	
Nombres y apellidos	YENNY ROSARIO ACERO APAZA
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	01324434



Datos de investigación	
Línea de investigación	Organización y dirección de empresas (5311 – UNESCO)
Grupo de investigación	No aplica
Agencia de financiamiento	Sin financiamiento
Ubicación geográfica de la investigación	<p>País: Perú Departamento: Puno Provincia: San Román Distrito: Juliaca EMPRESA ETRACONSAN Coordenadas: Latitud: -15.4967886 Longitud: -70.1225544 URL Maps. https://maps.app.goo.gl/mQ8dBy4rMKEKbbjr6</p> 
Año o rango de años en que se realizó la investigación	Noviembre 2024 – Mayo 2025
URL de disciplinas OCDE https://concytec-pe.github.io/Peru-CRIS/vocabularios/ocde_ford.html - Librería	<p>Ciencias sociales https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#5.00.00</p> <p>Negocios, Administración https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#5.02.04</p> <p>Administración pública https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#5.06.02</p>

UNIVERSIDAD ANDINA
NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ

Dr. Benigno Callata Quispe
DIRECTOR
UNID. INVESTIGACIÓN CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD Y RESPONSABILIDAD

Yo LUZ KARINA URURI QUISPE, identificado con DNI

Nro. 73492819, en mi condición de egresado de:

Escuela Profesional

Programa de Segunda Especialidad,

Programa de Maestría o Doctorado

ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN PÚBLICA

informo que he elaborado el/la Tesis o Trabajo de Investigación, Trabajo Académico denominada:

ESTRATEGIAS DE CAPACITACIÓN Y DESEMPEÑO LABORAL EN LA EMPRESA

ETRACONSAN SOCIEDAD ANÓNIMA DE LA CIUDAD DE JULIACA - PUNO, 2024

Asesorado por: Dr. Sc. SANTOTOMAS LICIMACO AGUILAR PINTO

Es un tema original.

Declaro que el presente trabajo de tesis es elaborado por mi persona y **no existe plagio/copia** de ninguna naturaleza, en especial de otro documento de investigación (tesis, revista, texto, congreso, o similar) presentado por persona natural o jurídica alguna ante instituciones académicas, profesionales, de investigación o similares, en el país o en el extranjero.

Dejo constancia que las citas de otros autores han sido debidamente identificadas en el trabajo de investigación, por lo que no asumiré como tuyas las opiniones vertidas por terceros, ya sea de fuentes encontradas en medios escritos, digitales o Internet.

Asimismo, ratifico que soy plenamente consciente de todo el contenido de la tesis y asumo la responsabilidad de cualquier error u omisión en el documento, así como de las connotaciones éticas y legales involucradas.

El incumplimiento de lo declarado da lugar a responsabilidad del declarante, en consecuencia; a través del presente documento asumo frente a terceros, la Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez y/o la Administración Pública toda responsabilidad que pueda derivarse por el trabajo final presentado. Lo señalado incluye responsabilidad pecuniaria incluido el pago de multas u otros por los daños y perjuicios que se ocasionen.

Juliaca 16 de Julio del 2025



Firma del Asesor
(obligatoria)



Firma del Estudiante
(obligatoria)



Huella



DEDICATORIA

Dedico esta investigación con toda mi gratitud y amor a mis padres por todo su sacrificio y esfuerzo, por darme esa oportunidad de definir una trayectoria profesional para mi desarrollo y tener fe en ello, de esta manera, esa fue mi origen de impulso e estimulación para lograr progresar cada día más como persona y profesionalmente que durante este proceso estuvieron apoyándome para que continuara avanzando y siempre sea tenaz y alcance mis ideales de tal manera lograra que este sueño se haga realidad.



AGRADECIMIENTO

Siento un gran agradecimiento a los docentes de la Escuela de Gestión Pública de la Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez, por su constante dedicación, compromiso académico y por brindar con generosidad Sus saberes y vivencias a lo largo de mi desarrollo profesional. Sus enseñanzas, orientaciones y consejos no solo enriquecieron mi desarrollo académico, sino que también fueron una fuente de motivación y guía fundamental durante todo el proceso educativo.

Y a la Empresa ETRACONSAN S.A. por haberme proporcionado la información y la oportunidad de poder formar experiencias laborales.



ÍNDICE GENERAL

DEDICATORIA.....i

AGRADECIMIENTO.....ii

ÍNDICE GENERALiii

ÍNDICE DE TABLASvii

ÍNDICE DE FIGURASviii

RESUMENix

ABSTRACTx

INTRODUCCIÓNxi

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

1.1. Planteamiento del problema 13

1.2. Formulación del problema 15

 1.2.1. Problema general..... 15

 1.2.2. Problemas específicos 16

1.3. Justificación del estudio 16

CAPÍTULO II

OBJETIVOS

2.1. Objetivo general..... 19



2.2. Objetivos específicos 19

CAPÍTULO III

MARCO TEÓRICO REFERENCIAL

3.1. Antecedentes de la investigación..... 20

 3.1.1. Antecedentes Internacionales..... 20

 3.1.2. Antecedentes nacionales 23

 3.1.3. Antecedentes locales..... 26

3.2. Bases teóricas 29

 3.2.1. Estrategias de capacitación. 29

 3.2.2. importancia de las estrategias de capacitación..... 29

 3.2.3. Tipos de estrategias de capacitación..... 31

 3.2.4. Dimensiones de la variable estrategias de capacitación..... 33

 3.2.5. Desempeño laboral..... 35

 3.2.6. Factores que influyen en el desempeño laboral..... 36

 3.2.7. Evaluación del desempeño laboral. 38

 3.2.8. Dimensiones de desempeño laboral..... 41

3.3. Marco conceptual..... 42

CAPÍTULO IV

HIPÓTESIS Y VARIABLES

4.1. Hipótesis general. 44



4.2. Hipótesis específicas.	44
4.3. Variables.....	45
4.4. Operacionalización de variables	45

CAPÍTULO V

PROCEDIMIENTO METODOLÓGICO DE LA INVESTIGACIÓN

5.1. Enfoque de investigación.....	47
5.2. Métodos aplicados a la investigación.....	47
5.3. Tipo de Investigación	47
5.4. Nivel de investigación	48
5.5. Diseño de investigación	48
5.6. Población y Muestra	48
5.6.1. Población	48
5.6.2. Muestra.....	49
5.7. Técnicas e instrumentos	49
5.7.1. Técnica. Se utilizó la encuesta.....	49
5.7.2. Instrumento. Se utilizó un cuestionario estructurado	49
5.8. Confiabilidad y validez del instrumento.....	50
5.8.1. Confiabilidad	50
5.8.2. Validez	51
5.9. Procedimiento de tratamiento de datos	51



5.10. Contrastación de hipótesis 52

CAPÍTULO VI

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

6.1. Presentación de resultados 60

6.2. Discusión de resultados 68

CONCLUSIONES 73

RECOMENDACIONES 76

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS 78

ANEXOS 84

Anexo 1. Matriz de consistencia 85

Anexo 2. Matriz de datos 87

Anexo 3. Instrumento(s) de Investigación 88

Anexo 4. Validez del instrumento 91



ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Operacionalización de variables.....	45
Tabla 2 Estadísticas de fiabilidad 1	50
Tabla 3 Estadísticas de fiabilidad 2	51
Tabla 4 Resultados del valor de P.....	53
Tabla 5 Resultados del valor de P.....	54
Tabla 6 Resultados del valor de P.....	56
Tabla 7 Resultados del valor de P.....	57
Tabla 8 Resultados del valor de P.....	59
Tabla 9 Test de normalidad.....	60
Tabla 10 Relación de las estrategias de capacitación y desempeño laboral en la empresa Etraconsan Sociedad Anónima de la ciudad de Juliaca – Puno, 2024..	61
Tabla 11 Relación del diagnóstico de necesidades y desempeño laboral en la empresa Etraconsan Sociedad Anónima de la ciudad de Juliaca – Puno, 2024..	62
Tabla 12 Relación del diseño de los programas de capacitación y desempeño laboral en la empresa Etraconsan Sociedad Anónima de la ciudad de Juliaca – Puno, 2024.....	64
Tabla 13 Relación entre la implementación de la capacitación y desempeño laboral en la empresa Etraconsan Sociedad Anónima de la ciudad de Juliaca – Puno, 2024.	65
Tabla 14 Relación de la evaluación de la capacitación y desempeño laboral en la empresa Etraconsan Sociedad Anónima de la ciudad de Juliaca – Puno, 2024..	67



ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Relación entre las estrategias de capacitación y desempeño laboral en la empresa Etraconsan Sociedad Anónima de la ciudad de Juliaca – Puno, 2024.. 61

Figura 2 Relación del diagnóstico de necesidades y desempeño laboral en la empresa Etraconsan Sociedad Anónima de la ciudad de Juliaca – Puno, 2024.. 63

Figura 3 Relación del diseño de los programas de capacitación y desempeño laboral en la empresa Etraconsan Sociedad Anónima de la ciudad de Juliaca – Puno, 2024..... 64

Figura 4 Relación entre la implementación de la capacitación y desempeño laboral en la empresa Etraconsan Sociedad Anónima de la ciudad de Juliaca – Puno, 2024. 66

Figura 5 Relación de la evaluación de la capacitación y desempeño laboral en la empresa Etraconsan Sociedad Anónima de la ciudad de Juliaca – Puno, 2024.. 67



RESUMEN

El objetivo principal del estudio fue determinar la relación entre las estrategias de capacitación y desempeño laboral en la empresa Etraconsan Sociedad Anónima de la ciudad de Juliaca – Puno, 2024. Este estudio se realizó sin ningún experimento, y fue como una instantánea tomada en un momento determinado. El objetivo era ver cómo ciertas cosas podrían estar relacionadas entre sí. Usamos números y ejemplos de la vida real. Utilizamos un método común: partimos de una idea general y luego la desglosamos para obtener más información. Hicimos preguntas a las personas mediante una encuesta para recopilar información. La herramienta específica que utilizamos para recopilar estos datos fue un cuestionario. La población y muestra estuvo compuesta por 19 trabajadores de la empresa. Para el análisis de datos, se recurrió al programa estadístico SPSS. Los análisis de confiabilidad arrojaron un coeficiente Alfa de Cronbach de 0,973 para el instrumento de estrategias de capacitación y de 0,963 para el de desempeño laboral, evidenciando alta fiabilidad. Al analizar los resultados, se observa una fuerte relación entre los métodos de capacitación y el éxito laboral, a través del índice Rho de Spearman ($r = 0,862$). El índice Tau-b de Kendall ($\tau_b = 0,717$; valor $p = 0,000 < 0,05$) confirma otra relación positiva entre ambos. Todo esto revela que las estrategias de capacitación adecuadas desempeñan un papel fundamental en la mejora del trabajo de las personas, lo que a su vez contribuye al éxito de una organización.

Palabras clave: Desempeño, productividad, trabajo.



ABSTRACT

The main objective of the study was to determine the relationship between training strategies and job performance at Etraconsan Sociedad Anónima, a company located in Juliaca, Puno, 2024. This study was conducted without any experiments and was like a snapshot taken at a specific point in time. The goal was to see how certain things might be related to each other. We used numbers and real-life examples. We used a common method: we started with a general idea and then broke it down to gain more insight. We asked people questions through a survey to gather information. The specific tool we used to collect this data was a questionnaire. The population and sample consisted of 19 company employees. SPSS was used for data analysis. Reliability analyses yielded a Cronbach's alpha coefficient of 0.973 for the training strategies instrument and 0.963 for the job performance instrument, demonstrating high reliability. Analyzing the results, a strong relationship between training methods and job success is observed, as measured by Spearman's Rho ($r = 0.862$). Kendall's Tau-b index ($\tau_b = 0.717$; $p\text{-value} = 0.000 < 0.05$) confirms another positive relationship between the two. All of this reveals that appropriate training strategies play a fundamental role in improving people's work, which in turn contributes to an organization's success.

Keywords: Performance, productivity, work



INTRODUCCIÓN

La capacitación del personal y su impacto en el desempeño laboral son aspectos fundamentales para el éxito organizacional, especialmente en empresas como ETRACONSAN Sociedad Anónima, ubicada en la ciudad de Juliaca, Puno. En un ambiente de competencia y transformación constante, la implementación de estrategias de capacitación efectivas no solo optimiza las competencias individuales, no solo que igualmente favorece la consecución de los fines organizacionales. Este trabajo busca dar una mirada a la relación actual entre las estrategias de capacitación y el desempeño laboral, y describir la relación de la planificación, implementación y monitoreo de las estrategias de capacitación en la efectividad, excelencia y desempeño productivo de los empleados. Esta investigación intenta producir conocimiento útil que resulte en la mejora de las herramientas de gestión de personal en la organización, contribuyendo también a la progresión del modelo sostenible de crecimiento empresarial en la región, utilizando un método cuantitativo, deductivo y nivel correlacional. En tal situación, el estudio se configura en seis secciones: introducción: que refleja el problema, la razón, la redacción y la exposición; Capítulo I: Hablamos sobre el establecimiento de objetivos: qué queremos lograr en general y los detalles específicos; Capítulo II: Profundizamos en los fundamentos teóricos: analizamos los fundamentos, nuestras ideas clave y cómo se construyó nuestra forma de pensar; Capítulo IV: Aquí es donde abordamos las conjeturas: exploramos nuestras conjeturas, grandes y pequeñas, los detalles y cómo pretendemos llevar a cabo nuestros planes; Capítulo V detalla nuestro plan paso a paso: compartimos la dirección, las herramientas utilizadas, la naturaleza y el alcance de nuestro estudio, el diseño, la recopilación de material, las tácticas y las reservas, la fiabilidad y exactitud de las



reservas, la forma de gestionar todos los datos y la verificación de las conjeturas;

Por último, Capítulo VI lo pone todo a prueba: analiza las pruebas y su análisis, los pasos para las revisiones y sugerencias, y finaliza con recursos relacionados y materiales adicionales.



CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

1.1. Planteamiento del problema

Dado el entorno laboral actual, de naturaleza global y con una tecnología en constante evolución, las estrategias de capacitación han adquirido una importancia crucial para el desarrollo del capital humano y, por consiguiente, para el desempeño laboral. La Organización Internacional del Trabajo (OIT, 2020) informa que más del 65 % de la fuerza laboral mundial reconoce que la capacitación continua es necesaria para adaptarse al cambiante mundo laboral. Sin embargo, la mayoría de las instituciones tienen dificultades para implementar la capacitación suficiente. Según un informe de la Asociación para el Desarrollo de la Capacitación (ATD, 2021), las empresas que no comprenden claramente las brechas de capacitación experimentan una tasa de rotación un 50 % mayor que aquellas que han desarrollado soluciones específicas. Esta falta de visión no solo perjudica la carrera profesional de los trabajadores, sino que también afecta el desempeño y la diferenciación institucional en el mercado global. Además, Noe (2017) destaca la importancia de evaluar sistemáticamente los programas de capacitación para garantizar que sean congruentes con los objetivos de la



organización y promuevan el desarrollo de la experiencia pertinente. Por lo tanto, es necesario explorar maneras de mejorar la eficacia de la capacitación para optimizar el desempeño laboral y, por extensión, reducir la competencia global.

La capacitación de los trabajadores en Perú se ha convertido en una necesidad para maximizar el rendimiento laboral y afrontar un mercado laboral cada vez más competitivo. El Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo (MTPE, 2021) señala que la capacitación deficiente se traduce en una baja productividad en estas industrias e influye directamente en el desarrollo económico del país. En Perú, a las pequeñas y medianas empresas (pymes) les resulta difícil implementar buenos planes de capacitación. Según un informe del Banco Interamericano de Desarrollo (BID) de 2020, esto representa un problema para muchas. Solo el 30 % de las empresas peruanas ofrecen capacitaciones regulares a sus empleados. Esto indica una gran diferencia entre la capacitación que buscan y la que está disponible.

Además, la falta de un análisis adecuado de las necesidades de capacitación impide a las organizaciones diseñar programas que se ajusten a la dirección estratégica del negocio. Al respecto, un estudio de la Universidad del Pacífico de 2021 indicó que las empresas que aplican estrategias de capacitación sin haber identificado previamente sus necesidades de capacitación tienen una rotación de personal un 40% mayor. No solo representa un costo sustancial para las empresas, sino que también impide el desarrollo profesional de los empleados, crucial para garantizar una mayor productividad de su fuerza laboral. Esto exige, a la vez, analizar cómo se pueden avanzar y mejorar las estrategias de capacitación para aumentar el desempeño laboral en el Perú y contribuir al crecimiento sostenible.



En Juliaca, ciudad donde la economía y la población han experimentado un crecimiento, una de las claves para mejorar el trabajo y, por ende, el rendimiento organizacional es la capacitación laboral. Sin duda, esto es una buena noticia, aunque muchas empresas locales, como Etraconsan Sociedad Anónima, enfrentan grandes desafíos para diseñar programas de capacitación efectivos. Una investigación de la Asociación de Productores de Puno (2022) reveló que el 60% de las empresas de Juliaca estiman de forma inadecuada las necesidades de capacitación de su recurso humano, lo que genera un uso ineficiente de los recursos y, en consecuencia, un rendimiento laboral inferior al esperado.

Además, el Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo publicó un informe en 2021. El informe señala que las empresas de la región carecen de programas de capacitación continua. Esta falta de capacitación provoca que los trabajadores abandonen sus trabajos con mayor frecuencia. En Juliaca, más del 45% de los empleados están dejando sus empleos. Estas deficiencias son aún más alarmantes ante la fuerte competencia y la urgente necesidad de adaptarse a las exigencias del mercado. Por lo tanto, es necesario determinar cómo optimizar dichas estrategias de capacitación en Etraconsan Sociedad Anónima de manera de potenciar el desempeño empresarial de esta empresa, así como de otras empresas locales, todas las cuales pueden brindar oportunidades para el desarrollo económico local.

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema general

- ✓ ¿Cuál es la relación entre las estrategias de capacitación y desempeño laboral en la empresa Etraconsan Sociedad Anónima de la ciudad de Juliaca – Puno, 2024?



1.2.2. Problemas específicos

- ✓ ¿Cuál es la relación entre el diagnóstico de necesidades y desempeño laboral en la empresa Etraconsan Sociedad Anónima de la ciudad de Juliaca – Puno, 2024?
- ✓ ¿Cuál es la relación entre el diseño de los programas de capacitación y desempeño laboral en la empresa Etraconsan Sociedad Anónima de la ciudad de Juliaca – Puno, 2024?
- ✓ ¿Cuál es la relación entre la implementación de la capacitación y desempeño laboral en la empresa Etraconsan Sociedad Anónima de la ciudad de Juliaca – Puno, 2024?
- ✓ ¿Cuál es la relación entre la evaluación de la capacitación y desempeño laboral en la empresa Etraconsan Sociedad Anónima de la ciudad de Juliaca – Puno, 2024?

1.3. Justificación del estudio

La justificación teórica de la presente investigación se basa en la necesidad de comprender y optimizar la conexión de las estrategias de formación y el desempeño laboral en un contexto empresarial específico, como el de Etraconsan Sociedad Anónima en Juliaca, Puno. La capacitación efectiva no solo se ha reconocido como un elemento crucial para el fortalecimiento de habilidades en el trabajador, sino que también se asocia con el incremento en la eficiencia y la diferenciación organizacional (Noe, 2017; Kirkpatrick & Kirkpatrick, 2016). Según el modelo de evaluación de Kirkpatrick, la capacitación debe ser evaluada en múltiples niveles, desde la respuesta y el proceso de progreso hasta la conducta



y los impactos, lo que subraya la relevancia de un enfoque estructurado en la planificación y realización de iniciativas de capacitación (Kirkpatrick, 1994). También, el análisis de requerimientos de formación, como elemento central en la planificación de estrategias, permite a las organizaciones alinear sus esfuerzos formativos con los objetivos estratégicos, lo que contribuye a un mejor desempeño laboral (Cascio, 2019). Así pues, este estudio tiene como objetivo proporcionar un entendimiento detallado de cómo estas dimensiones se interrelacionan y pueden ser optimizadas en un entorno local específico.

La justificación práctica de la presente investigación radica en su potencial para proporcionar a Etraconsan Sociedad Anónima y a otras empresas de Juliaca, Puno, herramientas efectivas para mejorar sus estrategias de capacitación y, en consecuencia, el rendimiento en el trabajo de sus empleados. La capacitación adecuada no solo optimiza el incremento de destrezas y capacidades, sino que también impacta directamente en la gratificación y el estímulo del equipo, lo que puede reducir la rotación y los costos asociados (González, 2020). En un entorno de negocios siempre más estratégico, donde la adaptación a los cambios del mercado es esencial, esta investigación busca ofrecer un enfoque práctico que permita a las organizaciones identificar sus necesidades formativas y estructurar iniciativas de formación que verdaderamente favorezcan el desarrollo empresarial de sus trabajadores (Fernández & Martínez, 2021). Al integrar el diagnóstico de necesidades con un diseño y puesta en marcha efectiva de iniciativas de formación, las empresas pueden esperar mejoras notables en la productividad, la excelencia del trabajo y, en última instancia, en su desempeño organizacional general.



La base metodológica de esta investigación se basa en la selección de una metodología cuantitativa, dado que facilita la recopilación y estudio de informes numéricos que son esenciales para examinar la conexión de las estrategias de la formación y el rendimiento en el trabajo en Etraconsan Sociedad Anónima. Este tipo de investigación aplicada es particularmente relevante, ya que busca generar conocimientos prácticos que puedan ser implementados en el entorno laboral (Creswell, 2014). La investigación no experimental de corte transversal es adecuada, ya que permite observar y analizar variables en un único punto temporal, facilitando la identificación de correlaciones sin interferir en el contexto natural de los participantes (Hernández et al., 2014). El estudio, de carácter correlativo, se fundamenta en una perspectiva deductiva, que partirá de teorías ya establecidas para establecer hipótesis concretas y probar su validez a través de la recopilación de datos. Para este fin, se utilizará la metodología de sondeo, a través de un cuestionario estructurado que garantizará la obtención de información confiable y válida sobre las percepciones de los trabajadores respecto a la capacitación y su desempeño (Sánchez & Blanco, 2020). Esta estrategia metodológica no solo proporciona un marco sólido para la recolección de informes, sino que asimismo garantiza que los hallazgos obtenidos sean pertinentes y aplicables a la realidad organizacional.



CAPÍTULO II

OBJETIVOS

2.1. Objetivo general

- ✓ Determinar la relación entre las estrategias de capacitación y desempeño laboral en la empresa Etraconsan Sociedad Anónima de la ciudad de Juliaca – Puno, 2024.

2.2. Objetivos específicos

- ✓ Analizar la relación entre el diagnóstico de necesidades y desempeño laboral en la empresa Etraconsan Sociedad Anónima de la ciudad de Juliaca – Puno, 2024.
- ✓ Evaluar la relación entre el diseño de los programas de capacitación y desempeño laboral en la empresa Etraconsan Sociedad Anónima de la ciudad de Juliaca – Puno, 2024.
- ✓ Examinar la relación entre la implementación de la capacitación y desempeño laboral en la empresa Etraconsan Sociedad Anónima de la ciudad de Juliaca – Puno, 2024.
- ✓ Investigar la relación entre la evaluación de la capacitación y desempeño laboral en la empresa Etraconsan Sociedad Anónima de la ciudad de Juliaca – Puno, 2024.



CAPÍTULO III

MARCO TEÓRICO REFERENCIAL

3.1. Antecedentes de la investigación

3.1.1. Antecedentes Internacionales

Sangache (2024) en su estudio titulado *"Formación para el rendimiento profesional de los trabajadores administrativos del Directorio Continental de Administraciones Comunitarios de Bolívar, Ecuador, del periodo 2022"*, su finalidad fue analizar la conexión de la formación y el desempeño en el trabajo del afirmado equipo. Mediante un enfoque cuantitativo, se optó por un diseño detallado-correlativo realizando un sondeo a 55 empleados. Mucha gente coincide en la importancia de la capacitación laboral. Esto se refleja en una alta calificación de 0,902 en un estudio. El estudio indica que deberíamos invertir más en capacitación. Nos ayuda a desempeñar mejor nuestro trabajo y nos hace más felices en él. Esto también lo concluyó la Junta Provincial de Alcaldes Parroquiales de Bolívar. Señalaron que la capacitación es un gasto considerable e importante. Da buenos resultados y ayuda a las personas a crecer. El estudio también mostró



dónde podemos mejorar. Necesitamos seguir revisando y evaluando nuestra capacitación. Esto es importante para la gestión y el crecimiento futuro.

Azahares et al. (2022) en su investigación titulada *"El tratamiento de formación de los expertos que desempeñan el papel de docentes en las compañías de níquel – Cuba"*. Nuestro estudio analiza cómo los docentes del Instituto de Capacitación del Níquel pueden impulsar sus carreras. La idea es ayudarlos a ascender a puestos directivos y a tener un mejor desempeño laboral. El plan busca preparar a más personas como expertos en la industria del níquel. Destaca la necesidad de formación en política e ideología mediante diversas actividades de capacitación. Estas iniciativas contribuyen a ampliar sus conocimientos, lo que a su vez mejora su desempeño laboral.

Calzadilla et al. (2022) desarrollaron la tesis titulada *"Proyecto de formación para fortalecer la conexión entre la escuela y la entidad mediante el desempeño de trabajo de los líderes - Cuba"*. En esta investigación, se destaca que el vínculo entre universidades y empresas es relevante para optimizar el rendimiento de los expertos en el sector de educación y organizacional, constituyendo una demanda clave para la transmisión de saberes y el progreso socioeconómico de la nación. La capacitación se presenta como una herramienta efectiva para fortalecer este vínculo, lo que permite a los dirigentes llevar a cabo acciones mutuamente beneficiosas. Para respaldar esta afirmación, se propone una estrategia de capacitación que fue aplicada en la compañía Productos y Cursos de La Habana entre enero de 2019 y 2020. Los resultados mostraron una evolución favorable en la implicación efectiva y la concienciación de los líderes, demostrando la efectividad de la educación en la optimización del rendimiento profesional.



Delgado et al. (2021) llevaron a cabo un análisis *"La formación en el trabajo como instrumento de optimización organizacional"*. En un escenario cuando la tecnología de habilidades adquiere una creciente importancia como elemento de utilidad competitiva, la formación se presenta como un componente esencial para la victoria de la entidad y del país. El propósito del análisis fue valorar la formación de trabajo medianas empresas de Cúcuta, Colombia. Para ello, se caracterizaron los criterios de enseñanza secundaria y a nivel superior, formación para entidades y habilidades estratégicas, mediante un método utilizado a 138 compañías. Los hallazgos mostraron que el 92% de los negocios de tamaño medio están lideradas por individuos con estudios expertos, y que el 74% de estas entidades promueven el empleo colaborativo como táctica para mejorar capacidades, competencias, saberes y obligaciones. Se deduce que las pequeñas y modestas entidades de Cúcuta están enfocadas en alcanzar buenos indicadores en educación y capacitación, considerando estos elementos como herramientas esenciales para la optimización del negocio corporativo.

Morera et al. (2021) realizaron la investigación titulada *"Formación para potenciar el rendimiento laboral del Experto en Podología - Colombia"*, en la cual se destaca la importancia de educar expertos con alta formación en Cuba, que respondan a las exigencias sociales de la profesión. La formación continua y permanente es esencial para que los egresados puedan aplicar sus conocimientos teóricos y prácticos, promoviendo un enfoque creativo e innovador en su labor. El propósito fundamental de este estudio es reconocer los fundamentos académicos que sustentan el desarrollo de formación del especialista en Podología. En el desarrollo del estudio, se lleva a cabo una sistematización del proceso de capacitación, definiendo operativamente la capacitación del técnico en esta área.



Las conclusiones indican que el proceso de capacitación se caracteriza por ser un aprendizaje permanente, continuado y planificado, lo cual permite la evaluación integral de los miembros inferiores y, por ende, contribuye significativamente al mejoramiento del desempeño profesional de estos técnicos.

3.1.2. Antecedentes nacionales

Flores (2024) en su estudio *"La correlación de formación y rendimiento en el sector de aplicación de Tecnología Oriente San Martín"*, cuyo fin principal era establecer el nivel de conexión de la formación y el desempeño en dicho campo. La investigación incluyó una muestra de 247 colaboradores, utilizando cuestionarios y guías de evaluación histórica como herramientas para la recopilación de informes. Desde un enfoque práctico, el estudio optó por un tipo de vínculo exhaustivo y un progreso sin experiencia previa - transversal. Los hallazgos señalaron una conexión significativa de los aspectos de formación y rendimiento, con un factor de vínculo de Pearson (RP) de 0.798, lo que clasifica la relación como directa y significativa, con un valor de p de 0.000. Esto significa que, conforme se incrementa la formación, además se potencian las habilidades profesionales de los empleados del sector de administración de eléctrica Oriente. S.A. Tales descubrimientos resaltan la relevancia de las iniciativas de capacitación en el contexto empresarial para incrementar el desempeño empresarial y las capacidades de los trabajadores.

Dávila (2023) desarrolló un estudio titulado *"Formación y rendimiento profesional de los empleados del financiero BBVA Trujillo, 2018 - 2022"*, cuyo propósito principal es examinar y detallar la trayectoria laboral obtenida en el BBVA



durante este lapso, particularmente en las posiciones de Consultor de Ventas y Supervisor de Financiamiento Personal en la oficina de Empresa Primavera ubicada en Trujillo, La Libertad. El informe se divide en cuatro apartados: el inicio expone el marco organizacional del BBVA y las tareas ejecutadas conforme al Sistema de estructura y Cargos (MOF) de la compañía, además de identificar problemas en los puestos de trabajo y establecer los fines del reporte. Luego, se expone la base científica y aplicación del rendimiento de trabajo conseguido en el BBVA. El tercer apartado expone las tácticas para resolver los desafíos detectados en el comienzo, mientras que el cuarto proporciona una valoración crítica fundamentada en la trayectoria laboral del autor respecto a la capacitación obtenida en la institución de gerencia de la Universidad de estudio. Seguidamente, se exponen las conclusiones pertinentes, resaltando la ausencia de formación para los empleados y las carencias en la atención al usuario, junto con recomendaciones para que el BBVA las implemente.

Carhuamaca y Ccoñas (2023) desarrollaron la tesis bajo el título de *"Formación de empleados y crecimiento académico en la compañía El Cristal SCRL, región de Lima Este (Perú)"*, que su fin era establecer el vínculo de la formación del equipo y el crecimiento de trabajo en esa entidad. El estudio utilizó un crecimiento inédito de la correlación - causal transversal, con una orientación cuantitativa, y la comunidad y exhibición se conformaron por 28 trabajadores de la compañía. Los hallazgos demuestran un vínculo firme y relevante entre la formación del equipo y el progreso laboral, lo que indica la relevancia de potenciar la estimulación del carácter físico para cubrir sus requerimientos existenciales y laborales, brindando posibilidades de progreso en la entidad. Este descubrimiento



está avalado por un factor $Rho=0.613$ y un grado de relevancia de $p = 0.001$, corroborando así la hipótesis alternativa propuesta.

Chaoyang (2021) llevó a cabo un análisis "*Organización corporativa y rendimiento en el trabajo de los empleados de una compañía explotadora de Ica*", que aborda la relación de estas dos cuestiones en el contexto de una compañía minera de recursos chinos que contrata a empleados peruanos y chinos. Analizamos las culturas china y peruana, centrándonos en su rutina laboral. Mediante una encuesta, evaluamos cómo la configuración de la empresa afecta el trabajo de 322 trabajadores. Para ello, empleamos un método de evaluación conocido como el factor de Spearman. Nuestro objetivo es ayudar a los estudiantes con este trabajo. Exploramos cómo la sociedad impacta el desempeño laboral en un contexto que abarca más de un país.

Lipa (2020) realizó un estudio titulado "*Ambiente empresarial y rendimiento del trabajador en la MYPE Voltrailer, Huachipa*", que su finalidad era crear la vinculación del entorno laboral y el desempeño en el empleo. Mediante un método numérico y un desarrollo de correlación sencillo, se realizó una revisión a 85 profesionales de la compañía. Los hallazgos evidenciaron un vínculo relevante de los factores, presentando un nivel de Rho de Spearman de 0.772. ($p < 0.05$), evidenciando una asociación beneficiosa considerable. Por ejemplo, la capacidad de las personas para gestionar los conflictos ($r = 0,775$) y brindar ayuda ($r = 0,756$). También, asumir riesgos y tomar decisiones ($r = 0,695$), recibir un salario ($r = 0,657$), ser responsable del propio trabajo ($r = 0,823$) y la estructura de la empresa ($r = 0,719$). Todos estos factores indican cómo un buen entorno laboral puede mejorar el rendimiento de los empleados.



3.1.3. Antecedentes locales

Ccama (2023) en su estudio *"Capacidades Claras y Rendimiento Profesional de los docentes en Centros de Enseñanza Primaria, Puno - del periodo 2023"*. El fin esencial fue determinar la conexión de las capacidades blandas y la productividad de trabajo de los profesores en la región de Puno. Mediante el uso de un enfoque matemático y un progreso sin pruebas de naturaleza extensiva, se realizó un análisis con una aplicación de 32 profesores de instituciones educativas primarias. La compilación de informes se realizó por medio de formularios que incluían formularios con cinco escalas tipo Likert para medir ambas variables. Los hallazgos evidenciaron un valor de asociación de $Pearson=0.672$ señala un vínculo a nivel medio favorable de las destrezas físicas y el rendimiento en el trabajo, con un nivel de relevancia bidireccional de $p=0.00$, inferior a 0.05. Para concluir, se determinó que un incremento en el progreso de capacidades blandas mejora el rendimiento en el trabajo de los maestros.

Choque y Condori (2022) desarrollaron la tesis titulada *"Proceso de Burnout y desempeño de Trabajo en el trabajador de un Policlínico, Juliaca-Puno, año 2022"*. El fin de la evaluación fue determinar la correlación del efecto de burnout y el desempeño en el trabajo en un grupo de 30 profesionales del policlínico, donde se utilizó un modelo no experimentado de tipo correlacional y una perspectiva cuantitativa. Se incluyó a toda la población sin seleccionar una muestra específica. Para la recogida de datos, se empleó una encuesta que contenía 18 inquietudes relacionadas con el efecto de burnout y 18 relacionadas con el rendimiento en el trabajo, empleando una medida de Likert. El estudio se realizó la recolección de informes trabajando con el SPSS V.26., estructurando los informes en conjuntos



de alimentación dupla, con tendencia completa y comparada. Los hallazgos indicaron un vínculo favorable significativo del efecto de burnout y el rendimiento en el trabajo, lo que implica que a reducción que se incrementa el burnout, disminuye el desempeño. Es aconsejable que la entidad conserve a sus empleados estimulados para mejorar y mantener altos niveles de desempeño laboral.

Moscairo (2022) llevó a cabo la investigación titulada "*Formación de Equipo como Elemento Importante en la Administración de excelencia y en el Programa de Incremento de la MYPE del ámbito atención, Ejemplo Notaría Suni de Juliaca, del año 2020*". El objetivo principal de la experiencia fue establecer una propuesta de mejora en la capacitación del equipo, considerándola vital para llevar a cabo el proyecto de gestión de la eficiencia y el plan de crecimiento de dicha pyme. La metodología se basó en un diseño longitudinal, no experimental y descriptivo, con una muestra no probabilística de 18 trabajadores que respondieron a un cuestionario. Los hallazgos mostraron que, en cuanto a la capacitación, el 50% de los encuestados considera necesario adquirir nuevos conocimientos, mientras que otro 50% afirma tener las capacidades requeridas. Muchos empleados, aproximadamente el 56%, compartieron que su empresa no ofrece capacitación en habilidades. La mitad afirmó realizar bien su trabajo. En cuanto a la gestión de calidad, el 39% explicó que su empresa tiene objetivos claros. Suelen conocer a sus clientes. Alrededor del 44% indicó que su empresa controla el uso de la tecnología. Aun así, el 39% considera que su empresa no se esfuerza por mejorar constantemente. La conclusión clave es que una empresa necesita capacitación que se ajuste a sus necesidades. Aplicar las tres etapas de la buena gestión de Juran puede ayudar a planificar, evaluar y mejorar constantemente.



Chayacaña (2021) en su análisis *"Administración y Rendimiento de Trabajo de los trabajadores del Municipio Provincial de Sandía-Puno"*. El estudio tuvo como variables principales la gestión y el rendimiento en el trabajo, con el propósito de crear la vinculación entre ambas en el marco de la Municipio de Sandía-Puno en 2020. El análisis se realizó con un método numérico y de naturaleza básica, utilizando una estrategia correlativa sin experimentación y de corte transversal. El grupo fue compuesto por 150 empleados, y de ellos se seleccionó una muestra de 108. Se empleó un formulario con un sondeo para el registro de información verificado por especialistas, alcanzando una veracidad de 0.719 en la administración y 0.723 en el rendimiento del trabajador, de acuerdo con el factor alfa de Cronbach. Los descubrimientos concluyeron que hay vínculo eficaz y sustancial de la administración y el desenvolvimiento de trabajo de los empleados del Municipio de estudio del 2020.

Quispe y Vargas (2021) desarrollaron la tesis titulada *"El Rendimiento de Trabajo y la Formación de los Empleados de la Cooperativa Consorcio Rumage S.A., Quiaca, Puno del periodo 2021"*. Analizamos cómo la capacitación afecta el rendimiento laboral en una empresa específica. El método fue sencillo: ver cómo se conectan las cosas. Hablamos con 103 empleados, el mismo tamaño que nuestro grupo. Utilizamos una encuesta de 60 preguntas cuyas respuestas se calificaban en una escala de Likert. Esto nos permitió obtener la información necesaria. Nuestra herramienta fue el software SPSS 26. Demostró que nuestra investigación era muy fiable, con una puntuación en el índice de Cronbach de 0,971. Para cuantificar la asociación, se empleó el factor de Spearman, resultando en un Rho de 0.849. El estudio concluyó que una mayor capacitación puede



mejorar el desempeño laboral. Esto significa que aprender más puede ayudar a los trabajadores a desempeñar mejor sus funciones.

3.2. Bases teóricas

3.2.1. Estrategias de capacitación.

Definición:

Las metodologías de capacitación son un proceso de aprendizaje temporal con una estructura o procedimiento general organizado mediante el cual el personal adquiere conocimientos y habilidades que aprenderá mediante la capacitación en el lugar de trabajo (Chiavenato, 2011).

Dessler (2013) "Las tácticas de capacitación deben integrarse con los objetivos corporativos para que funcionen", afirma. Esto significa que la capacitación no solo debe ser reactiva, sino también anticipada, determinando las habilidades necesarias para alcanzar los objetivos de la empresa.

González (2015) En su investigación, sostiene que un programa de formación exitoso debe cubrir las necesidades educativas, crear programas adecuados y emplear recursos didácticos que faciliten el aprendizaje. Esto enfatiza la necesidad de una perspectiva dirigida durante la formación.

Serrano (2016) métodos de enseñanza como "las ideas y enfoques que ayudan al personal a mejorar. Esto no solo contribuye a su propio crecimiento, sino que también ayuda a la empresa a mantenerse competitiva". Señala cómo la enseñanza puede impulsar el éxito de la empresa.

3.2.2. importancia de las estrategias de capacitación.

Aprender trucos realmente ayuda a las empresas a tener éxito en su forma de trabajar hoy en día. Por eso, te mostramos por qué son tan importantes:



1. Mejora del Desempeño Laboral

La capacitación brinda a los trabajadores una ventaja competitiva. Como comentó Noe (2017), les proporciona las herramientas clave para realizar su trabajo con mayor fluidez y eficacia. Además, aprender habilidades específicas puede ayudar a reducir errores y a mejorar el trabajo (Kirkpatrick & Kirkpatrick, 2006).

2. Adaptación al Cambio

En un entorno laboral en constante evolución, necesitamos buenos planes de capacitación. Estos planes ayudan a los empleados a adaptarse a los cambios tecnológicos y al estilo de trabajo de la empresa. Según la investigación de Garavan, Carbery y Rock de 2012, capacitarse constantemente ayuda. Con esto, los empleados pueden usar nuevas herramientas y métodos con mayor rapidez, lo que ayuda a la empresa a mantenerse competitiva.

3. Desarrollo del Talento Humano

Las organizaciones que implementan estrategias de capacitación efectiva no solo fortalecen las habilidades de su fuerza laboral, sino que también fomentan el desarrollo de líderes dentro de la empresa. Chiavenato (2011) sostiene que apostar por el crecimiento de los trabajadores crea un ambiente propicio para la retención del talento, aumentando la lealtad y satisfacción laboral.

4. Incremento de la Satisfacción Laboral

Las oportunidades de capacitación contribuyen a la contento y incentivo de los trabajadores. Según a investigación de Blanchard y Thacker (2013), Los trabajadores que se involucran en programas de



formación se perciben más apreciados y dedicados a su labor, esto conduce a una disminución del nivel de cambio de personal.

5. Fortalecimiento de la Cultura Organizacional

La realización de programas de formación también ayuda a construir y fortalecer la cultura organizacional. Según Schein (2010), una sociedad con un desarrollo constante fomenta la colaboración y optimiza la comunicación entre equipos, esto conduce a un ambiente de trabajo más unido y eficiente.

3.2.3. Tipos de estrategias de capacitación.

Las tácticas de capacitación pueden clasificarse de diversas maneras según su enfoque, metodología y el contexto en el que se aplican. Ahora, se presentan las clases más habituales de estrategias de formación:

1. Capacitación en el Trabajo

Esta estrategia implica la formación de empleados mientras realizan sus tareas diarias. Es efectiva porque permite a los trabajadores aprender en un entorno real y aplicar inmediatamente los conocimientos adquiridos. Según Noe (2017), esta modalidad promueve el aprendizaje práctico y reduce el tiempo necesario para adquirir nuevas habilidades.

2. Capacitación fuera del Trabajo

En contraposición a la formación laboral, esta estrategia se lleva a cabo en un lugar diferente al entorno laboral, como en aulas, seminarios o conferencias. Se enfoca en el crecimiento de conocimientos teóricos y



competencias que pueden aplicarse posteriormente en el trabajo. Chiavenato (2011) sostiene que este estilo de formación es esencial para el desarrollo de competencias específicas y técnicas.

3. Capacitación Basada en Competencias

Este enfoque se enfoca en el fortalecimiento de habilidades particulares que los trabajadores requieren para realizar su labor de forma eficaz. Según Cennamo y Gardner (2019), esta estrategia significa reconocer las competencias y saberes requeridos para un cargo y elaborar cursos de formación que se enfoquen en estos aspectos esas necesidades específicas, lo que resulta en un enfoque más personalizado y efectivo.

4. E-Learning y Capacitación en Línea

Con el progreso de la ciencia, el aprendizaje electrónico se ha vuelto una táctica se ha convertido en una estrategia popular. Esta opción facilita a los trabajadores el acceso an aplicaciones y recursos de formación mediante sistemas digitales, ofreciendo flexibilidad en el aprendizaje. Según Pappas (2015), el e-learning podría resultar más eficaz en cuanto an espacio y gastos., permitiendo a las organizaciones capacitar a más empleados en menos tiempo.

5. Capacitación a través de Simulaciones

Las simulaciones proporcionan un entorno de aprendizaje seguro en el que los empleados pueden practicar habilidades y decidir acuerdos sin tener en cuenta las repercusiones del universo real. Esta estrategia es



especialmente útil en campos como la medicina y la aviación, donde el aprendizaje práctico es crucial. Según Zuckerman y Cohen (2016), las simulaciones asisten a los trabajadores en su crecimiento de habilidades críticas en un entorno controlado.

6. Mentoría y Coaching

Estas estrategias involucran las relaciones laborales de un trabajador menos experimentado (mentee) y un trabajador más experimentado (mentor). La mentoría y el coaching proporcionan orientación y apoyo personal, permitiendo a los empleados desarrollar habilidades interpersonales y técnicas. Según Garavan et al. (2012), estas relaciones pueden ser altamente efectivas para el desarrollo profesional y la integración en la cultura organizacional.

3.2.4. Dimensiones de la variable estrategias de capacitación.

a) Diagnóstico de Necesidades

El diagnóstico de necesidades se refiere a la identificación de las brechas de aplicaciones y capacidades presentes en el carácter de la organización. Chiavenato (2011) sostiene que este proceso es fundamental para diseñar programas de capacitación efectivos, Esto garantiza que las necesidades del trabajador coincidan con los objetivos principales de la empresa. Este diagnóstico puede llevarse a cabo mediante encuentros, cuestionarios y evaluaciones de rendimiento, asegurando que los campos de formación estén correctamente identificados.



b) Diseño de los Programas de Capacitación

Una vez diagnosticadas las preferencias, el siguiente paso es la elaboración de planes de formación. Chiavenato (2011) enfatiza que en esta etapa se deben establecer objetivos claros y específicos para cada programa, así como seleccionar los métodos de enseñanza adecuados. Esto puede incluir formación presencial, capacitación en línea, talleres y simulaciones. Un diseño bien estructurado asegura que el contenido sea relevante y aplicable, optimizando así la vivencia de enseñanza.

c) Implementación de la Capacitación

Esto implica llevar a cabo los programas diseñados. Según Chiavenato (2011), es crucial que la organización prepare adecuadamente este proceso, garantizando que los recursos, materiales y facilitadores estén listos. La motivación y la participación de los trabajadores son fundamentales para el triunfo de esta fase. Chiavenato sugiere que la comunicación clara sobre los objetivos del programa y su relevancia para el desarrollo profesional de los empleados puede ayudar a aumentar el compromiso.

d) Evaluación de la Capacitación

La evaluación es una dimensión crítica que permite medir la efectividad de la capacitación. Chiavenato (2011) destaca que esta fase no solo debe evaluar la satisfacción de los participantes, sino también el aprendizaje adquirido y su aplicación en el entorno laboral.



Utilizando metodologías como encuestas y entrevistas, las organizaciones pueden obtener retroalimentación valiosa que informe futuras estrategias de capacitación y ajuste los programas existentes para mejorar continuamente su efectividad.

3.2.5. Desempeño laboral.

Definición:

Chiavenato (2009), afirma que el rendimiento empresarial alude a la ejecución eficaz de las aplicaciones y obligaciones otorgadas a un trabajador en una posición laboral específica, evaluando tanto los resultados obtenidos como las competencias y conductas exhibidas en el proceso.

Según Armstrong (2014), El rendimiento empresarial se acerca a la capacidad de un empleado para realizar labores y cumplir con los fines fijados por la entidad, basándose en criterios de eficiencia y eficacia" (p. 152). Esto resalta la relevancia de medir la efectividad en comparación con las metas organizacionales.

Kaplan y Norton (1996) afirman que "el desempeño laboral no solo involucra la ejecución de tareas, sino que también está íntimamente relacionado con la productividad general de la organización" (p. 76). Esta definición indica que el desempeño individual afecta directamente el éxito organizacional.

Según DeNisi y Kluger (2000), "La valoración del rendimiento en el trabajo es un procedimiento que posibilita a las empresas identificar sectores para mejorar, así como fomentar el crecimiento profesional de sus trabajadores" (p. 129). Esto subraya la función de la evaluación no solo como un mecanismo de control, sino también como una herramienta para el crecimiento.

Schmidt y Hunter (1998) proponen que “el desempeño laboral es influenciado por una serie de elementos, que comprenden la capacidad, la motivación y el contexto organizacional” (p. 252). Esta definición abarca la complejidad del desempeño y cómo varios elementos interactúan para influir en los resultados.

3.2.6. Factores que influyen en el desempeño laboral.

Los factores que influyen en el desempeño en el trabajo son múltiples y complejos, y su comprensión es esencial para que las organizaciones implementen estrategias efectivas de gestión del talento. Promover un entorno laboral que aprecie la capacitación, la motivación y la comunicación podría provocar un incremento considerable en la eficacia y la alegría en la labor de los empleados.

1. Capacidades y Habilidades

Las capacidades y competencias de los trabajadores son fundamentales para su eficiencia laboral. Esto incluye tanto las habilidades técnicas específicas del trabajo como las habilidades sociales, tales como la atención y el empleo, son fundamentales. en equipo. Según Schmidt y Hunter (1998), las habilidades generales de inteligencia y la experiencia laboral son predictores significativos del desempeño. Los empleados que reciben formación apropiada y crecimiento laboral continuo tienden a tener un mejor rendimiento.



2. Motivación

Es un factor crucial que motiva a los empleados a llegar a su capacidad óptimo. Teorías tales además la de Maslow, que sugiere un orden jerárquico de demandas, y la doctrina de la motivación limpieza de Herzberg, que diferencia de los elementos que producen agrado y los que evitan el descontento, sugieren que la motivación intrínseca y extrínseca puede afectar positivamente el desempeño laboral (Robinson, 2009; Gagne & Deci, 2005). Un ambiente que promueva la inspiración es capaz de conducir a un incremento de satisfacción en el trabajo y, en consecuencia, a un mejor desempeño.

3. Contexto organizacional.

El contexto organizacional incluye la cultura, el ambiente de trabajo y la estructura de la organización. Un entorno de trabajo favorable que fomente la cooperación, la innovación y la interacción franca suele potenciar el desempeño laboral. Según DeNisi y Kluger (2000), un ambiente dentro de la organización que promueva el respaldo y la cohesión entre los empleados puede llevar a una mayor eficacia en el desempeño. Además, una cultura organizacional clara y compartida puede ayudar a sincronizar las metas personales con las de la entidad.

4. Retroalimentación y Evaluación del Desempeño

La retroalimentación constante y efectiva es vital para el desarrollo y mejora del desempeño laboral. Evaluaciones regulares que proporcionen retroalimentación constructiva pueden asistir a los trabajadores a



reconocer ámbitos de progreso y definir objetivos precisos. Un estudio de Kluger y DeNisi (1996) mostró que la retroalimentación, dependiendo de cómo se administre y se perciba. La retroalimentación adecuada No únicamente incrementa el rendimiento propio, además que igualmente fomenta un sentimiento de vinculación y dedicación hacia la entidad.

5. Factores Externos

Los elementos físicos, tales como las circunstancias financieras, la rivalidad en el escenario y los cambios en la industria, también pueden influir en el desempeño laboral. La capacidad de una entidad para adaptarse a estas modificaciones y proporcionar a sus empleados las herramientas necesarias para hacerlo es fundamental para mantener altos niveles de desempeño. La literatura sugiere que organizaciones que se adaptan rápidamente a los cambios en el entorno pueden mantener su competitividad y eficiencia operativa (Kotter, 1996).

3.2.7. Evaluación del desempeño laboral.

La valoración del rendimiento empresarial es un procedimiento continuo a través en el que se evalúa la efectividad de los empleados en sus funciones y se identifica su contribución a los propósitos de la entidad. Este proceso es fundamental para el desarrollo de la empresa y el manejo del capital físico, dado que permite a las empresas sincronizar el rendimiento personal con sus fines estratégicos.

1. Objetivos de la Evaluación del Desempeño

La valoración del rendimiento posee múltiples metas clave:



- **Identificación de Fortalezas y Debilidades:** Permite reconocer las áreas en las que un trabajador sobresale y requiere progreso, lo que facilita el desarrollo profesional y la capacitación adecuada (Aguinis, 2009).
- **Mejora de la Productividad:** Al proporcionar retroalimentación constructiva, las evaluaciones pueden colaborar a los trabajadores a perfeccionar su rendimiento, lo que, a su vez, aumenta la productividad general de la organización (Pulakos, 2004).
- **Decisiones de Recursos Humanos:** Sirve como base para decisiones relacionadas con promociones, aumentos salariales, transferencias y despidos, asegurando que estas decisiones se basen en datos objetivos y justos (Bohlander & Snape, 2009).

2. Métodos de Evaluación del Desempeño

Hay diversos procedimientos empleados para la valoración del rendimiento, cualquier uno con sus ventajas y desventajas:

- **Evaluaciones 360 Grados:** Este método implica recopilar evaluación de diversas entidades, como directores, colegas y subalternos, ofrece una perspectiva completa del rendimiento del trabajador (Timmreck et al., 2001).
- **Evaluación por Objetivos (MBO):** En dicha metodología, tanto los trabajadores como sus jefes definen metas precisas y cuantificables al comienzo del periodo de atención. El rendimiento se evalúa basándose en la consecución de dichos propósitos (Drucker, 2007).



- **Métodos de Escala de Calificación:** Estos métodos utilizan escalas para calificar el desempeño en diferentes competencias o comportamientos. Son simples de implementar, pero pueden estar sujetos a sesgos (Schermerhorn et al., 2014).

3. Proceso de Evaluación del rendimiento

El procedimiento habitual de crítica del rendimiento incluye varias etapas:

- **Planificación:** Establecimiento de objetivos claros y expectativas de desempeño.
- **Monitoreo:** Supervisión del desempeño de manera continua y registro de logros y áreas de mejora.
- **Evaluación:** Revisión formal del desempeño a través de reuniones y discusiones.
- **Retroalimentación:** Proporcionar retroalimentación constructiva y establecer un plan de desarrollo personal.
- **Revisión Continua:** Evaluación continua del progreso y ajuste de los objetivos según sea necesario (Aguinis, 2009; Pulakos, 2004).

4. Beneficios de la Evaluación del Desempeño

- **Desarrollo del Talento:** Proceso orientado a identificar y potenciar las oportunidades de formación y crecimiento dentro de la organización, fortaleciendo las competencias individuales y colectivas, lo que favorece el progreso profesional y el compromiso del personal (Bohlander & Snape, 2009).
- **Mejora del Clima Laboral:** La evaluación del desempeño, al promover una comunicación abierta, sincera y constante entre empleados y



líderes, facilita la retroalimentación constructiva, mejorar la relación entre los trabajadores y ayudar a crear un ambiente de trabajo en equipo más amigable (Bracken et al., 2001).

- **Alineación de Objetivos:** Proceso mediante el cual se garantiza que los trabajadores comprendan y compartan las metas de la empresa, promoviendo la coherencia, la colaboración y el enfoque estratégico en todas las áreas, lo que incrementa la efectividad organizacional (Drucker, 2007).

3.2.8. Dimensiones de desempeño laboral

1. Eficiencia.

La productividad hace referencia al aprovechamiento óptimo de las herramientas existentes para alcanzar los objetivos con el menor desperdicio posible. En el ámbito laboral, implica la capacidad de realizar tareas de manera productiva con la mínima cantidad de tiempo, esfuerzo y materiales. Un trabajador eficiente utiliza los recursos de forma racional para obtener el máximo resultado posible con la menor cantidad de insumos, sin sacrificar la calidad del trabajo. Según Chiavenato (2009), la eficiencia es crucial en cualquier organización, ya que permite optimizar la eficiencia productiva y disminuir los gastos de operación.

2. Eficacia.

De otra forma, la efectividad está vinculada con la habilidad para lograr las metas establecidas propuestas o cumplir con las metas establecidas. En este caso, no solo importa cómo se utilizan los recursos, sino también si el resultado final cumple con las expectativas. Chiavenato (2009) subraya que



un trabajador eficaz es aquel que logra los objetivos organizacionales de manera consistente, independientemente de los recursos que se utilicen, siempre que las metas sean alcanzadas de manera satisfactoria.

3. Calidad.

La calidad hace referencia al nivel de excelencia o perfección con que se ejecuta una tarea o se produce un bien o servicio. En términos de desempeño laboral, la calidad se evalúa en función de si el trabajo realizado cumple con los estándares preestablecidos y si satisface las necesidades del cliente o de la organización. Chiavenato (2009) destaca que la calidad es un aspecto fundamental del desempeño laboral, debido a que el triunfo de una sociedad se fundamenta en la destreza para realizar tareas, sus empleados para ofrecer productos o servicios que no solo satisfagan, sino que superen las expectativas de los usuarios.

3.3. Marco conceptual.

Aprendizaje: Un proceso continuo facilita el aprendizaje de los trabajadores. Adquieren los conocimientos, el talento y las rutinas para realizar mejor su trabajo. A medida que la empresa cambia, se adaptan. Son capaces de satisfacer nuevas necesidades y seguir nuevos planes con eficacia.

Competencias: Un trabajador necesita una combinación completa de habilidades, inteligencia y actitud positiva para desempeñar bien su trabajo. Debe adaptarse bien a los retos laborales y contribuir al logro de los grandes objetivos de la organización.

Eficiencia: Capacidad de ejecutar tareas optimizando los recursos disponibles, utilizando el mínimo de tiempo, esfuerzo y herramientas posibles, sin



comprometer la calidad del resultado final, lo que contribuye al buen rendimiento y sostenibilidad de los procesos organizacionales.

Eficacia: Capacidad para alcanzar los objetivos previamente establecidos utilizando el tiempo y los recursos disponibles de manera adecuada, garantizando así el cumplimiento de las metas organizacionales y contribuyendo al éxito y funcionamiento eficiente de la entidad.

Metodología: Conjunto organizado de técnicas, estrategias y procedimientos aplicados durante la capacitación, orientados a garantizar que los participantes adquieran de forma efectiva las competencias.

Motivación: Motivación: Impulso interno que motiva a los empleados a alcanzar altos niveles de desempeño, contribuyendo al éxito organizacional y al logro personal.

Productividad: Vínculo de los logros alcanzados por un trabajador y las habilidades empleados, reflejando la efectividad y atención en la ejecución de sus responsabilidades.

Retroalimentación: Proceso mediante el cual los empleados reciben información sobre su desempeño, identificando áreas de mejora y consolidando sus fortalezas para optimizar resultados futuros.



CAPÍTULO IV

HIPÓTESIS Y VARIABLES

4.1. Hipótesis general.

- Existe una relación directa entre las estrategias de capacitación y desempeño laboral en la empresa Etraconsan Sociedad Anónima de la ciudad de Juliaca – Puno, 2024.

4.2. Hipótesis específicas.

- Existe una relación directa entre el diagnóstico de necesidades y desempeño laboral en la empresa Etraconsan Sociedad Anónima de la ciudad de Juliaca – Puno, 2024.
- Existe una relación directa entre el diseño de los programas de capacitación y desempeño laboral en la empresa Etraconsan Sociedad Anónima de la ciudad de Juliaca – Puno, 2024.

- La forma como la empresa Etraconsan Sociedad Anónima de Juliaca – Puno capacita a su personal en el año 2024 incide directamente en el buen desempeño de sus labores.
- Existe una relación entre la evaluación de la capacitación y desempeño laboral en la empresa Etraconsan Sociedad Anónima de la ciudad de Juliaca – Puno, 2024.

4.3. Variables

a. Variable 1

Estrategias de capacitación

- ✓ Diagnóstico de necesidades
- ✓ Diseño de los programas de capacitación
- ✓ Implementación de la capacitación
- ✓ Evaluación de la capacitación

b. Variable 2

Desempeño laboral

- ✓ Eficiencia
- ✓ Eficacia
- ✓ Calidad

4.4. Operacionalización de variables

Tabla 1

Operacionalización de variables

Variables	Dimensiones	Indicadores	Instrumento
Variable 1	1.1. Diagnóstico de necesidades	1.1.1. Análisis de competencias	



1. ESTRATEGIAS DE CAPACITACIÓN

Definición: *Las estrategias de capacitación son un proceso educacional a corto plazo, que aplica un procedimiento planificado, sistemático y organizado, mediante el cual los empleados adquieren conocimientos técnicos y habilidades específicas para mejorar su rendimiento en el trabajo (Chiavenato, 2011).*

Variable 2

2. DESEMPEÑO LABORAL

Definición: *Según Chiavenato (2009), el desempeño laboral hace referencia al eficaz desempeño de las tareas y obligaciones asignadas a un empleado en un determinado puesto de trabajo, evaluando tanto los resultados obtenidos como las competencias y conductas exhibidas en el proceso.*

- 1.2. Diseño de los programas de capacitación
 - 1.2.1. Definición de objetivos de aprendizaje
 - 1.2.2. Selección de métodos de enseñanza
 - 1.2.3. Asignación de recursos
- 1.3. Implementación de la capacitación
 - 1.3.1. Número de sesiones impartidas
 - 1.3.2. Asistencia de los empleados
 - 1.3.3. Uso de tecnologías de apoyo
- 1.4. Evaluación de la capacitación
 - 1.4.1. Medición del desempeño post-capacitación
 - 1.4.2. Retroalimentación de los participantes
 - 1.4.3. Cumplimiento de los objetivos de capacitación.
- 2.1. Eficiencia
 - 2.1.1. Cumplimiento de plazos
 - 2.1.2. Uso adecuado de recursos
 - 2.1.3. Reducción de costos operativos
- 2.2. Eficacia
 - 2.2.1. Logro de objetivos
 - 2.2.2. Resolución de problemas
 - 2.2.3. Consecución de metas organizacionales
- 2.3. Calidad
 - 2.3.1. Precisión en la entrega de tareas
 - 2.3.2. Satisfacción del cliente
 - 2.3.3. Cumplimiento de estándares

Encuesta Cuestionario

Encuesta Cuestionario

Nota. Modificado de la teoría de los escritores Chiavenato (2009, 2011).



CAPÍTULO V

PROCEDIMIENTO METODOLÓGICO DE LA INVESTIGACIÓN

5.1. Enfoque de investigación

Este estudio optó por un enfoque cuantitativo con el propósito de conseguir evidencia objetiva y fundamentada sobre la asociación de las estrategias de capacitación y el desempeño laboral en la compañía ETRACONSAN S.A., de Juliaca, región Puno, del 2024.

5.2. Métodos aplicados a la investigación

Realizaron este estudio utilizando un método que parte de una visión global. Esto les permitió tomar ideas generales sobre las estrategias y extraer conclusiones específicas a partir de ellas de formación y el rendimiento en el trabajo para establecer hipótesis específicas, aquellas que se compararon los datos recabados de la empresa ETRACONSAN Sociedad Anónima de Juliaca, Puno, 2024.

5.3. Tipo de Investigación

El análisis realizado correspondió a un estudio aplicado, dado que utilizó conocimientos teóricos y metodológicos sobre las tácticas de formación y el

rendimiento en el trabajo para resolver un problema concreto en la compañía ETRACONSAN S.A., de Juliaca, Puno, durante el año 2024. Este tipo de investigación se enfocó en generar resultados prácticos que contribuyeran a mejorar la gestión empresarial y laboral.

5.4. Nivel de investigación

El estudio se desarrolló en un nivel correlacional, y su propósito esencial fue reconocer y examinar la vinculación existente de las estrategias de capacitación y rendimiento de trabajo en la compañía ETRACONSAN S.A, ubicada en Juliaca, Puno, durante el año 2024. Este nivel permitió examinar cómo las variaciones en una variable (estrategias de capacitación) se asociaron con cambios en otra variable (desempeño laboral), sin establecer una causalidad directa.

5.5. Diseño de investigación

La metodología de estudio empleada fue sin experimentación de corte transversal. Este diseño permite observar las variables en un solo momento, sin manipulación directa de las mismas. El enfoque no experimental implica que se examinan las relaciones entre las variables sin intervenir ni controlar el contexto de la compañía ETRACONSAN S.A. Mediante este diseño, se buscó identificar la conexión entre las estrategias de formación y el desempeño en el trabajo, sin alterar las condiciones naturales del estudio.

5.6. Población y Muestra

5.6.1. Población

Tal población de análisis se conformó por 19 trabajadores. de la entidad Etraconsan S.A., de Juliaca, 2024. La población fue elegida por su relevancia para



el análisis de las estrategias de formación y su impacto en el desempeño en el trabajo en el contexto específico de la empresa.

5.6.2. Muestra

La muestra se conformó por todos los empleados de la empresa Etraconsan S.A., un total de **19 personas**, para Examinar las tácticas de formación y su influencia en el desempeño en el trabajo. Dado que la población es pequeña, no fue necesario aplicar un muestreo, lo que permitió obtener resultados más precisos y representativos. Incluir a todos los trabajadores minimiza los sesgos en el análisis y garantiza una visión más completa sobre cómo las tácticas de formación influyen en el rendimiento en el trabajo. Este enfoque es particularmente valioso cuando cada individuo puede aportar información crucial para la investigación, proporcionando una representación fiel de la situación en la empresa.

5.7. Técnicas e instrumentos

5.7.1. Técnica. Se utilizó la encuesta.

Encuesta. - El cuestionario es una forma de recopilar información. Es como elegir unas cuantas manzanas de un árbol para conocer todo el huerto. Con un cuestionario, se habla con un grupo selecto o una persona. Se les pregunta sobre sí mismos o sobre un tema específico. Las respuestas ayudan a comprender un grupo o tema más amplio. (Arias, 2006).

5.7.2. Instrumento. Se utilizó un cuestionario estructurado

Cuestionario. - En palabras de Arias (2006), es una serie de interrogantes estructuradas de manera coherente y ordenada, manifestado en un lenguaje sencillo y entendible, con el fin de conseguir datos originales.

5.8. Confiabilidad y validez del instrumento

Desarrollamos las instrucciones de calificados en el área, quienes aportaron sus puntos de vista sobre la configuración y los aspectos del formulario.

5.8.1. Confiabilidad

Análisis de fiabilidad

Se empleó el cuestionario como herramienta de recolección de datos, el mismo que suministró los hallazgos requeridos para apoyar los propósitos de la investigación. Se garantizó la seguridad del cuestionario a través de un estudio estadístico de los informes recolectados, lo que permitió la posibilidad de tener datos relevantes y precisos para esta indagación.

Resultados para el instrumento de la variable “estrategias de capacitación”

Tabla 2

Estadísticas de fiabilidad 1

Índice de Cronbach	Índice de Cronbach basada en elementos estandarizados	Cantidad de preguntas
,973	,973	12

Nota. La uniformidad dentro de los componentes analizados.

Los hallazgos obtenidos para "Estrategias de Capacitación" indican una excelente certeza del instrumento, de un índice de Cronbach de 0,973. Este valor revela que las 12 preguntas de la valoración presentan una solidez interior elevada, esto significa que la herramienta mide la pieza que está probando de forma regular y constante.



Resultados para el instrumento de la variable "desempeño laboral"

Tabla 3

Estadísticas de fiabilidad 2

Índice de Cronbach	Índice de Cronbach basada en elementos estandarizados	Cantidad de preguntas
,963	,963	09

Nota: La uniformidad interna de los componentes analizados.

Los hallazgos obtenidos para "Desempeño Laboral" revelan una excelente seguridad del instrumento, con un Alfa de Cronbach de 0,963. Este valor indica que los 9 ítems de la evaluación presentan una elevada firmeza interna, y esto corrobora la fiabilidad de la herramienta para evaluar este elemento.

5.8.2. Validez

La acreditación se hizo más sencilla mediante expertos que evaluaron la herramienta.

✓ Dr. Apolinar Florez Lucana

5.9. Procedimiento de tratamiento de datos

Necesitamos utilizar herramientas matemáticas especiales para analizar la información que hemos recopilado en este estudio. En particular, se empleó la v25.0 del programa SPSS, que simplifica el desarrollo de estudios numéricos exhaustivos, tales como exámenes de hipótesis, asociación y progreso. Este programa es fundamental para garantizar la precisión y seguridad de los análisis derivados de las encuestas obtenidas a partir de los sondeos realizados o cuestionarios aplicados a los trabajadores de la empresa Etraconsan S.A. Mediante el análisis con SPSS, se pueden extraer conclusiones claras sobre la



conexión de las técnicas de formación y el rendimiento en el trabajo, lo cual contribuye a obtener resultados concretos y útiles para optimizar los procesos dentro del negocio.

5.10. Contrastación de hipótesis

Prueba de la hipótesis general.

Datos:

$$r = 0.862$$

$$n = 19$$

Planteamiento de las hipótesis estadísticas:

1. Hipótesis

Hipótesis Nula (Ho): No existe una asociación sustancial entre las estrategias de capacitación y desempeño laboral en la empresa Etraconsan Sociedad Anónima de la ciudad de Juliaca – Puno, 2024.

Hipótesis Alterna (Ha): Existen una asociación sustancial de las estrategias de capacitación y desempeño laboral en la empresa Etraconsan Sociedad Anónima de la ciudad de Juliaca – Puno, 2024.

Al momento en que r alcanza el valor de 0, (no hay vínculo numérico entre las variables).

2. Nivel de Significancia:

$$\alpha = 0.05$$

3. Regla de decisión:

Como visto que ($p_valor = 0.000$) es menor al grado de importancia ($\alpha = 0.05$), se decide evitar la H_0 y, Así se confirma la H_a .

4. Estadístico de prueba

Tabla 4

Resultados del valor de P

		Valor	Error estándar asintótico ^a	T aproximada ^b	Explicación aproximada
Ordinal por ordinal	Tau-b de Kendall	,717	,080	8,304	,000
Cantidad de casos concretos		19			

Nota. Detalles de las mediciones simétricas del test.

5. **Conclusión:** El factor Tau-b de Kendall ($\tau_b = 0,717$; p-valor = $0,000 < 0,05$) evidencia una conexión relevante y favorable de las estrategias de capacitación y rendimiento en el trabajo en la compañía Etraconsan S.A. de Juliaca – Puno, 2024. La significancia estadística (p-valor = $0,000$) respalda este resultado, indicando que mejores estrategias de capacitación están asociadas con un mejor desempeño laboral, y viceversa.

Prueba de la hipótesis específica 1.

Datos:

$$r = 0.625$$

$$n = 19$$

Planteamiento de las hipótesis estadísticas:

1. Hipótesis

Hipótesis Nula (Ho): No existe una asociación sustancial del diagnóstico de necesidades y desempeño laboral en la empresa Etraconsan Sociedad Anónima de la ciudad de Juliaca – Puno, 2024.

Hipótesis Alternativa (Ha): Existen una asociación sustancial del diagnóstico de necesidades y desempeño laboral en la empresa Etraconsan Sociedad Anónima de la ciudad de Juliaca – Puno, 2024.

Al momento en que r alcanza el valor de 0, (no hay vínculo numérico entre las variables).

2. Nivel de Significancia:

$\alpha = 0.05$.

3. Regla de decisión:

Como visto que ($p_valor = 0.000$) es menor al grado de importancia ($\alpha = 0.05$), se decide evitar la H_0 y, Así se confirma la H_a .

4. Estadístico de prueba

Tabla 5

Resultados del valor de P

		Valor	Error estándar asintótico ^a	T aproximada ^b	Explicación aproximada
Ordinal por ordinal	Tau-b de Kendall	,499	,167	2,870	,004
Cantidad de casos concretos		19			

Nota. Detalles de las mediciones simétricas del test.

5. Conclusión: El factor Tau-b de Kendall arroja un valor de 0,499. Con un valor p de 0,004, inferior a 0,05, indica una relación significativa y positiva con el diagnóstico de necesidades y el rendimiento en el trabajo en la compañía Etraconsan S.A. de Juliaca – Puno, 2024. La significancia estadística (p -valor = 0,004) respalda este resultado, indicando que un diagnóstico de necesidades más preciso está asociado con un mejor desempeño laboral, y viceversa.



Prueba de la hipótesis específica 2

Datos:

$$r = 0.857$$

$$n = 19$$

Planteamiento de las hipótesis estadísticas:

1. Hipótesis

Hipótesis Nula (Ho): El diseño del programa de capacitación en Etraconsan Sociedad Anónima, ubicada en Juliaca – Puno, no afecta significativamente el desempeño laboral en el año 2024.

Hipótesis Alterna (Ha): Existen una asociación sustancial del diseño de los programas de capacitación y desempeño laboral en la empresa Etraconsan Sociedad Anónima de la ciudad de Juliaca – Puno, 2024.

Al momento en que r alcanza el valor de 0, (no hay vínculo numérico entre las variables).

2. Nivel de Significancia:

$$\alpha = 0.05.$$

3. Regla de decisión:

Como visto que ($p_valor = 0.000$) es menor al grado de importancia ($\alpha = 0.05$), se decide evitar la H_0 y, Así se confirma la H_a .

4. Estadístico de prueba

Tabla 6

Resultados del valor de P

		Valor	Error estándar asintótico ^a	T aproximada ^b	Explicación aproximada
Ordinal por ordinal	Tau-b de Kendall	,734	,076	8,185	,000
Cantidad de casos concretos		19			

Nota. Detalles de las mediciones simétricas del test.

5. **Conclusión:** El valor Tau-b de Kendall ($\tau_b = 0,734$; p-valor = $0,000 < 0,05$) evidencia una conexión relevante y favorable del diseño de los programas de la formación y el rendimiento en el trabajo en la compañía Etraconsan S.A. de Juliaca – Puno, 2024. La significancia estadística (p-valor = $0,000$) respalda este resultado, los buenos planes de capacitación pueden mejorar su desempeño laboral y, cuanto mejor se desempeñe en su trabajo, más efectiva parecerá la capacitación.

Prueba de la hipótesis específica 3

Datos:

$$r = 0.782$$

$$n = 19$$

Planteamiento de las hipótesis estadísticas:

1. Hipótesis

Hipótesis Nula (Ho): No hay una conexión relevante entre la implementación de la capacitación y desempeño laboral en la empresa Etraconsan Sociedad Anónima de la ciudad de Juliaca – Puno, 2024.

Hipótesis Alternativa (Ha): Existen una asociación sustancial de la implementación de la capacitación y desempeño laboral en la empresa Etraconsan Sociedad Anónima de la ciudad de Juliaca – Puno, 2024.

Al momento en que r alcanza el valor de 0, (no hay vínculo numérico entre las variables).

2. Nivel de Significancia:

$\alpha = 0.05$.

3. Regla de decisión:

Como visto que ($p_valor = 0.000$) es menor al grado de importancia ($\alpha = 0.05$), se decide evitar la H_0 y, Así se confirma la H_a .

4. Estadístico de prueba

Tabla 7

Resultados del valor de P

		Valor	Error estándar asintótico ^a	T aproximada ^b	Explicación aproximada
Ordinal por ordinal	Tau-b de Kendall	,640	,108	5,470	,000
Cantidad de casos concretos		19			

Nota. Detalles de las mediciones simétricas del test

5. Conclusión: El índice Tau-b de Kendall muestra una buena relación. Con una puntuación de 0,640 y un valor p inferior a 0,05, significa que la capacitación puede mejorar significativamente la calidad del trabajo en la Compañía Etraconsan S.A. de Juliaca – Puno, 2024. La significancia estadística (p -valor = 0,000) respalda este resultado, indicando que una mejor implementación de la capacitación está asociada con un mejor desempeño laboral, y viceversa.



Prueba de la hipótesis específica 4.

Datos:

$$r = 0.599$$

$$n = 19$$

Planteamiento de las hipótesis estadísticas:

1. Hipótesis

Hipótesis Nula (Ho): No hay una asociación relevante entre la evaluación de la capacitación y desempeño laboral en la empresa Etraconsan S.A. de la ciudad de Juliaca – Puno, 2024

Hipótesis Alternativa (Ha): Existen una asociación relevante de la evaluación de la capacitación y desempeño laboral en la empresa Etraconsan S.A. de la ciudad de Juliaca – Puno, 2024

Al momento en que r alcanza el valor de 0, (no hay vínculo numérico entre las variables).

2. Nivel de Significancia:

$$\alpha = 0.05.$$

3. Regla de decisión:

Como visto que ($p_valor = 0.000$) es menor al grado de importancia ($\alpha = 0.05$), se decide evitar la H_0 y, Así se confirma la H_a .

4. Estadístico de prueba

Tabla 8

Resultados del valor de P

		Valor	Error estándar asintótico ^a	T aproximada ^b	Explicación aproximada
Ordinal por ordinal	Tau-b de Kendall	,482	,175	2,662	,008
Cantidad de casos concretos		19			

Nota. Detalles de las mediciones simétricas del test

- 5. Conclusión:** El factor Tau-b de Kendall ($\tau_b = 0,482$; p-valor = $0,008 < 0,05$) evidencia una conexión favorable y sustancial de la evaluación de la formación y el rendimiento en el trabajo en la entidad Etraconsan Sociedad Anónima, Juliaca – Puno, 2024. El (p-valor = $0,008$) resguarda este resultado, indicando que una mejor evaluación de la capacitación está asociada con un rendimiento de trabajo superior, y viceversa.



CAPÍTULO VI

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

6.1. Presentación de resultados

6.1.1. Prueba de normalidad

Tabla 9

Test de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Estrategias de Capacitación	,325	19	,000	,707	19	,000
Desempeño Laboral	,243	19	,004	,860	19	,010

Nota: Los hallazgos de las evaluaciones de normalidad llevadas a cabo.

Los resultados de las pruebas de normalidad indican que tanto para “Estrategias de Capacitación” como para “Desempeño Laboral”, los datos no siguen una composición habitual, dado que los números de importancia (Sig.) son menores a 0,05, por eso se empleará el índice estadístico de Spearman con índice de conexión.

6.1.2. Resultados

Resultados para el objetivo general.

Tabla 10

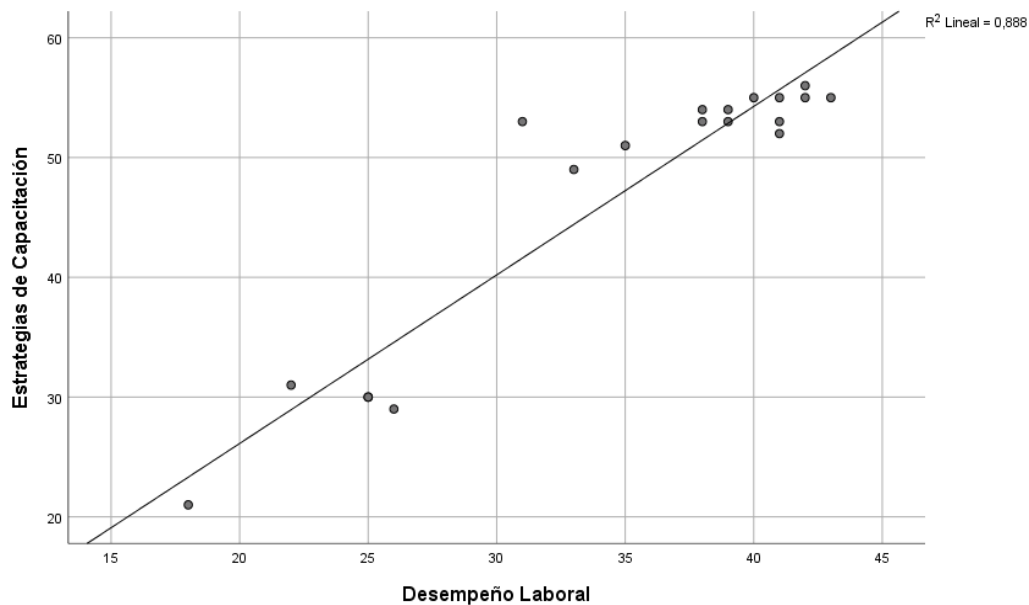
Relación de las estrategias de capacitación y desempeño laboral en la empresa Etraconsan Sociedad Anónima de la ciudad de Juliaca – Puno, 2024.

<i>Correlaciones</i>			Estrategias de Capacitación	Desempeño Laboral
Rho de Spearman	Estrategias de Capacitación	Factor de conexión Sig. (bilateral)	1,000	,862
		N	19	19
	Desempeño Laboral	Factor de conexión Sig. (bilateral)	,862	1,000
		N	19	19

Nota. Estudio de conexión relevante de variables, realizado utilizando SPSS.

Figura 1

Relación entre las estrategias de capacitación y desempeño laboral en la empresa Etraconsan Sociedad Anónima de la ciudad de Juliaca – Puno, 2024.



Nota. Valor de diversidad en una característica en comparación a otra.



Para $0 < r < 0.20$ Hay una correlación insignificante.

Para $0.20 < r < 0.40$ Correlación moderadamente baja.

Para $0.40 < r < 0.70$ Asociación moderadamente alta.

Para $0.70 < r < 1.00$ Se observa una correlación fuerte.

Interpretación:

De acuerdo a la Tabla 10 y Figura 1 la conexión de las estrategias de capacitación y el rendimiento de trabajo en la empresa Etraconsan S.A. de Juliaca se demostró fuerte, con un coeficiente de 0,862. Este valor, junto con una relevancia de 0,000, valida la relación de carácter estadístico relevante entre ambas variables. Al cuadrar el coeficiente (r^2), se concluye que un 88,8% de la variabilidad en el rendimiento de trabajo puede deberse a las diferencias en las estrategias de capacitación implementadas.

Resultados para el objetivo específico 1.

Tabla 11

Relación del diagnóstico de necesidades y desempeño laboral en la empresa Etraconsan Sociedad Anónima de la ciudad de Juliaca – Puno, 2024.

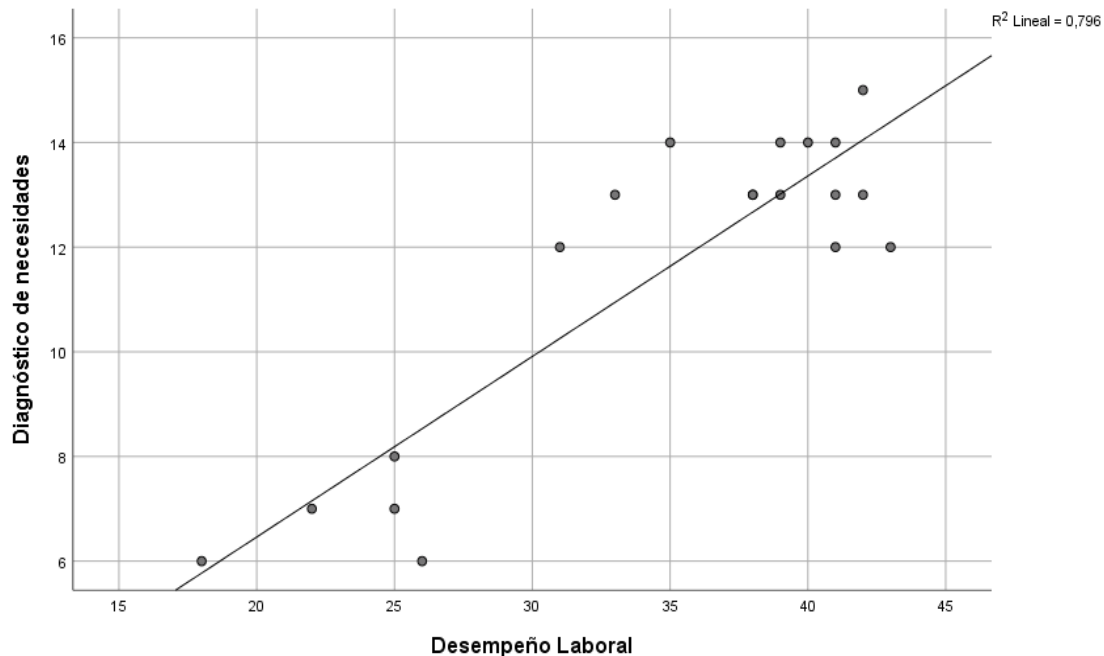
<i>Correlaciones</i>			Diagnóstico de necesidades	Desempeño Laboral
Rho de Spearman	Diagnóstico de necesidades	Factor de correlación	1,000	,625
		Sig. (bilateral)	.	,004
		N	19	19
	Desempeño Laboral	Factor de conexión	,625	1,000
		Sig. (bilateral)	,004	.
		N	19	19

Nota. Estudio de conexión relevante de variables, realizado utilizando SPSS.

Figura 2

Relación del diagnóstico de necesidades y desempeño laboral en la empresa

Etraconsan Sociedad Anónima de la ciudad de Juliaca – Puno, 2024.



Nota. Valor de diversidad en una característica en comparación a otra.

Interpretación.

De acuerdo a la Tabla 11 y Figura 2, ilustra el hallazgo estadístico con un grupo de 19 participantes en la encuesta. El estudio estadístico mostró un valor de conexión de 0,625, esto sugiere un vínculo ligeramente fuerte entre el análisis de demandas y el rendimiento del trabajo. Además, se alcanzó un valor de significancia de 0,004, lo que corrobora la existencia de una relación de relevancia estadística. Así pues, la hipótesis nula se hace inválida. y se determina que el diagnóstico de necesidades posee un vínculo positivo y relevante con el rendimiento en el trabajo en la compañía Etraconsan S.A. de Juliaca. Al cuadrar este índice (r^2), se descubre que el 79,6% de la diversidad en el desempeño laboral puede explicarse debido a las fluctuaciones en el diagnóstico de necesidades.

Resultados para el objetivo específico 2.

Tabla 12

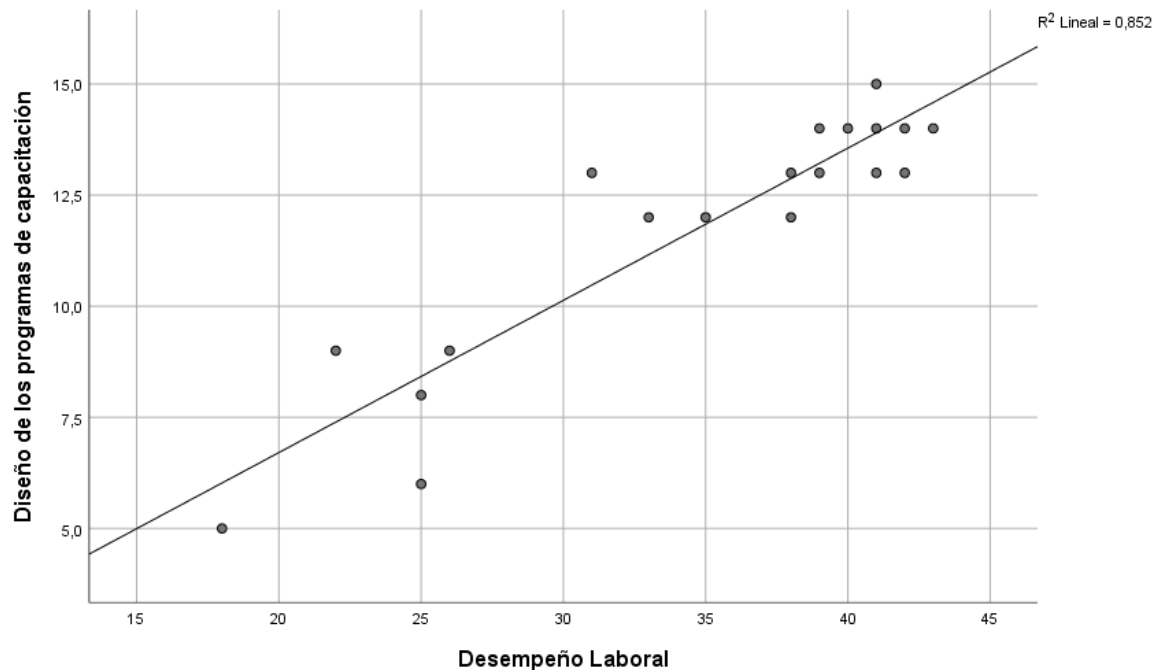
Relación del diseño de los programas de capacitación y desempeño laboral en la empresa Etraconsan Sociedad Anónima de la ciudad de Juliaca – Puno, 2024.

<i>Correlaciones</i>			Diseño de los programas de capacitación	Desempeño Laboral
Rho de Spearman	Diseño de los programas de capacitación	Valor de correlación	1,00	,857
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	19	19
	Desempeño Laboral	Valor de correlación	,857	1,00
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	19	19

Nota. Estudio de asociación relevante de las variables, realizado utilizando SPSS.

Figura 3

Relación del diseño de los programas de capacitación y desempeño laboral en la empresa Etraconsan Sociedad Anónima de la ciudad de Juliaca – Puno, 2024.



Nota. Valor de diversidad en una característica en comparación a otra.



Interpretación:

De acuerdo a la Tabla 12 y Figura 3, ilustra el hallazgo estadístico con un grupo de 19 participantes en la encuesta. El estudio estadístico mostró un Factor de conexión de 0,857, lo que señala una asociación fuerte y favorable del diseño de los programas de formación y rendimiento en el trabajo. Además, se alcanzó un índice de relevancia de 0,000, lo que corrobora la existencia de una relación de relevancia estadística. Así pues, la hipótesis nula se hace inválida y se determina que el diseño de los programas de capacitación posee un vínculo positivo y relevante con el rendimiento en el trabajo en la compañía Etraconsan S.A. de Juliaca. Al cuadrar este coeficiente (r^2), se revela que el 85,2% de la variabilidad en el rendimiento de trabajo puede explicarse por las variaciones en la elaboración de los programas de formación.

Resultados para el objetivo específico 3.

Tabla 13

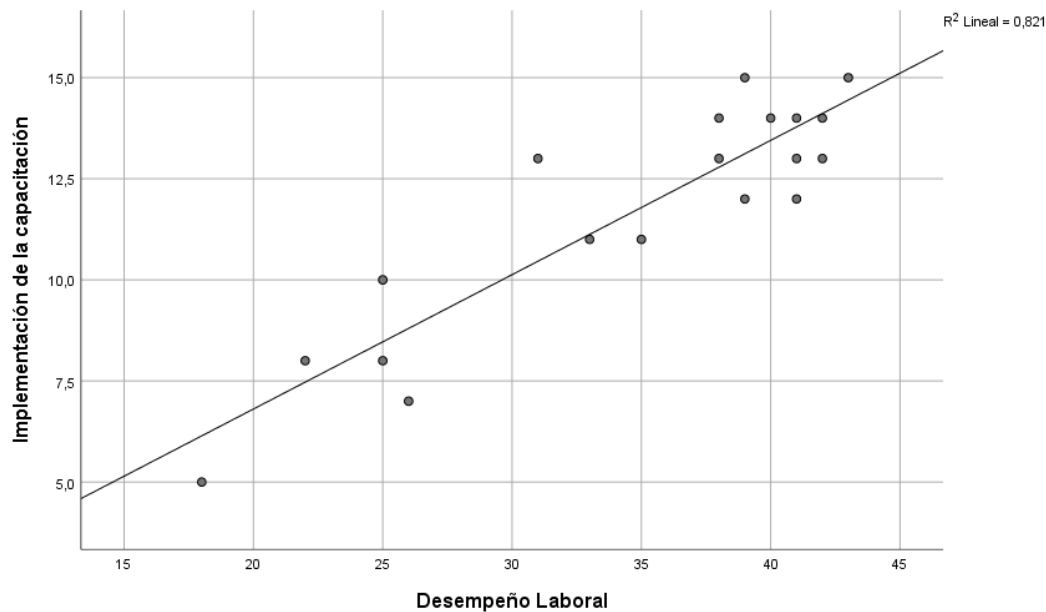
Relación entre la implementación de la capacitación y desempeño laboral en la empresa Etraconsan Sociedad Anónima de la ciudad de Juliaca – Puno, 2024.

<i>Correlaciones</i>			Implementación de la capacitación	Desempeño Laboral
Rho de Spearman	Implementación de la capacitación	Factor de correlación	1,000	,782
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	19	19
Desempeño Laboral	Desempeño Laboral	Factor de correlación	,782	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	19	19

Nota. Estudio de conexión relevante de variables, realizado utilizando SPSS.

Figura 4

Relación entre la implementación de la capacitación y desempeño laboral en la empresa Etraconsan Sociedad Anónima de la ciudad de Juliaca – Puno, 2024.



Nota. Valor de diversidad en una característica en comparación a otra.

Interpretación:

De acuerdo a la Tabla 13 y Figura 4, ilustra el hallazgo estadístico con un grupo de 19 participantes en la encuesta. El estudio estadístico mostró un Factor de conexión de 0,782, señala una conexión fuerte y favorable de la puesta en marcha de la capacitación y el rendimiento en el trabajo. Además, se alcanzó un valor de significancia de 0,000, lo que corrobora la existencia de una relación de relevancia estadística. Así pues, se invalida la hipótesis nula y se determina que la implementación de la capacitación posee un vínculo positivo y relevante con el rendimiento en el trabajo en la compañía Etraconsan S.A. de Juliaca. Al cuadrar este coeficiente (r^2), se descubre que el 82,1% de la fluctuación en el desempeño laboral podría explicarse debido a las diferencias en la implementación de la capacitación.

Resultados para el objetivo específico 4.

Tabla 14

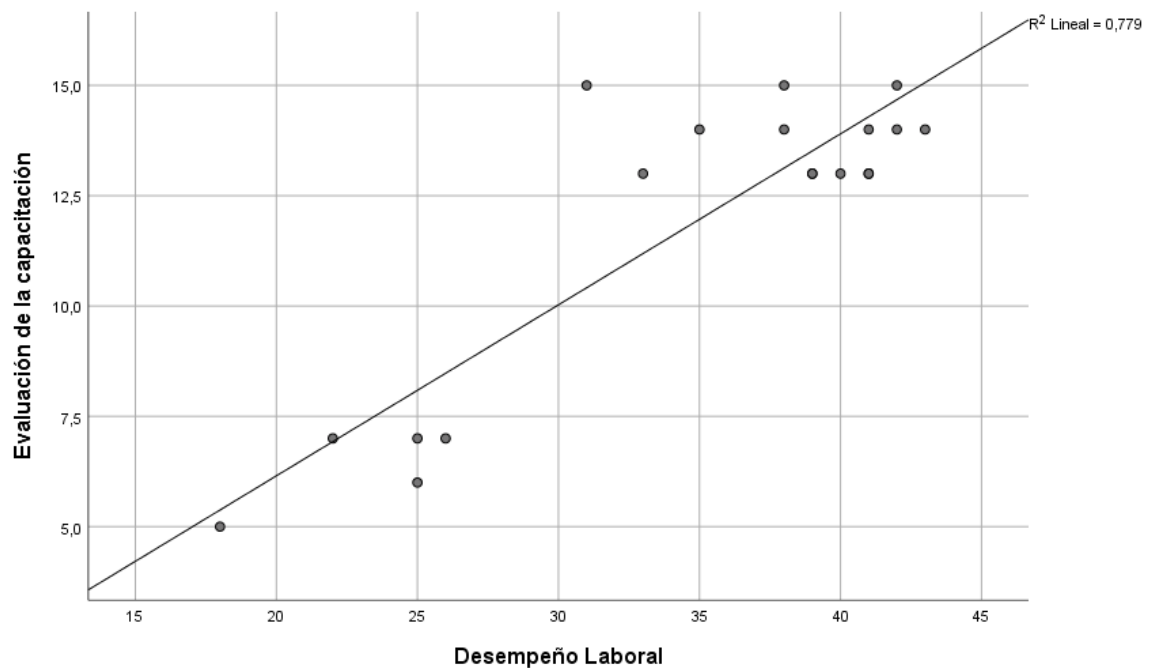
Relación de la evaluación de la capacitación y desempeño laboral en la empresa Etraconsan Sociedad Anónima de la ciudad de Juliaca – Puno, 2024.

<i>Correlaciones</i>			Evaluación de la capacitación	Desempeño Laboral
Rho de Spearman	Evaluación de la capacitación	Factor de correlación	1,000	,599
		Sig. (bilateral)	.	,007
		N	19	19
	Desempeño Laboral	Factor de correlación	,599	1,000
		Sig. (bilateral)	,007	.
		N	19	19

Nota. Estudio de conexión relevante de variables, realizado utilizando SPSS.

Figura 5

Relación de la evaluación de la capacitación y desempeño laboral en la empresa Etraconsan Sociedad Anónima de la ciudad de Juliaca – Puno, 2024.



Nota. Valor de diversidad en una característica en comparación a otra.

**Interpretación:**

De acuerdo a la Tabla 14 y Figura 5, ilustra el hallazgo estadístico con un grupo de 19 participantes en la encuesta. El estudio estadístico mostró un valor de conexión de 0,599 señala una asociación moderadamente alta entre evaluación de la La formación y el rendimiento en el trabajo. Además, se alcanzó un valor de significancia de 0,007, lo que corrobora la existencia de una relación de relevancia estadística. Así pues, se descarta la hipótesis nula y se determina que la valoración de la formación tiene una conexión relevante y positiva con el rendimiento en el trabajo en la empresa Etraconsan Sociedad Anónima de Juliaca. Al cuadrar este coeficiente (r^2), se descubre que el 77,9% de la fluctuación en el desempeño laboral podría explicarse debido a las diferencias en la evaluación de la capacitación.

6.2. Discusión de resultados

En el presente estudio, se determinó una conexión relevante de las estrategias de formación y el rendimiento laboral en la compañía Etraconsan S.A. de Juliaca, Puno, 2024. Los resultados obtenidos indican una alta fiabilidad tanto para las variables "Estrategias de Capacitación" (Alfa de Cronbach = 0,973) como para "Desempeño Laboral" (Alfa de Cronbach = 0,963), lo que valida la uniformidad interna de los instrumentos utilizados. La información recolectada para ambas variables no cumple con una disposición estándar, lo que llevó a la aplicación del Factor de conexión de Spearman. El valor obtenido ($r = 0,862$) refleja una conexión sólida y beneficiosa, con un valor de significancia de 0,000, lo cual corrobora la importancia estadística de los resultados. Además, el factor de Tau-b de Kendall ($\tau_b = 0,717$; $p = 0,000$) verifica que sí existe una asociación relevante entre las estrategias de formación y el rendimiento en el trabajo. Estos descubrimientos



concuerdan con investigaciones anteriores que han demostrado que las estrategias de capacitación eficaces influyen directamente en el desempeño laboral de los empleados. Por ejemplo, investigaciones realizadas por Chiavenato (2009) y Robbins (2010) han encontrado que una capacitación bien estructurada mejora el rendimiento de los empleados al aumentar sus competencias y habilidades. Además, estudios como el de García (2018) resaltan que las organizaciones que implementan iniciativas de formación efectivos observan un efecto beneficioso en la productividad y satisfacción laboral. La relación positiva observada en este estudio también coincide con los resultados de Sánchez (2020), quien concluye que la capacitación es un factor clave para incrementar la eficacia y rendimiento de los empleados en el ámbito empresarial.

La evaluación de los logros alcanzados para el primer objetivo particular muestra una conexión positiva del diagnóstico de necesidades y el rendimiento laboral en la compañía Etraconsan S.A. de la ciudad de Juliaca. El Factor de conexión de 0,625 indica una conexión sustancial, mientras que el valor de relevancia de 0,004 confirma que la conexión de ambas variables tiene relevancia estadística. Dichos hallazgos fortalecen la noción de que un diagnóstico de necesidades más preciso y adecuado está asociado con una mejora en el rendimiento en el trabajo de los trabajadores. Este descubrimiento concuerda con investigaciones anteriores que señalan que la identificación correcta de las necesidades de capacitación es crucial para optimizar el rendimiento de los trabajadores. Por ejemplo, García (2018) sostiene que un diagnóstico de necesidades bien fundamentado mejora la efectividad de las estrategias de capacitación, lo que consecuentemente tiene un efecto positivo en el rendimiento laboral. Igualmente, lo señalado por Sánchez (2020) resalta que un diagnóstico



oportuno y alineado con las competencias requeridas tiene un efecto directo en el perfeccionamiento de las capacidades y posiciones profesionales, lo que resulta en un desempeño superior más eficiente y satisfactorio en el entorno organizacional. La evidencia encontrada en este estudio concuerda con la literatura, mostrando que el diagnóstico de necesidades es un componente esencial para mejorar el desempeño laboral, que es un elemento esencial para el triunfo corporativo en las empresas como Etraconsan S.A.

Los logros conseguidos para el segundo propósito específico muestran una fuerte correlación positiva del diseño de los programas de capacitación y el desempeño laboral en la empresa Etraconsan S. A., con un Factor de conexión de 0,857 y un grado de relevancia de 0,000. Estos hallazgos respaldan la hipótesis de que un diseño adecuado y bien estructurado de los cursos de capacitación ejerce un efecto efectivo y beneficioso en el desempeño de trabajo de los trabajadores. El test de hipótesis empleando el factor de Tau-b de Kendall ($\tau_b = 0,734$; $p\text{-valor} = 0,000$) verifica esta afirmación, indicando que un diseño más efectivo de los planes de formación se vincula con altos índices de desempeño laboral. Este descubrimiento concuerda con análisis anteriores que han demostrado que un diseño adecuado de los planes de formación, que se adecue a las demandas particulares de los trabajadores y a los objetivos organizacionales, mejora significativamente el desempeño laboral. Por ejemplo, Martínez (2019) señala que los programas de capacitación diseñados de manera alineada con los intereses y competencias de los empleados resultan en una mayor motivación y rendimiento laboral. Asimismo, Pérez y López (2021) afirman que un diseño estructurado y bien planificado de capacitación contribuye a la adquisición de habilidades clave que optimizan la productividad y eficiencia en el trabajo. Estos



estudios coinciden con los descubrimientos logrados en este análisis, se subraya la relevancia de elaborar programas de formación que no únicamente sean pertinentes, además también adaptados a las necesidades organizacionales y de los trabajadores, con el fin de maximizar el desempeño laboral.

Los logros conseguidos para el tercer propósito específico de la investigación evidencian una conexión sólida y favorable. (0,782) entre la implementación de la capacitación y el rendimiento de trabajo en la compañía Etraconsan S.A. de Juliaca, con un valor de relevancia de 0,000, lo que sugiere una conexión de relevancia estadística. Este descubrimiento es avalado por el factor Tau-b de Kendall ($\tau_b = 0,640$; p-valor = 0,000), el cual refuerza la conexión positiva entre ambas variables. Es decir, una implementación más efectiva de la formación está estrechamente vinculada con un mejor rendimiento de trabajo de los empleados. Estos hallazgos concuerdan con investigaciones anteriores que demuestran que la implementación de programas de capacitación bien estructurados no solo facilita la adquisición de nuevas habilidades, sino que también mejora la productividad y motivación de los trabajadores (Salazar, 2020; González y Ramírez, 2021). Según Salazar (2020), la implementación adecuada de la capacitación habilita a los trabajadores utilizar sus habilidades en situaciones laborales reales, lo que se traduce en un desempeño más eficiente y efectivo. Del mismo modo, González y Ramírez (2021) destacan que la capacitación continua, cuando se implementa de forma adecuada, no solo potencia las habilidades académicas de los trabajadores, sino que además robustece su dedicación y satisfacción en el trabajo. En este sentido, Los hallazgos logrados en el estudio corroboran la relevancia de una ejecución eficaz es crucial. de la capacitación de



mejora para optimizar el rendimiento de los Laboradores, lo cual es fundamental para el triunfo organizacional.

Los rendimientos alcanzados para el cuarto objetivo particular de la investigación indican un vínculo de moderado y positivo de 0,599 entre la evaluación de la capacitación y el rendimiento de trabajo en la empresa Etraconsan Sociedad Anónima de Juliaca, con un valor de relevancia de 0,007, lo que demuestra una relación de relevancia numérica notable. Esta relación positiva es corroborada por el factor Tau-b de Kendall ($\tau_b = 0,482$; p-valor = 0,008) resalta la relevancia de una valoración eficaz de la formación en el desempeño en el trabajo. Estos hallazgos concuerdan con investigaciones anteriores que resaltan el impacto de la valoración de cursos de capacitación orientada a potenciar el rendimiento de los trabajadores. Según Pérez y Gómez (2019), la evaluación no solo mide la efectividad de los programas de capacitación, sino que también permite identificar áreas de mejora que, cuando se abordan adecuadamente, repercuten directamente en la productividad laboral. De manera similar, Sánchez y Martínez (2021) argumentan que una evaluación adecuada de los programas de capacitación contribuye al perfeccionamiento continuo de las competencias laborales, lo que se refleja en un mejor desempeño de los empleados en sus funciones. En este contexto, los hallazgos logrados en este análisis corroboran la importancia de valorar la formación como un elemento crucial para mejorar el rendimiento en el trabajo, validando los descubrimientos de investigaciones anteriores que establecen una conexión positiva entre ambos factores.

CONCLUSIONES

PRIMERA: En cuanto al objetivo general, los hallazgos logrados en la investigación muestran una relación relevante y significativa. y positiva entre las estrategias de capacitación y el desempeño laboral en la empresa Etraconsan Sociedad Anónima de Juliaca, Puno, 2024. El Factor de correlación de Rho de Spearman ($r = 0,862$) y el coeficiente Tau-b de Kendall ($\tau_b = 0,717$) confirman una conexión fuerte y relevante de ambas variables, con un valor de relevancia de $p\text{-valor} = 0,000 < 0,05$; lo que respalda la presencia de un impacto beneficioso de las técnicas de capacitación en el desempeño laboral de los trabajadores. Estos resultados subrayan la importancia de implementar estrategias de capacitación efectivas para incrementar el desempeño y la efectividad en el ámbito laboral de la organización.

SEGUNDA: En cuanto al objetivo específico 1, los resultados del estudio revelan una correlación positiva sustancial entre el diagnóstico de necesidades y el desempeño laboral en la empresa Etraconsan Sociedad Anónima de Juliaca, Puno, 2024. El Factor de correlación de Rho de Spearman ($r=0,625$), lo que indica una relación moderadamente alta entre ambas variables. Adicionalmente, el coeficiente Tau-b de Kendall ($\tau_b = 0,499$; $p\text{-valor} = 0,000 < 0,05$) fortalece esta relación positiva y relevante, lo que demuestra que un diagnóstico efectivo de las necesidades de capacitación está vinculado directamente con una mejora en el rendimiento laboral de los trabajadores. Este hallazgo subraya la importancia de realizar



diagnósticos de necesidades precisos para optimizar el rendimiento en la organización.

TERCERA: En cuanto al objetivo específico 2, los hallazgos del análisis sugieren una correlación fuerte y positiva entre el diseño de los programas de capacitación y el desempeño laboral en la empresa Etraconsan Sociedad Anónima de Juliaca, Puno, 2024. La conexión (medida como 0,857) entre dos factores es sólida según la escala Rho de Spearman. La escala Tau-b de Kendall, que utiliza una puntuación de 0,734, también muestra una fuerte relación. Todo esto demuestra que la forma en que se configura un programa de capacitación está estrechamente relacionada con el desempeño laboral de una persona. Esto significa que un buen plan de capacitación puede mejorar el rendimiento laboral de una persona.

CUARTA: En cuanto al objetivo específico 3, los resultados obtenidos muestran una correlación fuerte y positiva entre la implementación de la capacitación y el desempeño laboral en la empresa Etraconsan Sociedad Anónima de Juliaca, Puno, 2024. El Factor de correlación de Rho de Spearman ($r=0,782$), confirmando una correlación fuerte. Asimismo, el factor Tau-b de Kendall ($\tau_b = 0,640$; $p\text{-valor} = 0,000 < 0,05$) corrobora que la implementación adecuada de la capacitación se asocia significativamente con un mayor desempeño laboral, lo que destaca la importancia de este proceso en la mejora del rendimiento de los colaboradores.

QUINTA: En cuanto al objetivo específico 4, los resultados obtenidos evidencian una relación moderada y positiva entre la evaluación de



la capacitación y el desempeño laboral en la empresa Etraconsan Sociedad Anónima de Juliaca, Puno, 2024. El estudio nos proporcionó dos cifras importantes. La primera es la Rho de Spearman, que fue de 0,599. Esto nos indica que existe una relación bastante sólida entre los factores que estamos estudiando. La siguiente es la Tau-b de Kendall, que resultó en 0,482 con un valor p mínimo. Esto refuerza la importancia de la conexión que encontramos, indicando que una evaluación adecuada de los programas de capacitación está asociada a un mejor desempeño laboral, contribuyendo al fortalecimiento de los resultados organizacionales.



RECOMENDACIONES

PRIMERA: Se recomienda a la Gerencia General y al Área de Administración de la Empresa ETRACONSAN S.A. fortalecer las estrategias de capacitación mediante el desarrollo de programas innovadores que integren las demandas particulares de la compañía y los trabajadores, garantizando su alineación con los objetivos organizacionales. Además, es importante implementar mecanismos de monitoreo y evaluación continua para maximizar su impacto en el desempeño laboral.

SEGUNDA: Se sugiere a los responsables de Recursos Humanos y Desarrollo Organizacional realizar diagnósticos de necesidades regulares y sistemáticos para identificar con precisión las áreas de mejora y las competencias a desarrollar en los empleados. Esto puede lograrse mediante encuestas, entrevistas y análisis de desempeño, asegurando que los programas de capacitación respondan efectivamente a las demandas detectadas.

TERCERA: A quienes diseñan e implementan los programas de capacitación dentro de la empresa, se les propone utilizar metodologías participativas, centradas en el trabajador, y adaptadas a sus características y niveles de experiencia. Además, se debe incorporar el uso de tecnologías educativas y contenidos actualizados, asegurando que cada programa contemple objetivos claros, medibles y pertinentes.



CUARTA: Se recomienda a la Jefatura de Recursos Humanos y al Equipo de Planificación de la Empresa ETRACONSAN S.A. implementar un plan estructurado para la ejecución de los programas de capacitación. Este plan debe incluir una adecuada planificación, asignación de recursos, gestión logística y cronograma de actividades. Además, se sugiere promover la participación activa del personal capacitado y establecer mecanismos de retroalimentación continua, lo que permitirá realizar ajustes oportunos y optimizar los procesos formativos en tiempo real.

QUINTA: Se recomienda a la Unidad de Recursos Humanos y al Área de Control de Gestión establecer un sistema integral de evaluación que permita medir el impacto de los programas de capacitación sobre el desempeño laboral. Este sistema debe incorporar indicadores tanto cuantitativos como cualitativos, con el fin de evaluar no solo los resultados inmediatos de la capacitación, sino también su efecto a largo plazo en la productividad individual y el desarrollo organizacional.



REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Aguinis, H. (2013). *Performance Management*. Pearson.
<https://doi.org/10.4324/9780203080083>
- Armstrong, M. (2014). *Armstrong's handbook of performance management*. Kogan Page.
- Asociación para el Desarrollo de la Capacitación (ATD). (2021). *State of the Industry Report*. Recuperado de www.td.org
- Azahares-Fernández, O. T., Montero, J. L., & Vega-Matos, M. (2022). *El proceso de capacitación de los profesionales con función docente en las empresas del níquel – Cuba*. *Ciencia & Futuro*, 12(4), 536-546.
<http://revista.ismm.edu.cu/index.php/revistacyf/article/view/2223>.
- Banco Interamericano de Desarrollo (BID). (2020). *Capacitación y productividad en las empresas de Perú*. Recuperado de www.iadb.org
- Blanchard, P. N., & Thacker, J. W. (2013). *Effective training: Systems, strategies, and practices*. Pearson.
- Bohlander, G., & Snape, E. (2013). *Managing Human Resources*. Cengage Learning.
- Bracken, D. W., Timmreck, C. W., & Church, A. H. (2001). *The Handbook of 360-Degree Feedback*. Jossey-Bass. <https://doi.org/10.1002/9781119190660>
- Calzadilla, L. R., de la Rosa Rodríguez, L., & González, M. M. (2022). *Estrategia de capacitación para potenciar el vínculo universidad-empresa a través del desempeño profesional de los dirigentes*. Varona.
<http://revistas.ucpejv.edu.cu/index.php/rVar/article/view/1440>.
- Cámara de Comercio de Puno. (2022). *Estudio sobre la capacitación en empresas de Juliaca*. Recuperado de www.ccpuno.org



- Carhuamaca Mendoza, L. A., & Ccoñas Escobar, M. Y. (2023). *Capacitación de personal y desarrollo profesional en la empresa El Cristal SCRL, zona Lima Este (Perú), 2023*. <https://hdl.handle.net/20.500.12805/3267>
- Cascio, W. F. (2019). *Managing Human Resources*. McGraw-Hill Education.
- Ccama Calizaya, M. (2023). *Habilidades blandas y desempeño laboral de los docentes en Instituciones Educativas Primaria, Puno-2023*. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/127636>
- Cennamo, K. S., & Gardner, D. (2019). *Introduction to the special issue on competency-based education*. *TechTrends*, 63(1), 1-3. <https://doi.org/10.1007/s11528-018-0335-y>
- Chaoyang, X. (2021). *Cultura organizacional y desempeño laboral en los trabajadores de una empresa minera de Ica*. <https://hdl.handle.net/20.500.14138/4276>
- Chayacaña Huallpa, W., & Ancco Arpita, A. B. (2021). *Gestión administrativa y desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial De Sandia-Puno*. <https://repositorio.utelesup.edu.pe/handle/UTELESUP/1392>
- Chiavenato, I. (2009). *Gestión del talento humano*. McGraw-Hill.
- Chiavenato, I. (2011). *Gestión del talento humano*. McGraw-Hill.
- Choque y Condori (2022) *Síndrome de Burnout y Desempeño Laboral en los Profesionales de un Policlínico, Juliaca-Puno, 2022*. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/99494>
- Creswell, J. W. (2014). *Research design: Qualitative, quantitative, and mixed methods approaches*. Sage Publications.



- Dávila Marín, A. C. (2023). *Capacitación y desempeño laboral del personal del banco BBVA Trujillo, periodo 2018–2022*.
<https://hdl.handle.net/20.500.14414/18488>
- Delgado, B. M., Alvarado, W. P., & Ortega, M. V. (2021). *La capacitación laboral como herramienta de mejoramiento empresarial*. *Boletín Redipe Colombia*, 10(6), 305-317.
- DeNisi, A. S., & Kluger, A. N. (2000). *Feedback effectiveness: Can 360-degree feedback and self-appraisal be improved?* *Academy of Management Executive*, 14(1), 129-140.
- Dessler, G. (2013). *Fundamentals of human resource management*. Pearson.
- Drucker, P. F. (2007). *The Effective Executive: The Definitive Guide to Getting the Right Things Done*. HarperCollins.
- Fernández, A., & Martínez, J. (2021). *Estrategias de capacitación en el contexto empresarial*. *Revista de Recursos Humanos*, 12(3), 45-62.
- Flores del Castillo, L. G. (2024). *Capacitación y desempeño laboral de los colaboradores del área de distribución en Electro oriente SA en el año 2023*.
<https://hdl.handle.net/20.500.12802/12830>
- Gagne, M., & Deci, E. L. (2005). *Self-determination theory: Basic psychological needs in motivation, development, and wellness*. *Psychological Inquiry*, 11(3), 227-268.
- Garavan, T. N., Carbery, R., & Rock, A. (2012). *The role of training in the development of managerial competencies*. *Human Resource Management Review*, 22(4), 171-182. <https://doi.org/10.1016/j.hrmr.2012.05.001>
- García, A. (2018). *La relación entre capacitación y desempeño laboral en las empresas peruanas*. Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa.



- González, A. (2015). *Formación y desarrollo de recursos humanos*. Ediciones Pirámide.
- González, M. (2020). *La capacitación como herramienta de desarrollo organizacional*. *Journal of Business Management*, 25(1), 22-35.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. (2014). *Metodología de la investigación*. McGraw-Hill Education.
- Kaplan, R. S., & Norton, D. P. (1996). *The balanced scorecard: Translating strategy into action*. Harvard Business Press.
- Kirkpatrick, D. L. (1994). *Evaluating Training Programs: The Four Levels*. Berrett-Koehler Publishers.
- Kirkpatrick, D. L., & Kirkpatrick, J. D. (2016). *Evaluating Training Programs: The Four Levels*. Berrett-Koehler Publishers.
- Kluger, A. N., & DeNisi, A. (1996). *The effects of feedback interventions on performance: A historical review, a meta-analysis, and a preliminary feedback intervention theory*. *Psychological Bulletin*, 119(2), 254-284.
- Kotter, J. P. (1996). *Leading change*. Harvard Business Review Press.
- Lipa Chávez, J. L. (2020). *Clima organizacional y desempeño laboral en la mype Voltrailer, Huachipa*. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/47633>
- Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo (MTPE). (2021). *Informe sobre la situación del mercado laboral en Perú*. Recuperado de www.gob.pe
- Morera, T. R., Poey, Y. P., Rosales, B. M. M., & Bertematy, L. C. S. (2021). *La capacitación para el mejoramiento del desempeño profesional del Técnico en Podología*. *Revista Cubana de Tecnología de la Salud*, 12(2), 99-106. <https://revtecnologia.sld.cu/index.php/tec/gateway/plugin/publdResolver/ark:/83111/urn:ISSN:2218-6719rcts.v12i2.22488>



- Moscairo Cuno, D. (2022) *Capacitación de personal como factor relevante de la gestión de calidad y plan de mejora de la MYPE del sector servicio, caso Notaría Suni de la ciudad de Juliaca, 2020.* <https://hdl.handle.net/20.500.13032/25615>
- Noe, R. A. (2017). *Employee Training and Development* (7th ed.). New York: McGraw-Hill Education.
- Organización Internacional del Trabajo (OIT). (2020). *World Employment and Social Outlook 2020*. Recuperado de www.ilo.org
- Pappas, C. (2015). *E-learning: The future of training in the workplace. eLearning Industry*. Retrieved from eLearning Industry
- Pulakos, E. D. (2004). *Performance Management: A New Approach for Driving Business Results*. Wiley-Blackwell. <https://doi.org/10.1002/9781119201930>
- Quispe Salas, J. B., & Vargas Ticona, V. (2021). *La capacitación y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Consorcio Rumage SA, Quiaca, Puno, 2021.* <https://hdl.handle.net/20.500.12692/88259>
- Robbins, S. P. (2010). *Comportamiento organizacional* (13.^a ed.). Pearson Educación.
- Robinson, S. P. (2009). *Organizational behavior*. Prentice Hall.
- Sánchez, J., & Blanco, M. (2020). *Investigación cuantitativa: Estrategias y técnicas*. Ediciones de la U.
- Sánchez, M. (2020). *Impacto de la capacitación en el desempeño laboral de los empleados de pequeñas y medianas empresas en Lima*. Pontificia Universidad Católica del Perú.
- Sangache Mullo, C. C. (2024). *Capacitación para el desempeño laboral del personal administrativo del Consejo Nacional de Gobiernos Parroquiales de*



Bolívar,

Ecuador,

2022.

<https://repositorio.untumbes.edu.pe/handle/20.500.12874/65141>

Schein, E. H. (2010). *Organizational culture and leadership*. Wiley.

Schermerhorn, J. R., Hunt, J. G., & Osborn, R. N. (2014). *Organizational Behavior*. John Wiley & Sons.

Schmidt, F. L., & Hunter, J. E. (1998). *The validity and utility of selection methods in personnel psychology: Practical and theoretical implications of 85 years of research findings*. *Psychological Bulletin*, 124(2), 262-274.

Serrano, A. (2016). *Estrategias de capacitación en organizaciones*. Universidad Nacional.

Universidad del Pacífico. (2021). *Estudio sobre la capacitación y desempeño en empresas peruanas*. Recuperado de www.up.edu.pe

Zuckerman, S. L., & Cohen, R. (2016). *The effectiveness of simulation in training health professionals: A systematic review*. *Medical Education*, 50(8), 826-836.
<https://doi.org/10.1111/medu.13034>.



ANEXOS



Anexo 1. Matriz de consistencia

TÍTULO: ESTRATEGIAS DE CAPACITACIÓN Y DESEMPEÑO LABORAL EN LA EMPRESA ETRACONSAN SOCIEDAD ANÓNIMA DE LA CIUDAD DE JULIACA – PUNO, 2024

PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPÓTESIS GENERAL	VARIABLES	METODOLOGÍA
¿Cuál es la relación entre las estrategias de capacitación y desempeño laboral en la empresa Etraconsan Sociedad Anónima de la ciudad de Juliaca – Puno, 2024?	Determinar la relación entre las estrategias de capacitación y desempeño laboral en la empresa Etraconsan Sociedad Anónima de la ciudad de Juliaca – Puno, 2024.	Existe una relación directa entre las estrategias de capacitación y desempeño laboral en la empresa Etraconsan Sociedad Anónima de la ciudad de Juliaca – Puno, 2024.	Variable 1: ESTRATEGIAS DE CAPACITACIÓN 1. Diagnóstico de necesidades 2. Diseño de los programas de capacitación 3. Implementación de la capacitación 4. Evaluación de la capacitación Variable 2: DESEMPEÑO LABORAL 1. Eficiencia 2. Eficacia 3. Calidad	ENFOQUE Cuantitativo MÉTODO: Deductivo TIPO: Aplicado NIVEL: Correlacional DISEÑO: No experimental. POBLACIÓN: La población de estudio está compuesta por 19 trabajadores de la empresa Etraconsan S.A. durante el presente año 2024. MUESTRA Se considerará a todos los trabajadores, un total de 19 personas , para analizar las estrategias de capacitación y su relación con el desempeño laboral. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS: TECNICA: Encuesta INSTRUMENTO: Cuestionario
PROBLEMAS ESPECÍFICOS	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	HIPÓTESIS ESPECÍFICOS		
a. ¿Cuál es la relación entre el diagnóstico de necesidades y desempeño laboral en la empresa Etraconsan Sociedad Anónima de la ciudad de Juliaca – Puno, 2024? b. ¿Cuál es la relación entre el diseño de los programas de capacitación y desempeño laboral en la empresa Etraconsan Sociedad Anónima de la ciudad de Juliaca – Puno, 2024? c. ¿Cuál es la relación entre la implementación de la capacitación y desempeño	a. Analizar la relación entre el diagnóstico de necesidades y desempeño laboral en la empresa Etraconsan Sociedad Anónima de la ciudad de Juliaca – Puno, 2024. b. Evaluar la relación entre el diseño de los programas de capacitación y desempeño laboral en la empresa Etraconsan Sociedad Anónima de la ciudad de Juliaca – Puno, 2024. c. Examinar la relación entre la implementación de la	a. Existe una relación directa entre el diagnóstico de necesidades y desempeño laboral en la empresa Etraconsan Sociedad Anónima de la ciudad de Juliaca – Puno, 2024. b. Existe una relación directa entre el diseño de los programas de capacitación y desempeño laboral en la empresa Etraconsan Sociedad Anónima de la ciudad de Juliaca – Puno, 2024. c. Existe una relación directa entre la implementación de la		



<p>laboral en la empresa Etraconsan Sociedad Anónima de la ciudad de Juliaca – Puno, 2024?</p> <p>d. ¿Cuál es la relación entre la evaluación de la capacitación y desempeño laboral en la empresa Etraconsan Sociedad Anónima de la ciudad de Juliaca – Puno, 2024?</p>	<p>capacitación y desempeño laboral en la empresa Etraconsan Sociedad Anónima de la ciudad de Juliaca – Puno, 2024.</p> <p>d. Investigar la relación entre la evaluación de la capacitación y desempeño laboral en la empresa Etraconsan Sociedad Anónima de la ciudad de Juliaca – Puno, 2024</p>	<p>capacitación y desempeño laboral en la empresa Etraconsan Sociedad Anónima de la ciudad de Juliaca – Puno, 2024.</p> <p>d. Existe una relación entre la evaluación de la capacitación y desempeño laboral en la empresa Etraconsan Sociedad Anónima de la ciudad de Juliaca – Puno, 2024</p>		
--	--	---	--	--



Anexo 2. Matriz de datos

ESTADISTICA LUZ KARINA.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

	id	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P01
1	1	4	5	5	3	4	5	4	3	4	5	4	5	4
2	2	4	5	4	5	3	4	4	3	4	5	4	4	3
3	3	4	4	4	4	5	4	4	5	4	5	5	5	3
4	4	3	2	2	3	3	3	3	3	2	3	2	2	3
5	5	3	2	3	3	3	2	3	2	3	2	2	2	3
6	6	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	4	5
7	7	2	2	2	1	2	2	1	2	2	1	2	2	2
8	8	4	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	5	4
9	9	4	5	4	5	3	4	5	5	4	5	5	5	4
10	10	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	4	5
11	11	5	4	4	4	5	4	5	5	5	4	5	4	4
12	12	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	5
13	13	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	4	5
14	14	5	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	4
15	15	4	4	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5
16	16	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	5	5	4
17	17	5	4	4	5	4	4	4	4	5	4	5	5	4
18	18	2	3	2	2	2	2	3	4	3	3	2	2	4
19	19	2	2	2	3	3	3	2	2	3	2	3	2	3
20														

*ESTADISTICA LUZ KARINA.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

28 : P08

	P02	P03	P04	P05	P06	P07	P08	P09	V11	V22	D1	D2	D3	D4
1	4	4	4	3	4	4	5	3	51	35	14	12	11	14
2	4	4	4	4	4	3	4	3	49	33	13	12	11	13
3	5	4	3	3	3	3	3	4	53	31	12	13	13	15
4	2	2	3	2	3	2	3	2	31	22	7	9	8	7
5	2	3	3	2	3	3	3	3	30	25	8	8	8	6
6	4	4	5	5	5	4	4	5	55	41	14	14	14	13
7	2	2	2	2	2	2	2	2	21	18	6	5	5	5
8	5	5	4	5	4	4	4	4	53	39	14	14	12	13
9	5	4	5	5	4	3	4	4	54	38	13	12	14	15
10	4	5	5	5	4	4	4	5	53	41	12	15	12	14
11	5	4	4	4	4	5	4	5	54	39	13	13	15	13
12	4	4	4	5	4	5	5	5	52	41	13	13	13	13
13	4	4	5	4	4	5	4	5	55	40	14	14	14	13
14	5	5	5	5	5	4	5	4	55	42	13	14	13	15
15	4	5	5	5	4	5	5	5	55	43	12	14	15	14
16	5	5	5	4	5	4	5	5	56	42	15	13	14	14
17	4	4	4	4	4	4	5	5	53	38	13	13	13	14
18	2	3	3	2	3	2	3	3	30	25	7	6	10	7
19	3	3	3	2	3	3	3	3	29	26	6	9	7	7
20														
21														
22														
23														



Anexo 3. Instrumento(s) de Investigación

CUESTIONARIO

El presente cuestionario tiene como objetivo evaluar las **estrategias de capacitación** y su relación con el desempeño laboral implementadas en la empresa ETRACONSAN S.A., ubicada en la ciudad de Juliaca, región Puno, durante el año 2024.

Le solicitamos que responda cada una de las siguientes afirmaciones de forma objetiva y honesta, ya que su participación es esencial para el éxito de este estudio.

Agradecemos sinceramente su tiempo y colaboración. Sus respuestas serán tratadas con absoluta confidencialidad y serán fundamentales para lograr los objetivos de nuestra investigación.

1. Muy en desacuerdo	2. En desacuerdo	3. Neutral
4. De acuerdo		5. Muy de acuerdo

DIMENSIONES DE ESTRATEGIAS DE CAPACITACIÓN	Escala Likert				
	1	2	3	4	5
Diagnóstico de necesidades					
1. El análisis de competencias realizado en mi área de trabajo es completo y relevante.					
2. Las encuestas de autoevaluación reflejan con precisión mis necesidades de capacitación.					
3. Las entrevistas con supervisores son útiles para identificar mis áreas de mejora.					
Diseño de los programas de capacitación					
4. Los objetivos de aprendizaje de las capacitaciones son claros y alcanzables.					
5. Los métodos de enseñanza seleccionados son apropiados para los temas abordados.					
6. Los recursos asignados para la capacitación son suficientes para cumplir los objetivos.					
Implementación de la capacitación					
7. El número de sesiones de capacitación es adecuado para desarrollar mis competencias.					



8. Los empleados muestran compromiso en asistir a las capacitaciones programadas.					
9. El uso de tecnologías de apoyo mejora la experiencia de aprendizaje en las capacitaciones.					
Evaluación de la capacitación					
10. Las capacitaciones han mejorado significativamente mi desempeño laboral.					
11. Recibo retroalimentación clara y útil después de las capacitaciones.					
12. Los objetivos de las capacitaciones se cumplen según lo planteado.					



CUESTIONARIO

El presente cuestionario tiene como objetivo evaluar el **desempeño laboral** de los trabajadores en la empresa **ETRACONSAN Sociedad Anónima**, ubicada en la ciudad de Juliaca, región Puno, durante el año 2024.

Le solicitamos que responda cada una de las siguientes afirmaciones de forma objetiva y honesta, ya que su participación es esencial para el éxito de este estudio.

Agradecemos sinceramente su tiempo y colaboración. Sus respuestas serán tratadas con absoluta confidencialidad y serán fundamentales para lograr los objetivos de nuestra investigación.

1. Nunca	2. A veces	3. Frecuentemente
4. Rara vez		5. Siempre

DIMENSIONES DE DESEMPEÑO LABORAL	Escala Likert				
	1	2	3	4	5
Eficiencia					
1. ¿Cumples con los plazos establecidos para la entrega de tus tareas?					
2. ¿Utilizas los recursos asignados de manera eficiente en tu trabajo?					
3. ¿Tu desempeño contribuye a reducir los costos operativos en la organización?					
Eficiencia					
4. ¿Logras los objetivos propuestos en tu trabajo de forma consistente?					
5. ¿Resuelves los problemas laborales de manera efectiva?					
6. ¿Contribuyes a alcanzar las metas organizacionales establecidas?					
Calidad					
7. ¿Entregas tus tareas con precisión y sin errores?					
8. ¿Tu trabajo impacta positivamente en la satisfacción del cliente?					
9. ¿Cumples con los estándares de calidad establecidos por la organización?					



Anexo 4. Validez del instrumento

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO
UNIVERSIDAD ANDINA NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN PÚBLICA

Título de la tesis: **ESTRATEGIAS DE CAPACITACIÓN Y DESEMPEÑO LABORAL EN LA EMPRESA ETRACONSAN SOCIEDAD ANÓNIMA DE LA CIUDAD DE JULIACA – PUNO, 2024**

I. REFERENCIAS

NOMBRE DEL EXPERTO : Apolinar Florez Lucana
 PROFESIÓN : Licenciado en Administración
 CARGO ACTUAL : Docente
 GRADO ACADÉMICO : Doctor

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN
 1 = Deficiente. 2=Regular. 3 = Buena. 4 = Muy buena. 5= Excelente.

INDICADORES	CRITERIOS	VALORES				
		1	2	3	4	5
1. CLARIDAD	Está redactado con lenguaje apropiado				X	
2. OBJETIVIDAD	Esta expresado en capacidades observables				X	
3. ACTUALIDAD	Es adecuado al avance de la ciencia				X	
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica de los items con las variables				X	
5. SUFICIENCIA	Valora las dimensiones en cantidad y calidad suficiente					X
6. INTENCIONALIDAD	Esta adecuado para cumplir los objetivos de la investigación					X
7. CONSISTENCIA	Está basado en aspectos teóricos y científicos					X
8. COHERENCIA	Entre dimensiones, indicadores, items e índices				X	
9. METODOLOGÍA	Responde al propósito de la investigación					X
10. PERTINENCIA	Es útil y adecuado para la investigación					X

Fuente: Tamayo y adaptado de Palomino, Juan; Peña Julio Daniel; Zevallos Gudella y Orizano Lincoln (2015, p. 217)

Coefficiente de valorización porcentual, C = Total/50 = 45


III. OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES

.....

IV. RESOLUCIÓN

Aprobado (C>75% = 0,75)
 Desaprobado (C<75% = 0,75)

Lugar y fecha: Juliaca 05 de noviembre de 2024


 Firma
 DNI N° 23901593
 N° Celular 991303985



ANEXO 1
FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN

AUTORIZACIÓN PARA LA INCORPORACIÓN DE LOS
TRABAJOS DE INVESTIGACIÓN
EN EL REPOSITORIO INSTITUCIONAL UANCV

Formato digital

Fecha de entrega: 16-07-2025

1. Datos del autor (es):

Nombres y Apellidos: LUZ KARINA URURI QUISPE

Dirección: Av. Virreyes c/n Jr. Ayabacas s/n distrito San Miguel - San Román

DNI/Carné de Extranjería/Pasaporte N°: 73492819

Teléfono: 953784648 email: ururiquispeluzkarina@gmail.com

Nombres y Apellidos: _____

Dirección: _____

DNI/Carné de Extranjería/Pasaporte N°: _____

Teléfono: _____ email: _____

Facultad y/o Escuela de Posgrado: CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

Escuela Profesional o Mención: ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN PÚBLICA

Título o Grado Académico a optar: LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN PÚBLICA

Asesor: Dr. Sc. SANTOTOMAS LICIMACO AGUILAR PINTO

Esta obra se encuentra dentro de las siguientes denominaciones:

Trabajo de Investigación Tesis Trabajo de Suficiencia Profesional Trabajo Académico

Título: ESTRATEGIAS DE CAPACITACIÓN Y DESEMPEÑO LABORAL EN LA EMPRESA
ETRACONSAN SOCIEDAD ANÓNIMA DE LA CIUDAD DE JULIACA - PUNO, 2024

Palabras claves, (3 a 5 términos): Desempeño, productividad, trabajo

¿Esta obra se desarrolló en la UANCV ^{1,2}?

2

¹ Indicar si su producción intelectual ha empleado recursos tales como, instalaciones, laboratorios, insumos, equipos, bases de datos, asesoría técnica por parte del personal de la UANCV, financiamiento, entre otros relacionados.

² Si su producción intelectual se desarrolló en la UANCV totalmente o parcialmente, deberá autorizar el depósito en el Repositorio de manera obligatoria.



2. Referencia de tesis:

Bachiller Titulo 2da Especialidad Maestría Doctorado

3. Licencias:

a) Licencia estándar:

Bajo los siguientes términos, autorizo el depósito de mi tesis en el Repositorio Digital de la UANCV.

Con la autorización de depósito de mi producción Intelectual, otorgo a la Universidad Andina “Néstor Cáceres Velásquez” una licencia no exclusiva para reproducir, distribuir, comunicar al público, transformar (únicamente mediante su traducción a otros idiomas) y poner a disposición del público mi producción intelectual (incluido el resumen), en formato físico o digital, en cualquier medio, conocido o por conocerse, a través de los diversos servicios por la Universidad, creados o por crearse, tales como el Repositorio Digital de tesis UANCV, colección de producción intelectual, entre otros, en el Perú y en el extranjero por el tiempo y veces que considere necesarias, y libres de remuneraciones.

En virtud de dicha licencia, la Universidad Andina “Néstor Cáceres Velásquez” podrá reproducir mi producción intelectual en cualquier tipo de soporte y en más de un ejemplar, sin modificar su contenido, solo con propósitos de seguridad, respaldo y preservación.

Declaro que la producción intelectual es una creación de mi autoría y exclusiva titularidad, coautoría con titularidad compartida, y me encuentro facultado a conceder la presente licencia y, asimismo, garantizo que dicha producción intelectual no infringe derechos de autor de terceras personas.

La Universidad Andina “Néstor Cáceres Velásquez” consignará el nombre del y/o los autor(es) de la producción intelectual, y no le hará ninguna modificación más que la permitida en la licencia.

Autorizo su publicación (marque con una X)

- Sí, autorizo que se deposite inmediatamente.
- Sí, autorizo que se deposite a partir de la fecha (d/m/a): _____
- No autorizo.

b) Licencia CREATIVE COMMONS 4.0 INTERNACIONAL:

Si usted concede una licencia CREATIVE COMMONS sobre su producción intelectual, mantiene la titularidad de los derechos de autor de esta y, a la vez, permite que otras personas puedan reproducirla, comunicarla al público y distribuir ejemplares de esta, bajo las condiciones siguientes:

¿Quiere permitir usos comerciales de su producción intelectual?

Sí: significa que usted permite la reproducción, distribución y comunicación pública de la producción intelectual incluso con fines comerciales.

No: significa que usted permite la reproducción, y comunicación pública de la producción intelectual, pero sin fines comerciales.

- Sí autorizo
- No autorizo



Jurisdicción de su Licencia

Todas las licencias CREATIVE COMMONS son de ámbito mundial, sin embargo, usted puede elegir entre la opción "internacional" o una adaptada a su jurisdicción, como para el caso peruano.

La opción "internacional" emplea el lenguaje y la terminología de los tratados internacionales; en cambio, la adaptada a su jurisdicción, recoge las particularidades de la legislación peruana.

En consecuencia, **la opción "internacional" goza de una mayor eficacia a nivel mundial, gracias a que tiene jurisdicción neutral.** Mientras que la opción adaptada a la jurisdicción del Perú goza de una mayor eficacia ante los tribunales peruanos.

- Internacional
- Nacional

Línea de investigación: Organización y dirección de empresas (5311 – UNESCO)

Firma de Autor



huella digital

16 de Julio del 2025

Fecha