



**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**  
**CARRERA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE**  
**EMPRESAS**

**“CAPACITACIÓN DE PERSONAL Y DESARROLLO  
PROFESIONAL EN LA EMPRESA EL CRISTAL SCRL, ZONA  
LIMA ESTE (PERÚ), 2023”**

Tesis para optar el título profesional de:  
**LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

Presentado por:

Luis Ángel Carhuamaca Mendoza (0000-0002-5350-5526)

Mariam Yulissa Ccoñas Escobar (0000-0002-5960-8892)

Asesor:

Hugo Jesús Salas Canales (0000-0003-2754-9514)

Lima – Perú

2023

**Dedicatoria**

Quiero expresar mi gratitud hacia mis padres, cuyo amor incondicional y dedicación constante han sido una fuente inagotable de motivación. A mis hermanos, quienes siempre han estado ahí con aliento, afecto y comprensión. A mi abuela Demetria, quien, desde el cielo, sigue guiando mis pasos. A toda mi familia, cuya presencia ha sido fundamental en mi desarrollo y cuyo amor inmenso me rodea. Los resultados de esta tesis son un reflejo de su apoyo constante e inquebrantable.

**Luis Ángel Carhuamaca Mendoza**

Con esta tesis quiero expresar mi más profundo agradecimiento a toda mi familia cuyo apoyo y paciencia han sido mi sostén a lo largo de todo este proceso; han sido mi columna emocional durante todo este tiempo. A mis tíos, tías y primos, por su amor invariable y su habilidad para traer alegría incluso en los momentos más difíciles. A mis queridos abuelos, Pedro Escobar y Bertha Izarra, quienes a lo largo de los años han sido mi fuente inagotable de inspiración y sabiduría. Su constante respaldo, amor, aliento y comprensión han sido el motor que me ha impulsado a llegar a este punto. A mí misma, como un recordatorio constante de mi habilidad para superar desafíos y mantener la perseverancia a lo largo de este camino de investigación y aprendizaje.

**Mariam Yulissa Ccoñas Escobar**

## Agradecimientos

Deseamos expresar nuestra gratitud hacia Dios por concedernos la salud y la fortaleza necesarias para concluir exitosamente nuestra tesis. También, extendemos nuestro más sincero agradecimiento a todas las personas que nos acompañaron a lo largo del proceso de nuestra investigación. Queremos reconocer y agradecer profundamente a nuestro asesor, Hugo Jesús Salas Canales, cuya guía experta, paciencia y constante apoyo fueron esenciales para la exitosa finalización de este trabajo. Sus valiosas sugerencias y comentarios enriquecieron considerablemente nuestra investigación, guiándonos hacia una comprensión más profunda de nuestro campo de estudio.

Asimismo, deseamos manifestar nuestra gratitud hacia nuestros profesores, cuyo respaldo fue invaluable en la conformidad y validación del cuestionario, así como a la Universidad Científica del Sur, por proporcionarnos una sólida base de conocimiento y las herramientas necesarias para abordar este desafiante proyecto académico.

A nuestros compañeros y amigos, les debemos un agradecimiento sincero por su apoyo emocional y sus enriquecedores intercambios de ideas, que contribuyeron significativamente a la calidad de nuestro trabajo y al desarrollo de nuestras perspectivas.

Por último, no podemos dejar de mencionar el apoyo incondicional brindado por nuestras familias. Sus palabras de aliento representaron la fuerza que nos impulsó a superar obstáculos y a alcanzar las metas establecidas.

**ÍNDICE DE CONTENIDO**

<b>Dedicatoria</b>	2
<b>Agradecimientos</b>	3
<b>ÍNDICE DE CONTENIDO</b>	4
<b>Índice de Figuras</b>	8
<b>Índice de tablas</b>	9
<b>Resumen</b>	10
<b>Abstract</b>	11
<b>Introducción</b>	12
<b>CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA</b>	16
1. Descripción de la realidad problemática	16
1.1. Formulación del problema	19
1.1.1. Problema general	19
1.1.2. Problemas específicos	19
1.2. Justificación de la investigación	20
1.3. Limitaciones de la investigación	21
1.4. Viabilidad de la investigación	21
<b>CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO</b>	22
2. Antecedentes de la investigación	22
2.1. Antecedentes internacionales	22

2.2.	Antecedentes nacionales	24
2.3.	Bases teóricas	27
2.3.1.	Capacitación de personal	27
2.3.2.	Desarrollo de competencias	28
2.3.3.	Sistemas de trabajo	29
2.3.4.	Políticas de capacitación	31
2.3.5.	Desarrollo profesional	33
2.3.6.	Apoyo organizacional	34
2.3.7.	Empleabilidad	35
2.3.8.	Liderazgo	37
2.4.	Objetivos de la investigación	38
2.4.1.	Objetivo general	38
2.4.2.	Objetivos específicos	38
2.5.	Formulación de hipótesis	39
2.5.1.	Hipótesis general	39
2.5.2.	Hipótesis específicas	39
<b>CAPÍTULO III: DISEÑO METODOLÓGICO</b>		<b>40</b>
3.	Diseño de la investigación	40
3.1.	Tipo	40
3.2.	Enfoque	40

3.3. Población	40
3.4. Muestra	41
3.5. Operacionalización de variables	41
3.6. Técnicas para la recolección de datos	41
3.6.1. Descripción de los instrumentos	42
3.6.2. Validez y confiabilidad de los instrumentos	42
3.7. Técnica para el procesamiento y análisis de datos	44
3.8. Aspectos éticos	44
<b>CAPITULO IV: RESULTADOS</b>	46
4.1. Resultados descriptivos	46
4.1.1 Perfil de participantes	46
4.2. Resultados inferenciales	49
4.2.1. Prueba de normalidad	49
4.2.2. Contraste de hipótesis	50
4.2.2.1. Contrastación de la hipótesis general	51
4.2.2.2. Contrastación de la hipótesis específica 1	52
4.2.2.3. Contrastación de la hipótesis específica 2	54
4.2.2.4. Contrastación de la hipótesis específica 3	56
<b>CAPITULO V: DISCUSION, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES</b>	58
5.1. Discusión	58

5.2. Conclusiones	62
5.3. Recomendaciones	66
<b>Referencias bibliográficas</b>	71
<b>Abreviaturas</b>	79
<b>Anexos</b>	80
<b>Anexo 1: Matriz de consistencia</b>	81
<b>Anexo 2: Matriz de operacionalización</b>	82
<b>Anexo 3: Encuesta/instrumento de evaluación</b>	83
<b>Anexo 4: Validez de instrumentos por Jueces Expertos</b>	88
<b>Anexo 5: Constancia emitida por la institución donde se realizó la investigación</b>	100

## Índice de Figuras

Número		Página
1	Edad de encuestados	46
2	Género de los encuestados	47
3	Formación académica de los colaboradores	48
4	Años de experiencia de los encuestados en la empresa	49



## Índice de tablas

Número		Página
1	Resumen de validez por juicio de expertos	43
2	Análisis de confiabilidad de los ítems del cuestionario	44
3	Prueba de normalidad para las variables	50
4	Interpretación de los coeficientes de correlación	50
5	Correlación de Spearman para hipótesis general	52
6	Correlación de Spearman para hipótesis específica 1	53
7	Correlación de Spearman para hipótesis específica 2	55
8	Correlación de Spearman para hipótesis específica 3	57

## Resumen

La investigación titulada *Capacitación de personal y desarrollo profesional en la empresa El Cristal SCRL, zona Lima Este (Perú), 2023* tuvo como propósito determinar de qué manera se relaciona la capacitación de personal con el desarrollo profesional en dicha organización objeto de estudio. Para el desarrollo de esta investigación se utilizó el diseño no experimental transversal correlacional – causal, el enfoque fue cuantitativo, también la población y muestra estuvieron compuesta por 28 colaboradores de la empresa. A través de esta investigación, se evidenció que había una correlación fuerte y significativa entre la capacitación de personal y el desarrollo profesional, lo que implica seguir fortaleciendo la motivación del talento humano para poder satisfacer sus necesidades personales y profesionales, brindando oportunidades laborales y de crecimiento en la organización. El sustento de este resultado se basa en el hecho de que se obtuvo un coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0.613 y con un valor de significancia de  $p = 0.001$ , en consecuencia, la hipótesis alterna planteada fue verdadera.

*Palabras clave:* Capacitación de personal, desarrollo profesional, desarrollo de competencias, apoyo organizacional, liderazgo.

### Abstract

The research titled *Employee training and professional development at El Cristal SCRL Company, East Lima (Peru), 2023* aimed to determine how employee training relates to professional development within the organization under study. The research employed a non-experimental cross-sectional correlational-causal design with a quantitative approach. The population and sample for this study consisted of 28 employees of the company. Through this research, it was evident that there existed a strong and significant correlation between employee training and professional development. This finding implies the need to further strengthen the motivation of human talent to meet their personal and professional needs, offering opportunities for career growth within the organization. The support for this result is based on obtaining a Spearman's Rho correlation coefficient of 0.613, with a significance value of  $p = 0.001$ . Consequently, the alternative hypothesis proposed was true.

*Keywords:* Employee training, professional development, competency development, organizational support, leadership.

## Introducción

En la actualidad, la formación y el crecimiento profesional de los empleados son dos elementos esenciales en el entorno laboral que se conectan de manera fundamental para impulsar tanto a los trabajadores como a las organizaciones hacia el éxito. Por ello El Sistema de Información de Tendencias en América Latina (SITEAL, 2019) menciona que, en la actualidad, diversas naciones han comenzado a comprender la necesidad de transformar la enseñanza profesional, con el fin de tener colaboradores calificados para optimizar el rendimiento de la organización e incrementar la competitividad económica del país, revalorizando así la importancia de la educación, creando un entorno que favorezca tanto al desarrollo del sector educativo como al de las organizaciones.

En un entorno empresarial cada vez más competitivo y en constante transformación, la inversión en el desarrollo y fortalecimiento de las aptitudes y capacidades de los colaboradores se ha convertido en una táctica indispensable para mantenerse en la vanguardia (Cerna et al., 2022; Solari-Legua y Salas-Canales, 2023).

La sinergia generada por la combinación de la capacitación del personal y el fomento de su desarrollo profesional constituye una fuerza impulsora que amplifica el potencial de talento dentro de la organización y cultiva un entorno laboral en el cual los colaboradores se sienten apreciados, motivados y comprometidos con su crecimiento continuo. Al explorar esta interconexión, se adquiere una comprensión clara de cómo invertir en el desarrollo de los empleados se convierte en una estrategia empresarial inteligente que conduce al logro de los objetivos organizacionales y a la forjación de equipos de alto rendimiento.

El estudio realizado por la American Society for Training and Development (ASTD), las empresas que invierten y ofrecen una formación integral a sus colaboradores

obtienen ingresos de un 218% por colaborador, un margen de beneficio mayor a un 24% y generan un 6% más de retorno de inversión para los accionistas, ello en comparación con aquellas empresas que no invierten, estos resultados sugieren que la inversión en formación integral puede ser altamente rentable para las empresas, ya que se correlaciona con un aumento significativo en los ingresos, la rentabilidad y el retorno de inversión.

En este estudio, en relación con la variable capacitación de personal se consideró al desarrollo de competencias (compromiso, productividad del personal y estrategias), sistemas de trabajo (trabajo en equipo, control, mejora de clima organizacional) y políticas de capacitación (oportunidades de aprendizaje, logro de objetivos, desarrollo de habilidades). Por otra parte, para la variable desarrollo profesional se tomó en cuenta el apoyo organizacional (bienestar de colaboradores, adaptación, toma de decisiones), empleabilidad (retención de talentos, capital humano, capacidad de negociación) y liderazgo (responsabilidad, habilidades de comunicación, motivación).

El contenido de los capítulos que conforman el trabajo se describe a continuación:

Primer capítulo: Se detalló el análisis de la situación problemática, donde se presentó cómo el desarrollo de competencias se relaciona con el desarrollo profesional, la ausencia de capacitación es un elemento que incide en el continuo crecimiento de las pequeñas y medianas empresas, de igual manera se señala que en el Perú se requiere implementar un sistema de formación y capacitación que permita a las organizaciones regular y poder establecer las normativas necesarias, ello contribuirá a fomentar el crecimiento profesional de los peruanos y a fortalecer sus habilidades, brindándoles

mayores oportunidades para desarrollarse, además en esta sección se presentan los problemas, justificación, limitaciones y viabilidad del estudio.

Segundo capítulo: Se abordó el marco teórico, el cual engloba tanto los antecedentes internacionales como nacionales. Además, se profundizó en las bases teóricas para presentar el desarrollo conceptual de las variables capacitación de personal y desarrollo profesional. En este sentido, se ofrecen las definiciones de las dimensiones que abarcan cada variable, considerando aspectos como el desarrollo de competencias, sistemas de trabajo, políticas de capacitación, apoyo organizacional, empleabilidad y liderazgo. Asimismo, en esta sección se plantearon los objetivos e hipótesis de la investigación.

Tercer capítulo: Se elaboró el marco metodológico, que se basó en un diseño no experimental de naturaleza transversal, correlacional-causal, y se adoptó un enfoque cuantitativo. La población y muestra del estudio estuvieron conformadas por 28 trabajadores de la empresa El Cristal SCRL, ubicada en la zona Lima Este (Perú) en el año 2023. En este apartado, se llevó a cabo la operacionalización de las variables. Para la recolección de datos, se empleó la encuesta como técnica, utilizando un cuestionario compuesto por 33 ítems como instrumento. Finalmente, se abordaron los aspectos éticos pertinentes a la investigación.

Cuarto capítulo: En este apartado, se presentaron los resultados de la aplicación del cuestionario, donde se utilizaron figuras para visualizar los datos descriptivos, se utilizó el coeficiente Rho de Spearman para poder evaluar las hipótesis planteadas. De este modo, se procedió a realizar un examen exhaustivo de la hipótesis general y de cada una de las hipótesis específicas mediante la aplicación de correlaciones

correspondientes. Para llevar a cabo el análisis, se empleó el software IBM SPSS Statistics versión 28.

Quinto capítulo: En esta sección, se analizaron los resultados obtenidos en comparación con investigaciones similares, también se formularon las conclusiones y recomendaciones. Se encontró una correlación fuerte y significativa entre las variables capacitación de personal y el desarrollo profesional, respaldada por un coeficiente de correlación ( $Rho=0.613$ ) y un valor significancia de ( $p = 0.001$ ), en consecuencia, se confirmó la hipótesis alterna que sugirió una relación positiva entre las variables. Además, en la discusión, se realizó una comparación de los resultados de este estudio con los de otros autores citados en las fuentes de información mencionadas en el segundo capítulo del estudio.

Por último, se incluyeron en el trabajo de investigación las referencias bibliográficas y los anexos, entre los cuales se encuentran la matriz de consistencia, la matriz de operacionalización, los instrumentos utilizados y los resultados de la validez evaluada por jueces expertos; además, la autorización por parte de la organización.

## CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

### 1. Descripción de la realidad problemática

En el presente siglo XXI, las empresas deben tener claro que la capacitación de su personal es muy importante. Muchas organizaciones están creciendo considerablemente en mercados internacionales, ocasionando así contratar colaboradores de diferentes países, es importante considerar las culturas, creencias y las normas de cada uno de ellos al poner en marcha las estrategias de capacitación, muchas de ellas intentan implementar estrategias usadas en otro país, sin contemplar la manera y costumbre a los cuales los colaboradores están acostumbrados (Malpartida-Meza et al., 2022; Salas-Canales, 2021; Yesford, 2023). De acuerdo con Fiki (2021), la cultura organizacional tiene un efecto positivo y significativo en el rendimiento de los colaboradores, lo que significa que cuanto mejor sea el desarrollo de la cultura organizacional mejor será también la innovación y el rendimiento de los colaboradores.

Con base en ESAN (2019), se hace referencia a un estudio realizado por la Sociedad Americana de Calidad AQS, el cual indica que la falta de capacitación adecuada de los empleados puede resultar en pérdidas de hasta un 70% para las organizaciones. Por lo tanto, es de vital importancia que aquellos encargados de proporcionar capacitación interna estén completamente actualizados sobre los acontecimientos tanto en la industria como en la propia empresa.

La capacitación hace referencia a las actividades que contribuyen a potenciar y maximizar las habilidades del talento humano, con el fin de mejorar o



incrementar su desempeño en el área en que se desenvuelven, desarrollándose eficientemente en el ámbito profesional como en lo personal (Obando, 2020).

La falta de capacitación es uno de los factores que causa que las pequeñas y medianas empresas sigan creciendo, unido a ello en América Latina, las organizaciones están acostumbradas a emplear a familiares y amigos, que usualmente tienen escaso conocimiento del rubro o negocio al que la empresa se dedica, lo cual produce falta de capacidad empresarial; el desarrollo de una estrategia de capacitación permite que la empresa pueda desarrollar nuevas herramientas para poder posicionarse en el mercado nacional como en el internacional. Bermúdez (2015) menciona que las pymes enfrentan numerosos desafíos en cuanto a la gestión de compromisos. Por lo tanto, se hace imprescindible reconsiderar medidas oportunas que puedan mejorar sus métodos de formación, lo que les permitirá alcanzar los objetivos establecidos en áreas como producción, ventas, planificación y control de manera más efectiva.

Según un artículo publicado por El Economista en 2019, se informa que Perú se sitúa en la cuarta posición en términos de competitividad. No obstante, en lo que respecta a la inversión en capacitación, Perú ocupa el decimotercer lugar entre los países latinoamericanos, lo cual muestra que aún falta compromiso en las organizaciones, al no invertir en capacitación, las empresas están perdiendo oportunidades de mejorar las habilidades y conocimientos de sus empleados, lo cual puede tener consecuencias negativas en la productividad, la calidad de trabajo y la competitividad de la empresa en el mercado. En el ámbito empresarial peruano hace falta un sistema de capacitación para que, en las organizaciones, se puedan

regular y establecer leyes necesarias; para poder generar mayor desarrollo profesional de muchos peruanos y potenciar sus habilidades (Albújar et al., 2008). En suma, la falta de inversión en capacitación en las empresas peruanas muestra una falta de compromiso con el desarrollo del personal, una visión a corto plazo y una falta de valoración del capital humano, es importante que las empresas reconozcan la importancia de la capacitación y destinen recursos adecuados para promover el crecimiento y desarrollo de sus empleados.

Por ello, es fundamental que se dé énfasis en las empresas, brindándoles la ayuda necesaria, proveyéndoles conocimiento y herramientas con las cuales podrán incrementar las estrategias de capacitación laboral. Considerando que estas empresas son necesarias y responsables del movimiento económico en el Perú.

Bravo (2018) expresa que un colaborador que desarrolle sus conocimientos necesarios logra cumplir y desempeñarse óptimamente en cualquier área, teniendo así; la oportunidad de poder tener el mayor acceso a ofertas laborales, que le favorece al desarrollo profesional dando entender que se relaciona intrínsecamente con el desarrollo personal.

La empresa El Cristal SCRL se ubica en Calle Manuel Fuentes 936, San Isidro, Lima-Perú, se dedica a brindar capacitación y asesoramiento a los colaboradores mediante la gestión integral, que permite administrar una organización, ofreciendo así eficiencia en la demanda de los productos que brindan a sus clientes, quienes son; instituciones financieras, logrando así; estrategias de mejora continua que ayudarán a poder desarrollar una comunicación efectiva entre los colaboradores y jefes de una organización, permitiendo trabajar en un buen ambiente laboral. La

finalidad de esta organización es poder hacer seguimiento al crecimiento saludable de la cartera crediticia y aumentar la cifra de clientes, teniendo en cuenta la calidad del servicio que ofrecen, y la excelente reputación que mantiene desde hace más de 22 años de su creación; teniendo como valores el compromiso, ética y bienestar. Con respecto a la mejora continua, la International Organization for Standardization (ISO), la concibe como un enfoque sistemático que busca identificar de manera constante oportunidades de mejora y aplicar cambios graduales en los procesos, productos o servicios de una compañía.

De acuerdo con ello, esta investigación busca explorar e identificar la asociación entre la capacitación de personal y desarrollo profesional en la organización El Cristal SCRL, zona Lima Este (Perú), 2023, analizando así; la manera en que la organización lleva a cabo las funciones de reclutar, capacitar y formar un personal capaz de poder desarrollar habilidades necesarias para poder maximizar el objetivo de la organización, sin descuidar la calidad del servicio que brindan y la reputación que mantienen

## **1.1. Formulación del problema**

### **1.1.1. Problema general**

¿De qué manera se relaciona la capacitación de personal con el desarrollo profesional en la empresa El Cristal SCRL, zona Lima Este (Perú), 2023?

### **1.1.2. Problemas específicos**

¿De qué manera se relaciona el desarrollo de competencias con el desarrollo profesional en la empresa El Cristal SCRL, zona Lima Este (Perú), 2023?

¿De qué manera se relacionan los sistemas de trabajo con el desarrollo profesional en la empresa El Cristal SCRL, zona Lima Este (Perú), 2023?

¿De qué manera se relacionan las políticas de capacitación con el desarrollo profesional en la empresa El Cristal SCRL, zona Lima Este (Perú), 2023?

## **1.2. Justificación de la investigación**

La investigación se justificó a nivel teórico, para el aporte del entendimiento de la relación entre la variable capacitación de personal y desarrollo profesional, brindando a las empresas y a la sociedad una valiosa información, con la cual, se buscó generar conciencia sobre la importancia de tener un eficiente y preparado talento humano, consiguiendo óptimos resultados para la organización, así como también para su crecimiento personal.

A nivel metodológico, la presente investigación fue de alcance correlacional, donde mediante el uso de un cuestionario con preguntas previamente planteadas, permitió conseguir información válida y fiable, con el propósito que pueda ser utilizada para futuras investigaciones.

A nivel práctico, la presente investigación serviría como fuente de información para los siguientes sectores:

*Empresas privadas:* Tanto pequeñas o medianas empresas deben considerar la importancia de gestionar el talento, mediante la capacitación de sus colaboradores y la manera que está influye en el desarrollo profesional.

*Docentes de educación superior:* Quienes podrán gozar de toda la investigación y poder utilizarla como material educativo, con el fin de analizar y discutirlo en clase.

*Estudiantes e investigadores:* Asimismo, podrán tener una herramienta de apoyo, que servirá como referencia para los estudiantes de Ciencias Empresariales y campos profesionales relacionados; al igual que, investigadores interesados en aumentar su conocimiento en el área de capacitación laboral, gestión del talento, comportamiento organizacional, entre otras áreas de investigación.

### **1.3. Limitaciones de la investigación**

La investigación tuvo como limitante no poder abarcar ampliamente a todos los locales de la empresa, considerando que la organización El Cristal SCRL cuenta con un local en cada distrito de Lima Metropolitana; por lo que solo se consideró las agencias de Lima Este; las cuales están conformadas por: Santa Anita, Ate, Huaycán y Chosica. De acuerdo con ello, no se logró realizar la encuesta a todo el talento humano de la empresa.

### **1.4. Viabilidad de la investigación**

Lidiando con la limitación mencionada, se consideró viable llevar a cabo la investigación, gracias a la información válida y relación cercana que se tiene con el supervisor zonal de Lima Este, quien brindó las facilidades para la validación del instrumento. Asimismo, se dispuso de los recursos económicos y técnicos requeridos para llevar a cabo esta investigación.

## CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

### 2. Antecedentes de la investigación

#### 2.1. Antecedentes internacionales

En un estudio llevado a cabo por Navarrete (2018), se investigó la influencia de la capacitación en el desempeño laboral de los empleados. Para este estudio, el autor seleccionó a 100 colaboradores de la empresa Megamaxi Mall de los Andes, perteneciente a Corporación Favorita C.A, ubicada en la ciudad de Ambato (Ecuador). Los resultados obtenidos de esta investigación llevaron al autor a la siguiente conclusión: los colaboradores de esta organización carecían de una preparación adecuada para cumplir con sus funciones y la empresa carecía de un plan de capacitación efectivo para el desarrollo organizacional. Como propuesta, el estudio sugirió la implementación de un plan integral de capacitación sistemática que permitiera la integración de colaboradores competentes y calificados, lo cual proporcionaría una ventaja competitiva mayor en el mercado.

Rojas (2018) efectuó un estudio, el cual fue desarrollado en la empresa Tenería San Miguel situada en Quetzaltenango (Guatemala), donde participaron 36 colaboradores del área operativa de dicha empresa como la muestra de este estudio, el objetivo principal fue determinar la relación de la capacitación y el desempeño laboral, ya que el autor consideró que las variables de este estudio eran componentes fundamentales para el ambiente laboral en una organización, luego del procesamiento de información el autor llegó a la siguiente conclusión: había una relación significativa entre el

desempeño laboral y la capacitación, el autor brindó estrategias y técnicas de capacitación adecuadas para que el desempeño organizacional incremente.

Subilaga (2020) realizó un estudio donde buscó identificar el impacto de la capacitación y el desarrollo de los recursos humanos en la creación de una ventaja competitiva en el banco Exim Bank ubicado en Tanzania. El autor consideró que las entidades bancarias debían realizar un mejor desarrollo de estrategias de capacitación que permitieran el desarrollo profesional de los colaboradores, al igual que el crecimiento de la organización; de acuerdo con ello, el autor dio a conocer que el incremento de productividad, fidelización de los clientes, manejo de solución de problemas y mejor desarrollo organizacional eran consecuencia de la formación y manejo del capital humano.

Zalukhu et al. (2020) realizó un estudio en la regencia de Kampar (Indonesia), donde la finalidad fue determinar el impacto del reclutamiento y la capacitación en el compromiso de los gerentes de las 30 entidades comerciales utilizadas como muestra, la recopilación de datos fue mediante el uso de un cuestionario, y pudieron concluir que la contratación tenía un efecto significativo en el compromiso; sin embargo, las entidades comerciales no habían llevado a cabo el proceso de capacitación y contratación adecuadamente, ello impactaba negativamente en el desarrollo de la organización.

Calzada (2021) presentó una investigación que tuvo como finalidad perfeccionar el desarrollo de la capacitación de los nuevos trabajadores del

área de dirección de ventas de una compañía de alta tecnología situada en la ciudad de Jalisco (México). El desarrollo de la capacitación a los nuevos colaboradores se realizaba de manera incorrecta ya que los instructores no estaban preparados o aptos para estas funciones, ello permitía que los nuevos trabajadores no puedan cumplir sus funciones de manera eficiente. Para el desarrollo de este estudio fue necesario conocer y tener una comunicación directa con los capacitadores del área de ventas. Para la implementación de capacitación del personal de la organización, el autor consideró ejecutar instrucciones para gestionar el aprendizaje, al igual la creación de un sistema estructurado con: materiales formativos, evaluaciones y realizando las políticas de capacitación; asimismo, el autor mencionó que gestionar el conocimiento era fundamental para la resolución de los problemas de capacitación que presentaba la organización.

## **2.2. Antecedentes nacionales**

Trinidad et al. (2018) llevaron a cabo un estudio para plantear un programa de capacitación laboral para mejorar la calidad de atención a los clientes de la entidad bancaria Mibanco en la agencia de Gamarra en el distrito de la Victoria, esta investigación fue elaborada con un diseño no experimental, tipo descriptivo y un enfoque mixto; la cual, se desarrolló concretamente en el área de operaciones, conformada por nueve trabajadores que estuvieron en el programa, con la finalidad de capacitarlos y así medir su desempeño laboral. Concluyendo en la eficiencia de dicho programa, consiguiendo el logro de



mejorar el valor percibido de los clientes, cierre de venta, trabajo en equipo que permitió una mayor productividad en el talento humano.

En su investigación, Alexander (2019) llevó a cabo un estudio en la ciudad de Lima con el propósito de examinar la relación entre la calidad de vida profesional y el compromiso organizacional. Los resultados obtenidos indicaron que se aceptó la hipótesis nula, lo que significó que no existía una relación entre las variables en cuestión. Para este proyecto, se utilizó un enfoque cuantitativo con un nivel correlacional, empleando un diseño no experimental de corte transversal. La población objetivo consistió en 100 colaboradores del Área de Cadena de Suministro en una empresa estatal ubicada en Lima Metropolitana.

Cárdenas (2019) ejecutó una investigación con el fin de demostrar que la mejora de la capacitación laboral aumentaba los estándares de seguridad y salud de los colaboradores de la Universidad Antenor Orrego de la ciudad de Trujillo, el autor consideró un total de 27 colaboradores de la oficina de Posgrado como muestra, a los cuales se aplicó la encuesta, la entrevista y análisis documental ya que el diseño que se utilizó para este estudio fue experimental, de acuerdo a ello el autor concluyó que las mejoras de los estándares de seguridad y salud son consecuencia de la capacitación a los colaboradores del área administrativa de la organización.

Marquina (2021) desarrolló una investigación donde buscó analizar la relación entre el desarrollo del desempeño y capacitación laboral, este estudio fue descriptivo, correlacional y con un diseño no experimental, el autor estimó un total de 45 consultores como población del Ministerio de Trabajo y Promoción

del Empleo (MTPE) en Lima. Luego del análisis de la información, se llegó a la conclusión que la capacitación repercutía directamente en el desempeño laboral de los colaboradores, ello indicó que el desarrollo efectivo de competencias en progreso de la organización.

Bertolotti (2021) efectuó un estudio donde se buscó analizar el grado en que influía el desempeño laboral en las competencias hacia los colaboradores; para el desarrollo de este estudio el autor empleó como técnica de recolección de datos la encuesta, para la aplicación de la población se usó como criterio trabajar con todo el personal de la entidad bancaria Interbank de Ica; en la cual se determinó un total de 49 colaboradores. Con los resultados obtenidos, el autor pudo concluir que el buen desempeño laboral se dio gracias a la manera estratégica en que efectuaron la capacitación a sus colaboradores.

Espinoza et al. (2021) efectuaron un trabajo de investigación, el cual se realizó en la ciudad de Huancayo, con el objetivo de estudiar el desempeño laboral y la gestión del talento humano de los colaboradores del área administrativa de la Zona Registral N° VII, para el desarrollo de este estudio se utilizó un cuestionario aplicado a 24 trabajadores como muestra y el diseño no experimental, descriptivo correlacional. Luego del desarrollo de datos las investigadoras lograron concluir que la gestión del talento humano incrementaba el desempeño laboral del área administrativa, la misma que ayudó al desarrollo profesional favorable para la creación de un adecuado clima laboral.

## 2.3. Bases teóricas

### 2.3.1. Capacitación de personal

La capacitación es un proceso sistemático y planificado mediante el cual se busca desarrollar habilidades, conocimientos y competencias en los empleados de una organización, ello puede incluir una variedad de actividades, como cursos, sesiones de entrenamiento práctico, tutorías, programas de mentoría y programas de desarrollo profesional.

A juicio de Navarrete (2018), el propósito primordial de la capacitación del personal radica en potenciar la excelencia y eficacia laboral de los empleados, lo cual, a su vez, repercute favorablemente en el logro de los objetivos de la organización. Además, también puede ayudar a retener a los empleados al ofrecerles oportunidades de crecimiento y desarrollo profesional. También puede ser ofrecida tanto a nuevos empleados como a aquellos que ya están en la organización y que buscan actualizar o mejorar sus habilidades.

Chiavenato (2019) considera que la capacitación de personal es una herramienta clave para el desarrollo de los empleados y el éxito de la organización. La formación del personal no solo se enfoca en la transferencia de habilidades técnicas, sino que también busca desarrollar habilidades humanas, que incluyen la capacidad de comunicación, liderazgo, resolución de problemas y pensamiento estratégico. La importancia de una planificación cuidadosa y una evaluación efectiva para asegurarse de que los recursos y esfuerzos invertidos en ella den lugar a un rendimiento mejorado y efectivo en el trabajo. También resalta la importancia de que los empleados participen en

el proceso de capacitación, para aumentar la motivación y el compromiso con la organización y su desarrollo personal.

En suma, tanto Navarrete (2018) como Chiavenato (2019) concuerdan en que la capacitación del personal es fundamental para el desarrollo de los empleados y el éxito de la organización. Ambos destacan la importancia de mejorar las habilidades y conocimientos de los empleados, así como el desarrollo de habilidades interpersonales. También resaltan la necesidad de una cuidadosa planificación, una evaluación efectiva y la participación activa de los empleados en el proceso de capacitación. Estas teorías respaldan la idea de que la capacitación del personal puede tener un impacto significativo en el desempeño y crecimiento tanto de los empleados como de la organización en su conjunto.

### **2.3.2. Desarrollo de competencias**

El desarrollo de competencias se refiere al proceso en el cual una persona adquiere, mejora y amplía sus habilidades, actitudes y comportamientos necesarios para lograr un desempeño óptimo en el entorno laboral. El objetivo principal del desarrollo de competencias es permitir que las personas se adapten de manera efectiva a las demandas cambiantes del ambiente laboral y sean capaces de enfrentar los desafíos y aprovechar las oportunidades que se presenten. A través de este proceso, los individuos pueden experimentar un crecimiento profesional continuo y contribuir al éxito de una organización.

El desarrollo de competencias se trata de un apoyo estructurado y dinámico que posibilita el desarrollo de personas clave a través de actividades

de aprendizaje innovadoras y concretas, especialmente en proyectos identificados como estratégicos en diversas áreas de negocio e investigación (Hernández, 2018).

Gonzáles y Martínez (2020) refieren al desarrollo de competencias como una serie de capacidades que favorecen o mejoran las habilidades que tiene cualquier individuo para poder sobresalir en su entorno laboral.

Según Canales (2022), el desarrollo de competencias es aquel proceso que realiza una empresa con el fin de entrenar a sus colaboradores y obtener nuevas habilidades que permita el logro los objetivos organizacionales; además de conseguir una ventaja competitiva.

Por ende, los autores Hernández (2018), Gonzáles y Martínez (2020) y Canales (2022) concuerdan en que el desarrollo de competencias en el entorno laboral implica brindar un apoyo estructurado y dinámico para mejorar las habilidades de los individuos, permitiéndoles destacar en su entorno de trabajo. También resaltan que el desarrollo de competencias busca obtener una ventaja competitiva y contribuir al logro de los objetivos organizacionales. Estos autores respaldan la importancia de invertir en el desarrollo de competencias como una estrategia clave para el crecimiento y éxito tanto de las personas como de las organizaciones en el ámbito laboral.

### **2.3.3. Sistemas de trabajo**

Son estructuras y procesos organizacionales que se establecen la manera como se realiza y organiza el trabajo dentro de una organización, lo cual su

objetivo principal es mejorar la coordinación y eficiencia de las actividades empresariales.

Ovalle-Castiblanco et al. (2019) refieren que, en las condiciones de una empresa o entorno, los sistemas de trabajo conectan la manera en que las personas interactúan con sus labores, se convierten en un factor analítico importante en el logro de las metas organizacionales. Un sistema de trabajo en muchos casos se determina por los sistemas de información, la teoría de sistemas, que proporciona un punto de vista sobre cómo comprender los sistemas organizacionales, si estos sistemas hacen un uso intensivo de la tecnología de la información para la mejora en una organización.

Los sistemas de trabajo se componen de una amalgama de procedimientos, con el propósito de llevar a cabo una tarea específica, y su finalidad radica en el mejoramiento de la eficiencia y efectividad de una organización. Este enfoque posibilita la optimización de los procesos, lo cual a su vez conlleva a una toma de decisiones más óptima y fundamentada (Lorenzon, 2020).

De acuerdo con REFA (s.f.), un sistema de trabajo es aquel componente físico de todo proceso organizacional y operativo, por lo tanto, es un factor clave de una organización de trabajo orientada a procesos. Los modelos de sistemas de trabajo se utilizan para caracterizar puestos de diseño de trabajo, organización de procesos de trabajo que incluye interacciones entre uno o el entorno de trabajo.

En síntesis, las teorías presentadas por Ovalle-Castiblanco et al. (2019), Lorenzon (2020) y REFA (s.f.) resaltan la trascendencia de los sistemas de trabajo en una organización, estos sistemas enfocan su atención en la interacción de las personas con sus tareas y en la utilización de la tecnología de la información para elevar la eficiencia y efectividad organizativa. Los sistemas de trabajo son concebidos con el propósito de optimizar los procesos, lo que resulta en una toma de decisiones más acertada y contribuye al logro de los objetivos de la organización; además, los sistemas de trabajo actúan como componentes físicos de los procesos operativos y organizacionales, y su diseño es esencial en una organización que se dedica a los procesos. Estas teorías subrayan la importancia de comprender y desarrollar sistemas de trabajo eficaces para mejorar el desempeño y los resultados de una organización.

#### **2.3.4. Políticas de capacitación**

Las políticas de capacitación son aquellas medidas y programas implementados por una organización o empresa para mejorar y desarrollar las habilidades y conocimientos de sus empleados. Estas políticas pueden incluir la provisión de entrenamiento en el trabajo, la asignación de tiempo y recursos para la formación y el desarrollo profesional, y la creación de oportunidades de aprendizaje y crecimiento para los empleados.

Pérez (2018) refiere que, las políticas de capacitación son un conjunto de directrices y normas establecidas por los directivos de una organización, para poder guiar el proceso de capacitación de los colaboradores, el objetivo de estas

son fomentar el desarrollo profesional y personal de los colaboradores, mejorando así, su desempeño y contribuyendo al logro de objetivos.

El objetivo de las políticas de capacitación es mejorar la eficiencia, la producción y la calidad del trabajo de los colaboradores, y prepararlos para desempeñar roles más avanzados o en áreas nuevas dentro de la organización. Además, las políticas de capacitación pueden ayudar a retener a los empleados talentosos y motivados y atraer a nuevos talentos a la organización. Es importante tener en cuenta que las políticas de capacitación deben ser justas y equitativas, y deben estar disponibles para todos los empleados. Además, deben ser evaluadas regularmente para asegurarse de que estén cumpliendo con sus objetivos y para identificar y abordar cualquier área en la que se necesite mejorar (Ferrero, 2020).

Por ende, tanto Pérez (2018) como Ferrero (2020) coinciden en que las políticas de capacitación son una herramienta importante para el desarrollo de los empleados y el logro de los objetivos organizacionales; estas políticas buscan mejorar el desempeño de los empleados, mejorar la eficiencia y la calidad del trabajo, y preparar a los empleados para roles más avanzados. Es fundamental que las políticas de capacitación sean justas y equitativas, estén disponibles para todos los empleados y sean evaluadas regularmente para garantizar su eficacia. Estas teorías respaldan la idea de que las políticas de capacitación son una inversión estratégica en el desarrollo y crecimiento de la fuerza laboral de una organización.



### 2.3.5. Desarrollo profesional

El desarrollo profesional es un proceso único para cada persona, ya que los objetivos e intereses varían según su carrera o meta personal, se requiere de un proceso constante de adquirir nuevas habilidades, experiencias y conocimientos a lo largo del tiempo con el objetivo de mejorar el desempeño laboral.

Brizuela-Gutiérrez (2019) se refiere al desarrollo profesional como al proceso continuo de mejorar y ampliar las habilidades, conocimientos, aptitudes y competencias de una persona para desempeñarse mejor en su carrera o profesión. Involucra tanto el aprendizaje formal como el aprendizaje informal y el crecimiento personal, y puede abarcar desde la capacitación en el trabajo y la educación continua hasta la mentoría, el networking y el desarrollo de habilidades blandas.

Chiavenato (2019) menciona que el desarrollo profesional se trata de expandir, desarrollar y perfeccionar conocimientos para una especialidad de la profesión, con el fin de ser más eficientes y productivos en el puesto; tiene como objetivo aportar conocimientos más allá de los necesarios en el rol actual para desempeñar funciones más complejas.

Cruz (2021) indica que el desarrollo profesional puede ayudar a las personas a avanzar en su carrera, aumentar su capacidad de liderazgo, mejorar su productividad y eficiencia, y alcanzar sus objetivos profesionales a largo plazo. También puede contribuir a un mayor sentido

de satisfacción y logro en el trabajo, así como a una mayor confianza y autoestima.

Las teorías presentadas por Brizuela-Gutiérrez (2019), Chiavenato (2019) y Cruz (2021) enfatizan que el desarrollo profesional es un proceso continuo de mejora y crecimiento en la carrera o profesión, este proceso implica adquirir nuevas habilidades y conocimientos, expandir las competencias y fortalecer el rendimiento en el trabajo. El desarrollo profesional puede incluir tanto el aprendizaje formal como el aprendizaje informal, así como actividades como la capacitación, la educación continua, la mentoría y el networking; sus beneficios van desde el avance en la carrera y el aumento de la capacidad de liderazgo hasta la mejora de la productividad y la satisfacción laboral. En general, estas teorías respaldan la importancia del desarrollo profesional como un medio para alcanzar el crecimiento y el éxito en la carrera profesional.

### **2.3.6. Apoyo organizacional**

Se refiere a las acciones y recursos que una organización brinda a sus colaboradores para ayudarles a desempeñarse de manera efectiva, alcanzar sus metas y satisfacer necesidades del ambiente de trabajo, lo cual se ve reflejado en la motivación, compromiso, la productividad y la retención del talento.

Flores y Gómez (2018) sostienen que el apoyo organizacional se compone de dos elementos fundamentales. En primer lugar, se encuentra la evaluación que realiza la organización de los esfuerzos y las contribuciones de los compañeros de trabajo. Esta evaluación refleja el reconocimiento y la valoración

que se otorgan a los logros y contribuciones individuales dentro del entorno laboral. En segundo lugar, se encuentran las políticas e iniciativas que demuestran un genuino interés y preocupación por el bienestar de los empleados. Estas políticas y acciones refuerzan la confianza y el sentido de pertenencia de los empleados hacia la organización, generando un ambiente de apoyo y motivación para el desarrollo personal y profesional. Asimismo, indican que el apoyo organizacional es la interpretación del talento humano en referencia al ayuda, trato y clima laboral de la empresa a la que pertenece.

Romero (2020) menciona que el apoyo organizacional es el efecto indirecto positivo en la participación sobre las actividades e iniciativas de desarrollo de los empleados.

En resumen, el apoyo organizacional es un factor esencial en el entorno laboral, ya que influye en la motivación, satisfacción y desarrollo de los empleados. Al brindar un apoyo sólido, las organizaciones pueden mejorar el desempeño, la retención del talento y el logro de metas.

### **2.3.7. Empleabilidad**

La empleabilidad es la capacidad de un ser humano para encontrar y mantener un empleo, basado en sus conocimientos, habilidades y capacidad de adaptación al mercado laboral, lo cual requiere de un desarrollo constante y la disponibilidad de aprender.

Suarez (2016) asevera que la empleabilidad se considera un requisito esencial tanto para las empresas y empleadores que buscan competir en un entorno en constante evolución, como para las personas que aspiran a tener

éxito en su carrera profesional. En un mundo laboral dinámico y cambiante, contar con habilidades y competencias actualizadas se vuelve crucial para adaptarse a las demandas del mercado y mantenerse competitivo. La empleabilidad se convierte así en un factor determinante para asegurar oportunidades de empleo, progreso profesional y desarrollo continuo en un contexto laboral altamente exigente.

Cáscales (2019) menciona que la empleabilidad es la capacidad de mantener las habilidades, competencias y conocimientos personales y profesionales de acuerdo con las necesidades exigentes del mercado laboral.

La OIT en su informe correspondiente al año 2023, concibe a la empleabilidad como la confluencia de habilidades y aptitudes que fortalecen la capacidad de los individuos para capitalizar las ocasiones positivas en el ámbito educativo y formativo, con el fin último de procurar y preservar un empleo de forma exitosa. En otras palabras, la empleabilidad implica poseer las aptitudes, conocimientos y competencias necesarias para adaptarse a las demandas del mercado laboral, lo que facilita la búsqueda activa de empleo, así como la capacidad de retenerlo a largo plazo. La empleabilidad se considera fundamental en un mundo laboral en constante cambio, donde la actualización y el desarrollo de habilidades son esenciales para la inserción y el éxito en el mercado laboral.

La empleabilidad es un tema relevante en el contexto laboral actual, y las definiciones proporcionadas por distintos autores y organismos destacan algunos aspectos clave, en síntesis, se refiere a la capacidad de las personas para adaptarse al cambio, desarrollar habilidades y competencias, aprovechar

oportunidades de educación y formación. Acceder y mantenerse en el mercado laboral, ya que se encuentra en constante transformación.

### **2.3.8. Liderazgo**

Es la capacidad de inspirar, dirigir y motivar a las personas hacia una meta u objetivos.

De acuerdo con Skali (2020), el liderazgo es el proceso de influir valientemente en otros para que salgan de su zona de confort y lograr un objetivo común. Es la capacidad de tomar las decisiones correctas para un grupo determinado u organización. Por ello es importante considerar que el liderazgo debe ser efectivo, que impulse a soluciones para logro de resultados.

El liderazgo implica la habilidad de alcanzar metas compartidas y llevar a cabo tareas de manera efectiva; un líder se caracteriza por ser capaz de inspirar, motivar y guiar a un grupo de personas hacia la consecución de objetivos específicos. Esta capacidad de liderazgo puede desempeñarse en diversos contextos, como el ámbito laboral, político, educativo y organizacional. En esencia, un líder es aquel individuo que cuenta con las cualidades necesarias para influir de manera positiva en los demás, fomentando la colaboración, la cohesión y el rendimiento del equipo. A través de su visión, habilidades de comunicación y capacidad para tomar decisiones estratégicas, un líder desencadena el potencial de sus seguidores y los guía hacia el logro de metas comunes. Para el liderazgo efectivo se requiere de habilidades como la comunicación clara, la capacidad de motivar a otros, la empatía, la resolución de conflictos, la capacidad de tomar decisiones y la

habilidad para inspirar confianza y respeto, principalmente que esté dispuesto a aprender y crecer constantemente (Alatrística, 2020).

En síntesis, tanto Skali (2020) como Alatrística (2020) concuerdan que el liderazgo es el proceso de influir en otros para lograr un objetivo común, tomando decisiones efectivas y motivando a un grupo de personas. Un líder efectivo inspira, guía y motiva a los demás hacia el logro de metas específicas. Para ser un líder efectivo se requieren habilidades como la comunicación clara, la capacidad de motivar, la empatía, la resolución de conflictos y la toma de decisiones, así como estar dispuesto a aprender y crecer constantemente.

## **2.4. Objetivos de la investigación**

### **2.4.1. Objetivo general**

Determinar de qué manera se relaciona la capacitación de personal con el desarrollo profesional en la empresa El Cristal SCRL, zona Lima Este (Perú), 2023.

### **2.4.2. Objetivos específicos**

Identificar de qué manera se relaciona el desarrollo de competencias con el desarrollo profesional en la empresa El Cristal SCRL, zona Lima Este (Perú), 2023.

Analizar de qué manera se relacionan los sistemas de trabajo con el desarrollo profesional en la empresa El Cristal SCRL, zona Lima Este (Perú), 2023.

Evaluar de qué manera se relacionan las políticas de capacitación con el desarrollo profesional en la empresa El Cristal SCRL, zona Lima Este (Perú), 2023.

## 2.5. Formulación de hipótesis

### 2.5.1. Hipótesis general

La capacitación de personal se relaciona significativamente con el desarrollo profesional en la empresa El Cristal SCRL, zona Lima Este (Perú), 2023.

### 2.5.2. Hipótesis específicas

El desarrollo de competencias se relaciona significativamente con el desarrollo profesional en la empresa El Cristal SCRL, zona Lima Este (Perú), 2023.

Los sistemas de trabajo se relacionan significativamente con el desarrollo profesional en la empresa El Cristal SCRL, zona Lima Este (Perú), 2023.

Las políticas de capacitación se relacionan significativamente con el desarrollo profesional en la empresa El Cristal SCRL, zona Lima Este (Perú), 2023.

## **CAPÍTULO III: DISEÑO METODOLÓGICO**

### **3. Diseño de la investigación**

El diseño adoptado para el presente estudio fue el diseño no experimental, transversal, correlacional – causal; dado que no se manipularon las variables del estudio, se recolectó información en un momento determinado para buscar la asociación entre las variables capacitación de personal y desarrollo profesional en la empresa El Cristal SCRL, zona Lima Este (Perú) 2023, en conformidad con Hernández-Sampieri y Mendoza (2018).

#### **3.1. Tipo**

El alcance del estudio fue correlacional, ya que se buscó la asociación entre las variables capacitación de personal y desarrollo profesional (Hernández-Sampieri y Mendoza, 2018).

#### **3.2. Enfoque**

El enfoque adoptado en esta investigación fue de naturaleza cuantitativa, dado que se emplearon datos numéricos y se aplicaron técnicas de estadística descriptiva e inferencial. Además, se siguió el método deductivo, comenzando con principios generales para luego llegar a conclusiones particulares (Hernández-Sampieri y Mendoza, 2018).

#### **3.3. Población**

Considerando el tamaño de la población de 100 colaboradores aproximadamente de la empresa El Cristal SCRL a nivel de Lima Metropolitana.



Para la determinación de la población del presente estudio se aplicaron los siguientes criterios de inclusión y exclusión:

- Solo se consideró a trabajadores que se desempeñaban como promotores de venta.
- Que su ámbito laboral esté dentro del área conocida como Lima Este, contemplando a los trabajadores de las agencias ubicadas en los distritos de Santa Anita, Lurigancho-Chosica, San Juan de Lurigancho y Ate, cuyas edades estaban en el rango de 20 a 45 años.

Luego de estos criterios mencionados, se concluyó que el tamaño de la población ascendió a 28 colaboradores de la empresa El Cristal SCRL, zona Lima Este (Perú), 2023.

### **3.4. Muestra**

Dado que se tuvo acceso a toda la población, se utilizó un muestreo censal, tal como sugieren Hernández-Sampieri y Mendoza (2018). Esto implica que se trabajó con la totalidad de la población disponible en lugar de seleccionar una muestra representativa.

### **3.5. Operacionalización de variables**

El detalle se muestra en el Anexo 2: Matriz de operacionalización.

### **3.6. Técnicas para la recolección de datos**

En la investigación se empleó la encuesta como técnica de recolección de datos, con la que se logró obtener mayor información sobre las variables objeto de estudio.

### 3.6.1. Descripción de los instrumentos

En este estudio se usó el instrumento del cuestionario, permitiendo recopilar datos. La cual tuvo las alternativas en escala tipo Likert, tomando en cuenta una medida de 1 a 5, donde:

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

### 3.6.2. Validez y confiabilidad de los instrumentos

La validación del instrumento se aplicó a través del criterio de jueces expertos y el coeficiente omega se usó para medir la confiabilidad de la investigación.

En la siguiente tabla 1, se presentan los datos de los tres jueces expertos y el dictamen que emitieron luego de revisar los ítems del instrumento de recolección de datos:

**Tabla 1**

*Resumen de validez por juicio de expertos*

<b>Experto</b>	<b>Especialidad</b>	<b>Aplicable</b>
Torres Cabanillas Luis Alberto	Ingeniero estadístico	Sí
Pisfil Languasco, Elmer Humberto Martín	Especialista en gestión por procesos	Sí
Meza Rodriguez, Rolando	Negocios internacionales	Sí

La confiabilidad del instrumento se midió mediante el coeficiente omega de McDonald; sin embargo, fueron necesarios dos análisis para no superar el límite de 0.900, de acuerdo con autores como Panayides (2013) y Salkind (2022), quienes argumentan que los coeficientes de confiabilidad no deberían exceder de 0.900, dado que sería un indicio de duplicidad en algunos ítems, sugiriendo realizar ajustes en la data (véase tabla 2). Además, hay que señalar que todos los análisis estadísticos posteriores se han realizado con 24 preguntas (9 ítems fueron retirados), que quedaron después del segundo análisis.

**Tabla 2**
*Análisis de confiabilidad de los ítems del cuestionario*

Variables	1er. análisis		2do. análisis	
	Ítems	Omega de McDonald ( $\omega$ )	Ítems	Omega de McDonald ( $\omega$ )
Capacitación de personal	16	0.937	12	0.896
Desarrollo profesional	17	0.936	12	0.898

*Nota.* Para el segundo análisis, se eliminaron las preguntas 5, 8, 15 y 16 (primera variable) y las preguntas 21, 24, 27, 29 y 32 (pertenecientes a la segunda variable).

### 3.7. Técnica para el procesamiento y análisis de datos

Durante el análisis de los datos recolectados, se aplicaron tanto técnicas de estadística descriptiva como inferencial. Antes de seleccionar la técnica estadística adecuada, se realizó una evaluación de la normalidad para verificar la distribución de los datos. Además, se utilizó el software IBM SPSS Statistics versión 28 como la herramienta principal para llevar a cabo el análisis estadístico

### 3.8. Aspectos éticos

En este trabajo se consideraron fuentes secundarias citadas de acuerdo con la normativa de la American Psychological Association (APA) en su 7ma. edición. Asimismo, se aplicaron los principios éticos en cuanto al uso de los instrumentos de recolección, manteniendo la confiabilidad de la información

proporcionada por cada encuestado y protegiendo su integridad. Asimismo, se logró obtener una dispensa del Comité de Ética por parte del responsable de investigación de la especialidad, lo que resultó en que el estudio quedara exento de someterse a una revisión ética conforme a las regulaciones vigentes.

**CAPITULO IV: RESULTADOS**

**4.1. Resultados descriptivos**

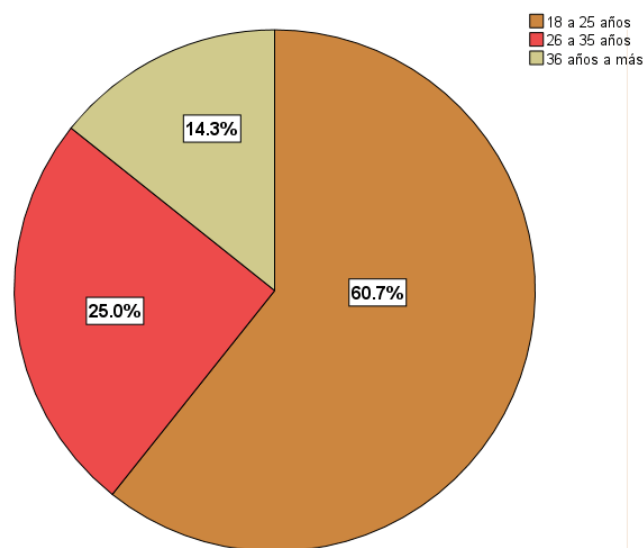
**4.1.1 Perfil de participantes**

En los siguientes gráficos se exponen los datos generales referentes a los individuos que participaron en el presente estudio.

En relación con la edad de los 28 participantes encuestados, se observa que el grupo más representativo se encuentra en el rango de 18 a 25 años, tal como se evidencia en la figura 1.

**Figura 1**

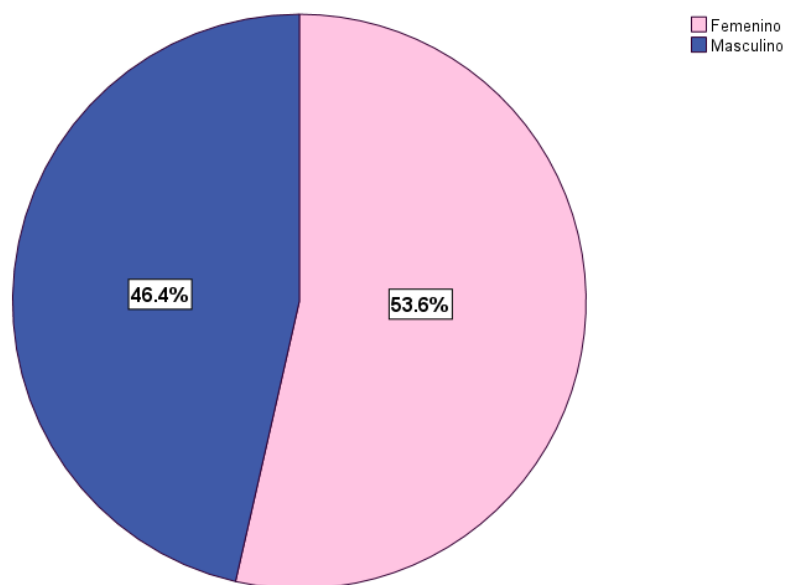
*Edad de encuestados*



En lo que respecta al género de los colaboradores encuestados, se observa una mayor proporción de mujeres, representando un 53.6%, en comparación con los hombres, que constituyeron un 46.4%, tal como se indica en la figura 2.

**Figura 2**

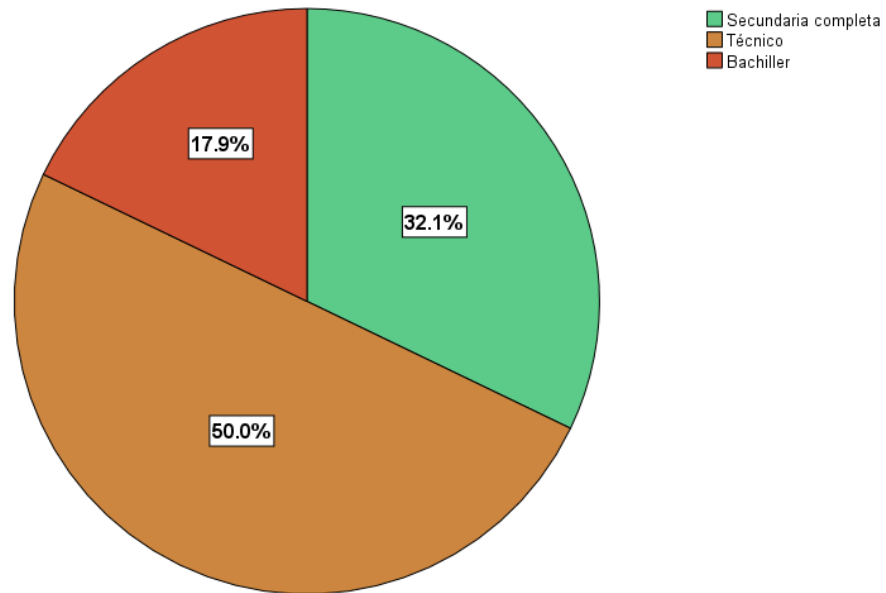
*Género de los encuestados*



Con respecto a la formación académica de los 28 colaboradores encuestados, un 50% tenían estudios técnicos, 32.1% secundaria completa y el 17.9% eran bachilleres.

**Figura 3**

*Formación académica de los colaboradores*

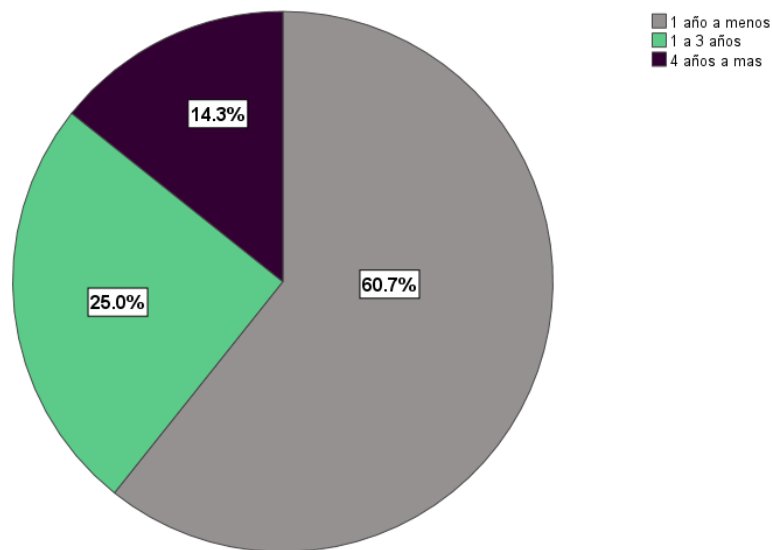


En referencia a los años de experiencia de los colaboradores, se puede observar en la figura 4 que el 60.7% de los participantes indicaron tener menos de 1 año de experiencia laboral. Por otro lado, el 25% de los colaboradores mencionaron tener entre 1 y 3 años de experiencia, mientras que el 14.3% tenía 4 años o más de experiencia.



**Figura 4**

*Años de experiencia de los encuestados en la empresa*



**4.2. Resultados inferenciales**

**4.2.1. Prueba de normalidad**

La justificación para utilizar la prueba de Shapiro-Wilk se basa en que el tamaño de la muestra, que era de 28 personas, es inferior al valor de referencia de cincuenta. La tabla 3 de la prueba de normalidad muestra que la variable capacitación de personal tiene un valor  $p=0.000$  inferior a 0.05, lo que indica que la distribución de los datos no es normal. Del mismo modo, la variable desarrollo profesional tiene un valor  $p=0.000$ ; que también es inferior a 0.05, lo que significa que los datos no siguen una distribución normal. En consecuencia, dado que todos los valores  $p$  son inferiores a 0.05, se eligió una prueba no paramétrica conocida como la correlación de Spearman.

**Tabla 3**

*Prueba de normalidad para las variables*

Variables	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	Grados de libertad	Niveles de significancia
Capacitación de personal	0.834	28	0.000
Desarrollo profesional	0.809	28	0.000

#### 4.2.2. Contraste de hipótesis

Se optó por emplear una prueba no paramétrica debido a que los datos presentados no seguían una distribución normal. Por ende, se seleccionó la correlación de Spearman para poner a prueba las hipótesis planteadas en la investigación. Cada coeficiente obtenido fue evaluado utilizando cinco niveles de interpretación, los cuales se encuentran detallados en la tabla 4.

**Tabla 4**

*Interpretación de los coeficientes de correlación*

Correlación entre	Se considera
0.800 a 1	Muy fuerte
0.600 a 0.800	Fuerte
0.400 a 0.600	Moderado
0.200 a 0.400	Débil
0.000 a 0.200	Muy débil

*Nota.* Traducido de Salkind (2022).

#### 4.2.2.1. Contrastación de la hipótesis general

La capacitación de personal se relaciona significativamente con el desarrollo profesional en la empresa El Cristal SCRL, zona Lima Este (Perú), 2023.

##### **Hipótesis nula**

La capacitación de personal NO se relaciona significativamente con el desarrollo profesional en la empresa El Cristal SCRL, zona Lima Este (Perú), 2023.

##### **Hipótesis alterna**

La capacitación de personal SÍ se relaciona significativamente con el desarrollo profesional en la empresa El Cristal SCRL, zona Lima Este (Perú), 2023.

***Nivel de significancia*** = 0.05

En la tabla 5 se aprecia que el valor de significancia es de  $P=0.001 < \alpha=0.05$ , lo que demuestra que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Además, el coeficiente Rho de Spearman obtenido al observar la hipótesis general referente a la capacitación de personal y desarrollo profesional refleja una correlación fuerte y significativa, debido al valor de 0.613. Es decir, la capacitación de personal sí se relaciona fuerte y significativamente con el desarrollo profesional en la empresa El Cristal SCRL, zona Lima Este (Perú), 2023.

**Tabla 5**

*Correlación de Spearman para hipótesis general*

Variables		Coefficiente de correlación	Sig.
Capacitación de personal	- Desarrollo profesional	0.613	0.001

En la tabla 5, al observar la hipótesis general, la capacitación de personal se relaciona fuerte y significativamente con el desarrollo profesional en la empresa El Cristal SCRL, debido a que esta brinda conocimientos, habilidades y mejoras de productividad con la implementación de programas de capacitación efectivos, ayudando a adaptarse a cambios y satisfaciendo necesidades de los empleados, brindando oportunidades de crecimiento tanto individual como profesionalmente. Mención aparte merece la cultura organizacional, la cual contribuye fomentando una comunicación afectiva y abierta, motivando a participar en los programas de capacitación en busca de nuevas oportunidades alineados con los valores y la visión de la empresa.

#### **4.2.2.2. Contrastación de la hipótesis específica 1**

El desarrollo de competencias se relaciona significativamente con el desarrollo profesional en la empresa El Cristal SCRL, zona Lima Este (Perú), 2023.

### Hipótesis nula

El desarrollo de competencias NO se relaciona significativamente con el desarrollo profesional en la empresa El Cristal SCRL, zona Lima Este (Perú), 2023.

### Hipótesis alterna

El desarrollo de competencias Sí se relaciona significativamente con el desarrollo profesional en la empresa El Cristal SCRL, zona Lima Este (Perú), 2023.

En la tabla 6 se aprecia que el valor de significancia es de  $P= 0.127 > \alpha=0.05$ , lo que demuestra que se rechaza la hipótesis alterna y se acepta la hipótesis nula. Es suma, se puede aseverar contundentemente que el desarrollo de competencias no se relaciona con el desarrollo profesional en la empresa El Cristal SCRL, zona Lima Este (Perú), 2023.

**Tabla 6**

*Correlación de Spearman para hipótesis específica 1*

Dimensión - Variable		Coefficiente de correlación	Sig.
Desarrollo de competencias	- Desarrollo profesional	0.295	0.127

En la tabla 6 se puede evidenciar que no hay relación entre la dimensión desarrollo de competencias y la variable desarrollo profesional; sin embargo, es necesario reconocer y destacar ciertos factores que no se consideraron en la investigación que pudieron haber motivado tal resultado, teniéndose por ejemplo a las oportunidades de crecimiento dentro de la

empresa; además, la motivación personal puede desempeñar un papel importante, ya que algunos muestran mayor interés en la búsqueda de oportunidades de capacitación, mientras que otros no tienen como interés en crecer profesionalmente. Asimismo, otros factores externos como la economía y la demanda del mercado laboral pueden tener una vinculación con el desarrollo profesional, ya que, por la alta competencia de empleabilidad el desarrollo profesional se vuelve limitado, independientemente del nivel de competencias que tenga un colaborador.

#### **4.2.2.3. Contrastación de la hipótesis específica 2**

Los sistemas de trabajo se relacionan significativamente con el desarrollo profesional en la empresa El Cristal SCRL, zona Lima Este (Perú), 2023.

##### **Hipótesis nula**

Los sistemas de trabajo NO se relacionan significativamente con el desarrollo profesional en la empresa El Cristal SCRL, zona Lima Este (Perú), 2023.

##### **Hipótesis alterna**

Los sistemas de trabajo SÍ se relacionan significativamente con el desarrollo profesional en la empresa El Cristal SCRL, zona Lima Este (Perú), 2023.

En la tabla 7 se aprecia que el valor de significancia es de  $P= 0.001 < \alpha=0.05$ , lo que demuestra que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Además, el coeficiente Rho de Spearman obtenido al observar la hipótesis específica 2 referente a los sistemas de trabajo y

desarrollo profesional refleja una correlación moderada y significativa, debido al valor de 0.599. Es decir, los sistemas de trabajo sí se relacionan moderada y significativamente con el desarrollo profesional en la empresa El Cristal SCRL, zona Lima Este (Perú), 2023.

**Tabla 7**

*Correlación de Spearman para hipótesis específica 2*

Dimensión - Variable		Coefficiente de correlación	Sig.
Sistemas de trabajo	- Desarrollo profesional	0.599	0.001

En la tabla 7, al analizar la hipótesis específica 2 se puede evidenciar que los sistemas de trabajo sí se relacionan moderada y significativamente con el desarrollo profesional en la empresa El Cristal SCRL, debido a que un correcto sistema de trabajo, al brindar organizadamente las tareas, responsabilidades y acceso a herramientas y capacitaciones facilita que los colaboradores tengan mayor oportunidad de potenciar sus habilidades y alcanzar un desarrollo profesional. Asimismo, también inciden la cultura organizacional y los valores, ya que al promover la formación y crecimiento personal motiva al talento humano a buscar nuevas oportunidades de crecimiento. Por último, se considera que la comunicación efectiva y la retroalimentación son factores importantes que involucran a líderes y empleados, con el fin de garantizar una buena relación entre los colaboradores y estén motivados a aprovechar los sistemas de trabajo en busca de su desarrollo profesional.

#### 4.2.2.4. Contrastación de la hipótesis específica 3

Las políticas de capacitación se relacionan significativamente con el desarrollo profesional en la empresa El Cristal SCRL, zona Lima Este (Perú), 2023.

##### **Hipótesis nula**

Las políticas de capacitación NO se relacionan significativamente con el desarrollo profesional en la empresa El Cristal SCRL, zona Lima Este (Perú), 2023.

##### **Hipótesis alterna**

Las políticas de capacitación SÍ se relacionan significativamente con el desarrollo profesional en la empresa El Cristal SCRL, zona Lima Este (Perú), 2023.

En la tabla 8 se aprecia que el valor de significancia es de  $P= 0.000 < \alpha=0.05$ , lo que demuestra que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Además, el coeficiente Rho de Spearman obtenido al observar la hipótesis específica 3 referente a las políticas de capacitación y desarrollo profesional refleja una correlación fuerte y significativa, debido al valor de 0.683. Es decir, las políticas de capacitación sí se relacionan fuerte y significativamente con el desarrollo profesional en la empresa El Cristal SCRL, zona Lima Este (Perú), 2023.



**Tabla 8**

*Correlación de Spearman para hipótesis específica 3*

Dimensión - Variable		Coefficiente de correlación	Sig.
Políticas de capacitación	- Desarrollo profesional	0.683	0.000

En la tabla 8, al analizar la hipótesis específica 3 se puede afirmar contundentemente que las políticas de capacitación sí se relacionan fuerte y significativamente con el desarrollo profesional, ello debido a que la empresa se preocupa en implementar las políticas de capacitación que están enfocadas en proporcionar oportunidades de aprendizaje, desarrollo de habilidades y conocimientos, en consecuencia, los colaboradores están mejor preparados para desempeñarse en su trabajo, logrando así asumir roles con mayor responsabilidad y crecimiento profesional dentro de la organización. Por otro lado, la organización brinda oportunidades de crecimiento mediante actividades de desarrollo personal y profesional como; talleres, conferencias, cursos, etc., al igual que seguimiento y apoyo constante.

## CAPITULO V: DISCUSION, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

### 5.1. Discusión

En la presente investigación, el objetivo general se centró en determinar la relación entre la capacitación de personal y el desarrollo profesional en la empresa El Cristal SCRL, ubicada en la zona de Lima Este, Perú, en el año 2023. Los resultados obtenidos revelaron un coeficiente de correlación Rho de Spearman con un valor de 0.613, lo que indica una correlación fuerte y significativa entre las variables estudiadas. Además, se encontró un valor de significancia (p) de 0.001, lo cual respalda la aceptación de la hipótesis alterna planteada en la investigación. Estos resultados coinciden con los hallazgos de la investigación realizada por Rojas en 2018, donde también se evidenció que la capacitación tiene una influencia positiva en el desempeño laboral. En su estudio Rojas (2018), sugirió que se establezcan elementos de capacitación acordes a las prioridades técnicas de la organización, con el objetivo de lograr resultados óptimos. Asimismo, recomendó llevar a cabo evaluaciones periódicas del desempeño laboral, al menos cada seis meses, para obtener información relevante que contribuya a la planificación educativa de la organización. Estos hallazgos respaldan la importancia de la capacitación en el contexto de la empresa El Cristal SCRL y refuerzan la idea de que invertir en el desarrollo de los empleados a través de programas de capacitación puede tener un impacto positivo en su desarrollo profesional. Los resultados obtenidos en esta investigación señalan la necesidad de implementar estrategias de capacitación efectivas y adecuadas a las necesidades técnicas de la empresa, con el fin de optimizar el desempeño laboral y promover el crecimiento profesional de los empleados. Además, los resultados también subrayan la importancia de realizar

evaluaciones periódicas del desempeño laboral, ya que estas proporcionan información valiosa para la planificación y mejora continua de los programas de capacitación. Al llevar a cabo evaluaciones regulares, la empresa puede identificar áreas de mejora y ajustar sus estrategias de capacitación para satisfacer de manera más precisa las necesidades de sus empleados y garantizar el logro de resultados óptimos.

En cuanto a la hipótesis específica 1, que plantea que el desarrollo de competencias no se relaciona significativamente con el desarrollo profesional en la empresa El Cristal SCRL en Lima Este, Perú, en el año 2023, los resultados obtenidos indican que el valor de significancia fue de 0.127, el cual es mayor que el nivel de significancia establecido ( $\alpha=0.05$ ). Este resultado respalda la conclusión de que no existe una relación significativa entre estas variables en el contexto de la investigación. Estos hallazgos están respaldados por la investigación realizada por Alexander en 2019, quien también encontró que no había una relación significativa entre el desarrollo profesional y el compromiso organizacional en su estudio realizado en el Área de Cadena de Suministro. Su encuesta administrada a los trabajadores respalda la falta de relación entre estas variables. Por lo tanto, se rechaza la hipótesis alterna y se concluye que no existe una relación significativa entre el desarrollo de competencias y el desarrollo profesional en el contexto de la empresa El Cristal SCRL. Es importante destacar que estos resultados no invalidan la importancia del desarrollo de competencias en sí mismo, ya que las competencias adquiridas pueden tener un impacto positivo en otros aspectos del desempeño laboral o en diferentes áreas de la organización. Sin embargo, en el contexto específico de esta investigación, no se encontró evidencia de una relación

significativa entre el desarrollo de competencias y el desarrollo profesional. Estos hallazgos tienen implicaciones relevantes para la gestión de recursos humanos en la empresa El Cristal SCRL y sugieren que, si bien el desarrollo de competencias puede ser valioso en términos de adquisición de habilidades y conocimientos, puede no tener un impacto directo en el desarrollo profesional de los empleados. Por lo tanto, es importante considerar otras variables o enfoques en la promoción del desarrollo profesional dentro de la organización.

En relación a la hipótesis específica 2, que plantea que los sistemas de trabajo se relacionan significativamente con el desarrollo profesional en la empresa El Cristal SCRL en Lima Este, Perú, los resultados obtenidos revelaron un coeficiente de correlación Rho de Spearman con un valor de 0.599. Este valor indica una relación moderada y significativa entre las variables estudiadas. Además, se obtuvo un valor de significancia (p) de 0.001, lo cual respalda la aceptación de la hipótesis alterna planteada en la investigación. Estos resultados coinciden con la investigación realizada por Navarrete (2018), quien también encontró una relación significativa entre la capacitación del personal y el desempeño laboral en su estudio. En su investigación, Navarrete identificó las necesidades de capacitación del personal y propuso alternativas para mejorar el desempeño laboral. Además, destacó la importancia de enfocarse en el talento humano como un aspecto fundamental en cualquier empresa y proporcionar las herramientas necesarias para desarrollar las habilidades de los empleados. Estos hallazgos respaldan la importancia de los sistemas de trabajo en el contexto de la empresa El Cristal SCRL y destacan su relación significativa con el desarrollo profesional de los empleados. Los resultados obtenidos en esta investigación sugieren que la implementación de

sistemas de trabajo efectivos puede contribuir a mejorar el desarrollo profesional de los empleados. Al proporcionar las herramientas y recursos adecuados, la empresa puede fomentar el crecimiento y la adquisición de habilidades de su personal, lo que a su vez puede tener un impacto positivo en la calidad del desempeño laboral.

En relación a la hipótesis específica 3, que plantea que existe una relación significativa entre las políticas de capacitación y el desarrollo profesional en la empresa El Cristal SCRL en Lima Este, Perú, en el año 2023, los resultados obtenidos respaldan la hipótesis alterna. El valor de significancia obtenido fue de  $p = 0.000$  y el coeficiente de correlación Rho de Spearman fue de 0.683, lo cual indica una correlación fuerte y significativa entre las variables estudiadas. Estos resultados son similares a los obtenidos en la investigación realizada por Subilaga en 2020, quien encontró una relación positiva entre la formación y el desarrollo de los recursos humanos en su estudio. En su investigación, Subilaga (2020), destacó que la organización estudiada invertía en sus empleados a través de la formación, el desarrollo profesional y la implementación de políticas de capacitación definidas. Como resultado, los colaboradores lograban adaptarse de manera adecuada a la tecnología en constante cambio y desarrollo de la organización, lo que les brindaba una ventaja competitiva. Estos hallazgos respaldan la importancia de las políticas de capacitación en el contexto de la empresa El Cristal SCRL y subrayan su relación significativa con el desarrollo profesional de los empleados. Al implementar políticas de capacitación adecuadas y brindar oportunidades de formación y desarrollo, la empresa puede fomentar el crecimiento y el avance profesional de su

personal. Esto a su vez puede contribuir a mejorar el desempeño laboral, la adaptabilidad a los cambios y la ventaja competitiva de la organización.

## 5.2. Conclusiones

La capacitación de personal tiene una relación directa con el desarrollo profesional en la empresa El Cristal SCRL en Lima Este, Perú, en el año 2023. Además, las políticas de capacitación, el liderazgo y el apoyo organizacional están vinculados positivamente con el desarrollo profesional. La investigación realizada en el marco de esta tesis tuvo como objetivo principal analizar la relación entre la capacitación de personal y el desarrollo profesional en la empresa El Cristal SCRL en Lima Este, Perú, en el año 2023. Los resultados obtenidos demostraron de manera concluyente que existe una correlación fuerte y significativa entre ambas variables, respaldando así la hipótesis alterna y rechazando la hipótesis nula. El coeficiente de correlación obtenido fue de 0.613, lo cual indica una relación positiva y robusta entre la capacitación de personal y el desarrollo profesional. Este resultado respalda la idea de que al brindar a los empleados los conocimientos, habilidades y mejoras de productividad necesarios a través de programas de capacitación efectivos, se les ayuda a adaptarse a los cambios y satisfacer sus necesidades profesionales. Las políticas de capacitación implementadas en la empresa, junto con un liderazgo sólido y un apoyo organizacional adecuado, juegan un papel crucial en este proceso. Es importante destacar que la significancia estadística obtenida con un valor de  $p = 0.001$ , por debajo del nivel de significancia establecido ( $\alpha=0.05$ ), respalda aún más la conclusión de que la capacitación de personal se relaciona

directamente con el desarrollo profesional en la empresa El Cristal SCRL. Estos hallazgos se alinean con la literatura existente en el campo de la gestión de recursos humanos, donde se ha reconocido ampliamente que la capacitación efectiva es fundamental para el crecimiento y la mejora del desempeño profesional de los empleados.

De acuerdo con el primer objetivo específico de la investigación, los resultados de la investigación en la empresa El Cristal SCRL indican que no se encontró una relación significativa entre el desarrollo profesional y el desarrollo de competencias. Aunque se planteaba inicialmente la hipótesis de una relación positiva, los análisis estadísticos arrojaron un valor de significancia por encima del nivel establecido. Es importante tener en cuenta que la falta de una relación significativa no implica necesariamente que estas dos áreas sean independientes o que no se influyan mutuamente de ninguna manera. Pueden existir otros factores o variables no considerados en este estudio que estén influyendo en la relación entre el desarrollo profesional y el desarrollo de competencias.

1. Contexto organizacional: El entorno y la cultura de la empresa pueden afectar el desarrollo profesional y el desarrollo de competencias.
2. Políticas y prácticas de recursos humanos: Las políticas y prácticas relacionadas con la gestión del talento pueden influir en cómo se relacionan ambas variables.

3. Apoyo y recursos disponibles: La disponibilidad de programas de capacitación y desarrollo, así como de mentores y herramientas, puede influir en la adquisición de competencias.
4. Gestión del desempeño: La forma en que se evalúa y se gestiona el desempeño puede afectar el desarrollo de competencias.
5. Factores individuales: Las características individuales de los empleados, como su motivación y capacidad de aprendizaje, también pueden influir en la relación entre desarrollo profesional y desarrollo de competencias.

Estos resultados son relevantes para la comprensión de la relación específica entre el desarrollo profesional y el desarrollo de competencias en el contexto de la empresa El Cristal SCRL en Lima Este, Perú en 2023. Sin embargo, es necesario realizar investigaciones adicionales para profundizar en el análisis de los factores que pueden influir en el desarrollo de competencias y su relación con el desarrollo profesional en esta empresa en particular.

En el segundo objetivo específico de la investigación, se llevó a cabo un análisis para investigar la relación entre los sistemas de trabajo y el desarrollo profesional en la empresa El Cristal SCRL, ubicada en Lima Este, Perú, en el año 2023. Los resultados obtenidos revelaron una relación significativa entre ambas variables, con un coeficiente de 0.599 y un valor de  $p = 0.001$ , lo que indica que existe una asociación positiva entre los sistemas de trabajo y el desarrollo profesional de los colaboradores. Estos hallazgos destacan la importancia de implementar sistemas de trabajo adecuados dentro de la organización. Los



sistemas de trabajo eficientes y bien estructurados brindan un entorno propicio para el desarrollo profesional de los colaboradores. Al establecer procesos claros, roles y responsabilidades definidos, así como la utilización de herramientas y tecnologías adecuadas, se fomenta el crecimiento y la mejora continua en el desempeño de los empleados. La correlación positiva encontrada respalda la hipótesis planteada y sugiere que la implementación de sistemas de trabajo efectivos está directamente relacionada con el desarrollo profesional de los colaboradores en la empresa El Cristal SCRL. Al emplear sistemas de trabajo adecuados, se crea un entorno que promueve el aprendizaje, la adquisición de nuevas habilidades y la realización de tareas de manera más eficiente. Estos resultados tienen implicaciones importantes para la gestión y el diseño de los sistemas de trabajo en la empresa El Cristal SCRL y otras organizaciones similares. Destacan la necesidad de evaluar y mejorar continuamente los sistemas de trabajo existentes, asegurando que estén alineados con los objetivos estratégicos de la organización y que apoyen el desarrollo profesional de los colaboradores.

En el tercer objetivo específico de la investigación, se llevó a cabo un análisis para determinar si las políticas de capacitación se relacionan con el desarrollo profesional en la empresa El Cristal SCRL, ubicada en Lima Este, Perú, en el año 2023. Los resultados obtenidos revelaron una correlación fuerte y significativa entre ambas variables, con un coeficiente de 0.683 y un valor de significancia de  $P = 0.000$ , por debajo del nivel de significancia establecido ( $\alpha = 0.05$ ). Estos hallazgos indican claramente que la implementación de políticas de capacitación efectivas, enfocadas en brindar oportunidades de aprendizaje,

desempeña un papel fundamental en el desarrollo profesional de los colaboradores en la empresa El Cristal SCRL. La correlación positiva encontrada respalda la hipótesis planteada y sugiere que, al proporcionar programas de capacitación adecuados, se promueve el crecimiento y el avance profesional de los empleados. La significancia estadística obtenida refuerza aún más la conclusión de que las políticas de capacitación están estrechamente relacionadas con el desarrollo profesional. Al ofrecer a los colaboradores oportunidades de aprendizaje y desarrollo de habilidades, la empresa les brinda las herramientas necesarias para adaptarse a los cambios en el entorno laboral y satisfacer sus necesidades profesionales. Estos resultados tienen implicaciones importantes para la gestión de recursos humanos en la empresa El Cristal SCRL y otras organizaciones similares. Destacan la importancia de invertir en políticas de capacitación efectivas, diseñadas para fomentar el desarrollo profesional de los colaboradores. Al hacerlo, se crea un ambiente propicio para el crecimiento personal y el progreso en la carrera de los empleados.

### **5.3. Recomendaciones**

Con respecto a la primera conclusión, se sugiere:

1. Identificar necesidades de capacitación: Realizar encuestas y entrevistas para determinar las áreas en las que los empleados necesitan mejorar sus habilidades, como comunicación, liderazgo o manejo de herramientas tecnológicas.

2. Diseñar programas personalizados: Desarrollar cursos o talleres que aborden las necesidades identificadas, adaptando el contenido y la metodología de enseñanza a las preferencias y estilos de aprendizaje de los empleados.

3. Utilizar tecnología de aprendizaje: Implementar un software de aprendizaje en línea que brinde acceso a materiales interactivos, videos o simulaciones para facilitar el aprendizaje autodirigido y personalizado.

4. Establecer indicadores de medición: Establecer criterios de evaluación, como pruebas de conocimiento o evaluaciones de desempeño, para medir el progreso y la adquisición de habilidades por parte de los empleados.

5. Realizar seguimiento y ajustes: Evaluar periódicamente la efectividad de los programas de capacitación mediante retroalimentación de los participantes y análisis de resultados. Realizar ajustes necesarios para mejorar el impacto de las capacitaciones.

Por ende, al implementar capacitaciones específicas y seguir las recomendaciones mencionadas, la empresa podrá fortalecer el desarrollo profesional de sus empleados, lo que se traducirá en un mejor desempeño laboral y un crecimiento organizacional sostenible. Esto se centra en abordar las necesidades o carencias que experimentan los empleados, con el objetivo de permitirles mejorar sus habilidades y, por lo tanto, desempeñarse de manera excepcional y con alta calidad en sus labores. Además, es importante llevar a cabo una evaluación constante de la eficacia de estos programas para poder verificar y realizar ajustes según los resultados obtenidos. De esta manera, se

logrará una mayor productividad y se fortalecerá aún más la relación entre la formación del personal y su desarrollo profesional.

En función de la segunda conclusión, según los resultados obtenidos, aunque no se detecta una correlación significativa entre el desarrollo de competencias y el desarrollo profesional, se hacen las siguientes recomendaciones:

1. Identificar y abordar las competencias clave relevantes para cada rol dentro de la empresa, como habilidades técnicas, comunicación, pensamiento estratégico, resolución de problemas, adaptabilidad, entre otras.
2. Involucrar a los puestos de gerencia en el análisis del liderazgo y la planificación del desarrollo, evaluando las habilidades de liderazgo existentes, identificando áreas de mejora y diseñando programas de capacitación específicos.
3. Destacar el liderazgo y el apoyo organizacional para motivar a los empleados y satisfacer sus necesidades personales y laborales.
4. Considerar la coyuntura económica y social para brindar mayores oportunidades laborales.
5. Proporcionar oportunidades de crecimiento y motivación personal a través de programas de capacitación, proyectos desafiantes y programas de mentoría.

6. Promover un ambiente de apoyo y orientación donde los empleados se sientan cómodos compartiendo sus metas y necesidades de desarrollo.

Estas recomendaciones buscan mejorar el desarrollo de competencias y el crecimiento profesional de los empleados al enfocarse en áreas clave y al involucrar a los líderes en el proceso de desarrollo. Esto contribuirá a fortalecer el desempeño individual y el éxito general de la organización.

En relación con la tercera conclusión acerca de la conexión entre los sistemas de trabajo y el desarrollo profesional, se sugiere que la empresa desarrolle, examine y perfeccione sus sistemas de trabajo actuales con el objetivo de asegurar que sean eficaces y eficientes, además de fomentar el progreso profesional de los empleados. Esto puede incluir la introducción de flujos de trabajo, la adopción de tecnología adecuada y la asignación de tareas de acuerdo a las habilidades y capacidades individuales de cada trabajador. Asimismo, es esencial cultivar una cultura organizacional positiva que inspire la formación y el desarrollo personal, con el propósito de aprovechar al máximo los sistemas de trabajo para el crecimiento profesional.

En lo que respecta a la cuarta conclusión, se destaca la importancia de la mejora constante en todos los aspectos relacionados con la formación y el crecimiento profesional. Por lo tanto, se aconseja mantener y reforzar las políticas de capacitación a través de una planificación cuidadosa, implementación efectiva, evaluación rigurosa y control continuo. Esto permitirá medir el impacto de las políticas y programas implementados, con el objetivo de

proporcionar oportunidades de aprendizaje que hagan que los empleados se sientan cómodos y alcancen niveles más altos de productividad y rentabilidad para la empresa. Además, esta estrategia les permitirá adquirir un amplio conocimiento a través de la experiencia y el desarrollo de habilidades durante la realización de sus tareas laborales. Por ende, la mejora constante en la capacitación y desarrollo profesional es esencial para el éxito tanto de los trabajadores como de la empresa en su conjunto.

## Referencias bibliográficas

- Alatrística, G. (2020). Importancia del liderazgo en los equipos de trabajo. *Gestión en el Tercer Milenio*, 23(46), 89-98.  
<https://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/administrativas/article/view/19157/16073>
- Albújar, H., Janampa, L., Odar, R. y Osorio, M. (2008). *Sistema nacional de capacitación para la mype peruana*. Gerencia para el Desarrollo 2. Esan Ediciones.  
[https://repositorio.esan.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12640/154/Gerencia\\_para\\_el\\_desarrollo\\_02.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.esan.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12640/154/Gerencia_para_el_desarrollo_02.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Alexander, L. (2019). *Relación entre calidad de vida profesional y compromiso organizacional en los trabajadores del área cadena de suministro en una empresa del Estado de Lima Metropolitana* [Tesis de maestría, Universidad de San Martín de Porres]. Repositorio académico  
<https://hdl.handle.net/20.500.12727/5666>
- Bermúdez, L. (2015). Capacitación: una herramienta de fortalecimiento de las pymes. *InterSedes*, 16(1), 2215-2458. [https://www.scielo.sa.cr/scielo.php?pid=S2215-24582015000100001&script=sci\\_arttext](https://www.scielo.sa.cr/scielo.php?pid=S2215-24582015000100001&script=sci_arttext)
- Bertolotti, S. (2021). *Modalidades de capacitación y desempeño laboral del potencial humano del Banco Internacional de Perú S.A.A.-Interbank de la ciudad de Ica, 2019* [Tesis de maestría, Universidad Nacional San Luis Gonzaga]. Repositorio Institucional de la Universidad Nacional San Luis Gonzaga.  
<https://repositorio.unica.edu.pe/handle/20.500.13028/3454>

- Bravo, G. (2018). *Ética laboral y el desarrollo profesional en la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo Junín -2017* [Tesis de licenciatura, Universidad Peruana de los Andes]. Repositorio Institucional. <https://repositorio.upla.edu.pe/handle/20.500.12848/474>
- Brizuela-Gutiérrez, T. (2019). Desarrollo profesional: una herramienta efectiva para el crecimiento integral de los profesionales en inglés en la UNED. *Revista Espiga*, 18(37), 99-110. <https://www.redalyc.org/journal/4678/467859737002/html/>
- Business Training Experts (s.f.). *Benefiting from learning: Are companies' investments in education and training worth it?* <https://businesstrainingexperts.com/knowledge-center/training-roi/profitting-from-learning/>
- Calzada, J. (2021). *Mejora del proceso de capacitación de nuevos agentes en el área de ventas de una compañía de alta tecnología, a través de la gestión del conocimiento* [Tesis de maestría, Universidad Jesuita de Guadalajara]. Repositorio Institucional de ITESO (Rel). <https://rei.iteso.mx/handle/11117/7463>
- Canales, B. (2020). Integratec. *Estrategia desarrollo de competencias 2022*. <https://www.integratec.com/blog/desarrollo-de-competencias.html>
- Cárdenas, L. (2019). *Capacitación laboral para la aplicación de los estándares de seguridad y salud en el personal administrativo de la Escuela de Postgrado de la Universidad Privada Antenor Orrego-2018* [Tesis de maestría, Universidad Privada Antenor Orrego]. Repositorio Digital de la Universidad Privada Antenor Orrego. <https://hdl.handle.net/20.500.12759/5537>



Cáscales, A. (2019). La era de los valientes. *Empleabilidad: qué es y por qué debe preocuparte*. <https://www.laeradelosvalientes.com/que-es-empleabilidad-definicion/>

Cerna, Y. A., Delgado, J. Y. y Salas, H. J. (2022). Cloud computing y gestión documental en una empresa de servicios BPO, distrito de Magdalena del Mar (Lima-Perú), 2021. *Industrial Data*, 25(1), 285-298. <https://doi.org/10.15381/idata.v25i1.21960>

Chiavenato, I. (2019). *Introducción a la teoría general de la administración* (Décima ed.). McGraw-Hill Interamericana Editores.

Cruz, J. (2021). *Gestión por competencias y productividad laboral de la fuerza de ventas empresa EPSON PERÚ S.A* [Tesis doctoral, Universidad Ricardo Palma]. Repositorio Institucional URP. <https://repositorio.urp.edu.pe/handle/20.500.14138/4525>

ESAN (2019). *Train the trainers: el modelo para capacitar a los capacitadores de las empresas*. <https://www.esan.edu.pe/conexion-esan/train-the-trainers-el-modelo-para-capacitar-a-los-capacitadores-de-las-empresas#:~:text=Seg%C3%BAun%20estudio%20de%20la,industria%20y%20en%20la%20empresa.>

Espinoza, K. y Montalvo, Y. (2021). *Gestión del talento humano y desempeño laboral del personal administrativo de la Zona Registral N° VIII-Sede Huancayo en tiempos de Covid* [Tesis de maestría, Universidad Continental]. Repositorio Institucional Continental. <https://hdl.handle.net/20.500.12394/10409>

- Ferrero, M. (2020). *La gestión del desarrollo en la Contaduría General de la provincia de Río Negro: un análisis de las políticas y estrategias de capacitación para implementar el Modelo de Gestión por Resultado, durante el período 2012-2016* [Tesis de licenciatura, Universidad Nacional del Comahue]. RDI UNCo. <http://rdi.uncoma.edu.ar/handle/uncomaid/16280>
- Flores, J. y Gómez, I. (2018). Apoyo organizacional percibido y compromiso organizacional en una empresa privada de Lima, Perú. *Ajayu Órgano de Difusión Científica del Departamento de Psicología UC BSP*, 16(1), 2077-2161. [http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2077-21612018000100001](http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2077-21612018000100001)
- Gonzales, N. y Martínez, P. (2020). Relevancia de las competencias transversales en el desarrollo profesional del Graduado. Percepción del estudiante. *Profesorado: Revista de currículum y formación del profesorado*, 24(2), 389-413. <https://revistaseug.ugr.es/index.php/profesorado/article/view/15041/pdf>
- Hernández, G. (2018). Blog de Recursos Humanos. *La metodología de desarrollo por competencias; factores de éxito y beneficios*. <https://www.amedirh.com.mx/blogrh/sector-energetico-en-rh/la-metodologia-de-desarrollo-por-competencias-factores-de-exito-y-beneficios-para-el-sector-hidrocarburos/>
- Hernández-Sampieri, R. y Mendoza, C. P. (2018). *Metodología de la Investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. McGraw-Hill/Interamericana Editores.
- Internacional Organization for Standardization (s.f.). *La Mejora Continua en las normas ISO*. <https://isowin.org/blog/mejora-continua-ISO->

[9001/#:~:text=En%20las%20normas%20ISO%2C%20se%20define%20la%20Mejora,organizaci%C3%B3n%20a%20la%20hora%20de%20cumplir%20los%20requisitos%22](#)

Lorenzon, E. (2020). *Sistemas y organizaciones*. Editorial de la Universidad Nacional de la Plata.

Malpartida-Meza, D., Granada-López, A. y Salas-Canales, H. J. (2022). Calidad de servicio y satisfacción del cliente en una empresa comercializadora de sistemas de climatización doméstica e industrial, distrito de Surquillo (Lima - Perú), 2021. *Revista Científica de la UCSA*, 9(3), 23-35. <https://doi.org/10.18004/ucsa/2409-8752/2022.009.03.023>

Marquina, J. (2021). *Capacitación y Desempeño laboral de los consultores de Centro de Empleo-Ministerio del Trabajo y Promoción del Empleo, Lima: 2019* [Tesis de maestría, Universidad Nacional de Trujillo]. Repositorio UNITRU-Tesis. <https://dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/17676>

Navarrete, M. (2018). *La capacitación del personal y el desempeño laboral* [Tesis de maestría, Universidad Técnica de Ambato]. Repositorio Universidad Técnica de Ambato. <https://repositorio.uta.edu.ec/jspui/handle/123456789/28329>

Obando, M. (2020). Capacitación del talento humano y productividad: Una revisión literaria. *ECA Sinergia* 11(2), 166-173. [https://doi.org/10.33936/eca\\_sinergia.v11i2.2254](https://doi.org/10.33936/eca_sinergia.v11i2.2254)

Organización Internacional del Trabajo (2023). *World Employment and Social Outlook*.

[https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/@dgreports/@inst/documents/publication/wcms\\_865332.pdf](https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/@dgreports/@inst/documents/publication/wcms_865332.pdf)

Ovalle-Castiblanco, A. y Cárdenas-Aguirre, D. (2019). Los sistemas de trabajo desde el campo profesional de la Ingeniería Industrial: revisión de la literatura. *Ingeniería Industrial. Actualidad y Nuevas Tendencias*, 6(23), 77-96.

<https://www.redalyc.org/journal/2150/215067134006/html/>

Panayides, P. (2013). Coefficient alpha: Interpret with caution. *Europe's Journal of Psychology*, 9(4), 687-696. <https://doi.org/10.5964/ejop.v9i4.653>

Pérez, A. (2018). *Política de Capacitación*. IEnova infraestructura energética.

[https://www.ienova.com.mx/pdf/Politica\\_de\\_Capacitacion.pdf](https://www.ienova.com.mx/pdf/Politica_de_Capacitacion.pdf)

REFA, I. (s.f.). *Sistemas de trabajo*. <https://refa-international.com/es/diccionario-refa/s/sistema-de-trabajo>

Rojas, F. (2018). *Capacitación y desempeño profesional* [Tesis de licenciatura, Universidad Rafael Landívar]. Universidad Rafael Landívar.

<http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesiseortiz/2018/05/43/Rojas-Francisco.pdf>

Romero, G. (2020). *Tecnología Desarrollo Organizacional & Recursos Humanos. Apoyo organizacional*. <https://www.tecdorh.mx/soluciones-2/estrategia/apoyo-organizacional#:~:text=El%20apoyo%20organizacional%20ejerce%20una,como%20mediador%20de%20dicha%20relaci%C3%B3n>

<https://www.tecdorh.mx/soluciones-2/estrategia/apoyo-organizacional#:~:text=El%20apoyo%20organizacional%20ejerce%20una,como%20mediador%20de%20dicha%20relaci%C3%B3n>

Salas-Canales, H. J. (2021). Marketing basado en la fe: Conexión entre religión y negocios. *ACADEMO*, 8(1), 101-108.

<https://doi.org/10.30545/academo.2021.ene-jun.9>

Salkind, N. J. (2022). *Exploring Research (Global Edition)* (Décima ed.). Pearson Education Limited.

Sibulaga, M. (2020). *The Impact of Human Resource Training and Development in Creating Competitive Advantage in the Tanzanian Banking Sector: The Case of Exim Bank Tanzania Limited* [Tesis de maestría, The Open University of Tanzania]. The Open University of Tanzania Institutional Repository.

<http://repository.out.ac.tz/2758/>

SITEAL (2019). *Educación y formación técnica y profesional*. Conexión Esan.

[https://siteal.iiep.unesco.org/sites/default/files/sit\\_informe\\_pdfs/siteal\\_educacion\\_y\\_formacion\\_tecnica\\_profesional\\_20190607.pdf](https://siteal.iiep.unesco.org/sites/default/files/sit_informe_pdfs/siteal_educacion_y_formacion_tecnica_profesional_20190607.pdf)

Skali, A. (2020). The tower of science. *Tu cerebro en el trabajo*.

<https://thetowerofscience.com/espanol/resumen-del-libro-tu-cerebro-en-el-trabajo-por-david-rock-your-brain-at-work-pdf-epub-gratis/>

Sociedad Americana de Calidad (2019). *Train the trainers: el modelo para capacitar a los*

*capacitadores de las empresas*. [https://www.esan.edu.pe/conexion-esan/train-](https://www.esan.edu.pe/conexion-esan/train-the-trainers-el-modelo-para-capacitar-a-los-capacitadores-de-las-empresas#:~:text=Seg%C3%BAn%20un%20estudio%20de%20la,industria%20y%20en%20la%20empresa.)

[the-trainers-el-modelo-para-capacitar-a-los-capacitadores-de-las-](https://www.esan.edu.pe/conexion-esan/train-the-trainers-el-modelo-para-capacitar-a-los-capacitadores-de-las-empresas#:~:text=Seg%C3%BAn%20un%20estudio%20de%20la,industria%20y%20en%20la%20empresa.)

[empresas#:~:text=Seg%C3%BAn%20un%20estudio%20de%20la,industria%20y%20en%20la%20empresa.](https://www.esan.edu.pe/conexion-esan/train-the-trainers-el-modelo-para-capacitar-a-los-capacitadores-de-las-empresas#:~:text=Seg%C3%BAn%20un%20estudio%20de%20la,industria%20y%20en%20la%20empresa.)

Solari-Legua, G. A. y Salas-Canales H. J. (2023). Tecnologías de información y comunicación y desarrollo organizacional en el Área Comercial de una compañía

peruana de seguros, 2022. *Fides et Ratio*, 25(25), 135-165.

<https://doi.org/10.55739/fer.v25i25.131>

Suarez, B. (2016). Empleabilidad: análisis del concepto. *Centro de Apoyo Psicopedagógico y Educativo (CAPE)*, 1(14), 67-84.

<https://revistas.uvigo.es/index.php/reined/article/view/2066/2030>

Trinidad, T., Reyes, D. y Fernández, P. (2018). *Propuesta de programa de capacitación laboral para mejorar la atención al cliente de la entidad financiera Mibanco, Agencia Gamarra 471-La Victoria, 2017* [Tesis de licenciatura, Universidad Peruana de las Américas]. Repositorio de la Universidad Peruana de las Américas.

<http://repositorio.ulasamericas.edu.pe/handle/upa/317>

Yesford, D. (2023). *Iniciativas Globales de Capacitación 4 Estrategias para Mejorar la Implementación del Aprendizaje Global*. Wilson Learning Worldwide.

<https://www.wilsonlearning.com/wlw/articles/hr/learning-projects-global?site=LATAM>

Zalukhu, N., Hendriani, S. y Fitri, K. (2020). The Effect of Recruitment and Training on Commitment and Performance of Village Business Entity (Bumdes) Management in Kampar Regency Riau Province. *Indonesian Journal of Economics, Social, and Humanities*, 2(2), 135-146. <https://doi.org/10.31258/ijesh.2.2.135-146>

Zato, M. (2022). Shopify. *¿Qué es el Networking y para qué sirve esta estrategia empresarial?* <https://www.shopify.com/es/blog/que-es-networking#example1>

## Abreviaturas

*Compromiso:* El compromiso implica una dedicación y una responsabilidad hacia algo que se considera importante.

*Eficiencia:* Es la aptitud de resolver un objetivo en el menor tiempo posible y con el ahorro de recursos disponibles.

*Habilidades:* Es aquella capacidad de una persona para realizar una determinada tarea o actividad de manera correcta y sencilla. Las habilidades son capacidades adquiridas a través del aprendizaje y la práctica que permiten a una persona realizar tareas o resolver problemas de manera efectiva.

*Habilidades blandas:* Conjunto de habilidades sociales, emocionales y de comunicación que se necesitan para trabajar y relacionarse con otras personas de manera efectiva.

*Networking:* Es el proceso de establecer y preservar vínculos y relaciones de carácter profesional con individuos provenientes de diversas industrias y campos de especialización (Zato, 2022).

*Productividad:* Una mayor productividad significa un mejor aprovechamiento de los recursos y una mayor capacidad para lograr objetivos y metas. Es un indicador clave del éxito en cualquier ámbito

**Anexos**



### Anexo 1: Matriz de consistencia

Problema general	Objetivo general	Hipótesis general	Método
¿De qué manera se relaciona la capacitación de personal con el desarrollo profesional en la empresa El Cristal SCRL, zona Lima Este (Perú), 2023?	Determinar de qué manera se relaciona la capacitación de personal con el desarrollo profesional en la empresa El Cristal SCRL, zona Lima Este (Perú), 2023.	La capacitación de personal se relaciona significativamente con el desarrollo profesional en la empresa El Cristal SCRL, zona Lima Este (Perú), 2023.	<p><b>Metodología:</b> Diseño no experimental, transversal, correlacional-causal.</p> <p><b>Tipo:</b> Alcance correlacional.</p> <p><b>Enfoque:</b> Cuantitativo.</p> <p><b>Población:</b> 100 colaboradores de la empresa El Cristal SCRL, zona Lima Metropolitana.</p> <p><b>Muestra:</b> 26 colaboradores de la empresa El Cristal SCRL, zona Lima Este (Perú), 2023</p> <p><b>Técnica de recolección de datos:</b> Encuesta (Instrumento: cuestionario).</p> <p><b>Técnica de procesamiento de datos:</b> Estadística descriptiva e inferencial.</p>
Problemas específicos	Objetivos específicos	Hipótesis específicas	
¿De qué manera se relaciona el desarrollo de competencias con el desarrollo profesional en la empresa El Cristal SCRL, zona Lima Este (Perú), 2023?	Identificar de qué manera se relaciona el desarrollo de competencias con el desarrollo profesional en la empresa El Cristal SCRL, zona Lima Este (Perú), 2023.	El desarrollo de competencias se relaciona significativamente con el desarrollo profesional en la empresa El Cristal SCRL, zona Lima Este (Perú), 2023.	
¿De qué manera se relacionan los sistemas de trabajo con el desarrollo profesional en la empresa El Cristal SCRL, zona Lima Este (Perú), 2023?	Analizar de qué manera se relacionan los sistemas de trabajo con el desarrollo profesional en la empresa El Cristal SCRL, zona Lima Este (Perú), 2023.	Los sistemas de trabajo se relacionan significativamente con el desarrollo profesional en la empresa El Cristal SCRL, zona Lima Este (Perú), 2023.	
¿De qué manera se relacionan las políticas de capacitación con el desarrollo profesional en la empresa El Cristal SCRL, zona Lima Este (Perú), 2023?	Evaluar de qué manera se relacionan las políticas de capacitación con el desarrollo profesional en la empresa El Cristal SCRL, zona Lima Este (Perú), 2023.	Las políticas de capacitación se relacionan significativamente con el desarrollo profesional en la empresa El Cristal SCRL, zona Lima Este (Perú), 2023.	

## Anexo 2: Matriz de operacionalización

VARIABLES	DEFINICIÓN	DIMENSIÓN	INDICADOR	ITEM	ESCALA	INSTRUMENTO
Capacitación de personal	Desarrollo sistemático que implica formar y aumentar conocimientos para poder ejercer un buen desempeño personal. La capacitación se da en una comunidad que ofrece ayudar la transformación y enseñanza práctica (Chiavenato, 2019).	Desarrollo de competencias	Compromiso	2	Tipo Likert: (1) Totalmente en desacuerdo (2) En desacuerdo (3) Ni de acuerdo ni en desacuerdo (4) De acuerdo (5) Totalmente de acuerdo	Cuestionario
			Productividad del personal	2		
			Estrategias	2		
		Sistemas de trabajo	Trabajo en equipo	2		
			Control	2		
			Mejora del clima organizacional	1		
		Políticas de capacitación	Oportunidades de aprendizaje	1		
			Logro de objetivos	2		
			Desarrollo de habilidades	2		
Desarrollo profesional	Brizuela-Gutiérrez (2019) indica que el desarrollo profesional es una forma excelente y eficaz de equipar a los profesionales con las herramientas para responder con éxito a las necesidades y oportunidades emergentes.	Apoyo organizacional	Bienestar de colaboradores	2		
			Adaptación	1		
			Toma de decisiones	2		
		Empleabilidad	Retención de talentos	2		
			Capital humano	3		
			Capacidad de negociación	2		
		Liderazgo	Responsabilidad	2		
			Habilidades de comunicación	1		
			Motivación	2		

### Anexo 3: Encuesta/instrumento de evaluación

#### Modelo de cuestionario estructurado

#### “CAPACITACIÓN DE PERSONAL Y DESARROLLO PROFESIONAL EN LA EMPRESA EL CRISTAL SCRL, ZONA LIMA ESTE (PERÚ), 2023”

El propósito del estudio es determinar la relación entre la capacitación de personal y el desarrollo profesional en la empresa El Cristal SCRL, zona Lima Este (Perú), 2023. Durante su participación, se le pedirá amablemente que responda de manera voluntaria a las preguntas que se le presenten. Es importante destacar que toda la información recopilada será tratada de manera confidencial y solo se utilizará con fines académicos. Agradecemos sinceramente su colaboración.

#### Datos generales:

Edad:

18 a 25

26 a 35

36 a más

Género:

Masculino  Femenino  No deseo responder

Nivel de formación:

Secundaria completa

Técnico

Bachiller

Titulado

Años de experiencia dentro de la empresa:

1 año a menos

1 a 3 años

4 años a más

Por favor, muestre su grado de acuerdo o desacuerdo con las afirmaciones que aparecen a continuación, marcando con una X, según la siguiente valoración:

- [1] Totalmente en desacuerdo
- [2] En desacuerdo
- [3] Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- [4] De acuerdo
- [5] Totalmente de acuerdo

### Capacitación de personal

A continuación, tiene 16 enunciados, con cinco opciones de respuesta, desde «totalmente en desacuerdo» hasta «totalmente de acuerdo». Coloca un aspa en la opción que mejor describa tu situación. Recuerda responder con la mayor sinceridad posible.

DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEM	VALORACIÓN				
			1	2	3	4	5
Desarrollo de competencias	Compromiso	1. ¿Considera usted que la empresa cumple con los incentivos para el logro de metas y objetivos?					
		2. ¿Cree usted que el equipo de trabajo está comprometido con los objetivos organizacionales?					
	Productividad del personal	3. ¿Considera usted que la empresa establece adecuadamente la meta para cada trabajador?					
		4. ¿Considera usted que la capacitación recibida por la empresa en sus diferentes modalidades me permite desarrollar iniciativas para el logro de metas y objetivos de trabajo?					
	Estrategias	5. ¿Considera usted que la empresa desarrolla estrategias para maximizar el potencial del talento humano?					
		6. ¿Considera usted que la empresa realiza un plan de trabajo para el cumplimiento de la meta?					
Sistemas de trabajo	Trabajo en equipo	7. ¿La capacitación recibida por la empresa El Cristal SCRL permite desarrollar actitudes positivas hacia mis compañeros de trabajo y mejorar la calidad del servicio a los clientes?					
		8. ¿Considera usted La capacitación recibida por la empresa El Cristal SCRL me ayuda mejorar mis relaciones con los clientes,					

		compañeros de trabajo y jefes inmediatos?							
	Control	9. ¿Considera usted la empresa El Cristal SCRL evalúa las necesidades de capacitación?							
		10. ¿El supervisor a cargo está pendiente del avance del trabajo de cada agencia?							
	Mejora del clima organizacional	11. ¿La empresa El Cristal SCRL realiza dinámicas de trabajo para mejorar el clima laboral?							
Políticas de capacitación	Oportunidades de aprendizaje	12. ¿La empresa brinda charlas y capacitaciones para reforzar e incrementar el aprendizaje de sus colaboradores?							
	Logro de objetivos	13. ¿La empresa El Cristal SCRL brinda la capacitación necesaria que permite realizar un eficiente logro de objetivos?							
		14. ¿La empresa El Cristal SCRL brinda los recursos tecnológicos necesarios para el desarrollo de objetivos?							
	Desarrollo de habilidades	15. ¿Considera usted que la organización fomenta el desarrollo de habilidades?							
		16. ¿Las evaluaciones de desempeño de la empresa El Cristal SCRL se aproximan a los planes de desarrollo profesional de los colaboradores?							

### Desarrollo profesional

A continuación, tiene 16 enunciados más, con cinco opciones de respuesta, desde «totalmente en desacuerdo» hasta «totalmente de acuerdo». Coloca un aspa en la opción que mejor describa tu situación. Recuerda responder con la mayor sinceridad posible.

DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEM	VALORACIÓN				
			1	2	3	4	5
Apoyo Organizacional	Bienestar de colaboradores	17. ¿La empresa El Cristal SCRL se preocupa por la carga laboral para que no intervenga con tu vida personal?					
		18. ¿Considera usted que la empresa El Cristal SCRL brinda las herramientas necesarias para poder trabajar cómodamente?					
	Adaptación						

		19. ¿Usted está de acuerdo con los cambios de planes de trabajo que se realizan?					
	Toma de decisiones	20. ¿Considera usted que la empresa El Cristal SCRL desarrolla un plan de acción e identifica alternativas para una mejor toma de decisiones?					
		21. ¿Considera usted que la empresa El Cristal SCRL fomenta la creatividad y la innovación de los colaboradores?					
Empleabilidad	Retención de talentos	22. ¿Cree usted que la empresa El Cristal SCRL recluta y retiene colaboradores con conducta profesional?					
		23. ¿Usted está de acuerdo con las políticas de contratación que brinda la empresa El Cristal SCRL?					
	Capital humano	24. ¿Considera usted que cuenta con la experiencia requerida en el rubro para un eficiente desenvolvimiento en el trabajo?					
		25. ¿Considera usted que la empresa El Cristal SCRL realice evaluaciones de reclutamiento basadas en la experiencia?					
		26. ¿Usted está de acuerdo con las actividades sociales que realiza la empresa El Cristal SCRL hacia su talento humano?					
	Capacidad de negociación	27. ¿Considera usted la empresa el Cristal SCRL fortalece el conocimiento y dominio de las actividades que requiere mi cargo?					
28. ¿Considera usted que se siente en la capacidad de lidiar momentos bajo presión en el trabajo?							
Liderazgo	Responsabilidad	29. ¿Cree usted que la empresa El Cristal SCRL se preocupa por el bienestar del talento humano para mejorar la ventaja competitiva?					
		30. ¿Considera usted que la empresa El Cristal SCRL cumple con los acuerdos tratados en el equipo?					
	Habilidades de comunicación	31. ¿Considera usted que la capacitación recibida por la empresa en sus diferentes modalidades me otorga la confianza necesaria para el trato frecuente y comunicación honesta con los clientes?					
	Motivación	32. ¿Considera usted que la empresa El Cristal SCRL reconoce y valora las contribuciones de los colaboradores?					

		33. ¿Considera usted estar motivado al venir a trabajar?						
--	--	----------------------------------------------------------	--	--	--	--	--	--

*Nota.* Algunos ítems fueron adaptados de Bertolotti (2021) y Cárdenas (2019).

## Anexo 4: Validez de instrumentos por Jueces Expertos

Facultad de Ciencias Empresariales



### ANEXO 18 - A

#### INFORME DE VALIDEZ DE CONTENIDO Y JUEZ DE EXPERTO

Lima, 14 de marzo de 2023

Estimado Coordinador de Investigación de la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Científica del Sur.

A solicitud del tesista, se procedió a revisar la matriz de consistencia, matriz de operacionalización y el instrumento que empleará para su investigación. Según detalle:

Título de la tesis	“CAPACITACIÓN DE PERSONAL Y DESARROLLO PROFESIONAL EN LA EMPRESA EL CRISTAL SCRL, ZONA LIMA ESTE (PERÚ), 2023”
Grado o título que aspira	Licenciado en Administración de Empresas
Apellidos y Nombre del (los) tesista (s)	Carhuamaca Mendoza Luis Ángel Ccoñas Escobar Mariam Yulissa

Al respecto y de acuerdo con los indicadores mencionados se califica cada uno de los ítems:

#### VARIABLE 1: CAPACITACIÓN DE PERSONAL

Dimensión 1	Ítems (Pregunta)	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia
Desarrollo de competencias	1. ¿Considera usted que la empresa cumple con los incentivos para el logro de metas y objetivos?	4	4	4	4
	2. ¿Cree usted que el equipo de trabajo está comprometido con los objetivos organizacionales?	4	4	4	4
	3. ¿Considera usted que la empresa establece adecuadamente la meta para cada trabajador?	4	4	4	4
	4. ¿Considera usted que la capacitación recibida por la empresa en sus diferentes modalidades le permite desarrollar iniciativas para el logro de metas y objetivos de trabajo?	4	4	4	4
	5. ¿Considera usted que la empresa desarrolla estrategias para maximizar el potencial del talento humano?	4	4	4	4
	6. ¿Considera usted que la empresa realiza un plan de trabajo para el cumplimiento de la meta?	4	4	4	4



### ANEXO 18 - A

#### INFORME DE VALIDEZ DE CONTENIDO Y JUEZ DE EXPERTO

Dimensión 2	Ítems (Pregunta)	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia
Sistemas de trabajo	7. ¿La capacitación recibida por la empresa El Cristal SCRL permite desarrollar actitudes positivas hacia sus compañeros de trabajo y mejorar la calidad del servicio a los clientes?	4	4	4	4
	8. ¿Cree usted que la capacitación recibida por la empresa El Cristal SCRL le ayuda a mejorar sus relaciones con los clientes, compañeros de trabajo y jefes inmediatos?	4	4	4	4
	9. ¿Piensa usted que la empresa El Cristal SCRL evalúa las necesidades de capacitación?	4	4	4	4
	10. ¿El supervisor a cargo está pendiente del avance del trabajo de cada agencia?	4	4	4	4
	11. ¿La empresa El Cristal SCRL realiza dinámicas de trabajo para mejorar el clima laboral?	4	4	4	4

Dimensión 3	Ítems (Pregunta)	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia
Políticas de capacitación	12. ¿La empresa brinda charlas y capacitaciones para reforzar e incrementar el aprendizaje de sus colaboradores?	4	4	4	4
	13. ¿La empresa El Cristal SCRL brinda la capacitación necesaria que permite realizar un eficiente logro de objetivos?	4	4	4	4
	14. ¿La empresa El Cristal SCRL proporciona los recursos tecnológicos necesarios para el desarrollo de objetivos?	4	4	4	4
	15. ¿Considera usted que la organización fomenta el desarrollo de habilidades?	4	4	4	4
	16. ¿Las evaluaciones de desempeño de la empresa El Cristal SCRL se aproximan a los planes de desarrollo profesional de los colaboradores?	4	4	4	4

### ANEXO 18 - A

### INFORME DE VALIDEZ DE CONTENIDO Y JUEZ DE EXPERTO

#### VARIABLE 2: DESARROLLO PROFESIONAL

Dimensión 1	Ítems (Pregunta)	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia
Apoyo Organizacional	17. ¿La empresa El Cristal SCRL se preocupa por la carga laboral para que no intervenga con tu vida personal?	4	4	4	4
	18. ¿Considera usted que la empresa El Cristal SCRL brinda las herramientas necesarias para poder trabajar cómodamente?	4	4	4	4
	19. ¿Usted está de acuerdo con los cambios de planes de trabajo que se realizan?	4	4	4	4
	20. ¿Considera usted que la empresa El Cristal SCRL desarrolla un plan de acción e identifica alternativas para una mejor toma de decisiones?	4	4	4	4
	21. ¿Considera usted que la empresa El Cristal SCRL fomenta la creatividad y la innovación de los colaboradores?	4	4	4	4

Dimensión 2	Ítems (Pregunta)	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia
Empleabilidad	22. ¿Cree usted que la empresa El Cristal SCRL recluta y retiene colaboradores con conducta profesional?	4	4	4	4
	23. ¿Usted está de acuerdo con las políticas de contratación que brinda la empresa El Cristal SCRL?	4	4	4	4
	24. ¿Considera usted que cuenta con la experiencia requerida en el rubro para un eficiente desenvolvimiento en el trabajo?	4	4	4	4
	25. ¿Considera usted que la empresa El Cristal SCRL realice evaluaciones de reclutamiento basadas en la experiencia?	4	4	4	4
	26. ¿Usted está de acuerdo con las actividades sociales que realiza la empresa El Cristal SCRL hacia su talento humano?	4	4	4	4
	27. ¿Considera usted que la empresa El Cristal SCRL fortalece el conocimiento y dominio de las actividades que requiere mi cargo?	4	4	4	4
	28. ¿Considera usted que se siente en la capacidad de lidiar con momentos de fuerte presión en el trabajo?	4	4	4	4

**ANEXO 18 - A**  
**INFORME DE VALIDEZ DE CONTENIDO Y JUEZ DE EXPERTO**

Dimensión 3	Ítems (Pregunta)	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia
Liderazgo	29. ¿Cree usted que la empresa El Cristal SCRL se preocupa por el bienestar del talento humano para mejorar su ventaja competitiva?	4	4	4	4
	30. ¿Piensa usted que la empresa El Cristal SCRL cumple con los acuerdos tratados en el equipo?	4	4	4	4
	31. ¿Considera usted que la capacitación recibida por la empresa en sus diferentes modalidades le otorga la confianza necesaria para el trato frecuente y comunicación honesta con los clientes?	4	4	4	4
	32. ¿Cree usted que la empresa El Cristal SCRL reconoce y valora las contribuciones de los colaboradores?	4	4	4	4
	33. ¿Considera que se encuentra motivado al acudir a trabajar?	4	4	4	4


**Valoración del instrumento:**

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Suficiente

Opinión de aplicabilidad: Aplicable  Aplicable después de corregir  No aplicable

Apellidos y Nombre del experto	Elmer Humberto Martín Pisfil Languasco
Especialidad del experto	Ingeniero Industrial - Gestión por Procesos
Código de colegiatura	
Ficha CTI Vitae (*)	<a href="https://www.sunedu.gob.pe/registro-de-grados-y-titulos/">https://www.sunedu.gob.pe/registro-de-grados-y-titulos/</a>

Fecha: 17/03/2023.



Firma del Juez Experto  
DNI: 07749790

### ANEXO 18 - A

## INFORME DE VALIDEZ DE CONTENIDO Y JUEZ DE EXPERTO

Lima, 14 de Marzo de 2023

Estimado Coordinador de Investigación de la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Científica del Sur.

A solicitud del tesista, se procedió a revisar la matriz de consistencia, matriz de operacionalización y el instrumento que empleará para su investigación. Según detalle:

Título de la tesis	"CAPACITACIÓN DE PERSONAL Y DESARROLLO PROFESIONAL EN LA EMPRESA EL CRISTAL SCRL, ZONA LIMA ESTE (PERÚ), 2023"
Grado o título que aspira	Licenciado en Administración de Empresas
Apellidos y Nombre del (los) tesista (s)	Carhuamaca Mendoza Luis Ángel Ccoñas Escobar Mariam Yulissa

Al respecto y de acuerdo con los indicadores mencionados se califica cada uno de los ítems:

#### VARIABLE 1: CAPACITACIÓN DE PERSONAL

Dimensión 1	Ítems (Pregunta)	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia
Desarrollo de competencias	1. ¿Considera usted que la empresa cumple con los incentivos para el logro de metas y objetivos?	4	4	4	4
	2. ¿Cree usted que el equipo de trabajo está comprometido con los objetivos organizacionales?	4	4	4	4
	3. ¿Considera usted que la empresa establece adecuadamente la meta para cada trabajador?	4	4	4	4
	4. ¿Considera usted que la capacitación recibida por la empresa en sus diferentes modalidades le permite desarrollar iniciativas para el logro de metas y objetivos de trabajo?	4	4	4	4
	5. ¿Considera usted que la empresa desarrolla estrategias para maximizar el potencial del talento humano?	4	4	4	4
	6. ¿Considera usted que la empresa realiza un plan de trabajo para el cumplimiento de la meta?	4	4	4	4

### ANEXO 18 - A

#### INFORME DE VALIDEZ DE CONTENIDO Y JUEZ DE EXPERTO

Dimensión 2	Ítems (Pregunta)	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia
Sistemas de trabajo	7. ¿La capacitación recibida por la empresa El Cristal SCRL permite desarrollar actitudes positivas hacia sus compañeros de trabajo y mejorar la calidad del servicio a los clientes?	4	4	4	4
	8. ¿Cree usted que la capacitación recibida por la empresa El Cristal SCRL le ayuda a mejorar sus relaciones con los clientes, compañeros de trabajo y jefes inmediatos?	4	4	4	4
	9. ¿Piensa usted que la empresa El Cristal SCRL evalúa las necesidades de capacitación?	4	4	4	4
	10. ¿El supervisor a cargo está pendiente del avance del trabajo de cada agencia?	4	4	4	4
	11. ¿La empresa El Cristal SCRL realiza dinámicas de trabajo para mejorar el clima laboral?	4	4	4	4

Dimensión 3	Ítems (Pregunta)	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia
Políticas de capacitación	12. ¿La empresa brinda charlas y capacitaciones para reforzar e incrementar el aprendizaje de sus colaboradores?	4	4	4	4
	13. ¿La empresa El Cristal SCRL brinda la capacitación necesaria que permite realizar un eficiente logro de objetivos?	4	4	4	4
	14. ¿La empresa El Cristal SCRL proporciona los recursos tecnológicos necesarios para el desarrollo de objetivos?	4	4	4	4
	15. ¿Considera usted que la organización fomenta el desarrollo de habilidades?	4	4	4	4
	16. ¿Las evaluaciones de desempeño de la empresa El Cristal SCRL se aproximan a los planes de desarrollo profesional de los colaboradores?	4	4	4	4

### ANEXO 18 - A

#### INFORME DE VALIDEZ DE CONTENIDO Y JUEZ DE EXPERTO

##### VARIABLE 2: DESARROLLO PROFESIONAL

Dimensión 1	Ítems (Pregunta)	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia
Apoyo Organizacional	17. ¿La empresa El Cristal SCRL se preocupa por la carga laboral para que no intervenga con tu vida personal?	4	4	4	4
	18. ¿Considera usted que la empresa El Cristal SCRL brinda las herramientas necesarias para poder trabajar cómodamente?	4	4	4	4
	19. ¿Usted está de acuerdo con los cambios de planes de trabajo que se realizan?	4	4	4	4
	20. ¿Considera usted que la empresa El Cristal SCRL desarrolla un plan de acción e identifica alternativas para una mejor toma de decisiones?	4	4	4	4
	21. ¿Considera usted que la empresa El Cristal SCRL fomenta la creatividad y la innovación de los colaboradores?	4	4	4	4

Dimensión 2	Ítems (Pregunta)	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia
Empleabilidad	22. ¿Cree usted que la empresa El Cristal SCRL recluta y retiene colaboradores con conducta profesional?	4	4	4	4
	23. ¿Usted está de acuerdo con las políticas de contratación que brinda la empresa El Cristal SCRL?	4	4	4	4
	24. ¿Considera usted que cuenta con la experiencia requerida en el rubro para un eficiente desenvolvimiento en el trabajo?	4	4	4	4
	25. ¿Considera usted que la empresa El Cristal SCRL realice evaluaciones de reclutamiento basadas en la experiencia?	4	4	4	4
	26. ¿Usted está de acuerdo con las actividades sociales que realiza la empresa El Cristal SCRL hacia su talento humano?	4	4	4	4
	27. ¿Considera usted la empresa el Cristal SCRL fortalece el conocimiento y dominio de las actividades que requiere mi cargo?	4	4	4	4
	28. ¿Considera usted que se siente en la capacidad de lidiar con momentos bajo presión en el trabajo?	4	4	4	4

**ANEXO 18 - A**  
**INFORME DE VALIDEZ DE CONTENIDO Y JUEZ DE EXPERTO**

Dimensión 3	Ítems (Pregunta)	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia
<b>Liderazgo</b>	29. ¿Cree usted que la empresa El Cristal SCRL se preocupa por el bienestar del talento humano para mejorar su ventaja competitiva?	4	4	4	4
	30. ¿Piensa usted que la empresa El Cristal SCRL cumple con los acuerdos tratados en el equipo?	4	4	4	4
	31. ¿Considera usted que la capacitación recibida por la empresa en sus diferentes modalidades le otorga la confianza necesaria para el trato frecuente y comunicación honesta con los clientes?	4	4	4	4
	32. ¿Cree usted que la empresa El Cristal SCRL reconoce y valora las contribuciones de los colaboradores?	4	4	4	4
	33. ¿Considera que se encuentra motivado al acudir a trabajar?	4	4	4	4



-----  
Firma del Juez Experto

Apellidos y Nombre del experto	<b>Mg. Torres Cabanillas Luis Alberto Dr. (c)</b>
Especialidad del experto	Ingeniero estadístico
Código de colegiatura	CIP 49863
Ficha CTI Vitae (*)	Consignar link <a href="https://dina.concytec.gob.pe/appDirectorioCTI/">https://dina.concytec.gob.pe/appDirectorioCTI/</a>

(\*)De no estar registrado en DINA deberá declarar estar registrado en la SUNEDU verificar en el siguiente link <https://www.sunedu.gob.pe/registro-de-grados-y-titulos/>

### ANEXO 18 - A

## INFORME DE VALIDEZ DE CONTENIDO Y JUEZ DE EXPERTO

Lima, 14 de Marzo de 2023

Estimado Coordinador de Investigación de la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Científica del Sur.

A solicitud del tesista, se procedió a revisar la matriz de consistencia, matriz de operacionalización y el instrumento que empleará para su investigación. Según detalle:

Título de la tesis	"CAPACITACIÓN DE PERSONAL Y DESARROLLO PROFESIONAL EN LA EMPRESA EL CRISTAL SCRL, ZONA LIMA ESTE (PERÚ), 2023"
Grado o título que aspira	Licenciado en Administración de Empresas
Apellidos y Nombre del (los) tesista (s)	Carhuamaca Mendoza Luis Ángel Ccoñas Escobar Mariam Yulissa

Al respecto y de acuerdo con los indicadores mencionados se califica cada uno de los ítems:

#### VARIABLE 1: CAPACITACIÓN DE PERSONAL

Dimensión 1	Ítems (Pregunta)	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia
Desarrollo de competencias	1. ¿Considera usted que la empresa cumple con los incentivos para el logro de metas y objetivos?	4	4	4	4
	2. ¿Cree usted que el equipo de trabajo está comprometido con los objetivos organizacionales?	4	4	4	4
	3. ¿Considera usted que la empresa establece adecuadamente la meta para cada trabajador?	4	4	4	4
	4. ¿Considera usted que la capacitación recibida por la empresa en sus diferentes modalidades le permite desarrollar iniciativas para el logro de metas y objetivos de trabajo?	4	4	4	4
	5. ¿Considera usted que la empresa desarrolla estrategias para maximizar el potencial del talento humano?	4	4	4	4
	6. ¿Considera usted que la empresa realiza un plan de trabajo para el cumplimiento de la meta?	4	4	4	4



### ANEXO 18 - A

#### INFORME DE VALIDEZ DE CONTENIDO Y JUEZ DE EXPERTO

Dimensión 2	Ítems (Pregunta)	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia
Sistemas de trabajo	7. ¿La capacitación recibida por la empresa El Cristal SCRL permite desarrollar actitudes positivas hacia sus compañeros de trabajo y mejorar la calidad del servicio a los clientes?	4	4	4	4
	8. ¿Cree usted que la capacitación recibida por la empresa El Cristal SCRL le ayuda a mejorar sus relaciones con los clientes, compañeros de trabajo y jefes inmediatos?	4	4	4	4
	9. ¿Piensa usted que la empresa El Cristal SCRL evalúa las necesidades de capacitación?	4	4	4	4
	10. ¿El supervisor a cargo está pendiente del avance del trabajo de cada agencia?	4	4	4	4
	11. ¿La empresa El Cristal SCRL realiza dinámicas de trabajo para mejorar el clima laboral?	4	4	4	4

Dimensión 3	Ítems (Pregunta)	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia
Políticas de capacitación	12. ¿La empresa brinda charlas y capacitaciones para reforzar e incrementar el aprendizaje de sus colaboradores?	4	4	4	4
	13. ¿La empresa El Cristal SCRL brinda la capacitación necesaria que permite realizar un eficiente logro de objetivos?	4	4	4	4
	14. ¿La empresa El Cristal SCRL proporciona los recursos tecnológicos necesarios para el desarrollo de objetivos?	4	4	4	4
	15. ¿Considera usted que la organización fomenta el desarrollo de habilidades?	4	4	4	4
	16. ¿Las evaluaciones de desempeño de la empresa El Cristal SCRL se aproximan a los planes de desarrollo profesional de los colaboradores?	4	4	4	4

VARIABLE 2: DESARROLLO PROFESIONAL

### ANEXO 18 - A

#### INFORME DE VALIDEZ DE CONTENIDO Y JUEZ DE EXPERTO

Dimensión 1	Ítems (Pregunta)	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia
<b>Apoyo Organizacional</b>	17. ¿La empresa El Cristal SCRL se preocupa por la carga laboral para que no intervenga con tu vida personal?	4	4	4	4
	18. ¿Considera usted que la empresa El Cristal SCRL brinda las herramientas necesarias para poder trabajar cómodamente?	4	4	4	4
	19. ¿Usted está de acuerdo con los cambios de planes de trabajo que se realizan?	4	4	4	4
	20. ¿Considera usted que la empresa El Cristal SCRL desarrolla un plan de acción e identifica alternativas para una mejor toma de decisiones?	4	4	4	4
	21. ¿Considera usted que la empresa El Cristal SCRL fomenta la creatividad y la innovación de los colaboradores?	4	4	4	4

Dimensión 2	Ítems (Pregunta)	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia
<b>Empleabilidad</b>	22. ¿Cree usted que la empresa El Cristal SCRL recluta y retiene colaboradores con conducta profesional?	4	4	4	4
	23. ¿Usted está de acuerdo con las políticas de contratación que brinda la empresa El Cristal SCRL?	4	4	4	4
	24. ¿Considera usted que cuenta con la experiencia requerida en el rubro para un eficiente desenvolvimiento en el trabajo?	4	4	4	4
	25. ¿Considera usted que la empresa El Cristal SCRL realice evaluaciones de reclutamiento basadas en la experiencia?	4	4	4	4
	26. ¿Usted está de acuerdo con las actividades sociales que realiza la empresa El Cristal SCRL hacia su talento humano?	4	4	4	4
	27. ¿Considera usted la empresa el Cristal SCRL fortalece el conocimiento y dominio de las actividades que requiere mi cargo?	4	4	4	4
	28. ¿Considera usted que se siente en la capacidad de lidiar con momentos bajo presión en el trabajo?	4	4	4	4

Dimensión 3	Ítems (Pregunta)	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia
-------------	------------------	-------------	----------	------------	------------

**ANEXO 18 - A**

**INFORME DE VALIDEZ DE CONTENIDO Y JUEZ DE EXPERTO**

<b>Liderazgo</b>	29. ¿Cree usted que la empresa El Cristal SCRL se preocupa por el bienestar del talento humano para mejorar su ventaja competitiva?	4	4	4	4
	30. ¿Piensa usted que la empresa El Cristal SCRL cumple con los acuerdos tratados en el equipo?	4	4	4	4
	31. ¿Considera usted que la capacitación recibida por la empresa en sus diferentes modalidades le otorga la confianza necesaria para el trato frecuente y comunicación honesta con los clientes?	4	4	4	4
	32. ¿Cree usted que la empresa El Cristal SCRL reconoce y valora las contribuciones de los colaboradores?	4	4	4	4
	33. ¿Considera que se encuentra motivado al acudir a trabajar?	4	4	4	4



-----  
Firma del Juez Experto

Apellidos y Nombre del experto	<b>MEZA RODRIGUEZ, ROLANDO</b>
Especialidad del experto	NEGOCIOS INTERNACIONALES
Código de colegiatura	CAL 26237
Ficha CTI Vitae (*)	Consignar link <a href="https://dina.concytec.gob.pe/appDirectorioCTI/">https://dina.concytec.gob.pe/appDirectorioCTI/</a>

(\*)De no estar registrado en DINA deberá declarar estar registrado en la SUNEDU verificar en el siguiente link <https://www.sunedu.gob.pe/registro-de-grados-y-titulos/>

## Anexo 5: Constancia emitida por la institución donde se realizó la investigación

Facultad de Ciencias Empresariales



### ANEXO 19

#### FORMATO DE CONSTANCIA DE CONSENTIMIENTO INFORMADO DE ACCESO PÚBLICO EL CRISTAL SCRL

Por medio de la presente, informamos que la empresa El Cristal SCRL autoriza a los tesisistas Luis Ángel Carhuamaca Mendoza con código de matrícula 100072035 y Mariam Yulissa Ccoñas Escobar con código de matrícula 100071678 de la carrera profesional de Administración de Empresas de la Universidad Científica del Sur hacer uso de la Información que a continuación se detalla, con el consentimiento de la Institución, para el desarrollo de su tesis de grado, la cual lleva por título: "CAPACITACIÓN DE PERSONAL Y DESARROLLO PROFESIONAL EN LA EMPRESA EL CRISTAL SCRL, ZONA LIMA ESTE (PERÚ), 2023"



Información y/o permiso solicitado y a emplear en la tesis:

1. PERMISO PARA REALIZAR ENCUESTA A LOS TRABAJADORES DEL ÁREA
2. PERMISO PARA UTILIZAR EL NOMBRE DE LA EMPRESA EN LA INVESTIGACIÓN

Dicha información, se recopilará en el trabajo de campo para posteriormente ser registrada en su investigación con fines netamente pedagógicos.

Se expide la presente CONSTANCIA DE CONSENTIMIENTO INFORMADO, a solicitud del Interesado (a) para los fines que estime conveniente.

Lima, 20 de julio de 2023.

	
<b>Tesisista</b> Carhuamaca Mendoza, Luis Ángel	<b>Tesisista</b> Ccoñas Escobar, Mariam Yulissa


<b>Supervisor de la zona Este</b> López Martínez Alfredo

\* Este documento debe ser enviado al responsable del área de investigación de la Facultad de Ciencias Empresariales [jalbites@cientifica.edu.pe](mailto:jalbites@cientifica.edu.pe) y [fcolina@cientifica.edu.pe](mailto:fcolina@cientifica.edu.pe)