



FACULTAD DE NEGOCIOS

Carrera de **ADMINISTRACIÓN**

“CAPACITACIÓN DEL PERSONAL Y EL
DESEMPEÑO LABORAL EN LA EMPRESA
PAPELERA DEL PERÚ SAC, LIMA - 2020”

Tesis para optar al título profesional de:

Licenciada en Administración

Autora:

Stephanie Jhoannett Leon Palomino

Asesor:

Mg. Cristian Joel Martinez Agama

<https://orcid.org/0000-0001-9622-3724>

Lima - Perú

JURADO EVALUADOR

Jurado 1 Presidente(a)	ROSSMERY ALBARRAN TAYPE	45809977
	Nombre y Apellidos	Nº DNI

Jurado 2	MAGNOLIA JESUS DUSEK PAZ	06782959
	Nombre y Apellidos	Nº DNI

Jurado 3	ALDO MEDINA GAMERO	40882167
	Nombre y Apellidos	Nº DNI

INFORME DE SIMILITUD

FINAL TESIS 3.0 Capacitación del personal y el Desempeño laboral_v2

INFORME DE ORIGINALIDAD

18%

INDICE DE SIMILITUD

17%

FUENTES DE INTERNET

5%

PUBLICACIONES

11%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	repositorio.une.edu.pe Fuente de Internet	1%
2	www.coursehero.com Fuente de Internet	1%
3	repositorioacademico.upc.edu.pe Fuente de Internet	1%
4	renati.sunedu.gob.pe Fuente de Internet	1%
5	Submitted to Universidad Tecnologica del Peru Trabajo del estudiante	1%
6	repositorio.unheval.edu.pe Fuente de Internet	1%
7	tesis.ucsm.edu.pe Fuente de Internet	1%
8	repositorio.uwiener.edu.pe Fuente de Internet	1%

DEDICATORIA

Dedico este trabajo principalmente a Dios, por permitirme llegar hasta este momento tan importante de mi formación académica. A mis ángeles en el cielo, mamá Ana, tío Leonardo, papá Dionisio, mis padrinos Isidro y Elisa que estoy segura que siempre me cuidan y guían mi camino de la mejor manera. A mis padres por todo su apoyo, por ser el pilar de mi más grande fortaleza y motivación. A mis hermanos porque gracias a ellos es mi deseo de superarme para ser un ejemplo y que sigan adelante. A mi mejor amiga por acompañarme siempre durante mi paso por la universidad.

AGRADECIMIENTO

Agradezco a la Universidad Privada del Norte por brindarme una formación académica de gran nivel, a cada uno de mis profesores por inculcarme el respeto y sobre todo la responsabilidad que conlleva ser un profesional, a todas las personas que fueron y siguen siendo partícipes de este gran proceso ya sea de manera directa o indirectamente, fueron ustedes los responsables de realizar un pequeño aporte que hoy se ve reflejado en la culminación de mi paso por la universidad.

TABLA DE CONTENIDO

JURADO EVALUADOR	2
INFORME DE SIMILITUD	3
DEDICATORIA	4
AGRADECIMIENTO	5
TABLA DE CONTENIDO	6
ÍNDICE DE TABLAS	7
ÍNDICE DE FIGURAS	8
RESUMEN	9
ABSTRACT	10
CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN	11
CAPÍTULO II: METODOLOGÍA	29
CAPÍTULO III: RESULTADOS	32
CAPÍTULO IV: DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES	38
REFERENCIAS	44
ANEXOS	51

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Análisis de la normalidad de las variables en estudio	32
Tabla 2. Distribución de la capacitación del personal y desempeño laboral	32
Tabla 3. Distribución dimensional de la capacitación del personal.....	33
Tabla 4. Distribución dimensional del desempeño laboral.....	34
Tabla 5. Asociación entre la capacitación del personal y desempeño laboral	35
Tabla 6. Asociación entre la planificación y el desempeño laboral.....	35
Tabla 7. Asociación entre la ejecución y el desempeño laboral	36
Tabla 8. Asociación entre la verificación y el desempeño laboral	36
Tabla 9. Asociación entre el control y el desempeño laboral	37

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Niveles de la capacitación del personal y desempeño laboral	32
Figura 2. Niveles de las dimensiones de la capacitación del personal	33
Figura 3. Niveles de las dimensiones del desempeño laboral	34

RESUMEN

La investigación se enfocó en analizar la relación entre la capacitación del personal y el desempeño laboral en la empresa Papelera del Perú SAC durante el año 2020 en Lima. En el desarrollo del marco metodológico, se desarrolló a través de un estudio de naturaleza cuantitativa y de alcance correlacional, en la cual, se aplicaron encuestas a los empleados para recopilar datos. Como resultados, se logró determinar las valoraciones de los empleados respecto a la capacitación, encontrando que el 60% la evaluó como fuerte, el 38% como moderada y solo el 2% como débil. En lo que respecta al desempeño laboral, el 86% de los empleados lo evaluó como rápido, el 12% como moderado y solo el 2% como lento. Finalmente, se pudo concluir que existe una relación significativa y de nivel débil ($p=0.00$; $Rho= 0.373$) entre la capacitación del personal y el desempeño laboral en la empresa Papelera del Perú SAC, Lima en el año 2020, denotando de esta forma que la capacitación del personal tiene una influencia positiva en el desempeño laboral y que los empleados perciben la capacitación como una herramienta esencial para mejorar su trabajo.

Palabras claves: Formación, planificación, productividad laboral, empresa.

ABSTRACT

The research focused on analyzing the relationship between staff training and job performance in the company Papelera del Perú SAC during the year 2020 in Lima. In the development of the methodological framework, it was developed through a study of a quantitative nature and correlational scope, in which surveys were applied to employees to collect data. As a result, it was possible to determine the evaluations of the employees regarding the training, finding that 60% evaluated it as strong, 38% as moderate and only 2% as weak. When it comes to job performance, 86% of employees rated it as fast, 12% as moderate, and only 2% as slow. Finally, it was possible to conclude that there is a significant and weak relationship ($p=0.00$; $Rho= 0.373$) between staff training and job performance in Papelera del Perú SAC Lima in 2020, thus denoting that training of staff has a positive influence on job performance and that employees perceive training as an essential tool to improve their work.

Keywords: Training, planning, labor productivity, company

CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad problemática

Olave (2021) indica que la nueva realidad ha impulsado a la implementación de nuevas tecnologías, pero un factor fundamental para avanzar en ese camino y se haga sostenible el trabajo es el nivel de aplicación de programas que capaciten a los profesionales, puesto que en tiempos de crisis aumentan las brechas en cuanto a las competencias y capacidades del talento humano, por lo que el aprendizaje debe ser visto por las empresas como un factor que favorece la ventaja competitiva, siendo necesario más y mejores experiencias de formación, donde se definan con precisión las agendas de capacitación y la audiencia sea bastante homogénea.

Esto implica que el eje central para alcanzar el éxito empresarial es la capacitación, de modo que para prosperar y optimizar el desempeño se debe hacer énfasis en potenciar las capacidades de la fuerza laboral que compone a una empresa, puesto que el conocimiento especializado es el único camino no sólo para que los profesionales ejerzan un mejor trabajo, sino también para preservar el talento humano.

En las últimas dos décadas, los gobiernos de Latinoamérica han invertido en el enriquecimiento de sus sistemas educativos, sobre todo en cuestiones de abarcamiento; viéndose reflejado en mejores niveles de escolarización en adultos, aunque ello no ha sido suficiente para que incremente las habilidades en la fuerza laboral, que aún sigue siendo bajo si se compara con los que manejan los países desarrollados, viéndose reflejado en problemas de productividad, por lo que el tema de la capacitación cobra relevancia como una posibilidad para que los países optimicen las habilidades de sus habitantes en el corto plazo, dado que estas capacitaciones comprenden seminarios, cursos y talleres que no forman parte del sistema educativo formal, además que duran un tiempo corto, pero que contribuyen en

el progreso social, cultural, de destrezas socioemocionales, metodologías y otras cuestiones que harían más productivo el trabajo de la población (Fiszbeinet, 2016).

Un problema importante que está presente y que aqueja México es la alta tasa de abandono de la educación media superior, que se ve traducido en una fuerza de trabajo relativamente poco calificada; por lo tanto, no es suficiente con aumentar el nivel educativo, puesto que para mejorar el mercado laboral se recomienda darle mayor relevancia a cuestiones como las habilidades, competencias y destrezas; lo que explica que se haya empezado a promover una participación más fuerte del sector privado, de modo que se incremente tanto la cantidad de prácticas profesionales como la oferta de programas de educación vocacional y sobre todo, capacitación laboral en tecnología, ciencias, matemáticas e ingeniería (San Juan, 2018).

A su vez, EY México (2021) reconoce que en la nueva era del trabajo (tras el Covid – 19), un gran número de empresas tiene que implementar la transformación digital para que se mantengan preparadas, focalizando su atención en el empleo del aprendizaje y el desarrollo para capacitar a sus trabajadores; es por ello que dar a los empleados la capacitación adecuada y que se adapte a su área de desarrollo, es fundamental en tres niveles, puesto que otorgará empleos estables, ayudará a las empresas y organizaciones a adaptarse y sobrevivir al cambio rápido, además que evitará los costos sociales del desempleo, por lo que se requiere de cuatro cambios esenciales para que el aprendizaje se convierta en rendimiento, empezando por incorporar al aprendizaje en el flujo laboral y viceversa, fomentar aprendices con autonomía y facilidad de adaptación, crear una cultura donde sea ineludible el incesante aprendizaje y otorgar a los educandos aquello que desconocían necesitar.

En esa línea, donde el futuro va encaminado junto a la tecnología y sus avances, es primordial la actualización constante de los esquemas de trabajo, así como el desarrollo de

nuevas habilidades en el área administrativa y operativa, dado que la fuerza laboral de cualquier compañía en el mundo es hoy su activo más valioso, he ahí donde recae la importancia de mantener el espíritu y compromiso de sus empleados con la entidad, para que evolucionen sus capacidades, puedan adaptarse a los esquemas e instrumentos laborales y logren cumplir las metas establecidas, debiendo tomarse en cuenta cuestiones como la creación de un ambiente laboral inclusivo, el aprovechamiento de la transformación digital, la capacitación como fomento del crecimiento, el reforzamiento de la cultura organizacional, la revisión de procesos de recursos humanos y la medición del rendimiento (KPMG, 2022).

Aunado a ello, Coloma (2022) asegura que en el Perú son varias las empresas que se han visto impulsadas a decidir sobre la pertinencia de capacitar a sus empleados, sobre todo por cuestiones digitales y tecnológicas, que han modificado las condiciones laborales y fuerzan a la obtención de nuevos conocimientos, puesto que, de lo contrario, se quedarían en la obsolescencia; por lo que la capacitación empieza a verse como una herramienta colaborativa que siempre será una tendencia positiva si se tiene en cuenta que la operatividad en el trabajo dependerá de las capacidades, habilidades y conocimientos que posee el empleado, haciendo que el costo invertido sea minúsculo en comparación con las ganancias obtenidas, medido no sólo en ventas o ingresos, sino también en productividad y logro de objetivos empresariales.

Si bien las empresas peruanas denotan mayor preocupación e interés por la formación de sus trabajadores, la inversión destinada para dicho propósito está muy por debajo del promedio, esto se refleja ya que el Perú ocupa el puesto 99 a nivel mundial y en el puesto 13 dentro de la región latinoamericana, siendo el principal problema que la capacitación en empresas pequeñas y familiares es asumida por líderes internos y/o dueños, mientras que en las empresas grandes la situación varía, puesto que realizan diagnósticos para conocer y evaluar las necesidades hasta el punto de estructurarlas, crear planes y a partir de ello decidir

el tipo de capacitación en el que se debe invertir, que generalmente se trata de una formación técnica y habilidades blandas, con una proporción de 80% y 20% respectivamente, aunque se reconoce la necesidad de reforzar las habilidades blandas, puesto que la actitud juega un rol importante en la excelencia del desempeño, impactando de forma directa en los resultados (Business Empesarial, 2019).

Por su parte, la empresa Papelera del Perú SAC es una empresa consolidada tras dedicarse por más de 18 años a comercializar, importar y exportar artículos reciclados como el cartón y el papel, bajo criterios de higiene, seguridad, salud del personal y un fuerte compromiso con el medio ambiente. Si bien requiere de un gran desempeño de todo su equipo humano para cumplir con su intención de ser líder en Sudamérica, se complica su consecución debido a la débil gestión de programas de capacitación en favor del recurso humano, que empieza con el desconocimiento de las cuestiones que requieren ser fortificadas (como las habilidades tecnológicas, la actualización profesional, la gestión de procesos, salud ocupacional, etc.), además de que los procesos de capacitación son vistos como un lujo, impidiendo que los trabajadores eleven su nivel de competitividad que podría fortalecer la labor desempeñada, puesto que las capacitaciones, más allá de ser un gasto, resultan ser una inversión. La matriz de la problemática se halla en el carecimiento (ausencia) de inversión en programas de mejora en habilidades y desempeño laboral.

Antecedentes:

Antecedentes internacionales

Rojas (2018) en su estudio “Capacitación y Desempeño laboral”, en donde buscó examinar la relación entre la capacitación y el desempeño laboral en la empresa Tenería San Miguel en Quetzaltenango. Realizo un estudio cuantitativo-correlacional, donde participaron 36 personas respondiendo a una encuesta para evaluar sus necesidades de capacitación y cómo afectan su desempeño laboral en la industria. Los resultados evidenciaron que 95% de

los encuestados afirmaron que la instrucción tiene buen efecto en su desempeño laboral, mejorando los resultados y motivando a los empleados; luego, el 92% dijo que es esencial para lograr las metas y objetivos de una compañía. Finalmente se halló una conexión significativa entre la instrucción y el desempeño laboral, de manera que la empresa debe, fomentar el desarrollo a través de la instrucción y aplicar técnicas adecuadas para capacitar a las personas y mejorar su desempeño.

Cárdenas (2021) en su estudio “Capacitación y desempeño laboral de los funcionarios del área operativa del “BanEcuador B.P.”, Guayaquil, 2020”, quien dio a conocer la asociación entre la capacitación y el desempeño de los colaboradores pertenecientes al área operativa en la ciudad de Guayaquil. Siendo su metodología de naturaleza aplicada, con diseño no experimental – correlacional, habiendo considerado a un total de 30 funcionarios del área operativa, a quienes se les aplicaron el cuestionario para la obtención de información. Para los resultados, en el aspecto inferencial se apreció que no existe relación alguna entre la dimensión capacitación en el puesto con el desempeño laboral, lo mismo sucedió con la no existencia relacional entre la dimensión capacitación por aprendizaje y el desempeño laboral, así también para la relación entre la dimensión habilidades interpersonales y el desempeño laboral. Concluyendo así que, no existe asociación alguna entre la capacitación y el desempeño laboral de los funcionarios del departamento o área operativa.

Navarrete (2018) en su indagación “La Capacitación del Personal y el Desempeño Laboral”, buscó identificar las necesidades de instrucción del personal de Megamaxi Mall de los Andes en Ecuador para desarrollar soluciones viables que compensen las necesidades de la empresa y mejoren el desempeño laboral. La investigación adoptó una perspectiva mixta, con una importancia correlacional y un diseño no experimental, cuya muestra estuvo compuesta por 100 trabajadores de la empresa. El resultado expuso que la mayor parte de

los empleados de Megamaxi Mall de los Andes necesitan capacitación en diferentes áreas, desde los aspectos básicos de la empresa hasta los temas específicos relacionados con sus puestos de trabajo. Además, se encontró que la falta de capacitación conduce a un desempeño inadecuado en sus tareas. Se concluyó que es importante elaborar un plan de instrucción integral para optimizar el desempeño laboral de los colaboradores, y se encontró un alto nivel de correlación entre la instrucción continua y el mejoramiento del desempeño laboral ($r=0.729$).

Antecedentes nacionales

En relación a Abilio, Hilario (2018) en su investigación de Programa de capacitación empresarial y desempeño laboral en el Instituto Superior Tecnológico Público, Jesús- 2018 detalla que la ejecución del desarrollo de programas con el desempeño laboral tiene un factor de correlación de 49.6% que implica un nivel de gestión moderado debido al programa, fundamenta compartir actividades de preparación relevantes e importantes en su área de trabajo de cada uno de los personales.

De acuerdo con Torres, N. et al. (2018) en su tesis la capacitación institucional y su relación con el desempeño laboral del personal administrativo de la Universidad Nacional Hermilio Valdizan, Huánuco se detalla que el factor de correlación entre la planificación asociada al seguimiento y el Desempeño laboral es de 73.9% que implica positiva y moderada esto debido a que la empresa cuenta con un plan de trabajo continuo que se basa en actividades semanales y con un control recurrente mensual para poder identificar si se cumple el objetivo establecido.

Arias (2018) en su indagación “La capacitación y su influencia en el desempeño laboral del personal administrativo del gobierno regional del cusco – 2018”, tuvo como objeto establecer cómo la capacitación puede mejorar el rendimiento laboral del personal administrativo del Gobierno Regional del Cusco en 2018. Para hacer esto, utilizó un enfoque

cuantitativo y correlacional y estudió una población de 101 trabajadores administrativos. La muestra se seleccionó de manera no probabilística para la aplicación del cuestionario. Inicialmente los resultados mostraron que la capacitación es regular para el personal administrativo, con un 50% de los encuestados calificándolo como tal, mientras que el 25% lo calificó como malo; también se encontró que el desempeño laboral es regular, con el 57.5% de los encuestados calificándolo de esa manera. A modo de conclusión, los resultados muestran que la instrucción tiene un impacto directo, efectivo y significativo en el rendimiento laboral del personal administrativo, con una correlación significativa y alta ($T_b = 0.912$).

Asimismo, Castagnola et al. (2020) en su artículo “La capacitación y su relación con el desempeño laboral en un hospital infantil público de Perú”, tuvieron la intención de conocer si las variables se relacionan entre sí, por lo que desarrollaron una investigación cuantitativa, no experimental y de nivel correlacional. Los resultados revelan que el nivel de capacitación se percibe como regular (82.6%), al igual que el nivel de desempeño laboral, según la percepción del 100%; además, el coeficiente $Rho = 0.788$ exhibe una correlación alta entre variables, donde la muestra participante se compuso de 86 enfermeras que dieron respuesta a los cuestionarios, concluyendo que la capacitación y el desempeño se relacionan de forma directa y significativa, moviéndose en la misma dirección.

A su vez, Rengifo (2018) en su indagación “Proceso de capacitación y el desempeño laboral del personal administrativo del organismo de evaluación y fiscalización ambiental, Lima 2017”, su propósito fue establecer qué nexo existe entre las variables anteriormente mencionadas, la muestra se conformó por 92 trabajadores del Organismo de Evaluación y Fiscalización Ambiental, para la técnica de muestreo de esta investigación se realizó de manera aleatoria. Respecto a la metodología, se usó un enfoque cuantitativo, correlacional, transversal. El resultado al que llegó la investigación fue que el proceso de capacitación se

encuentra en un nivel regular y esto representa al 71,7% del personal encuestado, de igual manera el 81,5% está representado por el desempeño laboral que se halla en un nivel medio, mientras que el coeficiente de correlación afirma el vínculo positivo y significativo entre variables ($Rho = 0,707$). Se concluyó que las mejoras en el proceso de capacitación optimizan el rendimiento de los colaboradores.

Huamachuco (2020) en su estudio “Relación entre la capacitación y el desempeño laboral docente en una institución educativa del nivel secundaria de la ciudad de Arequipa, 2020”, planteó como finalidad establecer cuál es el nexo entre las variables en cuestión. Metodológicamente, la exploración fue cuantitativa, de nivel descriptivo - correlacional. Según los resultados, la capacitación se percibe un nivel regular con un 72%, al igual que el desempeño laboral, aunque percibido sólo por un 40%; a su vez y se empleó la encuesta para recabar datos de una muestra de 25 docentes, se afirma que existe un nexo positivo y alta según el coeficiente de 0,834. Se concluye que el nexo entre variables es directamente proporcional, por lo que ambas crecen o mejoran en conjunto.

Bases teóricas:

Capacitación del personal

Autor principal:

García (2019) sostiene que la capacitación es un medio de ampliar la educación formal de un empleado o de prepararlo para asumir responsabilidades adicionales en el trabajo. Para hacer bien y eficazmente un trabajo, hay que formarse en las habilidades e información pertinentes. Este proceso en el puesto de trabajo es un híbrido de formación y adiestramiento cuyo objetivo es desarrollar las habilidades manuales o la destreza de las personas.

Autores secundarios:

Es una acción orientada a educar, que de una u otra manera contribuye al desarrollo de capacidades humanas; pudiendo ser un proceso sencillo si sólo se usa como un instrumento para dotar de conocimientos, aunque se vuelve complicado cuando forma parte de un sistema integral de formación que busca provocar cambios en los individuos (Orozco, 2017).

Del mismo modo, según Rodríguez (2020), la capacitación del personal hace referencia a un proceso permanente que busca incrementar la productividad por medio de la eficiencia, convirtiéndola en uno de los asuntos más relevantes en la interna de las organizaciones, puesto que implica la oportuna toma de decisiones en función de las áreas significativas de una empresa.

A su vez, Mejía (2017) indica que la capacitación del personal es algo de lo que precisan las organizaciones en su afán de encaminar el aprendizaje cooperativo como un recurso, esperando la obtención de resultados sobresalientes.

Importancia de la capacitación del personal

Resulta un instrumento crucial para el progreso de destrezas y habilidades dentro de un contexto profesional, lo que permite optimizar recursos por parte de los empleados, promover el trabajo colaborativo, potenciar la interacción entre miembros, mejorar el clima laboral, adoptar innovadores modos para contrarrestar dificultades, entre otras cuestiones que de una u otra manera coadyuvan en el desempeño laboral (Honores et al., 2020).

Por su parte, Orozco (2017) señala que la capacitación ayuda a que los actores que la reciban logren adecuar su perfil individual a lo que se requiere en un empleo, siendo un proceso esencial e integrador para su estadía, progreso y evolución dentro de la empresa, de modo que alimentan su confianza, eliminan temores y manejan mejor los conflictos.

Necesidad de capacitación

La capacitación del personal es fundamental para que toda organización se mantenga competitiva en un entorno que constantemente cambia en materia de tecnologías y preferencias, por lo que precisan de trabajadores capaces de adaptarse e innovar, resaltando la necesidad de capacitarse empresarialmente, puesto que no sólo proveen de habilidades y conocimientos a los involucrados, sino que genera valor a las empresas y coadyuva en su crecimiento (Medina et al., 2021)

Dimensiones de la capacitación

La planificación es aquella etapa donde se programa la capacitación (previa detección y priorización de necesidades), precisando las razones, cualidades y contenidos que se tendrían en cuenta para su realización, además de la determinación de fechas, técnicas, instructores, beneficiarios y presupuestos; por otro lado, la ejecución es la parte donde se implementa o pone en marcha lo programado con anterioridad (Conexión Esan, 2016).

Aunado a ello, la verificación se presenta como la medición de la mejora de las competencias de los empleados beneficiarios de la capacitación, determinando también su efectividad, aplicabilidad, impacto y hasta el nivel de satisfacción percibido. Finalmente, el control es un paso sistemático que comprende la totalidad del proceso, permitiendo conocer cómo se está desarrollando (de principio a fin) para que sirva como una herramienta de vigilancia al tomar una decisión al respecto (García, 2019).

Desempeño laboral

Autor principal:

Salazar y Ospina (2019) manifiestan que es el grado en el que el trabajador cumple con los requisitos de trabajo, siendo la acción o acciones que el individuo pone en marcha con el propósito de obtener el resultado esperado. Además, es aquí donde el individuo pone

en práctica conductas enfocadas al cumplimiento de las responsabilidades que demanda el cargo.

Autores secundarios:

Por el lado del desempeño laboral, Rodríguez y Lechuga (2019) lo definen como el rendimiento o las acciones demostradas por los trabajadores en su centro de labores, con base en las acciones que efectúa, las fines y efectos que tienen que alcanzar, el talento para desenvolverse y, en especial, el cómo coadyuva a la organización.

Asimismo, Bashir et al. (2020) indican que el desempeño laboral es la forma en que los trabajadores realizan las tareas de la organización, vinculando también su comportamiento con las normas de la propia empresa; en síntesis, este desempeño se refiere a la cabida que tienen las personas para lograr con éxito las tareas que se le asignen.

Además, este desempeño laboral es interpretado como la concordancia entre el trabajo ejecutado y los resultados alcanzados a favor de una organización. Esta relación depende no sólo del encargado de efectuar las labores y las funciones correspondientes a un cargo en específico, sino que también está influenciado por factores externos al trabajador (Álvarez et al., 2018).

Supuestos del desempeño laboral

Limon y Sezgin (2020) ponen en manifiesto ciertas suposiciones acerca del desempeño laboral (DL), que se resumen brevemente en la sección i) El DL es conductual, denotando que algunas circunstancias fuera del control del trabajador pueden afectarlo. En ese marco, un enfoque de sólo resultados no refleja realmente la contribución a las metas organizacionales; ii) El DL es episódico, es decir que en ocasiones un trabajador puede intervenir en actividades que no asisten en el provecho de los objetivos organizacionales; iii) El DL es evaluativo, haciendo referencia a que los episodios comportamentales pueden

indicar cambios en el grado de su contribución a la consecución de las metas organizacionales; iv) El DL es multidimensional.

Importancia del desempeño laboral

Con el tiempo, el desempeño laboral es fundamental para la supervivencia de una empresa, porque esto depende en gran medida de las capacidades, destrezas y conocimientos de sus integrantes; por lo que es imperativo que las empresas cuenten con trabajadores competentes y sumen esfuerzos para alinear la eficacia y poner en marcha estrategias. El desempeño profesional es uno de los fuertes más significativos de una organización y se convierte en una condición crucial para lograr resultados que sean sostenibles con el paso de los años (Bautista et al., 2020).

Cabe señalar que, en el sector público, donde se le percibe al cliente con dicotomía, pues este puede ser visto como ciudadano o como destinatario de algún servicio público, la figura del desempeño laboral difiere debido a que las funciones que ejercen los trabajadores han sido diseñadas con el propósito de prestar servicios de alta calidad, garantizando la satisfacción de los requerimientos y necesidades que demanda la ciudadanía en conjunto; en suma, un adecuado desempeño laboral en estas entidades coopera al progreso financiero y social de los Estados o naciones (Tuesta et al., 2021).

Mejora del desempeño laboral

Para Pashanasi et al. (2021), el desempeño laboral en general es un factor que se mejora al i) proporcionar un lugar de trabajo cómodo y agradable; ii) generar confianza y consentir que los empleados den sus opiniones; iii) implementar normativas acomodadas a la realidad que además produzcan beneficios a los empleados y iv) trabajar la inteligencia emocional de modo que se desarrollen habilidades laborales como el compromiso, el liderazgo, la comunicación asertiva, la responsabilidad y la productividad.

Evaluación del desempeño laboral

Para cada compañía o entidad, el desempeño ha sido comúnmente evaluado por los fundamentos relacionados con las ventas, ganancias o la productividad (Osman et al., 2016). Sin embargo, los indicadores no financieros también son cruciales para considerar, por ejemplo, investigar el desempeño de la organización que se vincula con los recursos humanos, como la satisfacción, la motivación y el ausentismo (Nilsen y Ringholm, 2019).

Por otro lado, Chiavenato (2017) argumenta que, en las entidades más democráticas, son los propios empleados quienes tienen la responsabilidad de evaluar su desempeño, aunque tomando en cuenta ciertos criterios establecidos por la administración. Ante ello, son varios los estudios que reconocen la relevancia de involucrar a los trabajadores en su evaluación; al punto de que, en la actualidad se considera más apropiado autoevaluarse en lugar de ser juzgado por un gerente.

Responsabilidad laboral

La responsabilidad laboral se sostiene en que un empleado concreta sus obligaciones de trabajo a cabalidad, además que logra adherirse a los procedimientos y políticas de la organización de manera profesional y comprometida; esta responsabilidad no sólo logra que alguien sea considerado como un compañero confiable y un empleado valioso, sino que potencia el desempeño laboral, coadyuva en la consecución de resultados y contribuye a crear y mantener un ambiente de trabajo saludable (Capitalismo Consciente, 2021).

Voluntad laboral

La voluntad de trabajo es la decisión o deseo con el que cuenta un empleado para dar inicio, mantener y finalizar una actividad o labor. Es decir, se refiere a un rasgo de personalidad que abarca el propósito y la intención, provocando que un individuo sea reflexivo, muestre empeño, regule su conducta, guarde respeto hacia los demás, sea

perseverante y, sobre todo, quiera efectuar un trabajo correcto sin eludir esfuerzos (Fernández et al., 2018).

Dimensiones del desempeño laboral

Productividad laboral

La productividad expone la eficiencia en las labores realizadas, midiendo la conexión entre los efectos logrados y los recursos usados para su consecución, que pueden ser el tiempo trabajado, la energía, las materias primas, entre otros. La productividad laboral se refiere a la eficiencia de un empleado, siendo medida por el volumen de tareas realizadas en un determinado momento; aunque no siempre es fácil de medir puesto que se encuentra en manos de la naturaleza de la organización. Cabe señalar que los índices de productividad pueden estar condicionados por factores ajenos al trabajador mismo, siendo necesario que se enfoquen acciones para mejorar dichos niveles (APD, 2021).

Eficacia

La eficacia se refiere a la aptitud que se tiene para conseguir una meta concreta a través de las acciones, donde lo importante es alcanzar el objetivo, ignorando el componente tiempo; aunado a ello, si se liga al contexto laboral, la eficacia se mira como la capacidad para culminar exitosamente las tareas o para efectuar proyectos exitosos (Rull, 2020).

Eficiencia laboral

Vyootrip (2021) sostiene que esta eficiencia hace alusión a la capacidad de un trabajador para lograr la consecución de sus propósitos, empleando los recursos de la mejor manera y, por ende, evitando su desperdicio, sobre todo en cuestiones de tiempo y dinero. Es decir, la eficiencia laboral muestra qué tan capaz es un equipo de trabajo al efectuar las actividades que les corresponde, consumiendo la menor cantidad de recursos y optimizando los tiempos.

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema general

- ¿Qué relación existe entre la Capacitación del personal y el Desempeño laboral en la empresa Papelera del Perú SAC, Lima - 2020?

1.2.2. Problemas específicos

- ¿Qué relación existe entre la planificación y el Desempeño laboral en la empresa Papelera del Perú SAC, Lima - 2020?
- ¿Qué relación existe entre la ejecución y el Desempeño laboral en la Papelera del Perú SAC, Lima - 2020?
- ¿Qué relación existe entre la verificación y el Desempeño laboral en la empresa Papelera del Perú SAC, Lima - 2020?
- ¿Qué relación existe entre el control y el Desempeño laboral en la empresa Papelera del Perú SAC, Lima - 2020?

1.3. Objetivos

1.3.1. Objetivo general

- Establecer la relación que existe entre la Capacitación del personal y el Desempeño laboral en la empresa Papelera del Perú SAC, Lima - 2020.

1.3.2. Objetivos específicos

- Determinar la relación entre la planificación y el Desempeño laboral en la empresa Papelera del Perú SAC, Lima - 2020.
- Determinar la relación entre la ejecución y el Desempeño laboral en la Papelera del Perú SAC, Lima - 2020.
- Determinar la relación entre la verificación y el Desempeño laboral en la empresa Papelera del Perú SAC, Lima - 2020.

- Determinar la relación entre el control y el Desempeño laboral en la empresa Papelera del Perú SAC, Lima - 2020.

1.4. Hipótesis

1.4.1. Hipótesis general

- La Capacitación del personal se relaciona con el Desempeño laboral en la empresa Papelera del Perú SAC, Lima - 2020.

1.4.2. Hipótesis específicas

- La planificación guarda relación con el Desempeño laboral en la empresa Papelera del Perú SAC, Lima - 2020.
- La ejecución guarda relación con el Desempeño laboral en la empresa Papelera del Perú SAC, Lima - 2020.
- La verificación guarda relación con el Desempeño laboral en la empresa Papelera del Perú SAC, Lima - 2020.
- El control guarda relación con el Desempeño laboral en la empresa Papelera del Perú SAC, Lima - 2020.

1.5. Justificación

1.5.1. Justificación Teórica

Este análisis se justifica dado que, aporta un punto de partida para otras investigaciones porque pretende otorgar un conjunto de conceptos, actividades y metas para establecer un nexo existente entre las variables capacitación del personal y la variable desempeño laboral, en la empresa Papelera del Perú SAC en el 2020.

Con este sentido, se busca establecer la relación entre ambas variables a través de un análisis estadístico inferencial sobre las actividades laborales de los empleados de la empresa Papelera del Perú SAC en el 2020. Para este estudio se tomó en cuenta

dos variables, las antes mencionadas con sus respectivas dimensiones, con el propósito de identificar y analizar el desempeño y cómo estos van cambiando respecto a los programas de capacitación, se ha tomado de registros teóricos, definiciones y antecedentes presentes en otros trabajos de investigación, sobre las variables consideradas, es por ello que este estudio pretende tomar los datos y realizar un análisis de los mismos sobre el desempeño de sus empleados en la empresa papelera antes mencionada.

1.5.2. Justificación Práctica

Esta indagación permitirá construir a partir de otros trabajos como tesis, artículos y fuentes bibliográficas tanto de instituciones públicas y privadas, tomando como guía para la aplicación y obtención de resultados en esta investigación; a fin de analizar y recabar datos sobre el desempeño actual de los trabajadores. Así mismo como las decisiones actuales con respecto a las capacitaciones influyen en los datos obtenidos.

1.5.3. Justificación Metodológica

El estudio servirá como futura fuente bibliográfica para otros estudios en el área de las ciencias sociales como: administración pública, recursos humanos, entre otros; de manera a que sea asequible, a fin de facilitar el material bibliográfico y de instrumentos de investigación que así lo precise o amerite, respetando la autoría del mismo.

A fin de obtener los datos requeridos para su correcta interpretación, se ha tomado como metodología en esta investigación el instrumento que es la encuesta, considerado el instrumento idóneo para la correcta recopilación de información estadística y de muestra dentro de un determinado campo y tiempo, así mismo se empleó la técnica estadística de correlación para realizar la medición de la relación

entre ambas variables usando el cuestionario y los datos obtenidos en el mismo permitieron su interpretación correspondiente. Con la intención de proporcionar los datos necesarios para llegar a la respuesta de la hipótesis en esta investigación.

CAPÍTULO II: METODOLOGÍA

Enfoque, nivel y diseño

La presente investigación se llevó a cabo bajo la perspectiva cuantitativa, la cual para Hernández – Sampieri y Mendoza (2018) está conectada a procedimientos numéricos y matemáticos, la que representa un conjunto de procesos bien constituidos de forma progresiva para validar hipótesis por medio de efectos obtenidos de hacer uso del instrumento. El nivel del estudio es correlacional, ya que tiene como fin exponer la conexión entre variables de estudio, logrando conocer la conducta de una en otra, comprobando de este modo la hipótesis formulada (Arispe et al., 2020). Además, cuenta con un diseño no experimental, dada la inexistencia de condiciones o estímulos experimentales a las que son sometidas las variables, además que los involucrados serán evaluados sin la alteración de situaciones y en su contexto natural, donde las variables no pueden ser manipuladas; asimismo, es de corte transversal debido a que el recojo de datos se da por única vez en un solo momento (Arias y Covinos, 2021).

Población y muestra

Para Gallardo (2017), la población es un conjunto infinito o finito de personas que tienen cualidades en común, las que se pretenden comparar con las hipótesis formuladas para exponer la condición actual. Este conjunto poblacional lo forman los 50 trabajadores de la empresa Papelera del Perú S.A.C. Por otro lado, la muestra es una porción de estas personas que forman la población, de la cual el indagador debe recopilar la información selecta para lograr la aplicación de los instrumentos (Ríos, 2017). La muestra estuvo conformada por los 50 trabajadores de la citada empresa, los cuales fueron elegidos por muestreo censal; debido a que está conformado por la población total, este tipo de muestreo es empleado cuando se requiere conocer las perspectivas que tienen los participantes en general (Ñaupas et al.,

2018). Este tipo de muestreo fue elegido a causa de la proximidad, disponibilidad y facilidad de acceso.

Técnicas e instrumentos

La técnica utilizada fue la encuesta, que según Arias y Covinos (2021) en un principio fue empleada en ciencias sociales, sin embargo, se expandió a la indagación científica; esta es dirigida a personas y permite adquirir datos de sus percepciones, opiniones y actitudes, basándose en cuestionamientos predeterminados de manera lógica. Del mismo modo se usó como instrumento al cuestionario, que, para Useche et al., (2019) es un instrumento indispensable como técnica de cuestionamiento, el cual se encuentra diseñado por una variedad de preguntas debidamente estructuradas. En función de esta investigación, el cuestionario contiene 24 preguntas en la escala Likert, el cual ha sido adaptado de García (2019) y será validado por expertos en la línea administrativa; finalmente, la confiabilidad se hallará mediante el coeficiente alfa de Cronbach.

Prueba de confiabilidad

	Alfa de Cronbach	Número de elementos
Capacitación del personal	,914	20

Nota: Programa SPSS, Vs 26.

Prueba de confiabilidad

	Alfa de Cronbach	Número de elementos
Desempeño laboral	,870	20

Nota: Programa SPSS, Vs 26.

Procedimientos

Se construyó el cuestionario como primera parte del procedimiento, el mismo que fue aplicado a los elegidos, previa comunicación con los encargados de la empresa Papelera del Perú S.A.C., con la finalidad de definir el momento de la aplicación y el modo (presencial y/o por formularios Google); una vez los datos fueron recolectados, se realizó el análisis descriptivo y también se hizo uso del programa estadístico SPSS v. 26, en el que se llevó a cabo las pruebas estadísticas que ayudaron a lograr los objetivos y decidir si se aceptan o rechazan las hipótesis formuladas, que son las que medirán el grado de vinculación entre las variables de estudio.

Aspectos éticos

Según la Resolución Rectoral N°104-2016-UPN-SAC del día 31 de octubre del 2016 la cual aprobó la tercera versión del Código de Ética del Investigador Científico UPN, este trabajo se desarrolló con base en los principios éticos de honestidad y justicia científica, se tuvo en cuenta el consentimiento informado de la muestra para que conozcan sobre el uso de la información que brindaron y la confidencialidad de identidad de cada uno de ellos; la validez científica basada en información real obtenido mediante el uso de instrumentos; además se ha respetado la propiedad intelectual de otros autores utilizando la Norma Apa Séptima Edición y no perjudicando ni lucrando, considerando que luego de la implementación y publicación de los resultados obtenidos en el estudio, no se generará ningún beneficio económico para la autora.

CAPÍTULO III: RESULTADOS

Tabla 1

Análisis de la normalidad de las variables en estudio

	Kolmogorov-Smirnov		
	Estadístico	gl	Sig.
Capacitación del personal	.108	50	.200
Desempeño laboral	.136	50	.022

Nota. Datos obtenidos de los cuestionarios aplicados

En concordancia con los datos estimados, se puede concluir que la capacitación del personal no tiende a una distribución normal; sin embargo, dado que los datos del desempeño laboral tienen una probabilidad significativa menor al 5% entonces es de concluir que ésta si tiende a una distribución normal.

Tabla 2

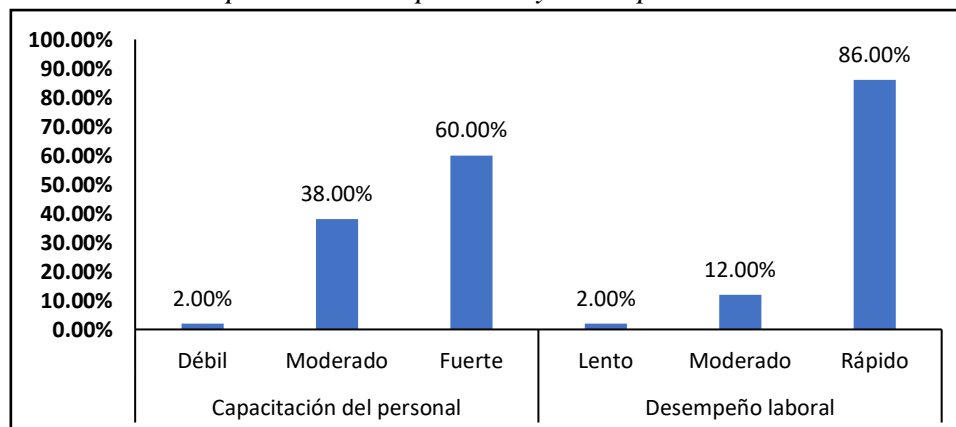
Distribución de la capacitación del personal y desempeño laboral

		TEST	
		f	%
Capacitación del personal	Débil	1	2.0%
	Moderado	19	38.0%
	Fuerte	30	60.0%
	Total	50	100.0%
Desempeño laboral	Lento	1	2.0%
	Moderado	6	12.0%
	Rápido	43	86.0%
	Total	50	100.0%

Nota. Datos obtenidos de los cuestionarios aplicados

Figura 1

Niveles de la capacitación del personal y desempeño laboral



Se aprecia en la tabla y figura que, respecto a la capacitación del personal, las percepciones de los trabajadores la definen como débil en un 2%, moderado 38% y fuerte 60%. Luego, en relación al desempeño laboral, el 2% la ubican dentro del rango lento, 12% en moderado y 86% en rápido.

Tabla 3

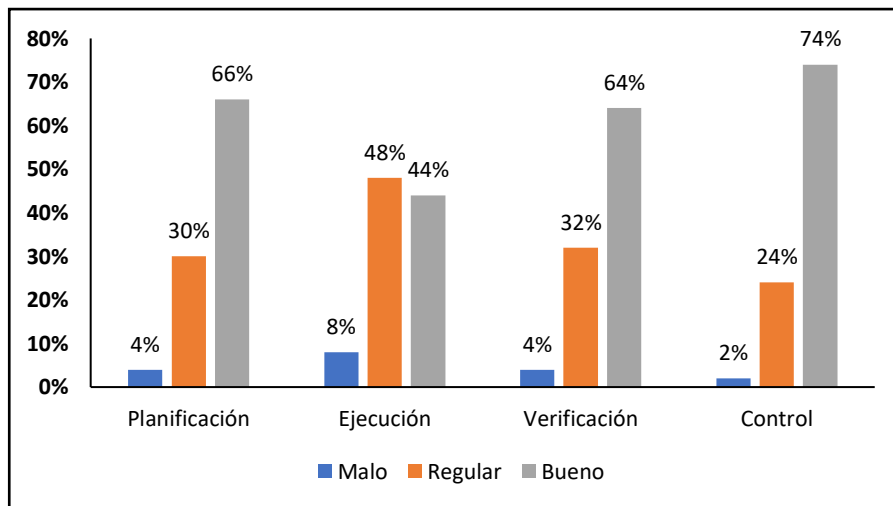
Distribución dimensional de la capacitación del personal

		Planificación		Ejecución		Verificación		Control	
		f	%	f	%	F	%	f	%
Capacitación del personal	Malo	2	4.0%	4	8.0%	2	4.0%	1	2.0%
	Regular	15	30.0%	24	48.0%	16	32.0%	12	24.0%
	Bueno	33	66.0%	22	44.0%	32	64.0%	37	74.0%
	Total	50	100.0%	50	100.0%	50	100.0%	50	100.0%

Nota. Datos obtenidos de los cuestionarios aplicados

Figura 2

Niveles de las dimensiones de la capacitación del personal



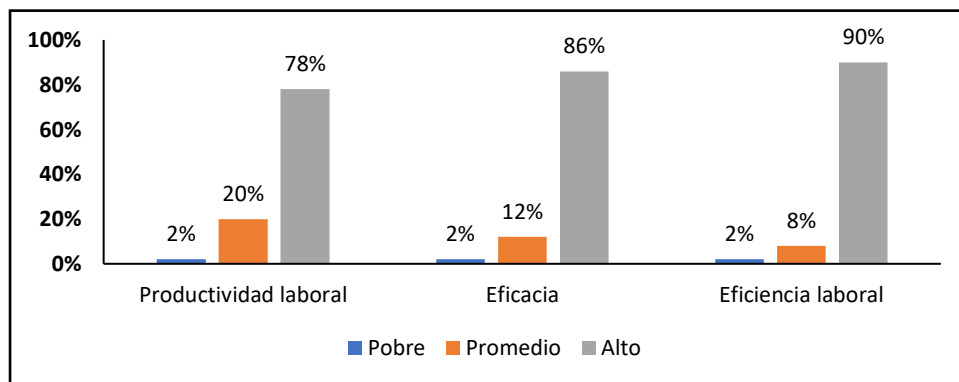
Los resultados muestran los niveles de los componentes de la capacitación del personal respecto a las percepciones de los trabajadores encuestados. En cuanto a la planificación, el 4% la aprecia como mala, 30% regular y 66% como buena. Respecto a la ejecución, el 8% la percibe como mala, 48% regular y 44% buena. Luego, el 4% valora a la verificación como mala, 32% como regular y 64% como buena. Finalmente, el 2% valora al control como malo, 24% como regular y 74% como bueno.

Tabla 4
Distribución dimensional del desempeño laboral

		Productividad		Eficacia		Eficiencia	
		laboral		laboral		laboral	
		f	%	f	%	f	%
Desempeño laboral	Pobre	1	2.0%	1	2.0%	1	2.0%
	Promedio	10	20.0%	6	12.0%	4	8.0%
	Alto	39	78.0%	43	86.0%	45	90.0%
	Total	50	100.0%	50	100.0%	50	100.0%

Nota. Datos obtenidos de los cuestionarios aplicados

Figura 3
Niveles de las dimensiones del desempeño laboral



Los resultados de la tabla 4 ubican en niveles a los componentes del desempeño laboral. En donde, el 2% de los trabajadores ubicó a la productividad dentro del rango pobre, 20% en promedio y 78% en alto. Luego, el 2% ubicó a la eficacia en un nivel pobre, 12% en promedio y 86% en alto. Finalmente, respecto a la eficiencia laboral, el 2% de los trabajadores encuestados la ubicó en el rango pobre, 8% en rango promedio y 90% en rango alto.

Prueba de Normalidad

	Pruebas de normalidad					
	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Capacitación del personal	,108	50	,200 [*]	,951	50	,038
Desempeño laboral	,136	50	,022	,902	50	,001

*. Esto es un límite inferior de la significación verdadera.

a. Corrección de significación de Lilliefors

De la prueba de Normalidad se identifica que al ser de 50 colaboradores se utiliza Shapiro – Wilk y como su nivel de significancia es menor a 0.05 los datos difieren de una distribución normal. Finalmente, se utiliza para los casos el coeficiente de correlación de Rho de Spearman.

Tabla 1
Asociación entre la capacitación del personal y desempeño laboral

			Capacitación del personal	Desempeño laboral
Rho de Spearman	Capacitación del personal	Coeficiente de correlación	1.000	.373
		Sig. (bilateral)	.	.008
		N	50	50
	Desempeño laboral	Coeficiente de correlación	.373	1.000
		Sig. (bilateral)	.008	.
		N	50	50

Nota. Datos obtenidos de los cuestionarios aplicados

Dado que, la probabilidad de relación es significativa, se concluye que la capacitación del personal se relaciona significativamente con el desempeño laboral; dicha relación es directa y de nivel bajo (0.373)

Tabla 2
Asociación entre la planificación y el desempeño laboral

			Planificación	Desempeño laboral
Rho de Spearman	Planificación	Coeficiente de correlación	1.000	.221
		Sig. (bilateral)	.	.123
		N	50	50
	Desempeño laboral	Coeficiente de correlación	.221	1.000
		Sig. (bilateral)	.123	.
		N	50	50

Nota. Datos obtenidos de los cuestionarios aplicados

Los datos arrojados en la tabla muestran que la probabilidad de asociación no es significativa, por lo tanto, se concluye que no existe relación entre la planificación y el desempeño laboral.

Tabla 3
Asociación entre la ejecución y el desempeño laboral

			Ejecución	Desempeño laboral
Rho de Spearman	Ejecución	Coefficiente de correlación	1.000	.127
		Sig. (bilateral)	.	.380
		N	50	50
	Desempeño laboral	Coefficiente de correlación	.127	1.000
		Sig. (bilateral)	.380	.
		N	50	50

Nota. Datos obtenidos de los cuestionarios aplicados

Al igual que los resultados de la tabla anterior, la probabilidad de asociación que se muestra en la tabla 7 tampoco es significativa. Por lo tanto, se concluye que no existe relación entre la ejecución y el desempeño laboral.

Tabla 4
Asociación entre la verificación y el desempeño laboral

			Verificación	Desempeño laboral
Rho de Spearman	Verificación	Coefficiente de correlación	1.000	.320
		Sig. (bilateral)	.	.024
		N	50	50
	Desempeño laboral	Coefficiente de correlación	.320	1.000
		Sig. (bilateral)	.024	.
		N	50	50

Nota. Datos obtenidos de los cuestionarios aplicados

Los datos obtenidos en la tabla 8 muestran significancia en la probabilidad asociativa. En este sentido, existe relación significativa entre la verificación y el desempeño laboral, dicha relación es de carácter directo y de nivel bajo (0.320)

Tabla 5
Asociación entre el control y el desempeño laboral

		Control	Desempeño laboral
Rho de Spearman	Control	Coefficiente de correlación	1.000
		Sig. (bilateral)	.
		N	50
	Desempeño laboral	Coefficiente de correlación	.586
		Sig. (bilateral)	.000
		N	50

Nota. Datos obtenidos de los cuestionarios aplicados

Se aprecia en la tabla que la probabilidad de asociación es significativa. De tal modo que existe relación significativa entre el control y el desempeño laboral, teniendo en cuenta que dicha relación es positiva y de nivel moderado (0.586)

CAPÍTULO IV: DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

4.1. Discusiones

Después de cumplir con el objetivo general, se pudo concluir que existe una relación significativa entre la capacitación del personal y el desempeño laboral en la empresa Papelera del Perú SAC Lima en el año 2020. Esta conclusión sugiere que la capacitación del personal es un factor importante para el desempeño laboral en la empresa Papelera del Perú SAC. Por lo tanto, se podría argumentar que la inversión en capacitación podría llevar a mejoras en el desempeño de los empleados y, a su vez, aumentar la productividad de la empresa. Varios estudios han encontrado una relación positiva y significativa entre la capacitación y el desempeño laboral. En el estudio, Rojas (2018) encontró que el 95% de los encuestados consideró que la capacitación tiene un efecto positivo en su desempeño laboral, y que el 92% lo consideró esencial para lograr las metas y objetivos de la compañía. Arias (2018) encontró una influencia significativa ($T_b = 0.912$) de la capacitación del personal en el desempeño laboral del Gobierno Regional del Cusco en 2018. Rengifo (2018) concluyó que las mejoras en el proceso de capacitación optimizan el rendimiento de los colaboradores, luego de encontrar una relación alta entre la capacitación y el desempeño laboral en el personal administrativo de un organismo de evaluación y fiscalización ambiental en Lima.

A continuación, se verificó que no existe una relación significativa entre la planificación y el desempeño laboral en la empresa Papelera del Perú SAC Lima, 2020. En términos estadísticos, la probabilidad de asociación no es significativa siendo del 22.1%. Esto sugiere que la planificación no tiene un impacto estadísticamente significativo en el desempeño laboral de la empresa. En comparación a los estudios de tesis la capacitación institucional y su relación con el desempeño laboral del personal administrativo de la Universidad Nacional Hermilio Valdizan, Huánuco se detalla que el factor de correlación entre la planificación asociada al seguimiento y el Desempeño laboral es de 73.9% que

implica positiva y moderada esto debido a que la empresa cuenta con un plan de trabajo continuo que se basa en actividades semanales y con un control recurrente mensual para poder identificar si se cumplen el objetivo establecido. Por lo tanto, los estudios difieren porque en la empresa en comparación tiene una relación que permite mejorar el desempeño mientras que para la empresa en estudio no se aplica correctamente. Según lo afirmado por Conexión Esan (2016), la planificación de la capacitación es la etapa en la que se establece la programación, a través de la identificación y priorización previa de las necesidades. En esta etapa se definen las razones, características y contenidos que se deben considerar, así como las fechas, técnicas, instructores, beneficiarios y presupuestos. Por su parte, la ejecución es el momento en el que se lleva a cabo lo planificado previamente.

Asimismo, se determinó que no existe una asociación significativa entre la ejecución y el desempeño laboral en la empresa Papelera del Perú SAC en Lima, 2020. En otras palabras, no se encontró evidencia estadística que sugiera que la ejecución tenga una relación con el desempeño laboral siendo su valor de 1.27%. Esta conclusión es importante para la empresa, ya que puede indicar que la ejecución por sí sola no es suficiente para mejorar el desempeño laboral y que pueden ser necesarios otros factores o acciones para lograr un mejor rendimiento en los trabajadores. En comparación al antecedente de Abilio (2018) Programa de capacitación empresarial y desempeño laboral en el Instituto Superior Tecnológico Público, Jesús- 2018 tiene un factor de correlación de 49.6% que implica un programa que se fundamenta en actividades clave y con ello poder realizarlos. Por lo tanto, difieren los resultados por el nivel de aplicación de sus planes de trabajo.

Después, se identificó una relación significativa entre la verificación y el desempeño laboral en la empresa Papelera del Perú SAC Lima, 2020. La correlación entre ambas variables fue de nivel bajo ($Rho=0.320$). Es importante destacar que este resultado puede ser útil para la empresa, ya que sugiere que enfocarse en mejorar el proceso de verificación

puede tener un impacto positivo en el desempeño laboral de los empleados. Concerniente a ello, García (2019) indica que la verificación es el proceso de medición de la mejora de las competencias de los empleados capacitados, evaluando su efectividad, aplicabilidad, impacto y nivel de satisfacción. En comparación con el antecedente de Hilario (2018) de su tesis de Programa de capacitación empresarial y desempeño laboral en el Instituto Superior Tecnológico Público, Jesús- 2018 que detalla en la dimensión de verificación que cuenta con un valor de 59.2% debido a que la empresa orienta sus actividades de operaciones continuamente y se enfoca en poder ejecutarlas con un supervisor encargado del monitoreo. Por lo que los resultados difieren dado que en la empresa en comparación se aplica y en la presente tesis es ausente.

El control, por su parte, es un paso sistemático que abarca todo el proceso, permitiendo un monitoreo completo y una herramienta de apoyo para la toma de decisiones. En último término se encontró que existe una relación significativa y positiva entre el control y el desempeño laboral en la empresa Papelera del Perú SAC. Esto significa que, si se implementa un buen control, se espera que el desempeño laboral también mejore en una escala moderada. Estos hallazgos son relevantes ya que sugieren que el control es una variable importante que considerar en la gestión del desempeño laboral. Siendo en comparación al antecedente de Magda Rupay (2019) donde detalla en su tesis de capacitación del personal y el desempeño laboral en los colaboradores de la empresa tiendas del mejoramiento del hogar s.a. CHORRILLOS – 2019 donde se detalla un coeficiente de correlación 79% debido a que otorga un seguimiento continuo a las actividades del negocio implicando un enfoque en las actividades por lo que se encarga de poder identificar mejoras en los puestos de trabajo. Por lo tanto, los resultados difieren en su aplicación y ello implica un factor muy distante de resultados.

4.2. Implicancias

Por un lado, en la parte teórica, los resultados obtenidos sin lugar a duda contribuirán a enriquecer el conocimiento que se tiene sobre la relación de la capacitación con el desempeño laboral, especialmente para las empresas industriales y comerciales, sirviendo como base teórica para futuras investigaciones, debido a la importancia que surge en analizar esta relación y cómo puede afectar a otros sectores o a las distintas áreas de la empresa en específico.

Por otro lado, en la parte práctica se pudo identificar que se tiene que fortalecer la capacitación del personal para pueda mejorar el desempeño laboral.

Finalmente, en la parte metodológica los instrumentos aplicados, que sirvieron para el recojo de los datos, pueden adaptarse y utilizar en otros estudios que analicen la misma problemática.

4.3. Limitaciones

En el estudio la limitación que se encontró es la poca disposición por parte de los colaboradores para la realizar la encuesta. Otra limitación pudo concebirse en el tiempo de colaboración de los mismos trabajadores para el llenado de la encuesta, de modo que el tiempo y la calidad de sus respuestas también fueron factores limitantes, en cuanto al tiempo se buscó un horario adecuado para que todos los sujetos de la muestra pudieran responder de manera oportuna los cuestionarios, y en cuanto a la calidad de respuestas, no se puede garantizar que todos contestaran con la verdad absoluta, de modo que esto pudo haber generado cierto sesgo.

4.4. Conclusiones

- Existe relación significativa entre la capacitación del personal y el desempeño laboral, lo que indica que a medida que aumenta la capacitación, mejora el desempeño laboral en un nivel bajo ($Rho=0.373$).
- No hay asociación significativa entre la planificación y el desempeño laboral. En otras palabras, no hay evidencia estadística que indique que la planificación tenga un impacto en el desempeño laboral.
- No hay asociación significativa entre la ejecución y el desempeño laboral, en este sentido, no hay evidencia estadística que sugiera que la ejecución tenga un impacto sobre el desempeño laboral.
- Se encontró una relación significativa entre la verificación y el desempeño laboral, dicha asociación fue de carácter directo y de nivel bajo ($Rho=0.320$), lo que indica que si mejora la verificación también lo hará el desempeño laboral y viceversa.
- La asociación entre el control y el desempeño laboral fue positiva y de nivel moderado, dado que el Rho calculado fue de 0.586, en otras palabras, si hay un buen control entonces habrá un buen desempeño laboral en una escala considerable.

4.5. Recomendaciones

- Fortalecer la capacitación del personal para que pueda mejorar su desempeño laboral, dado que se encontró una relación significativa entre ambas variables.
- Revisar y mejorar los procesos de planificación, dado que, aunque no se encontró una asociación significativa con el desempeño laboral, una mejor planificación podría tener un impacto positivo en el mismo.
- Realizar una revisión de los procesos de ejecución para identificar posibles mejoras que puedan tener un impacto en el desempeño laboral.
- Fortalecer la verificación de la capacitación, ya que se encontró una relación significativa y directa con el desempeño laboral.
- Mejorar el control en los procesos laborales, ya que se encontró una asociación positiva y de nivel moderado con el desempeño laboral. Esto podría implicar una revisión de los procedimientos y políticas de control existentes en la empresa.

REFERENCIAS

- Agrawal, N., & Kumar, R. (2022). Security Perspective Analysis of Industrial Cyber Physical Systems (I-CPS): A Decade-wide Survey. *ISA Transactions*, 130, 10–24. <https://doi.org/10.1016/j.isatra.2022.03.018>
- Alemayehu, B. (2021). *The effect of training practice on employees job performance in Addis Ababa City Government Plan and Development Commission* [Tesis de maestría, St. Mary's University]. Repositorio SMUC. <http://repository.smuc.edu.et/handle/123456789/6019>
- Álvarez, B. V., Indacochea, B. S., Álvarez, A. A., Yoza, N. R. y Figueroa, M. L. (2018). La evaluación del desempeño laboral en la Educación Superior. *Dominio de las Ciencias*, 4(1), 362-372. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6313254>
- Angeles, M. y Curas, G. (2020). *Diagnóstico situacional y evaluación de riesgos para reducir accidentes en el área de planta de la Empresa MQ Metalúrgica SAC*. [Tesis de titulación, Universidad Privada del Norte]. Repositorio UPN. <https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/26020/Angeles%20A%20y%20Curas%20Godoy%20Giovana%20Marisabel.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- APD. (2021). Claves para saber cómo medir la productividad laboral. *APD*. <https://www.apd.es/como-medir-la-productividad-laboral/>
- Arias, J. y Covinos, M. (2021). *Diseño y Metodología de la Investigación*. Enfoques Consulting E.I.R.L. <https://repositorio.concytec.gob.pe/handle/20.500.12390/2260>
- Arispe, C. M., Yangali, J. S., Guerrero, M. A., Lozada, O. R., Acuña, L. A. y Arellano, C. (2020). *La investigación científica: Una aproximación para los estudios de posgrado*. UIDE. <https://repositorio.uide.edu.ec/handle/37000/4310>
- Bashir, A., Amir, A., Jawaad, M. y Hasan, T. (2020). Work conditions and job performance: An indirect conditional effect of motivation. *Cogent Business*

- & *Management*, 7(1), 1-16.
<https://www.tandfonline.com/doi/pdf/10.1080/23311975.2020.1801961>
- Bautista, R., Cienfuegos, R. y Aguilar, E. J. D. (2020). El desempeño laboral desde una perspectiva teórica. *Revista de Investigación Valor Agregado*, 7(1), 109-121.
https://revistas.upeu.edu.pe/index.php/ri_va/article/view/1417
- Benites, F. (2021). *Implementación de un plan de seguridad industrial y salud ocupacional para disminuir los riesgos laborales en la Empresa Agroindustrial Pomalca S.A.A-Pomalca, 2019* [Tesis de titulación, Universidad Señor de Sipán]. Repositorio USS.
<https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/8788/Benites%20Monja%2C%20Franco.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Business Empresarial. (2019). Empresas peruanas capacitan a colaboradores, pero invierten poco. *BUSINESS empresarial*.
<https://www.businessempresarial.com.pe/empresas-peruanas-capacitan-a-colaboradores-pero-invierten-poco/>
- Capitalismo Consciente. (2021). Responsabilidad en el trabajo: importante para todos. *CAPITALISMO CONSCIENTE*.
<https://capitalismoconsciente.es/blog/responsabilidad-en-el-trabajo-importante-para-todos/>
- Cárdenas, C. (2021). Capacitación y desempeño laboral de los funcionarios del área operativa del “BanEcuador B.P.”, Guayaquil, 2020. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio Institucional.
<https://hdl.handle.net/20.500.12692/58713>
- Castagnola, V. R., Castagnola, G. M., Castagnola, A. C. y Castagnola, C. G. (2020). La capacitación y su relación con el desempeño laboral en un hospital infantil público de Perú. *Journal of business and entrepreneurial studies: JBES*, 4(3), 80-89.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7887983>
- Castro, C. y Cubas, K. (2017). *Propuesta de un plan de capacitación para mejorar la seguridad e higiene laboral para la empresa Xander Constructora y Servicios Generales S.R.L. - Chiclayo 2016* [Tesis de titulación, Universidad

- Señor de Sipán]. Repositorio USS.
<https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/4212/Castro%20Agapito%20-%20Cubas%20Tapia.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Chiavenato, I. (2017). *Administración de recursos humanos: El capital humano de las organizaciones* (10ª ed.). McGraw-Hill Interamericana Editores S.A.
- Coloma, G. (2022). Nuevos desafíos para las empresas: capacitaciones y trabajo remoto. *Inforegión*. <https://www.inforegion.pe/294947/nuevos-desafios-para-las-empresas-capacitaciones-y-trabajo-remoto/>
- Conexión Esan. (2016). Cinco pasos del plan de capacitación. *CONEXIÓN ESAN*. <https://www.esan.edu.pe/conexion-esan/cinco-pasos-del-plan-de-capacitacion>
- EY México. (2021). Cómo los equipos de capacitación y desarrollo pueden reimaginar el aprendizaje en una nueva era de trabajo. *EY Building a better working world*. https://www.ey.com/es_co/workforce/reimaginar-el-aprendizaje-en-una-nueva-era-de-trabajo
- Fernández, M., Polo, M. T., Fernández, C., Tallón, S. y Hervás, M. (2018). Voluntad de trabajo dentro del aprendizaje basado en proyectos. *International Journal of Developmental and Educational Psychology*, 2(1), 307-316. <https://www.redalyc.org/journal/3498/349856003033/html/>
- Fiszbein, A., Cumsille, B. y Cueva, S. (2016). La capacitación laboral en América Latina. *Laureate International Universities*. <https://laureate-comunicacion.com/prensa/wp-content/uploads/2017/01/La-Capacitaci%C3%B3n-Laboral-en-Am%C3%A9rica-Latina-FINAL-1.pdf>
- Gallardo, E. E. (2017). *Metodología de la Investigación: manual autoformativo interactivo*. Universidad Continental.
<https://repositorio.continental.edu.pe/handle/20.500.12394/4278>
- García, R. A. (2019). *La capacitación y su relación con el desempeño laboral del personal administrativo en la calidad del servicio al usuario, en el Hospital Belén de Trujillo año 2017* [tesis de pregrado, Universidad Señor de Sipán]. Repositorio Institucional USS.
<https://repositorio.uss.edu.pe/handle/20.500.12802/5548>

- Hernández - Sampieri, R. y Mendoza, C. P. (2018). *Metodología de la investigación: las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. Mc Graw Hill Education. <http://repositorio.uasb.edu.bo:8080/handle/54000/1292>
- Herrera, L. F., Abramonte, E. L. y Bayona, M. N. (2022). Influencia de la capacitación en el desempeño laboral de los congresistas en el Perú, 2020. *FIPCAEC*, 7(1), 569-585. <https://www.fipcaec.com/index.php/fipcaec/article/view/537>
- Honores, N. G., Vargas, C. J., Espinoza, C. D. R. y Tapia, N. J. (2020). Importancia y capacitación personal: aprendizaje colaborativo y desempeño laboral en las empresas mineras. 593 *Digital Publisher CEIT*, 5(6-1), 398-409. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7897679>
- Huamachuco Ramos, M. A. (2020). *Relación entre la capacitación y el desempeño laboral docente en una institución educativa del nivel secundaria de la ciudad de Arequipa*, 2020. Recuperado de: https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/9053/4/IV_FI_N_108_TI_Huamachuco_Ramos_2020.pdf
- Huang, W., Chen, X., & Qin, Y. (2022). A simulation method for the dynamic evolution of domino accidents in chemical industrial parks. *Process Safety and Environmental Protection*, 168, 96–113. <https://doi.org/10.1016/j.psep.2022.09.040>
- Imanaka, A., Murayama, T., Nishikizawa, S., & Nagaoka, A. (2022). Local governments' response to accidents in chemical factories in Japan: Focus on petroleum industrial complexes special accident prevention areas. *International Journal of Disaster Risk Reduction*, 74, 102880. <https://doi.org/10.1016/j.ijdrr.2022.102880>
- KPMG. (2022). Gestión del talento en la operación. Seis consideraciones para crear y desarrollar equipos de alto desempeño. *KPMG*. <https://kpmg.com/mx/es/home/campaigns/2023/01/gestion-del-talento-en-la-operacion.html>
- Kuruppu, C. L., Kavirathne, C. S. y Karunarathna, N. (2021). The Impact of Training on Employee Performance in a Selected Apparel Sector Organization in Sri Lanka. *Global Journal of Management and Business*

- Research*, 21(A2), 13-20.
<https://journalofbusiness.org/index.php/GJMBR/article/view/3330>
- Limon, I. y Sezgin, S. (2020). Development of Teacher Job Performance Scale and Determining Teachers' Job Performance Level. *Journal of Theoretical Educational Science*, 13(3), 564-590.
<https://files.eric.ed.gov/fulltext/EJ1289145.pdf>
- Medina, B., Palacios, W. y Vergel, M. (2021). La capacitación laboral como herramienta de mejoramiento empresarial. *Revista Boletín Redipe*, 10(6), 305-317. <https://revista.redipe.org/index.php/1/article/view/1327>
- Mejía, M. (2017). Integración, gestión y capacitación del recurso humano en las MIPYMES turísticas en la ciudad de Guanajuato. *El periplo sustentable* (32), 1-18. https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1870-90362017000100004
- Micheli, G. J. L., Farné, S., & Vitrano, G. (2022). A holistic view and evaluation of health and safety at work: Enabling the assessment of the overall burden. *Safety Science*, 156, 105900. <https://doi.org/10.1016/j.ssci.2022.105900>
- Navarrete Villota, M. J. (2018). *La Capacitación del Personal y el Desempeño Laboral* [Tesis de maestría, Universidad Técnica de Ambato]. Repositorio UTA. <https://repositorio.uta.edu.ec/jspui/handle/123456789/28329>
- Nilsen, H. R., & Ringholm, T. (2019). Lost in motivation? The case of a Norwegian community healthcare project on ethical reflection. *Cogent Business & Management*, 6(1), 1-15. <https://www.tandfonline.com/doi/pdf/10.1080/23311975.2019.1632045?needAccess=true>
- Ñaupas, H., Valdivia, M., Palacios, J., y Romero, H. (2018). *Metodología de la investigación Cuantitativa - Cualitativa y Redacción de la Tesis* (5.ª ed.). Ediciones de la U. http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales_de_consulta/Drogas_de_Abuso/Articulos/MetodologiaInvestigacionNaupas.pdf
- Olave, J. C. (2021). La nueva realidad impulsa a las empresas a implantar nuevos programas de aprendizaje para potenciar la capacidad de su fuerza laboral. *DELOITTE*. <https://www2.deloitte.com/pe/es/pages/Excelencia->

Deloitte/Article/La-nueva-realidad-impulsa-a-las-empresas-a-implantar-nuevos-programas-de-aprendizaje-para-potenciar-la-capacidad-de-su-fuerza-laboral.html

- Orozco, A. (2017). El impacto de la capacitación. Editorial Digital UNID. <https://elibro.net/es/lc/bibsipan/titulos/41152>
- Osman, S., Shariff, S. H. y Lajin, M. N. (2016). Does innovation contribute to employee performance? *Procedia-Social and Behavioral*, 219, 571–579. <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S1877042816300969?via%3Dihub>
- Pashanasi, B., Gárate, J. y Palomino, G. P. (2021). Desempeño laboral en instituciones de educación superior: una revisión Latinoamericana de literatura. *Revista de Investigación en Comunicación y Desarrollo*, 12(3), 163-174. <https://comunicacionunap.com/index.php/rev/article/view/537/292>
- Rengifo Maco, R. M. (2018). *Proceso de capacitación y el desempeño laboral del personal administrativo del organismo de evaluación y fiscalización ambiental, Lima 2017* [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio Digital Institucional UCV. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/16316/Rengifo_MRM.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Ríos, R. R. (2017). *Metodología para la investigación y redacción*. Servicios Académicos Intercontinentales. <https://www.eumed.net/libros-gratis/2017/1662/1662.pdf>
- Rodríguez, J. (2020). Acciones necesarias para mejorar la relación causa-efecto entre la inversión en prácticas de gestión de recursos humanos y la motivación en la empresa. *Información tecnológica*, 31(2), 207-220. <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-07642020000200207>
- Rodríguez, K. P. y Lechuga, J. I. (2019). Desempeño laboral de los docentes de la Institución Universitaria ITSA. *Revista Escuela de Administración de Negocios*, (87), 79-101. <http://www.scielo.org.co/pdf/ean/n87/0120-8160-ean-87-79.pdf>
- Rull, A. (2020). Eficacia laboral: cinco formas de aplicarlo en la oficina. *El Periódico*. <https://www.elperiodico.com/es/ser-feliz/20200527/eficacia->

ANEXOS

ANEXO N° 1. Matriz de operacionalización de las variables

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIONES	INDICADORES
Capacitación del personal	Es una acción orientada a educar, que de una u otra manera contribuye al desarrollo de capacidades humanas; pudiendo ser un proceso sencillo si sólo se usa como un instrumento para dotar de conocimientos, aunque se vuelve complicado cuando forma parte de un sistema integral de formación que busca provocar cambios en los individuos (Orozco, 2017).	Planificación	Detección de necesidades
			Priorización de temas
			Elaboración del programa
		Ejecución	Suficiencia de horas
			Instructor encargado
			Capacitación específica
			Satisfacción de los participantes
		Verificación	Competencias mejoradas
			Seguridad aumentada
			Asistencia (participación)
Control	Vigilancia del proceso		
	Inspección del aprendizaje		
Desempeño laboral	Es el rendimiento o las acciones demostradas por los trabajadores en su centro de labores, con base en las acciones que efectúa, las fines y efectos que tienen que alcanzar, el talento para desenvolverse y, en especial, el cómo coadyuva a la organización (Rodríguez y Lechuga, 2019).	Productividad laboral	Competitividad
			Profesionalismo
			Compromiso
		Eficacia	Conocimiento especializado
			Cumplimiento de labores
			Logro de metas
			Calidad del trabajo
Enfoque en resultados			

ANEXO N°2. Matriz de consistencia

PROBLEMÁTICA	FORMULACIÓN DE PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES Y DIMENSIONES	METODOLOGÍA	
Si bien la Papelera del Perú S.A.C. requiere de un gran desempeño de todo su equipo humano para cumplir con su intención de ser líder en Sudamérica, se complica su consecución debido a la débil gestión de programas de capacitación en favor del recurso humano, que empieza con el desconocimiento de las cuestiones que requieren ser fortificadas (como las habilidades tecnológicas, la actualización profesional, la gestión de procesos, salud ocupacional, etc.), además de que los procesos de capacitación son vistos como un lujo, impidiendo que los trabajadores eleven su nivel	<p>General</p> <p>¿Qué relación existe entre la Capacitación del personal y el Desempeño laboral en la empresa Papelera del Perú SAC Lima ,2020?</p>	<p>General</p> <p>Establecer la relación que existe entre la Capacitación del personal y el Desempeño laboral en la empresa Papelera del Perú SAC.</p>	<p>General</p> <p>La Capacitación del personal se relaciona con el Desempeño laboral en la empresa Papelera del Perú SAC Lima, 2020.</p>	<p>Variable 1: Capacitación del personal</p> <p>Planificación</p> <p>Ejecución</p> <p>Verificación</p> <p>Control</p>	<p>Enfoque:</p> <p>Cuantitativo</p>	
	<p>Específico</p> <p>¿Qué relación existe entre la planificación y el Desempeño laboral en la empresa Papelera del Perú SAC Lima, 2020?</p>	<p>Específico</p> <p>Determinar la relación entre la planificación y el Desempeño laboral en la empresa Papelera del Perú SAC Lima, 2020.</p>	<p>Específico</p> <p>La planificación guarda relación con el Desempeño laboral en la empresa Papelera del Perú SAC Lima, 2020.</p>	<p>Variable 2: Desempeño laboral</p> <p>Productividad laboral</p>	<p>Dimensiones</p> <p>Eficacia</p> <p>Eficiencia laboral</p>	<p>Tipo:</p> <p>Correlacional</p>
	<p>¿Qué relación existe entre la ejecución y el Desempeño laboral en la Papelera del Perú SAC Lima, 2020?</p>	<p>Determinar la relación entre la ejecución y el Desempeño laboral en la empresa Papelera del Perú SAC Lima, 2020.</p>	<p>La ejecución guarda relación con el Desempeño laboral en la Papelera del Perú SAC Lima, 2020.</p>	<p>Dimensiones</p>	<p>Diseño:</p> <p>No experimental</p>	
	<p>¿Qué relación existe entre la verificación y el Desempeño laboral en la empresa</p>	<p>Determinar la relación entre la ejecución y el Desempeño laboral en la empresa</p>	<p>La ejecución guarda relación con el Desempeño laboral en la Papelera del Perú SAC Lima, 2020.</p>		<p>Población:</p> <p>50 trabajadores de la empresa Papelera del Perú S.A.C.</p> <p>Muestra:</p> <p>Se limita a 50 trabajadores de la empresa Papelera del Perú S.A.C., por su cercanía, disposición y haber recibido</p>	

de competitividad que podría fortalecer la labor desempeñada, puesto que las capacitaciones, más allá de ser un gasto, resultan ser una inversión. La matriz de la problemática se halla en el carecimiento de inversión en programas de mejora en habilidades y desempeño laboral.

Papelera del Perú SAC Lima, 2020?
¿Qué relación existe entre el control y el Desempeño laboral en la empresa Papelera del Perú SAC Lima, 2020?

la Papelera del Perú SAC Lima, 2020.
Determinar la relación entre la verificación y el Desempeño laboral en la empresa Papelera del Perú SAC Lima, 2020.
determinar la relación entre el control y el Desempeño laboral en la empresa Papelera del Perú SAC Lima, 2020.

La verificación guarda relación con el Desempeño laboral en la empresa Papelera del Perú SAC Lima, 2020.
El control guarda relación con el Desempeño laboral en la empresa Papelera del Perú SAC Lima, 2020.

capacitaciones por parte de la empresa.

Técnicas de recolección de datos:

Encuesta.

Instrumentos de recolección de datos:

Cuestionario.

ANEXO N° 3. Instrumento de recolección de datos

CUESTIONARIO

Estimado (a) participante, se agradece su contribución en el desarrollo del presente cuestionario, a través del cual se busca recoger información referente a la investigación denominada “Capacitación del Personal y el Desempeño laboral en la empresa Papelera del Perú S.A.C., Lima-2020”, por lo que se solicita su colaboración para poder profundizar el estudio y concluirlo satisfactoriamente.

DATOS ESPECÍFICOS

Código	Categoría	Valor
N	Nunca	1
CN	Casi nunca	2
AV	A veces	3
CS	Casi siempre	4
S	Siempre	5

Este cuestionario es anónimo y con propósito netamente académico. Es importante que responda todas las interrogantes con veracidad. Gracias por su valioso aporte.

ÍTEMS	Escala Likert				
	N	CN	AV	CS	S
	1	2	3	4	5
Variable I: Capacitación del personal					
D1: Planificación					
1	Como primer paso, se detecta las necesidades de capacitación que requiere el personal de la empresa.				
2	Se jerarquiza y prioriza los temas a capacitar en función de la urgencia o importancia.				
3	La elaboración del programa de capacitación abarca los contenidos, fechas, beneficiarios, presupuesto e instructores.				
D2: Ejecución					
4	Considera que la duración de las capacitaciones recibidas ha sido suficiente.				
5	El instructor encargado de dar las capacitaciones es alguien externo a la empresa.				
6	Se imparten capacitaciones específicas, de acuerdo al cargo y área de trabajo del personal.				
D3: Verificación					
7	Las capacitaciones recibidas son de su entera satisfacción.				
8	Siente que sus competencias para el puesto de trabajo han mejorado tras recibir las capacitaciones.				
9	Los aprendizajes obtenidos tras las capacitaciones lo(a) hacen sentir más seguro(a).				
D4: Control					
10	Su participación en las capacitaciones es registrada por los encargados.				

11	Los encargados se aseguran de vigilar cómo va el proceso de principio a fin.					
12	Se realiza una inspección a los aprendizajes obtenidos para evaluar si han sido oportunos y suficientes.					
Variable II: Desempeño laboral						
<i>D1: Productividad laboral</i>						
13	Trata de ser competitivo y posicionarse como un trabajador útil y participativo.					
14	Me adhiero a la política de la entidad y sus procedimientos de modo profesional y lo mejor posible.					
15	Me siento parte importante de la entidad y realizo mis tareas de manera comprometida.					
16	Pongo en práctica mi conocimiento especializado y demuestro autonomía en las decisiones que tomo.					
<i>D2: Eficacia</i>						
17	Suelo cumplir con las labores que se me asignen.					
18	Contribuyo en el logro de las metas establecidas por la empresa.					
19	Realizo considerables esfuerzos para efectuar un trabajo de calidad.					
20	Me enfoco en conseguir los resultados esperados, sin importar lo que cueste conseguirlos.					
<i>I3: Eficiencia laboral</i>						
21	Efectúo mis labores tratando de dedicarle el menor tiempo posible.					
22	Trato de cumplir con mis actividades empleando el mínimo de recursos.					
23	Actúo con responsabilidad para evitar errores y ser más rápido en el trabajo.					
24	Pongo en práctica mis habilidades para maximizar y potenciar el trabajo que me es encomendado.					