



**SAN IGNACIO DE LOYOLA – ESCUELA ISIL**

**TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN**

**“Capacitación laboral y su relación en el desempeño laboral del personal administrativo del área de operaciones de la Concesionaria IIRSA Sur Madre de Dios, Perú, 2025”**

**TRABAJO DE INVESTIGACIÓN PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE  
Bachiller en Administración y Dirección de Negocios**

**PRESENTADO POR:**

Lopez Alzamora, Vicente Jhonathann - Administración y Dirección de Negocios

**ASESOR**

Albarracín Aparicio, Roxana Alexandra

LIMA, PERÚ

2025

## **ASESOR Y MIEMBROS DEL JURADO**

### **ASESOR:**

Albarracín Aparicio, Roxana Alexandra

### **MIEMBROS DEL JURADO**

Saco Vertiz Osterloh, Sandra Elizabeth

Chumpitaz Miranda, Janeth

Quijano Araníbar, Ivan Ernesto

### DECLARACIÓN JURADA DE ORIGINALIDAD

Yo, \_\_\_\_\_ Vicente Jhonathann Lopez Alzamora \_\_\_\_\_ Identificado (a) con DNI N° \_\_41483448 \_\_\_\_\_ perteneciente al Programa de \_Administración y Dirección de Negocios \_\_\_\_\_, siendo mi asesor el Sr(a) \_\_Roxana Alexandra Albarracin Aparicio \_\_\_\_\_, identificado (a) con DNI N°: \_\_41981490 \_\_\_\_\_, y cuyo código ORCID es \_0000-0002-6930-3718 \_\_\_\_\_.

#### DECLARO BAJO JURAMENTO QUE:

- a) Soy el autor del documento académico titulado \_\_” Capacitación laboral y su relación en el desempeño laboral del personal administrativo del área de operaciones de la Concesionaria IIRSA Sur Madre de Dios, Perú, 2025” \_\_
- b) El trabajo de investigación es original y no ha sido difundido en ningún medio académico; por lo tanto, sus resultados son veraces y no es copia de ningún otro.
- c) El asesor ha revisado minuciosamente el trabajo de suficiencia profesional, incluyendo las citas a otros autores y las referencias bibliográficas. Este proceso se ha llevado a cabo cumpliendo con las pautas académicas y respetando las normas internacionales.
- d) El trabajo de investigación cumplió con el análisis del sistema TURNITIN, el cual tiene el \_12\_% de similitud.
- e) Declaro conocer las consecuencias legales y/o administrativas que puedan derivar si se verifica la falsedad total o parcial de la presente declaración, de acuerdo con lo previsto en el artículo 411 del código penal, el numeral 34.3 del artículo 34 del Texto Único Ordenado de la Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por Decreto Supremo 004-2019-JUS y los artículos 14<sup>o</sup> y 15<sup>a</sup> de la RVM 049-2022-MINEDU.

Firma del autor



Huella

Firma del asesor



Huella

## DEDICATORIA

Dedicado a mi familia, en especial a mi padre que ya no está presente, mi madre y mi hija en reconocimiento a su inquebrantable apoyo, profunda dedicación y valores inculcados con ejemplo.

Su constante estímulo, compromiso con mi formación y entrega desinteresada han sido pilares fundamentales y soporte en mi trayectoria académica.

Este trabajo se lo dedico como un humilde testimonio de mi profundo respeto y eterna gratitud.

## AGRADECIMIENTOS

“Agradezco profundamente a mi familia quienes me apoyaron en todo momento y mis profesores de la Escuela ISIL, cuya orientación, paciencia y conocimiento fueron fundamentales para el desarrollo de este trabajo.”

## ÍNDICE

DEDICATORIA.....	4
AGRADECIMIENTOS .....	5
CAPÍTULO I: INFORMACIÓN GENERAL.....	17
1.1 Título del Proyecto .....	17
1.2 Área estratégica de desarrollo prioritario.....	17
1.3 Actividad económica en la que se aplicaría la investigación .....	18
1.4 Alcance de la solución.....	19
CAPÍTULO II: DESCRIPCIÓN DE LA INVESTIGACIÓN APLICADA.....	20
2.1 Descripción de la realidad problemática.....	20
2.1.2 Formulación del problema .....	23
2.1.2.1 Problema general .....	23
2.1.2.2 Problemas específicos .....	23
2.1.3 Objetivos de investigación.....	24
2.1.3.1 Objetivo general .....	24
2.1.3.2 Objetivos específicos.....	24
2.1.4 Justificación de la investigación .....	25
2.1.4.1 Justificación teórica .....	25
2.1.4.2 Justificación metodológica.....	26
2.1.4.3 Justificación práctica .....	27
2.1.4.4 Limitaciones de la investigación .....	28
2.1.4.5 Viabilidad de la investigación .....	29
2.1.4.6 Relevancia de la investigación .....	30
CAPÍTULO III: MARCO REFERENCIAL .....	31
3.1. Antecedentes de la investigación .....	31
3.1.1. Antecedentes nacionales.....	31
3.1.2. Antecedentes internacionales.....	33
3.2. Marco teórico .....	36
3.2.1. Variable 1.....	36
3.2.2. Variable 2.....	48
3.3. Definición de términos básicos .....	61
CAPÍTULO IV: HIPOTESIS Y VARIABLES.....	63
4.1. Formulación de hipótesis.....	63
4.1.1. Hipótesis general .....	63
4.1.2. Hipótesis específicas .....	63

4.2. Operacionalización de variables .....	64
CAPÍTULO V: METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN .....	69
5.1. Diseño metodológico .....	68
5.2. Población .....	71
5.3. Muestra.....	72
5.4. Técnica e instrumentos de recolección de datos .....	73
5.5. Técnica de procesamiento de la información.....	75
5.5.1. Análisis descriptivo .....	80
5.5.2. Análisis ligados a las hipótesis .....	91
CAPÍTULO VI: PROPUESTA DE INNOVACIÓN .....	97
6.1. Alcance esperado .....	97
6.1.1 Diagnóstico situacional .....	97
6.1.2. Descripción de actividades y/o procesos .....	98
6.2. Descripción del mercado objetivo del producto o servicio .....	102
6.3. Desarrollo del proyecto de innovación.....	103
6.4. Presupuesto.....	122
CONCLUSIONES.....	124
RECOMENDACIONES .....	126
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....	128
ANEXOS .....	138

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1...Cuestionario con Valoración en escala de Likert .....	75
Tabla 2...Juicio de expertos.....	76
Tabla 3...Piloto V1 Coeficiente correlación Capacitación laboral.....	77
Tabla 4...Niveles de confiabilidad rangos de Alfa de Cronbach.....	77
Tabla 5... Piloto V2 Coeficiente correlación Desempeño laboral .....	78
Tabla 6... Niveles de confiabilidad rangos de Alfa de Cronbach .....	78
Tabla 7... Frecuencia de Capacitación laboral.....	83
Tabla 8... Frecuencia de Desarrollo de conocimientos .....	84
Tabla 9... Frecuencia de Desarrollo de habilidades .....	85
Tabla 10...Frecuencia de Desarrollo de actitudes.....	86
Tabla 11...Frecuencia de Desempeño Laboral.....	87
Tabla 12...Frecuencia de eficiencia .....	88
Tabla 13...Frecuencia de habilidades competitivas.....	90
Tabla 14...Frecuencia de productividad.....	91
Tabla 15...Matriz de correlaciones Capacitación Laboral-Desempeño laboral.....	92
Tabla 16...Matriz de correlaciones Capacitación laboral-Eficiencia .....	93
Tabla 17...Matriz de correlaciones Capacitación laboral-Habilidades competitivas ....	94
Tabla 18...Matriz de correlaciones Capacitación laboral-Productividad .....	95
Tabla 19...Fase 1 Impulsa IIRSA.....	107
Tabla 20...Fase 2 Impulsa IIRSA.....	109
Tabla 21...Fase 3 Impulsa IIRSA.....	114
Tabla 22...Fase 4 Impulsa IIRSA.....	117
Tabla 23...Presupuesto estimado.....	122

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1...Género de los/as asistentes administrativos del área de operaciones de la concesionaria IIRSA Sur, Madre de Dios 2025.....	81
Figura 2...Rango de edades de los asistentes administrativos del área de operaciones de la concesionaria IIRSA Sur, Madre de Dios 2025.....	82
Figura 3...Percepción de la primera variable -Capacitación laboral.....	83
Figura 4...Percepción de la primera Dimensión Desarrollo de Conocimientos.....	84
Figura 5...Percepción de la segunda Dimensión Desarrollo de Habilidades.....	85
Figura 6...Percepción de la segunda Dimensión Desarrollo de Actitudes.....	86
Figura 7...Percepción de la segunda variable -Desempeño laboral.....	87
Figura 8...Percepción de la segunda variable -Eficiencia.....	88
Figura 9...Percepción de la segunda variable -Habilidades competitivas.....	89
Figura 10...Percepción de la segunda variable -Productividad.....	90

## ÍNDICE DE IMAGENES

Imagen 1.....Unidad de Peaje San Lorenzo.....	99
Imagen 2.....Peaje Operaciones.....	100
Imagen 3.....Pesaje Operaciones.....	101
Imagen 4.....Logo Capacitaciones IMPULSA IIRSA.....	105
Imagen 5.....Cronología de las fases de capacitación IMPULSA IIRSA.....	106
Imagen 6.....Cronograma anual de capacitaciones IMPULSA IIRSA.....	121

## RESUMEN

El presente de trabajo titulado: “Capacitación laboral y su relación en el Desempeño Laboral del personal Administrativo del área de operaciones de la concesionaria IIRSA Sur Madre de Dios, Perú - 2025”. Estableció como objetivo general determinar la relación que existe entre la capacitación laboral y el desempeño laboral del personal con el cargo de asistente administrativo del área de operaciones en la concesionaria IIRSA Sur ubicada en el departamento de Madre en el año 2025, la hipótesis general planteada sostiene que la capacitación laboral se relaciona de manera directa, significativa y positiva con el desempeño de los trabajadores.

Este estudio adoptó un enfoque cuantitativo, con un diseño no experimental, de tipo correlacional y de corte transversal. La población estuvo conformada por 20 asistentes administrativos del área de operaciones quienes cumplieron los requisitos de inclusión para dicha muestra censal del estudio, la recolección de datos se realizó mediante la técnica de la encuesta y como instrumento se aplicó un cuestionario validado por juicio de expertos, alcanzando los niveles adecuados de confiabilidad según el coeficiente Alfa de Cronbach. La validez y confiabilidad del instrumento realizada a través de juicio de expertos fue positiva con un aproximado de 80% y la confiabilidad del instrumento realizada a través del Alpha de Cronbach arrojó como resultado para las dos variables por encima de 0.9, el resultado del análisis ligado al a hipótesis reveló en Rho de Spearman entre ambas variables es de 29%. El procedimiento estadístico se efectuó con software JAMOVI versión 2.6.44, utilizando análisis descriptivos e inferenciales para establecer la correlación entre variables, los resultados evidenciaron una relación positiva entre la capacitación laboral y el desempeño del personal administrativo.

Se concluye que la capacitación constituye un factor clave y estratégico para mejorar la eficiencia, la competitividad y la productividad fortaleciendo los conocimientos, habilidades y actitudes del personal administrativo, lo que traduce en una mayor eficiencia en los procesos, una reducción de errores y cumplimiento oportuno de tareas y laborales, mejorando el clima organizacional y dando mayor motivación, asimismo los hallazgos de

esta investigación refuerzan la necesidad de que la concesionaria en su organización invierta de manera continua en programas de formación pertinentes, continuas y sostenibles, como vía para incrementar la productividad y genera valor tanto para la concesionaria como para la comunidad usuaria de los servicios que se ofrecen.

**Palabras claves:** Capacitación laboral, concesión vial, desempeño laboral, desarrollo organizacional, productividad.

## ABSTRACT

This research project entitled: “Job training and its relationship to the job performance of administrative staff in the operations area of the IIRSA Sur Madre de Dios concessionaire, Perú - 2025.” Its overall objective is to determine the relationship between job training and the job performance of administrative assistants in the operations area of the IIRSA Sur concessionaire located in the department of Madre in 2025. The general hypothesis is that job training is directly, significantly, and positively related to worker performance.

This study adopted a quantitative approach, with a non-experimental, correlational, cross-sectional design. The population consisted of 20 administrative assistants in the operations area who met the inclusion requirements for the study's census sample. Data collection was carried out using a survey technique, and a questionnaire validated by expert judgment was applied as an instrument, achieving adequate levels of reliability according to Cronbach's Alpha coefficient.

The validity, assessed by expert opinion, was positive at approximately 80%, and the reliability of the instrument, assessed using Cronbach's Alpha, yielded a result above 0.9 for both variables. The result of the analysis linked to the hypothesis revealed a Spearman's rho of 29% between the two variables. The statistical procedure was performed with JAMOVI software version 2.6.44, using descriptive and inferential analyses to establish the correlation between variables. The results showed a positive relationship between job training and the performance of administrative staff.

It is concluded that training is a key and strategic factor in improving efficiency, competitiveness, and productivity by strengthening the knowledge, skills, and attitudes of administrative staff, which translates into greater efficiency in processes, a reduction in errors, and timely completion of tasks and work, improving the organizational climate and providing greater motivation. The findings of this research reinforce the need for the concessionaire to continuously invest in relevant, ongoing, and sustainable training programs as a way to increase productivity and generate value for both the concessionaire and the community that uses the services offered.

**Keywords:** Workforce training, road concession, job performance, organizational development, productivity.

## INTRODUCCIÓN

La presente investigación tiene como objetivo principal determinar la relación existente entre la capacitación laboral y el desempeño laboral del personal administrativo del área de operaciones de la concesionaria IIRSA Sur en el departamento de Madre de Dios, durante el año 2025. Este estudio busca evidenciar como la formación continua, el desarrollo de conocimientos, habilidades y actitudes tienen un grado de influencia en la eficiencia productiva y compromiso del personal dentro del contexto de las funciones administrativas de la gestión vial y funciones que se tiene en la concesionaria

Este trabajo se estructura en seis capítulos

El primer capítulo, presenta la descripción general de la investigación, incluyendo el área estratégica de desarrollo prioritaria, la línea de investigación a la que se adscribe, la actividad económica en la que se aplicará la propuesta de mejora y el alcance esperado de la solución planteada.

El segundo capítulo, expone la formulación del problema general y los problemas específicos, junto con los objetivos de la presente investigación, tanto general como específicos, además de la justificación teórica y práctica, las limitaciones y la viabilidad del estudio en el contexto organizacional de la concesionaria IIRSA Sur, Madre de Dios.

El tercer capítulo, comprende el marco referencial y teórico, donde se realiza una revisión detallada de los antecedentes nacionales e internacionales vinculados al tema, así como fundamentos conceptuales y teóricos que sustentan las variables de estudio Capacitación laboral y desempeño laboral respectivamente.

El cuarto capítulo, desarrolla el marco metodológico, que incluye la hipótesis

general y las hipótesis específicas, el tipo y diseño de investigación, la población, muestra, y técnicas e instrumentos de recolección de datos y el procedimiento utilizado para el análisis estadístico.

El quinto capítulo, presenta un análisis e interpretación de resultados obtenidos, mediante la aplicación de encuestas al personal administrativo del área de operaciones, donde se muestran tablas y gráficos estadísticos que permiten comprobar la validez de la hipótesis planteada y la relación entre las variables estudiadas.

Finalmente, el sexto capítulo, se desarrollará la propuesta de mejora denominada “Programa de Capacitación Integral Continua – Impulsa IIRSA”, la cual está estructurada en cuatro fases, Fase I: Inducción Organizacional y Operativa, Fase II: Capacitación Técnico–Operativa, Fase III: Capacitación en Habilidades Blandas y Fase IV: Desarrollo Organizacional. Esta propuesta busca fortalecer las competencias del personal administrativo mediante un plan formativo, estructurado y sostenible a lo largo del año, establecido mediante un cronograma de ejecución y un presupuesto asignado.

El trabajo culmina con las conclusiones y recomendaciones, seguidas de la bibliografía y anexos correspondientes.

## **CAPÍTULO I: INFORMACIÓN GENERAL**

### **1.1 Título del Proyecto**

Capacitación laboral y su relación en el Desempeño laboral del personal Administrativo del área de operaciones de la concesionaria IIRSA Sur Madre de Dios, Perú, 2025.

### **1.2 Área estratégica de desarrollo prioritario**

Este proyecto de investigación se orienta hacia la mejora continua de procesos y operaciones debido a que la capacitación laboral constituye una herramienta estratégica para poder optimizar y mejorar los procedimientos administrativos así como las funciones dentro de la concesionaria IIRSA Sur Madre de Dios, a través de la una formación estructurada y continua se busca fortalecer las competencias del personal administrativo del área de operaciones, reducir los errores, optimizar los tiempos de respuesta, optimizar la veracidad de los datos y de esta forma elevar la productividad, garantizando un desempeño laboral mucho más eficiente alineado con los objetivos de la concesionaria, dando a entender como la capacitación laboral tiene una relación directa con el desempeño laboral de los colaboradores , asimismo se pretende generar propuestas innovadoras y herramientas que permitan a los empleados mejorar la calidad de sus procesos laborales, alcanzar el máximo nivel de eficiencia , fomentar su productividad y elevar el bienestar, aportando de esta manera un valor significativo y sostenible en el tiempo tanto para los trabajadores como para la concesionaria.

### **1.3 Actividad económica en la que se aplicaría la investigación**

Esta investigación se aplicará a las actividades operacionales que realiza la Concesionaria IIRSA Sur, ubicada en el departamento de Madre de Dios, el cual se clasifica como una actividad económica relacionada con el sector servicios de infraestructura de transportes ya que su principal actividad es la construcción, administración, operación y mantenimiento de obras viales, este proyecto vial impulsa el comercio y desarrollo económico en el sur del Perú y facilita la conexión Asia-Pacífico, dado que se brindan infraestructuras que facilita el desplazamiento de personas y mercancías a través de carreteras y autopistas, el establecimiento y operación de estaciones de peajes y pesajes se encuadran dentro de las actividades de servicios públicos y de utilidad.

Según un análisis citado en Perú 21 por (Cornejo Mena, 2025) quien indica que basado en información proporcionada por el INEI, tan solo un aproximado del 18% de los trabajadores en el Perú recibió algún tipo de capacitación durante el último año. este bajo nivel de acceso a formación plantea una brecha el cual es significativa en el desarrollo de competencias laborales en el país, y a su vez, el foro económico mundial advierte que el 50% de los trabajadores deberán renovar sus habilidades antes del año 2027 para enfrentar los retos derivados de la automatización de procesos y los rápidos cambios tecnológicos que se vienen dando.

#### **1.4 Alcance de la solución**

La investigación plantea como una propuesta de mejora tanto a nivel individual como organizacional, mediante el diseño e implementación de un programa

de capacitación laboral integral por competencias, orientado a potenciar conocimientos, habilidades y actitudes del personal administrativo de la Concesionaria IIRSA Sur, Madre de Dios, Perú. Y sobre el enfoque sobre estos ejes se tendría lo siguiente:

Módulo de Conocimientos: Ofreciendo actualizaciones en normativas viales, procesos administrativos internos, gestión documentaria de envío de reportes de información en los cronogramas establecidos, sistemas digitales y operativos usados dentro de la concesionaria, esto permitirá reducir los errores y mejorar la calidad de la información en las diferentes tareas de los trabajadores.

Módulo de Habilidades: Talleres prácticos en manejo de herramientas tecnológicas aplicadas a las funciones correspondientes, control de tiempos, solución de problemas frecuentes, mejora de los procesos administrativos dentro de la línea organizacional.

Módulo de Actitudes: Sesiones donde se enfoque la motivación laboral y la cultura organizacional, fomentando la comunicación efectiva en los canales establecidos por la concesionaria, manejo y resolución de conflictos, y fomento de valores como la responsabilidad, el compromiso y trabajo en colaborativo para lograr un ambiente laboral más armonioso y eficiente.

## **CAPÍTULO II: DESCRIPCIÓN DE LA INVESTIGACIÓN APLICADA**

### **2.1 Descripción de la realidad problemática**

Los datos de Organización Internacional del Trabajo se evidencia una marcada desigualdad en el acceso a la capacitación a nivel global. En los países de ingresos altos poco más de la mitad de los trabajadores no considerados “clave”, aproximadamente el 53.7% logró participar en actividades formativas en el último año, sin embargo, esta cifra es ligeramente menor entre los trabajadores catalogados como “esenciales” donde solo el 49.5% recibió una capacitación en el mismo periodo y la situación es aún más crítica en los países de ingresos medio-alto donde el 18.4% de los trabajadores “clave” tuvo accesos a programas de capacitación laboral (OIT, 2023)

En América latina y el caribe, el acceso a la formación laboral continúa siendo reducido, únicamente el 20% de los trabajadores recibe algún tipo de capacitación, lo cual refleja una brecha significativa frente a países desarrollados y esto trae como consecuencia una limitación en la productividad como en la oportunidad de progreso laboral en estas regiones (CEPAL & OIT, 2022).

En el caso específico de Perú, la falta de capacitación laboral es un problema que afecta a muchos trabajadores, según el Instituto Nacional de Estadística e Informática solo el 23 % de los trabajadores peruanos reciben capacitación, esto puede limitar oportunidades de empleo, inserción laboral y crecimiento económico en el país (INEI, 2019).

Hoy en día cada vez es más importante que los trabajadores fortalezcan sus habilidades a través de una formación estructurada y continua a través de un plan de capacitación estructurado, de esta forma el personal podrá entender los procesos laborales internos con detalle y mejorar su productividad laboral. El propósito de este estudio es determinar cómo se vinculan la capacitación laboral y

el desempeño laboral del personal administrativo del área de operaciones de la concesionaria IIRSA Sur en Madre de Dios.

Finalmente se realizó una investigación en la concesionaria IIRSA Sur ubicada en el departamento de Madre de Dios, Perú, donde se observó que tanto el personal administrativo del área de operaciones, manifiesta no tener una capacitación laboral planificada al ingreso de sus labores con la empresa ni en el transcurso del año teniendo desconocimiento de cuál es el motivo pero que denota ciertas causas como: carencia de un plan de capacitación establecido para el personal, falta de políticas de capacitación, un gran desinterés de los ejecutivos de la empresa, falta de líderes, negativa de inversión en el personal. Lo que trae consecuencias como: un desempeño laboral ineficiente, incorrecto envío de la información referente en cuadros estadísticos e informes semanales y mensuales a las áreas correspondientes las cuales derivan en un consolidado general requerido por el MTC (Ministerio de transportes y comunicaciones) y otras informaciones internas como reportes de ocurrencias de mantenimiento e infraestructura que se realizan de forma periódica durante todo el año , esto refleja una baja productividad laboral en calidad , empleados poco preparados para los puestos, y desmotivación del personal.

Si la situación actual persiste sin una intervención se espera que continúe una baja productividad de la información real y enviada, lo que ocasionaría un desempeño laboral deficiente, lo que puede llevar a tener problemas graves para la concesionaria por lo que no se consolidaría una información verídica y eficiente ante las entidades supervisoras como el MTC (Ministerio de transportes y comunicaciones) y la entidad OSITRAN (Organismo Supervisor de la Inversión en

Infraestructura de Transporte de uso Público en Perú ) . Así como otras funciones internas el cual pueden comprometer la operatividad y el funcionamiento del área de la concesionaria, a largo plazo esto podría provocar un aumento de la rotación de personal, despidos por ineficiencia y riesgos operativos, ausentismo y conflictos internos ocasionando deterioro de clima laboral, generando un deterioro entre áreas mediante un mal ambiente de trabajo, y una reputación negativa para la concesionaria lo que conllevaría a sanciones por parte de los entes reguladores por incumplimiento de obligaciones lo que puede generar costos económicos indirectos.

Para tener un control del problema es necesaria implementar dentro de la concesionaria adaptadas a las funciones específicas de las funciones administrativas en el área de operaciones, tener un plan de capacitación integral y continuo respaldado por la alta dirección determinado por cronogramas establecidos (bimensual, trimestral, semestral), incluyendo inducción, actualización de procesos, liderazgo y uso de herramientas tecnológicas. Estableciendo políticas claras de formación y desarrollo profesional, promoviendo el liderazgo a líderes formadores y supervisores comprometidos tanto con las metas y objetivos así como los equipos de trabajo, monitoreando con indicadores de desempeño la evolución de los procesos para medir el impacto real , se debe destinar de esta manera una inversión para la capacitación del personal administrativo y de demás áreas fomentando una cultura organizacional de mejora continua donde el aprendizaje sea constante.

### **2.1.2 Formulación del problema**

### **2.1.2.1 Problema general**

¿De qué manera la Capacitación laboral se relaciona en el Desempeño laboral del personal administrativo del área de operaciones de la concesionaria IIRSA Sur, Madre de Dios, Perú 2025?.

### **2.1.2.2 Problemas específicos**

**P1:** ¿De qué manera la Capacitación laboral se relaciona en la eficiencia en del personal administrativo del área de operaciones de la concesionaria IIRSA Sur, Madre de Dios, Perú, 2025?.

**P2:** ¿De qué manera la Capacitación laboral se relaciona en las Habilidades y competencias del personal administrativo del área de operaciones de la concesionaria IIRSA Sur, Madre de Dios, Perú, 2025?.

**P3:** ¿De qué manera la Capacitación laboral se relaciona en la productividad del personal administrativo del área de operaciones de la concesionaria IIRSA Sur, Madre de Dios, Perú, 2025?.

## **2.1.3 Objetivos de investigación**

### **2.1.3.1 Objetivo general**

Determinar la relación existente entre la Capacitación laboral se relaciona en el Desempeño laboral del personal administrativo del área de operaciones de la concesionaria IIRSA SUR, Madre de Dios, Perú, 2025.

### **2.1.3.2 Objetivos específicos**

**O1:** Determinar la relación existente entre la Capacitación laboral en la eficiencia del personal administrativo del área de operaciones de la concesionaria IIRSA SUR, Madre de Dios, Perú, 2025.

**O2:** Determinar la relación existente entre la Capacitación laboral en las habilidades competitivas del personal administrativo del área de operaciones de la concesionaria IIRSA SUR, Madre de Dios, Perú, 2025.

**O3:** Determinar la relación existente entre la Capacitación laboral en la productividad del personal administrativo del área de operaciones de la concesionaria IIRSA SUR, Madre de Dios, Perú, 2025.

#### **2.1.4 Justificación de la investigación**

##### **2.1.4.1 Justificación teórica**

La presente investigación se fundamenta en diversas teorías organizacionales y del comportamiento humano en el ámbito laboral, las cuales explican cómo la capacitación laboral se relaciona de manera significativa con el desempeño laboral que tienen los trabajadores.

En primer lugar, se considera la teoría del capital humano (Becker, 1964) el cual sostiene que la inversión en conocimiento y habilidades de los empleados a través de la educación y capacitación incrementa su productividad y eficiencia. Aplicada al contexto de esta investigación en la concesionaria IIRSA sur referente al área de operaciones y directamente a los trabajadores que tienen el cargo de asistentes

administrativos, esta teoría nos permite entender que la falta de inversión en capacitación conlleva a un bajo rendimiento del personal administrativo.

Asimismo, se toma en cuenta la teoría del aprendizaje organización (Argyris & Schön, 1978), el cual destaca la relevancia e importancia de generar conocimiento continuo dentro de las organizaciones como mecanismo para mejorar los procesos establecidos y los resultados obtenidos, esta investigación contribuye teóricamente a poner en manifiesto cómo la falta del aprendizaje estructurado impone barreras al avance y desarrollo profesional y reduce la productividad dentro de la organización.

Finalmente se considera la teoría de la motivación- higiene de (Herzberg, Mausner, & Snyderman, 1959), que indica que el desarrollo profesional es un factor motivacional esencial, desde esta perspectiva, la capacitación no solo contribuye a mejorar y potenciar el rendimiento y desempeño laboral, sino que también influye de manera positiva en la satisfacción laboral que el trabajador experimenta en sus puestos de trabajo.

#### **2.1.4.2 Justificación metodológica**

Desde el enfoque metodológico, este estudio se justifica por su diseño cuantitativo de tipo correlacional, ya que se pretende determinar la relación entre dos variables: la capacitación laboral (variable 1) y el desempeño laboral (variable 2) en contexto organizacional específico.

La metodología seleccionada permitir medir de forma objetiva y sistemática el grado de relación que existe entre la capacitación en el desempeño del personal en el cargo de asistente administrativo del área de operaciones en la concesionaria vial IIRSA sur Madre de Dios, utilizando los instrumentos validados como encuestas estructuradas que recojan percepciones prácticas y resultados laborales.

Además, se aplicará un muestreo censal, dado que se busca evaluar a todo el personal administrativo del área de operaciones de la concesionaria. Este método asegura una visión representativa y contextualizada de la situación real que tiene la empresa.

#### **2.1.4.3 Justificación práctica**

En el ámbito práctico, el presente estudio tiene un alto valor para la gestión administrativa y operativa de la concesionaria IIRSA Sur en Madre de Dios, al proporcionar un diagnóstico claro y medible de como la capacitación o su ausencia tiene una relación de forma directa en la calidad del trabajo del personal administrativo.

Se espera que los datos resultantes derivados de este estudio sirvan como base para la implementación de un correcto y estructurado plan de capacitación formal, con contenidos adecuados a las necesidades reales del personal, alineados a las funciones y objetivos de la empresa, esto permitirá:

Mejorar tanto la calidad, puntualidad y veracidad de los informes técnicos y estadísticos requeridos por el MTC (Ministerio de transportes y comunicaciones) y otras entidades.

- Optimizar la eficiencia interna del área de operaciones en estaciones de Peaje y Pesaje de la Concesionaria IIRSA Sur Madre de Dios.
- Reducir los errores administrativos y de esta forma aumentar la productividad.
- Fortalecer la motivación y compromiso que tiene el personal del área de operaciones.
- Contribuir a la profesionalización del talento humano.

Este estudio ofrecerá una propuesta sustentada para futura toma de decisiones gerenciales permitiendo que la concesionaria mejore su desempeño global de sus áreas mediante la inversión estratégica en capacitación, y al mismo tiempo, promoverá el desarrollo profesional de los trabajadores en un contexto regional donde las oportunidades de formación tienen sus limitaciones.

#### **2.1.4.4 Limitaciones de la investigación**

La investigación se desarrolló en una población específica de 20 trabajadores que ocupan el cargo de asistentes administrativos en el área de operaciones de la concesionaria quienes cumplen los requisitos de inclusión, esto condiciona la facultad de extender la aplicación de los hallazgos, en otras áreas de la concesionaria como en cargos de la misma área con otras funciones específicas pero que trabajan conjuntamente.

La investigación se limita a observar la relación entre la capacitación y el desempeño en un momento específico del tiempo que es el año 2025, sin

manipulación de variables, ni seguimiento longitudinal, lo que puede impedir establecer causalidad absoluta.

La información se obtuvo mediante cuestionarios autoadministrados, lo cual puede estar sujeto a sesgos de percepción, deseabilidad social o subestimación y sobreestimación de las propias capacidades.

La investigación se centró en dimensiones específicas de conocimientos, habilidades y actitudes, dejando de lado otros factores que también influyen en el desempeño laboral, como pueden ser liderazgo, clima organizacional, cargas de trabajo, turnos de trabajo o condiciones contractuales.

Los estudios están vinculados a un entorno específico en este caso la concesionaria IIRSA Sur ubicada en el la región de madre de dios, por lo que podría ser no extrapolables a otras regiones donde se encuentra la concesión en este casi Concesionaria IIRSA Norte que podría tener dinámicas administrativas distintas.

#### **2.1.4.5 Viabilidad de la investigación**

La presente investigación es viable en términos empresariales, metodológicos y logísticos ya que se cuenta con autorización y disposición de las áreas de operaciones de la concesionaria IIRSA sur ubicada en el departamento de Madre de Dios, lo que permite aplicar los instrumentos de recolección de datos directamente al personal administrativo de dicho estudio.

La población de objeto de estudio está conformado por 20 trabajadores que ocupan el cargo de asistentes administrativos en el área de operaciones, este personal labora en turnos atípicos con jornadas de 14 por 7 (14 días laborales por 7 días de descanso) y se encuentran ubicados fuera de la ciudad y establecidos en 3 unidades integradas de Peaje y Pesaje ubicadas en los sectores de Unión Progreso Km. 354+365.04, Carretera IIRSA SUR – Tramo 3, sector Planchón Km. 468+350.99 Carretera IIRSA SUR – Tramo 3 y sector San Lorenzo Km. 578+605.80 Carretera IIRSA SUR – Tramo 3 a lo largo de los 404 kilómetros de la carretera interoceánica sur tramo 3, es accesible, que facilita la aplicación de cuestionarios y procesamiento de los datos obtenidos y un análisis estadístico de los mismos sin requerir recursos extremadamente excesivos.

Se dispone de medios necesarios computadora, software estadístico Jamovi versión 2.6.44, cuestionarios físicos y digitales para la recolección, sistematización y análisis de la información. teniendo un cronograma establecido y diseñado para desarrollarse entro del semestre académico, garantizando que los objetivos planteados puedan cumplirse dentro del marco temporal establecido.

#### **2.1.4.6 Relevancia social de la investigación**

El estudio responde a una problemática real de muchas instituciones y empresas en el Perú, lo cual asegura que los resultados serán útiles y tendrán aplicabilidad inmediata en la mejora de la gestión administrativa y de las operaciones que brinda la concesionaria.

Esta investigación no requiere una inversión demasiada significativa, ya que los principales recursos se encuentran disponibles, asegurando que los costos sean mínimos y asumibles por el investigador.

## **CAPÍTULO III: MARCO REFERENCIAL**

### **3.1. Antecedentes de la investigación**

#### **3.1.1. Antecedentes nacionales**

En el informe de investigación "Capacitación y desempeño laboral de micro y pequeñas empresas, sector construcción": caso empresa contratistas generales cautivos - Yarinacocha, 2019". El objetivo principal del presente informe de investigación es determinar las capacitaciones en los desempeños laborales tanto en las micro y pequeñas empresas del sector construcción. Bajo un diseño no experimental, se empleó una metodología cuantitativa de nivel descriptivo. La Constructora Cautivo, situada en el distrito de Yarinacocha, en la provincia de coronel Portillo, tenía una población de 10 personas (obreros). Finalmente, se llegó a la conclusión de que la empresa puesta en estudio no utiliza eficientemente la capacitación y el desempeño laboral debido a la falta de atención a los conocimientos de los trabajadores, la falta de equilibrio, las evaluaciones de desempeño, las oportunidades de aprendizaje, las entregas de incentivos y las competencias laborales, que son esenciales para el desarrollo de la empresa. (Torres, 2022).

En la investigación "Capacitación del personal y su influencia en la productividad laboral en una empresa de Ingeniería y construcción Piura 2021". El

estudio examina cómo una adecuada capacitación de los trabajadores afecta su productividad laboral en una empresa de ingeniería y construcción en Piura el año 2021. Se enfocó en un estudio cuantitativo, de tipo aplicado, transversal, correlacional causal y no experimental. Las muestras obtenidas consistieron en cuarenta empleados de una empresa de ingeniería y construcción en la ciudad de Piura en 2021. Se utilizaron dos cuestionarios con validez de contenido y con resultados confiables según Alfa de Cronbach de 0,873 y 0.888, y estos resultados se presentaron en tablas estadísticas. La investigación encontró que la capacitación del personal tiene un impacto significativo en la eficiencia laboral en una empresa de ingeniería y construcción en Piura 2021, con un coeficiente de correlación de Spearman de 0,766 que indica una correlación positiva y un nivel de significancia  $p=0.000$  menor al 1% ( $p < 0,01$ ). El nivel regular de capacitación del personal es del 55 % y el nivel medio de productividad laboral es del 60 %. La capacidad y el desempeño de los recursos humanos tienen un impacto significativo en el aumento de su productividad tanto en el trabajador como de la misma empresa. (Calle, 2022).

El estudio de la investigación “Capacitación del personal y desempeño laboral en los trabajadores de hipermercados Tottus S.A.C. Huánuco- 2024 “buscó dar a conocer si existe una relación entre la capacitación del personal y el desempeño laboral de los empleados de Hipermercados Tottus SAC, para ello, se realizó una investigación práctica que estuvo basada en datos numéricos, con el fin de analizar cómo se relacionan estas dos variables. Se aplicó una encuesta estructurada a 63 trabajadores y 6 directivos de la tienda ubicada en Huánuco, lo que permitió recoger información sobre experiencias, luego, para analizar si hay una conexión significativa entre ambas variables se usó una prueba estadística no

paramétrica de Spearman. Los resultados mostraron que no hay una relación importante entre recibir capacitación y tener un mejor desempeño en el trabajo. El índice de correlación fue de solo 0.115, lo que indica una conexión muy débil, casi inexistente. Además, el valor p de 0.828 confirma que esta relación no es significativa desde el punto de vista estadístico. En resumen, aunque la capacitación es importante, en este caso no se encontró evidencia clara de que esté influyendo directamente en cómo los empleados cumplen sus labores en Tottus Huánuco durante el 2024 (Merino, 2024).

En la investigación “Capacitación del servidor público y su desempeño laboral en el Proyecto Especial CHAVIMOCHIC, Trujillo 2020” en su investigación de centró en dar un análisis el cual relaciona la capacitación y el desempeño de los trabajadores del proyecto del gobierno, esta investigación fue correlacional no experimental, en la cual participaron 84 servidores públicos de dicho proyecto, los cuales contestaron todas las preguntas de los instrumentos que utilizaron, empleando estadísticas descriptivas e inferenciales para el procesamiento de resultados. A través de correlación de Tau B de Kendall (0.852) y  $P_{sig} (0.000 < 0.01)$  se concluyó que existe relación de forma significativa entre la capacitación del servidor público y su desempeño laboral, y una relación significativa entre la capacitación y la planificación, ejecución, verificación y control del proyecto Chavimochic. (Llanos, 2020).

### **3.1.2. Antecedentes internacionales**

En la investigación "Importancia y capacitación personal: aprendizaje colaborativo y desempeño laboral en las empresas mineras". El objetivo de la investigación es evaluar los efectos que se obtuvo de la capacitación del personal

como un método de aprendizaje para evaluar el rendimiento laboral de los trabajadores. Por lo tanto, se llevará a cabo un estudio de campo mediante sondeos para tener una evaluación del impacto que tiene la capacitación del personal en el rendimiento laboral. Los datos se recopilarán y desarrollarán utilizando un programa estadístico SPSS. La provincia de El Oro ha sido considerada como un universo laboral, especialmente en el ámbito de la pequeña minería. Según un informe del Banco Central del Ecuador de 2017, durante los últimos 5 años, 6.745 personas fueron empleadas en este sector. Se utilizó la fórmula de población finita para seleccionar una muestra de 365 individuos para el desarrollo de la investigación. Dado que la capacitación tiene un impacto del 67%, podemos determinar que la capacitación personal tiene un impacto en el desempeño de los colaboradores mientras ejecutan sus tareas y funciones en la organización. Por ese lado, podemos decir que la capacitación mejora el desempeño por unidad de trabajo de los colaboradores. También muestra que la capacitación aumenta la eficiencia, la calidad, las tomas de decisiones y el conocimiento del perfil laboral en un 31% y un 16%, respectivamente. (Honores, et, al, 2020).

En la tesis de investigación “Plan de capacitación para fortalecer el liderazgo y su influencia en el desempeño laboral de una Empresa Eléctrica”, analiza y explora como el liderazgo y el desempeño de los trabajadores de la empresa Eléctrica Riobamba SA (EERSA), hoy en día los es fundamental que los líderes tengan habilidades y cualidades adecuadas para motiva a su equipo, mejorar su rendimiento y potenciar las capacidades de las personas en el trabajo. El objetivo es crear un plan de capacitación para fortalecer el liderazgo y mejorar el desempeño en la empresa eléctrica de Riobamba, a través de una investigación aplicada, con enfoque cuantitativo, correlacional, para ellos se aplicaron

cuestionarios fiables para la valoración de liderazgo y formularios de evaluación de desempeño por competencias, La valoración del liderazgo en el año 2021 fue de 73,66% inferior a lo alcanzado en los años 2019 y 2016; y el promedio del desempeño laboral resultó en 74,50% se determina una brecha de competencias del 25,50%. Estos resultados mostraron la necesidad de diseñar un plan de capacitación enfocado en fortalecer las competencias de liderazgo, basándose en áreas y puestos de trabajo, como también contempla las competencias que los líderes no cumplen y sobre eso se plantean objetivos, en temas como tipos de capacitación, responsables, participantes, describiéndose los pasos para la ejecución del plan y los niveles de evaluación sean satisfactorios y aseguren el cumplimiento de objetivos teniendo a su vez el retorno de esa inversión (Robalino, 2022).

En la tesis “Capacitación y su incidencia en el desempeño laboral del personal de la ferretería “Bonilla” en el Cantón la Maná” los cuales desarrollaron un estudio con el propósito de examinar y analizar cómo la capacitación afecta al rendimiento y desempeño laboral del personal, el enfoque de la investigación fue de tipo cuantitativo , y para este estudio se aplicó encuestas a 34 trabajadores y obteniendo resultados relevantes por una falta de capacitación, el cual refleja en consecuencias negativas como pocas habilidades y conocimientos en el desempeño de sus labores, afectando de esta forma la productividad de la empresa. Estos resultados mostraron que el 79.40% afirma que rara vez recibe una capacitación para mejorar su desempeño, sin embargo, después de recibida la capacitación el 88.20% considera que éstas son efectivas, el 82.40% reporta un alto rendimiento, y el 100% afirma que recibirlas de una manera continua mejoraría su desempeño en el trabajo (Abreo & Choloquina, 2022).

## **3.2. Marco teórico**

### **3.2.1. Capacitación laboral (V1)**

Es uno de los elementos esenciales en la gestión de un negocio porque significa dar a los colaboradores habilidades, actitudes y conocimientos que ayudan a alcanzar las metas corporativas, es proporcionar a los trabajadores la formación y las bases necesarias, incluso especializada, para que puedan realizar sus tareas y funciones diarias de manera óptima, y este debe ser un proceso sistemático, organizado y estructurado en la que los empleados obtienen, mejoran y actualizan sus actitudes, competencias y conocimientos que son necesarios para llevar a cabo sus tareas dentro de una empresa u organización de forma eficiente.

La capacitación laboral debe ser vista como un componente de un sistema de aprendizaje organizacional continuo en el cual cada actividad de formación se ajusta a los objetivos estratégicos de la organización, en la que la formación se considera un medio para poder lograr la innovación, la eficacia y una adaptación a un mundo en la que se dan cambios continuos y permanentes. (Robbins & Judge, 2017). El autor sostiene que la capacitación debe ser parte de un sistema continuo de aprendizaje en una organización y que no se trata solo de impartir cursos o talleres, sino crear un entorno de aprendizaje constantes, compartido y alineado a los objetivos de la empresa, esto convierte a una capacitación como herramienta para mejorar habilidades técnicas impulsado la innovación, adaptabilidad y eficiencia del personal frente a los cambios constantes, valorando el potencial humano donde aprender sea una práctica diaria y colaborativa fortaleciendo el compromiso y el sentido de pertenencia hacia la organización.

La capacitación se define como un proceso mediante el cual se da el desarrollo del capital humano, porque facilita la mejora de destrezas, habilidades y competencias

que se requieren para poder afrontar los desafíos a nivel organizacional (García & López, 2009). El autor considera que la capacitación dentro de cualquier organización o empresa constituye una oportunidad de crecimiento para las personas que la conforman, pues les permite fortalecer sus destrezas y desarrollar nuevas habilidades que serán valiosas en el ámbito tanto laboral como personal, este enfoque tiene más relevancia ya que la preparación adecuada del personal asegurará un mejor desempeño y contribuirá a su confianza, motivación y un sentido de pertenencia de la organización.

Una capacitación apropiada y constante ayuda a mejorar el rendimiento laboral, lo que beneficia la creatividad y la productividad en las compañías u organizaciones de la zona. (Fernández, 2021) La formación continua no solo impacta en indicadores de productividad de cada trabajador en la organización, sino también en la manera en que cada trabajador se siente frente a sus responsabilidades y funciones, cuando las personas reciben una capacitación adecuada, experimentan un crecimiento que fortalece su creatividad, confianza y seguridad en sus tareas laborales, esto puede generar una línea positiva de tener empleados más capacitados son empleados más motivados y eso se refleja en sus funciones y el servicio que ofrecen.

La capacitación es un proceso constante lo que la convierte en uno de los elementos más importantes de la organización, el cual busca incrementar la productividad mediante la eficacia, lo que significa que toda planificación de capacitaciones en una organización implica tomar decisiones adecuadas e idóneas en las áreas correspondientes (Rodríguez, 2020). El autor sostiene que la capacitación es un proceso continuo y esencial dentro de las organizaciones, orientado a mejorar la productividad y fortaleciendo la eficacia, y la planificación de

programas formativos requiere una toma de decisiones estratégica en las áreas correspondientes y que garanticen resultados positivos para la organización.

### **3.2.1.1. Desarrollo de habilidades**

El desarrollo de habilidades es un proceso educativo cuyo objetivo es potenciar las capacidades y destrezas requeridas para la investigación y otras tareas, fomentando una mejora constante en el rendimiento y aprendizaje (Pozo-Camacho, 2023). Esta afirmación según el autor refleja la importancia de la capacitación en un sentido integral, el cual no se limita a dar información sino a perfeccionar sus capacidades de forma continua de su personal.

El desarrollo de habilidades se define como como el fortalecimiento de competencias digitales y socioemocionales las cuales son esenciales para la adaptación y poder responder a retos del entorno profesional y social (Montaño, 2023). El planteamiento del autor resulta pertinente en el contexto de la investigación ya que resalta la necesidad de que los trabajadores desarrollen competencias digitales y socioemocionales, el cual permite comprender la capacitación atiende lo técnico y facilita la adaptación del personal frente a los retos de un entorno laboral en constante cambio.

El desarrollo de habilidades son capacidades que se desarrollan mediante una combinación de formación, experiencia y practicas constantes las cuales son fundamentales para un rendimiento exitoso en varios entornos tanto laborale como personales (Beade, 2022). Lo señalado por el autor evidencia que la capacitación laboral es un proceso integral, donde la formación se complementa con la práctica y con la experiencia, permitiendo entender que el desarrollo de habilidades es un pilar esencial para alcanzar un desempeño exitoso en distintos contextos.

### 3.2.1.2. Desarrollo de actitudes

El desarrollo de actitudes busca generar un ambiente positivo en el trabajador hacia su entorno laboral, lo que impacta en la colaboración y el rendimiento de la organización (Davis & Newstrom, 2003). El autor plantea sostiene que fomentar el desarrollo de actitudes en los trabajadores permite que estos adopten una postura que sea positiva frente a su entorno laboral, y esto facilita la colaboración entre los miembros del equipo y compañeros contribuyendo directamente a mejorar el rendimiento de la organización.

Las actitudes determinan como los trabajadores perciben, interpretan y responden a diversas circunstancias; por ende, su desarrollo es crucial para que la gestión sea efectiva (Koontz & Weihrich, 2013). El autor considera que las actitudes juegan un papel fundamental en la forma en que los colaboradores enfrentan su entorno laboral, ya que influyen directamente en su percepción y reacción ante distintas situaciones. Desde su perspectiva, fomentar actitudes positivas no es solo responsabilidad del individuo, sino un pilar clave para una gestión organizacional eficaz.

El desarrollo de actitudes en el ámbito laboral implica un proceso mediante el cual los trabajadores incorporan valores los cuales influyen directamente en su manera de percibir y enfrentar las tareas asignadas, esta interiorización eleva los niveles de motivación personal y genera un mayor grado de satisfacción con el trabajo realizado fortaleciendo el compromiso a la organización donde se desempeñan tal como señala (Hellriegel & Slocum, 2009). El autor destaca que el desarrollo de actitudes promueve la interiorización de valores que fortalecen la motivación, la satisfacción laboral, el compromiso con la organización, resaltando la importancia

de alinear actitudes individuales con objetivos organizacionales, garantizando un clima cooperación y responsabilidad compartida.

### **3.2.1.3. Desarrollo de conocimientos**

El desarrollo de conocimientos se entiende como un proceso el cual debe ser permanente mediante el cual los colaboradores fortalecen y renuevan tanto los saberes teóricos como las aplicaciones que son prácticas, lo que permite responder de manera efectiva a los retos y transformaciones del entorno de trabajo (Chiavenato, 2009). El autor considera que el desarrollo de conocimientos de los trabajadores debe ser continuo ya que el entorno laboral exige una adaptación constante, considera que tanto la práctica y la teoría son complementarias y esenciales para mantener la competitividad del personal, las organizaciones que promueven el aprendizaje, logran mejorar el desempeño y empoderan a los trabajadores frente al cambio.

El desarrollo de conocimientos no se limita a la adquisición de información, sino que implica que las personas la comprendan, la procesen y la utilicen de manera práctica convirtiéndolas en soluciones efectivas que aporten valor en su desempeño laboral (Nonaka & Takeuchi, 1995) . El autor considera que el verdadero conocimiento va más allá de memorizar datos, requiere una comprensión, transformación y aplicación en acciones concretas, y manifiesta que cuando los profesionales internalizan y utilizan esta información para resolver problemas reales adquiriendo valor en sus funciones laborales diarias.

El desarrollo de conocimientos resulta esencial para que los trabajadores fortalezcan su capacidad de analizar y resolver problemas, lo que les permite adaptarse a los cambios permanentes que exige el entorno laboral y tecnológico

(Robbins & Coulter, 2014). El autor manifiesta que el conocimiento trasciende más allá de la adquisición de información y que su valor radica en la capacidad del individuo para lograr interpretarlos y aplicarlo en contextos reales y lograr transformarlo en soluciones reales, lo que resulta esencial en entornos laborales cambiantes, donde la innovación y adaptación son claves para el éxito profesional.

#### **3.2.1.4. Fundamentos teóricos**

La teoría del capital humano afirma que el invertir en educación y en formación aumenta las habilidades personales, lo cual se traduce en tener más productividad y mejores posibilidades de crecimiento, desde este enfoque los empleados no deben ser considerados únicamente como recursos sino como un capital que puede fortalecerse mediante programas de capacitación (Becker, 1964). El autor considera la importancia de reconocer a los trabajadores como el activo más valioso dentro de la organización, y que la inversión en su formación no debe verse como un gasto, sino como una estrategia que potencia su productividad y el crecimiento organizacional.

La teoría de aprendizaje organizacional sostiene que las organizaciones adquieran conocimientos mediante las experiencias que reflejan sus miembros, la formación es un instrumento esencial para promover el aprendizaje individual y grupal, al posibilitar que los trabajadores incorporen nuevas maneras de comportarse y solucionar problemas y poder ajustarse a las transformaciones, innovaciones y cambios (Argyris & Schön, 1978). El autor manifiesta que las capacitaciones permiten que los errores y dificultades que se presenta en las funciones diarias que realizan los trabajadores de la concesionaria puedan convertirse en oportunidades de mejora, no solo corrigiendo fallas de forma inmediata, sino que se da una

retroalimentación de manera constante en las funciones que se realizan durante las operaciones.

La teoría de la motivación e higiene propone que la capacitación puede ser vista como un elemento motivador, porque fomenta el desarrollo del personal y la realización de uno mismo, la falta de capacitación puede no crear una insatisfacción que sea directa, pero su aplicación ayuda a incentivar a los empleados quienes observan que la organización está invirtiendo en su formación y desarrollo (Herzberg, 1959). El autor considera que la capacitación como factor clave dentro de la motivación laboral, ya que promueve el sentido de crecimiento personal y profesional, mejorando los conocimientos y desempeños técnicos como también fortaleciendo el compromiso y satisfacción del trabajador.

La teoría de enfoque por competencias indica que capacitar por competencias significa reconocer las diferencias entre el perfil ideal del puesto y las habilidades actuales del empleado para posteriormente crear acciones formativas reduzcan esa brecha, este enfoque es esencial porque no solo se enfoca en impartir saberes teóricos, sino que también fomentan actitudes, valores y destrezas prácticas que influyen directamente en la calidad del trabajo (Alles, 2006). El autor sostiene que la capacitación por competencias permite al trabajador cerrar brechas entre su perfil actual y el requerido por la organización, promoviendo sus dominios técnicos, sus actitudes, sus valores los cuales tienen un impacto directo en la calidad y eficacia de su desempeño dentro de la organización.

#### **3.2.1.5. Tipos de capacitación**

La capacitación en lo laboral puede ser categorizada de varias maneras tomando en cuenta el propósito, la forma de llevarse a cabo y la duración, estas

categorizaciones posibilitan que las organizaciones o empresas elijan el método o enfoque más apropiado de acuerdo con los requerimientos.

La capacitación de inducción busca integrar al trabajador recién incorporado haciéndolo conocer el entorno organizacional, tareas, filosofías, funciones, cultura institucional, facilitando su adaptación con rapidez y compromiso (Dessler, 2020).

El autor manifiesta que la capacitación por inducción es clave para fortalecer la integración inicial que tienen los colaboradores al ingresar a la organización adaptándolos de forma adecuada.

La capacitación de actualización es la que es destinada a actualizar los conocimientos o adquirir o mejorar los que se tienen, respecto a transformaciones tecnológicas o normativas, la capacitación preventiva es la que tiene como objetivo de prever nuevas demandas y preparar a los empleados para posibles desafíos en un ámbito que cambia de manera constante (Alles, 2006). El autor considera que este tipo de actualización pretende que los trabajadores mantengan sus competencias actualizadas, ante nuevas herramientas, procesos, metodologías que demandan los entornos laborales.

La capacitación preventiva tiene como finalidad preparar a los trabajadores anticiparse a posibles problemas o necesidades futuras, fortaleciendo competencias del personal (Werther & Davis, 2008) . El autor considera que este tipo de capacitación es para anticipar imprevistos, brindándoles herramientas necesarias para adaptarse a nuevos retos

La capacitación correctiva, es la desinada a mejorar las deficiencias identificadas tanto en los procesos como rendimientos (Chiaventato, 2009). El autor indica que esta capacitación se orienta cuando se detectan que los empleados no están

cumpliendo con los estándares esperados en la ejecución de sus funciones, y busca corregir y reducir los errores que afectan su rendimiento.

La capacitación presencial es la que tiene como característica la interacción directa entre formadores y participantes, facilitando el aprendizaje y una participación activa (Mondy & Noe, 2017). El autor considera que esta formación permite una comunicación más fluida y una retroalimentación mediante la observación directa reforzando.

La capacitación virtual permite aprovechar los recursos digitales y las plataformas existentes para ofrecer una capacitación en línea ofreciendo flexibilidad a los trabajadores y a los capacitadores adaptándose a las necesidades y disponibilidad (Cabero & Llorente, 2015). El autor manifiesta que la capacitación virtual permite aprovechar los diferentes instrumentos digitales ofreciendo flexibilidad de tiempo y espacio a los trabajadores.

La capacitación Blended Learning fusiona la enseñanza virtual y presencial, ofreciendo experiencias formativas más completas y adaptadas al ritmo del trabajador (Salinas, 2008). El autor manifiesta que esta capacitación mixta el cual integra formación presencial con formación virtual equilibra la practicidad con la tecnología otorgando flexibilidad adaptadas a los ritmos que tienen los trabajadores en la organización.

La capacitación a corto plazo se enfoca en resolver deficiencias y actualizar conocimientos que el trabajador necesita de forma urgente e inmediata para desempeñar sus funciones y tareas laborales eficientemente (Werther & Davis, 2008). El autor manifiesta que este tipo de capacitación se diseña para cubrir necesidades que necesita el trabajador para cumplir sus funciones a corto plazo,

mejorando sus competencias específicas teniendo resultados observables que mejoren su productividad.

La capacitación a largo plazo busca preparar al trabajador para enfrentar futuros desafíos, promoviendo su crecimiento continuo y su capacidad para asumir mayores responsabilidades en su entorno laboral (Noe, 2017). El autor sostiene que la finalidad de la capacitación a largo plazo es el fortalecer competencias profesionales y su potencial liderazgo, orientando su desarrollo a metas y objetivos organizacionales.

#### **3.2.1.6. Importancia de la capacitación**

El contar con una capacitación eficiente facilita la innovación y el desarrollo de las estrategias competitivas apoyadas en las tecnologías de información, esto implica que una adecuada formación impulsa la creatividad y es una ventaja competitiva especialmente mediante el uso tecnológico (Cota & Rivera, 2017). El autor enfatiza que la capacitación al vincularse con el uso de las tecnologías, se transforma en un motor de innovación y un elemento esencial para consolidar la competitividad en la organización.

La capacitación debe optimizar y gestionar adecuadamente los recursos para que transforme y potencie las habilidades de los trabajadores dentro de la organización (Pérez, 2023). El autor enfatiza que la capacitación no solo implica transmitir conocimientos sino administrar de forma eficiente los recursos para lograr un verdadero impacto en el desempeño laboral de la organización.

Para mantener procesos de capacitación constantes resulta fundamental para aumentar la eficiencia y el desarrollo integral de las organizaciones asegurando que los trabajadores puedan estar preparados para desafíos y retos que imponen un

entorno cambiante y competitivo (Córdobva, 2025). El autor considera que la capacitación continua es una estrategia indispensable para la adaptación organizacional y considera que más allá de mejorar la eficiencia operativa, fortalece la capacidad de los trabajadores para enfrentar desafíos que dan de manera constante.

Si no se tiene una capacitación apropiada, estructurada y relacionada a las funciones establecidas, se puede cometer equivocaciones que perjudiquen la imagen de la concesionaria ante estos organismos reguladores, así como la calidad del servicio que se ofrece y la eficiencia administrativa que se tiene, una formación planificada y estructurada fortalecerá la veracidad de los informes, reducirá los errores en los procesos motivará y fortalecerá el compromiso del trabajador con la organización, con esto se debe tener en cuenta que la capacitación no solo es una herramienta de mejora operativa, sino que también es un medio para un desarrollo humano de forma integral.

### **3.2.1.7. Evaluación de la capacitación**

La capacitación como toda función establecida dentro de la organización debe ser evaluada para observar los resultados y visualizar los beneficios que se obtiene, existen diversos métodos de evaluación.

Existen cuatro criterios fundamentales para evaluar la capacitación: el aprendizaje, las reacciones, el comportamiento y los resultados, y menciona que la combinación de estos cuatro criterios ayuda a los gerentes a determinar donde se encuentran las áreas claves donde existen problemas y qué se necesita cambiar y si es conveniente continuar con el programa (Bohlander & Snell, 2006). El autor destaca la importancia de evaluar sistemáticamente la capacitación, para medir su impacto

y con ello tomar decisiones estratégicas basadas en las evidencias, considerando que los cuatro criterios que proponen, ofrecen una visión integral que permita identificar fortalezas como las áreas de mejora, esta evaluación es esencial para garantizar la eficiencia de los programas formativos y su alineación con los objetivos organizacionales.

La evaluación que tiene la capacitación se entiende como un procedimiento ordenado que permite identificar en qué medida, los programas de formación alcanzan los objetivos propuestos por la organización y lograr cambios en los trabajadores en su conjunto (Kirkpatrick & Kirkpatrick, 2006). El autor considera y resalta la importancia de medir los resultados de la capacitación no solo en el aprendizaje individual, sino también en efectos que dan concretamente las cuales generan productividad y desempeño en la organización.

La evaluación y medición de la capacitación se considera un recurso estratégico el cual permite verificar la relación costo-beneficio de los programas, permitiendo de esta manera calcular su retorno de inversión y determinando si deben mantenerse o ser ajustados (Phillips & Phillips, 2016). El autor plantea una necesidad de evaluar la capacitación no solo como un proceso formativo, sino también como una inversión estratégica que impacta en la sostenibilidad y eficiencia de la organización y el cual debe tener un retorno en un tiempo determinado.

### **3.2.2. Desempeño laboral (V2)**

El desempeño laboral se refiere a la calidad de trabajo que un determinado individuo aporta en el cumplimiento de sus de sus tareas cotidianas durante un periodo específico, el cual es un concepto utilizado para para evaluar como esta persona se desempeña en su puesto de acuerdo a sus responsabilidades.

El desempeño laboral no se limita únicamente a cumplir de manera correcta y eficaz con las tareas que son asignadas, sino que también abarca la disposición, la motivación y la actitud que cada trabajador manifiesta al afrontar las exigencias y cambios que se presentan en el ámbito laboral (Dessler, 2020). El autor resalta que el desempeño laboral debe analizarse de forma integral, ya que no depende solo de la productividad, sino también de la actitud y la capacidad de cada trabajador para enfrentar retos que se presentan en un entorno organizacional que es cambiante.

El desempeño laboral no se restringe únicamente en una correcta ejecución de las funciones asignadas, sino que también integra una actitud, motivación y disposición al enfrentar los retos y transformaciones que surgen en el entorno laboral, tal como sostiene (Dessler, 2020). El autor considera en esta definición amplía la comprensión de desempeño laboral, ya que resalta que no solo es suficiente la eficacia en las tareas que se asignan, sino que es imprescindible la actitud y motivación del trabajador frente a los cambios constantes que se van dando en la organización.

El desempeño laboral puede concebirse como el nivel en el que el trabajador asume sus responsabilidades y logra los objetivos planteados, evidenciando de esta manera el aporte que realiza al cumplimiento de los resultados de la organización según lo planteado por (Chiavenato, 2009). Este planteamiento del autor permite comprender al desempeño laboral como un indicador clave de la efectividad individual, donde cada acción del trabajador se refleja directamente en los logros colectivos de la organización.

### 3.2.2.1. Evolución histórica del concepto

Históricamente, el concepto de evaluación de desempeño ha evolucionado de forma significativa, en sus inicios se consideraba un mecanismo autoritario centrado en una supervisión y punitivo; sin embargo, en la actualidad se entiende como una herramienta estratégica que promueve el aprendizaje, la retroalimentación, y el crecimiento profesional dentro de las organizaciones. (Aguinis, 2019)

El autor manifiesta que esta Visión moderna del desempeño laboral se adjunta a las necesidades actuales de las empresas, donde la evaluación ya no busca señalar errores, sino el potenciar las capacidades del trabajador y poder alinear sus metas con los objetivos institucionales, fortaleciendo de esta manera la cultura de mejora continua.

El concepto de desempeño laboral ha experimentado una transformación importante, pasando de centrarse únicamente en la eficiencia de resultados individuales a incluir aspectos relacionados con el desarrollo de competencias, la satisfacción del trabajador y su aporte al cumplimiento de objetivos colectivos de la organización (Armstrong, 2014). El autor considera que esta visión integral sobre el desempeño laboral refleja las demandas actuales del entorno organizacional, donde se valora no solo la productividad, sino también el crecimiento humano y la capacidad de trabajo colaborativo como pilares de una ética organizacional.

El desempeño laboral paso de un enfoque tradicional basado en supervisión estricta y control de tareas a, una perspectiva más amplia que valora el desarrollo de competencias, la motivación individual y la colaboración entre los integrantes de los equipos de trabajo como factores determinantes para éxito de la empresa (Gonzales-Mejía & et al, 2016). El investigador sostiene que esta evolución

conceptual evidencia el cambio en la gestión del talento humano, donde el trabajador no es sólo visto como un simple ejecutor dentro, sino como un agente activo dentro de la organización, cuyo compromiso y habilidades integrales impulsa el rendimiento y la innovación.

### **3.2.2.2. Teorías de desempeño laboral**

La teoría de la motivación sostiene que los trabajadores se ven impulsados por una jerarquía de necesidades que van desde las fisiológicas hasta la autorrealización y que manera que se van satisfaciendo las inferiores, van surgiendo motivaciones superiores como un crecimiento personal y profesional (Maslow, 1954). El autor manifiesta como la motivación no es un fenómeno aislado y que esta teoría permite comprender el progreso de estos niveles de necesidades impulsado a un crecimiento progresivo y satisfactorio.

La teoría de la expectativa sostiene que la motivación surge cuando las personas perciben una relación clara entre su esfuerzo y los resultados que se obtiene de ello como recompensa, es decir existirá un mayor esfuerzo cuando éste es reconocido y recompensado (Vroom, 1964). El autor manifiesta una perspectiva racional de la motivación donde las relaciones laborales se basan en una percepción de causa y efecto entre esfuerzo y recompensa y subraya la importancia de alinear la importancia que tiene alienar los incentivos organizacionales con las expectativas individuales.

La teoría de la equidad sostiene que los trabajadores evalúan la equidad dentro del entorno laboral al compararlo con sus aportes y las recompensas que se obtienen frente a sus compañeros lo que tiene una influencia directa en su satisfacción y motivación a sus labores (Adams, 1965). el autor resalta la relevancia de la

percepción de justicia como un factor fundamental para mantener la motivación y el equilibrio emocional de los empleados, enfatizando que la equidad no sólo tiene un componente económico sino también psicológico influyendo directamente en su compromiso en la organización.

La teoría de la fijación de metas sostiene que establecer objetivos, metas específicas y desafiantes incrementa la motivación y productividad, orientando su esfuerzo a resultados concretos y medibles (Locke, & Latham, 2002). El autor destaca como la claridad y dificultad de los objetivos influyen en el rendimiento laboral, evidenciando que la motivación se potencia cuando estas metas son comprendidas, alcanzables y alineadas con las capacidades individuales.

La teoría X e Y existen dos percepciones principales del comportamiento humano en el entorno laboral, la teoría "X" que es autoritaria y considera a los trabajadores como individuos pasivos que deben ser supervisados, y la teoría "Y" que es más participativa que el trabajo puede ser una fuente que produce satisfacción y que motivadas son capaces de asumir compromisos, contribuir al desarrollo organizacional y a la vez buscar la autorrealización (McGregor, 1960). El autor sostiene un claro contraste entre dos estilos una que ejerce el control y la desconfianza y la otra la que fomenta la autonomía y percepción, creando un entorno más positivo y productivo.

### **3.2.2.3. Objetivos del desempeño**

El desempeño tiene como objetivos el proporcionar una base para poder evaluar la efectividad en el trabajo, medir su progreso y fomentar un proceso constante de mejora continua, crecimiento y desarrollo profesional (Armstrong & Taylor, 2017). El autor considera la importancia de los objetivos de desempeño claros permitiendo

medir el progreso que tienen los trabajadores, fomentando un proceso constante de crecimiento en el ámbito personal y profesional.

Los objetivos de la evaluación de desempeño funcionan como parámetros que guían las acciones de los trabajadores, orientándolos a enfocar sus esfuerzos y recursos en el cumplimiento eficiente de sus metas requeridas por la organización (Ivancevich, 2010). El autor resalta que los objetivos se convierten en herramientas estrategias para para mantener una línea entre las tareas individuales y las metas corporativas, favoreciendo un desempeño coherente y medible.

La evaluación de desempeño debe entenderse como una herramienta que impulsa la mejora continua del personal y de la organización en general, el propósito es orientar las acciones hacia el fortalecimiento de las capacidades humanas que contribuyen a resultados que tienen las organizaciones y para alcanzar los objetivos básicos la evaluación de desempeño intenta con seguir lo siguientes objetivos intermedios como selección de personal, políticas retributivas, motivación, desarrollo y promoción, comunicación ,adaptación y descripción de puestos. (Chiavacci, 2008). El autor resalta la naturaleza estratégica de la evaluación de desempeño, al señalar que su valor radica en su función formativa y no únicamente en el control, esto implica que las organizaciones deben emplearla como un instrumento de crecimiento y no como un instrumento punitivo.

#### **3.2.2.4. Clima laboral como factor que influyen en el desempeño**

El clima laboral se concibe como una construcción colectiva que refleja cómo los empelados perciben las normas, políticas y dinámicas establecidas por la organización, las cuales influyen directamente en su desempeño y satisfacción en el entorno en que laboral (Pritchard & Karasick, 2020). El autor considera que el

reconocimiento del clima laboral como un elemento conceptual y compartido permite comprender que la productividad no sólo depende de procesos técnicos sino de un ambiente psicológico y social, los cuales tienen una influencia en el desempeño y satisfacción en el entorno laboral.

El clima laboral abarca las percepciones que tienen los trabajadores sobre las condiciones internas de la organización, destacando factores como la comunicación, el liderazgo, y la colaboración, que impactan en su bienestar y desempeño (Mendoza, 2018). Desde la perspectiva del autor, este enfoque permite comprender que un entorno laboral positivo y participativo genera mayor compromiso y eficiencia, lo cual resulta importante para fortalecer la productividad en las distintas áreas de la empresa.

El clima laboral constituye un conjunto de percepciones compartidas que tienen los trabajadores acerca de su entorno organizacional las cuales repercuten en sus niveles de compromiso, motivación y actitud hacia sus funciones y tareas diarias (Dessler, 2020) . el autor comprende el clima laboral como un fenómeno perceptual permitiendo valorar su impacto en su desempeño, pues un ambiente positivo favorece su productividad y fortalece la cohesión entre equipos de trabajo.

#### **3.2.2.5. Habilidades blandas como factor que influyen en el desempeño**

Las habilidades blandas son determinantes para lograr un desempeño laboral exitoso ya que permiten gestionar emociones, establecer relaciones afectivas y liderar empatía en los entornos laborales (Goleman, 2013). El autor considera que el dominio de las habilidades blandas fortalece el clima laboral y las relaciones interpersonales, los cuales son factores claves en el crecimiento personal dentro de las organizaciones modernas (Robles, 2012).Las habilidades blandas son un

conjunto de competencias sociales relacionadas con la conducta, la comunicación y las relaciones interpersonales que tienen los trabajadores y que facilitan la integración y el trabajo en equipo.

Las habilidades blandas con atributos no cognitivos las cuales influyen de manera significativa en el rendimiento laboral y el éxito a largo plazo (Heckman & Kautz, 2012). El autor considera que estas habilidades representan una base del desarrollo humano en el ámbito laboral, ya que fomentan la adaptabilidad y la resiliencia frente a los desafíos presentados en el ámbito laboral.

### **3.2.2.6. Liderazgo como factor que influyen en el desempeño**

El liderazgo es la capacidad que se tiene para influir en los demás de forma positiva, orientando sus esfuerzos hacia el cumplimiento de las metas colectivas (Northouse, 2021). el autor considera que un liderazgo que es efectivo no solo depende de una autoridad formal, sino de la habilidad que se tiene para inspirar confianza y compromiso en los trabajadores para así lograr los objetivos organizacionales.

El liderazgo implica orientar, coordinar y motivar a las personas para de esta manera lograr metas conjuntas promoviendo una colaboración y entendimiento mutuo (Yukl, 2013). El autor sostiene que el liderazgo representa una influencia dinámica que impulsa el trabajo en equipo y la eficiencia de la organización.

El liderazgo que es una interacción entre miembros de un grupo donde el líder influye en las percepciones y motivaciones de los demás, influyendo en las expectativas y emociones generando una cohesión y orientación a los objetivos (Bass & Bass, 2008). El autor manifiesta que el liderazgo es un proceso relacional y transformador que motiva e impulsa a cambios que son positivos en el

comportamiento de los trabajadores, fortaleciendo la identidad y el compromiso de la organizacional.

### **3.2.2.7. Cultura organizacional como factor que influyen en el desempeño**

La cultura organizacional se forma a partir de las experiencias colectivas de los integrantes de una organización, reflejando las creencias, valores y normas que guían su comportamiento y que a su vez son enseñados a los nuevos miembros como manera correcta (Schein, 2017). El autor considera que la cultura organizacional se forma a partir de experiencias colectivas de los miembros de la organización, reflejando creencias, valores, y normas que se establecen como guías para su comportamiento.

La cultura organizacional es un patrón compartido de comportamiento y valores que alinean la conducta de los empleados y que diferencian una organización de otra y mejoran la comunicación organizacional (Hofstede, 2010). El autor considera que la cultura es base invisible del funcionamiento organizacional, ya que influye directamente en la conducta, la cohesión y la identidad de los trabajadores.

La cultura organizacional está compuesta por valores compartidos, las historias y los símbolos que tienen influencia en la conducta de los trabajadores y fortalecen su identidad colectiva (Deal & Kennedy, 2000). Desde la perspectiva que sostienen los autores, una cultura sólida fomenta la cohesión interna y proporciona una guía implícita que orienta las decisiones y comportamientos en todos los niveles de la organización.

### **3.2.2.8. Desarrollo profesional como factor que influyen en el desempeño**

El desarrollo profesional implica un proceso continuo que combina experiencias educativas estructuradas y aprendizajes espontáneos que fortalecen las

capacidades y promuevan el crecimiento profesional (Garavan et al, 2004). El autor interpreta que este enfoque integral reconoce la importancia de aprender dentro del entorno laboral, mejorando las competencias, el desempeño promoviendo de esa manera el crecimiento profesional.

El desarrollo profesional es una estrategia de personal de aprendizaje continuo que busca mantener la relevancia y la capacidad de adaptación frente a los cambios que se dan en entornos laborales (London, 2011). El autor enfatiza que el desarrollo profesional no depende solo de la organización, sino también de un compromiso individual por crecer y reinventarse en un entorno competitivo.

El desarrollo profesional consiste en un proceso de perfeccionamiento constante de habilidades y conocimientos, que permiten su carrera profesional de manera efectiva y alcanzar su autorrealización (Hall, 2002). El autor interpreta este concepto como una dimensión integral del crecimiento humano, donde el aprendizaje continuo se convierte en base para la satisfacción personal y éxito profesional.

#### **3.2.2.9. Adaptabilidad como factor que influyen en el desempeño**

La adaptabilidad se refiere a la capacidad que tienen los trabajadores para ajustar sus métodos y actitudes de manera efectiva a ciertos cambios o desafíos que se presentan en los entornos laborales (Judge & Bono, 2001). El autor resalta la importancia que tienen los trabajadores a adaptarse a los entornos laborales actuales, donde el cambio constante exige aprender, reinventarse y responder ante desafíos organizacionales.

### **3.2.2.10. Indicadores de desempeño laboral**

Los indicadores de desempeño laboral son elementos claves en el funcionamiento de una organización, ya que facilitan la evaluación del rendimiento a partir de información cualitativa y cuantitativa, lo que permite obtener conclusiones más objetivas y confiables.

Los indicadores de desempeño laboral pueden ser medidos por índices, coeficientes, tasas, parámetros, porcentajes y valores los cuales permiten evaluar los resultados alcanzados por los trabajadores en sus diferentes áreas (Kardec, 2002). El autor manifiesta una visión integral tanto en cifras como en aspectos cualitativos que aportan una comprensión más completa del rendimiento y la efectividad de las acciones dentro de la organización.

El uso sistemático de indicadores permite evaluar y revisar el desempeño organizacional frente a los objetivos planteados, proporcionando información clave que orienta las decisiones estrategias y la mejora de los procesos (Takashina, 1996). El autor resalta la importancia que tienen los indicadores como instrumentos de control y retroalimentación dentro de la gestión empresarial, ya que facilitan la toma de decisiones basada en las evidencias y promoviendo la cultura de mejora continua.

Los indicadores de desempeño son herramientas esenciales las cuales permiten cuantificar los resultados laborales, ya que brindan una visión clara del cumplimiento de metas y facilitan la identificación de áreas que requieren mejoras o recursos dentro de la organización (Chiavenato, 2017). El autor resalta que los indicadores no solo ayudan a medir resultados, sino que también orientan al

crecimiento profesional de los trabajadores, ofreciéndoles retroalimentación basada en datos concretos que fortalecen la gestión del talento humano.

### **3.2.2.11. Eficiencia como producto de desempeño laboral**

La eficiencia es la utilización adecuada de los recursos, tareas, actividades que realiza la organización para cumplir las metas y objetivos establecidos.

La eficiencia se mide tanto por métodos contables como por enfoques modernos los cuales incluyen incentivos, activos intangibles, lo cual es un aporte significativo para el desempeño de las funciones (Lorán, Lu, & Ray, 2023). El autor resalta que la eficiencia no se basa únicamente en números tradicionales, sino que incorpora factores internos lo que aporta una mirada más completa al desempeño en las funciones.

La eficiencia es una estrategia implícita que contribuye significativamente a simplificar los procesos operativos, reduciendo gastos innecesarios y mejoran la fluidez de los servicios y procesos, lo que se refleja en un mejor desempeño organizacional (Molin & Ahmadi, 2024). El autor manifiesta que la eficiencia no es solamente reducir costos, sino el saber cómo optimizar y estructurar los procesos funcionales, lo que tiene una implicancia directa en la competitividad y rentabilidad organizacional.

La eficiencia es una relación entre cómo se planificaron los recursos y cómo realmente se utiliza; cuando los recursos planeados se utilizan efectivamente la eficiencia y planificación mejoran. (Verry Dan, 2024) el autor sostiene que la eficiencia requiere de una correcta planificación y precisión en su implementación

resaltando la importancia de medir lo que se espera y también medir lo que realmente se logra con los recursos disponibles.

### **3.2.2.12. Eficacia como producto de desempeño laboral**

La eficacia es la capacidad que se tiene de alcanzar los objetivos propuestos en un determinado tiempo y formas establecidas, respondiendo a adecuadamente a las expectativa y plazos establecidos por la organización (Chiavenato, 2017). El autor plantea una visión práctica en la que la eficacia, vinculándola con las expectativas y el cumplimiento oportuno de tareas y funciones, son aspectos esenciales para el rendimiento laboral.

La eficacia en la evaluación del desempeño laboral mejora cuando se usan instrumentos de seguimiento constante, indicadores conductuales que sean claros y se apliquen a intervenciones en tiempos correctos, para corregir procesos y motivar a los trabajadores (López, 2022). El autor subraya que la eficacia no surge sólo del cumplimiento de objetivos, sino de cómo se monitorean y se ajustan a las acciones laborales, permitiendo mejoras reales y sostenidas en el desempeño.

La eficacia no emerge simplemente de los objetivos sino de los apoyos estructurales internos como aprendizajes, y soporte al conocimiento, el cual sugiere que las organizaciones eficaces deberían invertir en estos factores para potenciar su desempeño (Cui, et al., 2025).

La eficiencia se enfoca en el modo correcto de hacer las cosas, de ejecutar las tareas y funciones, mientras que la eficacia se refiere a elegir las acciones correctas para alcanzar los objetivos, pero la eficiencia sin eficacia carece de sentido (Drucker, 2006). El autor resalta que la eficiencia no debe evaluarse de manera

aislada ya que el verdadero valor implica combinarla con la eficacia alineándolos con fines estratégicos para la organización.

### 3.3. Definición de términos básicos

**Capacitación:** Es la actividad que debe ser sistémica, planeada, continua y permanente que tiene el objetivo de proporcionar el conocimiento necesario y desarrollar las habilidades (aptitudes y actitudes) necesarias para que las personas ocupen un puesto en las organizaciones, y así poder desarrollar sus funciones y cumplir con sus responsabilidades de manera eficiente y efectiva, esto es en tiempo y forma (Hermorza, 2021).

**Concesión Vial:** Una concesión vial es un acuerdo legal donde una entidad pública autoriza a otra parte a operar y mantener infraestructura vial cobrando un peaje como contraprestación (PIARC, 2016).

**Desempeño:** El desempeño como una apreciación sistemática de cómo se desempeña una persona en una posición y su potencial de crecimiento. Toda evaluación es un proceso para fomentar o evaluar el valor, la excelencia y las cualidades de una persona. (Chiavenato, 2011)

**Desempeño laboral:** El desempeño laboral es la forma en que todos los empleados realizan sus tareas. teniendo como fuente de motivación, que es lo que permite desarrollar la realidad y el éxito de la organización más aún cuando se encuentran los recursos humanos. La supervisión, la orientación y la dirección de las tareas son esenciales para el excelente desempeño. (Mamani & Cáceres, 2019).

**Desmotivación:** Es la disminución en términos cuantitativos de los comportamientos voluntarios, lo que resulta en una deficiencia emocional y cognitiva que puede surgir y revertirse mediante estímulos internos. (Aguilar Montes de Oca, Valdéz, & López, 2015).

**Innovación:** El término "innovar" nace del latín innovare, que significa cambiar o alterar las cosas introduciendo novedades, es importante tener presente que la innovación ha existido desde el inicio de la historia de la humanidad; sin embargo, su estudio y valoración son recientes y están marcados por la perspectiva del análisis económico, del cual el economista Schumpeter (1939), fue el primero en usar el concepto de innovación. (Garzón & Ibarra, 2013).

**Infraestructura Vial:** Consta de todo el conjunto de elementos que permiten el desplazamiento confortable y seguro de los vehículos desde un lugar a otro minimizando las externalidades, como pavimentos, puentes, túneles, dispositivos de seguridad, señalización, sistemas de drenajes y diseños paisajísticos. (De Soliminihac, Echeveguren, & Chamorro, 2019).

**Organizacional:** Se refiere a un conjunto estructurado de recursos, procesos, y personas que interactúan coordinadamente para alcanzar los objetivos y metas de la institución (Robbins S. , 2013).

**Productividad:** Se refiere al uso efectivo de los recursos, que incluyen trabajo, capital, tierra, materiales, energía e información, para generar una variedad de bienes y servicios. Una mayor productividad se define como la producción de más con la misma cantidad de recursos o la producción de más en volumen y calidad con el mismo insumo. (Prokopenko, 1990)

**Transporte terrestre:** El transporte por vía terrestre, también conocido como transporte rodoviario, requiere infraestructuras (caminos o carreteras) sobre

las que se mueven los vehículos (carros, camiones), conectando centros de producción y consumo. El transporte por carretera está regulado por una variedad de leyes y variantes que limitan las velocidades, las cargas, los tipos de carga y los horarios. (García, 2020).

## **CAPÍTULO IV: HIPOTESIS Y VARIABLES**

### **4.1. Formulación de hipótesis**

#### **4.1.1. Hipótesis general**

La capacitación laboral se relaciona con el desempeño laboral del personal administrativo del área de operaciones de la concesionaria IIRSA SUR, Madre de Dios, Perú.

#### **4.1.2. Hipótesis específicas**

La Capacitación laboral se relaciona directamente con la eficiencia del personal administrativo del área de operaciones de la concesionaria IIRSA SUR, Madre de Dios, Perú.

La Capacitación laboral se relaciona directamente con las habilidades competitivas del personal administrativo del área de operaciones de la concesionaria IIRSA SUR, Madre de Dios, Perú.

La capacitación laboral se relaciona directamente con la productividad del personal administrativo del área de operaciones de la concesionaria IIRSA SUR, Madre de Dios, Perú.

### **4.2. Operacionalización de variables**

#### **Variable 01**

##### **Definición Conceptual**

La capacitación se concibe como un proceso sistemático, planificado, continuo y permanente, cuyo objetivo es proporcionar los conocimientos y desarrollar las habilidades, tanto aptitudes como actitudes, que permiten a las personas desempeñar eficientemente sus funciones y responsabilidades dentro de una organización, cumpliendo con los requisitos en el tiempo y forma establecidos (Hermorza, 2021)

### **Definición Operacional**

La capacitación laboral, entendida como el proceso para mejorar las habilidades y conocimientos del personal, se establecerá un cuestionario estructurado dirigido a trabajadores administrativos del área de operaciones de la Concesionaria IIRA SUR, Madre de Dios, Perú. Esta variable se operacionaliza mediante tres dimensiones clave: desarrollo de conocimientos, desarrollo de habilidades y desarrollo de actitudes, mediante escalas de valoración de tipo Likert.

### **Variable 02**

#### **Definición Conceptual**

El desempeño laboral es crucial para el logro de las metas y objetivos de las organizaciones. Por lo tanto, es fundamental que los empleados conserven una conexión entre sus competencias y el puesto que desempeñan. Para ello, es necesario cumplir con los requisitos que nos faciliten la selección del personal con características que coincidan a las fortalezas y debilidades de la organización. En la administración pública, es fundamental que los empleados en los distintos niveles orgánicos de la organización tengan las competencias adecuadas y correspondientes a las funciones que deben desempeñar. (Sabntillán&Saavedra, 2021).

#### **Definición Operacional**

El desempeño laboral, entendido como el grado en que un empleado cumple con los requisitos y responsabilidades de su puesto, se medirá a través de un índice compuesto que evalúa los aspectos como: Eficiencia, habilidades competitivas, productividad, en el personal administrativo del área de operaciones de la concesionaria IIRSA Sur Madre de Dios,

**MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES**

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN	ITEMS	INST	ESCALAS				
								1	2	3	4	5
<b>V1: CAPACITACIÓN LABORAL</b>	<p>La capacitación se concibe como un proceso sistemático, planificado, continuo y permanente, cuyo objetivo es proporcionar los conocimientos y desarrollar las habilidades, tanto aptitudes como actitudes, que permiten a las personas desempeñar eficientemente sus funciones y responsabilidades dentro de una organización, cumpliendo con los requisitos en el tiempo y forma establecidos (Hermoza, 2021)</p> <p>La capacitación laboral, entendida como el proceso para mejorar las habilidades y conocimientos del personal, se establecerá un cuestionario estructurado dirigido a trabajadores administrativos del área de operaciones de la Concesionaria IIRSA SUR, Madre de Dios, Perú. Esta variable se operacionaliza mediante tres dimensiones clave: desarrollo de conocimientos, desarrollo de habilidades y desarrollo de actitudes, mediante escalas de valoración de tipo Likert.</p>	<p>DESARROLLO DE CONOCIMIENTOS</p> <p>DESARROLLO DE HABILIDADES</p> <p>DESARROLLO DE ACTITUDES</p>	<p>Frecuencia de capacitación en el área.</p> <p>Dominio de herramientas informáticas utilizadas en el área.</p> <p>Dominio de conceptos técnicos aplicados relacionado con las funciones.</p> <p>Conocimientos de normativas de seguridad y salud en el trabajo.</p> <p>Compromiso con los objetivos organizacionales.</p> <p>Habilidades para trabajar en equipo después de la capacitación.</p> <p>Mejorar la gestión de tiempo y organización de las tareas.</p> <p>Habilidades para comunicarse eficazmente.</p> <p>Adaptación a nuevas tareas y herramientas de trabajo.</p> <p>Capacidad para resolver problemas en situaciones reales.</p> <p>Responsabilidad en el cumplimiento de las funciones.</p> <p>Actitud proactiva ante los retos laborales.</p> <p>Puntualidad y compromiso con el horario laboral.</p>	<p>ORDINAL</p>	<p>1</p> <p>2</p> <p>3</p> <p>4</p> <p>5</p> <p>6</p> <p>7</p> <p>8</p> <p>9</p> <p>10</p> <p>11</p> <p>12</p> <p>13</p>	<p>CUESTIONARIO</p>	<p>NUNCA</p> <p>CASI NUNCA</p> <p>A VECES</p> <p>CASI SIEMPRE</p> <p>SIEMPRE</p>	<p>1</p> <p>2</p> <p>3</p> <p>4</p> <p>5</p>				

**V2: DESEMPEÑO LABORAL**

El desempeño laboral es crucial para el logro de las metas y objetivos de las organizaciones. Por lo tanto, es fundamental que los empleados conserven una conexión entre sus competencias y el puesto que desempeñan. Para ello, es necesario cumplir con los requisitos que nos faciliten la selección del personal con características que coincidan a las fortalezas y debilidades de la organización. En la administración pública, es fundamental que los empleados en los distintos niveles orgánicos de El desempeño laboral, entendido como el grado en que un empleado cumple con los requisitos y responsabilidades de su puesto, se medirá a través de un índice compuesto que evalúa los aspectos como: Eficiencia, habilidades competitivas, productividad, en el personal administrativo del área de operaciones de la concesionaria IIRSA Sur Madre de Dios, Perú

<p>El desempeño laboral es crucial para el logro de las metas y objetivos de las organizaciones. Por lo tanto, es fundamental que los empleados conserven una conexión entre sus competencias y el puesto que desempeñan. Para ello, es necesario cumplir con los requisitos que nos faciliten la selección del personal con características que coincidan a las fortalezas y debilidades de la organización. En la administración pública, es fundamental que los empleados en los distintos niveles orgánicos de El desempeño laboral, entendido como el grado en que un empleado cumple con los requisitos y responsabilidades de su puesto, se medirá a través de un índice compuesto que evalúa los aspectos como: Eficiencia, habilidades competitivas, productividad, en el personal administrativo del área de operaciones de la concesionaria IIRSA Sur Madre de Dios, Perú</p>	EFICIENCIA	Disposición para colaborar con los compañeros.	14		
		Compromiso con los objetivos organizacionales.	15		
		Cumplimiento de tareas en el tiempo establecido.	1		
	HABILIDADES COMPETITIVAS	ORDINAL	Uso adecuado de los recursos (materiales, tecnológicos, humanos).	2	
			Capacidad para organizar y priorizar tareas.	3	
			Nivel de autonomía en el cumplimiento de funciones.	4	
			Reducción de errores en el cumplimiento de sus funciones.	5	
			Capacidad para resolver problemas de manera efectiva.	6	
			Nivel de Adaptación a Nuevas Tecnologías.	7	
			Capacidad de Innovación y Propuesta de Mejoras.	8	
			Capacidad de liderazgo en roles estratégicos.	9	
			Nivel de comunicación efectiva con compañeros y líderes.	10	
			PRODUCTIVIDAD	Cantidad de Tareas Complidas por Período.	11
				Cumplimiento de metas y objetivos laborales.	12
				Reducción del tiempo requerido para completar tareas rutinarias.	13
Gestión y percepción.	14				
Frecuencia en gestión de supervisión.	15				

CUESTIONARIO

NUNCA

CASI NUNCA

A VECES

CASI SIEMPRE

SIEMPRE

## CAPÍTULO V: METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

### 5.1 Diseño metodológico

#### Tipo de Investigación Aplicada

El tipo de esta investigación es “aplicada” porque busca a través de sus variables resolver un problema práctico, analizando como es que la capacitación laboral se relaciona en el desempeño laboral del personal administrativo en una empresa, lo cual es un problema concreto y real , este se establece en una organización en particular que es la Concesionaria IIRSA Sur, Madre de Dios Perú, y en un área determinada que es la de operaciones y en puesto determinado que es el de los asistentes administrativos ,el cual caracteriza esta investigación, y tras los resultados conseguidos podrían implementarse mejoras en estos programas de capacitación laboral para que se vean resultados en el desempeño del personal en sus labores. La investigación aplicada se orienta a resolver los problemas específicos y utiliza los conocimientos científicos en contextos reales. (Vargas, 2009)

#### Enfoque de la Investigación: Cuantitativo

El presente trabajo de investigación medirá las variables “Capacitación laboral” y “Desempeño laboral”, utilizando instrumentos estandarizados, cuestionarios con escalas de Likert. El objetivo es cuantificar la relación entre ambas variables, considerando que es el que mejor se adapta a las características y necesidades de esta investigación.

El enfoque cuantitativo tiene características por el uso de la recolección y análisis de los datos, medibles y estadísticos lo cual facilita identificar relaciones entre

variables y poder obtener conclusiones. (Hernandez, Fernandez, & Baptista, 2014).

Estas investigaciones de enfoque cuantitativo se caracterizan por recolectar y analizar estos datos de forma numérica, permitiendo de esta manera examinar las tendencias, comprobar las hipótesis y anticipar comportamientos en distintos posibles contextos. (Croswell, 2014)

### **Nivel de Investigación: Correlacional:**

En este presente estudio, se adoptará el nivel correlacional para lograr analizar como las ambas variables pueden estar interconectadas, el estudio se basará en una evaluación de la influencia de la capacitación laboral sobre el desempeño del personal administrativo del área de operaciones de la Concesionaria IIRSA Sur, Madre de Dios, Perú, con el objetivo de identificar el grafo de relación existente entre ambas variables y proponer estrategias que puedan contribuir a la mejora continua en la gestión del talento humano dentro de la empresa.

La investigación correlacional es un tipo de investigación no experimental cuyo objetivo es dar a entender cómo se relacionan dos o más variables según (Sampieri R.H, 2007) cita que este tipo de investigación permite analizar cómo se relacionan dos variables o más dentro de una población determinada si intervenir directamente en ellas. Esta investigación correlacional permite identificar, medir la intensidad y el sentido de la relación entre variables, facilitando la predicción de una variable a partir del comportamiento de otra (McMillan & Schumacher, 2010)

### **Diseño de Investigación: Descriptivo -No Experimental**

La presente investigación tendrá un diseño de investigación descriptiva porque a partir del control de sus variables de estudio se podrá detallar las características actuales de ambas en el personal administrativo de la concesionaria IIRSA Sur, Madre de Dios, Perú, y se intenta descubrir el nivel de capacitación existente y el nivel de desempeño laboral percibido en el momento del estudio. La investigación descriptiva se enfoca en observar y detallar las características fundamentales de un fenómeno o grupo, con el propósito de comprender su estructura o comportamiento sin intervenir ni modificar las variables estudiadas (Arias, 2006).

Una investigación descriptiva se encarga de observar y describir las propiedades y aspectos más relevantes de un fenómeno o grupo determinado, presentando información clara y ordenada que puede servir de base para futuras investigaciones y comparación con otros estudios (Martínez, 2018).

Además, se desea explorar si existe una relación o tendencia entre estas dos variables dentro del contexto específico sin inferir causalidad, la investigación se limita a observar y registrar condiciones presentes, proporcionando una visión más clara del panorama actual. Será de tipo no experimental como afirma (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014) se basa en la observación de variables que ya ocurrieron, sin manipulación ni control por parte del investigador, permitiendo estudiar la relación entre variables en su ambiente natural. En ese sentido se observó el nivel de capacitación laboral actual y su posible influencia sobre el desempeño laboral que tienen los asistentes administrativos de la Concesionaria IIRSA Sur Madre de Dios, Perú sur sin modificar, ni intervenir directamente en las prácticas de formación, ni en las condiciones laborales de sus empleados.

**Corte: Transversal :** La investigación será de corte transversal ya que los datos fueron recolectados en un único momento durante el periodo actual de operaciones de los asistentes administrativos de la concesionaria IIRSA Sur, Madre de Dios, Perú, que de acuerdo a (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014) es el cual se caracteriza por la obtención de datos en un solo instante en el tiempo, permitiendo así describir y analizar variables como sus interrelaciones sin intervención ni seguimiento posterior.

Este enfoque permitió obtener una fotografía actual y puntal del nivel de capacitación laboral percibida por los 20 asistentes administrativos del área de operaciones y su relación con el desempeño laboral reportado.

## **5.2 Población**

Este trabajo de investigación se presenta un conjunto finito y reducido constituido por los 20 colaboradores que desempeñan los cargos de asistentes administrativos en el área de operaciones de la concesionaria IIRSA SUR, ubicada en el departamento de Madre de Dios, este grupo representa la totalidad del universo de estudio el cual es objeto del análisis de la presente investigación.

La población es el grupo de personas, cosas o sucesos que poseen y comparten ciertas características que son comunes y que son el foco del interés de un determinado estudio, ya que sobre ellos se pretenden investigar, adquirir información y extraer conclusiones (Triola, 2018). En el ámbito de la investigación la población se refiere al conjunto total de elementos las cuales comparten ciertas características específicas y que son objetos de estudio, esta definición es esencial para delimitar el alcance de la investigación y garantizar que los resultados

obtenidos sean aplicables y representativos a un grupo en cuestión. (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014).

### 5.3 Muestra

En el presente trabajo de investigación la muestra será igual a la población de trabajadores con estas funciones, en este caso todos los que tienen como cargo “Asistentes Administrativos” del área de operaciones. Usé un muestreo censal, ya que al tratarse de una población reducida se toma como muestra la totalidad de participantes, sin aplicar técnicas de muestreo estadístico, Por lo tanto, la muestra coincide con la población y está integrada por los mismos 20 que ocupan este cargo y pertenecen al área de operaciones de la Concesionaria IIRSA Sur. Madre de Dios, Perú.

En investigación la muestra corresponde a un grupo reducido de elementos extraídos de la población general, elegidos para analizar y obtener conclusiones en las que pueda aplicarse sobre el conjunto total (Balestrini, 2008). Esta muestra corresponde a un grupo de individuos seleccionados de una determinada población específica sobre la cual se elabora un análisis a través de una determinada recolección de datos para un estudio de investigación (Bisquera, 2009)

Criterios de Inclusión: Para el presente estudio de investigación “Capacitación laboral y su relación en el Desempeño Laboral del personal Administrativo del área de operaciones de la concesionaria IIRSA Sur Madre de Dios, Perú”, se consideró los criterios de inclusión a todos los trabajadores con el cargo de asistente administrativo del área de operaciones de la concesionaria IIRSA Sur, Madre de Dios, Perú, que cumplen con las siguientes características:

- Ser personal activo y actualmente contratado con el cargo de asistente administrativo del área de operaciones.
- Tener una antigüedad mínima de tres meses en la empresa, lo cual permite contar con una experiencia suficiente para emitir una valoración realista sobre su desempeño y las capacitaciones recibidas.
- Encontrarse disponible y autorizado para participar en la aplicación del instrumento de recolección de datos.

Dado que la población total del área administrativa del área de operaciones está compuesta por 20 colaboradores, y se logró acceder a todos ellos para la aplicación del cuestionario, la muestra utilizada corresponde al 100% de la población.

#### **5.4 Técnica e instrumentos de recolección de datos**

La técnica de investigación es un procedimiento validado por la práctica, orientado a obtener y transformar la información útil para una solución de problemas de conocimientos en las disciplinas científicas. (Díaz Barriga, 2011)

Para este presente trabajo de investigación la técnica principal de recolección de los datos será “La Encuesta” que es una técnica el cual utiliza preguntas estructuradas para recopilar información sobre diferentes aspectos de un grupo de personas, permitiendo de esta manera analizar sus percepciones, conductas y rasgos (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014).

La encuesta consiste en aplicar métodos estructurados para obtener y analizar información de una parte de la población, permitiendo así poder entender y explicar distintos aspectos sociales (Fàbregues, Meneses, Paré, & Rodríguez-Gómez, 2016).

Aplicando como instrumento el cuestionario, estos cuestionarios están compuestos por ítems que utilizan afirmaciones estructuradas ante las cuales el encuestado expresa su grado de acuerdo mediante opciones ordenadas jerárquicamente, este tipo de instrumento asignan valores numéricos (del 1 al 5) a cada categoría de respuesta, permitiendo de esta manera medir actitudes, percepciones o niveles de valoración (Boone & Boone, 2004).

El cuestionario está dirigido al total de la población el cual representa la muestra, conformada por los 20 asistentes administrativos servirá para tomar en cuenta la opinión que brindaron los trabajadores el cual tienen el cargo de asistentes administrativos en el área de operaciones de la concesionaria IIRSA Sur, ubicada en Madre de Dios, Perú. El cuestionario fue diseñado para medir las dos variables claves:

- Variable 01: Capacitación Laboral, conformada por 15 ítems establecidas en la escala de Likert de 05 niveles, relacionados con sus tres dimensiones.
- Variable 02: Desempeño Laboral, conformada por 15 ítems relacionados en la escala de Likert de 05 niveles, relacionados con sus tres dimensiones.

Este cuestionario está dirigido al total de la población conformada por los 20 asistentes administrativos del área de operaciones de la concesionaria IIRSA Sur, ubicada en Madre de Dios, Perú.

Dado que el tamaño de la población es reducido y homogéneo, se decidió tomarla como muestra total, sin recurrir a técnicas probabilísticas, lo cual permite garantizar una cobertura completa del grupo estudiado.

### **Tabla 1**

*Cuestionario con Valoración en escala de Likert*

Técnicas	Instrumentos	Valoración/Dimensiones	Valoración/Dimensiones
Encuesta	Cuestionario: Capacitación laboral (v1)	Siempre: 05	Siempre: 05
		Casi siempre:04	Casi siempre:04
		A veces:03	A veces:03
		Casi Nunca:02	Casi Nunca:02
Encuesta	Cuestionario: Desempeño laboral (v2)	Nunca:01	Nunca:01
		Siempre: 05	Siempre: 05
		Casi siempre:04	Casi siempre:04
		A veces:03	A veces:03
		Casi Nunca:02	Casi Nunca:02
		Nunca:01	Nunca:01

### 5.5 Técnica de procesamiento de la información

El procesamiento de la información consiste en organizar y codificar los datos obtenidos para facilitar su análisis y luego convertirlo en indicadores que apoyen la interpretación y sea útil para una posible toma de decisiones (CEPEI, 2019).

En el presente trabajo de investigación los datos obtenidos mediante el formulario de Google fueron exportados a Microsoft Excel, donde se realizó un procesamiento estadístico aplicando técnicas de estadística descriptiva, tales como el cálculo de frecuencias, porcentajes y promedios, con el objetivo de sintetizar y caracterizar la información obtenida de la muestra. Para el análisis visual de los resultados, se elaboraron gráficos estadísticos (barras, sectores y líneas) utilizando los programas Excel y Jamovi, el cual nos permitió representar de manera clara las tendencias y distribuciones de ambas variables estudiadas.

Utilizando el software Jamovi versión 2.6.44, una herramienta gratuita y eficiente para análisis descriptivos e inferenciales se utilizaron procedimientos de estadística inferencial, específicamente pruebas de correlación, para identificar la relación

entre la capacitación laboral y el desempeño laboral del personal administrativo de la concesionaria IIRSA Sur, Madre de Dios, Perú.

Validez: En la presente investigación realizada se obtendrá a través de la validación externa de la herramienta a través del juicio de expertos, donde un experto en el área, brindará sus opiniones y evaluará la pertinencia del cuestionario en relación con los objetivos del estudio, la claridad de los ítems y su vinculación con las variables principales: Capacitación laboral y desempeño laboral para obtener el porcentaje de calificación y generar un resultado promedio del mismo.

## Tabla 2

*Juicio de expertos*

<b>Experto</b>	<b>Nombre y Apellido</b>	<b>DNI</b>	<b>Aplicable</b>
01	Dra. Roxana Alexandra Albarracín	41981490	
	Aparicio		

Confiabilidad: El presente estudio evalúa la confiabilidad de la herramienta a través del coeficiente estadísticos Alfa de Cronbach con el fin de garantizar su consistencia interna y la calidad de los datos recopilados, Esta medición permite determinar el grado en el que los ítems del cuestionario miden coherentemente una misma dimensión o constructo.

Para el análisis, se aplicó el cuestionario a una muestra piloto representativa del grupo de estudio, conformada por 20 asistentes administrativos del área de operaciones de la concesionaria IIRSA Sur, ubicada en Madre de Dios, Perú. Para lo cual se obtuvieron los siguientes resultados.

**Tabla 3**

*Piloto V1*

<b><i>Coeficiente de correlación</i></b>	
<b>N° De Elementos</b>	<b>Coeficiente</b>
05	0.957

Para la variante 01 “Capacitación laboral” se obtuvo el presente resultado de 0.957 eso quiere decir que se obtuvo un porcentaje de 96% que según la tabla de evaluación corresponde a un Alfa “Excelente”

**Tabla 4**

*Niveles de confiabilidad rangos de Alfa de Cronbach*

<b>Alfa de Cronbach</b>	<b>Consistencia interna</b>
$\alpha \geq 0.90$	Excelente
$0.80 \leq \alpha < 0.90$	Buena
$0.70 \leq \alpha < 0.80$	Aceptable
$0.60 \leq \alpha < 0.70$	Cuestionable
$0.50 \leq \alpha < 0.60$	Pobre
$\alpha \leq 0.50$	Inaceptable

**Tabla 5**

*Piloto V2*

<b><i>Coeficiente de correlación</i></b>	
<b>N° De Elementos</b>	<b>Coeficiente</b>
05	0.965

Para la variante 02 “Desempeño laboral” se obtuvo el presente resultado de 0.965 eso quiere decir que se obtuvo un porcentaje de 97% que según la tabla de evaluación corresponde a un Alfa “Excelente”

**Tabla 6**

*Niveles de confiabilidad rangos de Alfa de Cronbach*

<b>Alfa de Cronbach</b>	<b>Consistencia interna</b>
$\alpha \geq 0.90$	Excelente
$0.80 \leq \alpha < 0.90$	Buena
$0.70 \leq \alpha < 0.80$	Aceptable
$0.60 \leq \alpha < 0.70$	Cuestionable
$0.50 \leq \alpha < 0.60$	Pobre
$\alpha \leq 0.50$	Inaceptable

El resultado obtenido tendrá un rango mayor al de 70% para ambas herramientas lo cual indica una alta consistencia interna del instrumento, considerándose aceptable para fines de investigación científica según los criterios establecidos por Nunnally (1978), quien sugiere valores superiores a 0.70 como aceptables.

Para este trabajo de investigación se realizó un análisis descriptivo para caracterizar las respuestas obtenidas en cada uno de los ítems de los cuestionarios relacionados tanto con la capacitación laboral como con el desempeño laboral, este análisis incluye el cálculo de frecuencias absolutas y relativas, promedios (media aritmética), medianas, así como también la elaboración de tablas y gráficos (barras, circulares y de caja) para visualizar la distribución de las respuestas por variable y por dimensión.

En el presente estudio se realizaron análisis estadísticos que permitieron procesar y dar sentido a los datos recolectados que se obtuvieron mediante cuestionarios aplicados al personal que tiene el cargo de asistente administrativo del área de operaciones de la concesionaria IIRSA Sur en la región de Madre de Dios, Perú. El análisis se desarrolló en tres niveles principales: descriptivo, de normalidad y correlacional.

Análisis Descriptivo: Se elaboraron tablas de frecuencias y porcentajes, así como gráficos de barras y sectores para cada una de las variables y sus dimensiones, con el objetivo de describir las características y tendencias de las respuestas obtenidas. Este análisis permitió identificar los niveles predominantes de capacitación y desempeño laboral en la muestra de 20 participantes el cual ocupan el cargo de Asistentes Administrativos en el área de operaciones de la concesionaria IIRSA Sur Madre de Dios, Perú, facilitando de esta manera una comprensión clara de los datos recolectados.

Prueba de normalidad: Para determinar el tipo de prueba estadística inferencial más adecuada, se aplicó la prueba de normalidad a las variables mediante el software Jamovi. El cual es fundamental para establecer si los datos siguen una distribución normal o no, lo que condiciona la elección del coeficiente de correlación a emplear para validar las hipótesis planteadas. Al tener en cuenta que esta investigación muestra una población reducida que es igual a la muestra,  $N=20$ , consideramos que la prueba de Shapiro-Wilk es la más recomendada para tamaños de muestra pequeños generalmente hasta  $n=50$

Para este análisis se utilizó el coeficiente Alpha de Cronbach para verificar la confiabilidad interna de los instrumentos de medición, asegurando que las escalas utilizadas fueran consistentes y válidas para el análisis y finalmente, se aplicó el análisis correlacional para validar las hipótesis, determinando la fuerza y dirección de la relación entre la Capacitación laboral (v1) y el desempeño laboral (v2) Para determinar la relación entre Capacitación Laboral y Desempeño Laboral del personal administrativo del área de operaciones de la concesionaria IIRSA Sur en Madre de Dios, Perú, se utilizó el coeficiente de correlación de Spearman . Esta

prueba se eligió porque los datos obtenidos no siguen una distribución normal, lo cual fue verificado mediante la prueba Shapiro-Wilk.

### **5.5.1. Análisis descriptivo**

El presente estudio se realizó en la concesionaria IIRSA Sur, ubicada en el departamento de Madre de Dios, Perú, es una empresa dedicada a la gestión y operaciones y mantenimiento de infraestructura vial en la región Tramo 03, que cuenta con un equipo administrativo responsable del área de operaciones, el cual está ubicada en 03 estaciones de peaje y 5 estaciones de pesaje a lo largo de los 656 km este tramo de la carretera interoceánica conecta Urcos (Cusco) con Iñapari (Madre de Dios) en la frontera con Brasil. Esta concesionaria juega un papel importante en el desarrollo regional, garantizando el mantenimiento y funcionamiento adecuado de las vías bajo su responsabilidad.

La muestra estuvo conformada por 20 trabajadores, quienes desempeñan el cargo de asistentes administrativos en el área de operaciones de la concesionaria. Estos colaboradores son responsables de apoyar en la gestión administrativa, contribuyendo al cumplimiento de los objetivos operativos de la organización.

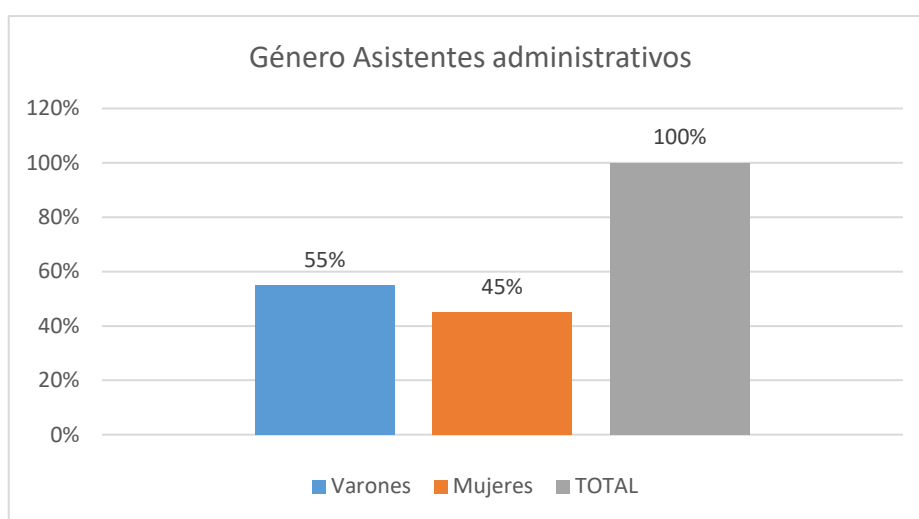
El grupo el cual se estudia presenta características homogéneas en cuanto a sus funciones laborales, lo que permite analizar de manera específica la relación entre la capacitación laboral y el desempeño laboral dentro de este contexto.

La capacitación que reciben estos asistentes administrativos es fundamental para el desarrollo de sus competencias y la mejora continua en sus actividades diarias.

Este análisis descriptivo proporciona una base para entender cómo las variables en estudio se manifiestan en esta población específica, facilitando la interpretación de los resultados inferenciales y su aplicación práctica en la concesionaria IIRSA Sur.

**Figura 1**

*Género de los/as asistentes administrativos del área de operaciones de la concesionaria IIRSA Sur, Madre de Dios 2025*

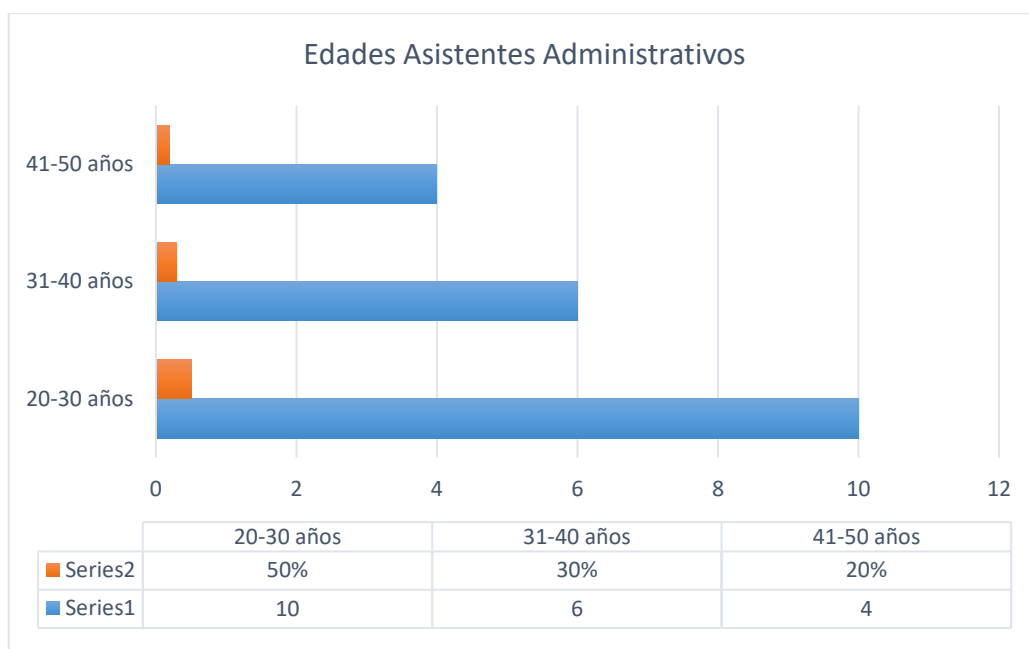


**Elaboración Propia**

El grafico muestra que del total de los encuestados que tienen el cargo de asistente administrativo en la Concesionaria IIRSA Sur Madre de Dios, Perú, el 55% son varones y el 45% son mujeres ambos sexos cumplen con los requisitos de inclusión.

**Figura 2**

*Rango de edades de los asistentes administrativos del área de operaciones de la concesionaria IIRSA Sur, Madre de Dios 2025.*

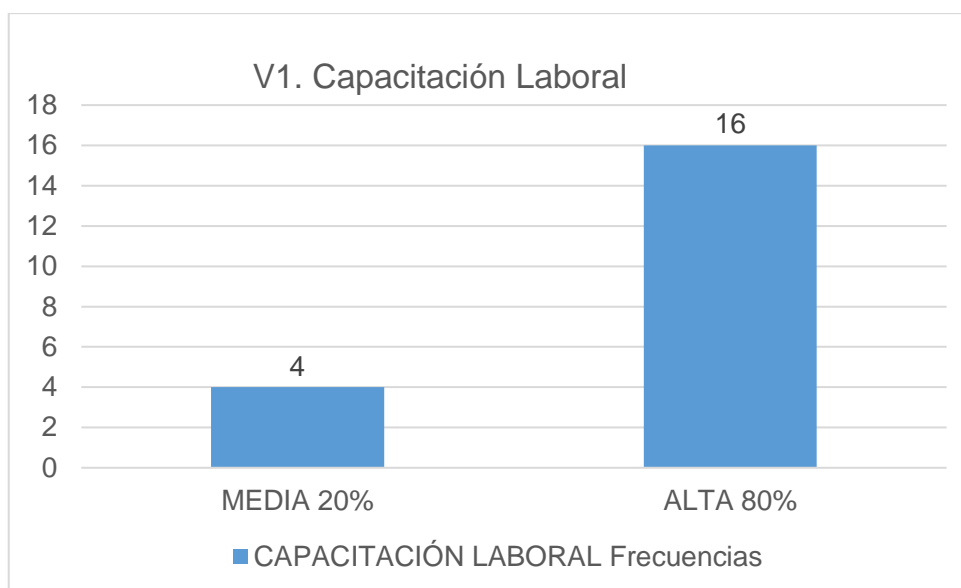


**Elaboración Propia**

Tal como se muestra el gráfico02, el 50% de los/as servidores/as tienen edades que varían entre los 20 y los 30 años, el 30% de servidores/as cuyas edades están en el rango de 31 a 40 años, y el 20% de servidores/as cuyas edades están en el rango de 41 a 50 años como se puede apreciar en la gráfica.

**Figura 3**

*Percepción de la primera variable -Capacitación laboral*



**Tabla 7**

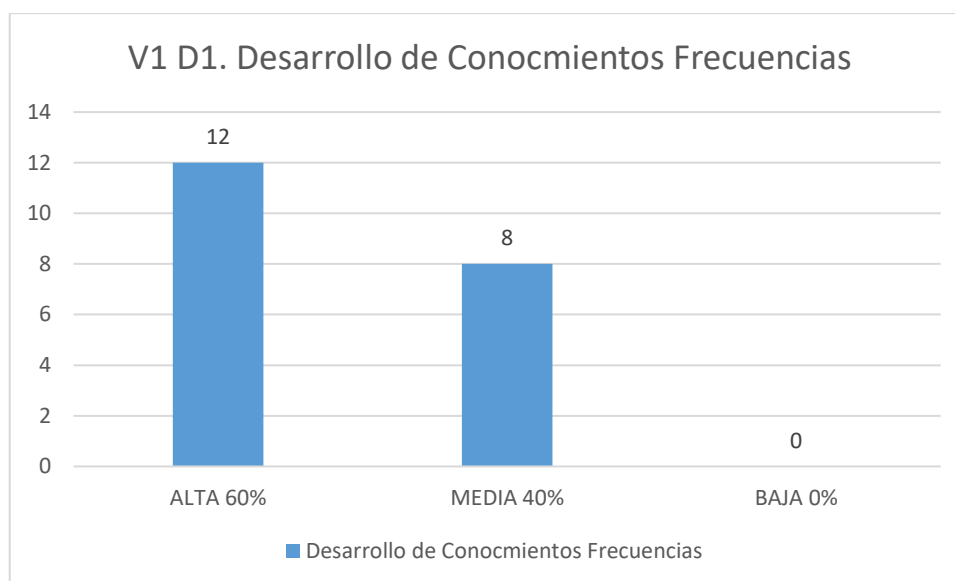
*Frecuencia de capacitación laboral*

Escala	Frecuencias	Porcentaje
Alta	16	80%
Media	4	20%
Baja	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>	<b>100%</b>

El gráfico demuestra que en la variable 01 relacionado con la Capacitación laboral, el 80% se ha ubicado en la escala 3 de respuesta “alta” y el 20% se ubicó en la escala 2 de respuesta “Media”. Los siguientes resultados sugieren que la gestión de capacitación implementada por la concesionaria IIRSA SUR está siendo bien recibida por la mayoría del personal administrativo del área de operaciones, lo cual puede estar siendo beneficioso para mantener niveles adecuados de competencia laboral y actualización profesional.

**Figura 4**

*Percepción de la primera Dimensión Desarrollo de Conocimientos*



**Tabla 8**

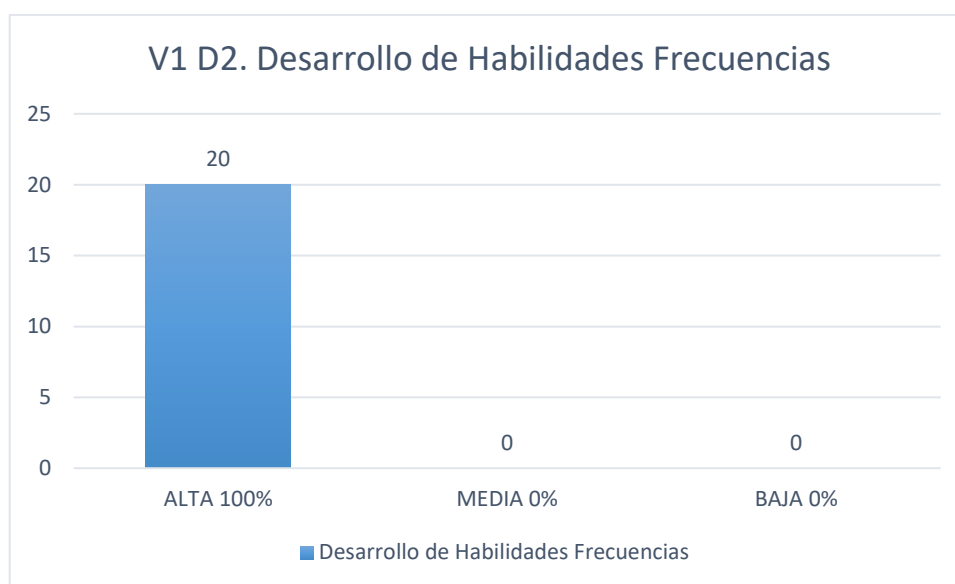
*Frecuencia de Desarrollo de conocimientos*

Escala	Frecuencias	Porcentaje
Alta	12	60%
Media	8	40%
Baja	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>	<b>100%</b>

El gráfico demuestra que en la dimensión 01 relacionado con la Capacitación laboral, el 60% se ha ubicado en la escala 3 de respuesta “alta” y el 40% se ubicó en la escala 2 de respuesta “Media”. Esto indica que la mayoría de los asistentes 60% administrativos del área de operaciones consideran que las capacitaciones que son recibidas le han permitido adquirir nuevos conocimientos importantes para su trabajo, pero que un grupo significativo 40% consideran que estos conocimientos son útiles, pero podrían ser más profundos o completos.

**Figura 5**

*Percepción de la segunda Dimensión Desarrollo de Habilidades*



**Tabla 9**

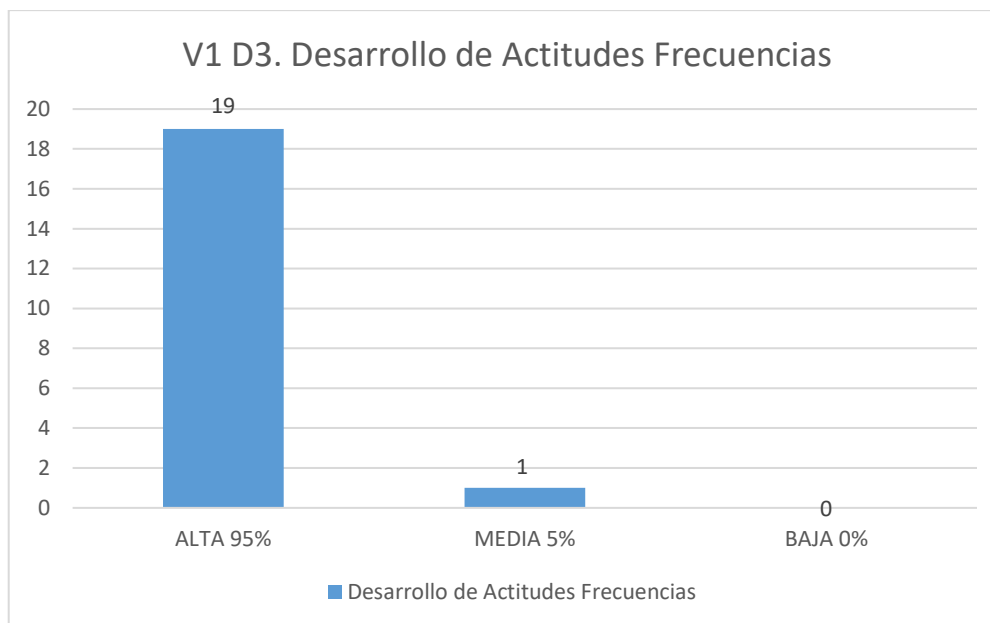
*Frecuencia de Desarrollo de Habilidades*

Escala	Frecuencias	Porcentaje
Alta	20	100%
Media	0	0%
Baja	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>	<b>100%</b>

El gráfico demuestra que en la dimensión 02 relacionado con la Capacitación laboral, el 100% se ha ubicado en la escala 3 de respuesta “alta” y el 0% se ubicó en la escala 2 de respuesta “Media” y 0% en la escala 1 “Baja”. Sobre el resultado de esta dimensión muestra que las actividades de capacitación que se implementan por la concesionaria IIRSA SUR logran los objetivos propuestos para fortalecer las competencias y habilidades del personal administrativo del área de operaciones.

**Figura 6**

*Percepción de la segunda Dimensión Desarrollo de Actitudes*



**Tabla 10**

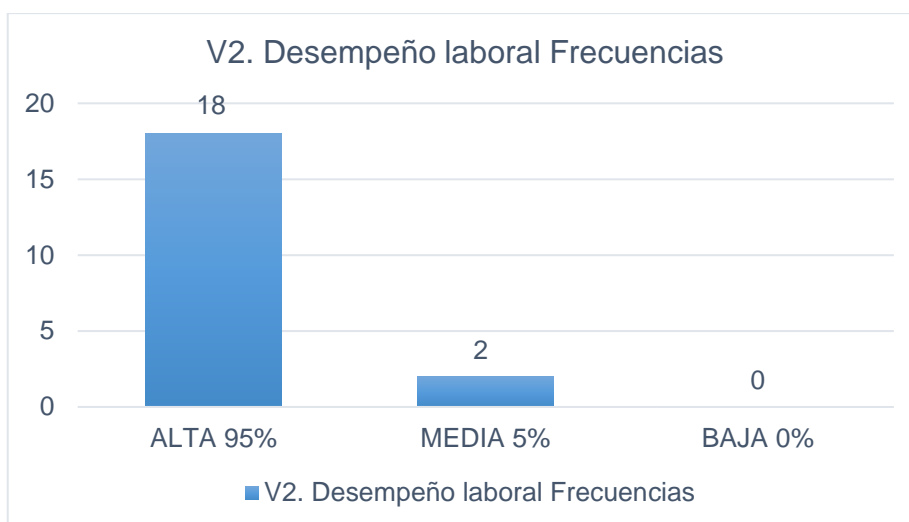
*Frecuencia de Desarrollo de actitudes*

Escala	Frecuencias	Porcentaje
Alta	19	95%
Media	1	5%
Baja	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>	<b>100%</b>

El gráfico demuestra que en la dimensión 03 relacionado con la Capacitación laboral, el 95% se ha ubicado en la escala 3 de respuesta “alta” y el 5% se ubicó en la escala 2 de respuesta “Media” y 0% en la escala 1 “Baja”. Esto puede indicar que Las capacitaciones laborales están teniendo un impacto positivo en el desarrollo de actitudes del personal administrativo del área de operaciones lo que refleja que se tiene una buena percepción y aceptación de estas prácticas realizadas.

**Figura 7**

*Percepción de la segunda variable -Desempeño laboral*



**Tabla 11**

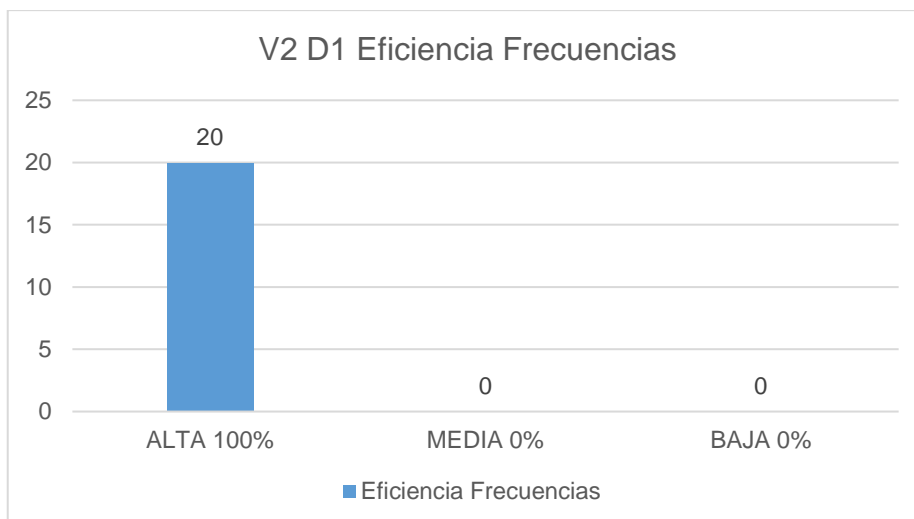
*Frecuencia de Desempeño Laboral*

Escala	Frecuencias	Porcentaje
Alta	18	95%
Media	2	5%
Baja	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>	<b>100%</b>

El gráfico demuestra que en la variable 02 relacionado con el desempleo laboral, el 90% se ha ubicado en la escala 3 de respuesta “alta” y el 10% se ubicó en la escala 2 de respuesta “Media” y 0% en la escala 3 de respuesta “Baja”. Esto puede indicar que una mayoría del personal administrativo del área de operaciones percibe que realiza sus labores con eficacia, responsabilidad y cumplimiento y un pequeño grupo el cual considera que su desempeño es bueno, pero puede ir mejorando.

**Figura 8**

*Percepción de la segunda variable -Eficiencia*



**Tabla 12**

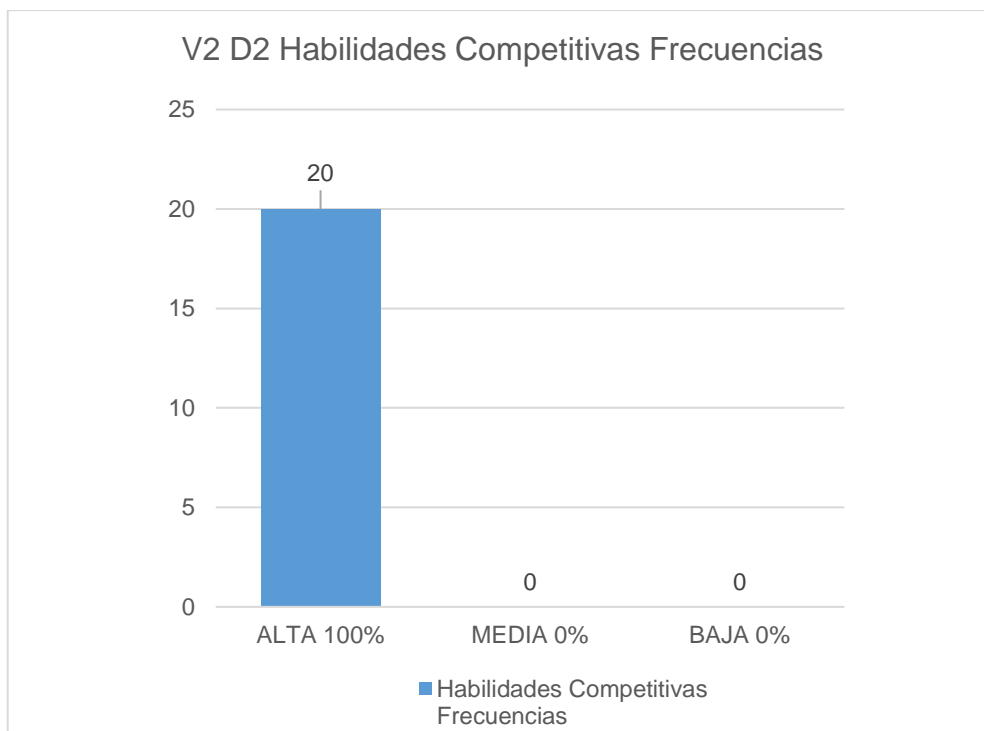
*Frecuencia de eficiencia*

Escala	Frecuencias	Porcentaje
Alta	20	100%
Media	0	0%
Baja	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>	<b>100%</b>

El gráfico demuestra que en la dimensión 01 relacionado con el Desempeño laboral, el 100% se ha ubicado en la escala 3 de respuesta “alta” y el 0% se ubicó en la escala 2 de respuesta “Media” y 0% en la escala 1 “Baja”. Este resultado indica que el personal administrativo percibe tener un alto nivel de eficiencia en el desarrollo de sus funciones lo cual contribuye de manera positiva en el grupo de trabajo.

**Figura 9**

*Percepción de la segunda variable -Habilidades competitivas*



**Tabla 13**

*Frecuencia de habilidades competitivas*

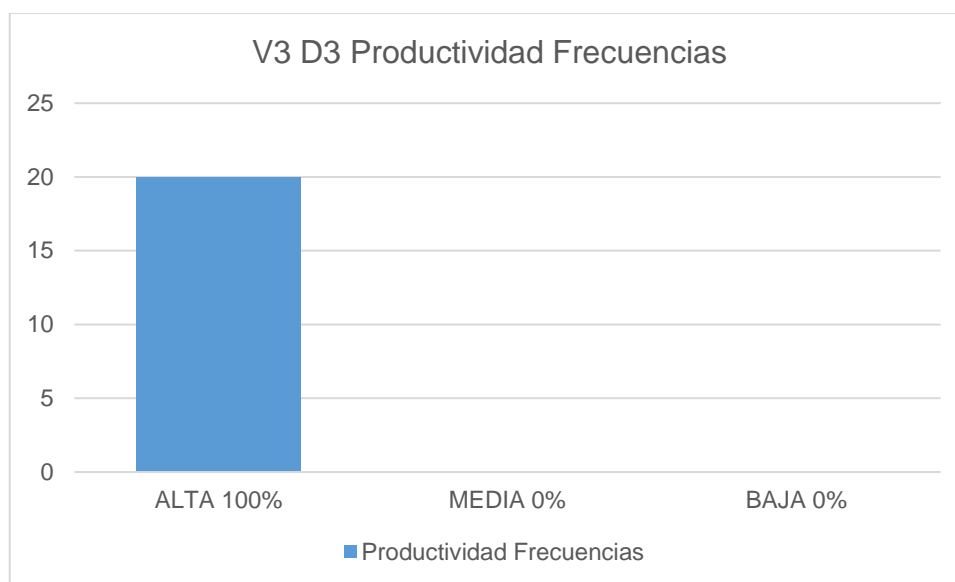
Escala	Frecuencias	Porcentaje
Alta	20	100%
Media	0	0%
Baja	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>	<b>100%</b>

El gráfico demuestra que en la dimensión 02 relacionado con el Desempeño laboral, el 100% se ha ubicado en la escala 3 de respuesta “alta” y el 0% se ubicó en la escala 2 de respuesta “Media” y 0% en la escala 1 “Baja”. Lo cual se puede percibir que el personal administrativo del área de operaciones de la concesionaria IIRSA

Sur considera que está preparado para enfrentar los retos laborales actuales que tienen en sus funciones y pueden contribuir al logro de los objetivos del área.

**Figura 10**

*Percepción de la segunda variable -Productividad*



**Tabla 14**

*Frecuencia de productividad*

Escala	Frecuencias	Porcentaje
Alta	20	100%
Media	0	0%
Baja	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>	<b>100%</b>

El gráfico demuestra que en la dimensión 03 relacionado con el Desempeño laboral, el 100% se ha ubicado en la escala 3 de respuesta “alta” y el 0% se ubicó en la escala 2 de respuesta “Media” y 0% en la escala 1 “Baja”. Indica que los trabajadores administrativos del área de operaciones perciben que cumplen con

sus responsabilidades de manera eficiente, produciendo resultados eficientes en sus funciones y tareas en los tiempos establecidos.

### 5.5.2. Análisis ligados a las hipótesis

HIPOTESIS PRINCIPAL

HP: Existe una relación entre la capacitación laboral y el desempeño laboral

HP0= NO Existe una relación entre la capacitación laboral y el desempeño laboral

**Tabla 15**

*Matriz de correlaciones Capacitación Laboral-Desempeño laboral*

		CAPACITACIÓN LABORAL	DESEMPEÑO LABORAL
<b>CAPACITACIÓN LABORAL</b>	Rho de Spearman	—	<b>0.289</b>
	gl		18
	valor p	—	<0.01
<b>DESEMPEÑO LABORAL</b>	Rho de Spearman	<b>0.289</b>	—
	gl	18	
	valor p	<.001	—

ANALISIS: Se obtiene de la matriz arriba indicada que el resultado de correlación a través del Rho de Spearman es 0.289 es decir un 29% y un p valor menor al 0.01 con lo cual se demuestra que existe una relación BAJA entre la variable 1 y la variable 2.

0.00 – 0.20 Relación muy baja

**0.21 – 0.40 Relación baja**

0.41 – 0.60 Relación moderada

0.61 – 0.80 Relación significativa

0.81 – 1.00 Relación muy significativa

El análisis de correlación indica una relación baja positiva entre la capacitación laboral y el desempeño laboral del personal administrativo. Aunque existe una tendencia positiva, la relación no es fuerte y que indica sugiere la influencia de otros factores organizacionales

#### HIPOTESIS SECUNDARAS

#### HIPOTESIS ESPECÍFICA 1

HP: Existe una relación entre la capacitación laboral y la eficiencia

HP0= NO Existe una relación entre la capacitación laboral y la eficiencia

**Tabla 16**

*Matriz de correlaciones Capacitación laboral-Eficiencia*

		<b>CAPACITACIÓN LABORAL</b>	<b>Eficiencia</b>
<b>CAPACITACIÓN LABORAL</b>	Rho de Spearman	<b>0.115</b>	
	gl	18	
	valor p	<.001	
<b>Eficiencia</b>	Rho de Spearman		<b>0.115</b>
	gl		18
	valor p		<.001

ANALISIS: Se obtiene de la matriz arriba indicada que el resultado de correlación a través del Rho de Spearman es 0.115 es decir un 12% y un p valor menor al 0.01

con lo cual se demuestra que existe una relación MUY BAJA entre la variable 1 y la dimensión 1 de la variable 2.

**0.00 – 0.20 Relación muy baja**

0.21 – 0.40 Relación baja

0.41 – 0.60 Relación moderada

0.61 – 0.80 Relación significativa

0.81 – 1.00 Relación muy significativa

Muestra que la capacitación laboral tiene muy poca asociación con la eficiencia en este grupo de trabajadores. La capacitación laboral, en este caso, no parece influir de manera relevante en la eficiencia del personal administrativo del área de operaciones en la concesionaria IIRSA Sur. Lo que sugiere que esta relación podría deberse al azar o que otros factores externos están influyendo más en la eficiencia.

**HIPOTESIS ESPECÍFICA 2**

HP: Existe una relación entre la capacitación laboral y las habilidades competitivas

HP0= NO Existe una relación entre el desempeño laboral y habilidades competitivas

**Tabla 17**

*Matriz de correlaciones Capacitación laboral-Habilidades competitivas*

		<b>CAPACITACIÓN LABORAL</b>	<b>Habilidades competitivas</b>
<b>CAPACITACIÓN LABORAL</b>	Rho de Spearman	<b>0.201</b>	
	gl		18
	valor p		<.001

<b>Habilidades competitivas</b>	Rho de Spearman	<b>0.201</b>
	gl	18
	valor p	<.001

ANALISIS: Se obtiene de la matriz arriba indicada que el resultado de correlación a través del Rho de Spearman es 0.201 es decir un 20% y un p valor menor al 0.01 con lo cual se demuestra que existe una relación MUY BAJA entre la variable 1 y la dimensión 2 de la variable 2.

**0.00 – 0.20 Relación muy baja**

0.21 – 0.40 Relación baja

0.41 – 0.60 Relación moderada

0.61 – 0.80 Relación significativa

0.81 – 1.00 Relación muy significativa

Esto significa que la capacitación laboral tiene una asociación mínima con el desarrollo de habilidades competitivas en este contexto, la capacitación laboral no muestra una influencia clara ni significativa sobre las habilidades competitivas del personal administrativo del área de operaciones de la concesionaria IIRSA Sur, Madre de Dios.

**HIPOTESIS ESPECÍFICA 3**

HP: Existe una relación entre el desempeño laboral y la productividad

HP0= NO Existe una relación entre el desempeño laboral y la productividad

**Tabla 18**

*Matriz de correlaciones Capacitación laboral-Productividad*

		CAPACITACIÓN LABORAL	Productividad
<b>CAPACITACIÓN LABORAL</b>	Rho de Spearman	<b>0.115</b>	
	gl	18	
	valor p	<.001	
<b>Productividad</b>	Rho de Spearman		<b>0.115</b>
	gl		18
	valor p		<.001

ANALISIS: Se obtiene de la matriz arriba indicada que el resultado de correlación a través del Rho de Spearman es 0.115 es decir un 11% y un p valor menor al 0.01 con lo cual se demuestra que existe una relación MUY BAJA entre la variable 2 y la dimensión 3 de la variable 2.

**0.00 – 0.20 Relación muy baja**

0.21 – 0.40 Relación baja

0.41 – 0.60 Relación moderada

0.61 – 0.80 Relación significativa

0.81 – 1.00 Relación muy significativa

Esto significa que la capacitación laboral tiene muy poca asociación con la productividad en este grupo de trabajadores. La capacitación laboral, en este caso, no parece influir de manera relevante en la productividad del personal administrativo del área de operaciones en la concesionaria IIRSA Sur en Madre de Dios.

De acuerdo a estos datos enviados:

1. Me puede dar un texto en lenguaje coloquial de cómo explicarlo exponerlo ante el jurado que sea concreto teniendo en cuenta que no existe un plan de capacitación formal, sino empírica.uy significativa

2. y de acuerdo al texto dado en 1. me puede dar ese mismo texto en ítems lo más resumido posible para colocar en la diapositiva para orientarme y guiarme en la exposición

## **6. CAPÍTULO VI: PROPUESTA DE INNOVACIÓN**

### **6.1. Alcance esperado**

La presente propuesta de mejora tiene como alcance general el diseño e implementación de un Programa Integral de Capacitación Continua, llamado “IMPULSA IIRSA” dirigido al personal administrativo del área de operaciones de la concesionaria IIRSA Sur en el Departamento de Madre de Dios, con el propósito de potenciar su desempeño laboral y contribuir con la eficiencia operativa de la organización.

#### **6.1.1 Diagnostico situacional**

La concesionaria IIRSA sur ubicada en el departamento de Madre de Dios pertenece al tramo 3 del proyecto corredor turístico vial interoceánico sur Perú Brasil, que tienen como objetivo mejorar la conectividad entre la costa, sierra y selva del país, impulsando el comercio y la integración económica entre los países de Perú y Brasil. Este proyecto se ejecuta bajo el modelo de asociación público-privada mediante un contrato de concesión vial suscrito con el ministerio de transportes y comunicación MTC del Perú.

El tramo 3 es administrado por la concesionaria y abarca la vía comprendida entre Inambari e Iñapari, con una extensión aproximada de 402 kilómetros, atravesando el departamento de Madre de Dios. Su infraestructura vial conecta zonas de producción agrícola, minera y turística, constituyéndose en un eje estratégico para el desarrollo económico regional.

La concesionaria tiene como funciones principales la conservación, la operación y el mantenimiento de la estructura vial, garantizando la transitabilidad permanente, a seguridad de los usuarios y la eficiencia en el servicio de transporte terrestre, la sede en Madre de Dios cuenta con área administrativa y operativa donde labora personal profesional y técnicos responsables en la gestión de operaciones, control de peajes, control de pesajes, mantenimiento vial, gestión ambiental y seguridad vial. La empresa trabaja bajo los lineamientos de seguridad, sostenibilidad y eficiencia operativa, promoviendo el desarrollo local mediante generación de empleo y la contratación de servicios en la región.

### **6.1.2 Descripción de actividades y/o procesos**

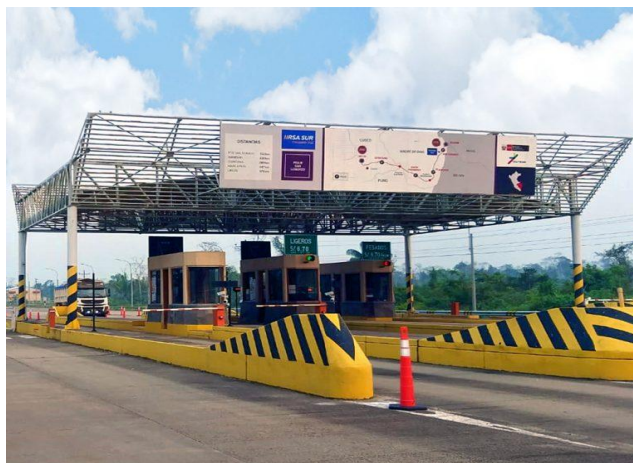
Las actividades de la Concesionaria IIRSA Sur se encuentra en tres ejes funcionales principales: Operación vial, mantenimiento y gestión administrativa.

**Operación Vial:** Es el proceso de operación vial donde labora el personal administrativo del área de operaciones, constituye uno de los pilares fundamentales de la concesionaria ya que asegura el funcionamiento eficiente, seguro y continuo de las actividades, este proceso involucra la coordinación de diferentes actividades que garantizan la transitabilidad y el cumplimiento de la normas establecidas por el

ministerio de transportes y comunicaciones MTC abarcando el control de Peajes y el control de Pesajes en la fiscalización vehicular de pesos y medidas.

## Imagen 1

*Unidad de Peaje San Lorenzo*



Nota: Unidad de Peaje San Lorenzo [Fotografía]. (2018). Fotografía Tomada de <https://www.ositran.gob.pe/anterior/iirsa-sur-tramo-3-inambari-inapari/#1623858493562-8b8fe375-08c9>

- **Gestión de estaciones de peaje:**

El personal que trabaja en las estaciones de peaje cumple un rol fundamental dentro de la operación vial que tiene la concesionaria ya que su desempeño incide directamente en la imagen institucional, la eficiencia en la recaudación y la satisfacción del usuario en el servicio, en ese sentido la capacitación en temas relacionados como atención al usuario, gestión de efectivo, manejo de sistemas operativos, seguridad ocupacional y manejo de conflictos resulta esencial para fortalecer las competencias.

## Imagen 2

### *Peaje Operaciones*



Nota: Unidad de Peaje – Operaciones [Fotografía]. (2025). Fotografía tomada de [https://www.facebook.com/IIRSA\\_Sur/photos](https://www.facebook.com/IIRSA_Sur/photos)

Las funciones específicas del personal operativo-administrativo (Peaje) son:

- Cobro de tarifas conforme a las categorías vehiculares establecidas por el MTC
- Control de flujo vehicular asegurando la fluidez y evitando congestiones en carriles de corbo.
- Verificación de documentación y registros en caso de vehículos exonerados o convenios especiales existentes.
- Atención al usuario, brindando información sobre el estado de las carreteras, tarifas y protocolos de seguridad.
- Gestión de reportes diarios y arqueos de caja realizados por el personal administrativo encargado de turno.
- **Gestión de estaciones de pesaje:**

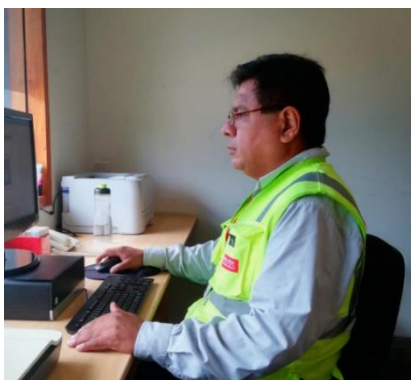
El sistema de pesaje o fiscalización vehicular en estación de balanza tiene como propósito el preservar la infraestructura vial mediante el control de pesos y medidas de los vehículos que transitan en vías nacionales, este proceso contribuye a evitar el deterioro prematuro de la carretera y garantizar la seguridad de los usuarios.

Las funciones específicas del personal operativo-administrativo (Pesaje) son:

- Registro de control de peso bruto vehicular por eje y unidad de transporte
- Fiscalización de cumplimiento de los límites establecidos en pesos y dimensiones vehiculares establecidas por el MTC
- Emisión de reportes y actas de infracción las cuales se establecen en coordinación con la autoridad competente (SUTRAN) cuando se detectan pesos y medidas que sobre pasan lo establecido.
- Supervisión del funcionamiento técnico de las balanzas electrónicas, garantizando su calibración y operatividad.
- Elaboración de reportes estadísticos sobre el flujo vehicular de vehículos pesados, útil para decisiones de mantenimiento vial.

### Imagen 3

#### *Pesaje Operaciones*



Nota: Unidad de Pesaje-Operaciones [Fotografía]. (2025). Fotografía tomada de [https://www.facebook.com/IIRSA\\_Sur/photos](https://www.facebook.com/IIRSA_Sur/photos)

Los colaboradores de esta área requieren una capacitación constante en procedimientos de fiscalización, normativas establecidas por el MTC, manejo de equipos tecnológicos, procedimientos administrativos internos, comunicación efectiva con conductores, para asegurar una gestión técnica y transparente del control vehicular.

**Mantenimiento Vial:** Se refiere a la conservación rutinaria de las carreteras, señalizaciones, limpieza de cunetas, reparaciones, desbroce, mantenimiento de puentes y alcantarillas, este proceso asegura la prolongación y vida útil de la infraestructura vial y reducción de accidentes.

**Gestión Administrativa:** Se refiere a una planificación, coordinación y control de los recursos humanos, materiales, financieros necesarios para la ejecución de las actividades, esta gestión se desarrolla en las oficinas administrativas ubicadas en la ciudad, donde se concentran las funciones estratégicas y de apoyo que garantizan el cumplimiento de los objetivos institucionales y la eficiencia organizacional. Comprende equipos gerenciales, recursos humanos, contabilidad finanzas, logística, control documentario, etc., quienes trabajan de manera articulada para brindar asistencia a las áreas de operaciones, mantenimiento, seguridad vial y peajes.

## 6.2. Descripción del mercado objetivo del producto o servicio

El mercado objetivo a quien va dirigido este programa está conformado por todo el personal administrativo que trabaja en las unidades de Peaje y Pesaje que

pertenecen al área de operaciones de la concesionaria IIRSA Sur, ubicado en el departamento de Madre de Dios, los cuales desempeñan funciones relacionadas con el control operativo de sus estaciones, gestión documentaria, envíos de información, atención al usuario.

Este grupo presenta las siguientes características.

- Número de asistentes de ambas estaciones: 20 asistentes administrativos
- Rango de edades: 25 a 45 años
- Nivel educativo: estudios técnicos y/o universitarios concluidos
- Experiencia laboral: promedio de 3 a 8 años
- Necesidades destacadas: Limitaciones en manejo de herramientas digitales, envío de información a las entidades vinculadas, comunicación efectiva, liderazgo, resolución de conflictos y trabajo colaborativo.
- Motivación principal: mejorar el rendimiento laboral y aspirar a oportunidades de mejora dentro de la empresa.

El programa de capacitación integral propuesto nombrado “Impulsa IIRSA” se orienta a satisfacer las necesidades de desarrollo y actualización, incrementando la eficiencia de las operaciones y la calidad del desempeño laboral en las funciones asignadas dentro de la concesionaria.

### **6.3. Desarrollo del proyecto de innovación**

Este programa de capacitación integral continua “IMPULSA IIRSA” comprenderá 04 fases estratégicas diseñadas para fortalecer las competencias técnicas, operativas, organizacionales y humanas del personal administrativo del área de operaciones.

Cada fase establecida comprenderá de diferentes módulos de aprendizaje orientados a responder las necesidades específicas de la concesionaria y a los objetivos institucionales de mejora continua. Estas fases se implementarán y se darán de manera planificada y progresiva a lo largo del año, conforme a un cronograma establecido, que permitirá la distribución equilibrada de las actividades formativas y garantizará la participación efectiva de todo el personal administrativo del área de operaciones.

Asimismo, el programa contempla la actualización constante de contenidos, el uso de metodologías activas de enseñanza y aprendizaje y la evaluación continua del desempeño, asegurando que cada colaborador adquiera los conocimientos, habilidades y actitudes necesarias para contribuir eficientemente al cumplimiento de los estándares de calidad, seguridad y productividad que exige la empre



**Imagen 4**  
Cronología de las fases de capacitación Impulsa IIRSA

Nota: Elaboración propia (2025)

Imagen 5

Logo Capacitaciones IMPULSA IIRSA



Nota: Elaboración propia (2025)

### 6.3.1. Etapa 1

Tabla 19

<p><b>FASE 01</b>  (para personal ingresante)</p>	<p><b>Inducción organizacional</b></p>
<p>Objetivo general</p>	<p>Brindar a todo el personal administrativo ingresante una integración a la cultura organizacional, los procesos internos y las funciones operativas.</p>
<p>Duración y frecuencia</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Periodo de ejecución: enero a noviembre</li> <li>• Duración de cada ciclo de inducción: 1 semana por cada grupo ingresante</li> <li>• Frecuencia: 1 vez al mes de acuerdo al ingreso de personal nuevo</li> </ul>
<p>Contenido de La etapa</p>	<p>La inducción se desarrollará bajo una metodología teórico-práctica, en sesiones presenciales, Se estructura en tres módulos principales:</p>
<p><i>Modulo1:</i>  <i>Inducción Organizacional</i></p>	<p>Objetivo: Integración al trabajador a los valores y cultura de la empresa</p> <p>Temas:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Historia, misión, visión y valores institucionales de IIRSA Sur.</li> <li>• Estructura organizacional: áreas, jerarquías y funciones principales.</li> <li>• Políticas de conducta, ética profesional y normas de convivencia laboral.</li> <li>• Lineamientos de seguridad, salud ocupacional y medio ambiente (SSOMA).</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Introducción al Reglamento Interno de Trabajo y beneficios laborales.</li> </ul> <p>Responsable: Área de RRHH, Supervisor de SSOMMA.</p>
<p><i>Modulo 2:</i> <i>Inducción administrativa-operativa y proceso</i></p>	<p>Objetivo: Familiarizar al personal entrante con los procesos administrativos, documentarios, y herramientas de gestión.</p> <p>Temas</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Uso del correo institucional, sistema de gestión documental y ERP interno.</li> <li>• Protocolos de comunicación interna y atención al usuario interno.</li> <li>• Procedimientos de control de asistencia, licencias y reportes administrativos.</li> <li>• Introducción al manejo de archivos, formatos y registros de área.</li> <li>• Uso de sistemas de control internos operados por la concesionaria.</li> </ul> <p>Responsable: Área de Administración y Sistemas TI.</p>
<p><i>Modulo 3:</i> <i>Inducción operativa vial</i></p>	<p>Objetivo: Capacitar al personal en aspectos básicos de la operación vial, para comprender la dinámica de la concesionaria.</p> <p>Temas</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Introducción a la operación vial y funciones del área de peaje y pesaje.</li> <li>• Normativas vigentes aplicables a control de pesos y medias vehiculares D.S. 058-2003-MTC</li> <li>• Tarifas vigentes de la concesionaria</li> <li>• Protocolos de control vehicular y fiscalización de cargas.</li> <li>• Relación entre el área administrativa y la operativa (flujo de información).</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>Seguridad en zonas operativas y gestión de incidencias menores.</li> </ul> Responsable: Área de Operaciones
Evaluación	<ul style="list-style-type: none"> <li>Evaluación de conocimientos básicos al cierre de cada módulo.</li> <li>Retroalimentación individual por parte de Recursos Humanos.</li> </ul>
Resultados esperados	<ul style="list-style-type: none"> <li>Lograr que el 100% del personal ingresante conozca y comprenda la cultura organizacional de la concesionaria.</li> <li>Asegurar rápida adaptación.</li> <li>Reducir errores en procesos administrativos operativos.</li> <li>Mejorar la comunicación interna.</li> </ul>

### 6.3.2. Etapa 2

Tabla 20

<b>FASE 02</b>	<b>Capacitación técnico-operativa</b>
Objetivo general	Fortalecer las competencias técnico-operativa del personal administrativo del área de operaciones desarrollando conocimiento y procedimientos relacionados con la gestión vial.
Duración y frecuencia	<ul style="list-style-type: none"> <li>Periodo de ejecución: Marzo–Abril / Setiembre–Octubre</li> <li>Duración: 2 meses por los 4 módulos</li> <li>Frecuencia: 2 ciclos anuales</li> </ul>

<p>Contenido de La etapa</p>	<p>La capacitación se desarrollará bajo una metodología teórico-práctica, en sesiones presenciales sobre actividades vinculadas a la operación vial, la gestión de peajes y pesaje, así como el uso adecuado de sistemas informáticos y herramientas operativas y administrativas de la concesionaria. Esta se divide en 4 módulos</p>
<p><i>Modulo1:</i> <i>Normativa y Gestión vial</i></p>	<p>Objetivo: Capacitar al personal en marco legal, técnico y operativo que regula la gestión vial en el país.</p> <p>Temas:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Legislación del transporte terrestre y concesiones vial (MTC, OSITRAN).</li> <li>• Reglamentación sobre control de pesos y dimensiones vehiculares (MTC).</li> <li>• Procedimientos de fiscalización y reportes de incidentes operativos.</li> <li>• Lineamientos de seguridad vial y prevención de accidentes.</li> </ul> <p>Responsable: Área de Operaciones, Área de seguridad.</p>
<p><i>Modulo 2:</i> <i>Operaciones de Peaje- Pesaje</i></p>	<p>Objetivo: Perfeccionar el conocimiento de los procesos vinculados al cobro de peajes y control de pesos y medidas vehiculares en control de balanza.</p> <p>Temas</p>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Procedimientos de recaudación y control de caja en estaciones de peaje.</li> <li>• Identificación y registro de tipos de vehículos y categorías tarifarias.</li> <li>• Manejo de balanzas y control de pesos: protocolos de fiscalización.</li> <li>• Control de incidencias y atención al usuario en puntos operativos.</li> </ul> <p>Responsable: Área de Administración, Supervisores de Peaje y Pesaje.</p>
<p><i>Modulo 3:</i></p> <p><i>Herramientas tecnológicas de gestión</i></p>	<p>Objetivo: Optimizar el uso de herramientas informáticas y sistemas internos de control.</p> <p>Temas:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Uso del software de gestión de operaciones viales (Sistema interno).</li> <li>• Elaboración de reportes digitales y control de indicadores operativos.</li> <li>• Registro de datos en tiempo real.</li> <li>• Manejo de hojas de cálculo, formatos electrónicos establecidos y plataformas colaborativas.</li> </ul> <p>Responsable: jefe área de Operaciones, TI Operaciones (sistemas)</p>
<p><i>Modulo 4:</i></p> <p><i>Seguridad y salud en el trabajo</i></p>	<p>Objetivo: Fortalecer la cultura de prevención de riesgos laborales y promover la adopción de</p>

	<p>prácticas seguras en las actividades operativas y administrativas de la concesionaria.</p> <p>Temas:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Marco normativo de seguridad y salud en el trabajo SST.</li> <li>• Identificación de peligros y evaluación de riesgos IPER.</li> <li>• Protocolo de seguridad vial y primeros auxilios.</li> <li>• Usos adecuados de equipos de protección EPP.</li> <li>• Ergonomía laboral y gestión de estrés laboral.</li> <li>• Reporte de incidentes laborales.</li> <li>• Uso de extintores PQS y CO2</li> </ul> <p>Responsable: Área de Seguridad y Salud en el Trabajo (SST) y psicología.</p>
<p>Metodología</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sesiones presenciales con dinámicas prácticas y simulaciones reales.</li> <li>• Talleres de resolución de casos reales de operación vial.</li> <li>• Capacitaciones complementarias con evaluaciones cortas, virtuales para los turnos de descanso.</li> <li>• Supervisión directa y acompañamiento técnico en estaciones operativas.</li> </ul>
<p>Evaluación y certificación</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Evaluaciones parciales al término de cada módulo.</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pruebas prácticas en campo</li> <li>• Certificación por módulo y acumulativa al término de cada ciclo bimestral.</li> </ul>
Resultados esperados	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Incrementar la precisión y rapidez en los procesos de control y fiscalización.</li> <li>• Estandarizar los procedimientos operativos del área de operaciones.</li> <li>• Reducir errores en la gestión de peaje y pesaje en un 20% anual.</li> <li>• Potenciar la eficiencia operativa y fortalecer la imagen institucional.</li> </ul>

### 6.3.3. Etapa 3

Tabla 21

<b>FASE03</b>	<b>Capacitación en habilidades blandas</b>
Objetivo general	Fortalecer las competencias personales y sociales del personal administrativo-operativo promoviendo una comunicación efectiva, trabajo en equipo, empatía y liderazgo colaborativo.
Duración y frecuencia	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Periodo de ejecución: Enero -Junio- Noviembre.</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Duración: 1 mes por los 3 módulos</li> <li>• Frecuencia: 3 ciclos anuales</li> </ul>
Contenido de La etapa	La inducción se desarrollará bajo una metodología teórico-práctica. Esta se divide en 3 módulos
<p><i>Modulo 1:</i></p> <p><i>Comunicación Asertiva y Escucha Activa</i></p>	<p>Objetivo: Desarrollar la capacidad de expresar ideas y emociones de manera clara, respetuosa y empática, fomentando relaciones laborales saludables y efectivas</p> <p>Temas:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Fundamentos de la comunicación asertiva en entornos laborales.</li> <li>• Técnicas de escucha activa y retroalimentación constructiva.</li> <li>• Comunicación no verbal y manejo de conflictos interpersonales.</li> <li>• Estrategias para mejorar la coordinación entre áreas (peaje, balanza y oficinas administrativas).</li> </ul> <p>Responsable: Gerencia de Administración y Recursos Humanos en coordinación con el área de Gestión de Calidad con la participación de consultores externos en desarrollo organizacional e innovación.</p>
<p><i>Modulo 2:</i></p> <p><i>Trabajo en Equipo y Colaboración Organizacional</i></p>	<p>Objetivo: Impulsar el sentido de pertenencia y cooperación entre los trabajadores, promoviendo el trabajo conjunto hacia objetivos comunes y la confianza mutua en el cumplimiento de tareas.</p>

	<p>Temas</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Principios del trabajo en equipo y cooperación efectiva.</li> <li>• Roles y liderazgo dentro de los grupos de trabajo.</li> <li>• Técnicas para la resolución de problemas en equipo.</li> <li>• Cohesión interdepartamental: operaciones, administración y supervisión.</li> </ul> <p>Responsable: Área de Administración, Supervisores de Peaje y Pesaje.</p>
<p><i>Modulo 3: Inteligencia Emocional y Manejo del Estrés Laboral</i></p>	<p>Objetivo: Potenciar la autorregulación emocional, la empatía y la resiliencia del personal frente a situaciones de presión, cambios o conflicto, contribuyendo a su bienestar integral y productividad.</p> <p>Temas:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Concepto y componentes de la inteligencia emocional.</li> <li>• Identificación y gestión de emociones en el entorno laboral.</li> <li>• Estrategias para el manejo del estrés y la motivación personal.</li> <li>• Equilibrio entre vida personal y profesional.</li> </ul> <p>Responsable: Gerencia de Administración y Recursos Humanos en coordinación con el área</p>

	de Gestión de Calidad con la participación de consultores externos en desarrollo organizacional e innovación.
Metodología	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Talleres, dinámicas grupales, simulaciones de situaciones laborales</li> <li>• Retos grupales, análisis de casos prácticos</li> <li>• Charlas interactivas, autoevaluaciones emocionales.</li> <li>• Ejercicios de mindfulness laboral.</li> </ul>
Evaluación y certificación	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Evaluaciones parciales al término de cada módulo.</li> <li>• Evaluaciones de talleres prácticos</li> <li>• Certificación por módulo y acumulativa al término de la capacitación.</li> </ul>
Resultados esperados	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mejorar la interacción de los trabajadores.</li> <li>• Reducción y resolución de conflictos laborales.</li> <li>• Fortalecimiento de la cultura y empatía.</li> <li>• Trabajo en equipo y colaboración efectiva.</li> <li>• Mejorar el clima laboral y reducción de estrés.</li> <li>• Trabajadores más empáticos y productivos</li> </ul>

#### 6.3.4. Etapa 4

Tabla 22

FASE04	Capacitación en desarrollo organizacional
Objetivo general	Fortalecer las competencias culturales y de gestión del personal administrativo alineando los objetivos individuales y organizacionales, la mejora continua y el fortalecimiento de la identidad corporativa.
Duración y frecuencia	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Periodo de ejecución: Febrero- Mayo -Agosto</li> <li>• Duración: 1 mes por los 2 módulos</li> <li>• Frecuencia: 3 ciclos anuales</li> </ul>
Contenido de La etapa	La inducción se desarrollará bajo una metodología teórico-práctica. Esta se divide en 2 módulos
<p><i>Modulo1:</i></p> <p><i>Fortalecimiento Organizacional y Cultura Institucional</i></p>	<p>Objetivo: Consolidar una cultura organizacional sólida basada en valores de la empresa y responsabilidad social y orientación al servicio, fomentando el compromiso, cohesión y sentido de pertenencia.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Concepto y evolución de la organización</li> <li>• Cultura y clima organizacional.</li> <li>• Valores institucionales y puesta en práctica.</li> <li>• Identidad corporativa</li> <li>• Liderazgo organizacional y alineamiento estratégico</li> <li>• (RSE) Responsabilidad social empresarial</li> <li>• Buenas prácticas.</li> </ul>

	<p>Responsable: Gerencia de Administración y Recursos Humanos en coordinación con el área de Gestión de Calidad con la participación de consultores externos en desarrollo organizacional e innovación.</p>
<p><i>Modulo 2:</i> <i>Innovación, Gestión del Cambio y Mejora Continua</i></p>	<p>Objetivo: Impulsar la innovación, la proactividad y la adaptación al cambio como pilares de un desarrollo organizacional.</p> <p>Temas</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Concepto de innovación organizacional y mejora continua</li> <li>• Identificación de oportunidades de mejora en procesos administrativos.</li> <li>• Herramientas de gestión de cambio</li> <li>• Estrategias para fomentar la participación activa y creatividad</li> <li>• Liderazgo adaptativo y toma de decisiones</li> <li>• Sostenibilidad organizacional: prácticas éticas y sostenibles.</li> <li>• Casos de éxito en transformación y desarrollo organizacional.</li> </ul> <p>Responsable: Gerencia de Administración y Recursos Humanos en coordinación con el área</p>

	<p>de Gestión de Calidad con la participación de consultores externos en desarrollo organizacional e innovación.</p>
<p>Metodología</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Talleres participativos, análisis de casos internos en la concesionaria, ejercicios de reflexión grupal y dinámica de integración.</li> <li>• Retos grupales, análisis de casos prácticos</li> <li>• Charlas interactivas, autoevaluaciones emocionales.</li> <li>• Ejercicios de mindfulness laboral.</li> <li>• Sesiones teórico-prácticas y estudios de casos</li> <li>• Lluvias de ideas, debates y proyectos grupales de mejora.</li> </ul>
<p>Evaluación y certificación</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Evaluaciones parciales al término de cada módulo.</li> <li>• Evaluaciones de talleres prácticos</li> <li>• Certificación por módulo y acumulativa al término de la capacitación.</li> </ul>
<p>Resultados esperados</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mayor identificación del personal con los valores y objetivos institucionales.</li> <li>• Clima organizacional positivo</li> <li>• Comunicación más efectiva en los diferentes niveles.</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"><li>• Capacidad de adaptación frente a cambios.</li><li>• Fomento de pensamiento innovador y participación activa.</li><li>• Implementación de propuestas de mejora continua en las áreas y estaciones de Peaje y Pesaje</li></ul>
--	--



## Cronograma de capacitación anual

FASES/ETAPAS	NOMBRE	RESPONSABLE	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SET	OCT	NOV	DIC
Etapa I -	<b>Inducción Organizacional y Operativa (Para personal nuevo)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Área de RRHH, Supervisor de SSOMMA.</li> <li>área de administración y sistemas TI.</li> <li>área de operaciones</li> </ul>												
Etapa II -	<b>Capacitación Técnico-Operativa</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Área de operaciones y seguridad y salud.</li> <li>área de administración y supervisores de unidades.</li> <li>TI. Operaciones.</li> <li>área de seguridad y salud, psicología</li> </ul>												
Etapa III -	<b>Capacitación en Habilidades Blandas</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Gerencia de Administración y Recursos Humanos en coordinación con el área de Gestión de Calidad con la participación de consultores externos en desarrollo organizacional e innovación.</li> </ul>												
Etapa IV -	<b>Capacitación en Desarrollo Organizacional y Mejora Continua</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Gerencia de Administración y Recursos Humanos en coordinación con el área de Gestión de Calidad con la participación de consultores externos en desarrollo organizacional e innovación.</li> </ul>												

Imagen 6

Cronograma anual de capacitaciones para personal administrativo "IMPULSA IIRSA"

### 6.4. Presupuesto

Tabla 23

Fase Capacitación	Detalle de gastos	Cantidad / Personas	Costo Unitario (S/.)	Costo Total (S/.)
<b>FASE I – Inducción Organizacional y Operativa</b>	Materiales de apoyo (carpetas, impresiones, manuales)	10.00	25.00	250.00
	Refrigerio básico interno (desayuno-almuerzo)	10.00	25.00	250.00
	<b>Subtotal Fase I</b>			<b>500.00</b>
<b>FASE II – Capacitación Técnico-Operativa</b>	Materiales de capacitación	25.00	20.00	500.00
	Coffe break (por módulo)	25.00	25.00	625.00
	Reconocimiento interno (certificados)	25.00	25.00	625.00
	<b>Subtotal Fase II</b>			<b>1750.00</b>
	<b>FASE III – Capacitación en Habilidades Blandas</b>	Materiales reducidos (guías, kits de apoyo)	30.00	30.00
	Coffe break (por módulo)	25.00	30.00	750.00
	Reconocimiento interno (certificados)	25.00	25.00	625.00
	Honorarios de capacitador externo (3 módulos)		3,500.00	3,500.00
	Alquiler de local externo (3 módulos)		1,500.00	1,500.00
	<b>Subtotal Fase III</b>			<b>7,250.00</b>
<b>FASE IV – Capacitación en Desarrollo Organizacional</b>	Materiales de capacitación	20.00	25.00	500.00
	Coffe break (por módulo)	20.00	25.00	500.00
	Certificación interna de participación	20.00	25.00	500.00
	<b>Subtotal Fase IV</b>			<b>1,500.00</b>
<b>TOTAL, GENERAL ESTIMADO DEL PROGRAMA “IMPULSA IIRSA”</b>				<b>11,000.00</b>

El presupuesto estimado para la implementación del programa de capacitación Integral continua “Impulsa IIRA” en sus 4 fases ascienda a S/.11,000.00.

Este monto que contempla materiales, refrigerios, honorarios del capacitador externo en fase III y alquiler de local en fase III, desatacando esa fase como el de mayor costo, debido a la contratación de un especialista externo y alquiler de espacio adecuado para realizar las dinámicas correspondientes a la capacitación.

Las demás fases son dictadas por personal interno capacitado y especializado de la concesionaria, lo que optimiza los recursos y demuestra viabilidad económica del programa. Este presupuesto podrá ser modificado y ajustarse conforme a la asignación presupuestal anual y a las disposiciones establecidas por la política de gestión del talento humano de la organización.

## CONCLUSIONES

La presente investigación permitió evidenciar que la capacitación laboral constituye un factor determinante en la mejora del desempeño laboral del personal administrativo, los resultados demuestran una correlación baja pero positiva entre ambas variables lo que confirma que un programa de capacitación bien estructurada y que sea continua fortalecen las competencias técnicas, operativas, organizacionales de los colaboradores, incrementando de cierta forma su eficiencia, eficacia y compromiso con los objetivos organizacionales.

Asimismo, se comprobó que la falta de actualización constante y de programas formativos los cuales sean bien estructurados limita el desarrollo del talento humano y reduce la productividad del área operativa. En ese sentido, el programa de capacitación integral continua “Impulsa IIRSA” representa una estrategia fundamental para fortalecer el desempeño laboral del personal administrativo del área de operaciones de la Concesionaria IIRSA Sur. Su diseño integral basado en cuatro fases Inducción Organizacional, Capacitación Técnico–Operativa, Habilidades Blandas y Desarrollo Organizacional, busca no solo optimizar las competencias técnicas del personal, sino también el promover una cultura organizacional orientada al a excelencia, la seguridad y la mejora continua.

La implementación progresiva de este programa a lo largo del año permitirá garantizar la actualización constante del talento humano, adaptándose a requerimientos del sector vial concesionado y a las exigencias del entorno operativo-administrativo, asimismo contribuirá a incrementar la productividad, fortalecer el compromiso institucional y consolidar un clima laboral positivo alineado a los valores y objetivos estratégicos de la empresa.

Impulsa IIRSA nos solo constituye una herramienta de formación, sino un instrumento de gestión de talento que promueve la innovación, responsabilidad y eficiencia en los procesos administrativos y operativas que tienen las estaciones de Peaje y Pesaje en la concesionaria, su ejecución continua y sostenible permitirá que la concesionaría se mantenga como una organización competitiva con un personal altamente capacitado y comprometido con la calidad de servicio y desarrollo regional.

## RECOMENDACIONES

Implementar de manera institucional el programa “Impulsa IIRSA” como parte del plan estratégico anual de desarrollo del talento humano, priorizando una formación continua del personal administrativo del área de operaciones, consolidándose como una política permanente que promueva la actualización técnica, el fortalecimiento de habilidades blandas, y el desarrollo organizacional.

Asegurar el programa de capacitación mediante una planificación presupuestal específica y una calendarización anual que permita cubrir las cuatro fases establecidas inducción, formación técnica y operativa, habilidades blandas y desarrollo organizacional, fortaleciendo la articulación entre el área de recursos humanos y el área de operaciones al fin de poder garantizar que los contenidos metodológicos respondan a las necesidades reales del personal administrativo en las funciones que desempeñan , y estableciendo recomendaciones que este programa en sus todas sus fases cuenten con KPI´s de evaluación para medir su impacto real en el desempeño laboral, y eficiencia de los servicios por consiguiente en su productividad.

Promover una cultura organizacional basado en aprendizaje continuo y mejora constante donde se observe que la capacitación es una oportunidad de desarrollo profesional y personal, sugiriendo espacios de retroalimentación, mentoría interna y reconocimientos a los méritos obtenidos, optimizando los recursos digitales para ampliar las modalidades de capacitación requeridas, garantizando la accesibilidad del personal que labora en diferentes estaciones y horarios rotativos, el usos de estas tecnologías permitirá mantener la continuidad del aprendizaje en todo sus colaboradores y realizar una evaluación periódica de los resultados del programa

el cual permitirá identificar fortalezas, corregir deficiencias y garantizar una mejora continua en los procesos de aprendizaje y desempeño.

Finalmente se recomienda potenciar las habilidades de liderazgo y comunicación efectiva en los mandos medios y superiores, debido a que una conducción adecuada de los equipos de trabajo es clave para consolidar los aprendizajes y trasladarlos a la práctica diaria, un liderazgo que sea participativo, comunicativo y empático, favorecerá la cohesión y el compromiso de los equipos en los diferentes turnos y estaciones de peaje y pesaje y se reflejara en la calidad de los servicios que ofrece la concesionaria.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Abreo, L., & Choloquina, A. (2022). *Capacitación y su incidencia en el desempeño laboral del personal de la ferretería Bonilla en el cantón La Maná, 2022* [Tesis de pregrado, Universidad Técnica de Cotopaxi]. Repositorio de la Universidad Técnica de Cotopaxi. <https://repositorio.utc.edu.ec/handle/27000/9148>
- Adams, J. S. (1965). *Inequity in social exchange*. In L. Berkowitz (Ed.), *Advances in experimental social psychology* (Vol. 2, pp. 267–299). Academic Press.
- Afriani, V. D. (2024). Efficiency in input-use comparison: A measure of organizational performance. *Management Studies and Entrepreneurship Journal*, 5(2), 4981–4994.
- Aguilar Montes de Oca, M., Valdéz, R., & López, J. (2015). Factores psicosociales asociados a la desmotivación en entornos laborales. *Revista Mexicana de Psicología*, 32(2), 145-158.
- Aguinis, H. (2019). *Performance management for dummies*. John Wiley & Sons.
- Alles, M. (2006). *Dirección estratégica de recursos humanos: Gestión por competencias* (2.ª ed.). Granica.
- Armstrong, M., & Taylor, S. (2017). *Armstrong's handbook of human resource management practice* (14th ed.). Kogan Page
- Armstrong, M. (2014). *Armstrong's handbook of performance management: An evidence-based guide to delivering high performance* (5th ed.). Kogan Page.
- Argyris, C., & Schön, D. A. (1978). *Organizational learning: A theory of action perspective*. Addison-Wesley.
- Arias, F. G. (2006). *El proyecto de investigación: Introducción a la metodología científica* (5.ª ed.). Episteme.
- Balestrini, M. (2008). *Cómo se elabora el proyecto de investigación*. BL Consultores Asociados.
- Bass, B., & Bass, R. (2008). *The Bass handbook of leadership: Theory, research, and managerial applications* (4th ed.). Free Press

- Beade, I. G. (2022). Las habilidades: Una mirada a su estructura interna. *Revista de Ciencias Sociales y Humanidades*, 14(3), 100-115. <https://doi.org/10.xxxx/rcsh.2022.143100>
- Becker, G. S. (1964). *Human capital: A theoretical and empirical analysis, with special reference to educación*. University of Chicago Press.
- Bisquerra, R. (2009). *Métodos de investigación educativa* (4.a ed.). Graó.
- Bohlander, G., & Snell, S. (2006). *Administración de recursos humanos* (10a ed.). Cengage Learning.
- Boone, H. N., Jr., & Boone, D. A. (2012). Analyzing Likert data. *Journal of Extension*, 50(2), Article 48. <https://doi.org/10.34068/joe.50.02.48>
- Cabero, J., & Llorente, M. C. (2015). *Tecnología educativa y formación en línea*. Síntesis.
- Calle Quiñones, A. M. (2022). *Capacitación del personal y su influencia en la productividad laboral en una empresa de ingeniería y construcción Piura 2021* [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio UCV. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/78328>
- Centro de Pensamiento Estratégico Internacional (CEPEI). (2019). *Técnicas de investigación social y educativa*. <https://cepei.org>
- Chiavacci, M. (2008). *Gestión del desempeño y desarrollo del talento humano*. Editorial Universidad de Palermo.
- Chiavenato, I. (2000). *Administración de recursos humanos* (5.ª ed.). McGraw-Hill. México, D.F., México.
- Chiavenato, I. (2009). *Gestión del talento humano* (3.ª ed.). McGraw-Hill.
- Chiavenato, I. (2017). *Administración de recursos humanos, el capital de las organizaciones* (12ª ed.). McGraw-Hill.
- Córdova, S. (2025). La capacitación continua en la productividad laboral. *Revista de Estudios Organizacionales*, 10(2), 115-130.
- Cornejo Mena, M. (2025). Educación ejecutiva y competitividad. Perú21. <https://peru21.pe/opinion/educacion-ejecutiva-y-competitividad/>

- Cota, J., & Rivera, M. (2017). *La capacitación como herramienta efectiva para mejorar el desempeño de los empleados*. Instituto Tecnológico de Sonora.
- CEPAL & Organización Internacional del Trabajo. (2022). *Coyuntura laboral en América Latina y el Caribe: Hacia una recuperación del empleo sostenible y con igualdad* (Serie publicación, No. 48571). CEPAL/OIT. <https://www.cepal.org/es/publicaciones/48571-coyuntura-laboral-america-latina-caribe-hacia-recuperacion-empleo-sostenible>
- Creswell, J. W. (2014). *Research design: Qualitative, quantitative, and mixed methods approaches* (4th ed.). SAGE Publications.
- Cui, J., et al. (2025). *The explore of knowledge management dynamic capabilities, AI-driven knowledge sharing, knowledge-based organizational support, and organizational learning on job performance: Evidence from Chinese technological companies*. arxiv. <https://arxiv.org/abs/2501.02468>
- Davis, K., & Newstrom, J. (2003). *Comportamiento humano en el trabajo* (11.<sup>a</sup> ed.). McGraw-Hill.
- Deal, T. E., & Kennedy, A. A. (2000). *Corporate cultures: The rites and rituals of corporate life* (Rev. ed.). Perseus Publishing.
- Dessler, G. (2020). *Human resource management* (16th ed.). Pearson.
- Dessler, G. (2020). *Administración de recursos humanos* (15.<sup>a</sup> ed.). Pearson Educación.
- De Solminihac, H., Echeverruen, L., & Chamorro, A. (2019). *Gestión de infraestructura vial: conceptos, herramientas y experiencias* (3<sup>a</sup> ed.). Pontificia Universidad Católica de Chile.
- Díaz Barriga, Á. (2011). Elementos para el diseño de técnicas de investigación: Una propuesta de definiciones y procedimientos en la investigación científica. *Revista Electrónica de Investigación Educativa (REDIE)*, 17(2), 317-335. Recuperado de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=31121089006>

- Drucker, P. F. (2006). *The effective executive: The definitive guide to getting the right things done*. HarperCollins.
- Fàbregues, S., Meneses, J., Paré, M.-H., & Rodríguez-Gómez, D. (2016). *Técnicas de investigación social y educativa*. Editorial UOC.
- Fernández, R. (2021). Capacitación y desarrollo profesional en América Latina. *Revista Latinoamericana de Administración*, 15(2), 85-95.
- Garavan, T. N., McGuire, D., & O'Donnell, D. (2004). *Exploring human resource development: A levels of analysis approach*. Routledge
- García, J. L. (2020). *Transporte terrestre y su regulación en la logística moderna*. Universidad de Madrid.
- García, M., & López, J. (2019). *Gestión del talento humano en organizaciones latinoamericanas*. Editorial Siglo XXI.
- Garzón, M., & Ibarra, M. (2013). *Gestión de la innovación: Claves para la competitividad empresarial*. Universidad del Rosario.
- Goleman, D. (2013). *Emotional intelligence: Why it can matter more than IQ* (Reprint ed.). Bantam Books.
- Gómez-Mejía, L. R., Balkin, D. B., & Cardy, R. L. (2016). *Gestión de recursos humanos* (8ª ed.). Pearson Educación.
- Hall, D. T. (2002). *Careers in and out of organizations*. Thousand Oaks, CA: Sage.
- Hermeza, R. (2021). *Capacitación laboral y clima laboral en la Municipalidad provincial de Huanta en la oficina de Administración tributaria, Ayacucho 2019* [Tesis o trabajo académico, nombre de la institución si se conoce]. Repositorio Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas. <http://repositorio.upci.edu.pe/handle/upci/332>
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación* (6.ª ed.). McGraw-Hill.

- Herzberg, F., Mausner, B., & Snyderman, B. B. (1959). *The motivation to work* (2nd ed.). John Wiley & Sons.
- Honores, N., Vargas, C., Espinoza, C., & Tapia, N. (2020). Importancia y capacitación personal: Aprendizaje colaborativo y desempeño laboral en las empresas mineras. *593 Digital Publisher CEIT*, 5(6-1), 398-409. <https://doi.org/10.33386/593dp.2020.6-1.436>
- Heckman, J. J., & Kautz, T. (2012). Hard evidence on soft skills. *Labour Economics*, 19(4), 451–464. <https://doi.org/10.1016/j.labeco.2012.05.014>
- Hellriegel, D., & Slocum, J. W., Jr. (2009). *Comportamiento organizacional* (13ª ed.). Cengage Learning.
- Hofstede, G. (2010). *Cultures and organizations: Software of the mind* (3rd ed.). McGraw-Hill.
- Instituto Nacional de Estadística e Informática. (2019). *Perú: Indicadores de empleo y capacitación laboral*. INEI. <https://www.inei.gob.pe>
- IIRSA Sur. (2025). [Fotografía]. *Unidad de Peaje – Operaciones* Facebook. <https://www.iirsasur.com.pe/>
- IIRSA Sur. (2025). [Fotografía]. *Unidad de Pesaje – Operaciones* Facebook. <https://www.iirsasur.com.pe/>
- Ivancevich, J. M. (2010). *Human resource management* (11th ed.). McGraw-Hill Education.
- Judge, T. A., & Bono, J. E. (2001). Relationship of core self-evaluations traits—self-esteem, generalized self-efficacy, locus of control, and emotional stability—with job satisfaction and job performance: A meta-analysis. *Journal of Applied Psychology*, 86(1), 80–92. <https://doi.org/10.1037/0021-9010.86.1.80>
- Kardec, A. (2002). *Gestión del mantenimiento centrado en la confiabilidad: Aplicación práctica del RCM*. Editorial Tecnibooks.
- Kirkpatrick, D. L., & Kirkpatrick, J. D. (2006). *Evaluating training programs: The four levels* (3rd ed.). Berrett-Koehler.

- Koontz, H., & Weihrich, H. (2013). *Administración: Una perspectiva global y empresarial* (14.<sup>a</sup> ed.). McGraw-Hill.
- Llanos, R. A. (2021). *Capacitación del servidor público y su desempeño laboral en el Proyecto Especial CHAVIMOCHIC, Trujillo 2020* [Tesis para titulación, Universidad César Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/56539>
- Locke, E. A., & Latham, G. P. (2002). Building a practically useful theory of goal setting and task motivation: A 35-year odyssey. *American Psychologist*, 57(9), 705–717. <https://doi.org/10.1037/0003-066X.57.9.705>
- London, M. (2011). *Career barriers: How people experience, overcome, and avoid failure*. Psychology Press.
- López, F. (2022). Eficacia en la evaluación del desempeño laboral en una empresa inmobiliaria. *Gestión en el Tercer Milenio*, 25(49), 65–72. <https://doi.org/10.15381/gtm.v25i49.23051>
- Lorán Chollete, L., Lu, C.-C., & Ray, R. (2023). ¿Has corporate efficiency changed over time and with change in technology? A stochastic frontier approach. *Journal of Accounting, Auditing & Finance*. <https://doi.org/10.1177/0148558X231179771>
- Mamani Avendaño, Y. M., & Cáceres López, J. (2019). *Desempeño laboral: una revisión teórica* [Tesis de grado, Universidad Peruana Unión]. Repositorio institucional. <https://repositorio.upeu.edu.pe/handle/20.500.12840/2260>
- Martínez, C. (2018). El proceso de investigación. En *Metodologías de investigación educativa (descriptivas y experimentales)* (pp. 37–52). Dialnet.
- Maslow, A. H. (1954). *Motivation and personality*. Harper & Row.
- McGregor, D. (1960). *The human side of enterprise*. McGraw-Hill.
- McMillan, J. H., & Schumacher, S. (2010). *Research in education: Evidence-based inquiry* (7th ed.). Pearson.
- Mendoza, L. (2018). *Gestión del clima organizacional y su impacto en la productividad laboral*. Editorial Trillas.

- Merino Huillcahuaman, C. L. (2024). *Capacitación del personal y desempeño laboral en los trabajadores de hipermercados Tottus S.A.C. Huánuco-2024* [Tesis de maestría, Universidad de Huánuco]. Repositorio Institucional UDH. <https://repositorio.udh.edu.pe/20.500.14257/5823>
- Molin, J., & Ahmadi, Z. (2024). The influence of efficiency pursuing on business streamlining 2.0. *Journal of Business & Industrial Marketing*, 39(13), 96–107. <https://doi.org/10.1108/JBIM-11-2023-0635>
- Mondy, R. W., & Noe, R. M. (2017). *Administración de recursos humanos (14.ª ed.)*. Pearson Educación.
- Montaño, M. R. B. (2023). Competencias digitales y el desarrollo de habilidades socioemocionales en el proceso de formación. *Revista de innovación educativa*, 18(2), 45-60. <https://doi.org/10.xxxx/rie.2023.182045>
- Noe, R. A. (2017). *Employee training and development (7th ed.)*. McGraw-Hill Education.
- Northouse, P. G. (2021). *Leadership: Theory and practice (9th ed.)*. Sage Publications.
- Organización Internacional del Trabajo. (2023). *Perspectivas sociales y del empleo en el mundo 2023: Tendencias* [Informe]. Organización Internacional del Trabajo. [https://webapps.ilo.org/infostories/getmedia/81181fe7-65be-4502-b94b-5fede83c25d1/weso\\_2023\\_chapter3.pdf](https://webapps.ilo.org/infostories/getmedia/81181fe7-65be-4502-b94b-5fede83c25d1/weso_2023_chapter3.pdf)
- Ositran. (2018). *Unidad de peaje San Lorenzo* [Fotografía]. <https://www.ositran.gob.pe/anterior/iirsa-sur-tramo-3-inambari-inapari/#1623858493562-8b8fe375-08c9>
- Pérez, L. (2023). El proceso de capacitación: Retos para lograr resultados superiores en una organización. *Revista Cubana de Ciencias Sociales, CODES*, 10.
- Phillips, J. J., & Phillips, P. P. (2016). *Handbook of training evaluation and measurement methods (4th ed.)*. Routledge.
- PIARC, Asociación Mundial de la Carretera. (2016). *Ficha de términos: concesión* [Diccionario Vial]. <https://www.piarc.org/es/actividades/Diccionario-Vial->

[Terminologia-Transporte-Carretera/ficha-termino/100982-es-concesi%C3%B3n.htm](https://doi.org/10.1177/1080569912460400)

- Pozo-Camacho, M. J. (2023). El desarrollo de habilidades y destrezas en la investigación educativa. *Revista Venezolana de Investigación Educativa*, 16(1), 109–125. <https://doi.org/10.1177/1080569912460400>
- Pritchard, R. D., & Karasick, B. W. (2020). *The effects of organizational climate on managerial job performance and job satisfaction*. Routledge.
- Prokopenko, J. (1990). *La gestión de la productividad: Guía práctica*. Oficina Internacional del Trabajo.
- Robalino Flores, A. G. (2022). *Plan de capacitación para fortalecer el liderazgo y su influencia en el desempeño laboral de una Empresa Eléctrica* [Tesis de maestría, Pontificia Universidad Católica del Ecuador]. Repositorio PUCE. <https://repositorio.puce.edu.ec/handle/123456789/9456>
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2017). *Comportamiento organizacional* (17ª ed.). Pearson Educación.
- Robbins, S. P. (2013). *Fundamentos de comportamiento organizacional* (12ª ed.). Pearson Educación.
- Robles, M. M. (2012). Executive perceptions of the top 10 soft skills needed in today's workplace. *Business Communication Quarterly*, 75(4), 453–465. <https://doi.org/10.1177/1080569912460400>
- Rodríguez, J. (2020). Acciones necesarias para mejorar la relación causa-efecto entre la inversión en prácticas de gestión de recursos humanos y la motivación en la empresa. *Información Tecnológica*, 31(2), 207-220. <https://doi.org/10.4067/S0718-07642020000200207>
- Sampieri, R. H., Collado, C. F., & Lucio, P. B. (2007). *Metodología de la investigación* (4ª ed.). McGraw-Hill Interamericana.

- Santillán, K., & Saavedra, R. (2021). *Desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Municipalidad Provincial de Moyobamba, San Martín Perú*. *Ciencia latina*, 5(6), 12249-12259. [https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v5i6.122](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i6.122)
- Schein, E. H. (2017). *Organizational culture and leadership* (5th ed.). John Wiley & Sons.
- Salinas, J. (2008). *Innovación educativa y uso de las TIC*. Universidad Internacional de Andalucía.
- Takashina, N. T. (1996). *Indicadores de desempeño: Guía práctica para la evaluación y control de gestión*. Atlas.
- Torres Mendoza, G. A. (2022). *Capacitación y desempeño laboral de las micro y pequeñas empresas, sector construcción: Caso empresa Contratistas Generales Cautivo - Yarinacocha, 2019* [Trabajo de investigación para optar al grado de Bachiller]. Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Perú. <https://hdl.handle.net/20.500.13032/27492>
- Triola, M. F. (2018). *Estadística* (12.ª ed.). Pearson Educación de México, S.A. de C.V.
- Vargas, Z. R. (2009). La investigación aplicada: Una forma de conocer las realidades con evidencia científica. *Revista Educación*, 33(1), 155-165. <https://doi.org/10.15517/revedu.v33i1.538>
- Verry, D. A. (2024). Efficiency in input-use comparison: A measure of organizational performance. *Management Studies and Entrepreneurship Journal*, 5(2), 4981-4994.
- Vroom, V. H. (1964). *Work and motivation*. John Wiley & Sons.
- Werther, W. B., & Davis, K. (2008). *Administración de recursos humanos* (11ª ed.). McGraw-Hill.
- Yukl, G. (2013). *Leadership in organizations* (8th ed.). Pearson Education.

## ANEXO 1 : Informe Turnitin

### VICENTE JHONATHANN LOPEZ ALZAMORA

FORMATO TI BACHILLER\_CUANTITATIVO  
AV04\_NRC4592.2025\_LOPEZ\_ALZAMORA\_VICENTE\_JHONATHANN...

Instituto San Ignacio de Loyola - ISIL

#### Detalles del documento

Identificador de la entrega

trn:oid::30163:532976161

Fecha de entrega

26 nov 2025, 1102 p.m. GMT-5

Fecha de descarga

17 dic 2025, 3121 p.m. GMT-5

Nombre del archivo

FORMATO TI BACHILLER (CUANTITATIVO) AV04\_NRC4592.2025\_LOPEZ\_ALZAMORA\_VICENTE\_JHONATHANN...docx

Tamaño del archivo

1.9

164 páginas

27.308 palabras

161.125 caracteres

## 12% Similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para ca...

#### Filtrado desde el informe

- › Bibliografía
- › Texto citado
- › Texto mencionado
- › Coincidencias menores (menos de 10 palabras)

#### Fuentes principales

- 11% Fuentes de Internet
- 9% Publicaciones
- 8% Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

#### Marcas de integridad


N.º de alertas de integridad para revisión

Los algoritmos de nuestro sistema analizan un documento en profundidad para buscar inconsistencias que permitirían distinguirlo de una entrega normal. Si advertimos algo extraño, lo marcamos como una alerta para que pueda revisarlo.

Una marca de alerta no es necesariamente un indicador de problemas. Sin embargo, recomendamos que preste atención y la revise.

  
Vicente Jhonathann  
Lopez Alzamora (Autor)



  
Roxana Alexandra  
Albarracin Aparicio (Asesor)

## Anexo 2: Registro de Impacto y Resultados

**Tipo de documento:** Trabajo de investigación

**Título del Trabajo de Investigación o Tesis:**

“Capacitación laboral y su relación en el desempeño Laboral del personal administrativo del área de operaciones de la Concesionaria IIRSA Sur Madre de Dios, Perú, 2025”

**Integrantes:**

1. Lopez Alzamora, Vicente Jhonathann

**Asesor:** Albarracin Aparicio, Roxana Alexandra

### Impacto de la investigación

El impacto de una investigación se refiere a los efectos, tanto esperados como inesperados, que esta puede generar, abarcando aspectos económicos, políticos, culturales, ambientales, tecnológicos, sociales, entre otros.

El impacto de esta investigación es Social y Organizacional ya que propone una solución practica y a la vez viable para fortalecer las competencias de los trabajadores de una concesionaria vial del Perú. A nivel Organizacional este estudio permite que la concesionaria identifique que, aunque el personal percibe niveles altos de capacitación y desempeño, la relación entre ambas variables es baja, de un 29% lo que evidencia una conexión entre la formación recibida y la aplicación en situaciones reales. a partir de este diagnóstico se propone el programa IMPULSA IIRSA para las unidades de Peaje y Pesaje en el área de operaciones el cual tendrá resultados de mejora en: Reducción de errores, optimización en procesos, claridad y confiabilidad en reportes, fortalecimiento del clima laboral, motivación personal y la consolidación de una cultura de mejora continua alienada correctamente a los valores institucionales de la concesionaria.

A nivel social el impacto radica en demostrar que, incluso en contexto con limitado acceso a formación como lo es Madre de Dios el cual no está incluido dentro de ese porcentaje de 23% de trabajadores que perciben algún tipo de capacitación formativa en sus centros laborales, es posible implementar estrategias de desarrollo humano con presupuestos y recursos viables, que generen valor tanto para los trabajadores como para la organización, esto contribuye a un desarrollo profesional de sus miembros, mejorando la calidad del servicio ofrecido y refuerza la responsabilidad social empresarial.

Esta investigación no solo aporta conocimiento empírico en un contexto poco estudiado, sino que transforma el diagnóstico en una propuesta de innovación con impacto medible, sostenible y replicable en otras concesionarias del país.

### **Resultado del proceso de investigación**

Los resultados de un proyecto de investigación son los descubrimientos o conclusiones alcanzadas después de realizar el estudio. Estos reflejan los datos obtenidos durante el proceso investigativo y responden a las preguntas o hipótesis formuladas al comienzo del proyecto. Los resultados son fundamentales para evaluar, interpretar y comprender los efectos o la validez de lo investigado.

El resultado principal de esta investigación es haber demostrado que existe una relación directa, positiva pero baja de un 29% entre la capacitación y el desempeño laboral del personal administrativo del área de operaciones de la concesionaria IIRSA Sur, Madre de Dios, Perú, este hallazgo obtenido mediante coeficiente de correlación Rho de Spearman responde directamente a la hipótesis que se plantea que:

Auqui el personal administrativo percibe altos niveles tanto en capacitación (80%) como en desempeño (95%) , la asociación entre ambas variables es débil , lo que sugiere que la poca capacitación recibida la cual es empírica, si es bien valorada pero no está alienada estratégicamente ni estructurada con las necesidades reales del puesto de trabajo , como tampoco con otros factores que lo impulsan como liderazgo, clima laboral, experiencia previa, aprendizaje empírico, tiempo en el cargo, apoyos internos de personal más antiguo. Los análisis específicos muestran resultados de 12% entre capacitación y eficiencia, 20% entre capacitación y habilidades competitivas y 11 % entre capacitación y productividad, estos resultados no invalidan la importancia de la capacitación , sino que evidencian una brecha crítica entre la formación recibida y su impacto efectivo en el trabajo diario, lo que justifica la propuesta de innovación “Impulsa IIRSA” a través de un programa estructurado, continuo, por etapas y competencias , diseñado para transformar esa capacitación empírica actual en una herramienta estratégica de mejora del desempeño.

**MATRIZ DE CONSISTENCIA**

<b>MATRIZ DE CONSISTENCIA</b>						
<b>CAPACITACIÓN LABORAL Y SU RELACIÓN EN EL DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DEL ÁREA DE OPERACIONES DE LA CONCESIONARIA IIRSA SUR, MADRE DE DIOS, PERÚ.</b>						
<b>PROBLEMA</b>	<b>OBJETIVOS</b>	<b>HIPÓTESIS</b>	<b>CAPACITACIÓN LABORAL</b>			
<b>Problema Principal</b>	<b>Objetivo General</b>	<b>Hipótesis General</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Preguntas</b>	<b>Ítems</b>
¿De qué manera la capacitación laboral se relaciona en el desempeño laboral del personal administrativo del área de operaciones de la concesionaria IIRSA SUR, Madre de Dios, ¿Perú?	Determinar la relación existente entre la capacitación laboral se relaciona en el desempeño laboral del personal administrativo del área de operaciones de la concesionaria IIRSA SUR, Madre de Dios, Perú.	La capacitación laboral se relaciona en el desempeño laboral del personal administrativo del área de operaciones de la concesionaria IIRSA SUR, Madre de Dios, Perú.	DESARROLLO DE CONOCIMIENTOS	Frecuencia de capacitación en el área	¿Con qué frecuencia la empresa realiza capacitaciones laborales para el personal el personal de su área?	1
				Dominio de herramientas informáticas utilizadas en el área	¿Con qué frecuencia la capacitación laboral recibida le ha permitido dominar el uso de las herramientas informáticas necesarias para desempeñar eficientemente sus funciones en el área?	2
				Dominio de conceptos técnicos aplicados relacionado con las funciones	¿Con qué frecuencia la capacitación laboral recibida le ha permitido comprender y aplicar correctamente los conceptos técnicos relacionados con sus funciones en el área de operaciones?	3
				Conocimientos de normativas de seguridad y salud en el trabajo	¿En qué medida considera que la capacitación laboral recibida le ha permitido comprender las normativas de seguridad y salud en el trabajo aplicables a su área?	4
				Aplicación de conocimientos adquiridos en la capacitación	¿En qué medida considera que ha podido aplicar efectivamente los conocimientos adquiridos en la capacitación para mejorar su desempeño laboral?	5

			DESARROLLO DE HABILIDADES	Habilidades para trabajar en equipo después de la capacitación	¿Qué tan importante considera Ud. que la capacitación laboral recibida ha mejorado sus habilidades para colaborar y trabajar efectivamente en equipo?	6
				Mejorar la gestión de tiempo y organización de las tareas	¿En qué medida la capacitación laboral recibida ha contribuido a mejorar su capacidad para gestionar el tiempo y organizar sus tareas diarias? .	7
				Habilidades para comunicarse eficazmente	¿En qué medida la capacitación laboral recibida ha mejorado sus habilidades para comunicarse de manera clara y efectiva con sus compañeros y superiores?	8
				Adaptación a nuevas tareas y herramientas de trabajo	¿Con qué frecuencia la capacitación laboral recibida le ha ayudado a adaptarse eficazmente a nuevas tareas y al uso de herramientas de trabajo en su área?	9
				Capacidad para resolver problemas en situaciones reales	¿Qué tan seguido la capacitación laboral recibida le ha permitido resolver eficazmente problemas que se presentan en su trabajo diario?	10
			DESARROLLO DE ACTITUDES	Responsabilidad en el cumplimiento de las funciones	¿Con qué regularidad considera que la capacitación laboral recibida ha fortalecido su sentido de responsabilidad para cumplir con las funciones asignadas en su área?	11
				Actitud proactiva ante los retos laborales	¿Qué tan seguido la capacitación laboral recibida le ha motivado a anticiparse y tomar la iniciativa frente a los retos laborales que enfrenta en su área?	12
				Puntualidad y compromiso con el horario laboral	¿Con qué frecuencia la capacitación laboral recibida ha fortalecido su puntualidad y compromiso para cumplir con el horario laboral establecido?	13
				Disposición para colaborar con los compañeros	¿En qué medida la capacitación laboral recibida ha incrementado su disposición para colaborar y apoyar a sus compañeros de trabajo?	14
				Compromiso con los objetivos organizacionales	¿Qué tan frecuente la capacitación laboral recibida le ha ayudado a alinearse y comprometerse con los objetivos de la organización?	15

Problemas específicos	Objetivos Específicos:	Hipótesis específicas:	DESEMPEÑO LABORAL			
			Dimensiones	Indicadores	Preguntas	Ítem
¿De qué manera la CAPACITACIÓN LABORAL se relaciona en la EFICIENCIA del personal administrativo del área de operaciones de la concesionaria IIRSA SUR, Madre de Dios, Perú?	Determinar la relación existente entre la CAPACITACIÓN LABORAL y LA EFICIENCIA del personal administrativo del área de operaciones de la concesionaria IIRSA SUR, Madre de Dios, Perú.	La CAPACITACIÓN LABORAL se relaciona directamente en la EFICIENCIA del personal administrativo del área de operaciones de la concesionaria IIRSA SUR, Madre de Dios, Perú. .	EFICIENCIA	Cumplimiento de tareas en el tiempo establecido	¿Con qué frecuencia cumple con la realización de sus tareas dentro del tiempo establecido en su área de trabajo?	1
				Uso adecuado de los recursos (materiales, tecnológicos, humanos)	En qué proporción utiliza de manera adecuada los recursos materiales, tecnológicos y humanos disponibles para cumplir con sus responsabilidades laborales	2
				Capacidad para organizar y priorizar tareas	¿En qué medida considera que su capacitación laboral le ha permitido organizar y priorizar eficazmente sus tareas diarias?	3
				Nivel de autonomía en el cumplimiento de funciones	¿Con qué frecuencia puede organizar y ejecutar sus tareas laborales sin supervisión directa?	4
				Reducción de errores en el cumplimiento de sus funciones	¿En qué medida considera que la capacitación laboral recibida ha contribuido a disminuir los errores cometidos en el cumplimiento de sus funciones?	5
¿De qué manera la CAPACITACIÓN LABORAL se relaciona en las HABILIDADES COMPETITIVAS del personal administrativo del área de operaciones de la concesionaria	Determinar la relación existente entre la CAPACITACIÓN LABORAL en las HABILIDADES COMPETITIVAS del personal administrativo del área de operaciones de la concesionaria	La CAPACITACIÓN LABORAL se relaciona directamente en las HABILIDADES COMPETITIVAS del personal administrativo del área de operaciones de la concesionaria	HABILIDADES COMPETITIVAS	Capacidad para resolver problemas de manera efectiva	¿Con qué frecuencia aplica soluciones efectivas a los problemas laborales que enfrenta, utilizando los conocimientos adquiridos en la capacitación?	6
				Nivel de Adaptación a Nuevas Tecnologías	¿Qué tan habitual Usted, aplica con confianza nuevas herramientas tecnológicas aprendidas para mejorar el desempeño de sus funciones?	7
				Capacidad de Innovación y	¿Con qué frecuencia ha implementado o participado en la implementación de mejoras que resultaron en beneficios concretos para su equipo u organización?	8

IIRSA SUR, Madre de Dios, Perú?	IIRSA SUR, Madre de Dios, Perú.	IIRSA SUR, Madre de Dios, Perú		Propuesta de Mejoras		
				Capacidad de liderazgo en roles estratégicos	¿Qué tan seguido ha asumido responsabilidades de liderazgo que contribuyen al logro de los objetivos estratégicos de la organización?	9
				Nivel de comunicación efectiva con compañeros y líderes	¿Qué tan seguido considera que se comunica de manera clara y efectiva con sus compañeros y superiores para facilitar la colaboración y el logro de objetivos?	10
¿De qué manera la CAPACITACIÓN LABORAL se relaciona en la PRODUCTIVIDAD del personal administrativo del área de operaciones de la concesionaria IIRSA SUR, Madre de Dios, Perú?	Determinar la relación existente entre la CAPACITACIÓN LABORAL y la PRODUCTIVIDAD del personal administrativo del área de operaciones de la concesionaria IIRSA SUR, Madre de Dios, Perú.	La CAPACITACIÓN LABORAL se relaciona directamente en la PRODUCTIVIDAD del personal administrativo del área de operaciones de la concesionaria IIRSA SUR, Madre de Dios, Perú.	PRODUCTIVIDAD	Cantidad de Tareas Compidas por Período	¿Con qué frecuencia cumple con la elaboración de informes precisos y oportunos sobre el volumen de trabajo realizado dentro de los plazos establecidos?	11
				Cumplimiento de metas y objetivos laborales	¿Con qué regularidad considera que el personal administrativo cumple con los objetivos y resultados establecidos por la organización dentro de los plazos planificados?	12
				Reducción del tiempo requerido para completar tareas rutinarias	¿Cada cuánto tiempo implementa métodos o estrategias que le permiten realizar sus actividades rutinarias de manera más eficiente y rápida?	13
				Gestión y percepción	¿Con qué frecuencia recibe retroalimentación positiva de sus superiores y compañeros sobre la gestión de sus tareas y su desempeño laboral?	14
				Frecuencia en gestión de supervisión	¿Con qué frecuencia los supervisores realizan visitas en el sitio de trabajo para monitorear la calidad del cumplimiento de sus tareas?	15

**MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES**

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES												
VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN	ITEMS	INST	ESCALAS				
								1	2	3	4	5
<b>VI: CAPACITACIÓN LABORAL</b>	La capacitación se concibe como un proceso sistemático, planificado, continuo y permanente, cuyo objetivo es proporcionar los conocimientos y desarrollar las habilidades, tanto aptitudes como actitudes, que permiten a las personas desempeñar eficientemente sus funciones y responsabilidades dentro de una organización, cumpliendo con los requisitos en el tiempo y forma establecidos (Hermorza, 2021)	La capacitación laboral, entendida como el proceso para mejorar las habilidades y conocimientos del personal, se establecerá un cuestionario estructurado dirigido a trabajadores administrativos del área de operaciones de la Concesionaria IIRSA SUR, Madre de Dios, Perú. Esta variable se operacionaliza mediante tres dimensiones clave: desarrollo de conocimientos, desarrollo de habilidades y desarrollo de actitudes mediante escalas de valoración de tipo Likert.	DESARROLLO DE CONOCIMIENTOS	Nivel de comprensión de los procedimientos internos	1	ORDINAL	CUESTIONARIO	NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
				Dominio de herramientas informáticas utilizadas en el área	2							
				Dominio de conceptos técnicos aplicados relacionado con las funciones	3							
				Conocimientos de normativas de seguridad y salud en el trabajo	4							
				Compromiso con los objetivos organizacionales	5							
			DESARROLLO DE HABILIDADES	Habilidades para trabajar en equipo después de la capacitación	6							
				Mejorar la gestión de tiempo y organización de las tareas	7							
				Habilidades para comunicarse eficazmente	8							
				Adaptación a nuevas tareas y herramientas de trabajo	9							
				Capacidad para resolver problemas en situaciones reales	10							
			DESARROLLO DE ACTITUDES	Responsabilidad en el cumplimiento de las funciones	11							
				Actitud proactiva ante los retos laborales	12							
				Puntualidad y compromiso con el horario laboral	13							
				Disposición para colaborar con los compañeros	14							
				Compromiso con los objetivos organizacionales	15							
<b>V2: DESEMPEÑO LABORAL</b>	El desempeño laboral es crucial para el logro de las metas y objetivos de las organizaciones. Por lo tanto, es fundamental que los empleados conserven una conexión entre sus competencias y el puesto que desempeñan. Para ello, es necesario cumplir con los requisitos que nos faciliten la selección del personal con características que coincidan a las fortalezas y debilidades de la organización. En la administración pública, es fundamental que los empleados en los distintos niveles orgánicos de la organización tengan las competencias adecuadas y correspondientes a las funciones que deben desempeñar. (Sabatillán & Saavedra, 2021)	El desempeño laboral, entendido como el grado en que un empleado cumple con los requisitos y responsabilidades de su puesto, se medirá a través de un índice compuesto que evalúa los aspectos como: Eficiencia, habilidades competitivas, productividad, en el personal administrativo del área de operaciones de la concesionaria IIRSA Sur Madre de Dios, Perú	EFICIENCIA	Cumplimiento de tareas en el tiempo establecido	1	ORDINAL	CUESTIONARIO	NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
				Uso adecuado de los recursos (materiales, tecnológicos, humanos)	2							
				Capacidad para organizar y priorizar tareas	3							
				Nivel de autonomía en el cumplimiento de funciones	4							
				Reducción de errores en el cumplimiento de sus funciones	5							
			HABILIDADES COMPETITIVAS	Capacidad para resolver problemas de manera efectiva	6							
				Nivel de Adaptación a Nuevas Tecnologías	7							
				Capacidad de Innovación y Propuesta de Mejoras	8							
				Capacidad de liderazgo en roles estratégicos	9							
				Nivel de comunicación efectiva con compañeros y líderes	10							
			PRODUCTIVIDAD	Cantidad de Tareas Compidas por Período	11							
				Cumplimiento de metas y objetivos laborales	12							
				Reducción del tiempo requerido para completar tareas rutinarias	13							
				Gestión y pecepción	14							
				Frecuencia en gestión de supervisión	15							

## INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

### CUESTIONARIO

#### **“CAPACITACIÓN LABORAL Y SU RELACION CON EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS ASISTENTES ADMINISTRATIVOS DEL AREA DE OPERACIONES DE LA CONESIONARIA IIRSA SUR MADRE DE DIOS PERÚ”**

**Introducción:** Esta encuesta tiene como finalidad obtener datos que nos permitan hacer una valoración que existe entre la capacitación laboral y el desempeño laboral de los trabajadores en una organización.

En este siguiente cuestionario seleccione la alternativa de respuesta que mejor se adecue a su criterio, no existen respuestas correctas ni incorrectas, tan solo se requiere conocer la opinión que Ud. elija. **Marque con una “X”**

<b>CRITERIO</b>	<b>PUNTUACIÓN</b>
Siempre	<b>5</b>
Casi siempre	<b>4</b>
A veces	<b>3</b>
Casi nunca	<b>2</b>
Nunca	<b>1</b>

N°	ITEMS	PUNTAJE				
		1	2	3	4	5
<b>V1</b>	<b>CAPACITACIÓN LABORAL</b>					
<b>1</b>	¿Con qué frecuencia la empresa realiza capacitaciones laborales para el personal el personal de su área?					
<b>2</b>	¿Con qué frecuencia la capacitación laboral recibida le ha permitido dominar el uso de las herramientas informáticas necesarias para desempeñar eficientemente sus funciones en el área?					
<b>3</b>	¿Con qué frecuencia la empresa realiza capacitación laboral recibida le ha permitido comprender y aplicar correctamente los conceptos técnicos relacionados con sus funciones en el área de operaciones?					
<b>4</b>	¿En qué medida considera que la capacitación laboral recibida le ha permitido comprender las normativas de seguridad y salud en el trabajo aplicables a su área?					
<b>5</b>	¿En qué medida considera que ha podido aplicar efectivamente los conocimientos adquiridos en la capacitación para mejorar su desempeño laboral?					
<b>6</b>	¿Qué tan importante considera Ud. que la capacitación laboral recibida ha mejorado sus habilidades para colaborar y trabajar efectivamente en equipo?					
<b>7</b>	¿En qué medida la capacitación laboral recibida ha contribuido a mejorar su capacidad para gestionar el tiempo y organizar sus tareas diarias?					
<b>8</b>	¿En qué medida la capacitación laboral recibida ha mejorado sus habilidades para comunicarse de manera clara y efectiva con sus compañeros y superiores?					
<b>9</b>	¿Con qué frecuencia la capacitación laboral recibida le ha ayudado a adaptarse eficazmente a nuevas tareas y al uso de herramientas de trabajo en su área?					
<b>10</b>	¿Qué tan seguido la capacitación laboral recibida le ha permitido resolver eficazmente problemas que se presentan en su trabajo diario?					
<b>11</b>	¿Con qué regularidad considera que la capacitación laboral recibida ha fortalecido su sentido de responsabilidad para cumplir con las funciones asignadas en su área?					
<b>12</b>	¿Qué tan seguido la capacitación laboral recibida le ha motivado a anticiparse y tomar la iniciativa frente a los retos laborales que enfrenta en su área?					
<b>13</b>	¿Con qué frecuencia la capacitación laboral recibida ha fortalecido su puntualidad y compromiso para cumplir con el horario laboral establecido?					

14	¿En qué medida la capacitación laboral recibida ha incrementado su disposición para colaborar y apoyar a sus compañeros de trabajo?					
15	¿Qué tan frecuente la capacitación laboral recibida le ha ayudado a alinearse y comprometerse con los objetivos de la organización?					
<b>V2</b>	<b>DESEMPEÑO LABORAL</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
1	¿Con qué frecuencia cumple con la realización de sus tareas dentro del tiempo establecido en su área de trabajo?					
2	¿En qué proporción utiliza de manera adecuada los recursos materiales, tecnológicos y humanos disponibles para cumplir con sus responsabilidades laborales?					
3	¿En qué medida considera que su capacitación laboral le ha permitido organizar y priorizar eficazmente sus tareas diarias?					
4	¿Con qué frecuencia puede organizar y ejecutar sus tareas laborales sin supervisión directa?					
5	¿En qué medida considera que la capacitación laboral recibida ha contribuido a disminuir los errores cometidos en el cumplimiento de sus funciones?					
6	¿Con qué frecuencia aplica soluciones efectivas a los problemas laborales que enfrenta, utilizando los conocimientos adquiridos en la capacitación?					
7	¿Qué tan habitual Usted, aplica con confianza nuevas herramientas tecnológicas aprendidas para mejorar el desempeño de sus funciones?					
8	¿Con qué frecuencia ha implementado o participado en la implementación de mejoras que resultaron en beneficios concretos para su equipo u organización?					
9	¿Qué tan seguido ha asumido responsabilidades de liderazgo que contribuyen al logro de los objetivos estratégicos de la organización?					
10	¿Qué tan seguido considera que se comunica de manera clara y efectiva con sus compañeros y superiores para facilitar la colaboración y el logro de objetivos?					
11	¿Con qué frecuencia cumple con la elaboración de informes precisos y oportunos sobre el volumen de trabajo realizado dentro de los plazos establecidos?					
12	¿Con qué regularidad considera que el personal administrativo cumple con los objetivos y resultados establecidos por la organización dentro de los plazos planificados?					
13	¿Cada cuánto tiempo implementa métodos o estrategias que le permiten realizar sus actividades rutinarias de manera más eficiente y rápida?					
14	¿Con qué frecuencia recibe retroalimentación positiva de sus superiores y compañeros sobre la gestión de sus tareas y su desempeño laboral?					
15	¿Con qué frecuencia los supervisores realizan visitas en el sitio de trabajo para monitorear la calidad del cumplimiento de sus tareas?					

## VALIDACIÓN DE EXPERTOS

### INFORME DE JUCIO DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN VARIABLE 1

1.1. Apellidos y Nombres del experto:	Dra. Roxana Alexandra Albarracín Aparicio
1.2. Cargo e institución del experto:	Docente-ISIL
1.3. Nombre del instrumento:	Cuestionario
1.4. Autor del instrumento:	Vicente Jhonathann López Alzamora
1.5. Título de la investigación	Capacitación laboral y su relación en el desempeño laboral del personal administrativo del área de operaciones de la Concesionaria IIRSA Sur Madre de Dios, Perú, 2025.

#### I. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

CRITERIOS	INDICADORES	Deficiente	Regular	Buena	Muy buena	Excelente
		00-20%	21-40%	41-60%	61-80%	81-100%
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado y específico.				X	
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.				X	
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología.				X	
4. ORGANIZACIÓN	Existe organización lógica				X	
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad.				X	
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias.				X	
7. CONSISTENCIA	Basados en aspectos teóricos-científicos				X	
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y dimensiones.				X	
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico.				X	
10. PERTINENCIA	El instrumento es funcional para el propósito de la investigación.				X	
PROMEDIO DE VALIDACIÓN					85%	

**PERTINENCIA DE LOS ÍTEMS O REACTIVOS DEL INSTRUMENTO**

<b>INSTRUMENTO</b>	<b>SUFICIENTE</b>	<b>MEDIANAMENTE SUFICIENTE</b>	<b>INSUFICIENTE</b>
Ítem 1	X		
Ítem 2	X		
Ítem 3	X		
Ítem 4	X		
Ítem 5	X		
Ítem 6	X		
Ítem 7	X		
Ítem 8	X		
Ítem 9	X		
Ítem 10	X		

I. **PROMEDIO DE VALORACIÓN:**

II. 85 %. V: **OPINIÓN DE APLICABILIDAD:**

( X ) El instrumento puede ser aplicado, tal como está elaborado.

( ) El instrumento debe ser mejorado antes de ser aplicado.



Firma del experto

Lugar y fecha: Lima, 30/10/2025

DNI N° 41981490

ORCID 0000-0002-6930-3718

## VALIDACIÓN DE EXPERTOS

### INFORME DE JUCIO DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN VARIABLE 2

1.1. Apellidos y Nombres del experto:	Dra. Roxana Alexandra Albarracín Aparicio
1.2. Cargo e institución del experto:	Docente-ISIL
1.3. Nombre del instrumento:	Cuestionario
1.4. Autor del instrumento:	Vicente Jhonathann López Alzamora
1.5. Título de la investigación	Capacitación laboral y su relación en el desempeño laboral del personal administrativo del área de operaciones de la Concesionaria IIRSA Sur Madre de Dios, Perú, 2025.

#### II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

CRITERIOS	INDICADORES	Deficiente	Regular	Buena	Muy buena	Excelente
		00-20%	21-40%	41-60%	61-80%	81-100%
11. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado y específico.				X	
12. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.				X	
13. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología.				X	
14. ORGANIZACIÓN	Existe organización lógica				X	
15. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad.				X	
16. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias.				X	
17. CONSISTENCIA	Basados en aspectos teóricos-científicos				X	
18. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y dimensiones.				X	
19. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico.				X	
20. PERTINENCIA	El instrumento es funcional para el propósito de la investigación.				X	
PROMEDIO DE VALIDACIÓN					85%	

**PERTINENCIA DE LOS ÍTEMS O REACTIVOS DEL INSTRUMENTO**

<b>INSTRUMENTO</b>	<b>SUFICIENTE</b>	<b>MEDIANAMENTE SUFICIENTE</b>	<b>INSUFICIENTE</b>
Ítem 1	X		
Ítem 2	X		
Ítem 3	X		
Ítem 4	X		
Ítem 5	X		
Ítem 6	X		
Ítem 7	X		
Ítem 8	X		
Ítem 9	X		
Ítem 10	X		

III. **PROMEDIO DE VALORACIÓN:**

IV. 85 %. V: **OPINIÓN DE APLICABILIDAD:**

( X ) El instrumento puede ser aplicado, tal como está elaborado.

( ) El instrumento debe ser mejorado antes de ser aplicado.

**Firma del experto**

**Lugar y fecha: Lima, 30/10/2025**

**DNI N° 41981490**

**ORCID 0000-0002-6930-3718**