



FACULTAD DE NEGOCIOS

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN

“LA CAPACITACIÓN Y EL DESARROLLO LABORAL EN  
TRABAJADORES DE LAS PYMES DE UN CENTRO COMERCIAL  
DEL DISTRITO DE LIMA, AÑO 2024”

Tesis para optar el título profesional de:

LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

**Autor:**

Josue Jadirt Cuba Cuba

**Asesor:**

Mg. Elmer Enrique Gutierrez Villacorta

<https://orcid.org/0000-0003-0289-7993>

Lima – Perú

2024

**JURADO EVALUADOR**

|          |   |
|----------|---|
| Jurado 1 | <b>MARIA DEL CARMEN D ANGELO PANIZO</b> |
|          | Nombre y Apellidos                      |

|          |                                  |
|----------|----------------------------------|
| Jurado 2 | <b>MARIA ISABEL FLORES BAZAN</b> |
|          | Nombre y Apellidos               |

|          |   |
|----------|---|
| Jurado 3 | <b>ELMER ENRIQUE GUTIERREZ VILLACORTA</b> |
|          | Nombre y Apellidos                        |

## INFORME DE SIMILITUD



Página 2 of 96 - Integrity Overview

Identificador de la entrega trn:oid::1:3258591227




### 7% Overall Similarity

The combined total of all matches, including overlapping sources, for each database.

#### Filtered from the Report

- Bibliography

#### Top Sources

- 6%  Internet sources
- 1%  Publications
- 3%  Submitted works (Student Papers)

#### Integrity Flags

##### 0 Integrity Flags for Review

No suspicious text manipulations found.

Our system's algorithms look deeply at a document for any inconsistencies that would set it apart from a normal submission. If we notice something strange, we flag it for you to review.

A Flag is not necessarily an indicator of a problem. However, we'd recommend you focus your attention there for further review.

## TABLA DE CONTENIDO

|                                    |    |
|------------------------------------|----|
| JURADO EVALUADOR.....              | 1  |
| INFORME DE SIMILITUD.....          | 2  |
| DEDICATORIA .....                  | 3  |
| AGRADECIMIENTO .....               | 4  |
| TABLA DE CONTENIDO.....            | 5  |
| ÍNDICE DE TABLAS: .....            | 7  |
| RESUMEN.....                       | 8  |
| ABSTRACT.....                      | 8  |
| CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN .....     | 10 |
| 1.1 Realidad Problemática.....     | 10 |
| 1.2. Formulación del problema..... | 25 |
| 1.2.1. Problema General .....      | 25 |
| 1.3. Objetivos.....                | 25 |
| 1.3.1. Objetivo General.....       | 25 |
| 1.4. Hipótesis.....                | 26 |
| 1.4.1. Hipótesis General.....      | 26 |
| CAPÍTULO II: METODOLOGÍA.....      | 27 |
| 2.1. Tipo de investigación.....    | 27 |
| 2.2 Población y muestra.....       | 28 |
| 2.3. Técnicas e instrumentos.....  | 31 |

|  |    |
|--|----|
| 2.4. Procedimiento de recolección de datos .....                               | 34 |
| 2.5. Aspectos éticos.....  | 36 |
| CAPÍTULO III: RESULTADOS.....  | 38 |
| Resultados Obtenidos .....   | 38 |
| CAPÍTULO IV: DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES .....                                    | 60 |
| 4.1. Discusiones.....  | 60 |
| 4.2. Conclusiones.....   | 67 |
| 4.3. Recomendaciones.....  | 68 |
| ANEXOS .....   | 77 |
| ANEXO N°1. Matriz de consistencia.....   | 77 |
| ANEXO N°2. <i>Operacionalización de Variables</i> .....                        | 78 |
| ANEXO N°3. <i>Instrumento de la investigación</i> .....                        | 79 |
| ANEXO N°5. Constancia de las validaciones para la evaluación de expertos ..... | 86 |
| ANEXO N°6 Pruebas de la investigación.....                                     | 92 |

## ÍNDICE DE TABLAS:

|   |    |
|---|----|
| Tabla 1 Variable 1. la capacitación.....                                      | 38 |
| Tabla 2 Dimensión. Reacción.....  | 39 |
| Tabla 3 Dimensión. Aprendizaje.....   | 39 |
| Tabla 4 Dimensión. Conducta.....  | 40 |
| Tabla 5 Dimensión. Resultados.....  | 41 |
| Tabla 6 Variable 2. Desarrollo laboral.....                                   | 41 |
| Tabla 7 Dimensión. Roles de desarrollo.....                                   | 42 |
| Tabla 8 Dimensión. Expectativas de desempeño.....                             | 43 |
| Tabla 9 Dimensión. Necesidades de desarrollo.....                             | 43 |
| Tabla 10 Tabla cruzada. La Capacitación y El Desarrollo laboral.....          | 44 |
| Tabla 11 Pruebas de chi-cuadrado.....   | 46 |
| Tabla 12 Medidas simétricas.....  | 47 |
| Tabla 13 Tabla cruzada. la capacitación en los Roles de desarrollo.....       | 49 |
| Tabla 14 Pruebas de chi-cuadrado.....   | 50 |
| Tabla 15 Medidas simétricas.....  | 51 |
| Tabla 16 Tabla cruzada. la capacitación en las Expectativas de desempeño..... | 52 |
| Tabla 17 Pruebas de chi-cuadrado.....   | 53 |
| Tabla 18 Medidas simétricas.....  | 54 |
| Tabla 19 Tabla cruzada. la capacitación en las Necesidades de desarrollo..... | 56 |
| Tabla 20 Pruebas de chi-cuadrado.....   | 57 |
| Tabla 21 Medidas simétricas.....  | 58 |

## RESUMEN

La presente investigación busca determinar como objetivo la relación entre los programas de capacitación y el desarrollo laboral en trabajadores de las pymes de un centro comercial del distrito de lima ubicado por el centro de lima, desde la perspectiva de los encargados o hayan tenido la función de capacitación, durante el año 2024 ubicadas. Por ello, se recopiló información bajo un enfoque correlacional, cuantitativo y no experimental de corte transversal con diseño no experimental y fue de tipo básica, utilizando un método de cuestionario estructurado de 35 preguntas, basado en la escala Likert fueron aplicadas a una muestra de 59 encargados o que tuvieron la función de capacitación en empresas PYMES del distrito de Cercado de Lima,

Por último, en el capítulo IV de resultados podremos observar el análisis y el tratamiento de los datos obtenidos mediante las respectivas tablas e interpretaciones relacionada a los indicadores y dimensiones. Se encontró que el 54,2% de los encuestados perciben de manera positiva la capacitación mientras que el 69.5% considero el desarrollo laboral también es alto en nuestro estudio, demostrándonos evidencia que los programas de capacitación tienen una relación directa y significativa con el desarrollo laboral del personal, permitiendo la mejora de habilidades y la adaptación a las demandas organizacionales. Sin embargo, se identificaron limitaciones relacionadas con la falta de importancia y la escasa continuidad en los procesos formativos, por tanto, los resultados subrayan la necesidad de implementar programas más estructurados o dinámicos y adaptados al contexto de las pymes permitiendo fortalecer el desempeño del personal y la capacitación para lograr sus objetivos de manera eficaz y eficiente.

**PALABRAS CLAVES:** Capacitación, desarrollo laboral, roles de desarrollo, expectativas de desempeño, necesidades de desarrollo, pymes.

## ABSTRACT

This research aims to determine the relationship between training programs and career development among workers in SMEs located in a shopping center in the Lima district, near downtown Lima, from the perspective of those responsible for or who have held the role of training during the year 2024. Therefore, information was collected under a correlational, quantitative, and non-experimental cross-sectional approach, using a basic type of study with a structured questionnaire method consisting of 35 questions, based on the Likert scale, applied to a sample of 59 individuals responsible for or who had the role of training in SMEs located in the Cercado de Lima district.

Finally, in Chapter IV on results, the analysis and treatment of the data obtained can be observed through the respective tables and interpretations related to the indicators and dimensions. It was found that 54.2% of respondents perceive a significant high-level relationship between training programs and career development, demonstrating that training programs have a direct and significant relationship with the professional development of personnel, allowing the improvement of skills and adaptation to organizational demands. However, limitations were identified related to the lack of importance and limited continuity in training processes. Therefore, the results highlight the need to implement more structured or dynamic programs adapted to the context of SMEs, strengthening staff performance and training to achieve objectives efficiently and effectively.

**KEYWORDS:** Training, professional development, development roles, performance expectations, development needs, pymes

## **NOTA**

El contenido de la investigación no se encuentra disponible en **acceso abierto** por determinación de los propios autores, en concordancia con en el Texto Integrado del Reglamento RENATI (artículo 12), la Directiva N°048-2020-CONCYTEC-P que regula el Repositorio Nacional Digital de Ciencia, Tecnología e Innovación de Acceso Abierto (ALICIA) administrado por el pliego Consejo Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación Tecnológica - CONCYTEC y la Ley N° 29733, Ley de Protección de Datos Personales.

**REFERENCIAS:**

- Aguilar, A. (2004). *Capacitación y Desarrollo de Personal*. Ciudad de Mexico, Mexico: Limusa S.A. Retrieved from <https://books.google.es/books?id=CJhlsrSuIMUC&printsec=frontcover#v=onepage&q&f=false>
- Amador, V. (diciembre de 2021). Efecto de la inversión en capacitación en la productividad de los empleados de las PyMES. <https://www.researchgate.net/>, 2-10. Obtenido de [https://www.researchgate.net/profile/Veronica-Garcia-Amador/publication/356788094\\_Efecto\\_de\\_la\\_inversion\\_en\\_capacitacion\\_en\\_la\\_productividad\\_de\\_los\\_empleados\\_de\\_las\\_PyMES/links/61acf78eaade5b1bf5082759/Efecto-de-la-inversion-en-capacitacion-en-la-producti](https://www.researchgate.net/profile/Veronica-Garcia-Amador/publication/356788094_Efecto_de_la_inversion_en_capacitacion_en_la_productividad_de_los_empleados_de_las_PyMES/links/61acf78eaade5b1bf5082759/Efecto-de-la-inversion-en-capacitacion-en-la-producti)
- Bartoncello, H. (17 de junio de 2022). Influencia de la capacitación en el desempeño profesional en profesionales de enfermería de una institución privada de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires . *Salud, Ciencia y Tecnología*, 2-21. doi:<https://doi.org/10.56294/saludcyt202221>
- Bussines Empresarial. (8 de septiembre de 2019). *Empresas peruanas capacitan a colaboradores, pero*. Obtenido de <https://www.businessempresarial.com.pe/empresas-peruanas-capacitan-a-colaboradores-pero-invierten-poco/>
- Calle, A., & Tigua, G. (10 de marzo de 2024). Formación y capacitación y el desempeño laboral de los servidores del GAD Municipal Paján. *Ciencia y Desarrollo*, 360-370. Obtenido de <file:///D:/Downloads/Dialnet-FormacionYCapacitacionYElDesempenoLaboralDeLosServ-9604350.pdf>

- Cardona, S., & Franco, T. (4 de abril de 2024). Teoría de recursos y capacidades. *Revista de Estudiantes de Administración de Empresas*, 13, 13. Obtenido de google academico: <https://revistas.unal.edu.co/index.php/ensayos/article/view/113809>
- Checa, L., Cabrera, X., & Chávarry, P. (20 de octubre de 2020). Estrategia de gestión del talento humano para mejorar el desempeño laboral en una entidad bancaria. *revista unheval*, 188-197. doi:<https://doi.org/10.33554/riv.14.4.746>
- Coto, E., López, A., & Montalvo, D. (02 de Marzo de 2021). La capacitación en pequeñas y medianas empresas: hacia una caracterización. *Revista Perspectiva Empresarial*, 8(1), 71-85. doi:<https://doi.org/10.16967/23898186.686>
- Ferrari, E. (octubre de 2023). *La Capacitación y la Productividad del Personal de A & J Contratistas S.R.L., año 2018 [Tesis para optar el título de maestría, Universidad Nacional Federico Villareal]*. repositorio digital, lima, peru. Obtenido de [https://repositorio.unfv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13084/7027/UNFV\\_EUPG\\_De\\_Ferrari\\_Echeandia\\_Fiorella\\_Veronica\\_Maestria\\_2023.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.unfv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13084/7027/UNFV_EUPG_De_Ferrari_Echeandia_Fiorella_Veronica_Maestria_2023.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Gonzalez, Y., Cereceda, & Y.V. (5 de Agosto de 2020). Capacitación y desempeño laboral en trabajadores de Serenazgo. *Revista Avances*, 22(4), 536-551. Obtenido de google academico: <file:///D:/Downloads/Dialnet-CapacitacionYDesempenoLaboralEnTrabajadoresDeSeren-7925390.pdf>
- Hernández, D., Aroche, A., & Fernández, R. (01 de septiembre de 2021). Consideraciones teóricas sobre la capacitación docente en el contexto internacional y nacional. *revista científico-educacional de la provincia de granma*, 18(2), 147-160. Obtenido de dialnet:

file:///D:/Downloads/Dialnet-ConsideracionesTeoricasSobreLaCapacitacionDocenteE-8436913.pdf

Hernandez, R., & Mendoza, C. (2018, julio 10). *Metodología de la investigación: las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta* (Vol. 8). Mexico, celaya: McGraw-Hill Interamericana, SA. Retrieved from redalyc: [https://d1wqtxtslxzle7.cloudfront.net/64591365/Metodolog%C3%ADa\\_de\\_la\\_investigaci%C3%B3n.\\_Rutas\\_cuantitativa\\_\\_cualitativa\\_y\\_mixta-libre.pdf?1601784484=&response-content-disposition=inline%3B+filename%3DMETODOLOGIA\\_DE\\_LA\\_INVESTIGACION\\_LA\\_S\\_RUTA.pdf&Expires=](https://d1wqtxtslxzle7.cloudfront.net/64591365/Metodolog%C3%ADa_de_la_investigaci%C3%B3n._Rutas_cuantitativa__cualitativa_y_mixta-libre.pdf?1601784484=&response-content-disposition=inline%3B+filename%3DMETODOLOGIA_DE_LA_INVESTIGACION_LA_S_RUTA.pdf&Expires=)

INEC. (2024). *Conceptos y Definiciones*. Obtenido de <https://www.inec.gob.pa/Archivos/P271Definiciones.pdf>

Javier, S., Diego, S., Luz, T., & Inocente, M. (junio de 2023). Influencia de la capacitación en la adopción de principios administrativos a supervisores y estudiantes residentes en un centro de diseño. *ipsumtec*, 6(2). Obtenido de Influencia de la capacitación en la adopción de principios administrativos a supervisores y estudiantes residentes en un centro de diseño: <https://revistas.milpaalta.tecnm.mx/index.php/IPSUMTEC/article/view/185/299>

kirkpatrick, D. (1959). *Evaluacion de acciones formativas. Los cuatro niveles*. Barcelona: gestion 2000.

Loaiza, M., & Andrade, P. (24 de mayo-agosto de 2021). Análisis de programas de desarrollo profesional del profesorado universitario. *Revista Virtual Universidad Católica del Norte*, 63, 161-195. doi:<https://www.doi.org/10.35575/rvucn.n63a2>

- Lozada, Y. (23 de marzo de 2018). *La influencia de la Aplicación de Programas de Capacitación en el desarrollo laboral y responsabilidad social de la compañía minera Kolpa en el distrito de Huachocolpa, Huancavelica 2018 [Tesis para optar el grado de maestría, Universidad Inca Garcilazo]*. repositorio digital, Huancavelica, peru. Obtenido de google academico: <https://repositorio.uigv.edu.pe/backend/api/core/bitstreams/af48f8f7-0d2e-47a2-90b2-a6b0288145de/content>
- Mendivil, B., Gonzales, A., & Ríos, N. (22 de Abril de 2019). Madurez de procesos en pequeñas empresas manufactureras de México. *Revista Escuela de Administración de Negocios*, 86, 185-206. doi:<https://doi.org/10.21158/01208160.n86.2019.2301>
- Noe, R. A. (2020). *Employee training and development*. New York, estado unidos: McGraw-Hill Irwin. Obtenido de <https://dedi1968blog.wordpress.com/wp-content/uploads/2018/04/employee-training-and-development.pdf>
- Ojeda, P. (2020). *Universo, población y muestra*. peru: creative commons. Obtenido de <https://www.aacademica.org/cporfirio/18.pdf>
- ONU, O. d. (27 de junio de 2020). *Día de las Microempresas y las Pequeñas y Medianas Empresas*. Obtenido de <https://www.un.org/es/observances/micro-small-medium-businesses-day>
- Pedroni, F., Villaseñor, D., & Olvera, E. (Marzo de 2020). Estrategias de Inducción y Capacitación de Personal Operativo para contribuir a la productividad de empresas de servicios MiPYMEs del corredor industrial de Toluca Edo. de México. *Revista de Desarrollo Sustentable, Negocios, Emprendimiento y Educación RILCO DS(5)*, 1-11. Obtenido de

file:///D:/Downloads/Dialnet-EstrategiasDeInduccionYCapacitacionDePersonalOpera-  
7930098.pdf

Peruano, E. (13 de Noviembre de 2024). *INEI*. Obtenido de  
<https://www.gob.pe/institucion/presidencia/noticias/1057433-gobierno-avanza-en-su-firme-compromiso-de-formalizar-a-mipymes-y-elevar-su-productividad-para-asi-generar-mas-empleo>

Pimienta, J., De la orden, A., & Estrada, R. (2018). *Metodología de la investigación*. Mexico: Pearson. Obtenido de <https://dokumen.pub/metodologia-de-la-investigacion-competencias-aprendizaje-vida-6073244320-9786073244329.html>

Rabanal, R., Huamán, C., Murga, N., & Chauca, P. (16 de febrero de 2020). Desarrollo de competencias personales y sociales para la inserción laboral de egresados universitarios. *Revista de Ciencias Sociales (RCS)*, 26(2), 250-258. Obtenido de dialnet: <file:///D:/Downloads/Dialnet-DesarrolloDeCompetenciasPersonalesYSocialesParaLaI-7500756.pdf>

Roberto, S., & Cristian, M. (2018). Metodología de la Investigación: Las Rutas Cuantitativa, Cualitativa y Mixta. *McGraw-Hill Interamericana*, 232. Obtenido de google academico: [https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/64591365/Metodolog%C3%ADa\\_de\\_la\\_investigaci%C3%B3n.\\_Rutas\\_cuantitativa\\_\\_cualitativa\\_y\\_mixta-libre.pdf?1601784484=&response-content-disposition=inline%3B+filename%3DMETODOLOGIA\\_DE\\_LA\\_INVESTIGACION\\_LA\\_S\\_RUTA.pdf&Expires=](https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/64591365/Metodolog%C3%ADa_de_la_investigaci%C3%B3n._Rutas_cuantitativa__cualitativa_y_mixta-libre.pdf?1601784484=&response-content-disposition=inline%3B+filename%3DMETODOLOGIA_DE_LA_INVESTIGACION_LA_S_RUTA.pdf&Expires=)

- Rodríguez, R. J. (2004). Ayuda SPSS - CHI Cuadrado – Notas metodológicas. 1-19. Obtenido de [https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/37566302/Ayuda\\_SPSS-Chi\\_Cuadrado\\_Notas\\_Metodologicas-libre.pdf?1430987307=&response-content-disposition=inline%3B+filename%3DAyuda\\_SPSS\\_Chi\\_Cuadrado\\_Notas\\_Metodologi.pdf&Expires=1732332678&Signature=CkGroCndqUZK-1EzTR](https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/37566302/Ayuda_SPSS-Chi_Cuadrado_Notas_Metodologicas-libre.pdf?1430987307=&response-content-disposition=inline%3B+filename%3DAyuda_SPSS_Chi_Cuadrado_Notas_Metodologi.pdf&Expires=1732332678&Signature=CkGroCndqUZK-1EzTR)
- Rojas, F. (enero de 2018). *Capacitación y Desempeño Laboral [Tesis de Maestría, Universidad Rafael Landívar]*. Repositorio Digital, Quetzaltenango. Obtenido de repositorio de la universidad rafael landivar: <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesiseortiz/2018/05/43/Rojas-Francisco.pdf>
- Rojas, J., Guzman, C., & Juipa, E. (2024). *Implementación de un Programa de Capacitación y la Productividad Laboral del Personal Operativo, en la Empresa FISIM S.A.C. Tingo María - 2020 [tesis para optar el grado de doctorado, Universidad Nacional Hermilio Valdizán]*. Repositorio digital, huanuco, peru. Obtenido de google academico: [file:///D:/Downloads/4\\_Balances\\_ART04\\_Enero\\_Junio\\_2024+.pdf](file:///D:/Downloads/4_Balances_ART04_Enero_Junio_2024+.pdf)
- Salazar, L. (2009). *Generación de Valor Agregado en las pymes a través de la gestión de la Innovación Tecnológica*. XIII Congreso Internacional de Ingeniería de Proyectos, Badajoz, España. Obtenido de [https://www.aepro.com/files/congresos/2009badajoz/ciip09\\_1856\\_1865.2702.pdf](https://www.aepro.com/files/congresos/2009badajoz/ciip09_1856_1865.2702.pdf)
- Sango, M. (mayo de 2018). *Capacitación empresarial y productividad laboral en las empresas que utilizan los productos del Servicio Ecuatoriano de Capacitación Profesional (SECAP) 2018 [Tesis para optar el grado de magister, Universidad Técnica de Ambato]*. repositorio digital, Ambato, Ecuador. Obtenido de

<https://repositorio.uta.edu.ec/server/api/core/bitstreams/54186098-0a1e-4f7e-8cc1-40ede62424a0/content>

Torres, D., Espejo, K., & Pérez, A. (30 de abril de 2019). Inducción y Capacitación como Factor de Desarrollo de los IPS (Centros Médicos) de Villavicencia, Meta – Colombia. *Revista Universidad Médica Rural*, 45-56. doi:<http://dx.doi.org/10.18583/umr.v4i1.133>

Venegas, L., Cortés, M., Vázquez, J., & Díaz, M. (02 de octubre de 2024). Estudio sobre el sustento metodológico de las competencias laborales y capital humano. *LATAM Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales y Humanidades*, 5(5), 1656–1665. doi:<https://doi.org/10.56712/latam.v5i5.2733>