



Universidad Nacional
SAN LUIS GONZAGA



[Reconocimiento-NoComercial-CompartirIgual 4.0 Internacional](https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0)

Esta licencia permite a otras combinar, retocar, y crear a partir de su obra de forma no comercial, siempre y cuando den crédito y licencia a nuevas creaciones bajo los mismos términos.

<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0>

UNIVERSIDAD NACIONAL SAN LUIS GONZAGA DE ICA



EVALUACIÓN DE ORIGINALIDAD



CONSTANCIA



El que suscribe deja constancia que se ha realizado el análisis con el software de verificación de similitud al documento cuyo título es:

“Impacto de la Capacitación en el Desempeño Laboral de los colaboradores del Área Administrativa de la Exportadora Frutícola del Sur S.A., Ica, 2023”

Presentado por:

Bach: ANGIE VANESSA FELIPA CUSIATADO

El resultado obtenido es una coincidencia de 4%, por el cual se otorga el calificativo de:

APROBADO

Según reglamento de Evaluación de la Originalidad

Se adjunta al presente el reporte de evaluación con el software de verificación de originalidad.

Observaciones:

Se aprueba el informe final de tesis por tener un porcentaje de similitud inferior a los límites establecidos por el reglamento.

Ica, 16 de mayo del 2025

UNIVERSIDAD NACIONAL "SAN LUIS GONZAGA"
FACULTAD DE ADMINISTRACION

Dr. Vicente H. Ecos Quintanilla
DIRECTOR UNIDAD DE INVESTIGACIÓN

UNIVERSIDAD NACIONAL SAN LUIS GONZAGA
VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN
Facultad de Administración



Impacto de la Capacitación en el Desempeño Laboral de los colaboradores del Área Administrativa de la Exportadora Frutícola del Sur S.A., Ica, 2023

Línea de investigación:

Sociedad, desarrollo sostenible, políticas públicas y ambientales

TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

AUTORA:

Bach. FELIPA CUSIATADO, ANGIE VANESSA

ASESOR:

Dr. ALFARO HUAMÁN, FERNANDO EMILIO

Ica, Perú

2024

Dedicatoria

A Dios y mis padres. A mis docentes, por sus conocimientos y apoyo académico, a mi alma mater, la facultad de Administración.

Agradecimientos

A mi asesor, Dr. Fernando Emilio Alfaro Huamán, por sus consejos académicos en el presente trabajo.

A mi promoción, por su apoyo emocional y estar pendiente de la titulación.

Índice de contenidos

Dedicatoria.....	ii
Agradecimientos	iii
Índice de contenidos.....	iv
Índice de tablas.....	v
Índice de figuras.....	vii
Resumen.....	ix
Abstract.....	x
I. Introducción.....	1
II. Estrategia metodológica.....	11
III. Resultados.....	13
IV. Discusión.....	60
V. Conclusiones.....	62
VI. Recomendaciones.....	63
VII. Referencias bibliográficas.....	64
VIII. Anexos	67

Índice de tablas

Tabla 1.	<i>Capacitación Continua Empresarial</i>	13
Tabla 2.	<i>Suficiencia de Capacitaciones</i>	14
Tabla 3.	<i>Acceso a Materiales</i>	15
Tabla 4.	<i>Herramientas Digitales Adecuadas</i>	16
Tabla 5.	<i>Acceso Universal a Capacitación</i>	18
Tabla 6.	<i>Participación sin Barreras</i>	19
Tabla 7.	<i>Actualización Continua de Contenidos</i>	20
Tabla 8.	<i>Capacitación Adaptada a Necesidades</i>	21
Tabla 9.	<i>Capacitación Relevante al Rol</i>	22
Tabla 10.	<i>Relevancia Temática</i>	23
Tabla 11.	<i>Métodos de Aprendizaje Adecuados</i>	24
Tabla 12.	<i>Efectividad en Técnicas</i>	25
Tabla 13.	<i>Evaluaciones Precisas</i>	26
Tabla 14.	<i>Indicadores de Comprensión</i>	27
Tabla 15.	<i>Satisfacción con Capacitación</i>	28
Tabla 16.	<i>Cumplimiento de Objetivos</i>	29
Tabla 17.	<i>Aplicación Práctica del Conocimiento</i>	30
Tabla 18.	<i>Impacto en Desempeño</i>	31
Tabla 19.	<i>Alta Productividad</i>	33
Tabla 20.	<i>Consistencia en Resultados</i>	34
Tabla 21.	<i>Tiempo de Tarea Adecuado</i>	35
Tabla 22.	<i>Eficiencia en Plazos</i>	36
Tabla 23.	<i>Entrega Puntual de Proyectos</i>	37
Tabla 24.	<i>Cumplimiento Regular de Plazos</i>	38
Tabla 25.	<i>Baja Frecuencia de Errores</i>	39
Tabla 26.	<i>Bajo Retrabajo</i>	40

Tabla 27.	<i>Cumplimiento de Procedimientos</i>	41
Tabla 28.	<i>Cumplimiento de Normas</i>	42
Tabla 29.	<i>Satisfacción Interdepartamental</i>	43
Tabla 30.	<i>Valoración Positiva de Compañeros</i>	44
Tabla 31.	<i>Desarrollo de Competencias Clave</i>	45
Tabla 32.	<i>Mejora Continua del Desempeño</i>	46
Tabla 33.	<i>Resolución Eficaz de Problemas</i>	47
Tabla 34.	<i>Eficacia en la Resolución de Problemas</i>	48
Tabla 35.	<i>Iniciativas para Mejora Administrativa</i>	49
Tabla 36.	<i>Innovación en Procesos de Trabajo</i>	50
Tabla 37.	<i>Aplicación del Chi Cuadrado para la Hipótesis General</i>	52
Tabla 38.	<i>Aplicación del Chi cuadrado para la hipótesis específica 1</i>	54
Tabla 39.	<i>Aplicación del chi cuadrado para la hipótesis específica 2</i>	56
Tabla 40.	<i>Aplicación del chi cuadrado para la hipótesis específica 3</i>	58

Índice de figuras

Figura 1. <i>Frecuencia de Capacitación</i>	14
Figura 2. <i>Desarrollo Profesional Adecuado</i>	15
Figura 3. <i>Disponibilidad Educativa</i>	16
Figura 4. <i>Soporte Tecnológico en Capacitación</i>	17
Figura 5. <i>Inclusión en Programas</i>	18
Figura 6. <i>Acceso Libre a Capacitación</i>	19
Figura 7. <i>Relevancia en Capacitación</i>	20
Figura 8. <i>Actualización Regular de Programas</i>	21
Figura 9. <i>Alineación con Responsabilidades</i>	22
Figura 10. <i>Capacitación Orientada al Rol</i>	23
Figura 11. <i>Estrategias Efectivas de Capacitación</i>	25
Figura 12. <i>Desarrollo de Habilidades</i>	26
Figura 13. <i>Medición del Aprendizaje</i>	27
Figura 14. <i>Evaluación del Conocimiento</i>	28
Figura 15. <i>Calidad de las Sesiones</i>	29
Figura 16. <i>Alta Efectividad</i>	30
Figura 17. <i>Transferencia de Habilidades</i>	31
Figura 18. <i>Mejora en el Área Administrativa</i>	32
Figura 19. <i>Eficiencia en Tareas</i>	33
Figura 20. <i>Cumplimiento de Objetivos</i>	34
Figura 21. <i>Cumplimiento de Estándares</i>	35
Figura 22. <i>Cumplimiento de Plazos</i>	36
Figura 23. <i>Cumplimiento de Plazos</i>	37
Figura 24. <i>Entrega Consistente de Proyectos</i>	38
Figura 25. <i>Trabajo Preciso</i>	39
Figura 26. <i>Eficiencia en el Trabajo</i>	40

Figura 27. <i>Adherencia a Normativas</i>	41
Figura 28. <i>Alineación con Procedimientos</i>	42
Figura 29. <i>Colaboración Exitosa</i>	43
Figura 30. <i>Reconocimiento entre Compañeros</i>	44
Figura 31. <i>Habilidades Relevantes para el Rol</i>	45
Figura 32. <i>Impacto de la Capacitación</i>	46
Figura 33. <i>Capacidad para Resolver Desafíos</i>	47
Figura 34. <i>Solución Eficiente de Desafíos</i>	48
Figura 35. <i>Propuestas de Mejora en Procesos</i>	49
Figura 36. <i>Propuestas de Mejora</i>	50
Figura 37. <i>Región de aceptación y rechazo de Hipótesis general</i>	53
Figura 38. <i>Región de aceptación y rechazo de Hipótesis específica 1</i>	55
Figura 39. <i>Región de aceptación y rechazo de Hipótesis específica 2</i>	57
Figura 40. <i>Región de aceptación y rechazo de Hipótesis específica 3</i>	59

Resumen

Este estudio tuvo como objetivo analizar el impacto de la capacitación en el desempeño laboral de los colaboradores del área administrativa de la Exportadora Frutícola del Sur S.A., en Ica, durante el año 2023. A través de un enfoque cuantitativo, de tipo básico, con diseño no experimental, transversal y de nivel explicativo, se examinó una muestra de 50 colaboradores, utilizando cuestionarios diseñados para evaluar las variables estudiadas. Los resultados obtenidos evidenciaron una relación positiva entre la capacitación y el desempeño laboral, corroborada mediante la prueba de Chi-cuadrado. Para la hipótesis general, se obtuvo un valor de 408.89, superando ampliamente el valor crítico de 168.6130, lo que reafirma la influencia de la capacitación. Además, los análisis de las hipótesis específicas destacaron la importancia de aspectos clave: la accesibilidad a la capacitación alcanzó un valor de 86.11, el contenido de la capacitación registró 207.10 y la evaluación de la capacitación obtuvo 91.61, todos valores superiores a los críticos establecidos. Estos hallazgos subrayan el rol fundamental de garantizar programas de formación accesibles, con contenidos relevantes y evaluaciones efectivas, para optimizar el desempeño laboral en el área administrativa de la empresa estudiada.

Palabras claves: Capacitación, Desempeño Laboral, Accesibilidad, Contenido, Evaluación.

Abstract

This study aimed to analyze the impact of training on the job performance of administrative staff at Exportadora Frutícola del Sur S.A., located in Ica, during 2023. Using a quantitative approach, basic type, with a non-experimental, cross-sectional, and explanatory design, a sample of 50 employees was examined through questionnaires designed to evaluate the study variables. The results demonstrated a positive relationship between training and job performance, confirmed through the Chi-square test. The general hypothesis yielded a value of 408.89, far exceeding the critical value of 168.6130, which confirms the influence of training. Additionally, the specific hypotheses analyses highlighted key aspects: accessibility to training reached a value of 86.11, training content recorded 207.10, and training evaluation obtained 91.61, all surpassing their respective critical thresholds. These findings emphasize the essential role of providing accessible training programs with relevant content and effective evaluations to enhance job performance in the administrative area of the studied company.

Keywords: Training, Job Performance, Accessibility, Content, Evaluation.

I. Introducción.

La capacitación laboral es un elemento esencial en el desarrollo de competencias específicas que permiten a los colaboradores adaptarse a las demandas cambiantes del mercado laboral. En un contexto global donde la competitividad y la innovación son claves para el éxito organizacional, las empresas reconocen cada vez más la necesidad de invertir en programas formativos que potencien el desempeño de sus equipos. La Ley N° 28518, Ley sobre Modalidades Formativas Laborales en Perú, establece un marco normativo que fomenta la formación profesional como herramienta para la empleabilidad y el desarrollo organizacional, enfatizando la importancia de la capacitación continua para responder a las exigencias del sector productivo.

En este contexto, la presente investigación ha desarrollado un análisis relacionado a la capacitación y el desempeño en la empresa Exportadora Frutícola del Sur S.A. (EXFRUSUR), ubicada en la región de Ica, Perú, fundada en 1988. Inicialmente dedicada a ofrecer servicios de empaque para la agroexportación, EXFRUSUR ha evolucionado para especializarse en la exportación de espárragos y granadas. En los últimos años, la empresa ha experimentado una significativa expansión y diversificación de su producción, incorporando 112 hectáreas de granadas, 10 hectáreas de arándanos y 26 hectáreas de dátiles. Además, ha adquirido nuevas extensiones de terreno, equipos y maquinaria, incrementando su tamaño, capacidad instalada, producción y ventas.

Este crecimiento ha llevado a una expansión en el área administrativa, reforzada con la incorporación de nuevos profesionales y técnicos. Estos colaboradores han requerido una capacitación continua que abarca desde la inducción inicial hasta la formación preventiva y correctiva, así como la actualización y especialización continua, para cumplir con las normas ISO vigentes exigidas por los clientes internacionales. Este proceso formativo es esencial no solo para el cumplimiento de normativas, sino también para asegurar que el personal esté al tanto de las mejores prácticas y técnicas emergentes en el sector agroindustrial.

La capacitación continua tiene un impacto crucial en el desempeño laboral, reflejado en indicadores como la productividad, la calidad y el rendimiento de los colaboradores. Una formación adecuada permite alcanzar objetivos empresariales, mejorar procesos, eliminar acciones repetitivas y optimizar recursos materiales, financieros y tecnológicos. Sin embargo, a pesar de la implementación de programas de capacitación, no todos los colaboradores experimentan el mismo nivel de mejora en su desempeño. Existen variables que pueden influir en la eficacia de la capacitación, como la calidad del contenido formativo, la accesibilidad a las capacitaciones y las evaluaciones de estas.

Los resultados de esta investigación permiten concluir que la capacitación continua en el área administrativa de EXFRUSUR genera un impacto positivo en el desempeño laboral de los colaboradores. Al comprender mejor esta relación, la empresa podrá ajustar sus programas de

capacitación para maximizar su efectividad y asegurar que todos los colaboradores contribuyan de manera óptima a los objetivos organizacionales. Este estudio aporta tanto un enfoque práctico como teórico para el fortalecimiento del desempeño organizacional, contribuyendo al desarrollo de estrategias formativas más efectivas.

A continuación, analizaremos los antecedentes internacionales, nacionales y locales, que nos darán un panorama más amplio de los estudios que ya se han realizado en relación a nuestras variables.

Antecedentes Internacionales

Valencia y Carmenates (2023) en su artículo de revista “Tendencias sobre capacitación: una visión a la capacitación agrícola desde Latinoamérica” nos dicen que actualmente se considera de gran relevancia tener acceso al conocimiento. La formación puede ser el factor diferenciador entre individuos, regiones e incluso naciones. Por ello, todos los esfuerzos para asegurar el acceso a una capacitación continua son cruciales. Las nuevas tecnologías de la información y las comunicaciones, en su constante y a veces sorprendente evolución, se han convertido en una vía que reduce los costos y amplía el alcance del conocimiento. Las instituciones de educación superior y otros entes capaces de generar nuevo saber tienen la capacidad de llegar a lugares remotos y menos densamente poblados para proporcionar nuevos conocimientos. En efecto, las áreas rurales, donde la falta de información puede resultar en bajos niveles de producción, economías monoproduktivas y emigración juvenil debido a la falta de oportunidades, pueden transformar su situación mediante iniciativas basadas en conocimientos actualizados. Por lo tanto, este artículo se propone presentar a la comunidad científica elementos y tendencias clave de la capacitación en general, y su importancia específica para los actores rurales, quienes pueden actuar como agentes de cambio en sus comunidades.

Abreo y Choloquina (2022) desarrollaron una tesis titulada “Capacitación y su incidencia en el desempeño laboral del personal de la Ferretería Bonilla en el cantón La Maná”. El objetivo principal fue analizar cómo la capacitación influye en el desempeño laboral de los colaboradores de dicha empresa, considerando los retos y necesidades específicas del entorno organizacional. La investigación se enmarcó en un enfoque cuantitativo y empleó una metodología descriptiva y correlacional. Para la recolección de datos, se realizaron encuestas a 34 trabajadores de la ferretería y entrevistas al propietario. Estas herramientas permitieron evaluar tanto las percepciones sobre la capacitación como su impacto en el rendimiento laboral. Se aplicaron métodos analítico y deductivo para interpretar los resultados y establecer las relaciones entre las variables de estudio. Los hallazgos más relevantes indicaron que el 79,4% de los empleados consideraron que la capacitación rara vez es implementada, lo cual se refleja en limitaciones en habilidades y rendimiento laboral. Asimismo, el propietario de la ferretería reconoció la ausencia de herramientas y metodologías adecuadas para

fortalecer las competencias del personal. Sin embargo, el 100% de los encuestados destacó que la capacitación constante contribuye significativamente a un mejor desempeño en sus roles laborales. Además, se evidenció que un 88,2% considera que sus habilidades mejoran tras recibir formación, mientras que un 82,4% asegura un aumento en el rendimiento. Las autoras concluyeron que la capacitación desempeña un papel crucial en la mejora de la productividad, el clima organizacional y el compromiso del personal. Este estudio subraya la necesidad de diseñar programas formativos efectivos que respondan a las demandas del mercado y fortalezcan el desempeño organizacional de manera sostenible.

Cabrera y Tapia (2020) presentaron su tesis titulada “Estudio de la incidencia de la capacitación en el desempeño laboral. Propuesta de un plan de capacitación para guardias de seguridad fija, de una empresa de seguridad de la ciudad de Guayaquil” cuyo propósito fue evaluar cómo la capacitación influye en el desempeño laboral y proponer un plan formativo para optimizar el rendimiento de los guardias de seguridad privada fija (GSPF) en una empresa específica. La investigación utilizó una metodología de enfoque mixto, combinando métodos cualitativos y cuantitativos. La población estuvo compuesta por 99 guardias de seguridad y su jefe inmediato. Se aplicaron encuestas de autoevaluación para medir el desempeño desde la perspectiva de los empleados y entrevistas para obtener la opinión de los supervisores. La investigación fue de tipo descriptivo y no experimental. Entre los principales resultados, se identificaron deficiencias en competencias técnicas y comportamentales de los GSPF, lo que repercutía negativamente en el desempeño laboral. Las sanciones por incumplimientos protocolarios y comportamientos inadecuados fueron un indicador recurrente de estas limitaciones. A partir de este diagnóstico, se diseñó un plan de capacitación estructurado en módulos que abordan áreas críticas como el conocimiento técnico, habilidades laborales y comportamientos adaptativos. Los autores concluyeron que una capacitación adecuada y continua tiene el potencial de mejorar significativamente el desempeño laboral de los GSPF, reducir las sanciones y optimizar la productividad organizacional. Este estudio evidencia la importancia de una gestión eficiente de talento humano y el diseño de programas formativos alineados con las necesidades específicas del personal y los objetivos empresariales.

Antecedentes Nacionales

Huamachuco (2020) en su tesis de pregrado señala que el objetivo de su estudio de investigación fue determinar la relación entre la capacitación y el desempeño laboral docente en una institución educativa de Arequipa en 2020. El estudio se enmarca dentro de un diseño descriptivo correlacional, mediante el cual se verificó la hipótesis y se estableció la relación entre las variables en análisis en

un momento específico. Para la recolección de datos, se utilizó la técnica de la encuesta y el instrumento del cuestionario, ambos validados por expertos y con un nivel de confiabilidad aceptable, aplicados a una muestra de 25 docentes. Se concluyó que la relación entre las variables capacitación y desempeño laboral muestra un coeficiente de correlación de Pearson de 0,834. Esto indica que, aunque la capacitación es una constante en el sector educativo, las condiciones actuales han limitado su eficacia. Además, el nivel de la variable capacitación se encuentra en un 72% en un nivel regular, mientras que el desempeño laboral presenta un 40% en un nivel similar.

Gonzales y Cereceda (2020) en su artículo de revista titulado “Capacitación y desempeño laboral en trabajadores de Serenazgo”, nos dice que en la literatura sobre organizaciones, los programas de capacitación se consideran una estrategia eficaz para promover mejoras en el desempeño laboral. En este contexto, su investigación tuvo como objetivo determinar la influencia del programa de capacitación "Excelencia" en el desempeño laboral de los empleados del servicio de Serenazgo en la Municipalidad Distrital de Paucarpata durante el año 2019. El diseño del estudio fue de tipo preexperimental, utilizando pretest y postest. La población objeto de estudio consistió en 48 trabajadores asignados al servicio de Serenazgo municipal, y la muestra se conformó por 32 agentes en servicio activo que participaron en el programa "Excelencia" y manifestaron su disposición a colaborar en el estudio. Se aplicó la técnica de encuesta, utilizando dos cuestionarios (pretest y postest) de 69 ítems cada uno. La investigación concluyó que el programa de capacitación "Excelencia" tiene un impacto directo y significativo en el desempeño laboral de los trabajadores del servicio de Serenazgo de la Municipalidad Distrital de Paucarpata. El análisis de los resultados del pretest y postest revela un aumento considerable en el nivel de desarrollo de las tres dimensiones del desempeño laboral de los empleados del servicio de Serenazgo.

Rupay (2019) presentó su tesis titulada “Capacitación del Personal y el Desempeño laboral en los colaboradores de la Empresa Tiendas del Mejoramiento del Hogar S.A. Chorrillos – 2019”; cuyo objetivo fue determinar la relación entre la capacitación del personal y el desempeño laboral de los colaboradores en la empresa Tiendas del Mejoramiento del Hogar S.A., ubicada en Chorrillos, en el año 2019. La investigación adoptó un enfoque no experimental transversal, con un diseño descriptivo-correlacional. La muestra estuvo compuesta por 25 colaboradores del área de caja de la mencionada empresa, siendo el muestreo de tipo censal. El instrumento utilizado para la recolección de datos fue un cuestionario. Los resultados revelaron una correlación altamente significativa entre las variables, con un coeficiente de correlación de Spearman (Rho) de 0,899 y un nivel de significancia de $p=0,000$, que es menor al umbral de 0,05. Esto indica que existe una correlación positiva muy alta entre la

capacitación del personal y el desempeño de los colaboradores en Tiendas del Mejoramiento del Hogar S.A. en Chorrillos. Además, se identificaron correlaciones significativas entre las dimensiones de la variable capacitación del personal y la variable desempeño.

Antecedentes Locales

Gutierrez (2022) en su tesis de pregrado titulada “Capacitación y Desempeño Laboral en el Área de Producción en la Empresa Santa Sofía del Sur SAC, ubicada en la Provincia de Ica 2022” tiene como objetivo principal describir la capacitación y el desempeño laboral en el área de Producción de la empresa Santa Sofía del Sur S.A.C., ubicada en la provincia de Ica, durante el año 2022. Los trabajadores de la empresa juegan un papel crucial en la producción del producto final en el mercado agropecuario. Por ello, el estudio busca describir las condiciones actuales de las variables analizadas con el fin de determinar la relación entre la capacitación y el desempeño laboral en el área de producción de Santa Sofía del Sur S.A.C. Metodológicamente, se adoptó un enfoque cuantitativo, utilizando una investigación descriptiva-correlacional con un diseño no experimental. La recolección de datos se llevó a cabo mediante encuestas, y dado que la población está compuesta por todo el personal de producción, que consta de 40 trabajadores, se empleó una muestra no probabilística censal. Los resultados se presentan en función de las dimensiones siguientes: detección de necesidades de capacitación, programa y desarrollo de capacitación, evaluación y seguimiento de los resultados de la capacitación, así como desempeño, capacidad laboral y eficacia.

Como conclusión, se establece que el desarrollo de la capacitación y el desempeño laboral dentro de la empresa se realizan de manera adecuada, con una aceptación mayoritaria por parte de los empleados.

Muñante (2023) desarrolló la tesis titulada “Gestión del talento humano y el desempeño laboral en la consulta externa del Hospital IV Augusto Hernández Mendoza, Ica”. El objetivo fue determinar la relación entre la gestión del talento humano y el desempeño laboral en dicho hospital, con un enfoque en la mejora de la productividad y el cumplimiento de objetivos organizacionales. La investigación fue de tipo básica y diseño no experimental, con un alcance analítico y transversal, utilizando un enfoque cuantitativo. La muestra estuvo compuesta por 45 colaboradores, seleccionados mediante un muestreo probabilístico. La recopilación de datos se llevó a cabo mediante encuestas estructuradas, validadas previamente por juicio de expertos y una prueba piloto aplicada a 26 participantes. El análisis de datos se realizó utilizando el software SPSS 25 y la prueba estadística de Pearson. Entre los resultados, el 91,1% de los encuestados afirmó poseer el conocimiento adecuado para desempeñar sus labores, mientras que un 62,2% consideró que el hospital ofrece condiciones para el desarrollo

profesional. Asimismo, el 55,6% indicó haber recibido capacitación para fortalecer sus competencias, y un 75,6% señaló que el trabajo en equipo contribuye al logro de objetivos. La relación entre la gestión del talento humano y el desempeño laboral fue confirmada con un nivel de significancia bilateral de 0,019 ($<0,05$), evidenciando una correlación significativa. El autor concluyó que la gestión efectiva del talento humano tiene un impacto positivo en el desempeño laboral, destacando la importancia de programas de capacitación, condiciones laborales adecuadas y un liderazgo orientado al desarrollo profesional. Este estudio refuerza la necesidad de estrategias integrales para optimizar el rendimiento del personal en organizaciones de salud.

Los antecedentes permiten identificar la importancia de la capacitación como una herramienta clave en el ámbito empresarial, especialmente en el sector administrativo, donde su influencia en el desempeño laboral se vuelve crucial. Estos estudios previos sirven como base para profundizar en el análisis teórico del impacto que tiene la capacitación en las competencias, habilidades y actitudes de los colaboradores. Así, el marco teórico se fundamenta en conceptos y teorías relacionadas con la gestión del talento humano, el aprendizaje organizacional y el desarrollo laboral, estableciendo una conexión clara entre la formación profesional y los resultados organizacionales. Es así que a continuación veremos algunos conceptos importantes para nuestra investigación.

La capacitación se entiende como un proceso educativo de corto plazo, aplicado de manera sistemática y organizada, que permite a las personas adquirir conocimientos, actitudes y competencias específicas en función de objetivos definidos (Chiavenato, Gestión del talento humano, 2009, pág. 371). Además, este autor la describe como el desarrollo de cualidades en los recursos humanos para incrementar su productividad y contribuir al logro de los objetivos organizacionales (pág. 371). Cota y Rivera (2017) enfatizan que la capacitación, aunque se orienta a mejorar la productividad organizacional, también tiene efectos sociales relevantes, ya que perfecciona a los trabajadores tanto en su ámbito laboral como en su vida personal. También destacan que un empleado capacitado tiene mayores posibilidades de promoción interna o de reinserción laboral en caso de desvinculación, convirtiéndose en un factor clave para la motivación y retención del personal (pág. 1666). Por otro lado, Toala y Reyes (2024) subrayan que la formación y capacitación influyen de manera directa en la productividad, la calidad del servicio y la satisfacción de los empleados (pág. 391). Para las empresas, estos procesos ofrecen beneficios significativos, como el incremento en la rentabilidad y la mejora en la calidad del trabajo, además de fomentar el compromiso con los valores corporativos y reforzar las relaciones internas. En tanto, los empleados experimentan un desarrollo personal y profesional que mejora su confianza, sus habilidades para resolver conflictos y sus oportunidades de ascenso (Cota y Rivera, 2017, pág. 1667). En relación con el desempeño laboral, González y Vilchez

(2021) lo describen como la manera en que los colaboradores cumplen sus tareas asignadas en función de sus capacidades, conocimientos y habilidades, para alcanzar los objetivos organizacionales (pág. 58). Por su parte, Robbins y Judge (2013) enfatizan que este desempeño está condicionado por las aptitudes individuales, las cuales determinan la eficacia y eficiencia en la realización de actividades específicas (pág. 52). Asimismo, Chiavenato (2006) señala que el desempeño depende de múltiples factores, como las percepciones sobre las recompensas y el esfuerzo individual, que varían según la persona y la situación (pág. 246). Por su parte, Valle (2023) destaca que la capacitación permite a las empresas adaptarse a los cambios del mercado, posicionándose como referentes en sus sectores, mientras que las evaluaciones de desempeño, como la evaluación 360°, facilitan la identificación de áreas de mejora y la implementación de programas formativos que fortalecen tanto el crecimiento individual como el colectivo, contribuyendo al cumplimiento de los objetivos organizacionales.

Sobre una de las dimensiones de la variable desempeño laboral, es decir, la productividad podemos decir que se refiere al uso eficiente y efectivo de los recursos disponibles en el proceso de creación de bienes y servicios, con el objetivo de optimizar la combinación de insumos como mano de obra, capital, materiales y energía para alcanzar los niveles deseados de producción. Este concepto no solo evalúa cuánto se produce, sino también la relación entre los insumos utilizados y las salidas obtenidas, destacando la importancia de maximizar resultados con recursos limitados (Medina, 2010 y Syverson, 2011, como se citó en Ramírez et. al., 2022, (pág. 192)).

Desde un enfoque empresarial, la productividad implica no solo medir la eficiencia del proceso productivo, sino también garantizar que los productos o servicios generados cumplan con las expectativas del cliente en términos de calidad, precio y oportunidad. Este proceso requiere una evaluación constante de las variables involucradas para promover mejoras continuas, lo que permite a las empresas desarrollar ventajas competitivas sostenibles (Raya Hernández y Núñez, 2015; Sandoval et al., 2018, como se citó en Ramírez et. al., 2022, (pág. 193)).

A nivel económico, la productividad se concibe como un indicador esencial para alcanzar un máximo rendimiento social y económico. Según Baraei y Mirzaei (2018, como se citó en Ramírez et. al., 2022, (pág. 193)), la correcta gestión de los factores de producción permite que una sociedad alcance su potencial, generando beneficios como salarios elevados y rentabilidad empresarial atractiva. Además, como señala el INEGI (2015, como se citó en Ramírez et. al., 2022, (pág. 193)), un incremento en la productividad implica lograr una mayor producción con la misma cantidad de recursos, lo que resulta fundamental para la competitividad empresarial en un mundo globalizado. En resumen, la productividad es tanto una medida de eficiencia como una estrategia integral para alcanzar el éxito organizacional.

Por otro lado, sobre la calidad del trabajo podemos decir que se entiende como un concepto

multidimensional que refleja las condiciones en las que se desempeñan las actividades laborales, considerando aspectos como la estabilidad, los ingresos, la protección social, la intensidad de las jornadas y las percepciones subjetivas de los trabajadores. Este enfoque aborda tanto las dimensiones objetivas, relacionadas con las condiciones tangibles del empleo, como las subjetivas, que incluyen la satisfacción laboral y la compatibilidad entre el trabajo y la vida personal. Desde la perspectiva de las capacidades humanas, la calidad del trabajo no se limita a la eficiencia o productividad, sino que está profundamente vinculada al bienestar integral del trabajador. Se valora no solo el cumplimiento de condiciones básicas, como la seguridad en el empleo y la cobertura social, sino también la posibilidad de que las personas desarrollen habilidades, accedan a oportunidades de mejora y mantengan un equilibrio entre sus responsabilidades laborales y familiares. Además, este concepto incluye elementos asociados con la justicia laboral, como el respeto a los derechos fundamentales, el acceso equitativo a beneficios y la garantía de entornos laborales saludables. La Organización Internacional del Trabajo (OIT) relaciona la calidad del trabajo con el trabajo decente, que integra factores como empleo adecuado, seguridad social, derechos laborales y diálogo social. En este sentido, la calidad laboral es un componente esencial para evaluar las condiciones de los trabajadores en diferentes contextos. Las investigaciones recientes han señalado la necesidad de medir la calidad del trabajo mediante índices compuestos que permitan comparar y analizar las condiciones laborales en diversos sectores y regiones. Estos índices consideran múltiples variables, desde los ingresos y las horas trabajadas hasta el nivel de satisfacción y la percepción de estabilidad. En resumen, la calidad del trabajo trasciende la dimensión económica para convertirse en un indicador clave del desarrollo humano y la equidad social en el ámbito laboral. (Pineda & Acosta, 2011, págs. 63,64,65,66)

A su vez, el desarrollo de competencias se entiende como un proceso clave para fortalecer habilidades, capacidades y conocimientos que permiten a las personas enfrentar los desafíos del entorno laboral actual. Este enfoque incluye no solo la adquisición de habilidades técnicas, sino también la capacidad de adaptarse a cambios, innovar y resolver problemas de manera efectiva. Desde la perspectiva de la gestión del conocimiento, el desarrollo de competencias requiere integrar información, estrategias y recursos disponibles, promoviendo un aprendizaje continuo y la mejora del desempeño individual y organizacional. Las competencias no solo se limitan a conocimientos específicos, sino que también abarcan la habilidad para interactuar con otras personas, trabajar en equipo y generar sinergias que potencien las capacidades colectivas. Este proceso incluye la capacidad de procesar información de diversas fuentes y transformarla en conocimiento útil para la toma de decisiones, resolución de problemas y creación de soluciones innovadoras que agreguen valor a los productos o servicios ofrecidos por una organización. En un entorno empresarial competitivo y globalizado, las competencias son esenciales para garantizar la sostenibilidad y el éxito

a largo plazo de las organizaciones. Las empresas necesitan individuos capaces de anticiparse a las necesidades del mercado, responder a demandas fluctuantes y aplicar sus habilidades intelectuales y emocionales para adaptarse a situaciones complejas. Este enfoque busca no solo mejorar la eficiencia, sino también fomentar la creatividad y la innovación como pilares fundamentales del desarrollo organizacional (Nagles, 2005, págs. 99,100,114).

Luego de analizar en profundidad las variables y dimensiones relacionadas con la capacitación y el desempeño laboral, se procede a formular los problemas centrales que orientarán el desarrollo de esta investigación. Estos planteamientos permitirán delimitar el enfoque del estudio y establecer las bases para alcanzar los objetivos propuestos en la presente tesis.

Problema general

¿Qué impacto tiene la capacitación en el desempeño laboral de los colaboradores del área administrativa de la Exportadora Frutícola del Sur S.A., Ica, 2023?

Problemas específicos

PE1. ¿Cuál es la relación entre la Accesibilidad a la Capacitación y el Desempeño Laboral de los colaboradores del área administrativa de la Exportadora Frutícola del Sur S.A., Ica, 2023?

PE2. ¿Cuál es la relación entre el Contenido de la Capacitación y el Desempeño Laboral de los colaboradores del área administrativa de la Exportadora Frutícola del Sur S.A., Ica, 2023?

PE3. ¿Cuál es la relación entre la Evaluación de la Capacitación y el Desempeño Laboral de los colaboradores del área administrativa de la Exportadora Frutícola del Sur S.A., Ica, 2023?

Con los problemas planteados, se establece el punto de partida para definir los objetivos y formular las hipótesis de esta investigación. Estos elementos proporcionarán un marco claro y estructurado que guiará el análisis del impacto de la capacitación en el desempeño laboral de los colaboradores del área administrativa de la Exportadora Frutícola del Sur S.A., Ica, Perú, permitiendo así abordar de manera sistemática las interrogantes planteadas.

Objetivo general

OG. Determinar el impacto que tiene la Capacitación en el Desempeño Laboral de los colaboradores del área administrativa de la Exportadora Frutícola del Sur S.A., Ica, 2023.

Objetivos específicos.

OE1. Determinar la relación que existe entre la Accesibilidad a la Capacitación y el Desempeño Laboral de los colaboradores del área administrativa de la Exportadora Frutícola del Sur S.A., Ica, 2023.

OE2. Determinar la relación que existe entre el Contenido de la Capacitación y el Desempeño Laboral de los colaboradores del área administrativa de la Exportadora Frutícola del Sur S.A., Ica, 2023.

OE3. Determinar la relación que existe entre la Evaluación de la Capacitación y el Desempeño Laboral de los colaboradores del área administrativa de la Exportadora Frutícola del Sur S.A., Ica, 2023.

Hipótesis general

HG. La Capacitación tiene un impacto positivo en el Desempeño Laboral de los colaboradores del área administrativa de la Exportadora Frutícola del Sur S.A., Ica, 2023.

Hipótesis específicas.

HE1. Existe relación directa entre la Accesibilidad a la Capacitación y el Desempeño Laboral de los colaboradores del área administrativa de la Exportadora Frutícola del Sur S.A., Ica, 2023.

HE2. Existe relación directa entre el Contenido de la Capacitación y el Desempeño Laboral de los colaboradores del área administrativa de la Exportadora Frutícola del Sur S.A., Ica, 2023.

HE3. Existe relación directa entre la Evaluación de la Capacitación y el Desempeño Laboral de los colaboradores del área administrativa de la Exportadora Frutícola del Sur S.A., Ica, 2023.

Con este planteamiento, se buscó analizar en profundidad cómo la capacitación impacta en el desempeño laboral de los colaboradores del área administrativa de la Exportadora Frutícola del Sur S.A., Ica, Perú. Se consideraron factores como el desarrollo de habilidades, la transferencia de conocimientos y la mejora en competencias laborales, evaluando su influencia en la productividad, eficiencia y satisfacción de los empleados. Al identificar estas relaciones, se espera aportar insumos relevantes para diseñar programas de capacitación más efectivos, que promuevan un crecimiento sostenido tanto en el ámbito organizacional como individual.

A continuación, en el Capítulo II: Estrategia metodológica, se detalla el tipo, nivel y diseño de la investigación, junto con la delimitación de la población y las muestras seleccionadas, así como las técnicas e instrumentos empleados para la recolección de datos. El Capítulo III: Resultados presenta un análisis exhaustivo de los datos obtenidos a través de los cuestionarios aplicados, incluyendo los cálculos estadísticos que sustentan las hipótesis planteadas. En el Capítulo IV: Discusión, se contrastan los hallazgos con antecedentes teóricos y empíricos, ofreciendo un análisis crítico y comparativo. En el Capítulo V: Conclusiones, se resumen los principales resultados, destacando las implicancias prácticas y teóricas del estudio. El Capítulo VI: Recomendaciones propone estrategias específicas para optimizar los programas de capacitación identificados como áreas de mejora. Finalmente, el Capítulo VII: Referencias bibliográficas incluye todas las fuentes consultadas, mientras que el Capítulo VIII: Anexos reúne los instrumentos de investigación utilizados, garantizando transparencia y solidez en los datos recolectados.

II. Estrategia metodológica.

2.1. Tipos, nivel y diseño de la investigación.

2.1.1. Tipo de investigación.

Este estudio se clasifica dentro de la investigación básica, un enfoque utilizado con frecuencia para profundizar en conceptos y teorías fundamentales sin la intención de obtener aplicaciones inmediatas. Según Arias y Covinos (2021) en la investigación básica “no se resuelve ningún problema inmediato, más bien, sirven de base teórica para otros tipos de investigación” (pág. 68). Este tipo de investigación se distingue por su enfoque en la generación de conocimiento esencial, sin la necesidad de que tenga una aplicación práctica inmediata. Su objetivo principal es ampliar la comprensión teórica sobre un fenómeno, contribuyendo al desarrollo de teorías que, a largo plazo, podrían tener implicaciones en otros campos o servir como base para investigaciones aplicadas,

2.1.2. Nivel de investigación

Esta investigación tuvo un nivel explicativo, ya que su propósito central fue identificar y analizar el impacto o la influencia que una variable tiene sobre otra.

2.1.3. Diseño de la investigación.

En el contexto de la investigación científica, el diseño metodológico es crucial para determinar cómo se llevará a cabo el proceso de recolección y análisis de datos. En esta investigación, se optó por un diseño no experimental, lo cual es característico de estudios que no manipulan deliberadamente las variables. Como afirman Hernández et al. (2014), “se realiza sin manipular deliberadamente variable. Es decir, se trata de estudios en los que no hacemos variar en forma intencional las variables independientes para ver su efecto sobre otras variables” (pág. 152). Este tipo de diseño permite observar fenómenos tal como ocurren en su entorno natural, sin intervenir en ellos. Además, el estudio adoptó un enfoque transversal. Según Bernal (2010), este enfoque permite obtener información sobre el objeto de estudio en un único punto temporal, proporcionando una visión instantánea de la situación sin la necesidad de un seguimiento extenso. Este enfoque es particularmente útil para investigaciones que buscan describir o analizar fenómenos en un momento específico, sin influir en su desarrollo. Al emplear este diseño, se logra una comprensión precisa y actual del fenómeno en cuestión.

2.2. Población y muestra.

2.2.1. Población

Según Arias (2006) “es un conjunto finito o infinito de elementos con características comunes para los cuales serán extensivas las conclusiones de la investigación” (pág. 81). En el presente estudio, la población estuvo conformada por 50 colaboradores del área administrativa de la Exportadora Frutícola del Sur S.A. Este grupo representa un segmento específico dentro de la organización, y los resultados obtenidos a partir de su análisis pueden ser generalizados a otras situaciones similares

dentro de la misma empresa, proporcionando una visión relevante sobre el desempeño y las características del personal administrativo.

2.2.2. Muestra

Hernández et. al. (2014), lo definen como “un subgrupo del universo o población del cual se recolectan los datos y que debe ser representativo de ésta [*sic*]” (pág. 173). En esta investigación, al ser la población un número bajo y manejable en términos estadísticos, la muestra correspondió al mismo número que la población, por lo que la muestra estuvo constituida por 50 colaboradores del área administrativa de la Exportadora Frutícola del Sur S.A.

2.3. Técnicas e instrumentos de la investigación.

Técnica de recolección de datos.

En la investigación científica, es esencial contar con las técnicas adecuadas para la recolección y análisis de datos. Como mencionan. Sánchez et. al. (2018) encontraron que la técnica “es el conjunto de medios e instrumentos a través de los cuales se efectúa el método” (pág.120). Las técnicas, como herramientas fundamentales, permiten que los investigadores estructuren y organicen el proceso de recolección de datos de manera eficiente. Además, la técnica de muestreo, definida por Sánchez et al. (2018) como “el procedimiento que se utiliza para extraer la muestra de una población” (pág. 120), permite seleccionar una muestra representativa de la población, lo que facilita la realización de generalizaciones. En este estudio, se utilizó la encuesta como técnica principal, debido a su capacidad para obtener información directa de los participantes. Esta herramienta es especialmente eficaz para la evaluación de las variables de interés, ya que permite recopilar datos a gran escala, lo cual es adecuado para investigaciones con enfoque cuantitativo. La encuesta, por tanto, se presenta como una estrategia poderosa para obtener respuestas precisas y detalladas de los colaboradores.

Encuesta

Según Arispe et al. (2020) sostiene que la encuesta “puede tener preguntas abiertas y cerradas” (pág.83). Las preguntas abiertas permiten a los participantes expresar sus opiniones de manera libre, proporcionando respuestas más detalladas y cualitativas. En cambio, las preguntas cerradas ofrecen opciones predeterminadas, lo que facilita el análisis cuantitativo de los datos. Además, los autores subrayan que “las preguntas tienen que ser claras, precisas, comprensibles, breves, con un vocabulario simple y directo” (Arispe et al., 2020, pág. 83). Esta característica es fundamental para asegurar que los encuestados comprendan adecuadamente cada pregunta, lo que mejora la calidad de las respuestas obtenidas. Un diseño bien estructurado de las preguntas es crucial, ya que contribuye a la validez y fiabilidad de los datos recolectados, asegurando que la encuesta proporcione información relevante y

precisa para el estudio. La correcta elaboración de las preguntas, en este sentido, garantiza que los resultados sean útiles y aplicables a los objetivos de la investigación.

Instrumentos de recolección de datos.

Según Sánchez et al. (2018), los instrumentos de medición se refieren “a la herramienta que se emplea para medir las variables de un fenómeno. Puede ser un cuestionario impreso, una escala de observación, un aparato, etc.” (pág.78). Estos instrumentos son fundamentales para la recolección de datos, ya que permiten obtener información precisa y organizada sobre las variables en estudio. Además, López et al. (2015) sostienen que el cuestionario “facilita la recogida sistemática de la información, la registra, la estandariza o la individualiza. En la actualidad muy a menudo con un dispositivo tecnológico de recogida digital de la información” (pág.35). Gracias a los avances tecnológicos, los cuestionarios ahora se administran de manera más eficiente, utilizando dispositivos digitales que permiten recopilar y almacenar los datos rápidamente. Esta mejora ha optimizado tanto la calidad como la agilidad en la recolección de datos, lo que facilita un análisis más efectivo y oportuno. La implementación de tecnología en este proceso ha permitido a los investigadores obtener información de manera más precisa y con menor margen de error.

Técnicas de Análisis e Interpretación de resultados

La información se recopiló a través de dos cuestionarios, que ayudaron a determinar a medir como la capacitación tiene una incidencia positiva en el desempeño laboral de los colaboradores de la Exportadora Frutícola del Sur S.A. Estos instrumentos se administraron directamente y se envió un enlace de los cuestionarios para que los colaboradores brindaran su percepción sobre las variables implicadas.

III. Resultados.

3.1. Presentación e interpretación de resultados

CUESTIONARIO SOBRE LA CAPACITACIÓN

Tabla 1.

Capacitación Continua Empresarial

La empresa ofrece sesiones de capacitación continua con la frecuencia adecuada.

Respuesta	fo	Fa	h%	H%
-----------	----	----	----	----

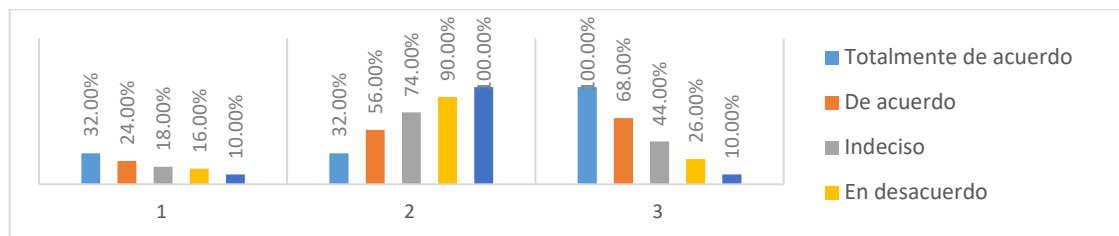
Totalmente de acuerdo	16	16	32.00%	32.00%
De acuerdo	12	28	24.00%	56.00%
Indeciso	9	37	18.00%	74.00%
En desacuerdo	8	45	16.00%	90.00%
Totalmente en desacuerdo	5	50	10.00%	100.00%
Total	50		100.00%	

Fuente: Datos de encuesta. Elaborado por el tesista.

Figura 1.

Frecuencia de Capacitación

La empresa ofrece sesiones de capacitación continua con la frecuencia adecuada.



Nota. Elaboración propia.

Los resultados reflejan que el 56% de los colaboradores considera que la empresa ofrece capacitaciones continuas con la frecuencia adecuada, mientras que un 26% discrepa. Esto indica un reconocimiento parcial hacia la importancia de la capacitación, alineada con Chiavenato (2009), quien destaca su impacto en la productividad y la retención del personal. Sin embargo, la percepción de un 26% en desacuerdo sugiere áreas de mejora en la periodicidad o alineación de las sesiones con las necesidades del personal. Según Cota y Rivera (2017), las capacitaciones no solo incrementan el desempeño, sino que también potencian la motivación y el desarrollo personal, lo cual es esencial para fortalecer la calidad del trabajo y la satisfacción en el ámbito laboral.

Tabla 2.

Suficiencia de Capacitaciones

La cantidad de sesiones de capacitación continua es suficiente para el desarrollo profesional.

Respuesta	fo	Fa	h%	H%
-----------	----	----	----	----

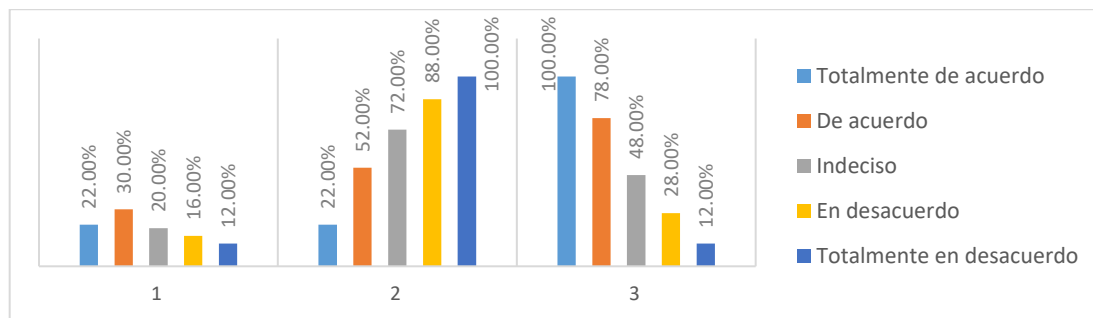
Totalmente de acuerdo	11	11	22.00%	22.00%
De acuerdo	15	26	30.00%	52.00%
Indeciso	10	36	20.00%	72.00%
En desacuerdo	8	44	16.00%	88.00%
Totalmente en desacuerdo	6	50	12.00%	100.00%
Total	50			100.00%

Fuente: Datos de encuesta. Elaborado por el tesista.

Figura 2.

Desarrollo Profesional Adecuado

La cantidad de sesiones de capacitación continua es suficiente para el desarrollo profesional.



Nota. Elaboración propia.

Los resultados reflejan una percepción positiva mayoritaria (52%) sobre la suficiencia de las sesiones de capacitación para el desarrollo profesional, alineándose con Chiavenato (2009), quien destaca que la capacitación incrementa la productividad y el logro de objetivos organizacionales. Sin embargo, un 28% de respuestas negativas revela áreas de mejora, ya que Cota y Rivera (2017) subrayan que un programa insuficiente puede limitar el desarrollo personal y profesional de los colaboradores. Además, Toala y Reyes (2024) indican que la calidad y frecuencia de la capacitación influyen directamente en la satisfacción y rendimiento laboral. Esto sugiere la necesidad de evaluar la frecuencia y enfoque de las sesiones para optimizar su impacto en el desempeño organizacional.

Tabla 3.

Acceso a Materiales

Los materiales educativos para la capacitación están fácilmente disponibles.

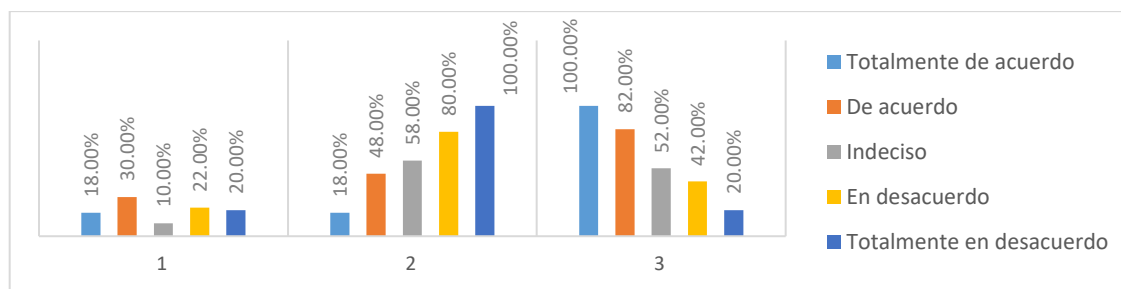
Respuesta	fo	Fa	h%	H%
Totalmente de acuerdo	9	9	18.00%	18.00%
De acuerdo	15	24	30.00%	48.00%
Indeciso	5	29	10.00%	58.00%
En desacuerdo	11	40	22.00%	80.00%
Totalmente en desacuerdo	10	50	20.00%	100.00%
Total	50		100.00%	

Fuente: Datos de encuesta. Elaborado por el tesista.

Figura 3.

Disponibilidad Educativa

Los materiales educativos para la capacitación están fácilmente disponibles.



Nota. Elaboración propia.

Los resultados muestran que el 48% de los encuestados está de acuerdo o totalmente de acuerdo en que los materiales educativos para la capacitación están disponibles, mientras que el 42% discrepa. Esto refleja una percepción dividida que podría influir en la eficacia de la capacitación, ya que, según Chiavenato (2009), los recursos adecuados son fundamentales para el aprendizaje y el desarrollo de competencias específicas. Una falta de materiales accesibles puede limitar el fortalecimiento de habilidades y el impacto positivo en el desempeño laboral (Cota y Rivera, 2017). Para mejorar la percepción, la empresa debe garantizar una adecuada provisión de recursos, favoreciendo tanto el desarrollo profesional como la productividad, como destaca Toala y Reyes (2024).

Tabla 4.

Herramientas Digitales Adecuadas

La empresa proporciona herramientas digitales adecuadas para la capacitación continua.

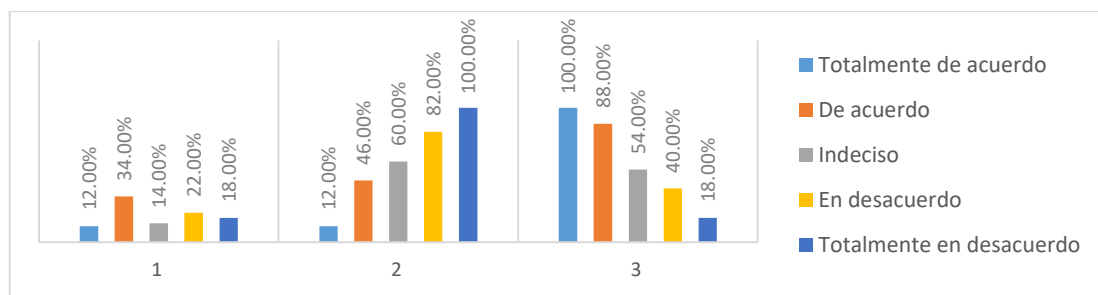
Respuesta	fo	Fa	h%	H%
Totalmente de acuerdo	6	6	12.00%	12.00%
De acuerdo	17	23	34.00%	46.00%
Indeciso	7	30	14.00%	60.00%
En desacuerdo	11	41	22.00%	82.00%
Totalmente en desacuerdo	9	50	18.00%	100.00%
Total	50		100.00%	

Fuente: Datos de encuesta. Elaborado por el tesista.

Figura 4.

Soporte Tecnológico en Capacitación

La empresa proporciona herramientas digitales adecuadas para la capacitación continua.



Nota. Elaboración propia.

Los resultados indican que solo el 46% de los colaboradores perciben que la empresa proporciona herramientas digitales adecuadas para la capacitación continua, lo que refleja un área de mejora significativa. Según Chiavenato (2009), la capacitación sistemática y organizada es crucial para desarrollar competencias que incrementen la productividad y el logro de objetivos organizacionales. La falta de recursos tecnológicos adecuados podría limitar el acceso al aprendizaje efectivo, reduciendo la motivación y las oportunidades de desarrollo profesional, como destacan Cota y Rivera (2017). Para maximizar el impacto positivo en el desempeño laboral, la empresa debería evaluar y optimizar sus herramientas digitales, promoviendo un aprendizaje continuo que potencie tanto la calidad del trabajo como la productividad organizacional.

Tabla 5.

Acceso Universal a Capacitación

Todos los colaboradores del área administrativa tienen acceso a los programas de capacitación continua.

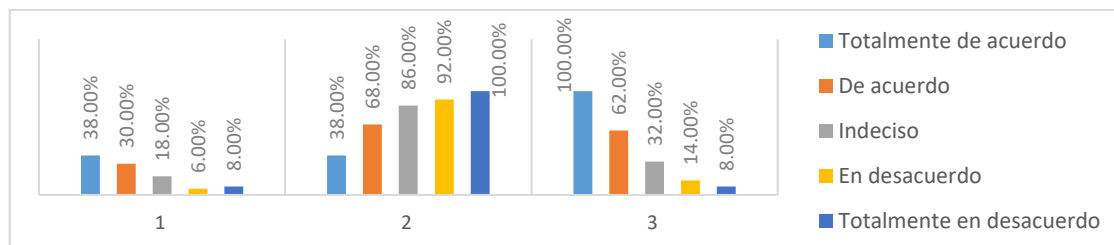
Respuesta	fo	Fa	h%	H%
Totalmente de acuerdo	19	19	38.00%	38.00%
De acuerdo	15	34	30.00%	68.00%
Indeciso	9	43	18.00%	86.00%
En desacuerdo	3	46	6.00%	92.00%
Totalmente en desacuerdo	4	50	8.00%	100.00%
Total	50		100.00%	

Fuente: Datos de encuesta. Elaborado por el tesista.

Figura 5.

Inclusión en Programas

Todos los colaboradores del área administrativa tienen acceso a los programas de capacitación continua.



Nota. Elaboración propia.

El acceso a programas de capacitación continua, respaldado por el 68% de respuestas positivas, refleja un compromiso significativo hacia el desarrollo de competencias, alineado con Chiavenato (2009), quien destaca su impacto en la productividad y los objetivos organizacionales. Sin embargo, el 32% restante, con respuestas indecisas o negativas, evidencia una posible brecha en la percepción de accesibilidad o efectividad de estas iniciativas. Este hallazgo resalta la importancia de evaluar la cobertura y calidad de los programas, dado que, según Cota y Rivera (2017), una capacitación equitativa y adecuada no solo mejora el desempeño laboral, sino también fortalece la motivación y

retención del personal, aspectos clave en entornos empresariales competitivos como el de la exportadora.

Tabla 6.

Participación sin Barreras

No hay barreras para que todos los empleados participen en la capacitación continua.

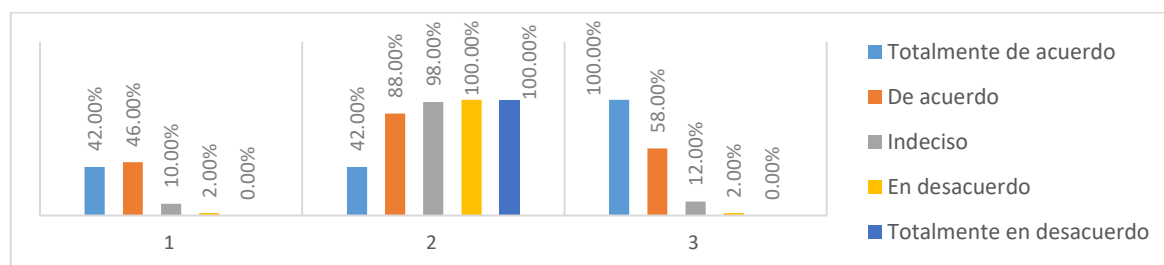
Respuesta	fo	Fa	h%	H%
Totalmente de acuerdo	21	21	42.00%	42.00%
De acuerdo	23	44	46.00%	88.00%
Indeciso	5	49	10.00%	98.00%
En desacuerdo	1	50	2.00%	100.00%
Totalmente en desacuerdo	0	50	0.00%	100.00%
	50		100.00%	

Fuente: Datos de encuesta. Elaborado por el tesista.

Figura 6.

Acceso Libre a Capacitación

No hay barreras para que todos los empleados participen en la capacitación continua.



Nota. Elaboración propia.

La alta aceptación (88%) sobre la ausencia de barreras para la capacitación refleja una cultura organizacional favorable, alineada con la teoría de Chiavenato (2009) que subraya la importancia de programas sistemáticos para el desarrollo de competencias y motivación del personal. Además, según Cota y Rivera (2017), este acceso universal promueve la retención y el perfeccionamiento tanto laboral como personal, mientras que Toala y Reyes (2024) enfatizan su impacto en la productividad y calidad del trabajo. Estos hallazgos sugieren que Exportadora Frutícola del Sur S.A. podría estar

fortaleciendo su capital humano mediante estrategias inclusivas de formación, potenciando su desempeño y competitividad en el mercado.

Tabla 7.

Actualización Continua de Contenidos

El contenido del programa de capacitación se actualiza con frecuencia para mantenerse relevante.

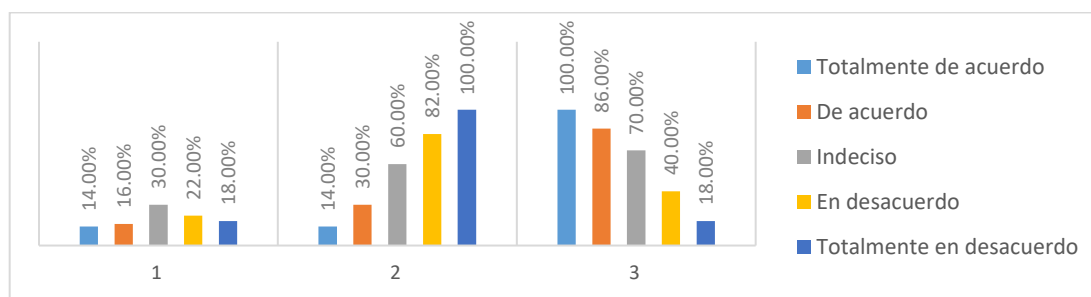
Respuesta	fo	Fa	h%	H%
Totalmente de acuerdo	7	7	14.00%	14.00%
De acuerdo	8	15	16.00%	30.00%
Indeciso	15	30	30.00%	60.00%
En desacuerdo	11	41	22.00%	82.00%
Totalmente en desacuerdo	9	50	18.00%	100.00%
	50		100.00%	

Fuente: Datos de encuesta. Elaborado por el tesista.

Figura 7.

Relevancia en Capacitación

El contenido del programa de capacitación se actualiza con frecuencia para mantenerse relevante.



Nota. Elaboración propia.

El programa de capacitación en la Exportadora Frutícola del Sur S.A. parece carecer de la actualización constante necesaria para maximizar su impacto en el desempeño laboral. Según Chiavenato (2009), la capacitación debe ser sistemática y relevante para fortalecer competencias y contribuir a los objetivos organizacionales. La alta proporción de respuestas entre "indeciso" (30%) y "en desacuerdo" (40%) indica percepciones negativas sobre la pertinencia del contenido, lo cual podría limitar la adquisición de habilidades necesarias para adaptarse al entorno laboral cambiante.

Además, Cota y Rivera (2017) subrayan que una capacitación actualizada fomenta la motivación y la retención del personal, elementos esenciales para mejorar la productividad y la calidad del trabajo.

Tabla 8.

Capacitación Adaptada a Necesidades

Los programas de capacitación se actualizan regularmente para abordar nuevas necesidades de la empresa.

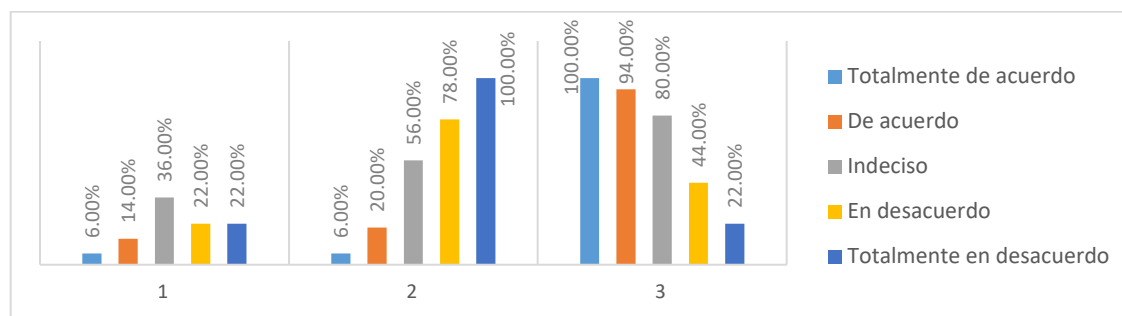
Respuesta	fo	Fa	h%	H%
Totalmente de acuerdo	3	3	6.00%	6.00%
De acuerdo	7	10	14.00%	20.00%
Indeciso	18	28	36.00%	56.00%
En desacuerdo	11	39	22.00%	78.00%
Totalmente en desacuerdo	11	50	22.00%	100.00%
	50		100.00%	

Fuente: Datos de encuesta. Elaborado por el tesista.

Figura 8.

Actualización Regular de Programas

Los programas de capacitación se actualizan regularmente para abordar nuevas necesidades de la empresa.



Nota. Elaboración propia.

El limitado nivel de acuerdo (20%) sobre la actualización de los programas de capacitación sugiere una desconexión con las necesidades cambiantes de la empresa. Según Chiavenato (2009), la capacitación debe ser sistemática y orientada a objetivos claros para fortalecer competencias y

optimizar el desempeño. Además, Toala y Reyes (2024) enfatizan que estos procesos impactan directamente en la productividad y satisfacción laboral. La alta indecisión (36%) podría reflejar una falta de comunicación o transparencia sobre los esfuerzos formativos, lo que compromete la percepción de su relevancia. Implementar evaluaciones como la 360° (Valle, 2023) ayudaría a identificar brechas y rediseñar programas alineados con los retos del entorno, fomentando tanto la mejora individual como organizacional.

Tabla 9.

Capacitación Relevante al Rol

El contenido de la capacitación está alineado con las responsabilidades diarias de mi rol en el área administrativa.

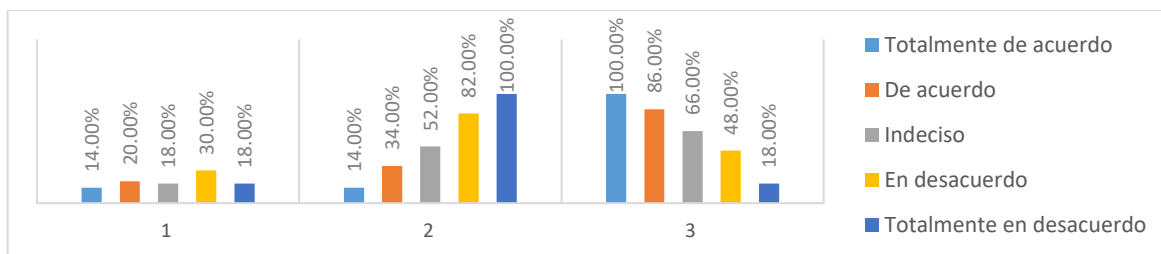
Respuesta	fo	Fa	h%	H%
Totalmente de acuerdo	7	7	14.00%	14.00%
De acuerdo	10	17	20.00%	34.00%
Indeciso	9	26	18.00%	52.00%
En desacuerdo	15	41	30.00%	82.00%
Totalmente en desacuerdo	9	50	18.00%	100.00%
	50		100.00%	

Fuente: Datos de encuesta. Elaborado por el tesista.

Figura 9.

Alineación con Responsabilidades

El contenido de la capacitación está alineado con las responsabilidades diarias de mi rol en el área administrativa.



Nota. Elaboración propia.

El bajo porcentaje de respuestas positivas (34%) refleja una desconexión entre el contenido de la capacitación y las responsabilidades diarias del área administrativa, lo que puede limitar su efectividad en mejorar el desempeño laboral. Según Chiavenato (2009), una capacitación adecuada debe responder a objetivos específicos que incrementen la productividad y contribuyan al logro organizacional. Además, Cota y Rivera (2017) destacan que la alineación entre capacitación y necesidades laborales fomenta la motivación y retención del personal. La falta de concordancia identificada podría influir negativamente en la percepción de utilidad de los programas, afectando la calidad del trabajo y las oportunidades de desarrollo profesional de los colaboradores.

Tabla 10.

Relevancia Temática

Los temas tratados en la capacitación son relevantes para mis tareas y responsabilidades actuales.

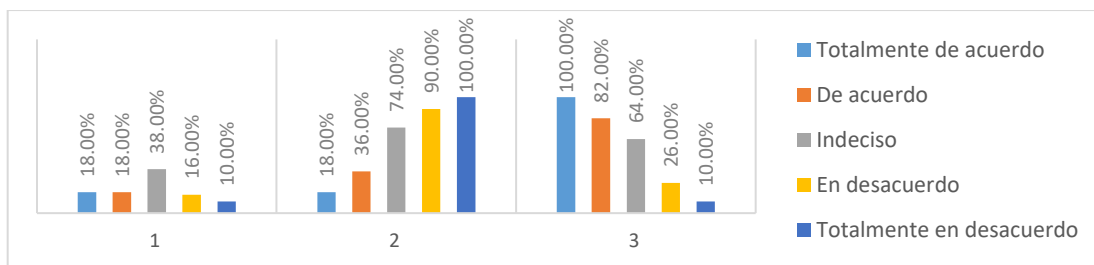
Respuesta	fo	Fa	h%	H%
Totalmente de acuerdo	9	9	18.00%	18.00%
De acuerdo	9	18	18.00%	36.00%
Indeciso	19	37	38.00%	74.00%
En desacuerdo	8	45	16.00%	90.00%
Totalmente en desacuerdo	5	50	10.00%	100.00%
	50		100.00%	

Nota: Datos de encuesta. Elaborado por el tesista.

Figura 10.

Capacitación Orientada al Rol

Los temas tratados en la capacitación son relevantes para mis tareas y responsabilidades actuales.



Nota. Elaboración propia.

La relevancia de los temas tratados en la capacitación es un aspecto fundamental para garantizar su efectividad, ya que, como señala Chiavenato (2009), el proceso formativo debe alinearse con objetivos específicos para incrementar la productividad. Sin embargo, con un 38% de indecisos y un 26% en desacuerdo o totalmente en desacuerdo, se evidencia que los contenidos no están completamente orientados a las necesidades laborales actuales. Esto podría limitar el impacto de la capacitación en el desarrollo de competencias clave (Nagles, 2005) y en la mejora del desempeño laboral, afectando tanto la confianza como la motivación de los colaboradores (Cota y Rivera, 2017). Es necesario ajustar los programas para maximizar su pertinencia y efectividad.

Tabla 11.

Métodos de Aprendizaje Adecuados

Los métodos utilizados en la capacitación (por ejemplo, talleres, cursos en línea) son adecuados para mi aprendizaje.

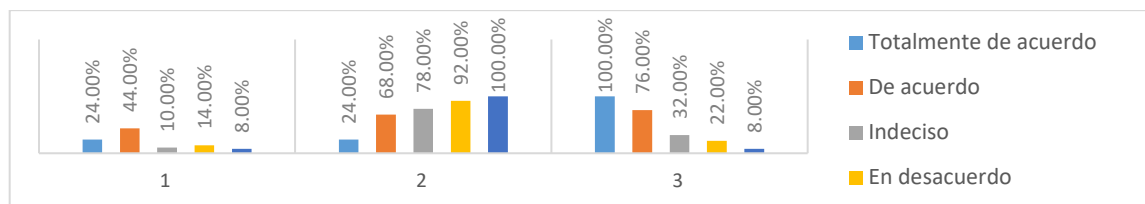
Respuesta	fo	Fa	h%	H%
Totalmente de acuerdo	12	12	24.00%	24.00%
De acuerdo	22	34	44.00%	68.00%
Indeciso	5	39	10.00%	78.00%
En desacuerdo	7	46	14.00%	92.00%
Totalmente en desacuerdo	4	50	8.00%	100.00%
	50		100.00%	

Fuente: Datos de encuesta. Elaborado por el tesista.

Figura 11.

Estrategias Efectivas de Capacitación

Los métodos utilizados en la capacitación (por ejemplo, talleres, cursos en línea) son adecuados para mi aprendizaje.



Nota. Elaboración propia.

El alto porcentaje de colaboradores que consideran adecuados los métodos de capacitación (68%) respalda la teoría de Chiavenato (2009), quien señala que estos procesos bien diseñados contribuyen al desarrollo de competencias específicas y al incremento de la productividad organizacional. Asimismo, la satisfacción de los empleados con estas metodologías refuerza las observaciones de Cota y Rivera (2017), quienes destacan que una capacitación efectiva mejora tanto el desempeño laboral como la motivación y retención del personal. No obstante, el 32% que expresa desacuerdo o indecisión subraya la necesidad de ajustar o diversificar los métodos para atender las diferencias individuales en el aprendizaje, alineándose con la visión de Robbins y Judge (2013) sobre la influencia de aptitudes individuales en el desempeño.

Tabla 12.

Efectividad en Técnicas

La combinación de técnicas de capacitación empleadas es efectiva para el desarrollo de habilidades.

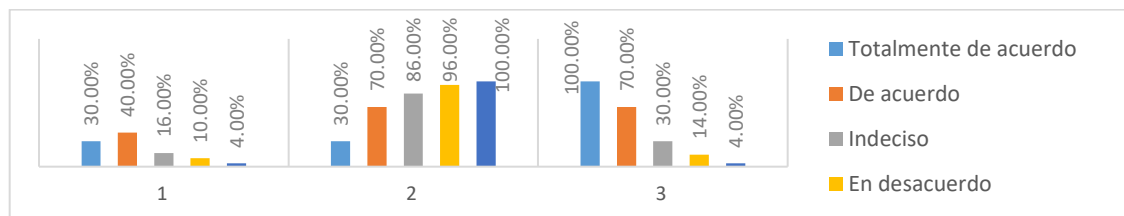
Respuesta	fo	Fa	h%	H%
Totalmente de acuerdo	15	15	30.00%	30.00%
De acuerdo	20	35	40.00%	70.00%
Indeciso	8	43	16.00%	86.00%
En desacuerdo	5	48	10.00%	96.00%
Totalmente en desacuerdo	2	50	4.00%	100.00%
	50		100.00%	

Fuente: Datos de encuesta. Elaborado por el tesista.

Figura 12.

Desarrollo de Habilidades

La combinación de técnicas de capacitación empleadas es efectiva para el desarrollo de habilidades.



Nota. Elaboración propia.

El 70% de los colaboradores considera efectiva la combinación de técnicas de capacitación para desarrollar habilidades, respaldando la visión de Chiavenato (2009) sobre la capacitación como un proceso clave para adquirir competencias específicas y mejorar la productividad. Este enfoque fomenta la motivación y el compromiso, como destacan Cota y Rivera (2017), al permitir que los empleados amplíen sus oportunidades de desarrollo profesional. Además, la percepción positiva de la mayoría refuerza la idea de Toala y Reyes (2024) sobre el impacto directo de la formación en la calidad del trabajo y la satisfacción laboral. Sin embargo, el 16% de indecisos y el 14% en desacuerdo sugieren áreas de mejora en la personalización o implementación de estas técnicas para maximizar su efectividad.

Tabla 13.

Evaluaciones Precisas

Las evaluaciones realizadas al final de las sesiones de capacitación reflejan con precisión el conocimiento adquirido.

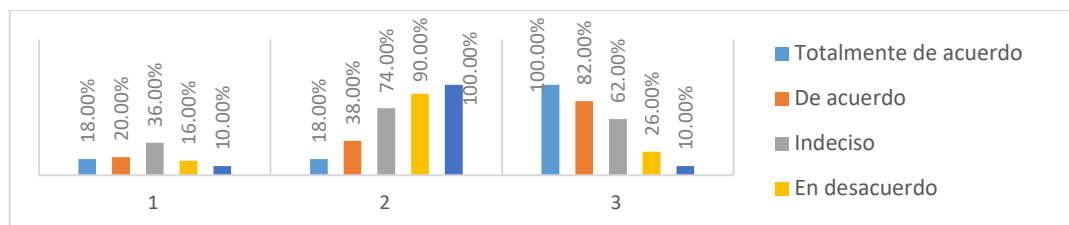
Respuesta	fo	Fa	h%	H%
Totalmente de acuerdo	9	9	18.00%	18.00%
De acuerdo	10	19	20.00%	38.00%
Indeciso	18	37	36.00%	74.00%
En desacuerdo	8	45	16.00%	90.00%
Totalmente en desacuerdo	5	50	10.00%	100.00%
	50		100.00%	

Fuente: Datos de encuesta. Elaborado por el tesista.

Figura 133.

Medición del Aprendizaje

Las evaluaciones realizadas al final de las sesiones de capacitación reflejan con precisión el conocimiento adquirido.



Nota. Elaboración propia.

Los datos muestran una respuesta moderadamente favorable hacia la eficacia de las evaluaciones post-capacitación, con un 38% de los encuestados que están de acuerdo o totalmente de acuerdo en que reflejan con precisión el conocimiento adquirido. Sin embargo, el 36% se mantiene indeciso, lo que sugiere posibles deficiencias en la claridad o relevancia de las evaluaciones. Según Chiavenato (2009), la capacitación debe ser un proceso sistemático que incremente la productividad y permita alcanzar objetivos organizacionales. La percepción ambigua puede indicar la necesidad de mejorar el diseño y aplicación de estas evaluaciones, alineándolas con las competencias clave esperadas, tal como lo destacan Toala y Reyes (2024) al vincular la capacitación con calidad y satisfacción en el desempeño laboral.

Tabla 14.

Indicadores de Comprensión

Las pruebas de evaluación proporcionan una buena indicación de mi comprensión del material.

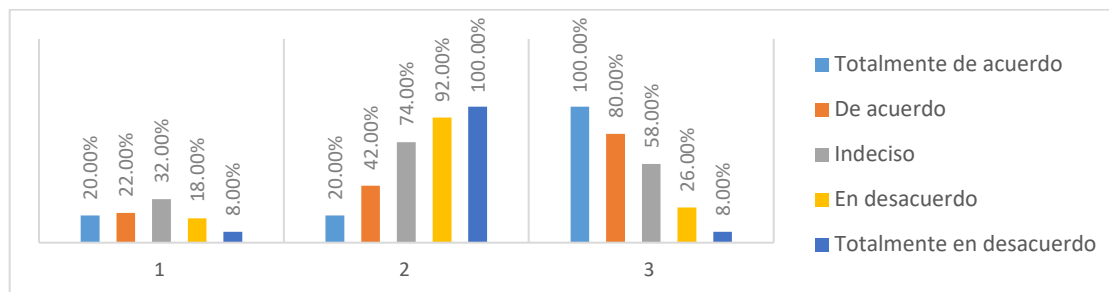
Respuesta	fo	Fa	h%	H%
Totalmente de acuerdo	10	10	20.00%	20.00%
De acuerdo	11	21	22.00%	42.00%
Indeciso	16	37	32.00%	74.00%
En desacuerdo	9	46	18.00%	92.00%
Totalmente en desacuerdo	4	50	8.00%	100.00%
	50		100.00%	

Fuente: Datos de encuesta. Elaborado por el tesista.

Figura 14.

Evaluación del Conocimiento

Las pruebas de evaluación proporcionan una buena indicación de mi comprensión del material.



Nota. Elaboración propia.

El 42% de los colaboradores consideró que las pruebas de evaluación reflejan adecuadamente su comprensión del material, mientras que un 32% se mostró indeciso. Esto podría evidenciar una falta de claridad en los objetivos o métodos de evaluación, afectando la percepción de la capacitación como herramienta efectiva para el desarrollo de competencias (Chiavenato, 2009). Además, el 26% que expresó desacuerdo sugiere posibles áreas de mejora en la alineación entre las pruebas y los contenidos impartidos, lo cual es crucial para potenciar el desempeño laboral, la productividad y la confianza en las capacidades adquiridas (Toala y Reyes, 2024). Este indicador subraya la importancia de diseñar evaluaciones que refuercen el aprendizaje y la satisfacción de los empleados.

Tabla 15.

Satisfacción con Capacitación

Estoy satisfecho con la calidad general de las sesiones de capacitación continua.

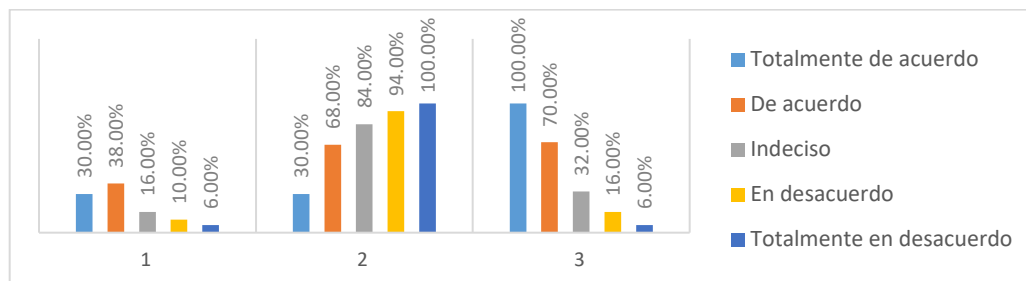
Respuesta	fo	Fa	h%	H%
Totalmente de acuerdo	15	15	30.00%	30.00%
De acuerdo	19	34	38.00%	68.00%
Indeciso	8	42	16.00%	84.00%
En desacuerdo	5	47	10.00%	94.00%
Totalmente en desacuerdo	3	50	6.00%	100.00%
	50		100.00%	

Fuente: Datos de encuesta. Elaborado por el tesista.

Figura 15.

Calidad de las Sesiones

Estoy satisfecho con la calidad general de las sesiones de capacitación continua.



Nota. Elaboración propia.

El 68% de los colaboradores perciben positivamente la calidad general de las sesiones de capacitación continua, lo que evidencia su alineación con los principios de Chiavenato (2009) y Cota y Rivera (2017), quienes destacan que la capacitación contribuye tanto al desarrollo de habilidades específicas como a la motivación y retención del personal. Sin embargo, un 16% de indecisos y un 16% de opiniones negativas sugieren áreas de mejora en la planificación y ejecución de las capacitaciones, posiblemente para aumentar su impacto en la satisfacción y productividad, como sugieren Toala y Reyes (2024), al enfatizar la necesidad de que estos procesos refuercen el compromiso organizacional y la calidad del trabajo ofrecido.

Tabla 16.

Cumplimiento de Objetivos

La efectividad de la capacitación es alta y cumple con los objetivos establecidos.

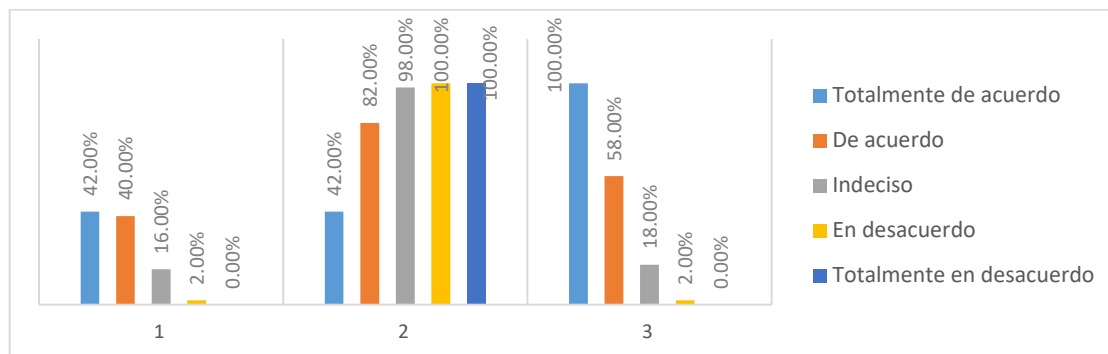
Respuesta	fo	Fa	h%	H%
Totalmente de acuerdo	21	21	42.00%	42.00%
De acuerdo	20	41	40.00%	82.00%
Indeciso	8	49	16.00%	98.00%
En desacuerdo	1	50	2.00%	100.00%
Totalmente en desacuerdo	0	50	0.00%	100.00%
	50		100.00%	

Fuente: Datos de encuesta. Elaborado por el tesista.

Figura 16.

Alta Efectividad

La efectividad de la capacitación es alta y cumple con los objetivos establecidos.



Nota. Elaboración propia.

La efectividad de la capacitación, percibida positivamente por el 82% de los colaboradores, refleja su impacto directo en el desarrollo de competencias, incrementando la productividad y la calidad del trabajo (Chiavenato, 2009; Toala y Reyes, 2024). Este enfoque no solo fortalece habilidades técnicas, sino también promueve la motivación y retención del personal (Cota y Rivera, 2017). Además, la baja incidencia de opiniones negativas (2%) subraya la alineación de la capacitación con los objetivos organizacionales, optimizando recursos y fomentando el compromiso con los valores corporativos.

Tabla 17.

Aplicación Práctica del Conocimiento

Puedo aplicar los conocimientos y habilidades adquiridos en la capacitación a mis tareas diarias.

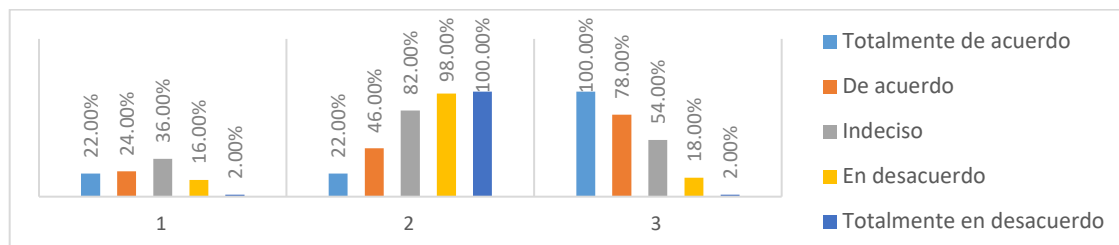
Respuesta	fo	Fa	h%	H%
Totalmente de acuerdo	11	11	22.00%	22.00%
De acuerdo	12	23	24.00%	46.00%
Indeciso	18	41	36.00%	82.00%
En desacuerdo	8	49	16.00%	98.00%
Totalmente en desacuerdo	1	50	2.00%	100.00%
	50		100.00%	

Fuente: Datos de encuesta. Elaborado por el tesista.

Figura 17.

Transferencia de Habilidades

Puedo aplicar los conocimientos y habilidades adquiridos en la capacitación a mis tareas diarias.



Nota. Elaboración propia.

Los hallazgos reflejan que un 46% de los colaboradores percibe que la capacitación les permite aplicar conocimientos y habilidades a sus tareas diarias, mientras que un 36% se muestra indeciso. Esto indica que, aunque la capacitación tiene un impacto positivo, existen áreas de mejora para alinear los contenidos con las necesidades laborales específicas, tal como sugieren Chiavenato (2009) y Toala y Reyes (2024). La indecisión podría relacionarse con limitaciones en la transferencia de conocimientos al puesto, subrayando la importancia de diseñar programas enfocados en la relevancia práctica, el seguimiento postcapacitación y la personalización, aspectos que, según Cota y Rivera (2017), aumentan la efectividad y motivación de los empleados en sus funciones.

Tabla 18.

Impacto en Desempeño

Los conocimientos adquiridos en la capacitación se reflejan positivamente en mi desempeño en el área administrativa.

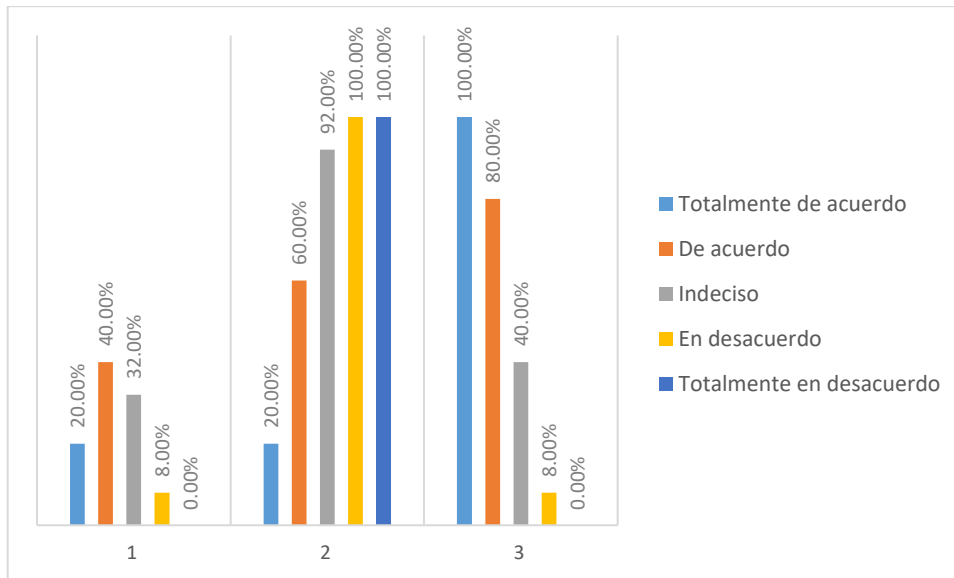
Respuesta	fo	Fa	h%	H%
Totalmente de acuerdo	10	10	20.00%	20.00%
De acuerdo	20	30	40.00%	60.00%
Indeciso	16	46	32.00%	92.00%
En desacuerdo	4	50	8.00%	100.00%
Totalmente en desacuerdo	0	50	0.00%	100.00%
	50		100.00%	

Fuente: Datos de encuesta. Elaborado por el tesista.

Figura 18.

Mejora en el Área Administrativa

Los conocimientos adquiridos en la capacitación se reflejan positivamente en mi desempeño en el área administrativa.



Nota. Elaboración propia.

El impacto de la capacitación en el desempeño laboral refleja que un 60% de los colaboradores percibe mejoras en sus funciones administrativas tras adquirir nuevos conocimientos, alineándose con Chiavenato (2009), quien destaca que la capacitación incrementa la productividad al desarrollar habilidades específicas. Sin embargo, el 32% que se muestra indeciso sugiere la necesidad de ajustar programas formativos para conectar mejor los aprendizajes con las tareas diarias, como señala Toala y Reyes (2024) sobre la influencia directa en la calidad del trabajo. La ausencia de respuestas en "totalmente en desacuerdo" indica que las capacitaciones generan un efecto positivo general, aunque aún hay espacio para fortalecer su aplicación práctica y motivar un mayor compromiso con los objetivos organizacionales.

CUESTIONARIO SOBRE DESEMPEÑO LABORAL

Tabla 19.

Alta Productividad

La cantidad de tareas o proyectos que completo en un período de tiempo específico es alta.

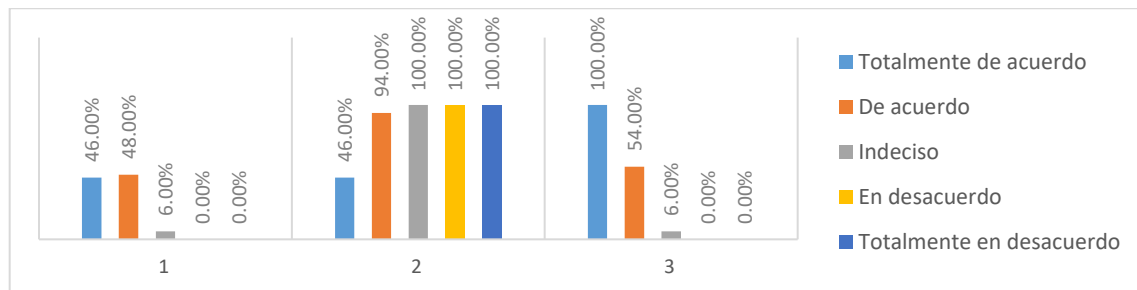
Respuesta	fo	Fa	h%	H%
Totalmente de acuerdo	23	23	46.00%	46.00%
De acuerdo	24	47	48.00%	94.00%
Indeciso	3	50	6.00%	100.00%
En desacuerdo	0	50	0.00%	100.00%
Totalmente en desacuerdo	0	50	0.00%	100.00%
	50		100.00%	

Fuente: Datos de encuesta. Elaborado por el tesista.

Figura 19.

Eficiencia en Tareas

La cantidad de tareas o proyectos que completo en un período de tiempo específico es alta.



Nota. Elaboración propia.

La alta proporción de colaboradores que perciben un desempeño elevado en términos de productividad (94%) respalda la importancia de la capacitación en la mejora del desempeño laboral, como destacan Chiavenato (2009) y Cota y Rivera (2017). Este resultado sugiere que la formación no solo fortalece las competencias técnicas y actitudinales, sino que también impacta en la eficiencia y efectividad en el cumplimiento de tareas, alineándose con las teorías de Robbins y Judge (2013) sobre la relación entre habilidades individuales y productividad. Además, esta percepción positiva puede generar motivación y compromiso, contribuyendo al logro de objetivos organizacionales y al desarrollo personal de los empleados.

Tabla 20.

Consistencia en Resultados

Mi capacidad para finalizar proyectos y tareas es consistente con los objetivos establecidos.

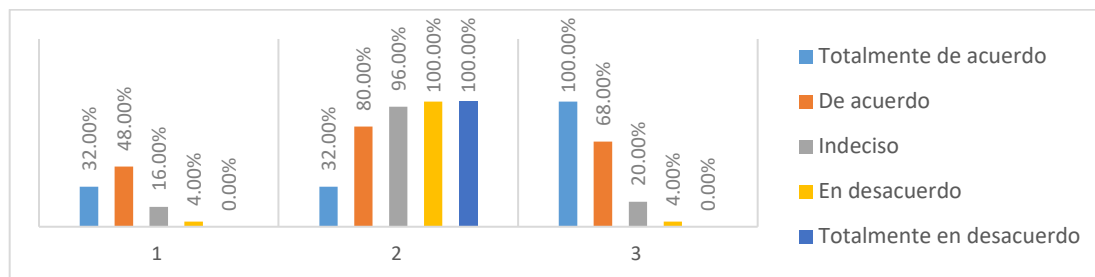
Respuesta	fo	Fa	h%	H%
Totalmente de acuerdo	16	16	32.00%	32.00%
De acuerdo	24	40	48.00%	80.00%
Indeciso	8	48	16.00%	96.00%
En desacuerdo	2	50	4.00%	100.00%
Totalmente en desacuerdo	0	50	0.00%	100.00%
	50		100.00%	

Fuente: Datos de encuesta. Elaborado por el tesista.

Figura 20.

Cumplimiento de Objetivos

Mi capacidad para finalizar proyectos y tareas es consistente con los objetivos establecidos.



Nota. Elaboración propia.

La mayoría de los colaboradores (80%) manifiestan que su capacidad para finalizar proyectos y tareas está alineada con los objetivos establecidos, lo que refleja un alto nivel de desempeño laboral. Este resultado es consistente con la teoría de Chiavenato (2009), quien subraya que la capacitación mejora las competencias y habilidades necesarias para alcanzar metas organizacionales. Además, los aportes de Robbins y Judge (2013) refuerzan la idea de que el desempeño está condicionado por las capacidades individuales, las cuales parecen fortalecerse mediante programas de formación adecuados. El bajo porcentaje de respuestas negativas sugiere que la capacitación en la empresa ha sido efectiva para fomentar la productividad y la alineación de los colaboradores con los objetivos estratégicos.

Tabla 21.*Tiempo de Tarea Adecuado*

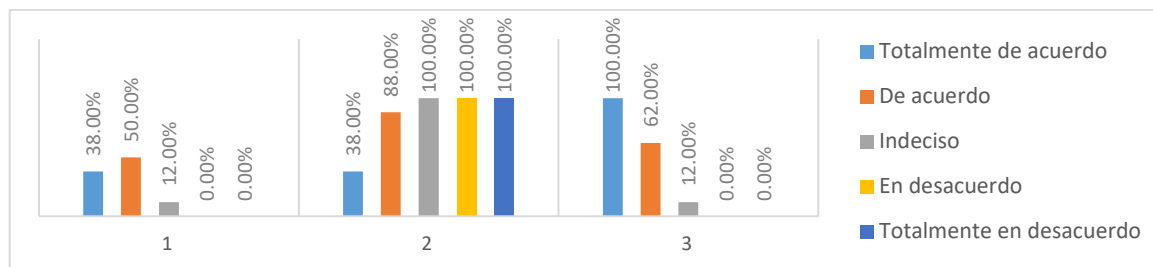
El tiempo que tomo para completar mis tareas es adecuado en comparación con los estándares de la empresa.

Respuesta	fo	Fa	h%	H%
Totalmente de acuerdo	19	19	38.00%	38.00%
De acuerdo	25	44	50.00%	88.00%
Indeciso	6	50	12.00%	100.00%
En desacuerdo	0	50	0.00%	100.00%
Totalmente en desacuerdo	0	50	0.00%	100.00%
	50		100.00%	

Fuente: Datos de encuesta. Elaborado por el tesista.

Figura 21.*Cumplimiento de Estándares*

El tiempo que tomo para completar mis tareas es adecuado en comparación con los estándares de la empresa.



Nota. Elaboración propia.

La percepción positiva sobre el tiempo adecuado para completar las tareas (88% entre "de acuerdo" y "totalmente de acuerdo") refleja una gestión eficiente de las competencias adquiridas mediante la capacitación. Según Chiavenato (2009), este proceso fortalece habilidades específicas que incrementan la productividad, mientras que Valle (2023) destaca que programas formativos efectivos permiten cumplir estándares organizacionales con mayor eficacia. Además, la ausencia de respuestas negativas sugiere que la capacitación impacta positivamente en la confianza y desempeño de los colaboradores, como señalan Cota y Rivera (2017). Este resultado evidencia que la empresa está

optimizando recursos y promoviendo un entorno laboral alineado con los objetivos estratégicos y estándares de calidad.

Tabla 22.

Eficiencia en Plazos

Soy eficiente en la ejecución de tareas según los plazos establecidos.

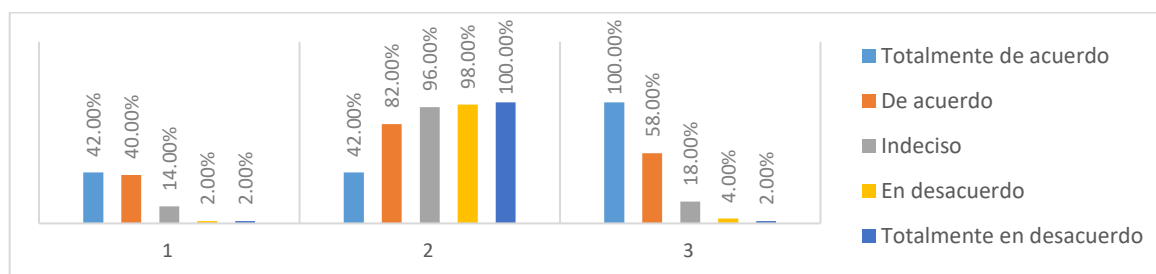
Respuesta	fo	Fa	h%	H%
Totalmente de acuerdo	21	21	42.00%	42.00%
De acuerdo	20	41	40.00%	82.00%
Indeciso	7	48	14.00%	96.00%
En desacuerdo	1	49	2.00%	98.00%
Totalmente en desacuerdo	1	50	2.00%	100.00%
	50		100.00%	

Fuente: Datos de encuesta. Elaborado por el tesista.

Figura 22.

Cumplimiento de Plazos

Soy eficiente en la ejecución de tareas según los plazos establecidos.



Nota. Elaboración propia.

La mayoría de los colaboradores (82%) manifestó eficiencia en la ejecución de tareas dentro de los plazos establecidos, lo que refleja una adecuada integración de competencias adquiridas durante la capacitación, como plantean Cota y Rivera (2017), quienes resaltan que la formación mejora tanto la productividad como la calidad del trabajo. Por otro lado, el 14% se muestra indeciso, lo que podría indicar áreas donde el aprendizaje necesita reforzarse para fortalecer la confianza y las habilidades prácticas. Finalmente, el 4% con percepciones negativas evidencia la importancia de continuar

ajustando programas de capacitación para asegurar un impacto homogéneo y promover el desempeño óptimo a nivel individual y organizacional.

Tabla 23.

Entrega Puntual de Proyectos

Entrego la mayoría de mis proyectos dentro del plazo establecido.

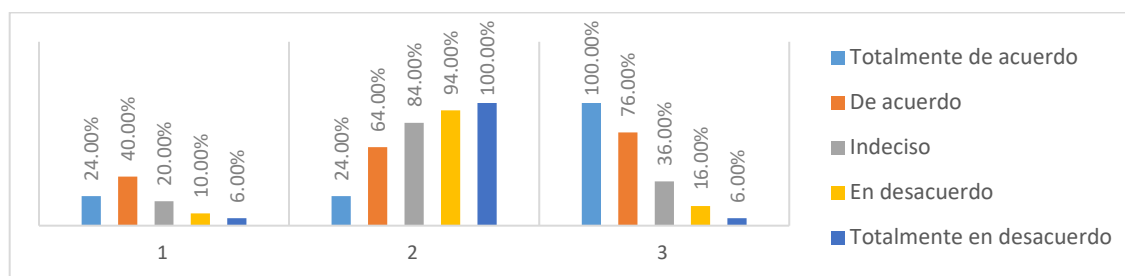
Respuesta	fo	Fa	h%	H%
Totalmente de acuerdo	12	12	24.00%	24.00%
De acuerdo	20	32	40.00%	64.00%
Indeciso	10	42	20.00%	84.00%
En desacuerdo	5	47	10.00%	94.00%
Totalmente en desacuerdo	3	50	6.00%	100.00%
	50		100.00%	

Fuente: Datos de encuesta. Elaborado por el tesista.

Figura 23.

Cumplimiento de Plazos

Entrego la mayoría de mis proyectos dentro del plazo establecido.



Nota. Elaboración propia.

El 64% de los colaboradores manifestó estar de acuerdo o totalmente de acuerdo con entregar sus proyectos dentro del plazo establecido, lo que sugiere un alto nivel de productividad y eficiencia. Según Cota y Rivera (2017), la capacitación tiene un impacto positivo en la productividad organizacional, pues mejora la capacidad para cumplir con los plazos y tareas asignadas. Esta actitud también refleja una buena gestión de recursos, como se indica en la literatura sobre la productividad

(Medina, 2010). Sin embargo, un 16% de los colaboradores aún muestra dudas o discrepancias, lo que indica áreas potenciales para mejorar en la capacitación y la gestión del tiempo.

Tabla 24.

Cumplimiento Regular de Plazos

Cumplo con los plazos de entrega para los proyectos asignados de manera regular.

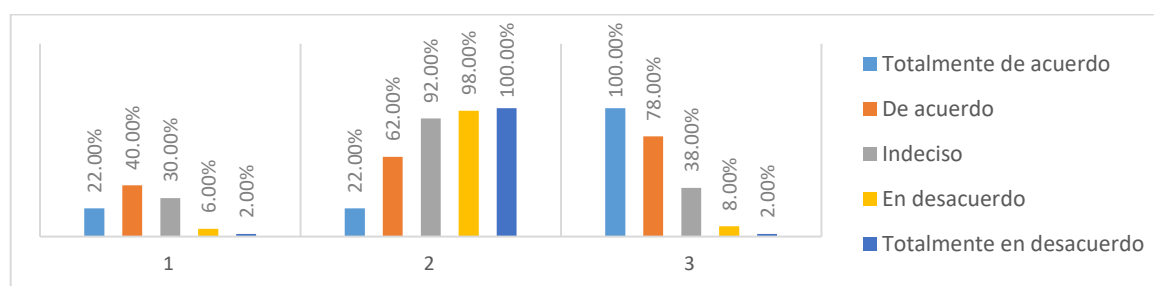
Respuesta	fo	Fa	h%	H%
Totalmente de acuerdo	11	11	22.00%	22.00%
De acuerdo	20	31	40.00%	62.00%
Indeciso	15	46	30.00%	92.00%
En desacuerdo	3	49	6.00%	98.00%
Totalmente en desacuerdo	1	50	2.00%	100.00%
	50		100.00%	

Fuente: Datos de encuesta. Elaborado por el tesista.

Figura 24.

Entrega Consistente de Proyectos

Cumplo con los plazos de entrega para los proyectos asignados de manera regular.



Nota. Elaboración propia.

El 62% de los colaboradores está de acuerdo o totalmente de acuerdo en cumplir regularmente con los plazos de entrega, lo que refleja un desempeño laboral eficiente. Esto puede atribuirse a la capacitación, que mejora la productividad al fortalecer competencias clave como la gestión del tiempo y la resolución de problemas (Toala y Reyes, 2024). La capacitación también fomenta el compromiso con los objetivos organizacionales, lo que puede haber influido en el cumplimiento de plazos (Cota

y Rivera, 2017). Sin embargo, el 38% restante muestra indecisiones o desacuerdos, lo que sugiere áreas para mejorar en el proceso de formación y apoyo a los empleados.

Tabla 25.

Baja Frecuencia de Errores

La frecuencia de errores en mi trabajo es baja.

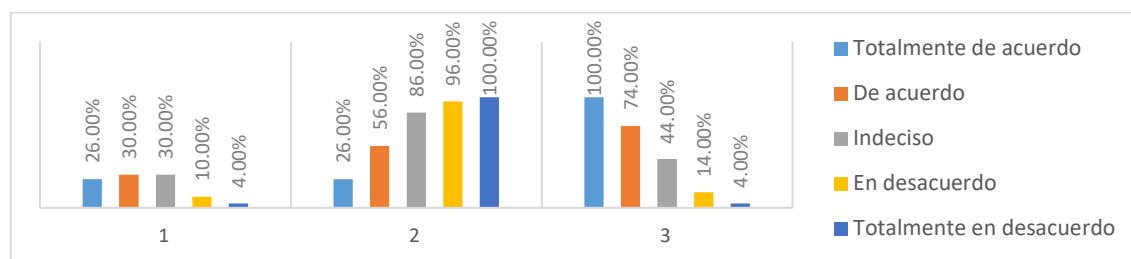
Respuesta	fo	Fa	h%	H%
Totalmente de acuerdo	13	13	26.00%	26.00%
De acuerdo	15	28	30.00%	56.00%
Indeciso	15	43	30.00%	86.00%
En desacuerdo	5	48	10.00%	96.00%
Totalmente en desacuerdo	2	50	4.00%	100.00%
	50		100.00%	

Fuente: Datos de encuesta. Elaborado por el tesista.

Figura 25.

Trabajo Preciso

La frecuencia de errores en mi trabajo es baja.



Nota. Elaboración propia.

La mayoría de los colaboradores perciben que la frecuencia de errores en su trabajo es baja, lo cual refleja un impacto positivo de la capacitación en su desempeño laboral. Esto está alineado con lo planteado por Cota y Rivera (2017), quienes destacan que la capacitación no solo mejora la productividad, sino que también contribuye al desarrollo de habilidades que reducen los errores laborales. Además, Toala y Reyes (2024) subrayan la relación directa entre la capacitación y la mejora

de la calidad del servicio y la satisfacción laboral, lo cual podría influir en la confianza de los empleados al realizar sus tareas con mayor precisión.

Tabla 26.

Bajo Retrabajo

Necesito realizar pocos retrabajos en comparación con la cantidad de trabajo realizado.

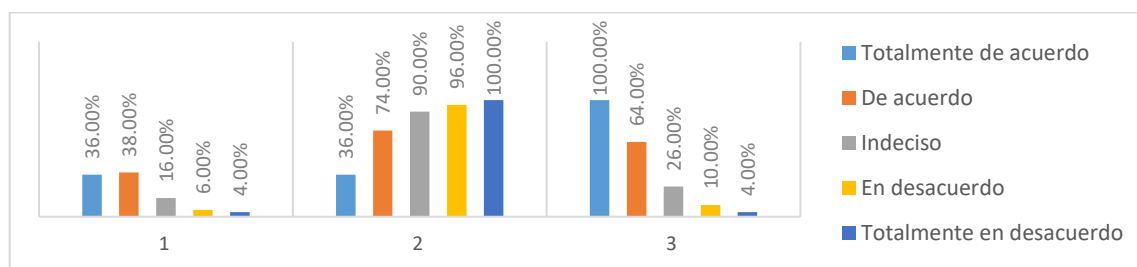
Respuesta	fo	Fa	h%	H%
Totalmente de acuerdo	18	18	36.00%	36.00%
De acuerdo	19	37	38.00%	74.00%
Indeciso	8	45	16.00%	90.00%
En desacuerdo	3	48	6.00%	96.00%
Totalmente en desacuerdo	2	50	4.00%	100.00%
	50		100.00%	

Fuente: Datos de encuesta. Elaborado por el tesista.

Figura 26.

Eficiencia en el Trabajo

Necesito realizar pocos retrabajos en comparación con la cantidad de trabajo realizado.



Nota. Elaboración propia.

El alto porcentaje de colaboradores que están de acuerdo o totalmente de acuerdo con realizar pocos retrabajos (74%) sugiere que la capacitación ha tenido un impacto positivo en su desempeño laboral, mejorando su eficiencia y reduciendo errores. Según la teoría, la capacitación fortalece competencias específicas, lo que contribuye a una mayor productividad y optimización de recursos (Medina, 2010). Este resultado refleja cómo el desarrollo de habilidades y conocimientos específicos, como la

eficiencia en los procesos, mejora la calidad del trabajo y la satisfacción laboral (Cota y Rivera, 2017), favoreciendo el cumplimiento de los objetivos organizacionales.

Tabla 27.

Cumplimiento de Procedimientos

Sigo de manera consistente los procedimientos y normativas establecidos en mi área de trabajo.

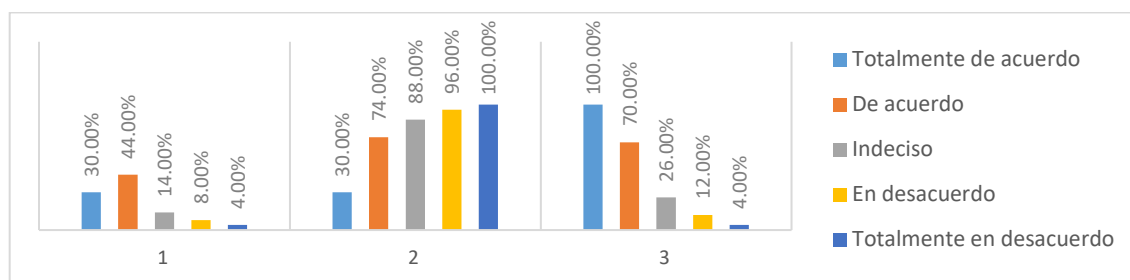
Respuesta	fo	Fa	h%	H%
Totalmente de acuerdo	15	15	30.00%	30.00%
De acuerdo	22	37	44.00%	74.00%
Indeciso	7	44	14.00%	88.00%
En desacuerdo	4	48	8.00%	96.00%
Totalmente en desacuerdo	2	50	4.00%	100.00%
	50		100.00%	

Fuente: Datos de encuesta. Elaborado por el tesista.

Figura 27.

Adherencia a Normativas

Sigo de manera consistente los procedimientos y normativas establecidos en mi área de trabajo.



Nota. Elaboración propia.

El 74% de los colaboradores expresó estar de acuerdo o totalmente de acuerdo con seguir los procedimientos y normativas establecidos, lo cual indica un alto nivel de cumplimiento de las prácticas organizacionales. Este resultado refleja la importancia de la capacitación en la mejora del desempeño laboral, al facilitar la internalización de normas y procedimientos, como lo destacan Chiavenato (2009) y Cota y Rivera (2017). Un cumplimiento consistente de las normativas contribuye no solo a la productividad, sino también a la calidad del trabajo, alineando el comportamiento de los

empleados con los objetivos organizacionales y promoviendo la eficiencia y efectividad en los procesos administrativos.

Tabla 28.

Cumplimiento de Normas

Mi trabajo cumple con las normas y procedimientos de la empresa.

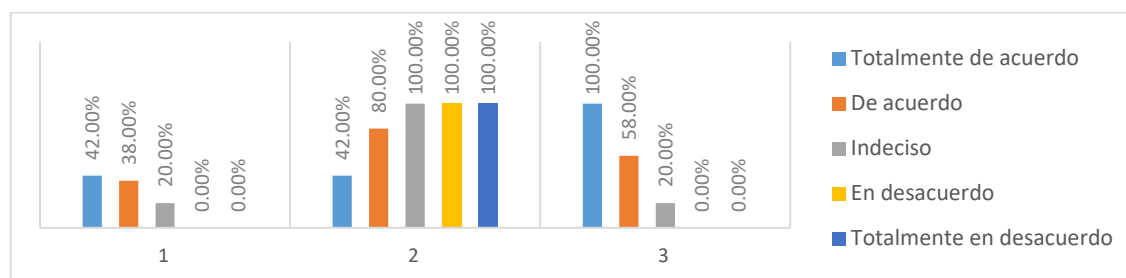
Respuesta	fo	Fa	h%	H%
Totalmente de acuerdo	21	21	42.00%	42.00%
De acuerdo	19	40	38.00%	80.00%
Indeciso	10	50	20.00%	100.00%
En desacuerdo	0	50	0.00%	100.00%
Totalmente en desacuerdo	0	50	0.00%	100.00%
	50		100.00%	

Fuente: Datos de encuesta. Elaborado por el tesista.

Figura 28.

Alineación con Procedimientos

Mi trabajo cumple con las normas y procedimientos de la empresa.



Nota. Elaboración propia.

El cumplimiento de normas y procedimientos dentro de la empresa refleja un desempeño laboral alineado con las expectativas organizacionales. Según la teoría de Chiavenato (2009), la capacitación contribuye al desarrollo de competencias que optimizan la productividad y calidad del trabajo, asegurando que los empleados sigan los procesos establecidos. En este caso, un 80% de los colaboradores (42% totalmente de acuerdo y 38% de acuerdo) perciben que cumplen con las normas, lo que sugiere que la formación continua fortalece la capacidad de los empleados para desempeñar

sus tareas de manera eficiente y conforme a los objetivos de la organización, promoviendo la calidad y eficacia en el trabajo.

Tabla 29.

Satisfacción Interdepartamental

Los otros departamentos o colaboradores están satisfechos con mi trabajo.

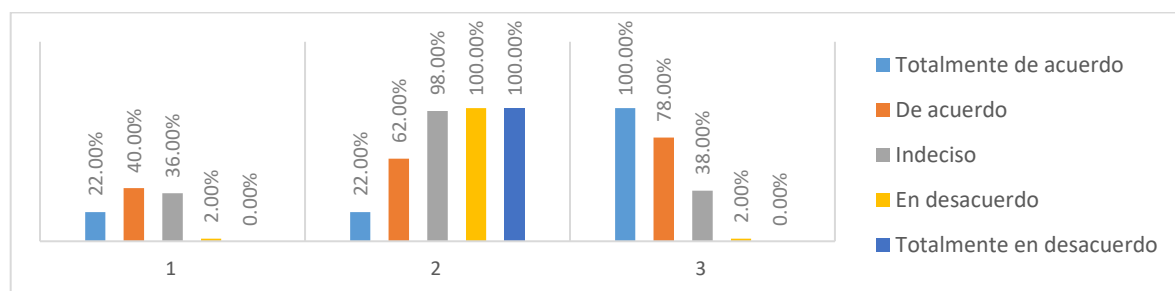
Respuesta	fo	Fa	h%	H%
Totalmente de acuerdo	11	11	22.00%	22.00%
De acuerdo	20	31	40.00%	62.00%
Indeciso	18	49	36.00%	98.00%
En desacuerdo	1	50	2.00%	100.00%
Totalmente en desacuerdo	0	50	0.00%	100.00%
	50		100.00%	

Fuente: Datos de encuesta. Elaborado por el tesista.

Figura 29.

Colaboración Exitosa

Los otros departamentos o colaboradores están satisfechos con mi trabajo.



Nota. Elaboración propia.

La mayoría de los colaboradores de la Exportadora Frutícola del Sur S.A. perciben una satisfacción generalizada respecto a su trabajo por parte de los demás departamentos, con un 62% de respuestas positivas. Este hallazgo refleja un ambiente laboral favorable y coherente con la teoría de que un empleado capacitado no solo mejora su productividad, sino que también impacta positivamente las relaciones internas y el compromiso organizacional (Cota y Rivera, 2017). La satisfacción

interdepartamental, a su vez, favorece el rendimiento colectivo y el logro de los objetivos organizacionales (González y Vilchez, 2021).

Tabla 30.

Valoración Positiva de Compañeros

Mi desempeño es valorado positivamente por mis compañeros de trabajo.

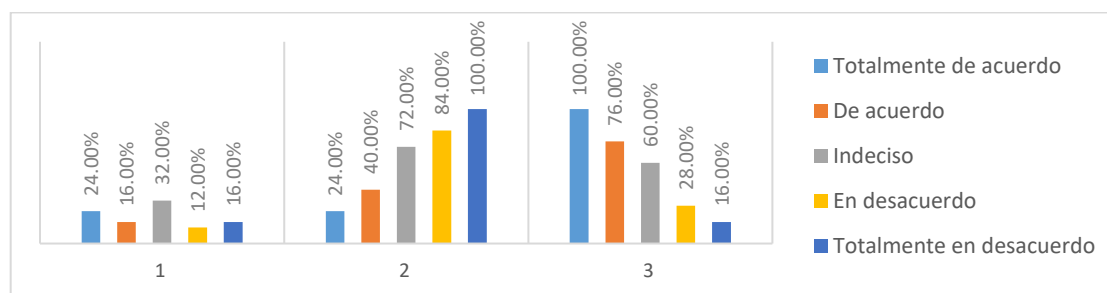
Respuesta	fo	Fa	h%	H%
Totalmente de acuerdo	12	12	24.00%	24.00%
De acuerdo	8	20	16.00%	40.00%
Indeciso	16	36	32.00%	72.00%
En desacuerdo	6	42	12.00%	84.00%
Totalmente en desacuerdo	8	50	16.00%	100.00%
	50		100.00%	

Fuente: Datos de encuesta. Elaborado por el tesista.

Figura 30.

Reconocimiento entre Compañeros

Mi desempeño es valorado positivamente por mis compañeros de trabajo.



Nota. Elaboración propia.

El 40% de los colaboradores está de acuerdo o totalmente de acuerdo en que su desempeño es valorado positivamente por sus compañeros, lo que sugiere que la capacitación podría estar influyendo favorablemente en la percepción del desempeño. Según la teoría de la capacitación, este tipo de procesos contribuye a un desarrollo integral que mejora no solo las habilidades laborales, sino también las relaciones interpersonales y la confianza en las capacidades individuales (Chiavenato, 2009; Cota y Rivera, 2017). Sin embargo, el 32% de los colaboradores indecisos refleja una

oportunidad para fortalecer los procesos de retroalimentación y reconocimiento dentro del ambiente laboral, elementos clave para la motivación y productividad (Toala y Reyes, 2024).

Tabla 31.

Desarrollo de Competencias Clave

He desarrollado competencias clave relevantes para mi rol en la empresa.

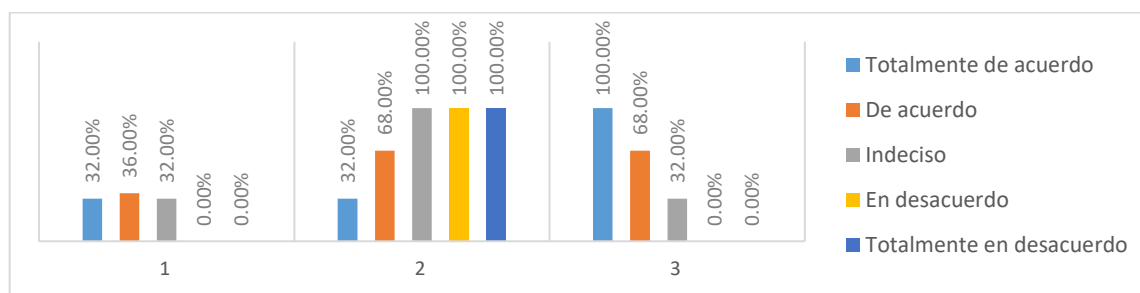
Respuesta	fo	Fa	h%	H%
Totalmente de acuerdo	16	16	32.00%	32.00%
De acuerdo	18	34	36.00%	68.00%
Indeciso	16	50	32.00%	100.00%
En desacuerdo	0	50	0.00%	100.00%
Totalmente en desacuerdo	0	50	0.00%	100.00%
	50		100.00%	

Fuente: Datos de encuesta. Elaborado por el tesista.

Figura 31.

Habilidades Relevantes para el Rol

He desarrollado competencias clave relevantes para mi rol en la empresa.



Nota. Elaboración propia.

El 68% de los colaboradores se mostró de acuerdo con haber desarrollado competencias clave relevantes para su rol, lo que resalta el impacto positivo de la capacitación en el fortalecimiento de habilidades y conocimientos esenciales para el desempeño laboral. Esta respuesta se alinea con la teoría de que la capacitación no solo mejora la productividad, sino que también desarrolla competencias que permiten a los empleados enfrentar los desafíos del entorno laboral (Nagles, 2005).

Además, el hecho de que no haya respuestas en desacuerdo refuerza la idea de que el proceso formativo está contribuyendo efectivamente al crecimiento profesional dentro de la empresa.

Tabla 32.

Mejora Continua del Desempeño

Las habilidades adquiridas a través de la capacitación continúan mejorando mi desempeño.

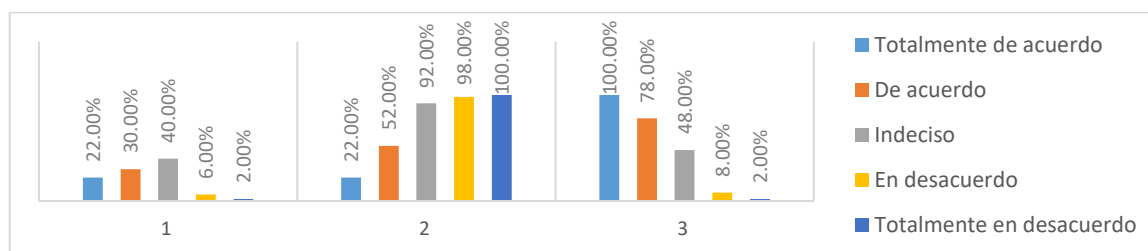
Respuesta	fo	Fa	h%	H%
Totalmente de acuerdo	11	11	22.00%	22.00%
De acuerdo	15	26	30.00%	52.00%
Indeciso	20	46	40.00%	92.00%
En desacuerdo	3	49	6.00%	98.00%
Totalmente en desacuerdo	1	50	2.00%	100.00%
	50		100.00%	

Fuente: Datos de encuesta. Elaborado por el tesista.

Figura 32.

Impacto de la Capacitación

Las habilidades adquiridas a través de la capacitación continúan mejorando mi desempeño.



Nota. Elaboración propia.

El resultado de la pregunta sobre las habilidades adquiridas a través de la capacitación refleja una percepción mayoritaria positiva entre los colaboradores, con un 52% reconociendo mejoras en su desempeño laboral. Este hallazgo respalda la teoría de Chiavenato (2009) sobre cómo la capacitación incrementa la productividad y contribuye al logro de los objetivos organizacionales. Sin embargo, la indecisión del 40% de los encuestados sugiere que aún existen áreas de oportunidad para mejorar la

efectividad de la capacitación, lo que podría estar relacionado con la personalización de los programas formativos y su alineación con las necesidades individuales y organizacionales.

Tabla 33.

Resolución Eficaz de Problemas

Tengo la capacidad de identificar y resolver problemas de manera efectiva en mi trabajo diario.

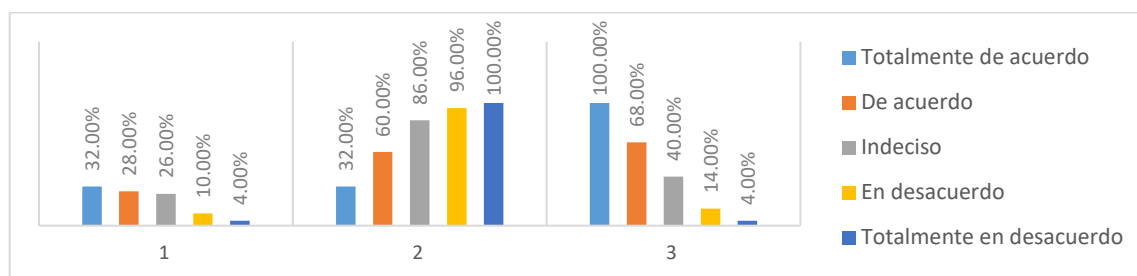
Respuesta	fo	Fa	h%	H%
Totalmente de acuerdo	16	16	32.00%	32.00%
De acuerdo	14	30	28.00%	60.00%
Indeciso	13	43	26.00%	86.00%
En desacuerdo	5	48	10.00%	96.00%
Totalmente en desacuerdo	2	50	4.00%	100.00%
	50		100.00%	

Fuente: Datos de encuesta. Elaborado por el tesista.

Figura 33.

Capacidad para Resolver Desafíos

Tengo la capacidad de identificar y resolver problemas de manera efectiva en mi trabajo diario.



Nota. Elaboración propia.

La mayoría de los colaboradores (60%) está de acuerdo o totalmente de acuerdo con tener la capacidad de identificar y resolver problemas en su trabajo diario, lo que refleja un impacto positivo de la capacitación en el desarrollo de competencias, como señala Nagles (2005). Estos resultados sugieren que los empleados han adquirido habilidades clave a través de la capacitación, mejorando su desempeño laboral y adaptabilidad. Sin embargo, un 20% está indeciso o en desacuerdo, lo que

indica la necesidad de reforzar programas formativos para optimizar aún más las competencias de resolución de problemas, un aspecto crucial para el éxito organizacional según Cota y Rivera (2017).

Tabla 34.

Eficacia en la Resolución de Problemas

Resuelvo problemas en mi área de trabajo con eficacia y eficiencia.

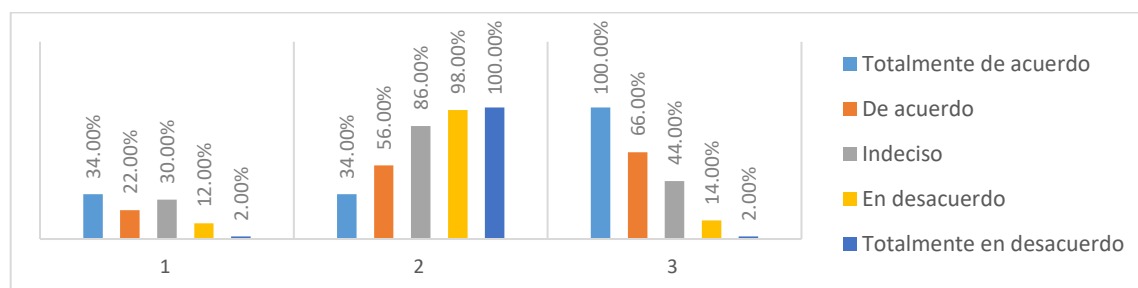
Respuesta	fo	Fa	h%	H%
Totalmente de acuerdo	17	17	34.00%	34.00%
De acuerdo	11	28	22.00%	56.00%
Indeciso	15	43	30.00%	86.00%
En desacuerdo	6	49	12.00%	98.00%
Totalmente en desacuerdo	1	50	2.00%	100.00%
	50		100.00%	

Fuente: Datos de encuesta. Elaborado por el tesista.

Figura 34.

Solución Eficiente de Desafíos

Resuelvo problemas en mi área de trabajo con eficacia y eficiencia.



Nota. Elaboración propia.

La mayoría de los colaboradores de la Exportadora Frutícola del Sur S.A. perciben que la capacitación contribuye significativamente a la resolución eficaz y eficiente de problemas en su área de trabajo, con un 56% de respuestas positivas. Sin embargo, un 32% de los encuestados se mostró indeciso o en desacuerdo, lo que podría indicar que algunos empleados aún no perciben completamente los beneficios de la capacitación en la mejora de sus competencias. Según Cota y Rivera (2017), la

capacitación no solo mejora la productividad, sino también las habilidades para enfrentar desafíos, lo cual es clave para el desempeño laboral (González y Vilchez, 2021).

Tabla 35.

Iniciativas para Mejora Administrativa

Propongo iniciativas y sugerencias para mejorar los procesos administrativos en mi área.

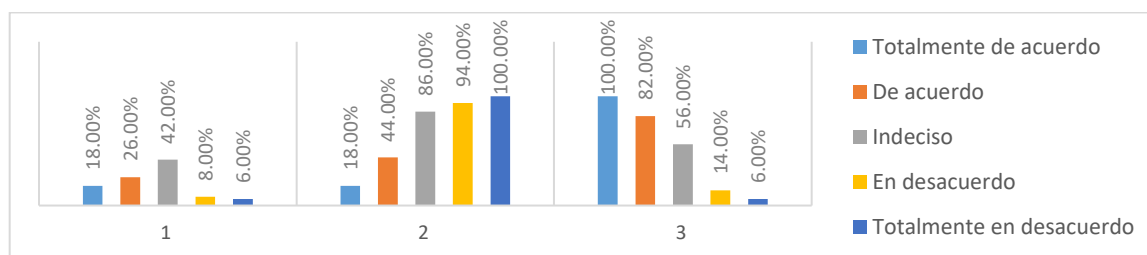
Respuesta	fo	Fa	h%	H%
Totalmente de acuerdo	9	9	18.00%	18.00%
De acuerdo	13	22	26.00%	44.00%
Indeciso	21	43	42.00%	86.00%
En desacuerdo	4	47	8.00%	94.00%
Totalmente en desacuerdo	3	50	6.00%	100.00%
	50		100.00%	

Fuente: Datos de encuesta. Elaborado por el tesista.

Figura 35.

Propuestas de Mejora en Procesos

Propongo iniciativas y sugerencias para mejorar los procesos administrativos en mi área.



Nota. Elaboración propia.

El resultado obtenido refleja que una proporción significativa de colaboradores (44%) se mostró de acuerdo o totalmente de acuerdo con proponer iniciativas para mejorar los procesos administrativos, lo que indica una actitud proactiva hacia la mejora continua. Sin embargo, un 42% se mostró indeciso, lo que sugiere una falta de claridad o confianza en la implementación de propuestas. Esta tendencia puede estar vinculada a la capacitación recibida, ya que, según Chiavenato (2009), la formación adecuada potencia la productividad y el compromiso del personal. Además, la falta de capacitación

en gestión de procesos podría generar incertidumbre, afectando el desempeño y la calidad del trabajo (Cota y Rivera, 2017).

Tabla 36.

Innovación en Procesos de Trabajo

He presentado varias ideas para innovar y mejorar los procesos de trabajo.

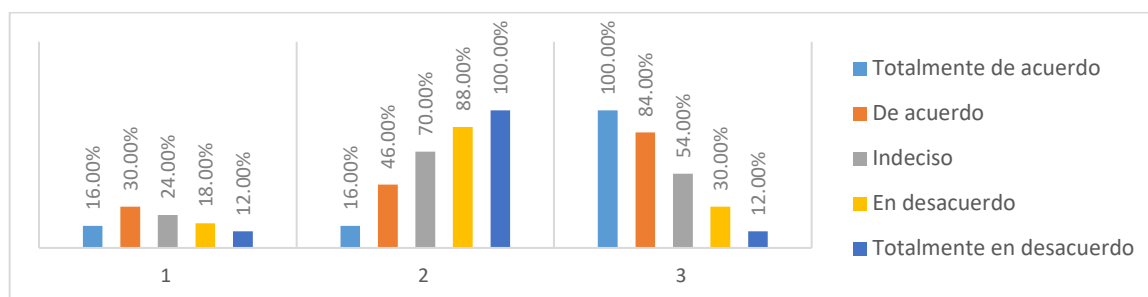
Respuesta	fo	Fa	h%	H%
Totalmente de acuerdo	8	8	16.00%	16.00%
De acuerdo	15	23	30.00%	46.00%
Indeciso	12	35	24.00%	70.00%
En desacuerdo	9	44	18.00%	88.00%
Totalmente en desacuerdo	6	50	12.00%	100.00%
	50		100.00%	

Fuente: Datos de encuesta. Elaborado por el tesista.

Figura 36.

Propuestas de Mejora

He presentado varias ideas para innovar y mejorar los procesos de trabajo.



Nota. Elaboración propia.

El 46% de los colaboradores está de acuerdo o totalmente de acuerdo con haber presentado ideas para innovar y mejorar los procesos de trabajo, lo que refleja una actitud positiva hacia la capacitación y el desarrollo de competencias. Según Chiavenato (2009), la capacitación potencia la productividad y el desempeño laboral, ya que desarrolla habilidades que permiten a los empleados proponer soluciones innovadoras. Además, Cota y Rivera (2017) destacan que la capacitación mejora tanto el ámbito laboral como personal de los trabajadores, contribuyendo a su motivación. Sin embargo, un

porcentaje significativo se muestra indeciso o en desacuerdo, sugiriendo áreas de mejora en la efectividad de la capacitación.

3.2. Constatación de hipótesis

3.2.1. Comprobación de hipótesis general

Hipótesis general (H₁)

La Capacitación tiene un impacto positivo en el Desempeño Laboral de los colaboradores del área administrativa de la Exportadora Frutícola del Sur S.A., Ica, 2023.

Hipótesis nula (H₀)

La Capacitación no tiene un impacto positivo en el Desempeño Laboral de los colaboradores del área administrativa de la Exportadora Frutícola del Sur S.A., Ica, 2023.

Luego, para comprobar la hipótesis de acuerdo a los resultados arribados, con un nivel de confianza de 95% y un margen de error de 5%, aplicaremos la técnica del CHI-CUADRADO:

$$X^2 = \sum \frac{(f_0 - f_e)^2}{f_e}$$

Donde:

$f_0 =$ valor observado

$f_e =$ valor esperado

Nivel de significación y regla de decisión

Nivel de significación = 0.05

$$\text{Grados de libertad (GL)} = (\text{filas} - 1)(\text{columnas} - 1)$$

Reemplazando:

$$GL = (\text{filas} - 1)(\text{columnas} - 1)$$

$$GL = (36 - 1)(5 - 1)$$

$$GL = 140$$

Se acepta la suposición nula si el valor de X^2 es inferior al valor de X^2 encontrado en la tabla = 168.6130.

Por lo tanto, en gráfica se establece la región de aceptación (R.A.) y la región de rechazo (R.R.)

Aplicación del Chi-cuadrado en función a los resultados arribados.

$$X^2 = \sum \frac{(f_0 - f_e)^2}{f_e}$$

Donde:

$f_0 = \text{valor observado}$

$f_e = \text{valor esperado}$

Tabla 37.

Aplicación del Chi Cuadrado para la Hipótesis General.

	1			2			3			4			5		
	f_0	f_e	x^2	f_0	f_e	x^2	f_0	f_e	x^2	f_0	f_e	x^2	f_0	f_e	x^2
1	16	13.333	0.53	12	16.306	1.14	9	11.750	0.64	8	5.306	1.37	5	3.306	0.87
2	11	13.333	0.41	15	16.306	0.10	10	11.750	0.26	8	5.306	1.37	6	3.306	2.20
3	9	13.333	1.41	15	16.306	0.10	5	11.750	3.88	11	5.306	6.11	10	3.306	13.56
4	6	13.333	4.03	17	16.306	0.03	7	11.750	1.92	11	5.306	6.11	9	3.306	9.81
5	19	13.333	2.41	15	16.306	0.10	9	11.750	0.64	3	5.306	1.00	4	3.306	0.15
6	21	13.333	4.41	23	16.306	2.75	5	11.750	3.88	1	5.306	3.49	0	3.306	3.31
7	7	13.333	3.01	8	16.306	4.23	15	11.750	0.90	11	5.306	6.11	9	3.306	9.81
8	3	13.333	8.01	7	16.306	5.31	18	11.750	3.32	11	5.306	6.11	11	3.306	17.91
9	7	13.333	3.01	10	16.306	2.44	9	11.750	0.64	15	5.306	17.71	9	3.306	9.81
10	9	13.333	1.41	9	16.306	3.27	19	11.750	4.47	8	5.306	1.37	5	3.306	0.87
11	12	13.333	0.13	22	16.306	1.99	5	11.750	3.88	7	5.306	0.54	4	3.306	0.15
12	15	13.333	0.21	20	16.306	0.84	8	11.750	1.20	5	5.306	0.02	2	3.306	0.52
13	9	13.333	1.41	10	16.306	2.44	18	11.750	3.32	8	5.306	1.37	5	3.306	0.87
14	10	13.333	0.83	11	16.306	1.73	16	11.750	1.54	9	5.306	2.57	4	3.306	0.15
15	15	13.333	0.21	19	16.306	0.45	8	11.750	1.20	5	5.306	0.02	3	3.306	0.03
16	21	13.333	4.41	20	16.306	0.84	8	11.750	1.20	1	5.306	3.49	0	3.306	3.31
17	11	13.333	0.41	12	16.306	1.14	18	11.750	3.32	8	5.306	1.37	1	3.306	1.61
18	10	13.333	0.83	20	16.306	0.84	16	11.750	1.54	4	5.306	0.32	0	3.306	3.31
19	23	13.333	7.01	24	16.306	3.63	3	11.750	6.52	0	5.306	5.31	0	3.306	3.31
20	16	13.333	0.53	24	16.306	3.63	8	11.750	1.20	2	5.306	2.06	0	3.306	3.31
21	19	13.333	2.41	25	16.306	4.64	6	11.750	2.81	0	5.306	5.31	0	3.306	3.31
22	21	13.333	4.41	20	16.306	0.84	7	11.750	1.92	1	5.306	3.49	1	3.306	1.61
23	12	13.333	0.13	20	16.306	0.84	10	11.750	0.26	5	5.306	0.02	3	3.306	0.03
24	11	13.333	0.41	20	16.306	0.84	15	11.750	0.90	3	5.306	1.00	1	3.306	1.61
25	13	13.333	0.01	15	16.306	0.10	15	11.750	0.90	5	5.306	0.02	2	3.306	0.52
26	18	13.333	1.63	19	16.306	0.45	8	11.750	1.20	3	5.306	1.00	2	3.306	0.52
27	15	13.333	0.21	22	16.306	1.99	7	11.750	1.92	4	5.306	0.32	2	3.306	0.52
28	21	13.333	4.41	19	16.306	0.45	10	11.750	0.26	0	5.306	5.31	0	3.306	3.31
29	11	13.333	0.41	20	16.306	0.84	18	11.750	3.32	1	5.306	3.49	0	3.306	3.31
30	12	13.333	0.13	8	16.306	4.23	16	11.750	1.54	6	5.306	0.09	8	3.306	6.67
31	16	13.333	0.53	18	16.306	0.18	16	11.750	1.54	0	5.306	5.31	0	3.306	3.31
32	11	13.333	0.41	15	16.306	0.10	20	11.750	5.79	3	5.306	1.00	1	3.306	1.61
33	16	13.333	0.53	14	16.306	0.33	13	11.750	0.13	5	5.306	0.02	2	3.306	0.52
34	17	13.333	1.01	11	16.306	1.73	15	11.750	0.90	6	5.306	0.09	1	3.306	1.61
35	9	13.333	1.41	13	16.306	0.67	21	11.750	7.28	4	5.306	0.32	3	3.306	0.03
36	8	13.333	2.13	15	16.306	0.10	12	11.750	0.01	9	5.306	2.57	6	3.306	2.20
	480		64.80	587		55.30	423		76.15	191		97.19	119		115.45

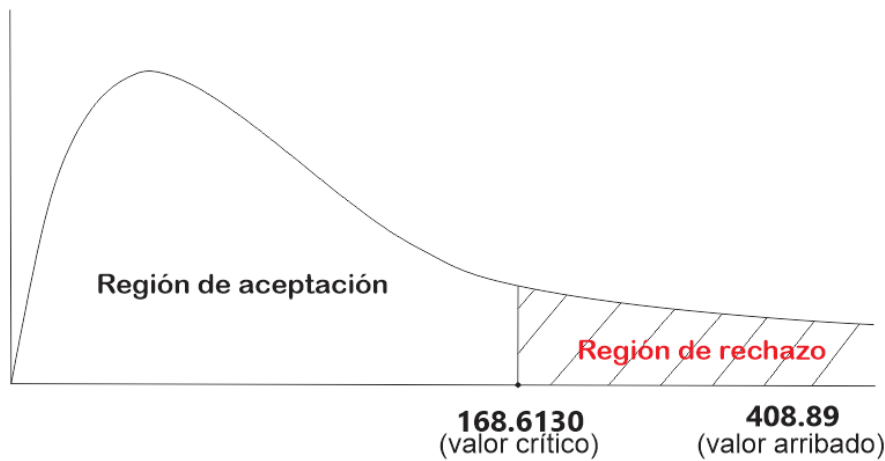
$$X^2 = 64.80 + 55.30 + 76.15 + 97.19 + 115.45$$

$$X^2 = 408.89$$

El valor 408.89 supera al valor crítico de 168.6130, por lo que se debe rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis general, la cual nos dice que la Capacitación tiene un impacto positivo en el Desempeño Laboral de los colaboradores del área administrativa de la Exportadora Frutícola del Sur S.A., Ica, 2023.

Figura 37.

Región de aceptación y rechazo de Hipótesis general



Nota. Elaboración propia.

3.2.2. Comprobación de las hipótesis específicas

Hipótesis específica 1

Existe relación directa entre la Accesibilidad a la Capacitación y el Desempeño Laboral de los colaboradores del área administrativa de la Exportadora Frutícola del Sur S.A., Ica, 2023.

Hipótesis nula

No existe relación directa entre la Accesibilidad a la Capacitación y el Desempeño Laboral de los colaboradores del área administrativa de la Exportadora Frutícola del Sur S.A., Ica, 2023.

Nivel de significación y regla de decisión

Nivel de significación = 0.05

$$\text{Grados de libertad (GL)} = (\text{filas} - 1)(\text{columnas} - 1)$$

Reemplazando:

$$GL = (filas - 1)(columnas - 1)$$

$$GL = (8 - 1)(5 - 1)$$

$$GL = 28$$

Se acepta la suposición nula si el valor de X^2 es inferior al valor de X^2 encontrado en la tabla = 41.3372.

Por lo tanto, en gráfica se establece la región de aceptación (R.A.) y la región de rechazo (R.R.)

Aplicación del Chi-cuadrado en función a los resultados arribados.

$$X^2 = \sum \frac{(f_0 - f_e)^2}{f_e}$$

Donde:

f_0 = valor observado

f_e = valor esperado

Tabla 38.

Aplicación del Chi cuadrado para la hipótesis específica 1

	1			2			3			4			5		
	fo	fe	x2	fo	fe	x2	fo	fe	x2	fo	fe	x2	fo	fe	x2
1	16	13.625	0.41	12	16.250	1.11	9	10.125	0.13	8	5.625	1.00	5	4.375	0.09
2	11	13.625	0.51	15	16.250	0.10	10	10.125	0.00	8	5.625	1.00	6	4.375	0.60
3	9	13.625	1.57	15	16.250	0.10	5	10.125	2.59	11	5.625	5.14	10	4.375	7.23
4	6	13.625	4.27	17	16.250	0.03	7	10.125	0.96	11	5.625	5.14	9	4.375	4.89
5	19	13.625	2.12	15	16.250	0.10	9	10.125	0.13	3	5.625	1.23	4	4.375	0.03
6	21	13.625	3.99	23	16.250	2.80	5	10.125	2.59	1	5.625	3.80	0	4.375	4.38
31	16	13.625	0.41	18	16.250	0.19	16	10.125	3.41	0	5.625	5.63	0	4.375	4.38
32	11	13.625	0.51	15	16.250	0.10	20	10.125	9.63	3	5.625	1.23	1	4.375	2.60
	109		13.79	130		4.52	81		19.44	45		24.16	35		24.20

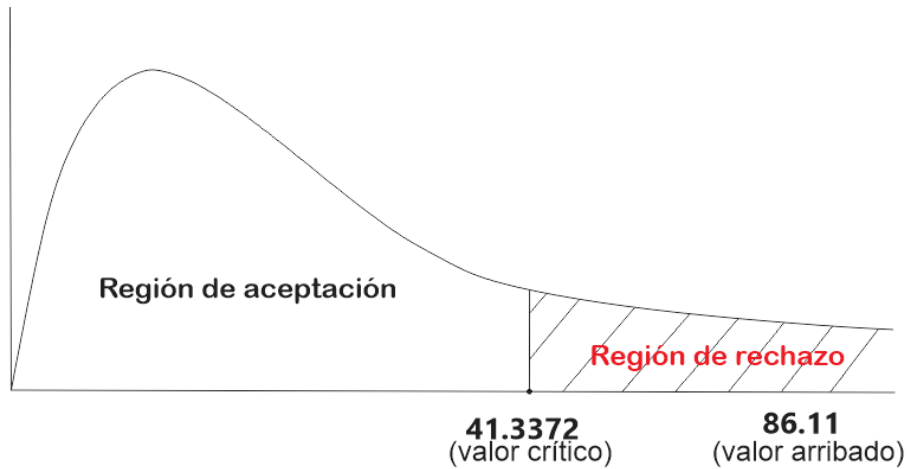
$$X^2 = 13.79 + 4.52 + 19.44 + 24.16 + 24.20$$

$$X^2 = 86.11$$

El valor 86.11 supera al valor crítico de 41.3372, por lo que se debe rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis específica, la cual nos dice que existe relación directa entre la Accesibilidad a la Capacitación y el Desempeño Laboral de los colaboradores del área administrativa de la Exportadora Frutícola del Sur S.A., Ica, 2023.

Figura 38.

Región de aceptación y rechazo de Hipótesis específica 1



Nota. Elaboración propia.

Hipótesis específica 2

Existe relación directa entre el Contenido de la Capacitación y el Desempeño Laboral de los colaboradores del área administrativa de la Exportadora Frutícola del Sur S.A, Ica, 2023.

Hipótesis nula

No existe relación directa entre el Contenido de la Capacitación y el Desempeño Laboral de los colaboradores del área administrativa de la Exportadora Frutícola del Sur S.A, Ica, 2023.

Nivel de significación y regla de decisión

Nivel de significación = 0.05

$$\text{Grados de libertad (GL)} = (\text{filas} - 1)(\text{columnas} - 1)$$

Reemplazando:

$$GL = (\text{filas} - 1)(\text{columnas} - 1)$$

$$GL = (14 - 1)(5 - 1)$$

$$GL = 52$$

Se acepta la suposición nula si el valor de X^2 es inferior al valor de X^2 encontrado en la tabla = 69.813.

Por lo tanto, en gráfica se establece la región de aceptación (R.A.) y la región de rechazo (R.R.)

Aplicación del Chi-cuadrado en función a los resultados arribados.

$$X^2 = \sum \frac{(f_0 - f_e)^2}{f_e}$$

Donde:

$f_0 = \text{valor observado}$

$f_e = \text{valor esperado}$

Tabla 39.

Aplicación del chi cuadrado para la hipótesis específica 2

	1			2			3			4			5		
	fo	fe	x2	fo	fe	x2	fo	fe	x2	fo	fe	x2	fo	fe	x2
7	7	13.643	3.23	8	17.857	5.44	15	10.000	2.50	11	5.143	6.67	9	3.357	9.48
8	3	13.643	8.30	7	17.857	6.60	18	10.000	6.40	11	5.143	6.67	11	3.357	17.40
9	7	13.643	3.23	10	17.857	3.46	9	10.000	0.10	15	5.143	18.89	9	3.357	9.48
10	9	13.643	1.58	9	17.857	4.39	19	10.000	8.10	8	5.143	1.59	5	3.357	0.80
11	12	13.643	0.20	22	17.857	0.96	5	10.000	2.50	7	5.143	0.67	4	3.357	0.12
12	15	13.643	0.14	20	17.857	0.26	8	10.000	0.40	5	5.143	0.00	2	3.357	0.55
19	23	13.643	6.42	24	17.857	2.11	3	10.000	4.90	0	5.143	5.14	0	3.357	3.36
20	16	13.643	0.41	24	17.857	2.11	8	10.000	0.40	2	5.143	1.92	0	3.357	3.36
21	19	13.643	2.10	25	17.857	2.86	6	10.000	1.60	0	5.143	5.14	0	3.357	3.36
22	21	13.643	3.97	20	17.857	0.26	7	10.000	0.90	1	5.143	3.34	1	3.357	1.66
23	12	13.643	0.20	20	17.857	0.26	10	10.000	0.00	5	5.143	0.00	3	3.357	0.04
24	11	13.643	0.51	20	17.857	0.26	15	10.000	2.50	3	5.143	0.89	1	3.357	1.66
27	15	13.643	0.14	22	17.857	0.96	7	10.000	0.90	4	5.143	0.25	2	3.357	0.55
28	21	13.643	3.97	19	17.857	0.07	10	10.000	0.00	0	5.143	5.14	0	3.357	3.36
	191		34.39	250		30.00	140		31.20	72		56.33	47		55.17

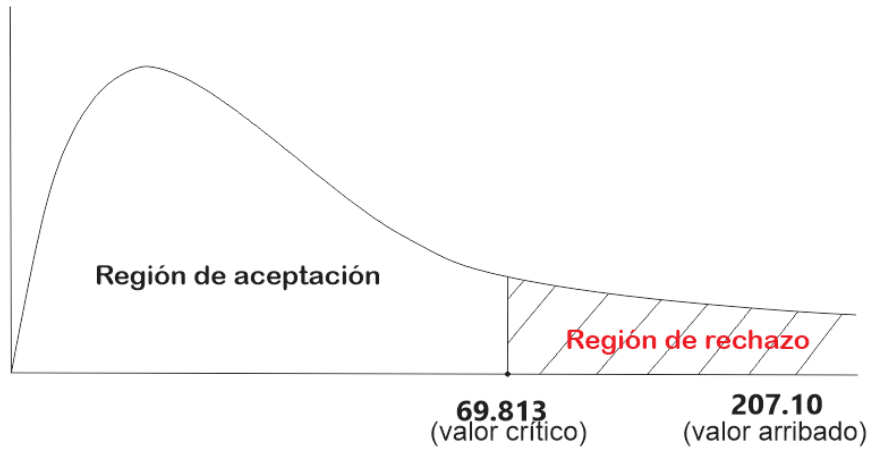
$$X^2 = 34.39 + 30.00 + 31.20 + 56.33 + 55.17$$

$$X^2 = 207.10$$

El valor 207.10 supera al valor crítico de 69.813, por lo que se debe rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis específica, la cual nos dice que existe relación directa entre el Contenido de la Capacitación y el Desempeño Laboral de los colaboradores del área administrativa de la Exportadora Frutícola del Sur S.A, Ica, 2023.

Figura 39.

Región de aceptación y rechazo de Hipótesis específica 2



Nota. Elaboración propia.

Hipótesis específica 3

Existe relación directa entre la Evaluación de la Capacitación y el Desempeño Laboral de los colaboradores del área administrativa de la Exportadora Frutícola del Sur S.A, Ica, 2023.

Hipótesis nula

No existe relación directa entre la Evaluación de la Capacitación y el Desempeño Laboral de los colaboradores del área administrativa de la Exportadora Frutícola del Sur S.A, Ica, 2023.

Nivel de significación y regla de decisión

Nivel de significación = 0.05

$$\text{Grados de libertad (GL)} = (\text{filas} - 1)(\text{columnas} - 1)$$

Reemplazando:

$$GL = (\text{filas} - 1)(\text{columnas} - 1)$$

$$GL = (14 - 1)(5 - 1)$$

$$GL = 52$$

Se acepta la suposición nula si el valor de X^2 es inferior al valor de X^2 encontrado en la tabla = 69.813.

Por lo tanto, en gráfica se establece la región de aceptación (R.A.) y la región de rechazo (R.R.)

Aplicación del Chi-cuadrado en función a los resultados arribados.

$$X^2 = \sum \frac{(f_0 - f_e)^2}{f_e}$$

Donde:

f_0 = valor observado

f_e = valor esperado

Tabla 40.

Aplicación del chi cuadrado para la hipótesis específica 3

	1			2			3			4			5		
	fo	fe	x2	fo	fe	x2	fo	fe	x2	fo	fe	x2	fo	fe	x2
13	9	12.857	1.16	10	14.786	1.55	18	14.429	0.88	8	5.286	1.39	5	2.643	2.10
14	10	12.857	0.63	11	14.786	0.97	16	14.429	0.17	9	5.286	2.61	4	2.643	0.70
15	15	12.857	0.36	19	14.786	1.20	8	14.429	2.86	5	5.286	0.02	3	2.643	0.05
16	21	12.857	5.16	20	14.786	1.84	8	14.429	2.86	1	5.286	3.47	0	2.643	2.64
17	11	12.857	0.27	12	14.786	0.52	18	14.429	0.88	8	5.286	1.39	1	2.643	1.02
18	10	12.857	0.63	20	14.786	1.84	16	14.429	0.17	4	5.286	0.31	0	2.643	2.64
25	13	12.857	0.00	15	14.786	0.00	15	14.429	0.02	5	5.286	0.02	2	2.643	0.16
26	18	12.857	2.06	19	14.786	1.20	8	14.429	2.86	3	5.286	0.99	2	2.643	0.16
29	11	12.857	0.27	20	14.786	1.84	18	14.429	0.88	1	5.286	3.47	0	2.643	2.64
30	12	12.857	0.06	8	14.786	3.11	16	14.429	0.17	6	5.286	0.10	8	2.643	10.86
33	16	12.857	0.77	14	14.786	0.04	13	14.429	0.14	5	5.286	0.02	2	2.643	0.16
34	17	12.857	1.33	11	14.786	0.97	15	14.429	0.02	6	5.286	0.10	1	2.643	1.02
35	9	12.857	1.16	13	14.786	0.22	21	14.429	2.99	4	5.286	0.31	3	2.643	0.05
36	8	12.857	1.83	15	14.786	0.00	12	14.429	0.41	9	5.286	2.61	6	2.643	4.26
	180		15.69	207		15.31	202		15.35	74		16.81	37		28.46

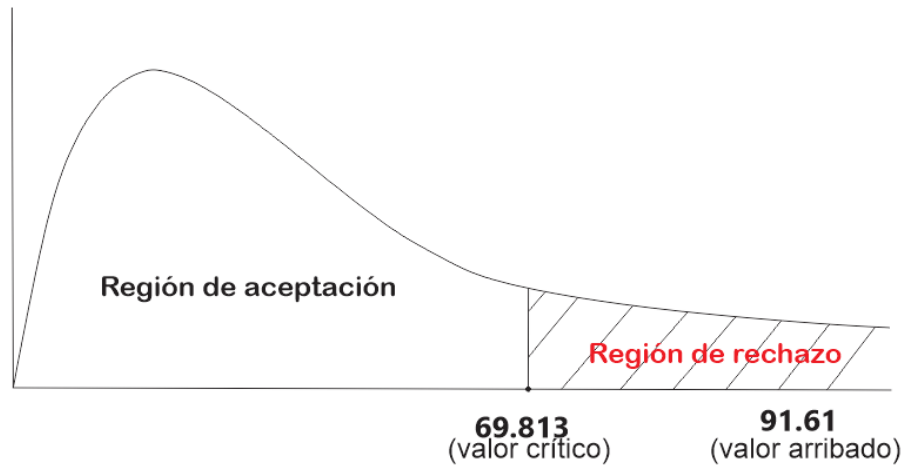
$$X^2 = 15.69 + 15.31 + 15.35 + 16.81 + 28.46$$

$$X^2 = 91.61$$

El valor 91.61 supera al valor crítico de 69.813, por lo que se debe rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis específica, la cual nos dice que existe relación directa entre la Evaluación de la Capacitación y el Desempeño Laboral de los colaboradores del área administrativa de la Exportadora Frutícola del Sur S.A, Ica, 2023.

Figura 40.

Región de aceptación y rechazo de Hipótesis específica 3



Nota. Elaboración propia.

IV. Discusión.

Los resultados obtenidos en esta investigación destacan una relación positiva entre la capacitación y el desempeño laboral de los colaboradores del área administrativa de la Exportadora Frutícola del Sur S.A. Hecho demostrado a través del cálculo estadístico, en donde se comprobaron las tres hipótesis específicas y la hipótesis general. Al contrastar estos hallazgos con los antecedentes revisados, se observan, además de las similitudes, diferencias que enriquecen el análisis.

Valencia y Carmenates (2023) enfatizan que la capacitación continua, respaldada por tecnologías de la información, es clave para transformar las dinámicas laborales, especialmente en sectores rurales. En concordancia, los resultados de esta investigación muestran que la capacitación impacta directamente en el desempeño administrativo, aunque se detectan áreas de mejora, como la frecuencia y actualización de las sesiones, aspectos señalados también por estos autores como determinantes para el éxito formativo. Es así que solo 34% de los colaboradores encuestados respondieron positivamente hacia las herramientas digitales que la empresa brinda para la capacitación continua.

Abreo y Choloquina (2022) identificaron que la capacitación, aunque escasa en la Ferretería Bonilla, influía positivamente en las habilidades laborales, con un 88,2% de encuestados reconociendo mejoras tras la formación. Similarmente, en esta investigación, el 60% de los colaboradores perciben que la capacitación ha mejorado su desempeño en el área administrativa. Y, además, se comprobó la hipótesis general mediante el análisis estadístico, en el que se afirma que la capacitación tiene un impacto positivo en el desempeño laboral. Sin embargo, una proporción significativa de los colaboradores encuestados se mostró indecisa cuando se le preguntó directamente por la influencia de la capacitación en su desempeño, lo que subraya la necesidad de personalizar y comunicar mejor los beneficios de los programas formativos.

Cabrera y Tapia (2020) destacaron cómo un programa estructurado para guardias de seguridad en Guayaquil redujo las sanciones y optimizó la productividad. Aunque el contexto difiere, los resultados de esta tesis refuerzan la importancia de la planificación y relevancia de los contenidos, evidenciando que un enfoque específico para las necesidades del área administrativa podría maximizar el impacto positivo. Es así que una capacitación actualizada es necesaria para 44% de encuestados que mostraron una percepción no favorable ante la continua actualización de las capacitaciones.

A nivel nacional, Huamachuco (2020) halló una correlación positiva alta ($r=0,834$) entre capacitación y desempeño docente. Esta relación también se refleja en este estudio, en el que con un valor de 408.89 se superó al valor crítico de 168.6130, confirmando la hipótesis general planteada. Además, Gonzales y Cereceda (2020), al evaluar el programa "Excelencia" en Serenazgo, encontraron mejoras significativas en todas las dimensiones del desempeño laboral, similar a cómo la presente

investigación identifica mejoras en la productividad y adherencia a normativas entre los colaboradores.

Localmente, Gutiérrez (2022) observó que los programas de capacitación en Santa Sofía del Sur S.A.C. eran percibidos como adecuados, aunque no necesariamente innovadores. Este estudio coincide en que la capacitación es bien valorada, pero detecta una necesidad de mayor actualización para abordar desafíos específicos. Por su parte, Muñante (2023) señaló que la gestión del talento humano en el Hospital IV Augusto Hernández Mendoza impacta directamente en el desempeño. Los hallazgos de esta tesis corroboran que estrategias integrales de formación son esenciales para mantener altos estándares de productividad y calidad laboral.

En síntesis, los resultados de esta tesis confirman que la capacitación tiene un impacto positivo en el desempeño laboral, validando hipótesis similares planteadas por los autores mencionados. Sin embargo, se identifican oportunidades para optimizar la relevancia y frecuencia de las sesiones, reforzar el acceso a materiales educativos y alinear los contenidos con las tareas específicas del área administrativa. Estas observaciones coinciden con la literatura revisada y subrayan la necesidad de seguir fortaleciendo los programas de capacitación para garantizar su efectividad a largo plazo.

V. Conclusiones

1. El análisis estadístico determinó una relación directa y positiva entre la accesibilidad a la capacitación y el desempeño laboral de los colaboradores del área administrativa de la Exportadora Frutícola del Sur S.A., Ica, en 2023. Esto se confirmó con un valor calculado de 86.11, que superó ampliamente el valor crítico de 41.3372, respaldando la hipótesis específica y destacando la importancia de garantizar un acceso equitativo y constante a los programas formativos.
2. A través del análisis de Chi cuadrado, se determinó una conexión positiva entre el contenido de la capacitación y el desempeño laboral de los colaboradores. Con un valor estadístico de 207.10, notablemente superior al valor crítico de 69.813, se confirma que la relevancia y actualización del contenido formativo son factores clave para mejorar la productividad y el desempeño de los colaboradores en el área administrativa.
3. El estudio determinó una relación directa y positiva entre la evaluación de la capacitación y el desempeño laboral, con un valor estadístico de 91.61 que excedió el valor crítico de 69.813. Este resultado subraya la importancia de diseñar herramientas de evaluación efectivas que reflejen con precisión el impacto del aprendizaje y permitan ajustar los programas para maximizar su efectividad.
4. El análisis estadístico general determinó que la capacitación tiene un impacto positivo en el desempeño laboral de los colaboradores del área administrativa de la Exportadora Frutícola del Sur S.A., Ica, en 2023. Este hallazgo se validó con un valor de 408.89, muy superior al valor crítico de 168.6130, lo que corrobora la hipótesis general y refuerza la necesidad de continuar invirtiendo en programas formativos bien diseñados y alineados con los objetivos organizacionales.

VI. Recomendaciones

1. Se recomienda al área de Recursos Humanos de la Exportadora Frutícola del Sur S.A, implementar políticas para garantizar que todos los colaboradores del área administrativa tengan acceso equitativo y continuo a los programas de capacitación. Esto incluye la evaluación periódica de las barreras existentes y la promoción de estrategias inclusivas para fomentar la participación.
2. Se recomienda a la Gerencia de Planeamiento de la Exportadora Frutícola del Sur S.A, en colaboración con el área de Recursos Humanos, desarrollar y actualizar regularmente los contenidos de los programas de capacitación, asegurando que estén alineados con las necesidades específicas de las tareas administrativas y los objetivos estratégicos de la empresa.
3. Se recomienda que la Jefatura de Aseguramiento de la Calidad de la Exportadora Frutícola del Sur S.A diseñe y aplique herramientas de evaluación que midan con precisión el impacto de los programas de capacitación. Estas herramientas deben ser aplicadas al final de cada ciclo formativo para identificar áreas de mejora y ajustar los contenidos según las necesidades detectadas.
4. Se recomienda a la Gerencia General de la Exportadora Frutícola del Sur S.A, con apoyo el área de Recursos Humanos, priorizar la capacitación como una estrategia clave dentro de la planificación organizacional. Esto incluye asignar recursos suficientes, establecer un cronograma anual de capacitaciones y medir regularmente su impacto en el desempeño laboral para asegurar un desarrollo continuo de competencias.

VII. Referencias bibliográficas

- Abreo, J. F., & Choloquina, R. I. (2022). *Capacitación y su incidencia en el desempeño laboral del personal de la Ferretería “Bonilla” en el cantón La Maná, 2022* [Proyecto de investigación, Universidad Técnica de Cotopaxi]. Repositorio Institucional, La Maná, Ecuador. <http://repositorio.utc.edu.ec/handle/27000/9148>
- Arias, F. (2006). *El proyecto de investigación: Introducción a la investigación científica* (Quinta ed.). Caracas, Venezuela: Editorial Episteme.
- Arias, J. L., & Covinos, M. (2021). *Diseño y metodología de la investigación*. Perú: Enfoque Consulting EIRL.
- Arispe Alburqueque, C. M., Yangali Vicente, J. S., Guerrero Bejarano, M. A., Lozada de Bonilla, O. R., Acuña Gamboa, L. A., & Arellano Sacramento, C. (2020). *La investigación científica*. Guayaquil, Ecuador: Universidad Internacional del Ecuador.
- Bernal, C. A. (2010). *Metodología de la investigación. Administración, economía, humanidades y ciencias sociales* (Tercera ed.). Bogotá D.C., Colombia: Pearson Educación. <https://n9.cl/z9jvc>
- Cabrera, L. D., & Tapia, D. R. (2020). *Estudio de la incidencia de la capacitación en el desempeño laboral. Propuesta de un plan de capacitación para guardias de seguridad fija, de una empresa de seguridad*. [Trabajo de titulación, Universidad Católica de Santiago de Guayaquil]. Repositorio Institucional, Guayaquil, Ecuador. <http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/14471>
- Chiavenato, I. (2006). *Introducción a la teoría general de la administración* (Séptima ed.). México D.F.: Mc Graw Hill.
- Chiavenato, I. (2009). *Gestión del talento humano* (Tercera ed.). México D.F.: McGraw Hill.
- Cota, J. A., & Rivera, J. L. (2017). La capacitación como herramienta efectiva para mejorar el desempeño de los empleados. *Técnica administrativa*, 16(70), 1666-1680. <https://www.cyta.com.ar/ta1602/v16n2a3.htm>
- Gonzales, Y. M., & Cereceda, Y. V. (2020). Capacitación y desempeño laboral en trabajadores de Serenazgo. *Avances*, 22(4), 536-551. <https://doi.org/www.ciget.pinar.cu/ojs/index.php/publicaciones/article/view/568/1631>
- González, W. d., & Vilchez, R. (2021). Factores del desempeño laboral del personal administrativo en universidades nacionales experimentales. *Pensamiento & Gestión*(51), 54-74. <https://doi.org/https://doi.org/10.14482/pege.50.658.155>

- Gutierrez, M. A. (2022). *Capacitación y desempeño laboral en el área de producción en la empresa Santa Sofía del Sur S.A.C. ubicada en la Provincia de Ica 2022* [Tesis de pregrado, Universidad Privada del Norte]. Repositorio Insitucional, Lima, Perú. <https://hdl.handle.net/11537/31404>
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2014). *Metodología de la investigación* (Sexta ed.). México: McGraw Hill Education.
- Huamachuco, 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* [Tesis de pregrado, Universidad Continental]. Repositorio Institucional, Arequipa. <https://hdl.handle.net/20.500.12394/9053>
- López, P., & Fachelli, S. (2015). *Metodología de la investigación social cuantitativa* (Primera ed.). Barcelona, España: Universidad Autónoma de Barcelona. https://ddd.uab.cat/pub/caplli/2016/163567/metinvsocua_a2016_cap2-3.pdf
- Muñante, R. J. (2023). *Gestión del talento humano y el desempeño laboral en la consulta externa Hospital IV Augusto Hernández Mendoza Ica* [Tesis de maestría, Universidad San Martín de Porres]. Repositorio Académico USMP, Lima, Perú. <https://hdl.handle.net/20.500.12727/11489>
- Nagles, N. (2005). El desarrollo de competencias. *Revista Escuela de Administración de Negocios*(54), 99-114.
- Pineda, J. A., & Acosta, C. E. (2011). Calidad del trabajo: aproximaciones teóricas y estimación de un índice compuesto. *Ensayos sobre política económica*, 29(65), 60-105. <http://ref.scielo.org/hwqbw>
- Ramírez, G. G., Magaña, D. E., & Ojeda, R. N. (2022). Productividad, aspectos que benefician a la organización. Revisión sistemática de la producción científica. *Trascender, Contabilidad y Gestión*, 7(20), 189–208. <https://doi.org/https://doi.org/10.36791/tcg.v8i20.166>
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2013). *Comportamiento organizacional* (Decimoquinta ed.). México: Pearson.
- Rupay, M. C. (2019). *Capacitación del personal y el desempeño laboral en los colaboradores de la empresa Tiendas del Mejoramiento del Hogar S.A. Chorrillos - 2019* [Tesis de pregrado, Universidad Autónoma del Perú]. Repositorio Institucional, Lima. <https://hdl.handle.net/20.500.13067/1469>
- Sánchez Carlessi, H., Reyes Romero, C., & Mejía Sáenz, K. (2018). *Manual de términos en investigación científica, tecnológica y humanística*. Lima, Perú: Universidad Ricardo Palma.

- Sánchez, H., Reyes, C., & Mejía, K. (2018). *Manual de términos en investigación científica, tecnológica y humanística* (Primera ed.). Perú: Universidad Ricardo Palma: Vicerrectorado de Investigación.
- Toala, S. P., & Reyes, A. J. (2024). Formación, capacitación y el desempeño laboral del Hospital del día (IESS) Jipijapa. *Ciencia y Desarrollo*, 27(3), 390-398. <http://revistas.uap.edu.pe/ojs/index.php/CYD/index>
- Valencia, J. C., & Carmenates, O. A. (2023). Tendencias sobre capacitación: una visión a la capacitación agrícola desde Latinoamérica. *Universidad y Sociedad*, 15(4), 274-284.
- Valle, M. G. (15 de noviembre de 2023). *¿Cómo puedes identificar a los colaboradores que quieres capacitar?* Buk. Recuperado el 02 de diciembre de 2024: <https://www.buk.pe/blog/tecnicas-para-identificar-al-personal-que-quieres-capacitar>

VIII. Anexos

CUESTIONARIO SOBRE LA CAPACITACIÓN

Presentación

El presente Cuestionario se aplica para determinar la percepción que tienen los colaboradores del área administrativa de la Exportadora Frutícola del Sur S.A sobre la capacitación.

Indicaciones:

1. Proceda a encuestar a los trabajadores de la muestra.
2. Esta variable se medirá de acuerdo a la siguiente escala de valoración:

- (1) Totalmente en desacuerdo (2) En desacuerdo (3) Indeciso
(4) De acuerdo (5) Totalmente de acuerdo

3. Marque con un aspa (X) el número que corresponda, de acuerdo a la sugerencia precedente.

N°	DESCRIPCIÓN	Escala				
		1	2	3	4	5
ACCESIBILIDAD						
01	La empresa ofrece sesiones de capacitación continua con la frecuencia adecuada.					
02	La cantidad de sesiones de capacitación continua es suficiente para el desarrollo profesional.					
03	Los materiales educativos para la capacitación están fácilmente disponibles.					
04	La empresa proporciona herramientas digitales adecuadas para la capacitación continua.					
05	Todos los colaboradores del área administrativa tienen acceso a los programas de capacitación continua.					
06	No hay barreras para que todos los empleados participen en la capacitación continua.					
CONTENIDO						
07	El contenido del programa de capacitación se actualiza con frecuencia para mantenerse relevante.					
08	Los programas de capacitación se actualizan regularmente para abordar nuevas necesidades de la empresa.					
09	El contenido de la capacitación está alineado con las responsabilidades diarias de mi rol en el área administrativa.					
10	Los temas tratados en la capacitación son relevantes para mis tareas y responsabilidades actuales.					
11	Los métodos utilizados en la capacitación (por ejemplo, talleres, cursos en línea) son adecuados para mi aprendizaje.					
12	La combinación de técnicas de capacitación empleadas es efectiva para el desarrollo de habilidades.					
EVALUACION						
13	Las evaluaciones realizadas al final de las sesiones de capacitación reflejan con precisión el conocimiento adquirido.					
14	Las pruebas de evaluación proporcionan una buena indicación de mi comprensión del material.					
15	Estoy satisfecho con la calidad general de las sesiones de capacitación continua.					
16	La efectividad de la capacitación es alta y cumple con los objetivos establecidos.					

17	Puedo aplicar los conocimientos y habilidades adquiridos en la capacitación a mis tareas diarias.					
18	Los conocimientos adquiridos en la capacitación se reflejan positivamente en mi desempeño en el área administrativa.					

Muchas gracias

CUESTIONARIO SOBRE EL DESEMPEÑO LABORAL

Presentación

El presente Cuestionario se aplica para determinar la percepción que tienen los colaboradores del área administrativa de la Exportadora Frutícola del Sur S.A, sobre el desempeño laboral.

Indicaciones:

1. Proceda a encuestar a los trabajadores de la muestra.
2. Esta variable se medirá de acuerdo a la siguiente escala de valoración:

- (1) Totalmente en desacuerdo (2) En desacuerdo (3) Indeciso
(4) De acuerdo (5) Totalmente de acuerdo

3. Marque con un aspa (X) el número que corresponda, de acuerdo a la sugerencia precedente.

N°	PREGUNTAS	VALORACIÓN				
		1	2	3	4	5
PRODUCTIVIDAD						
19	La cantidad de tareas o proyectos que completo en un período de tiempo específico es alta.					
20	Mi capacidad para finalizar proyectos y tareas es consistente con los objetivos establecidos.					
21	El tiempo que tomo para completar mis tareas es adecuado en comparación con los estándares de la empresa.					
22	Soy eficiente en la ejecución de tareas según los plazos establecidos.					
23	Entrego la mayoría de mis proyectos dentro del plazo establecido.					
24	Cumplo con los plazos de entrega para los proyectos asignados de manera regular .					
CALIDAD DE TRABAJO						
25	La frecuencia de errores en mi trabajo es baja.					
26	Necesito realizar pocos retrabajos en comparación con la cantidad de trabajo realizado.					
27	Sigo de manera consistente los procedimientos y normativas establecidos en mi área de trabajo.					
28	Mi trabajo cumple con las normas y procedimientos de la empresa.					
29	Los otros departamentos o colaboradores están satisfechos con mi trabajo.					
30	Mi desempeño es valorado positivamente por mis compañeros de trabajo.					
COMPETENCIAS						
31	He desarrollado competencias clave relevantes para mi rol en la empresa.					
32	Las habilidades adquiridas a través de la capacitación continúan mejorando mi desempeño.					
33	Tengo la capacidad de identificar y resolver problemas de manera efectiva en mi trabajo diario.					

34	Resuelvo problemas en mi área de trabajo con eficacia y eficiencia.					
35	Propongo iniciativas y sugerencias para mejorar los procesos administrativos en mi área.					
36	He presentado varias ideas para innovar y mejorar los procesos de trabajo.					

Muchas gracias

Matriz de consistencia

Impacto de la Capacitación en el Desempeño Laboral de los colaboradores del Área Administrativa de la Exportadora Frutícola del Sur S.A., Ica, 2023

Problemas	Objetivos	Hipótesis	Variables	Dimensiones	Indicadores
<p>Problema general ¿Qué impacto tiene la capacitación en el desempeño laboral de los colaboradores del área administrativa de la Exportadora Frutícola del Sur S.A., Ica, 2023?</p>	<p>Objetivo general Determinar el impacto que tiene la Capacitación en el Desempeño Laboral de los colaboradores del área administrativa de la Exportadora Frutícola del Sur S.A., Ica, 2023.</p>	<p>Hipótesis general La Capacitación tiene un impacto positivo en el Desempeño Laboral de los colaboradores del área administrativa de la Exportadora Frutícola del Sur S.A., Ica, 2023.</p>		Accesibilidad	<p>Frecuencia de Sesiones de Capacitación Disponibilidad de Recursos de Capacitación Acceso a la Capacitación para Todos los Empleados</p> <p>Actualización del Contenido</p>
<p>Problemas específicos P.1 ¿Cuál es la relación entre la Accesibilidad a la Capacitación y el Desempeño Laboral de los colaboradores del área administrativa de la Exportadora Frutícola del Sur S.A., Ica, 2023?</p>	<p>Objetivos específicos OE.1 Determinar la relación que existe entre la Accesibilidad a la Capacitación y el Desempeño Laboral de los colaboradores del área administrativa de la Exportadora Frutícola del Sur S.A., Ica, 2023.</p>	<p>Hipótesis específicas HE.1 Existe relación directa entre la Accesibilidad a la Capacitación y el Desempeño Laboral de los colaboradores del área administrativa de la Exportadora Frutícola del Sur S.A., Ica, 2023.</p>	Independiente	Contenido	<p>Ajuste a las Necesidades del Rol</p> <p>Pertinencia de los Métodos de Capacitación Evaluaciones de Aprendizaje Post-Capacitación</p>
<p>P.2 ¿Cuál es la relación entre el Contenido de la Capacitación y el Desempeño Laboral de los colaboradores del área administrativa de la Exportadora Frutícola del Sur S.A., Ica, 2023?</p>	<p>OE.2 Determinar la relación que existe entre el Contenido de la Capacitación y el Desempeño Laboral de los colaboradores del área administrativa de la Exportadora Frutícola del Sur S.A., Ica, 2023.</p>	<p>HE.2 Existe relación directa entre el Contenido de la Capacitación y el Desempeño Laboral de los colaboradores del área administrativa de la Exportadora Frutícola del Sur S.A., Ica, 2023.</p>	Capacitación	Evaluación	<p>Satisfacción de los Participantes Aplicación de Conocimientos en el Trabajo</p> <p>Volumen de Trabajo Completado</p>
<p>P.3 ¿Cuál es la relación entre la Evaluación de la Capacitación y el Desempeño Laboral de los colaboradores del área administrativa de la Exportadora Frutícola del Sur S.A., Ica, 2023?</p>	<p>OE.3 Determinar la relación que existe entre la Evaluación de la Capacitación y el Desempeño Laboral de los colaboradores del área administrativa de la Exportadora Frutícola del Sur S.A., Ica, 2023.</p>	<p>HE.3 Existe relación directa entre la Evaluación de la Capacitación y el Desempeño Laboral de los colaboradores del área administrativa de la Exportadora Frutícola del Sur S.A., Ica, 2023.</p>	Dependiente	Productividad	<p>Eficiencia en la Ejecución de Tareas Número de Proyectos Entregados a Tiempo Tasa de Errores</p>
			Desempeño laboral	Calidad de trabajo	<p>Cumplimiento de Procedimientos Satisfacción del Cliente Interno</p> <p>Desarrollo de Competencias Específicas Capacidad para Resolver Problemas</p>
				Competencias	<p>Innovación y Mejora de Procesos</p>

DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

Nivel - diseño de investigación	Población y muestra	Técnicas e instrumentos	Estadística a utilizar
<p>Tipo de investigación: Básica</p> <p>Enfoque: Cuantitativo</p> <p>Nivel: Explicativo</p> <p>Diseño de investigación: No experimental</p>	<p>Población: 50 colaboradores del área administrativa de la Exportadora Frutícola del Sur S.A.</p> <p>Tamaño de muestra: 50 colaboradores del área administrativa de la Exportadora Frutícola del Sur S.A.</p>	<p>Encuesta</p> <p>Cuestionario</p>	<p>Descriptiva: Se elaborarán tablas y figuras en relación a las dimensiones y variables de estudio</p> <p>Inferencial: Se aplicará la prueba estadística del Chi Cuadrado</p>