



Escuela de Posgrado

Capacitación y desempeño laboral en trabajadores
de droguerías de Lima, 2022

**Tesis para optar el grado académico de Maestro De
Gestión En Salud**

Presentado por:

Dávila Olano, Carlos Eduardo

Código Orcid: 0000-0002-7612-8620

Asesor: Dr. Maguiña Palma, Misael Ericson

Código Orcid: 0000-0002-4545-7413

Lima – Perú

2022



Universidad
Norbert Wiener

DECLARACIÓN JURADA DE AUTORIA Y DE ORIGINALIDAD DEL TRABAJO DE
INVESTIGACIÓN

CÓDIGO: UPNW-GRA-FOR-033

VERSIÓN: 01

REVISIÓN: 01

FECHA: 08/11/2022

Yo, CARLOS EDUARDO DÁVILA OLANO, Egresado(a) de la Escuela de Posgrado de la Universidad privada Norbert Wiener declaro que el trabajo académico "CAPACITACIÓN Y DESEMPEÑO LABORAL EN TRABAJADORES DE DROGUERIAS DE LIMA, 2022" Asesorado por el docente: Misael Erikson Maguiña Palma Con DNI 41974596 Con ORCID <https://orcid.org/0000-0002-4545-7413> tiene un índice de similitud de (3) (TRES)% con código oid:14912:218905308 verificable en el reporte de originalidad del software Turnitin.

Así mismo:

1. Se ha mencionado todas las fuentes utilizadas, identificando correctamente las citas textuales o paráfrasis provenientes de otras fuentes.
2. No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquella señalada en el trabajo.
3. Se autoriza que el trabajo puede ser revisado en búsqueda de plagios.
4. El porcentaje señalado es el mismo que arrojó al momento de indexar, grabar o hacer el depósito en el turnitin de la universidad y,
5. Asumimos la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión en la información aportada, por lo cual nos sometemos a lo dispuesto en las normas del reglamento vigente de la universidad.

.....
Firma de autor 1

Carlos Eduardo Dávila Olano
DNI: 73432516

.....
Firma de autor 2

Nombres y apellidos del Egresado
DNI:

Dr. Misael Erikson Maguiña Palma
DNI: 41974596

.....
Firma

Nombres y apellidos del Asesor:
Misael Erikson Maguiña Palma
DNI: 41974596

Lima, 30 de marzo de 2023

Tesis

**“CAPACITACIÓN Y DESEMPEÑO LABORAL EN TRABAJADORES
DE DROGUERIAS DE LIMA, 2022”**

“Línea de investigación”

“Salud, Empresa, Economía y Sistema de Calidad”

Asesor:

Dr. MAGUIÑA PALMA, MISAEL ERICSON

Código Orcid: 0000-0002-4545-7413

Dedicatoria

A mis motores y motivos Eduardo e Hilda, por siempre tenerme fe, por sus sabios consejos y por las oportunidades brindadas, por ser mi pilar en mi vida, por sacarme adelante a pesar de los momentos más difíciles que hemos pasado, otorgándome pautas tan dignas de entrega, superación y humildad, porque gran parte de este logro, se les debo a ustedes, y porque el orgullo que sienten por mí, es lo que me hace superarme cada día más; también a mis hermanos Angelica, Brayan, Brandy, que aunque estemos a cientos y cientos de kilómetros no dejan de alentarme con sus frases icónicas TU PUEDES, tu tranquilo, yo nervioso.

Una dedicatoria especial para mi segunda familia, a los cuales considero como mis padres y hermanos; que por cosas de la vida, ya no los tengo presente, gracias mi Sofi por ser la niña como eres, por demostrarme tu amor muy sincero y por quererme, a mi Pipe y a mi tocayo Joaquina, a Hayra y Alberto por inculcarme buenos consejos y mis tíos Luis y Eva por su apoyo infinito, se les extraña y se les extrañará mucho, los quiero, se que pronto nos vamos a ver.

Mis frases en este trabajo no alcanzarían para retribuirles lo mucho que han hecho por mí, por ser la base de mi vida, por moldearme a la persona que soy hoy en día, y por su apoyo incondicional tíos: José, Eva, Luis, mucho de mis logros se los debo a ustedes, infinitas gracias por siempre confiar en mí.

Agradecimiento:

En primer lugar, a los divinos astros, al dios celestial, la cual me guían en este basto camino, a mis seres queridos por creer en mí en todo momento y por mostrarme ese afecto y cariño incondicional, a mis profesores de esta maestría que me enseñaron cosas nuevas, las cuales me ayudaron a mejorar mi trabajo día a día, a los miembros del jurado por ser ejemplos a seguir y una mención especial y afectiva a los expertos que validaron mis instrumentos, y por último a mi asesor Dr. Misael por sus sabios consejos.

Índice general

Dedicatoria (opcional)	3
Agradecimiento (opcional)	4
Resumen (español)	10
Abstract (inglés)	11
Introducción	12
CAPITULO I: EL PROBLEMA	13
1.1 Planteamiento del problema	13
1.2 Formulación del problema	15
1.2.1 Problema general	15
1.2.2 Problemas específicos	15
1.3 Objetivos de la investigación	15
1.3.1 Objetivo general	15
1.3.2 Objetivos específicos	15
1.4 Justificación de la investigación	16
1.4.1 Teórica	16
1.4.2 Metodológica	16
1.4.3 Práctica	17
1.5 Limitaciones de la investigación	17
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO	18
2.1 Antecedentes de la investigación	18
2.2 Bases teóricas	22
2.3 Formulación de hipótesis	29
2.3.1 Hipótesis general	29
2.3.2 Hipótesis específicas	29
CAPÍTULO III: METODOLOGÍA	30
3.1. Método de investigación	30
3.2. Enfoque investigativo	30

3.3. Tipo de investigación	30
3.4. Diseño de la investigación	30
3.5. Población, muestra y muestreo	31
3.6. Variables y operacionalización	32
3.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	35
3.7.1. Técnica	35
3.7.2. Descripción	35
3.7.3. Validación	36
3.7.4. Confiabilidad	38
3.8. Procesamiento y análisis de datos	39
3.9. Aspectos éticos	39
CAPÍTULO IV: PRESENTACIÓN Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS	40
4.1 Resultados	40
4.1.1. Análisis descriptivo de resultados	40
4.1.2. Prueba de hipótesis	40
4.1.3. Discusión de resultados	45
CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	52
5.1 Conclusiones	52
5.2 Recomendaciones	54
REFERENCIAS	57
ANEXOS	47
Anexo1: Matriz de consistencia	47
Anexo 2: Instrumentos	638
Anexo 3: Validez del instrumento (<i>si el curso lo indica o para egresados</i>)	67
Anexo 4: Confiabilidad del instrumento (<i>si el curso lo indica o para egresados</i>)	68
Anexo 5: Aprobación del Comité de Ética (<i>solo para egresados</i>)	74
Anexo 6: Formato de consentimiento informado	75
Anexo 7: Carta de aprobación de la institución para la RECOLECCIÓN DE DATOS, PUBLICACIÓN DE LOS RESULTADOS, USO DEL NOMBRE	77

(solo para egresados)

Anexo 8: Programa de intervención para estudios experimentales

Anexo 9: Informe del asesor de Turnitin *solo para egresados*

78

“Índice de Tablas”

Tabla-N° 01. Validez-del-instrumento de Capacitación.....	37
Tabla N° 02. Validez de instrumento de Desempeño Laboral.....	37
Tabla N° 03. Confiabilidad de instrumento de Capacitación.....	37
Tabla N° 04. Confiabilidad de instrumento de Desempeño Laboral.....	37
Tabla N° 05. Baremos mediante escala de Stanone para Variables N°01 y 02.....	39
Tabla N° 06. Colaboradores de Droguerías, según sexo y edad, en las Droguerías de Lima 2022.....	40
Tabla N° 07. Variable Capacitación con sus dimensiones respectivas, en las Droguerías de Lima 2022.....	40
Tabla N° 08. Variable Desempeño Laboral con sus dimensiones respectivas, en las Droguerías de Lima 2022.....	41
Tabla N° 09. Variable Capacitación y Variable Desempeño Laboral, en las Droguerías de Lima 2022.....	41
Tabla N° 10. Variable Desempeño Laboral, relacionado con el sexo, edad, estado civil y área de las personas encuestadas en las Droguerías de Lima 2022.....	42
Tabla N° 11. “Contraste de Hipótesis entre la Variables 1 Capacitación y variable dependiente Desempeño Laboral en Trabajadores de Droguerías 2022”.....	44
Tabla N° 12. “Contraste de Hipótesis entre Necesidad de una capacitación y variable Desempeño Laboral en Trabajadores de Droguerías 2022”	46
Tabla N° 13. “Contraste de Hipótesis entre Planificación de la capacitación y variable Desempeño Laboral en Trabajadores de Droguerías 2022”.....	47
Tabla N° 14. “Contraste de Hipótesis entre Medición de la capacitación y variable Desempeño Laboral en Trabajadores de Droguerías 2022”.....	48
Tabla N° 15. “Contraste de Hipótesis entre la Capacitación Continua y variable Desempeño Laboral en Trabajadores de Droguerías 2022”.....	49

Índice de Gráficos

Gráfico N° 01. Variable Desempeño Laboral, en las Droguerías de Lima 2022.....43

Gráfico N° 02. Edades de los colaboradores encuestados, en las Droguerías de Lima 2022.....45

Resumen (español)

Objetivo: “Determinar la asociación entre la capacitación y el desempeño laboral de los trabajadores de Droguerías”. **Material y método:** El presente estudio realizado en Droguerías, pionera en el ámbito consta de un estudio no experimental-transversal y de tipo correlativo por las 2 variables estudiadas; de una población de 150 trabajadores, se tomó una muestra de 108 personas las cuales laboran dentro de la Droguerías, excluyendo personas de la tercera edad o con el rango de Gerentes, en donde hemos utilizado 2 cuestionarios propios respectivamente validados por 6 expertos en la materia de Gestión; así mismo previamente se pasó por una muestra piloto. **Resultado:** Con la aplicación de los cuestionarios, nos arrojaron que la capacitación está realmente muy asociada al “desempeño laboral dentro de los trabajadores” del establecimiento Farmacéutico (Droguerías) en donde se efectuó este estudio, dado que estadístico de Tau-b de Kendal tuvo un resultado de p valor=0.00; asimismo, vemos que el estado civil soltero es el más predominante con 72.7% (homogénea alta), asimismo el rango de edades más comunes en relación homogénea alta es entre los 21 años a 27 años (46.5%) y el sexo masculino es el más predominante (67.4%). **Conclusiones:** La gran mayoría de los encuestados del presente dicho establecimiento farmacéutico presentó un “nivel de homogeneidad muy alto tanto para la variable capacitación y desempeño laboral, por lo que se puede concluir que existe una relación estrecha entre estas dos variables”, incluida sus dimensiones.

Palabras clave:

Capacitación, Rendimiento Laboral, Gestión en Salud, Perú, Instituciones de Salud, Farmacéuticos.

Abstract (inglés)

Objective: "Determine the association between training and job performance of drugstore workers." **Material and method:** The present study carried out in Drug Stores, a pioneer in the field, consists off a non-experimentale-transversal study and of a-correlative type for the two variables studied; From a population of 150 workers, a sample of 108 people who work within the Drug Stores was taken, excluding senior citizens or with the rank of Managers, where we have used 2 own questionnaires respectively validated by 6 experts in the Management matter; likewise, previously it went through a pilot sample. **Result:** With the application of the questionnaires, they showed us that the training is really closely associated with the "job performance within the workers" of the Pharmaceutical establishment (Drugstores) where this study was carried out since the Kendal Tau-b statistic had a result of p value=0.00; Likewise, we see that the single marital status is the most predominant with 72.7% (high homogeneous), also the most common age range in high homogeneous relationship is between 21 years to 27 years (46.5%) and the male sex is the most predominant (67.4%). **Conclusions:** The vast majority of respondents from this pharmaceutical establishment presented a "very high level of homogeneity for both the training and work performance variable, so it can be concluded that there is a close relationship between these two variables", including their dimensions.

Key words:

Capacitate, Work Performance, Health Management, Peru, Health Institutions, Pharmacists.

Introducción

La capacitación es todo aspecto es muy importante para nutrir nuestros conocimientos, y poder aplicarlos en el día a día tanto en nuestra vida como en nuestro trabajo, bien, múltiples estudios demuestran que una buena capacitación está ligado a un buen desempeño dentro de nuestros trabajos, el presente trabajo de investigación mediante tesis es pionero dentro de aquella población-muestra estudiada que son un establecimiento farmacéutico grande dentro de Perú, a la fecha no hay registro sobre las variables estudiadas capacitación y desempeño laboral en establecimiento farmacéuticos, mucho menos en Droguerías en nuestro país, la cual es importante ya que este tipo de establecimiento, invierte mucho tiempo y dinero, para que su personal esté capacitado y pueda desarrollar sus actividades dentro de la empresa, y así estar preparados ante las visitas de las autoridades sanitarias.

La tesis presentada es no experimental-transversal y de tipo correlativo por las 2 variables estudiadas; de una población de 150 trabajadores, se tomaron una muestra de 108 personas las cuales laboran dentro de la Droguerías; “en el primer capítulo se detalla la realidad problemática de las variables, planteamiento del problema, justificación y los respectivos objetivos del estudio; así como las limitaciones, ya en la segundo capítulo se describe los antecedentes tanto nacionales e internacionales; así como las bases teóricas de donde se sustentan los cuestionarios y las hipótesis, en el tercer capítulo se detallan la metodología de investigación, población-muestra; así como la validación y confiabilidad de los instrumentos, en el cuarto capítulo se describen los resultados tanto descriptivos y prueba de hipótesis, y la discusión, por último en el quinto capítulo las conclusiones con sus respectivas recomendaciones”.

“Por ende el objetivo primordial de esta tesis fue determinar la asociación entre la capacitación y el desempeño laboral de los trabajadores de Droguerías de Lima, del año 2022”; la cual dicho estudio es vital dentro de las droguerías; ya que va a permitir saber si a esta población la capacitación afecta sobre el desempeño laboral; la cual permitirá a los gerentes a gestionar mejor los recursos tantos financieros como de capital humano.

CAPITULO I: EL PROBLEMA

1.1 Planteamiento del problema

En nuestro país, se menciona que alrededor de un 76% de las compañías capacitan a sus empleados, siendo un 59% de manera externa y tan solo un 18% de manera interna, la cual mantiene al personal motivado al desempeñarse, y ello es muy trascendente para el progreso de toda empresa, ya que la capacitación es vital para el buen desempeño laboral, y también generar valor añadido en los productos o servicios que ofrece alguna organización. ⁽¹⁾ Asimismo se menciona que en nuestro país el 2018 ocupó el 3º lugar en Latinoamérica respecto a rotación del personal con un 18%. ⁽²⁾ Por otra parte, el Instituto Nacional de Estadística e informática, menciona que de 250 empresas solo un 46% prioriza la medición de indicadores de desempeño en sus trabajadores, sin embargo, el 54% de las empresas de nuestro querido Perú, aún no toman mucha importancia en este aspecto fundamental a la hora de competir en el mundo empresarial. ⁽³⁾

En Europa, en especial en España, según Cegos menciona que la capacitación laboral del Viejo Continente es importante para insertar a los trabajadores a un mundo más competitivo, en donde un 95% de directivos mencionan que los trabajadores incrementan sus destrezas laborales, al recibir o incrementar su nivel de capacitación. ⁽⁴⁾

A nivel de Latinoamérica este tema también ha sido estudiado, en los países de México, Chile, Ecuador, Argentina, Chile; por ejemplo, en el país de vecino de Colombia según Torres y otros, establecieron que un trabajador entrenado y capacitado, lleva al éxito a una empresa, en cambio uno que no está capacitado, y no actualizado, tiene un bajo desempeño. ⁽⁵⁾ Por otro lado en Ecuador según Alava y Gómez, concluyen que, el 64% de los trabajadores públicos encuestados estima que la institución no les brinda capacitaciones concordantes a las funciones que realizan, la cual repercute en el desempeño laboral dentro de su centro de labor. ⁽⁶⁾ En Chile según Fiszbein y otros, mencionan que la capacitación en los diferentes países de Latinoamérica es importante, ya que se traduce en problemas de productividad, limitando el crecimiento económico de las empresas, además mencionan que cada vez se hace más difícil encontrar personal calificado, la cual es importante para el desarrollo y logro de objetivos dentro de una empresa. ⁽⁷⁾

A nivel de los Departamentos del Perú, por ejemplo, según Chávez, en una investigación realizada en la Provincia de Trujillo, menciona que la capacitación en los centros de trabajo, ejerce un efecto inequívoco en la formación de equipos multidisciplinarios y altamente eficientes dentro de las empresas, por lo cual las organizaciones siempre buscan atraer al personal altamente capacitado, desarrollarlo, motivarlo y retenerlo, ya que agregan un valor añadido a las empresas. ⁽⁸⁾ Según Gómez, en su estudio ejecutado en la sierra central de nuestro país, en un centro de salud de Andahuaylas, considera que la capacitación en los trabajadores es útil, para tener un mejor

desempeño laboral, ya que la carencia de capacitaciones y actualización de temas importantes hace que el personal de salud tenga deficiencias en sus competencias y desempeño dentro de las funciones que ejerce. ⁽⁹⁾

En Lima, según Díaz, en su trabajo de investigación en uno de los órganos del Ministerio de Salud, la DIRIS de la zona Norte de Lima, menciona que, la carencia de capacitación periódica conlleva que los trabajadores no puedan cumplir de forma satisfactoria sus labores, lo que se refleja en un bajo rendimiento laboral. ⁽¹⁰⁾ Del mismo modo Castagnola y otros, en su artículo de investigación en el sector de Enfermería del Hospital del Niño (INSN) menciona que, la instrucción que se le otorga en particular a los enfermeros es carente, lo que repercute en una precaria o negativa atención hacia los pacientes que se atienden en dicha institución. ⁽¹¹⁾ Además Nuñuvero, en su estudio realizado en el sector de contracciones del Departamento costero norteño de la Libertad menciona que, la falta de un cronograma, o la evaluación de las capacitaciones influyen en gran medida sobre la productividad y eficiencia de cada participante dentro del área mencionada. ⁽¹²⁾ Según Patiño y Pinedo, en su estudio de investigación realizado en una empresa de electricidad pública y privada, menciona que la capacitación es clave para el personal con su productividad, por lo que estos repercuten en la eficacia, eficiencia y desempeño del trabajador de la institución. ⁽¹³⁾

Con respecto a las variables investigadas referente al sector farmacéutico como Droguerías, conforme a la revisión bibliográfica realizada, no existe información previa relacionada a este tipo de establecimiento, dado que es un tema de investigación nuevo en entidades farmacéuticas, las Droguerías donde se realizará el presente trabajo de investigación, dedican tiempo y dinero para que todo personal que ingresa tenga una capacitación de acorde a las funciones generales, la cual muchas veces estas capacitaciones son externas, costosas y demanda un tiempo considerable, por ello es importante realizar este estudio, ya que ayudará a tener una mejor gestión sobre los cronogramas de capacitación, temas nuevos o más precisos, métodos de capacitación o incluso ponentes nuevos para que el personal tenga un desempeño óptimo.

Asimismo, con los resultados y conclusiones que se llegue de la realización del trabajo de investigación planteado, se podrá conocer si la magnitud de las capacitaciones influye sobre el desempeño del personal de las Droguerías, de este modo, las empresas tomen medidas necesarias para optimizar la gestión de los recursos administrativos y de capital humano de la compañía, por tal motivo, y según lo descrito en la realidad problemática planteada, la importancia de realizar este estudio se justifica, puesto que no hay estudios previos de las variables antes mencionadas en Droguerías, por lo que el trabajo será pionero.

1.2 Formulación del problema

Según la problemática descrita líneas arriba, en establecimientos farmacéuticos como Droguerías de Lima, afines a las variables de capacitación y desempeño laboral en el año 2022, luego de una investigación exhaustiva se formuló el siguiente problema:

1.2.1 Problema general

“¿Cuál es la asociación entre la capacitación y el desempeño laboral de los trabajadores de Droguerías de Lima, 2022?”

1.2.2 Problemas específicos

- ✓ “¿Cómo se asocia la **necesidad de una capacitación** y el desempeño laboral de los trabajadores de Droguerías de Lima, 2022?”
- ✓ “¿Cómo se asocia la **planificación de la capacitación** y el desempeño laboral de los trabajadores de Droguerías de Lima, 2022?”
- ✓ “¿Cómo se asocia la **medición de la capacitación** y el desempeño laboral de los trabajadores de Droguerías de Lima, 2022?”
- ✓ “¿Cómo se asocia la **capacitación continua** y el desempeño laboral de los trabajadores de Droguerías de Lima, 2022?”

1.3 Objetivos de la investigación

1.3.1 Objetivo general

- ✓ “Determinar la asociación entre la capacitación y el desempeño laboral de los trabajadores de Droguerías”.

1.3.2 Objetivos específicos:

- ✓ “Determinar la asociación entre la necesidad de una capacitación y el desempeño laboral de los trabajadores de Droguerías”.
- ✓ “Determinar la asociación entre la planificación de la capacitación y el desempeño laboral de los trabajadores de Droguerías”.
- ✓ “Determinar la asociación entre la medición de la capacitación y el desempeño laboral de los trabajadores de Droguerías”.

- ✓ “Determinar la asociación entre la capacitación continua y el desempeño laboral de los trabajadores de Droguerías”.

1.4 Justificación de la investigación

1.4.1 Teórica

Pérez, Pineda y Arango señalan que la importancia de la capacitación data desde la década de los 50, con la cadena de calidad propuesta por Deming lo que empuja a la competitividad a toda empresa, asimismo Veliz menciona que, el desempeño ejercido por una persona dentro de cualquier compañía, afecta ya sea positiva o negativamente a esta institución. ^(14,15)

Con lo descrito líneas arriba y en el mundo actual “la capacitación y el desempeño laboral”, repercuten sobre aquellos objetivos y/o logros de una empresa, ya que existe mucha trascendencia en la variable capacitación, la cual según los antecedentes mencionados es vital para que un personal tenga un desempeño óptimo dentro de una empresa, y además para generar precedentes de investigación, puesto que a la fecha no existe alguna investigación en establecimientos farmacéuticos, mucho menos en Droguerías, por lo que el presente trabajo será pionero.

1.4.2 Metodológica

La tesis realizada, se sustenta en el campo metodológico, cumpliendo al problema de investigación planteado, tratándose de un enfoque cuantitativo, se elaboraron 2 instrumentos de investigación, las cuales comprobarán las hipótesis planteadas, asimismo estas herramientas serán validadas por juicio de expertos. También se aportará con 2 instrumentos para recolectar información para estas variables de estudio en esta población. Resaltar que la investigación realizada demostrará la importancia de la capacitación ejercida en el desempeño laboral de aquel colaborador de las Droguerías de Lima Metropolitana, para que puedan servir de referencia y ayuda a investigaciones futuras tanto en nuestro país, como internacional.

1.4.3 Práctica

La investigación realizada, se apoya en los cuestionarios aplicados, “la justificación práctica del presente trabajo, se sustenta en la magnitud de la vinculación entre los dos campos analizados (capacitación y desempeño laboral)” dentro de las Droguerías en Lima Metropolitana, demostrando la trascendencia de las capacitaciones, asimismo con los resultados y conclusiones, se podrá recomendar a los supervisores, jefaturas y gerencias para que tomen mayor conciencia sobre la importancia de la capacitación, así como buscar estrategias en la formación al personal, de tal manera que tenga un desempeño óptimo para el cumplimiento de metas e indicadores dentro de las Droguerías, con la finalidad de seguir ofreciendo productos y/o servicios de excelente calidad a los usuarios y/o consumidores.

1.5 Limitaciones de la investigación.

1.5.1. Temporal

La tesis será ejecutado en el 3° y 4° trimestre del presente año: setiembre 2022 a diciembre 2022.

1.5.2. Espacial

Dicho trabajo investigativo se ejecutará en Establecimientos Farmacéutico (Droguerías) de Lima Metropolitana-Provincia de Lima, del país del Perú.

1.5.3. Recursos

En este trabajo de tesis, se empleó para recolectar aquellos datos importantes y vitales 2 instrumentos validados (encuestas) por 6 expertos, a fin de obtener una data

enriquecida, que sirva de base y sustento para ejecutar, y desarrollar la tesis del presente autor.

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes de la investigación

Internacionales

En las referencias internacionales se puede citar el trabajo de Quito, Orbe, Ortiz y Montovelle, (2020) un estudio realizado en el país vecino de Ecuador, la cual el trabajo realizado por los investigadores tuvo la finalidad de “analizar el desempeño Laboral del Capital Humano en las Universidades de la Ciudad de Cuenca – Ecuador”. En donde ejecutaron una indagación (método) descriptiva, transversal, utilizaron una población para este trabajo de tesis compuesta por 96 individuos que prestan servicios de trabajadores administrativos de 4 universidades entre particulares y estatales del municipio de Cuenca, Ecuador. En este estudio se manejó una encuesta, a la cual los datos obtenidos expresan que un 61% respecto a los trabajadores encuestados no perciben que sus universidades les brinde una atención adecuada, y el 34% menciona que existe muy poca oportunidad para desarrollarse profesionalmente, concluyendo que es vital que todo personal esté capacitado para que pueda satisfacer las carencias de las funciones de los cargos que exigen hoy en día el trabajo moderno, como de los retos, metas y objetivos estratégicos de las compañías. ⁽¹⁷⁾.

En otro estudio de Pattinson, et al., (2018) en la investigación de los autores realizada en el continente africano, “la cual tuvo como aquel objetivo determinar la influencia de la capacitación planificada en las capacidades y destrezas del personal de salud”, surge debido a la prominente alza de tasa de defunciones de madres gestante del país de Sudáfrica, para ello se aplicó un método de encuesta de línea de base en 62 hospitales públicos distritales del país mencionado, a su vez se hizo una reevaluación 1 año con una capacitación estructurada, a un total de 3271 profesionales de la salud, los cuales fueron evaluados antes y después. Los resultados demuestran que existe loablemente mejora “significativa posterior a la capacitación, puesto su desempeño laboral de los colaboradores” sanitarios de estudio, aumentó (67.8%) en dichos

sanatorios sociales de atenciones básicas en emergencia, y del (92.5%) de los sanatorios del país de Sudáfrica, se concluye que el programa de formación ESMOE mejoró los conocimientos y las habilidades, además se ratifica que para que esto suceda tiene que haber cambios en la estructura del sistema de salud en la práctica de partos. ⁽¹⁸⁾.

Del mismo modo, en el trabajo realizado por Navarrete, (2018) en el país vecino de Ecuador, “la cual tuvo como objetivo determinar la incidencia de la capacitación en el desempeño laboral de los colaboradores de Megamaxi Mall de los Andes de Corporación Favorita C.A. Ambato”, en la cual el investigador ejecutó un trabajo (método) de enfoque cuantitativo, efectuando 2 instrumentos de medición a través de encuestas, realizado a 100 trabajadores del supermercado Megamaxi. La encuesta aplicada tiene un alto grado de confiabilidad ya que, según Alpha de Cronbach, obtuvo un valor de $\alpha=0.819$. Los resultados reflejan una relación muy fuerte respecto a las variables estudiadas, puesto a la existencia de la correlación de Pearson tiene un valor de $\rho=0.729$, indicando que, si un subordinado recibe un adiestramiento, este predispone sobre su desempeño laboral que ejerce sobre la empresa, en este caso sobre las funciones ejercidas en el supermercado Megamaxi; se concluye que la mayoría de los colaboradores tienen un desempeño incorrecto debido a las precarias necesidades de capacitación que en la actualidad tienen. ⁽¹⁹⁾.

En otro estudio realizado por Alberca, Asmat, Jara y Medina, (2018) en donde “se tuvo el objetivo principal determinar la influencia de la gestión del talento humano en el mejoramiento de la gestión pública y el desempeño laboral”. En donde los autores ejecutaron (método) una investigación cuantitativa, grado descriptiva, corte transversal, en la cual utilizó solo el instrumento de medición(encuestas) con preguntas-items en escala Likert, tomando como muestra 336 trabajadores del Ministerio de Salud. Los resultados demuestran que un coeficiente R2 de Nagelkerke 44.40 % y 28.40%, conllevando a que la dirección plena del personal (trabajadores) incide en el desarrollo de dirección estatal y también sobre el desempeño laboral de aquellos participantes asalariados administrativos del Departamento Ejecutivo

(Minist.de Salud) donde se llevó a cabo el estudio, se concluye que la gestión del talento humano influye en el mejoramiento de la gestión pública, dado que el grado de significancia es de 0,0 ⁽²⁰⁾

Por otro lado, en el artículo de Tong, (2017) realizada en el continente asiático, dicho estudio atesoró como finalidad principal “relación entre el trabajo significativo y el desempeño laboral en enfermeras” donde el investigador hizo un labor de campo (método) descriptivo correlativo, utilizando un instrumento (cuestionario) a un total 45 enfermeras egresadas con una edad promedio de 28.8 años de cuatro hospitales afiliados a la Universidad Médica de Harbin, China. Luego de la encuesta aplicada se obtuvo como resultado, un vínculo muy significativo entre la variable de satisfacción laboral sobre el desempeño laboral, ya que el estudio arrojó valores de ($r = ,49$, siendo $p < 0,01$); el autor concluye que al Mejorar el trabajo a los empleados y brindar más apoyo, pero también asistencia mejora el desempeño de las enfermeras, por lo que a su vez mejora la calidad de atención. ⁽²¹⁾

Nacionales

Alcalá, (2021) en su trabajo de investigación realizada en el sur chico, “la cual tuvo como objetivo principal analizar la influencia de la gestión y el desempeño laboral del personal administrativo del área de recursos humanos del Hospital Antonio Skrabonja Antoncich de la provincia de Pisco en el año 2019.”, realizó un estudio metodológico analítico, con una óptica cuantitativa, de alcance correlativo, descriptivo, transversal, mediante 2 instrumentos (encuestas) realizas a un total de 150 trabajadores del hospital con sede en la Provincia de Pisco. Las encuestas aplicadas tienen un nivel de confiabilidad alto (95%). Los resultados muestran muy al límite que el adiestramiento no contribuye con el desempeño laboral ($Rho Spearman = -0.121$ y una valoración $p:0.139$), el autor concluye que una gestión influye negativamente (o al menos no una relación directa) en el desempeño laboral y sistemas remunerativos de aquellos trabajadores del Hospital Sakarabonja dado que el p valor es mayor a 0.5. ⁽²²⁾

En otro estudio Díaz, (2020) en su trabajo de investigación realizado en uno de los órganos del MINSA la cual cumple un rol importante, cuya finalidad principal fue “determinar la relación entre el nivel de capacitación y el desempeño laboral del personal administrativo de la Dirección de Redes Integradas de Salud (DIRIS) Lima Norte. Realizó un estudio metodológico de enfoque cuantitativo, no experimental y corte transversal”, mediante 2 instrumentos (encuestas) realizadas a un total 132 colaboradores de la DIRIS Lima Norte, las encuestas tienen un buen nivel aceptable de confianza, ya que tienen un total de 95%. Los resultados obtenidos indican que más del 40% de trabajadores tiene una capacitación alta al igual sobre el desempeño de las funciones que desempeña en su día a día. El autor concluye que existen indicios fuertes de relación en proporción a la variable1 capacitación y variable dependiente (desempeño laboral), dado que los datos conseguidos fueron de un coeficiente Rho Spearman= 0.52 y una valoración $p < 0.05$. ⁽¹⁰⁾

También analizamos la tesis de Chávez, (2020) en su trabajo de investigación realizada en la costa norte de nuestro país, la cual “tuvo como objetivo principal determinar en qué medida la capacitación se relaciona con el desempeño laboral de los colaboradores de Clínica Farmédica en la ciudad de Trujillo del año 2019.”, en donde ejecutó su tesis aplicando una metodología con diseño descriptivo y enfoque cuantitativo, mediante 2 instrumentos (encuestas), en la cual el investigador utilizó una muestra significativa de 49 colaboradores sanitarios de la Clínica Privada, las cuales tenían como similitud turnos fijos y con una antigüedad mayor a 6 meses. El producto o productos (resultado) derivados al finalizar la investigación indican que la v. independiente (capacitación) y variable dependiente (desempeño laboral) están relacionadas, dado que nuestra autora encontró un Rho de Spearman=0.747 y una valoración $p. 0.000 < 0.05$, asimismo la autora concluye indica que tener una capacitación es vital y de suma importancia en la elevación del desempeño laboral dentro del nosocomio (clínica) norteña costera estudiada. ⁽⁸⁾

Por otro lado, se examinó el trabajo de Castagnola, (2019) en su tesis realizada en uno de los Institutos más concurridos y de especialización para la atención de

enfermedades pediátricas, “en donde la finalidad principal fue determinar la relación entre capacitación y desempeño laboral en el departamento de enfermería del INSN, Lima, 2019, en donde el autor ejecutó un una metodología de estudio no experimental, correlacional con corte transversal, mediante 2 instrumentos de medición (encuestas), que ascienden a 54 preguntas, para la medición se utilizó una escala del tipo Likert, utilizando una muestra de 86 enfermeras contratadas”. Los resultados obtenidos indican que hay un nivel de capacitación regular dentro del Instituto (+80%) y casi de la misma manera con el nivel de desempeño (+80%) por lo que se obtiene un nivel de productividad entre malo y regular. Al finalizar la investigación se da por concluido la presencia de una relación de significancia alta respecto a la variables1 (capacitación) y la variable2 (desempeño laboral), puesto que nuestro autor encontró un correlativo alto Spearman=0.788 y una valoración $p=0,000$.⁽²³⁾

Asimismo, se revisó la tesis de Piélagos, (2018) con su trabajo de investigación en un nosocomio del cono este de Lima en el Distrito de Ate, donde la-finalidad-principal-fue “determinar la relación que existe entre la capacitación y el desempeño laboral del personal médico del Hospital Huaycán, 2018.”, para ello nuestro gentil investigador, ejecutó un trabajo de metodología correlacional, con enfoque cuantitativo, del tipo no experimental, por medio de 2 encuestas realizadas a una muestra 60 médicos de diferentes especialidades, nombrados y bajo modalidad de cas, del Hospital de Huaycán. Las encuestas aplicadas tienen una confianza del 95%. Los resultados indican que los galenos del hospital mencionado tienen entre moderada y buena capacitación (47%) y el desempeño laboral es entre inadecuado y moderado (55%) ; al finalizar la investigación se concluye que alrededor del 72% del personal de salud encuestado (médicos), aprecian que la capacitación es aquel instrumento importante para su desempeño, por tal motivo añade que preexiste correlación importante respecto a la v. independiente (capacitación) y la variable2(desempeño laboral) ya que la correlación deSpearman fue de.747 con un valor p de $0.000 < 0.05$.⁽²⁴⁾

2.2 Bases teóricas

Según Ayala, una capacitación es una serie de actividades destinadas a adquirir conocimientos y habilidades entre los integrantes de una organización, asegurando así un trabajo eficiente, logrando los máximos resultados, tanto en la producción como en el servicio que ofrece, se lleva a cabo de manera sostenible y planificada a través de la interacción de temas definidos. ⁽²⁵⁾

Para Alles, la capacitación son acciones organizativas estructuradas, a modo de curso, cronometradas según los menesteres de las personas que conforman una empresa, las cuales tienen propósitos predefinidos; dicho en otras palabras, la difusión de sapiencias y destrezas, junto con la preparación, estructura y evaluación. ⁽²⁶⁾

Asimismo, Chiavenato señala que es un proceso por el cual un humano logra adquirir modernas nociones para su desempeño, perfectamente cuando desarrolla ocupaciones específicas en el día a día dentro de las funciones de su trabajo. La capacitación es una forma de desarrollar habilidades personales para ser más efectivos, creativos e innovadores, y para poder contribuir al mejor al logro de las metas institucionales y tener un mayor éxito dentro de una empresa. ⁽²⁷⁾

Visto desde un punto de teoría científica Pérez, Pineda y Arango señalan que la importancia de la capacitación data desde la década de los 50, con la cadena de calidad propuesta por Deming lo que empuja a la competitividad a toda empresa, asimismo resaltan que una organización debe ser descentralizada en donde se promueva la cultura con valores y confianza con capacitación continua, para impulsar el crecimiento de los puestos de trabajo y evitar la rotación del personal calificado, para que cada uno de los trabajadores tenga un mejor enfoque al momento de tomar decisiones, desarrollando sus habilidades de comunicación y creatividad, todo ello basado en un enfoque estratégico y con retroalimentación permanente. ⁽¹⁴⁾

2.2.2. Ciclo de la Capacitación

Chiavenato, destaca que: una buena capacitación envuelve una fase con 4 ciclos: la primera consiste en detectar la carencia de una instrucción (diagnóstico), el segundo

consiste en el planeamiento de la enseñanza en la cual se absolverán las carencias antes detectadas. El tercero se trata de establecer y ejecutar el planeamiento de la enseñanza a través de la capacitación constante, por último, es necesario evaluar el producto. ⁽²⁷⁾

Por tal motivo estos pasos son muy importantes para lograr los resultados que toda empresa desea de sus trabajadores, y que la aplicación de ello se vea reflejado en el logro de objetivos.

Dimensión: Necesidad de una capacitación.

Según Chiavenato, menciona que es el espacio de información o habilidades que los trabajadores o equipos necesitan desenvolver, y con ello optimizar o ampliar la productividad, la eficacia, la efectividad y la eficiencia dentro de una organización. Cuando la capacitación se enfoca en estas necesidades y deficiencias, las aborda gradual y eficientemente, beneficiando a cada uno de los integrantes, a los objetivos de la empresa y a los clientes. De ahí el grado de trascendencia de una evaluación de menesteres de capacitación, las cuales puedan identificar problemas organizacionales. ⁽²⁷⁾

Moyano, Ibarra y Macia, señalan que es el proceso de consolidación del conocimiento, destrezas y cualidades en las personas dentro de una empresa, por lo que tendrán como finalidad contribuir al logro de objetivos y metas. ⁽²⁸⁾

Pereira lo define como una herramienta utilizada, para descubrir brechas entre el desempeño laboral completo e incompleto. Proporciona la base para identificar esas carencias dentro de una compañía y de aquellas metas en formación específicas. ⁽²⁹⁾

Dimensión: Planificación de la capacitación.

Según Silíceo, lo define como la etapa para descubrir la necesidad de una solución al problema que exista dentro de una empresa, lo que requiere un alto nivel de creatividad del formador ya sea interno o externo, la cual buscará el cumplimiento de objetivos y sobre todo alternativas de solución. ⁽³⁰⁾

Chiavenato, señala que el plan de formación debe tener un propósito específico; después de determinar las carencias de las capacitaciones, todo autor debe desarrollar un enfoque para satisfacer esas necesidades, combinado con un plan integral, coherente y alineado con las necesidades estratégicas de la organización. ⁽²⁷⁾

También, Galindo y Ríos señalan que, el plan de capacitación fomenta el desarrollo de habilidades que atraigan aún más al personal de la organización, descubriendo nuevas habilidades y comportamientos, e integrándolos a diferentes estrategias para el éxito. Asimismo, la formación debe ser coherente con el trabajo diario del personal y debe servir como facilitador de la integración y adaptación al entorno laboral. ⁽³¹⁾

Dimensión: Medición de la capacitación.

Silíceo señala que, mediante la aplicación oportuna de las herramientas de medición diseñadas, se conocerá el efecto deseado para cada evento, su producto, su análisis y las bases para aplicar modificaciones, cambios y adiciones para posteriores etapas del plan. ⁽³⁰⁾

Asimismo, Alarcón menciona que, una evaluación en las capacitaciones requiere el manejo de instrumentos idóneos, ya que es la forma de comprender la instrucción alcanzada por cada integrante del plan llevado, en cotejo al momento con la cual comenzó y el nivel alcanzado. Una evaluación siempre se relaciona con la medición sobre el efecto que tienen las capacitaciones sobre los colaboradores, ya sea en sus funciones o con los objetivos de una compañía, en la cual se pueden realizar modificaciones o enriquecer aún más su desempeño laboral. El resultado obtenido nos ayuda a enriquecer los bastos planes de capacitación que tienen las empresas, ya que una vez aplicados sirven a enriquecer aún más las cualidades, habilidades, destreza, pericia, y/o competencia de cada colaborador sobre la cual se aplique la capacitación, ayudando con alcance estratégico de los objetivos de la empresa. ⁽³²⁾

Dimensión: Capacitación Continua.

Navarrete, menciona que la capacitación continua significa que, para generar talento dentro de una organización, se necesita un espacio de retroalimentación, aprendizaje que genere más integración y cohesión de cada uno de los integrantes de una empresa, además, al concluir las fases del proceso de capacitación, cada una de los colaboradores sentirá que están más dispuestos, más competentes, y mejor motivados para buscar nuevas oportunidades, adoptar nuevas prácticas y comportamientos para enriquecer el desempeño dentro del trabajo, contribuyendo a la eficacia, eficiencia, y mejorando las relaciones con los clientes. ⁽¹⁶⁾

De esta manera, la capacitación de todo trabajador resulta necesaria e importante, puesto que, en algunos casos, ignorarla puede significar, el talón de Aquiles de una empresa en el cumplimiento de sus objetivos; ya que no importa qué tanta destreza o hábil sea un empleado, constantemente necesitará inducciones, capacitaciones nuevas, que refuercen lo ya aprendido, potenciando sus habilidades. Por la misma razón, un adecuado programa de capacitación puede convertir a ese trabajador que nunca rinde lo deseado, en un trabajador altamente productivo.

2.2.2. Definición de desempeño laboral

Robbins y Coulter señalan como el resultado de múltiples tareas que se aprovecha a lo largo de muchas horas de práctica, de la cantidad de horas de entrenamiento de manera eficiente y eficaz. ⁽³³⁾

Chiavenato, menciona que es la conducta de los empleados el que se juzga por el logro de los objetivos; elaborando una estrategia personal para un objetivo estratégico planteado. Dentro de las instituciones, forma su base en su eficacia, eficiencia y logro; de ahí el menester de desarrollar aquellos procedimientos en gestión basado en el desempeño. ⁽²⁷⁾

Del mismo modo Ayala, describe que el desempeño laboral se refiere a la calidad y cantidad de una labor realizada por una persona, agrupación u organización a base del logro de objetivos. Como resultado, a veces es posible comparar los niveles de desempeño de una organización, o de un empleado a otro, y tomar acciones

preventivas y/o correctivas que requieren ciertos aspectos importantes entre las personas y las partes interesadas para mejorar las brechas existentes. ⁽²⁵⁾

Ahora bien, visto desde un punto de teórico científico, Bautista nos menciona que el desempeño laboral ejercido por una persona dentro afecta ya sea positiva o negativamente a la empresa donde trabaja, y ello tiene que ver con la cualidades y habilidades que el trabajador presente; es por ello que medir el desempeño laboral de manera integral es vital para el crecimiento, estrategias, eficacia y mejora continua para ser más competitivos en el mercado. ⁽¹⁵⁾

Dimensión Satisfacción laboral

Yabar señala lo define como la cualidad o conjunto de cualidades que desarrolla un individuo sobre el entorno laboral. Por lo tanto, las cualidades pueden estar relacionadas con la profesión en general o con aspectos específicos del trabajo. Cuando se trata de motivación laboral, muchas actividades estarán relacionadas. Es un comportamiento dirigido a un objetivo regulado y controlado, a nivel autónomo y/o cognitivo, que persiste en el tiempo y actúa a través de una gama de necesidades, sentimientos, valores, objetivos y expectativas dentro la organización. ⁽³⁴⁾

Asimismo, Robbins y Coulter, consideraron que la satisfacción laboral hace referencia a aquella relación de cada trabajador con el trabajo. A medida que aumente su perspectiva positiva sobre el trabajo, se sentirá más satisfecho. Los empleados insatisfechos tienen cualidades negativas. Entonces, cuando hablamos de cualidades de los asalariados, nos referimos a la satisfacción laboral, al conjunto de cualidades que ha desarrollado un empleado en relación de su puesto de trabajo. ⁽³²⁾

Por otro lado, Arbaiza (2011) indica que las empresas deben estar orientadas hacia la satisfacción y motivación de cada uno de sus asalariados, de lo contrario puede haber alta rotación, abandono y bajos niveles de productividad. ⁽³⁵⁾

Dimensión: Reconocimiento al Talento Humano

Según Yabar, el régimen por la cual los empleados reciben un salario es un módulo de monitoreo y un estímulo indispensable dentro de los colaboradores de una

empresa, la cual debe ser considerado en su totalidad y no analizado por separado, para todo integrante de una empresa desde el personal de limpieza hasta el gerente general. Por lo tanto, la forma del método de compensación contribuye en las decisiones trascendentales de cada operario dentro de una empresa. ⁽³⁴⁾

Ayala, por su parte menciona que la compensación debe ser vista como justa por los trabajadores y debe percibirse como satisfacción, no ambigua y sensible a las expectativas del trabajador, asimismo, el salario percibido logra influir en las exigencias del trabajo realizado, así como la competencia del trabajador. ⁽²⁵⁾

Por otro lado, Rosanas señala que la política de compensación es un desafío único e importante en toda organización. Es así que es parte de la propuesta de valor de un individuo, ya que afecta directamente la selección y retención de talento, así como la aceptación de los objetivos e iniciativas que pueda conseguir toda empresa, a través de sus trabajadores, la cual es pilar clave interno de una empresa. ⁽³⁶⁾

Dimensión: Evaluación del desempeño laboral

Chiavenato menciona que, actualmente, se aprecia cómo un trabajador logra cumplir con un oficio y cómo fomentaría eventualmente desarrollarse. La evaluación es un proceso de estimulación para la perfección y/o grado de calidad en un trabajo de cada colaborador. La valoración que se le dé al trabajador dentro de una compañía es posible gracias, a que se pueden emplear procesos, las cuales respondan a las múltiples designaciones, por ejemplo, la evaluación de desempeño, los logros, data sobre el progreso, y de la eficiencia enfocado a las tareas que realiza dentro de la empresa. ⁽²⁷⁾

Por otro lado Coulter y Robbins lo describen como proceso por el cual las empresas evalúan continuamente a cada uno de sus asalariados, la cual puede ser sensata y/o ligera, asimismo esta modalidad concede ver aquellos puntos fuertes y puntos débiles de nuestro empleado en cada lugar de una empresa; es una fase tanto de seguimiento como de autoevaluación; con el objetivo en fortalecer las capacidades del capital humano, por medio de las técnicas mencionadas. ⁽³³⁾

Asimismo, Alarcón, menciona que la evaluación que se le hace al trabajador sobre su desempeño representa una planeación dinámica, en la cual las empresas constantemente realizan pruebas a sus colaboradores, ya sea de forma proyectada, fortuita o constante. Además, la evaluación incluye un método muy necesario para gestionar el capital humano dentro de aquella empresa o negocio, dado que permite a los líderes, reconocer las carencias, dificultades en la conducta de su personal y como se integra a las labores encomendadas dentro de la compañía, del mismo modo la disconformidad y/o derroche de algún aspecto, la cual puede corregirse en el proceso. Dependiente con los problemas detectados, el evaluar el desempeño ayudan a determinar y aprovechar un manejo de aprendizaje de todo colaborador específico de las necesidades y/ peticiones de acuerdo con cada institución sea pública o privada.

(32)

2.2.3 Definición de términos básicos

- **Establecimiento Farmacéutico:** “Establecimiento dedicado a la fabricación, control de calidad, reacondicionamiento, comercialización, importación, exportación, almacenamiento, distribución, atención farmacéutica, preparados farmacéuticos, expendio de productos farmacéuticos, dispositivos médicos y productos sanitarios entre otras actividades”. (37)

- **Droguería:** “Establecimiento Farmacéutico dedicado a la importación, exportación, comercialización, almacenamiento, control de calidad y distribución de productos farmacéuticos, dispositivos médicos y productos sanitarios”. (37)

2.2.4. Descripción de las Droguerías para estudiar:

Droguería 1: Dedicada a la importación, almacenamiento, distribución y transporte de Productos Farmacéuticos, Dispositivos Médicos y Productos Sanitarios.

Droguería 2: Dedicada a la importación y distribución de Productos Farmacéuticos, Dispositivos Médicos y Productos Sanitarios.

Droguería 3: Dedicada a la distribución de Productos Farmacéuticos, Dispositivos Médicos y Productos Sanitarios.

Droguería 4: Dedicada a la distribución de Productos Farmacéuticos, Dispositivos Médicos.

Droguería 5: Dedicada a la importación, almacenamiento y distribución de Dispositivos Médicos.

Droguería 6: Dedicada a la importación, almacenamiento y distribución de Dispositivos Médicos.

2.3 Formulación de hipótesis

2.3.1 Hipótesis general

- ✓ “La capacitación se asocia el desempeño laboral de los trabajadores de Droguerías de Lima, 2022”.

2.3.2 Hipótesis específicas:

- ✓ “La necesidad de una capacitación se asocia con el desempeño laboral de los trabajadores de Droguerías de Lima, 2022”.
- ✓ “La planificación de la capacitación se asocia con el desempeño laboral de los trabajadores de Droguerías de Lima, 2022”.
- ✓ “La medición de la capacitación se asocia con el desempeño laboral de los trabajadores de Droguerías de Lima, 2022”.
- ✓ “La capacitación continua se asocia con el desempeño laboral de los trabajadores de Droguerías de Lima, 2022”.

CAPÍTULO III: METODOLOGÍA

3.1. Método de investigación

Deductivo, puesto que las hipótesis son las bases y punto de arranque para tener suposiciones nuevas, parte de una hipótesis principios, leyes o propuestas a través de datos empíricos y reglas de aplicación, en donde llega a tener algunas respuestas, las cuales están sujetas a comprobación y/o confirmación de una manera empírica y real. Se comprueba la congruencia a través de hechos, la validez o incorrección de aquella hipótesis original. ⁽³⁸⁾

3.2. Enfoque de la investigación

Cuantitativa, dado que va depender sobre todo lo que es visible y sensible, es decir, los fenómenos se pueden medir cuantitativamente, asimismo el recopilamiento de datos favorecerá a contrastar cada una de las hipótesis trazadas, de forma cuantitativa y estadísticamente. ⁽¹⁵⁾

3.3. Tipo de investigación

Aplicada, dado que en todo momento, a cada instante estará en la búsqueda de la aplicación y/o utilización de toda inteligencia o razón adquirida, mientras que otras sabidurías y/o instrucciones se adquieren luego de plantear, organizar y realizar la práctica sobre las bases de un estudio. ⁽³⁸⁾

3.4. Diseño de la investigación

Es del tipo no experimental y también correlacional, dado en esta investigación de tesis cada una de las variables de estudio precisamente no han sufrido manipulación en lo absoluto, por lo que se darán de una forma nativa, asimismo porque solo va a describir la situación alrededor de donde se centrará el estudio. ⁽³⁸⁾

3.5. Población, muestra y muestreo

Población: 150 trabajadores de Establecimientos Farmacéuticos (Droguerías) de la metrópoli de la capital del hermoso Perú, conformadas por 6 **Droguerías**.

Cálculo para hallar el tamaño de muestra:

El muestreo a utilizar en presente investigación es un probabilístico, dado que se ejecutará de forma aleatoria, luego de utilizar el siguiente método, con la que se calculará la muestra exacta:

$$n = \frac{N \times P \times Q \times Z^2}{(N - 1)E^2 + P \times Q \times Z^2}$$

Donde:

n: 150 = Total colaboradores de Droguerías.

“p:0.5 = Probabilidad de” colaboradores con capacitación.

“q:0.5 = Probabilidad de” colaboradores sin capacitación.

“E:0.05 = Intervalo” a considerar q (±0.5)

Z:1.96 = Confianza de nivel aceptable del 95%

$$n = \frac{(150) (0.50) (0.50) (1.96)^2}{(150-1) 0.05^2 + (0.5) (0.5) (1.96)^2}$$

n= 108

El resultado es de 108 trabajadores de Droguerías.

Criterios de inclusión y exclusión

Inclusión:

- Trabajadores inmersos en las actividades de las Droguerías.
- Trabajadores que se encuentren laborando físicamente.
- Trabajadores que hayan autorizado su conocimiento informado.
- Trabajadores con mínimo de permanencia en la empresa de 1 mes.

Exclusión:

- Trabajadores en situación o contrato por teletrabajo.
- Trabajadores de la empresa con cargos sub gerente o gerentes.,
- Trabajadores que tengan alguna licencia o estén de vacaciones.
- Trabajadores de avanzada edad.

3.6. Variables y operacionalización

Variable 1: Capacitación

Definición Operacional: Es una serie de actividades destinadas a adquirir conocimientos y habilidades entre los integrantes de una organización, asegurando así un trabajo eficiente, eficaz, logrando los máximos resultados dentro de una empresa. ⁽²⁵⁾

Matriz operacional de la variable 1:

Dimensión	Indicadores	Ítems	Escala de Medición	Niveles y Rangos (Valor final)
Necesidad de una capacitación.	<ul style="list-style-type: none"> • Coordinación de temas a tratar. • Opinión tomada en cuenta. • Cumplimiento de sus funciones. • Importancia de la capacitación, 	<ul style="list-style-type: none"> • 1. • 2. • 3. • 4. 	<u>Ordinal</u> ✓ “Totalmente de Acuerdo” (5) ✓ “De Acuerdo” (4) ✓ “Ni de acuerdo ni en desacuerdo” (3) ✓ “En desacuerdo” (2) ✓ “Totalmente en desacuerdo” (1)	✓ Muy alto [67.2- 80] ✓ Alto [54.4- 67.2] ✓ Regular [41.6- 54.4] ✓ Bajo [28.8- 41.6] ✓ Muy bajo [16- 28.8]
Planificación de la Capacitación.	<ul style="list-style-type: none"> • Plan de capacitación refleja las necesidades. • Información oportuna. • Metodología correcta. • Organización y ejecución adecuada. 	<ul style="list-style-type: none"> • 5. • 6. • 7. • 8. 		
Medición de la Capacitación.	<ul style="list-style-type: none"> • Cumplimiento de procesos. • Cumplimiento de indicadores. • Satisfacción con los conocimientos adquiridos. • Supervisión permanente, mejoraría su desempeño. 	<ul style="list-style-type: none"> • 9. • 10. • 11. • 12. 		
Capacitación Continua	<ul style="list-style-type: none"> • Desarrollo laboral. • Estabilidad laboral. • Adecuada frecuencia de las capacitaciones. • Fomento de capacitación continua. 	<ul style="list-style-type: none"> • 13. • 14. • 15. • 16. 		

--	--	--	--	--

Variable 2: Desempeño Laboral

Definición Operacional: Enfatiza o alude a la calidad y cantidad del trabajo de una labor realizada por una persona, agrupación u organización a base del logro de objetivos. ⁽²⁵⁾

Matriz operacional de la variable 2:

<i>Dimensión</i>	<i>Indicadores</i>	<i>Ítems</i>	<i>Escala de Medición</i>	<i>Niveles y Rangos</i>
------------------	--------------------	--------------	---------------------------	-------------------------

				(Valor final)	
Satisfacción laboral.	<ul style="list-style-type: none"> • Adecuado clima laboral. • Atención de necesidades laborales. • Oportunidad de capacitación. • Aprovechamiento de conocimientos 	<ul style="list-style-type: none"> • 1. • 2. • 3. • 4. 	<u>Ordinal</u>		
Reconocimiento al talento humano.	<ul style="list-style-type: none"> • Buen sistema de ascenso y remuneración. • Incentivos al mejor desempeño o logro de metas. • Influencia en incentivos y ascensos. • Sueldo acorde a sus funciones 	<ul style="list-style-type: none"> • 5. • 6. • 7. • 8. 		<ul style="list-style-type: none"> ✓ “Totalmente de Acuerdo” (5) ✓ “De Acuerdo” (4) ✓ “Ni de acuerdo ni en desacuerdo” (3) ✓ “En desacuerdo” (2) ✓ “Totalmente en desacuerdo” (1) 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Muy alto [54.4- 60] ✓ Alto [40.8- 50.4] ✓ Regular [31.2- 40.8] ✓ Bajo [21.6- 31.2] ✓ Muy bajo [12- 21.6]
Evaluación del desempeño	<ul style="list-style-type: none"> • Influye en el desempeño de sus funciones. • Adaptación más rápida ante cambios. • Cumplimiento de objetivos y funciones. • Alcance de metas 	<ul style="list-style-type: none"> • 9. • 10. • 11. • 12. 			

3.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.7.1. Técnica

Encuesta.

Instrumentos: Preguntas por cuestionarios tanto físico y virtuales, medición sumaria desarrollada por Rensis Likert.

3.7.2. Descripción

En esta etapa de la creación de instrumentos-cuestionarios, se realizará con el programa Microsoft Word.

“La ficha técnica del instrumento 1 Capacitación, (V. independiente)”.

Población: 150 trabajadores.

Tiempo: Se calcula unos 2 meses.

Momento: Al inicio de su trabajo en la Droguería.

Lugar: Droguerías de Lima Metropolitana.

Validez: Cuestionarios sometidos por validación de 6 expertos en la materia.

Fiabilidad: Ej. Valor de alfa de Cronbach es de 0.615.

Tiempo de llenado: 20 minutos aprox.

Número de Ítems: 16 ítems.

Dimensiones: Necesidad de una capacitación (1,2,3,4), planificación de la capacitación (5,6,7,8), medición de la capacitación (9,10,11,12) y capacitación continua (13,14,15,16).

Alternativas de respuesta: Totalmente de acuerdo, de acuerdo, ni de acuerdo ni en desacuerdo, en desacuerdo, totalmente en desacuerdo.

Baremos (niveles, grados) de la variable: Muy alto, alto, regular, bajo, muy bajo.

“La ficha técnica del instrumento 2 Desempeño Laboral, (V. dependiente)”.

Población: 150 trabajadores.

Tiempo: Se calcula unos 2 meses.

Momento: Al inicio de su trabajo en la Droguería.

Lugar: Droguerías de Lima Metropolitana.

Validez: Cuestionarios sometidos por validación de 6 expertos en la materia.

Fiabilidad: Ej. Valor de alfa de Cronbach es de 0.67.

Tiempo de llenado: 15 minutos aprox.

Número de ítems: 12 ítems.

Dimensiones: Satisfacción laboral (01,02,03,04), reconocimiento al talento humano (5,6,7,8) y evaluación de desempeño (9,10,11,12).

Alternativas de respuesta: Totalmente de acuerdo, de acuerdo, ni de acuerdo ni en desacuerdo, en desacuerdo, totalmente en desacuerdo.

Baremos (niveles, grados) de la variable: Muy alto, alto, regular, bajo, muy bajo.

3.7.3. Validación

En esta parte se explica y detalla la validación-verificación de los instrumentos propios utilizados por el alumno de Posgrado, todo ello en base a los requisitos propuestos por “la Escuela de Posgrado de la Universidad Wiener”, de esta forma aseguraremos que la data recolectada sea realmente-representativa cuando lo apliquemos en el proyecto de estudio. Las encuestas que se utilizarán en el proyecto desarrollado, será pasada por una evaluación muy rigurosa de validación por expertos de la materia.

La presente investigación utilizará el instrumento: “Capacitación (elaboración propia) y Desempeño laboral” (elaboración); asimismo la validación es descrita en el numeral 3.7.2.

Asimismo los instrumentos pasarán por los siguientes procesos, para asegurar una validación correcta:

a) “Validación contenido: La revisión bibliográfica se realizará de la siguiente manera mediante turnitin. Las encuestas serán ejecutadas en agosto. Y el juicio de expertos lo llevará a cabo hasta el tercer trimestre del presente año. (ver anexo)”.

b) Validación de constructo: En este aspecto pasó por un análisis exhaustivo factorial-exploratorio dando como resultado 4 dimensiones para el Instrumento 1. Los nombres de las dimensiones son: Necesidad de una capacitación (1,2,3,4) planificación de la capacitación (5,6,7,8) Medición de la capacitación (9,10,11,12), Capacitación Continua (13,14,15,16).

Y para el Instrumento 2, consta de 3 dimensiones: Satisfacción Laboral (1,2,3,4), reconocimiento al talento humano (5,6,7,8), evaluación de desempeño (9,10,11,12).

c) Para ambos instrumentos se realizó la validación respectiva..

d) El cálculo de la validez fue de un p valor de 0.031 para el instrumentos 1, y un p valor de 0.015 para el instrumento 2.

El instrumento final consta de 16 ítems para el cuestionario 1, y de 12 ítems para el cuestionario 2. “Siendo las alternativas de respuesta totalmente de acuerdo, de acuerdo, ni de acuerdo-ni en desacuerdo, en desacuerdo y totalmente en desacuerdo-totalmente de acuerdo”.

Para cada uno de los cuestionarios las respuestas validas son (1,2,3,4,5) (Propio)

Para el recojo de datos se abordará a cada trabajador que aplique dentro de su centro laboral (Droguería), y se le hará llenar un “consentimiento informado en donde se detalla la razón del estudio y de la tesis”, y también su importancia en la Droguería.

Tabla N°01: Validez del Instrumento Capacitación

Criterios	n	Tsi	P valor
Pertinencia	6	6	0.0156
Relevancia	6	6	0.0156
Claridad	6	6	0.0156

Fuente: Entrevista a Jueces

Tabla N°02: Validez del Instrumento de Desempeño Laboral

Criterios	n	Tsi	P valor
Pertinencia	6	6	0.015625
Relevancia	6	6	0.015625
Claridad	6	6	0.015625

Fuente: Entrevista a Jueces

3.7.4. Confiabilidad

Para certificar la veracidad de los instrumentos en trabajadores de Droguerías, se calculará: alfa de Cronbach, la cual según la prueba piloto realizada tenemos los siguientes datos, indicando que la confiabilidad es alta.

Tabla N°03: Confiabilidad del Instrumento de Capacitación

Dimensiones	Alfa de Cronbach	N° Elementos
Necesidad de una capacitación	0.61	4
Planificación de la capacitación	0.76	4
Medición de la capacitación	0.65	4
Capacitación Continua	0.44	4

Fuente: Elaboración Propia en base a prueba piloto

Tabla N°04: Confiabilidad del Instrumento de Desempeño Laboral

Dimensiones	Alfa de Cronbach	N° Elementos
Satisfacción laboral	0.61	4
Reconocimiento al Talento humano	0.76	4
Evaluación de Desempeño	0.65	4

Fuente: Elaboración Propia en base a prueba piloto

3.8. Procesamiento y análisis de datos

Se ingresarán cartas de presentación a diferentes Droguerías de Lima Metropolitana, para recopilar la info y data, luego se aplicarán 2encuestas validadas, las cuales después de la información recolectada mediante los cuestionarios, se utilizará el software Microsoft Word, la cual ayudará a la redactar todo el proyecto de investigación, así como Excell para el apoyo en la creación de gráficos, datos, dashboards.

El tamaño de muestra, la cual serán colaboradores de Droguerías en este estudio, se calculará mediante el programa Microsoft (mediante fórmula antes aprobada y validada). Referente a lo estadístico, para lo descriptivo y/o inferencial se efectuará con el Statistical Package de JAVA el SPSS, en donde manejaremos una confiabilidad del 95% (alfa ,05).

3.9. Aspectos éticos

Para el presente trabajo de investigación cumplirá cabalmente la discreción de información según lo referido a la Ley N° 29733 (“Ley de Protección de Datos Personales”), ello aplica a todo trabajador que formarán parte del estudio. Asimismo, se garantiza el acato a la dignidad de los encuestados, del mismo modo será entregado un consentimiento informado físico y/o verbal a cada participante, para dejar sustento que su participación fue voluntaria. En dicho consentimiento estará indicado el pilar y razón de ser de nuestra investigación-tesis.

CAPÍTULO IV: PRESENTACIÓN Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS

4.1 Resultados

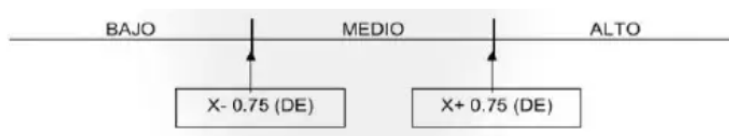
4.1.1. Análisis descriptivo de resultados

Para este capítulo del estudio ejecutado, se realizó con el programa estadístico SPSS 23 (usado para investigaciones en ciencias), la cual entre otras cosas importantes, ha permitido procesar e indagar los 108 resultados de los colaboradores en las Droguerías donde se desarrolló la tesis.

Determinación de escala de Stanones:

Valor límite Alto/Medio = $X+0.75(DE)$

Valor límite Medio/Bajo = $X-0.75(DE)$



Donde:

X: Media o promedio.

DE: Desviación estándar.

0.75: Constante.

Tabla N°05: Baremos mediante escala de Stanone para Variables N°01 y 02.

Dimensiones /Variables	N	Rango	Mínimo	Máximo	Media	Desviación estándar	X-0.75*S	X+0.75*S	Muy Bajo	Bajo	Regular	Alto	Muy Alto
Necesidad de una Capacitación	108	16	4	20	15.52	3.17	13.14	17.9	[4-7.2]	[7.2-10.4]	[10.4 -13.6]	[13.6 -16.8]	[16.8 -20]
Planificación de Capacitación	108	16	4	20	16.38	3.02	14.11	18.65	[4-7.2]	[7.2-10.4]	[10.4 -13.6]	[13.6 -16.8]	[16.8 -20]
Medición de Capacitación	108	16	4	20	16.69	3.04	14.42	18.97	[4-7.2]	[7.2-10.4]	[10.4 -13.6]	[13.6 -16.8]	[16.8 -20]
Capacitación Continua	108	64	4	20	16.86	2.90	14.68	19.04	[4-7.2]	[7.2-10.4]	[10.4 -13.6]	[13.6 -16.8]	[16.8 -20]
CAPACITACIÓN	108	16	16	80	65.45	10.59	57.51	73.4	[16-28.8]	[28.8-41.6]	[41.6 -54.4]	[54.4 -67.2]	[67.2 -80]
Satisfacción Laboral	108	16	4	20	16.13	2.99	13.89	18.37	[4-7.2]	[7.2-10.4]	[10.4 -13.6]	[13.6 -16.8]	[16.8 -20]
Reconocimiento al Talento Humano	108	16	4	20	16.41	3.12	14.07	18.75	[4-7.2]	[7.2-10.4]	[10.4 -13.6]	[13.6 -16.8]	[16.8 -20]
Evaluación de Desempeño	108	16	4	20	17.21	3.07	14.91	19.52	[4-7.2]	[7.2-10.4]	[10.4 -13.6]	[13.6 -16.8]	[16.8 -20]
DESEMPEÑO LABORAL	108	48	12	60	49.75	8.01	43.74	55.76	[12-21.6]	[21.6-31.2]	[31.2 -40.8]	[40.8 -50.4]	[50.4 -60]

Fuente: Encuesta a Trabajadores de las Droguerías.

De la tabla N°05, podemos apreciar los rangos por cada dimensión y variable de estudio, las cuales fueron brindadas por medio de la escala de Stanone.

Tabla N°06: Colaboradores de Droguerías, según sexo y edad, en las Droguerías de Lima 2022.

		SEXO			
		Masculino		Femenino	
		Frecuencia	%	Frecuencia	%
EDAD	<= 12	0	0.0%	0	0.0%
	13 - 20	4	6.6%	5	10.6%
	21 - 27	27	44.3%	23	48.9%
	28 - 35	19	31.1%	9	19.1%
	36+	11	18.0%	10	21.3%

Fuente: Encuesta a colaboradores de Droguerías de Lima 2022.

De la tabla N°06, podemos apreciar que, de un total de 108 colaboradores encuestados, las edades más predominantes tanto en el sexo o género femenino y masculino en los colaboradores de las Droguerías efectuadas, se encuentran entre los 21 años y 35 años.

Tabla N°07: Variable Capacitación con sus dimensiones respectivas, en las Droguerías de Lima 2022.

		CAPACITACIÓN									
		Muy Bajo		Bajo		Regular		Alto		Muy Alto	
		Frecuencia	%	Frecuencia	%	Frecuencia	%	Frecuencia	%	Frecuencia	%
Necesidad de una Capacitación	Muy Bajo	2	50.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
	Bajo	1	25.0%	0	0.0%	2	22.2%	2	4.8%	0	0.0%
	Regular	0	0.0%	0	0.0%	4	44.4%	13	31.0%	2	3.8%
Planificación de Capacitación	Alto	0	0.0%	0	0.0%	2	22.2%	20	47.6%	14	26.4%
	Muy Alto	1	25.0%	0	0.0%	1	11.1%	7	16.7%	37	69.8%
	Muy Bajo	3	75.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
Medición de Capacitación	Bajo	0	0.0%	0	0.0%	2	22.2%	0	0.0%	0	0.0%
	Regular	1	25.0%	0	0.0%	5	55.6%	4	9.5%	0	0.0%
	Alto	0	0.0%	0	0.0%	2	22.2%	22	52.4%	4	7.5%
Capacitación Continua	Muy Alto	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	16	38.1%	49	92.5%
	Muy Bajo	3	75.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
	Bajo	0	0.0%	0	0.0%	2	22.2%	0	0.0%	0	0.0%
Capacitación Continua	Regular	0	0.0%	0	0.0%	5	55.6%	2	4.8%	0	0.0%
	Alto	1	25.0%	0	0.0%	2	22.2%	20	47.6%	4	7.5%
	Muy Alto	0	0.0%	0	0.0%	2	22.2%	20	47.6%	49	92.5%

Fuente: Encuesta a colaboradores de Droguerías de Lima 2022.

De la tabla N°07, podemos apreciar que las valores en cada una de las 4 dimensiones la más predominantes es el rango muy alto, incluso en la dimensión planificación de la capacitación logra tener un 92.5%, por la cual la variable capacitación es importante dentro de las Droguerías y de los colaboradores encuestados.

Tabla N°08: Variable Desempeño Laboral con sus dimensiones respectivas, en las Droguerías de Lima 2022.

		DESEMPEÑO LABORAL									
		Muy Bajo		Bajo		Regular		Alto		Muy Alto	
		Frecuencia	%	Frecuencia	%	Frecuencia	%	Frecuencia	%	Frecuencia	%
Reconocimiento al Talento Humano	Muy Bajo	3	100.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	2.3%	0	0.0%
	Bajo	0	0.0%	0	0.0%	2	28.6%	0	0.0%	0	0.0%
	Regular	0	0.0%	0	0.0%	2	28.6%	2	4.7%	1	1.8%
	Alto	0	0.0%	0	0.0%	2	28.6%	26	60.5%	7	12.7%
	Muy Alto	0	0.0%	0	0.0%	1	14.3%	14	32.6%	47	85.5%
Satisfacción Laboral	Muy Bajo	3	100.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
	Bajo	0	0.0%	0	0.0%	1	14.3%	0	0.0%	0	0.0%
	Regular	0	0.0%	0	0.0%	1	14.3%	7	16.3%	0	0.0%
	Alto	0	0.0%	0	0.0%	4	57.1%	28	65.1%	6	10.9%
	Muy Alto	0	0.0%	0	0.0%	1	14.3%	8	18.6%	49	89.1%
Evaluación de Desempeño	Muy Bajo	3	100.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
	Bajo	0	0.0%	0	0.0%	2	28.6%	0	0.0%	0	0.0%
	Regular	0	0.0%	0	0.0%	2	28.6%	0	0.0%	0	0.0%
	Alto	0	0.0%	0	0.0%	3	42.9%	13	30.2%	1	1.8%
	Muy Alto	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	30	69.8%	54	98.2%

Fuente: Encuesta a colaboradores de Droguerías de Lima 2022.

De la tabla N°08, podemos apreciar que los valores en cada una de las 3 dimensiones la más predominantes es el rango muy alto, incluso en la dimensión evaluación de desempeño tiene un 98.2%, por la cual la variable Desempeño Laboral es importante dentro de las Droguerías y de los colaboradores encuestados.

Tabla N°09: Variable Capacitación y Variable Desempeño Laboral, en las Droguerías de Lima 2022.

		CAPACITACIÓN									
		Muy Bajo		Bajo		Regular		Alto		Muy Alto	
		Frecuencia	%	Frecuencia	%	Frecuencia	%	Frecuencia	%	Frecuencia	%
DESEMPEÑO LABORAL	Muy Bajo	3	75.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
	Bajo	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
	Regular	0	0.0%	0	0.0%	4	44.4%	3	7.1%	0	0.0%
	Alto	1	25.0%	0	0.0%	3	33.3%	26	61.9%	13	24.5%
	Muy Alto	0	0.0%	0	0.0%	2	22.2%	13	31.0%	40	75.5%

Fuente: Encuesta a colaboradores de Droguerías de Lima 2022.

De la tabla N°09, podemos apreciar que la capacitación (muy alta) con la variable 2 Desempeño Laboral tiene una relación casi homogénea del 75,5%,. asimismo de la variable Desempeño laboral podemos apreciar que hay una relación alta (50.93%). (ver gráfico N°01)

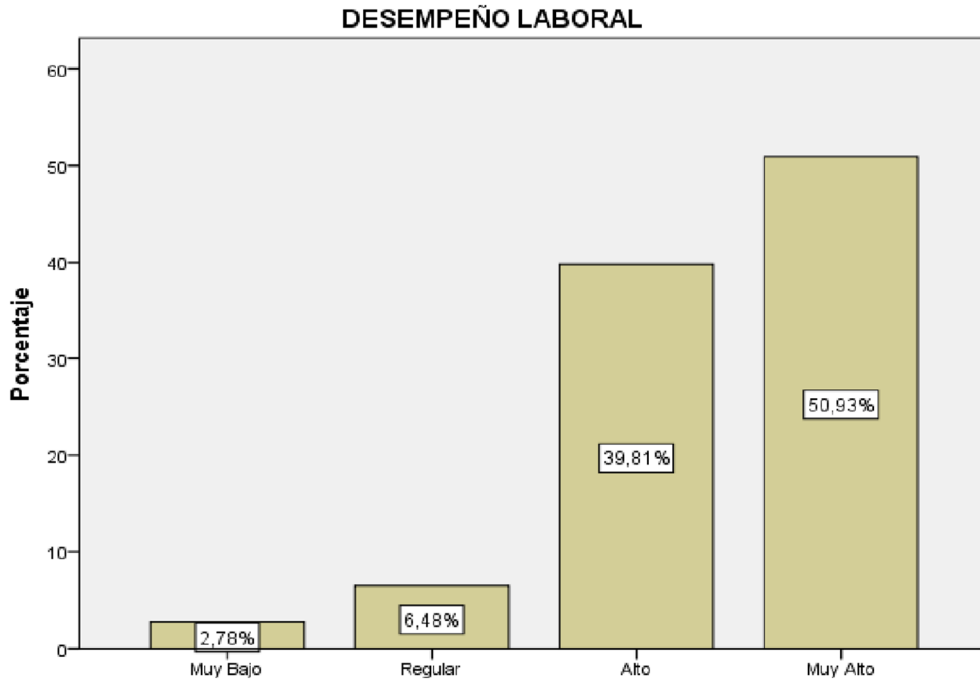
Tabla N°10: Variable Desempeño Laboral, relacionado con el sexo, edad, estado civil y área de las personas encuestadas en las Droguerías de Lima 2022.

		DESEMPEÑO LABORAL									
		Muy Bajo		Bajo		Regular		Alto		Muy Alto	
		Frecuencia	%	Frecuencia	%	Frecuencia	%	Frecuencia	%	Frecuencia	%
SEXO	Masculino	0	0.0%	0	0.0%	4	57.1%	29	67.4%	28	50.9%
	Femenino	3	100.0%	0	0.0%	3	42.9%	14	32.6%	27	49.1%
EDAD	<= 12	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
	13 - 20	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	4	9.3%	5	9.1%
	21 - 27	1	33.3%	0	0.0%	2	28.6%	20	46.5%	27	49.1%
	28 - 35	0	0.0%	0	0.0%	2	28.6%	11	25.6%	15	27.3%
	36+	2	66.7%	0	0.0%	3	42.9%	8	18.6%	8	14.5%
	ESTADO CIVIL	Soltero	2	66.7%	0	0.0%	5	71.4%	33	76.7%	40
ÁREA	Casado	1	33.3%	0	0.0%	2	28.6%	10	23.3%	15	27.3%
	Almacén	0	0.0%	0	0.0%	3	42.9%	18	41.9%	18	32.7%
	Aseguramiento	0	0.0%	0	0.0%	1	14.3%	11	25.6%	16	29.1%
	Ventas	2	66.7%	0	0.0%	2	28.6%	7	16.3%	10	18.2%
ÁREA	Administración	1	33.3%	0	0.0%	0	0.0%	6	14.0%	8	14.5%
	Otros	0	0.0%	0	0.0%	1	14.3%	1	2.3%	3	5.5%

Fuente: Encuesta a colaboradores de Droguerías de Lima 2022.

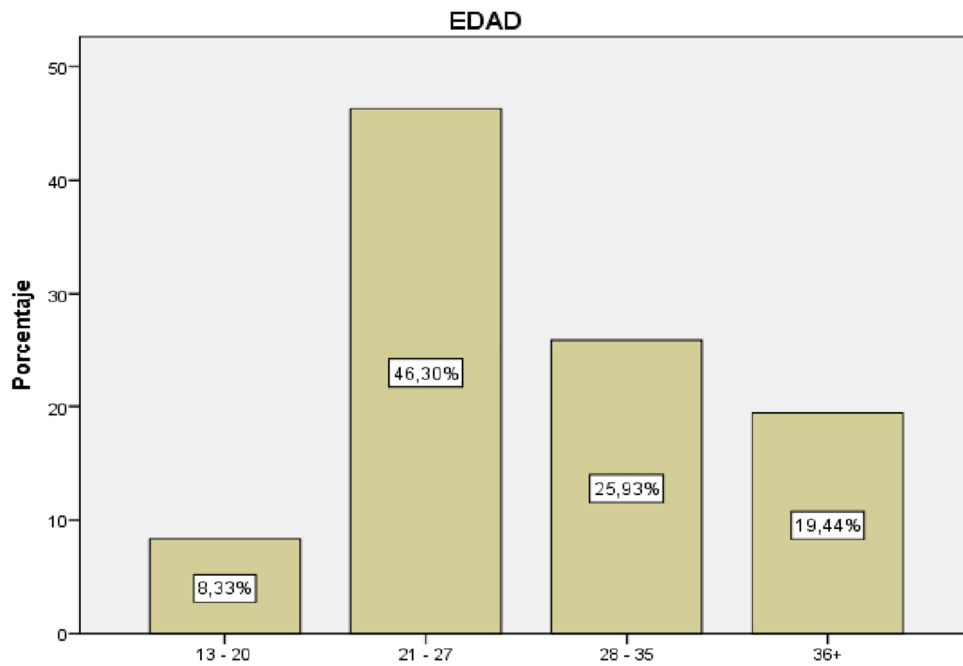
De la tabla N°10, podemos apreciar que de un total de 108 colaboradores encuestados, el estado civil soltero es el más predominante con 72.7% (homogénea alta), asimismo el rango de edades más comunes en relación homogénea alta es entre los 21 años a 27 años (46.5%) y el sexo masculino (67.4%) respectivamente; por último en relación **homogénea muy alta**, el área más predominante es almacén con un 32.7% referente a la variable dependiente.

Gráfico N°01: Variable Desempeño Laboral, en las Droguerías de Lima 2022.



Fuente: Encuesta a colaboradores de Droguerías de Lima 2022.

Gráfico N°02: Edades de los colaboradores encuestados, en las Droguerías de Lima 2022.



Fuente: Encuesta a colaboradores de Droguerías de Lima 2022.

Del gráfico N°02 podemos apreciar, que el mayor porcentaje de personas encuestadas tienen un rango de edades entre 21 años a 35 años (con un total de 72% aprox.); siendo el mayor, el grupo etario de juventud, ya que abarcan una edad entre 21 a 27 años (46.3%).

4.1.2. Prueba de hipótesis

- Prueba de Hipótesis General:

✓ **Hipótesis Nula:** “No existe asociación entre la capacitación y el desempeño laboral de los trabajadores de Droguerías de Lima, 2022”.

✓ **Hipótesis Alterna:** “Existe asociación entre la capacitación y el desempeño laboral de los trabajadores de Droguerías de Lima, 2022”.

- Nivel de Significancia: 0.05

- Estadístico de Prueba: Tau b de Kendall.

Tabla N°11: “Contraste de Hipótesis entre la Variables 1 Capacitación y variable dependiente Desempeño Laboral en Trabajadores de Droguerías 2022”.

		CAPACITACIÓN	DESEMPEÑO LABORAL
CAPACITACIÓN	Coefficiente de correlación	1.000	,532**
	p-valor		.000
Tau_b de Kendall	N	108	108
	DESEMPEÑO LABORAL		
	Coefficiente de correlación	,532**	1.000
	p-valor	.000	
	N	108	108

** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Encuesta a colaboradores de Droguerías de Lima 2022.

- **Toma de decisión:** De la tabla N°11, y según el estadístico de prueba Tau-b de Kendal a nivel de confianza de un 95%; podemos concluir y demostrar que hay una asociación estrecha “entre la capacitación y desempeño laboral en Trabajadores de Droguerías 2022”.

- Prueba de Hipótesis específica 1:

- ✓ **Hipótesis Nula:** “No existe asociación entre la necesidad de una capacitación y el desempeño laboral de los trabajadores de Droguerías de Lima, 2022”.
- ✓ **Hipótesis Alterna:** “Existe asociación entre la necesidad de una capacitación y el desempeño laboral de los trabajadores de Droguerías de Lima, 2022”.

- Nivel de Significancia: 0.05

- Estadístico de Prueba: Tau b de Kendall.

Tabla N°12: “Contraste de Hipótesis entre la Necesidad de una capacitación y variable Desempeño Laboral en Trabajadores de Droguerías 2022”.

		Necesidad de una capacitación	DESEMPEÑO LABORAL
Tau_b de Kendall	Necesidad de una capacitación	Coeficiente de correlación	1.000
		p-valor	,316**
		N	108
	DESEMPEÑO LABORAL	Coeficiente de correlación	,316**
		p-valor	1.000
		N	108

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Encuesta a colaboradores de Droguerías de Lima 2022.

- Toma de decisión: De la tabla N°12, y según el estadístico de prueba Tau-b de Kendal a nivel de confianza de un 95%; podemos concluir y demostrar que hay una asociación estrecha “entre la necesidad de una capacitación y nuestra variable 2 desempeño laboral” en Trabajadores de Droguerías 2022.

- Prueba de Hipótesis específica 2:

- ✓ **Hipótesis Nula:** “No existe asociación entre la planificación de la capacitación y el desempeño laboral de los trabajadores de Droguerías de Lima, 2022”.

✓ **Hipótesis Alternativa:** “Existe asociación entre la planificación de la capacitación y el desempeño laboral de los trabajadores de Droguerías de Lima, 2022”.

- **Nivel de Significancia:** 0.05

- **Estadístico de Prueba:** Tau b de Kendall.

Tabla N°13: “Contraste de Hipótesis entre Planificación de la capacitación y variable Desempeño Laboral en Trabajadores de Droguerías 2022”.

		Planificación de la capacitación	DESEMPEÑO LABORAL
Tau_b de Kendall	Planificación de la capacitación	Coeficiente de correlación	,532**
		p-valor	.000
		N	108
	DESEMPEÑO LABORAL	Coeficiente de correlación	,532**
		p-valor	.000
		N	108

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Encuesta a colaboradores de Droguerías de Lima 2022.

- **Toma de decisión:** De la tabla N°13, y según el estadístico de prueba Tau-b de Kendall a nivel de confianza de un 95%; podemos concluir y demostrar que hay una asociación estrecha “entre la planificación de la capacitación y nuestra variable 2 desempeño laboral” en Trabajadores de Droguerías 2022.

- **Prueba de Hipótesis específica 3:**

✓ **Hipótesis Nula:** “No existe asociación entre la medición de la capacitación y el desempeño laboral de los trabajadores de Droguerías de Lima, 2022”.

✓ **Hipótesis Alternativa:** “Existe asociación entre medición de la capacitación y el desempeño laboral de los trabajadores de Droguerías de Lima, 2022”.

- **Nivel de Significancia:** 0.05

- **Estadístico de Prueba:** Tau b de Kendall.

Tabla N°14: “Contraste de Hipótesis entre la Medición de la capacitación y variable Desempeño Laboral en Trabajadores de Droguerías 2022”.

		Medición de la capacitación	DESEMPEÑO LABORAL
Tau_b de Kendall	Medición de la capacitación	Coeficiente de	1.000
		p-valor	,368**
		N	.000
	DESEMPEÑO LABORAL	Coeficiente de	108
		correlación	,368**
		p-valor	1.000
	N	.000	108
		108	108

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Encuesta a colaboradores de Droguerías de Lima 2022.

- **Toma de decisión:** De la tabla N°14, y según el estadístico de prueba Tau-b de Kendal a nivel de confianza de un 95%; podemos concluir y demostrar que hay una asociación estrecha “entre la medición de la capacitación y nuestra variable 2 desempeño laboral” en Trabajadores de Droguerías 2022.

- **Prueba de Hipótesis específica 4:**

- ✓ **Hipótesis Nula:** “No existe asociación entre la capacitación continua y el desempeño laboral de los trabajadores de Droguerías de Lima, 2022”.
- ✓ **Hipótesis Alterna:** “Existe asociación entre la capacitación continua y el desempeño laboral de los trabajadores de Droguerías de Lima, 2022”.

- **Nivel de Significancia:** 0.05

- **Estadístico de Prueba:** Tau b de Kendall.

Tabla N°15: “Contraste de Hipótesis entre la Capacitación Continua y variable Desempeño Laboral en Trabajadores de Droguerías 2022”.

		Capacitación Continua	DESEMPEÑO LABORAL
Tau_b de Kendall	Capacitación Continua	Coefficiente de	1.000
		p-valor	,517**
		N	.000
	DESEMPEÑO LABORAL	Coefficiente de correlación	108
		p-valor	,517**
		N	1.000
		108	108

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Encuesta a colaboradores de Droguerías de Lima 2022.

- **Toma de decisión:** De la tabla N°15, y según el estadístico de prueba Tau-b de Kendal a nivel de confianza de un 95%; podemos concluir y demostrar que hay una asociación estrecha “entre la capacitación continua y nuestra variable 2 desempeño laboral” en Trabajadores de Droguerías 2022.

4.1.3. Discusión de resultados

En los diferentes y múltiples trabajos, artículos y tesis de investigación que se han descrito a largo de este estudio, mencionan que el tener una capacitación es de mucha ayuda para afianzar y/o ayudar con el desempeño y/o rendimiento laboral de cada colaborador dentro de una firma, negocio ya sea pública o privada, en especial de los establecimientos farmacéuticos (Droguerías).

Por tal sentido nuestro ensayo de investigación (tesis) “tuvo como objetivo principal y primordial determinar la asociación entre la capacitación y el desempeño laboral de aquellos trabajadores de” Droguerías en la capital del Perú (Lima) en el presente año 2022, en tal sentido y según los resultados obtenidos vemos que hay asociación directa entre “la capacitación y desempeño laboral”; puesto que el estadístico de prueba utilizado en este estudio (Tau-b de Kendal 0.532) con un nivel de confianza fuerte 95% tiene un p-valor y resultado de .00, resultados similares con los trabajos de Chaves ⁽⁸⁾ donde menciona que las variables antes descritas están relacionadas, dado que nuestra autora encontró un Rho de Spearman=0.747 y una valoración p. $0.000 < 0.05$, asimismo otro investigador Gómez ⁽⁹⁾ describe que existe una relación muy significativa entre las variables mencionadas, puesto que el Rho de Spearman obtuvo un p de $(0.028 < 0.05)$, por último nuestro distinguido autor Castagnola ⁽¹¹⁾ encontró una relación de significancia alta respecto a la variables1 y la variable2, Spearman=0.788 y una valoración p=0,000, también podemos mencionar el trabajo de Tong ⁽²¹⁾ donde concluye que “hay una relación más que positiva entre la evaluación de la capacitación y el desempeño”, puesto que obtuvo un Spearman rho=,0733; y un p-valor=,05.

Con respecto al 1° objetivo específico de esta investigación entre la necesidad de una capacitación con el desempeño laboral, se pudo comprobar que existe una asociación estrecha, dado que estadístico de Tau-b de Kendal tuvo un resultado de 0.31 y un p valor=0.00 además de una necesidad entre alta y muy alta del aprox. el 39%; resultado

que guarda relación con el trabajo internacional de la Ingeniera Navarrete ⁽¹⁶⁾ donde menciona que al menos un 35% del personal encuestado tiene la necesidad de una capacitación, donde el valor Pearson es 0.12 y un p-valor de 0.01; asimismo también guarda relación con el trabajo de campo de la autora Gómez ⁽⁹⁾ en donde describe que existe una relación muy significativa dado que el p tiene un valor de 0.032 y un Rho Spearman de ,267.

Con respecto al 2° objetivo específico de esta investigación entre la planificación de la capacitación con el desempeño laboral, se pudo comprobar que existe una asociación estrecha, dado que estadístico de Tau-b de Kendal tuvo un resultado de 0.532 y un p valor=0.00 con un nivel del confianza del 95%, además de una planificación entre alta y muy alta de más del 60%; resultado que guarda relación con el trabajo internacional de los autores Alberca, Asmat, Jara y Medina ⁽²⁰⁾ donde menciona que la planificación influye sobre el desempeño del personal de salud dado que el p valor es = 0,00, además mencionan una influencia de más del 33% del personal encuestado; asimismo también guarda relación con el trabajo de campo con el trabajo internacional de la Ingeniera Navarrete ⁽¹⁶⁾ donde menciona que al menos un 83% del personal encuestado ve la planificación como altamente importante, ya que lo consideran clave para alcanzar el éxito dentro de la empresa. capacitación, donde el valor Pearson es 0.31 y un p-valor de 0.00.

Con respecto al 3° objetivo específico de esta investigación entre la medición de la capacitación con el desempeño laboral, se pudo comprobar que existe una asociación estrecha, dado que estadístico de Tau-b de Kendal tuvo un resultado de 0.368 y un p valor=0.00 con un nivel del confianza del 95%, además de una medición entre un valor alto y muy alto de más del 60%; resultado que guarda relación con el trabajo local de nuestra investigadora Gomez ⁽⁹⁾ donde menciona que hay relación puesto que tiene un valor para p =, 0.04 y un Rho Spearman de ,354; por lo tanto se afirma la relación entre la dimensión y la variable correspondiente.

Con respecto al 4° objetivo específico de esta investigación entre la capacitación continua con el desempeño laboral, se pudo comprobar que existe una asociación estrecha, dado que estadístico de Tau-b de Kendal tuvo un resultado de 0.517 y un p valor=0.00 con un nivel del confianza del 95%, además de una medición entre un valor alto y muy alto superior al 60%; resultado que guarda relación con el trabajo internacional de la Ingeniera Navarrete ⁽¹⁶⁾ donde menciona que al menos un 64% del personal encuestado que fueron trabajadores de un centro comercial, perciben que la capacitación continua es de suma importancia para su desarrollo y seguridad dentro de la empresa, donde el valor Pearson es 0.06 y un p-valor de 0.00.

CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 Conclusiones-

- Existe una “asociación entre la capacitación y el desempeño laboral de aquellos trabajadores de” Droguerías en la capital del Perú (Lima) dado que existe un “nivel de homogeneidad muy alto” para ambas variables de estudio principales, además en los resultados obtenidos vemos que el estadístico de prueba utilizado en este estudio (Tau-b de Kendal tiene un valor de 0.532) con un nivel de confianza 95% y un p-valor de 0.00, indicando una asociación de forma positiva y definitivamente fuerte.
- Se encontró una asociación entre la dimensión “necesidad de una capacitación con la variable desempeño laboral” en los trabajadores de Droguerías de Lima, 2022, dado que el estadístico de Tau-b de Kendal tuvo un resultado de 0.31 y un p valor=0.00; indicando una asociación de forma positiva y absolutamente fuerte.

- Se encontró una asociación entre la dimensión “planificación de la capacitación con la variable desempeño laboral” en los trabajadores de Droguerías de Lima, 2022, dado que el estadístico de Tau-b de Kendal tuvo un resultado de 0.532 y un p valor=0.00 con un nivel de confianza del 95%, indicando una asociación de forma positiva y absolutamente fuerte.
- Se encontró una asociación entre la dimensión “medición de la capacitación con la variable desempeño laboral” en los trabajadores de Droguerías de Lima, 2022, dado que el estadístico de Tau-b de Kendal tuvo un resultado de 0.368 y un p valor=0.00 con un nivel de la confianza del 95%, indicando una asociación de forma positiva y absolutamente fuerte.
- Se encontró una asociación entre la dimensión “capacitación continua con la variable desempeño laboral” en los trabajadores de Droguerías de Lima, 2022, dado que el estadístico de Tau-b de Kendal tuvo un resultado de 0.517 y un p valor=0.00 con un nivel de la confianza del 95%, indicando una asociación de forma positiva y absolutamente fuerte.
- El estado civil soltero de los trabajadores de las Droguerías es el más predominante con 72.7% (homogénea alta), asimismo el rango de edades más comunes en relación homogénea alta es entre los 21años a 27 años (46.5%) y el sexo masculino es el más predominante.

5.2 Recomendaciones

- A los Gerentes Generales y/o subgerentes del establecimiento farmacéutico estudiado (Droguería) se les sugiere tener en cuenta la capacitación y los

múltiples beneficios que esta trae dentro de sus personal operativo o administrativo, ya que al fin y al cabo influirá sobre el desempeño laboral, además se deben implementar estrategias al momento de capacitar al personal y también un programa de recompensas, remuneraciones y ascensos para que el personal se sienta motivado y pueda ejercer absolutamente un óptimo desempeño, tanto del lado administrativo y técnico, y sobre todo de este último ya que las Droguerías frecuentemente reciben visitas inopinadas de las autoridades sanitarias.

- Se recomienda a los encargados y gestores de las Droguerías que tomen importancia a la dimensión necesidad de una capacitación, ya que los resultados proyectaron un valor entre alta y muy alta referente al desempeño, por lo que se tiene que poner en práctica que los temas a tratar en las capacitaciones se deben coordinar previamente con el personal, de esta forma su opinión será tomada en cuenta, fomentando la importancia de su área y definitivamente en las funciones que desempeña en la Droguería.
- Se sugiera a los Gerentes y/o gestores del establecimiento farmacéutico estudiado (Droguerías) que analicen la importancia sobre la dimensión planificación de las capacitaciones, ya que tiene una relación alta y muy alta con el desempeño de su personal, se debe poner énfasis si realmente el plan de las capacitaciones refleja las necesidades de los trabajadores y de las áreas; se deben considerar nuevas estrategias y metodologías; así como información oportuna y adecuada hacia el trabajador dentro la Droguería.
- A los gestores de las Droguerías se les recomienda que analicen la dimensión medición de la capacitación ya que tiene una relación alta y muy alta con el

desempeño de su personal, dado que el personal tiene la percepción que las capacitaciones le ayudan a cumplir sus procesos de forma óptima y a mejorar sus indicadores; y que una supervisión permanente de acorde a un plan de capacitación previamente analizado realmente de acorde a las necesidades del área, además el medir y/o evaluar el impacto que crea alguna capacitación bien hecha sobre el trabajador, permitirá ir adecuando un mejor plan y/o reforzar puntos específicos débiles de la Droguería, para maximizar y gestionar de mejor forma los recursos económicos y humanos, apoyando al personal adaptarse a cambios dentro de las organizaciones, y esta a su vez mejoraría el desempeño de ese trabajador en la Droguería; también se tiene que tener en cuenta los incentivos, ascensos y remuneraciones al lograr metas establecidas.

- Se recomienda a los encargados y gestores de las Droguerías que tomen importancia a la dimensión de la capacitación continua, ya que los resultados arrojaron un valor entre alta y muy alta con el desempeño de su personal, además se les sugiere establecer una frecuencia indicada, ya que el personal tiene la perspectiva que ello es importante para su desarrollo laboral, profesional y estabilidad laboral, y al lograr una rotación de personal mínima o nula; y sobre todo con un gran ambiente laboral al tener al personal satisfecho, se gastarán mucho menos recursos económicos, contribuyendo a un ahorro para esta empresa, logrando mejores indicadores lo que permitirá alcanzar los objetivos estratégicos, sin descuidar el buen desempeño dentro de la Droguería.
- Los resultados encontrados en este trabajo de investigación pueden servir de aporte para otros investigadores que tengan pensado investigar estas variables o similares dimensiones de estudio, realizar una muestra más grande no solo

en Lima, si no en Droguerías de provincias, para corroborar los resultados obtenidos de esta investigación y aún más para ver el grado de significancia que tiene el comportamiento de estas variables en los trabajadores de este tipo de establecimiento farmacéutico.

- Se sugiera también a los futuros investigadores realizar estudios en otro tipo de establecimientos farmacéuticos como Laboratorios, almacenes especializados, farmacias y/o boticas, para corroborar si tanto las variables y dimensiones se comportan de igual forma en este tipo de establecimientos; ya que, con la entrada de nuevas leyes y normativas, puede ser aún más relevante en esta población las capacitaciones.

REFERENCIAS

1. [Info Capital Humano. 76% de las empresas capacitan a sus trabajadores. Lima. \[Internet\]. \[Consultado 4 Julio 2022\]. Disponible en: 76% de las empresas capacitan a sus colaboradores | Recursos Humanos, el portal del Capital Humano | Guía empresas recursos humanos peru \(infocapitalhumano.pe\)](#)
2. Rotación laboral en el Perú: ¿qué hacer para disminuirla? [Internet]. Edu.pe. [citado el 4 Julio del 2022]. Disponible en: <https://www.esan.edu.pe/conexion-esan/rotacion-laboral-en-el-peru-que-hacer-para-disminuirla>
3. Instituto Nacional de Estadística e Informática. Perú: Principales Resultados de la encuesta Nacional de Empresas. [Internet]. [citado el 4 de Julio del 2022]. Disponible en: https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones_digitales/Est/Lib1430/pdfs/libro.pdf
4. Cegos. Desarrollo organizacional y formación. [Internet]. [Consultado 27 Oct 2021]. Disponible en: <http://www.cegoslatam.com/Actualidades/servicios-consultoría-RR.HH.-do-formación>
5. Torres D, Espejo K, Pérez A. Inducción y Capacitación como factor de desarrollo de los los (Centros Médicos) De Villavicencio, Meta – Colombia. UMR: Management Review. [Internet] 2019; Vol. (4): 1-15. Disponible en: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7008904>
6. Alava M, Gómez C. Influencia de los subsistemas del talento humano en el desempeño laboral del personal de una institución pública Coordinación Zonal 8, durante el periodo 2014. [Tesis para Optar el Grado Magister en Administración de Empresas]. Guayaquil: Universidad Católica de Santiago de Guayaquil; 2016 Disponible en: <http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/5123>
7. Fiszbein A, Cumsille B, Cueva S. La capacitación Laboral en América Latina. Inter-American Dialogue Laureate International Universities. [Internet] 2016. Vol. (2): 1-32. Disponible en: <https://laureate-comunicacion.com/prensa/wp-content/uploads/2017/01/La-Capacitaci%C3%B3n-Laboral-en-Am%C3%A9rica-Latina-FINAL-1.pdf>
8. Chávez M. Capacitación y desempeño laboral de los colaboradores en Clínica Farméutica, Trujillo - 2019. [Tesis para Optar el Grado Académico de Maestro en Administración de Negocios]. Trujillo: Universidad Cesar Vallejo; 2020. Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/45742>
9. Gómez L. Capacitación y desempeño laboral en el servicio de obstetricia del Centro de Salud de San Jerónimo- Andahuaylas- Apurímac 2020. [Tesis para Optar el Grado Académico de Maestro en Gestión de los Servicios de Salud]. Lima:

Universidad Cesar Vallejo; 2020. Disponible en:
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/51572>

10. Díaz M. Capacitación y desempeño laboral del personal administrativo de la Dirección de Redes Integradas de Salud Lima Norte. [Tesis para Optar el Grado Académico de Maestro en Gestión Pública]. Lima: Universidad Cesar Vallejo; 2020. Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/41458?locale-attribute=es>
11. Castagnola V, Castagnola G, Castagnola A, Castagnola C. La capacitación y su relación con el desempeño laboral en un hospital infantil público de Perú. E-ISSN: 2576-0971. [Internet] 2020; Vol. (4):1-10. Disponible en: [View of La capacitación y su relación con el desempeño laboral en un hospital infantil publico de Perú \(journalbusinesses.com\)](#)
12. Nuñuvero M. Nivel de Capacitación y Desempeño Laboral de los Colaboradores del área de Contrataciones del Gobierno Regional de la Libertad – Año 2017. [Tesis para Optar el Grado Académico de Maestro Ciencias Económicas]. Trujillo: Universidad Nacional de Trujillo; 2019. Disponible en: <https://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/17551/Nu%c3%b1uvero%20Cueva%2c%20Mayra.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
13. Patiño M, Agustín P. Influencia de la capacitación en el desempeño laboral del personal administrativo de una institución pública de salud y una empresa privada del sector electricidad. 2018. [Tesis para Optar el Grado Académico de Maestro en Administración de Negocios y Finanzas Internacionales], Lima: Universidad Católica Sedes Sapientiae; 2019. Disponible en: [Tesis - Patiño Gabriel, Lilian - Pinedo Meza, Agustín Guillermo.pdf \(ucss.edu.pe\)](#)
14. Pérez G, Pineda U, Arango M. La capacitación a través de algunas teorías de aprendizaje y su influencia en la gestión de la empresa. Revista Virtual Universidad Católica del Norte [Internet]. 2011; (33):1-22. [consultado 4 de noviembre de 2022]. Disponible en: [49 GTH.pdf \(uta.edu.ec\)](#)
15. Bautista C, Cienfuegos F, Aguilar P. El desempeño laboral desde una perspectiva teórica. RIVA [Internet]. 31 de diciembre de 2020 [citado 4 de noviembre de 2022];7(1):54-60. Disponible en: <https://revistas.upeu.edu.pe/index.php/riva/article/view/1417>
16. Navarrete M. La Capacitación del Personal y el Desempeño Laboral [Tesis para Optar el Grado Académico de Magister en Gestión del Talento Humano], Ambato: Universidad Técnica de Ambato; 2018. Disponible en: [49 GTH.pdf \(uta.edu.ec\)](#)
17. Nuñez L. Relación entre niveles de satisfacción de la capacitación y desempeño laboral del personal civil femenino de la Escuela Militar de Chorrillos “Coronel Francisco Bolognesi” [Tesis para Optar el Grado Académico de Magister en Género

con mención en sexualidad y Políticas Públicas], Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos; 2018. Disponible en: https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/11571/Nunez_cl.pdf?sequence=1&isAllowed=y

18. Quito D, Orbe M, Ortiz R, Matovelle M. Desempeño Laboral del Capital Humano en las Universidades de la Ciudad de Cuenca. Revista Arbitrada Interdisciplinaria KOINONIA. 2020 Agosto; 5(3). Disponible en: [\(PDF\) Desempeño Laboral del Capital Humano en las Universidades de la Ciudad de Cuenca \(researchgate.net\)](#)
19. Pattinson R. Obstetrics knowledge and skills training as a catalyst for change. SAMJ Research. [Internet] 2018; Vol. 108 (9): 748-755. Disponible en: <http://www.scielo.org.za/pdf/samj/v108n9/20.pdf>
20. Jara A, Asmat N, Alberca N, Medina J. Gestión del talento humano como factor de mejoramiento de la gestión pública y desempeño laboral. Revista Venezolana de Gerencia. 2018 Junio; 23(83). Disponible en: <https://www.redalyc.org/journal/290/29058775014/29058775014.pdf>
21. Tong, L. Relationship between meaningful work and job performance in nurses. Wiley International Journal of Nursing Practice. [Internet] 2017; Vol. 1. Disponible en: <https://iranarze.ir/wp-content/uploads/2018/05/E7031-IranArze.pdf>
22. Alcalá M. La gestión y el desempeño laboral del personal administrativo del área de recursos humanos del Hospital Antonio Skrabonja Antoncich De Pisco, 2019. [Tesis para Optar el Grado Académico de Maestro en Gestión en Salud], Lima: Universidad Privada Norbert Wiener; 2021. Disponible en: http://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/123456789/4981/T061_4587794_4_M.pdf?sequence=1&isAllowed=y
23. Castagnola V. Capacitación y desempeño laboral en el departamento de enfermería del INSN, Lima, 2019. [Tesis para Optar el Grado Académico de Maestro en Gestión Pública], Lima: Universidad César Vallejo; 2019. Disponible en: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/39973/Castagnola_SVR.pdf?sequence=1&isAllowed=y
24. Piélago R. Capacitación y desempeño laboral según percepción del personal médico del Hospital Huaycán de Ate, 2018. [Tesis para Optar el Grado Académico de Maestra en Gestión de los Servicios de Salud], Lima: Universidad César Vallejo; 2018. Disponible en: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/22282/Pi%c3%a9lago_FER.pdf?sequence=1&isAllowed=y

25. Ayala J. Gestión de la capacitación y desempeño laboral en el establecimiento de salud de Atalaya, Región Ucayali, 2018. [Tesis para Optar el Grado Académico de Maestra en Salud Pública], Lima: Universidad César Vallejo; 2018. Disponible en: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/19236/Ayala_GJD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
26. Alles M. Desarrollo del talento humano basado en competencias. 1°ed. Buenos Aires: Granica; 2007.
27. Chiavenato I. Comportamiento organizacional. 2°ed. Ciudad de México: Interamericana Editores; 2008.
28. Moyano A, Ibarra V, Macías N. Capacitación bajo un enfoque sistémico. 1°ed. Ciudad de México: Editorial Trillas; 2016.
29. Pereira J. [Internet]. México: El Marketing a tu alcance; 2010 [consulta el 15 de marzo de 2008]. Disponible en: Diagnóstico de Necesidades de Capacitación – mercadeo.com
30. Siliceo A. Capacitación y desarrollo personal. 5°ed. Ciudad de México: Limusa; 2014.
31. Galindo M, Ríos, V. “Productividad” en Serie de Estudios Económicos. [Internet] 2015; Vol. 1, Ciudad de México. Disponible en: [201508_mexicoproductivity.pdf \(harvard.edu\)](http://201508_mexicoproductivity.pdf(harvard.edu))
32. Robbins S, Coulter R. Administración. 8°ed. Ciudad de México: Pearson; 2005.
33. Yabar K. Niveles de inteligencia emocional y desempeño laboral en el personal de salud administrativo de la Micro Red La Molina. [Tesis para Optar el Grado Académico de Maestra en Medicina con mención en Gerencia de Servicios de Salud], Lima: Universidad San Martín de Porres; 2016. Disponible en: https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/2593/YABAR_K.pdf?sequence=1&isAllowed=y
34. Arbaiza L. Desarrollo de Competencias Generales: Un modelo alternativo. 1°ed. Buenos Aires: Cengage Learning; 2011.
35. Rosanas J. Incentivos y Sistemas de Gestión de Control. Revista de Negocios del IEEM. 2012 Junio; 2311-1181. Disponible en: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=4213283>
36. Alarcón N. Gestión de capacitaciones y desempeño laboral de los servidores civiles del Ministerio de Agricultura y Riego, año 2016. [Tesis para Optar el Grado Académico de Maestro en Gestión de Talento Humano], Lima: Universidad Cesar Vallejo; 2018. Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/18373>

37. Reglamento de Establecimientos Farmacéuticos. Publicado por el diario oficial El Peruano, Decreto Supremo 014-2011-SA, (27 de Julio de 2011).
38. [Condori M. Calidad de atención y satisfacción del usuario atendido por teleconsulta en el Hospital Hermilio Valdizan, Lima-2021.](#) [Tesis para Optar el Grado Académico de Maestro en Gestión en Salud], Lima: Universidad Norbert Wiener; 2022. Disponible en: https://repositorio.uwiener.edu.pe/xmlui/bitstream/handle/20.500.13053/6227/T061_42719312_M.pdf?sequence=1&isAllowed=y

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de Consistencia

Formulación del Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Diseño metodológico
<p>PROBLEMA GENERAL: “¿Cuál es la asociación entre la capacitación se correlaciona con el desempeño laboral de los trabajadores de Droguerías de Lima, 2022?”</p> <p>PROBLEMAS ESPECIFICOS:</p> <p>“¿Cómo se asocia la necesidad de una capacitación y el desempeño laboral de los trabajadores de Droguerías de Lima, 2022?”</p> <p>“¿Cómo se asocia la planificación de la capacitación y el desempeño laboral de los trabajadores de Droguerías de Lima, 2022?”</p> <p>“¿Cómo se asocia la medición de la capacitación y el desempeño laboral de los trabajadores de Droguerías de Lima, 2022?”</p> <p>“¿Cómo se relaciona la capacitación continua y el desempeño laboral de los trabajadores de Droguerías de Lima, 2022?”</p>	<p>OBJETIVO GENERAL: “Determinar la asociación entre la capacitación y el desempeño laboral de los trabajadores de Droguerías de Lima, 2022”.</p> <p>OBJETIVOS ESPECIFICOS:</p> <p>“Determinar la asociación entre la necesidad de una capacitación y el desempeño laboral de los trabajadores de Droguerías de Lima, 2022”.</p> <p>“Determinar la asociación entre la planificación de la capacitación y el desempeño laboral de los trabajadores de Droguerías de Lima, 2022”.</p> <p>“Determinar la asociación entre la medición de la capacitación y el desempeño laboral de los trabajadores de Droguerías de Lima, 2022”.</p> <p>“Determinar la asociación entre la capacitación continua y el desempeño laboral de los trabajadores de Droguerías de Lima, 2022”.</p>	<p>HIPÓTESIS GENERAL:</p> <p>“La capacitación se asocia el desempeño laboral de los trabajadores de Droguerías de Lima, 2022”.</p> <p>HIPÓTESIS ESPECIFICAS:</p> <p>“La necesidad de una capacitación se asocia con el desempeño laboral de los trabajadores de Droguerías de Lima, 2022”.</p> <p>“La planificación de la capacitación se asocia con el desempeño laboral de los trabajadores de Droguerías de Lima, 2022”.</p> <p>La medición de la capacitación se asocia con el desempeño laboral de los trabajadores de Droguerías de Lima, 2022”.</p> <p>“La capacitación continua se asocia con el desempeño laboral de los trabajadores de Droguerías de Lima, 2022”.</p>	<p>VARIABLE 1: Capacitación</p> <p>Dimensiones: Necesidad, planificación de la capacitación, medición de la capacitación, capacitación continua.</p> <p>VARIABLE 2: Desempeño laboral</p> <p>Dimensiones: Satisfacción laboral, reconocimiento al talento humano, evaluación de desempeño.</p>	<p>MÉTODO Y DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN: Investigación no experimental, transversal.</p> <p>Método: Deductivo.</p> <p>Enfoque: Cuantitativo.</p> <p>Tipo: Aplicada.</p> <p>Alcance: Correlacional.</p> <p>POBLACIÓN MUESTRA: La población de estudio estará compuesta por los subordinados de Droguerías de Lima, que suman 150.</p> <p>MUESTRA: 108 Trabajadores.</p>

Anexo 2: Instrumentos

CUESTIONARIO

INSTRUMENTO DE LA VARIABLE N°01 CAPACITACIÓN (Propia)

Estimado colaborador, agradezco el tiempo brindado, los ítems descritos líneas abajo hacen referencia sobre capacitación y desempeño laboral, las cuales la Droguería ha ofrecido en su momento.

Es aplicado por el Q.F. Carlos Dávila Olano, egresado de la Escuela de Posgrado de la Universidad Wiener, del Departamento de Lima, para la obtención del grado de Maestro en Gestión en Salud.

Es aplicado por el Q.F. Carlos Dávila Olano, egresado de la Escuela de Posgrado de la Universidad Wiener, del Departamento de Lima, la cual servirá para obtener el grado de Maestro en Gestión en Salud.

Instrucciones: Lea muy atentamente cada una de las preguntas y marque la respuesta que considere usted lo más apropiada, recuerde que no hay respuesta mala.

- ✓ Totalmente de Acuerdo = 5
- ✓ De acuerdo = 4
- ✓ Ni de acuerdo/ ni en desacuerdo = 3
- ✓ En desacuerdo = 2
- ✓ Totalmente en desacuerdo = 1

Duración Aproximada: 30 minutos.

Género: Masculino Femenino **Estado Civil:** Casado Soltero **Área donde labora:.**

	VARIABLE 1: CAPACITACIÓN	1	2	3	4	5
	Dimensión: Necesidad de una capacitación					
1	Considero que se coordina con mi persona o con los integrantes de mi área los temas a tratar.					
2	Mi opinión aportada es tomada en cuenta para el desarrollo de las capacitaciones					
3	Considero que la capacitación es importante para que cumpla con mis funciones.					
4	Siento que la Droguería promueve la importancia de la capacitación dentro de mi área.					
	Dimensión: Planificación de la Capacitación					
5	Considero que el plan de la capacitación refleja las necesidades que requiero.					

6	Recibo información oportuna y a tiempo para participar en las capacitaciones					
7	Considero que la metodología a utilizarse en las capacitaciones es correcta.					
8	Considero que la organización y ejecución de las capacitaciones se realiza adecuadamente.					
Dimensión: Medición de la Capacitación						
9	Considero que las capacitaciones me ayudan a cumplir mejor con los procesos que ejecuto día a día en la Droguería.					
10	Considero que, con las capacitaciones, mis indicadores mejoran.					
11	Me siento satisfecho con los conocimientos adquiridos en la capacitación.					
12	Considero que una supervisión permanente de lo aprendido en las capacitaciones mejoraría mi desempeño.					
Dimensión: Capacitación Continua						
13	Considero que una capacitación continua sería importante para mí desarrollo laboral y profesional.					
14	Considero que una capacitación continua me brindaría una estabilidad laboral.					
15	Considero que la frecuencia actual de las capacitaciones es la adecuada.					
16	Considero que la Droguería se preocupa por brindarme una capacitación continua.					

CUESTIONARIO

INSTRUMENTO DE LA VARIABLE N°02 DESEMPEÑO LABORAL (Propia)

Estimado colaborador, agradezco el tiempo brindado, los ítems descritos líneas abajo hacen referencia sobre capacitación y desempeño laboral, las cuales la Droguería ha ofrecido en su momento.

Es aplicado por el Q.F. Carlos Dávila Olano, egresado de la Escuela de Posgrado de la Universidad Wiener, del Departamento de Lima, la cual servirá para obtener el grado de Maestro en Gestión en Salud.

Le agradezco completar el cuestionario, la cual es de forma totalmente anónima y confidencial, salvaguardada por la Ley N°29733 ("Ley de Protección de Datos Personales").

Instrucciones: Lea muy atentamente cada una de las preguntas y marque la respuesta que considere usted lo más apropiada, recuerde que no hay respuesta mala.

- ✓ Totalmente de Acuerdo = 5
- ✓ De acuerdo = 4
- ✓ Ni de acuerdo/ ni en desacuerdo = 3
- ✓ En desacuerdo = 2
- ✓ Totalmente en desacuerdo = 1

Duración Aproximada: 30 minutos.

Género: Masculino Femenino **Estado Civil:** Casado Soltero **Área donde labora:** .

	VARIABLE 2: DESEMPEÑO LABORAL	1	2	3	4	5
	Dimensión: Satisfacción Laboral					
1	Siento un adecuado clima laboral en el área donde trabajo.					
2	Considero que las necesidades laborales en mi área son atendidas adecuadamente por la Droguería.					
3	Siento que todas las personas de mi área reciben las mismas oportunidades para recibir una capacitación.					
4	Siento que mis conocimientos son aprovechados en la Droguería.					
	Dimensión: Reconocimiento al talento humano					
5	Creo que existe un buen sistema de ascensos y					

	remuneraciones dentro de la Droguería.					
6	Se me reconoce con incentivos, mi desempeño o logro de metas dentro de la Droguería					
7	Considero que la capacitación que poseo influye en los incentivos dentro de la Droguería.					
8	Considero que mi sueldo se ajusta a mis funciones y productividad.					
Dimensión: Evaluación de Desempeño						
9	Considero que las capacitaciones que se me brinda dentro de la Droguería influyen en el desempeño de mis funciones.					
10	Considero que la evaluación de mi desempeño me permite adaptarme fácilmente a cambios dentro de la Droguería.					
11	Las capacitaciones me ayudan a cumplir mis objetivos y funciones dentro de la Droguería.					
12	Considero que las capacitaciones me permiten alcanzar las metas de mi área de forma más sencilla.					

Anexo 3: Validez del instrumento *(si el curso lo indica o para egresados)*

Validez Instrumento – Juez-N°01

CAPACITACIÓN Y DESEMPEÑO LABORAL EN TRABAJADORES DE DROGUERÍA DE LIMA, 2022

N.º	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
Variable 1: CAPACITACIÓN								
DIMENSIÓN 1: Necesidad de una capacitación		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
1	Considero que se coordina con mi persona o con los integrantes de mi área los temas a tratar.	X		X		X		
2	Mi opinión aportada es tomada en cuenta para el desarrollo de las capacitaciones	X		X		X		
3	Considero que la capacitación es importante para que cumpla con mis funciones.	X		X		X		
4	Siento que la Droguería promueve la importancia de la capacitación dentro de mi área.	X		X		X		
DIMENSIÓN 2: Planificación de la capacitación		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
5	Considero que el plan de la capacitación refleja las necesidades que requiero.	X		X		X		
6	Recibo información oportuna y a tiempo para participar en las capacitaciones	X		X		X		
7	Considero que la metodología a utilizarse en las capacitaciones es correcta.	X		X		X		
8	Considero que la organización y ejecución de las capacitaciones se realiza adecuadamente.	X		X		X		
DIMENSIÓN 3: Medición de la Capacitación		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
9	Considero que las capacitaciones me ayudan a cumplir mejor con los procesos que ejecuto día a día en la Droguería.	X		X		X		
10	Considero que, con las capacitaciones, mis indicadores mejoran.	X		X		X		
11	Me siento satisfecho con los conocimientos adquiridos en la capacitación.	X		X		X		
12	Considero que una supervisión permanente de lo aprendido en las capacitaciones mejoraría mi desempeño.	X		X		X		
DIMENSIÓN 4: Capacitación Continua		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
13	Considero que una capacitación continua sería importante para mi desarrollo laboral y profesional.	X		X		V		
14	Considero que una capacitación continua me brindaría una estabilidad laboral.	X		X				
15	Considero que la frecuencia actual de las capacitaciones es la adecuada.	X		X				
16	Considero que la Droguería se preocupa por brindarme una capacitación continua.	X		X				
VARIABLE 2: Desempeño Laboral								
DIMENSIÓN 1: Satisfacción laboral		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
17	Siento un adecuado clima laboral en el área donde trabajo.	X		X		X		
18	Considero que las necesidades laborales en mi área son atendidas adecuadamente por la Droguería.	X		X		X		
19	Siento que todas las personas de mi área reciben las mismas oportunidades para recibir una capacitación.	X		X		X		
20	Siento que mis conocimientos son aprovechados en la Droguería.	X		X		X		
DIMENSIÓN 2: Reconocimiento al talento humano		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
21	Creo que existe un buen sistema de ascensos y remuneraciones dentro de la Droguería.	X		X		X		
22	Se me reconoce con incentivos, mi desempeño o logro de metas dentro de la Droguería.	X		X		X		
23	Considero que la capacitación que poseo influye en los incentivos dentro de la Droguería.	X		X		X		
24	Considero que mi sueldo se ajusta a mis funciones y productividad.	X		X		X		
DIMENSIÓN 3: Evaluación de Desempeño		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
25	Considero que las capacitaciones que se me brinda dentro de la Droguería influyen en el desempeño de mis funciones.	X		X		X		
26	Considero que la evaluación de mi desempeño me permite adaptarme fácilmente a cambios dentro de la Droguería.	X		X		X		
27	Las capacitaciones me ayudan a cumplir mis objetivos y funciones dentro de la Droguería.	X		X		X		
28	Considero que las capacitaciones me permiten alcanzar las metas de mi área de forma más sencilla.	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Suficiencia suficiente para medir las variables de estudio.

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Dr. Alvarez Risco Aldo Rodrigo

DNI: 06674050

Especialidad del validador: Doctor en Farmacia y Bioquímica

04 de Abril del 2022

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Firma del Experto Informante.

Validez Instrumento – Juez-N°02

CAPACITACIÓN Y DESEMPEÑO LABORAL EN TRABAJADORES DE DROGUERÍAS DE LIMA, 2022

N.º	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
Variable 1: CAPACITACIÓN								
DIMENSIÓN 1: Necesidad de una capacitación		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
1	Considero que se coordina con mi persona o con los integrantes de mi área los temas a tratar.	X		X				
2	Mi opinión aportada es tomada en cuenta para el desarrollo de las capacitaciones	X		X				
3	Considero que la capacitación es importante para que cumpla con mis funciones.	X		X				
4	Siento que la Droguería promueve la importancia de la capacitación dentro de mi área.	X		X				
DIMENSIÓN 2: Planificación de la capacitación		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
5	Considero que el plan de la capacitación refleja las necesidades que requiero.	X		X				
6	Recibo información oportuna y a tiempo para participar en las capacitaciones	X		X				
7	Considero que la metodología a utilizarse en las capacitaciones es correcta.	X		X				
8	Considero que la organización y ejecución de las capacitaciones se realiza adecuadamente.	X		X				
DIMENSIÓN 3: Medición de la Capacitación		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
9	Considero que las capacitaciones me ayudan a cumplir mejor con los procesos que ejecuto día a día en la Droguería.	X		X				
10	Considero que, con las capacitaciones, mis indicadores mejoran.	X		X				
11	Me siento satisfecho con los conocimientos adquiridos en la capacitación.	X		X				
12	Considero que una supervisión permanente de lo aprendido en las capacitaciones mejoraría mi desempeño.	X		X				
DIMENSIÓN 4: Capacitación Continua		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
13	Considero que una capacitación continua sería importante para mi desarrollo laboral y profesional.	X		X				
14	Considero que una capacitación continua me brindaría una estabilidad laboral.	X		X				
15	Considero que la frecuencia actual de las capacitaciones es la adecuada.	X		X				
16	Considero que la Droguería se preocupa por brindarme una capacitación continua.	X		X				
VARIABLE 2: Desempeño Laboral								
DIMENSIÓN 1: Satisfacción laboral		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
17	Siento un adecuado clima laboral en el área donde trabajo.	X		X				
18	Considero que las necesidades laborales en mi área son atendidas adecuadamente por la Droguería.	X		X				
19	Siento que todas las personas de mi área reciben las mismas oportunidades para recibir una capacitación.	X		X				
20	Siento que mis conocimientos son aprovechados en la Droguería.	X		X				
DIMENSIÓN 2: Reconocimiento al talento humano		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
21	Creo que existe un buen sistema de ascensos y remuneraciones dentro de la Droguería.	X		X				
22	Se me reconoce con incentivos, mi desempeño o logro de metas dentro de la Droguería.	X		X				
23	Considero que la capacitación que poseo influye en los incentivos dentro de la Droguería.	X		X				
24	Considero que mi sueldo se ajusta a mis funciones y productividad.	X		X				
DIMENSIÓN 3: Evaluación de Desempeño		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
25	Considero que las capacitaciones que se me brinda dentro de la Droguería influyen en el desempeño de mis funciones.	X		X				
26	Considero que la evaluación de mi desempeño me permite adaptarme fácilmente a cambios dentro de la Droguería.	X		X				
27	Las capacitaciones me ayudan a cumplir mis objetivos y funciones dentro de la Droguería.	X		X				
28	Considero que las capacitaciones me permiten alcanzar las metas de mi área de forma más sencilla.	X		X				

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Existe suficiencia suficiente para ejecutar el estudio.

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Dr. Jaime Yáñez Farfán

DNI: 41213316

Especialidad del validador: Ph.D. en Farmacología y Toxicología.

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

03 de Mayo del 2022

Firma del Experto Informante.

Validez Instrumento – Juez-N° 3

CAPACITACIÓN Y DESEMPEÑO LABORAL EN TRABAJADORES DE DROGUERÍAS DE LIMA, 2022

N.º	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
Variable 1: CAPACITACIÓN								
DIMENSIÓN 1: Necesidad de una capacitación		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
1	Considero que se coordina con mi persona o con los integrantes de mi área los temas a tratar.	X		X				
2	Mi opinión aportada es tomada en cuenta para el desarrollo de las capacitaciones	X		X				
3	Considero que la capacitación es importante para que cumpla con mis funciones.	X		X				
4	Siento que la Droguería promueve la importancia de la capacitación dentro de mi área.	X		X				
DIMENSIÓN 2: Planificación de la capacitación		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
5	Considero que el plan de la capacitación refleja las necesidades que requiero.	X		X				
6	Recibo información oportuna y a tiempo para participar en las capacitaciones	X		X				
7	Considero que la metodología a utilizarse en las capacitaciones es correcta.	X		X				
8	Considero que la organización y ejecución de las capacitaciones se realiza adecuadamente.	X		X				
DIMENSIÓN 3: Medición de la Capacitación		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
9	Considero que las capacitaciones me ayudan a cumplir mejor con los procesos que ejecuto día a día en la Droguería.	X		X				
10	Considero que, con las capacitaciones, mis indicadores mejoran.	X		X				
11	Me siento satisfecho con los conocimientos adquiridos en la capacitación.	X		X				
12	Considero que una supervisión permanente de lo aprendido en las capacitaciones mejoraría mi desempeño.	X		X				
DIMENSIÓN 4: Capacitación Continua		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
13	Considero que una capacitación continua sería importante para mí desarrollo laboral y profesional.	X		X				
14	Considero que una capacitación continua me brindaría una estabilidad laboral.	X		X				
15	Considero que la frecuencia actual de las capacitaciones es la adecuada.	X		X				
16	Considero que la Droguería se preocupa por brindarme una capacitación continua.	X		X				
VARIABLE 2: Desempeño Laboral								
DIMENSIÓN 1: Satisfacción laboral		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
17	Siento un adecuado clima laboral en el área donde trabajo.	X		X				
18	Considero que las necesidades laborales en mi área son atendidas adecuadamente por la Droguería.	X		X				
19	Siento que todas las personas de mi área reciben las mismas oportunidades para recibir una capacitación.	X		X				
20	Siento que mis conocimientos son aprovechados en la Droguería.	X		X				
DIMENSIÓN 2: Reconocimiento al talento humano		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
21	Creo que existe un buen sistema de ascensos y remuneraciones dentro de la Droguería.	X		X				
22	Se me reconoce con incentivos, mi desempeño o logro de metas dentro de la Droguería.	X		X				
23	Considero que la capacitación que poseo influye en los incentivos dentro de la Droguería.	X		X				
24	Considero que mi sueldo se ajusta a mis funciones y productividad.	X		X				
DIMENSIÓN 3: Evaluación de Desempeño		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
25	Considero que las capacitaciones que se me brinda dentro de la Droguería influyen en el desempeño de mis funciones.	X		X				
26	Considero que la evaluación de mi desempeño me permite adaptarme fácilmente a cambios dentro de la Droguería.	X		X				
27	Las capacitaciones me ayudan a cumplir mis objetivos y funciones dentro de la Droguería.	X		X				
28	Considero que las capacitaciones me permiten alcanzar las metas de mi área de forma más sencilla.	X		X				

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Dr. Walter Zegarra Bautista.

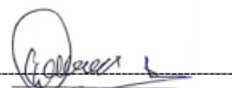
DNI: 33591714.

Especialidad del validador: Dr. en Gestión Pública y Gobernabilidad.

30 de setiembre del 2022

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Firma del Experto Informante.

Validez Instrumento-Juez N°04.

CAPACITACIÓN Y DESEMPEÑO LABORAL EN TRABAJADORES DE DROGUERÍAS DE LIMA, 2022

N.º	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
Variable 1: CAPACITACIÓN								
DIMENSIÓN 1: Necesidad de una capacitación		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
1	Considero que se coordina con mi persona o con los integrantes de mi área los temas a tratar.	X		X		X		
2	Mi opinión aportada es tomada en cuenta para el desarrollo de las capacitaciones	X		X		X		
3	Considero que la capacitación es importante para que cumpla con mis funciones.	X		X		X		
4	Siento que la Droguería promueve la importancia de la capacitación dentro de mi área.	X		X		X		
DIMENSIÓN 2: Planificación de la capacitación		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
5	Considero que el plan de la capacitación refleja las necesidades que requiero.	X		X		X		
6	Recibo información oportuna y a tiempo para participar en las capacitaciones	X		X		X		El 7 y el 8 quedarían mejor para la dimensión 3. 7. Debería decir "utilizada" en lugar de "utiliza"
7	Considero que la metodología utiliza en las capacitaciones es correcta.	X		X			X	
8	Considero que la organización y ejecución de las capacitaciones se realiza adecuadamente.	X		X		X		
DIMENSIÓN 3: Medición de la Capacitación		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
9	Considero que las capacitaciones me ayudan a cumplir mejor con los procesos que ejecuto día a día en la Droguería.	X		X		X		
10	Considero que, con las capacitaciones, mis indicadores mejoran.	X		X		X		
11	Me siento satisfecho con los conocimientos adquiridos en la capacitación.	X		X		X		
12	Considero que una supervisión permanente de lo aprendido en las capacitaciones mejoraría mi desempeño.	X		X		X		
DIMENSIÓN 4: Capacitación Continua		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
13	Considero que una capacitación continua sería importante para mi desarrollo laboral y profesional.	X		X		X		
14	Considero que una capacitación continua me brindaría una estabilidad laboral.	X		X		X		
15	Considero que la frecuencia actual de las capacitaciones es la adecuada.	X		X		X		
16	Considero que la Droguería se preocupa por brindarme una capacitación continua.	X		X		X		
VARIABLE 2: Desempeño Laboral								
DIMENSIÓN 1: Satisfacción laboral		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
17	Siento un adecuado clima laboral en el área donde trabajo.	X		X		X		
18	Considero que las necesidades laborales en mi área son atendidas adecuadamente por la Droguería.	X		X		X		
19	Siento que todas las personas de mi área reciben las mismas oportunidades para recibir una capacitación.	X		X		X		
20	Siento que mis conocimientos son aprovechados en la Droguería.	X		X		X		
DIMENSIÓN 2: Reconocimiento al talento humano		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
21	Creo que existe un buen sistema de ascensos y remuneraciones dentro de la Droguería.	X		X		X		
22	Se me reconoce con incentivos, mi desempeño o logro de metas dentro de la Droguería.	X		X		X		
23	Considero que la capacitación que poseo influye en los incentivos dentro de la Droguería.	X		X		X		
24	Considero que mi sueldo se ajusta a mis funciones y productividad.	X		X		X		
DIMENSIÓN 3: Evaluación de Desempeño		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
25	Considero que las capacitaciones que se me brinda dentro de la Droguería influyen en el desempeño de mis funciones.	X		X		X		
26	Considero que la evaluación de mi desempeño me permite adaptarme fácilmente a cambios dentro de la Droguería.	X		X		X		
27	Las capacitaciones me ayudan a cumplir mis objetivos y funciones dentro de la Droguería.	X		X		X		
28	Considero que las capacitaciones me permiten alcanzar las metas de mi área de forma más sencilla.	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si existe suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Dr. Carlos Enrique Díaz del Olmo Morey

DNI:07876473

Especialidad del validador: Doctor en Salud - Estomatólogo.....

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

06 de Junio del 2022



Firma del Experto Informante.

Validez Instrumento-Juez N°05.

CAPACITACIÓN Y DESEMPEÑO LABORAL EN TRABAJADORES DE DROGUERÍA DE LIMA, 2022

N.º	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
Variable 1: CAPACITACIÓN								
DIMENSIÓN 1: Necesidad de una capacitación								
		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
1	Considero que se coordina con mi persona o con los integrantes de mi área los temas a tratar.	X		X		X		EL ítem 2 tiene oportunidades de redacción. Si entiendo bien el sentido debería ser así: " La opinión que aporté es tomada en cuenta para el desarrollo de las capacitaciones"
2	Mi opinión aportada es tomada en cuenta para el desarrollo de las capacitaciones	X		X			X	
3	Considero que la capacitación es importante para cumplir con mis funciones.	X		X		X		
4	Siento que la Droguería promueve la importancia de la capacitación dentro de mi área.	X		X		X		
DIMENSIÓN 2: Planificación de la capacitación								
		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
5	Considero que el plan de la capacitación refleja las necesidades que requiero.	X		X		X		
6	Recibo información oportuna y a tiempo para participar en las capacitaciones	X		X		X		
7	Considero que la metodología a utilizarse en las capacitaciones es correcta.	X		X		X		
8	Considero que la organización y ejecución de las capacitaciones se realiza adecuadamente.	X		X		X		
DIMENSIÓN 3: Medición de la Capacitación								
		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
9	Considero que las capacitaciones me ayudan a cumplir mejor con los procesos que ejecuto día a día en la Droguería.	X		X		X		En el ítem 10; esto no puede atribuirse a solamente el impartir la capacitación
10	Considero que, con las capacitaciones, mis indicadores mejoran.		X		X	X		
11	Me siento satisfecho con los conocimientos adquiridos en la capacitación.	X		X		X		
12	Considero que una supervisión permanente de lo aprendido en las capacitaciones mejoraría mi desempeño.	X		X		X		
DIMENSIÓN 4: Capacitación Continua								
		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
13	Considero que una capacitación continua sería importante para mi desarrollo laboral y profesional.	X		X		X		
14	Considero que una capacitación continua me brindaría una estabilidad laboral.	X		X		X		
15	Considero que la frecuencia actual de las capacitaciones es la adecuada.	X		X		X		
16	Considero que la Droguería se preocupa por brindarme una capacitación continua.	X		X		X		
VARIABLE 2: Desempeño Laboral								
DIMENSIÓN 1: Satisfacción laboral								
		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
17	Siento un adecuado clima laboral en el área donde trabajo.	X		X		X		
18	Considero que las necesidades laborales en mi área son atendidas adecuadamente por la Droguería.	X		X		X		
19	Siento que todas las personas de mi área reciben las mismas oportunidades para recibir una capacitación.	X		X		X		
20	Siento que mis conocimientos son aprovechados en la Droguería.	X		X		X		
DIMENSIÓN 2: Reconocimiento al talento humano								
		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
21	Creo que existe un buen sistema de ascensos y remuneraciones dentro de la Droguería.	X		X		X		
22	Se me reconoce con incentivos, mi desempeño o logro de metas dentro de la Droguería.	X		X		X		
23	Considero que la capacitación que poseo influye en los incentivos dentro de la Droguería.	X		X		X		
24	Considero que mi sueldo se ajusta a mis funciones y productividad.	X		X		X		
DIMENSIÓN 3: Evaluación de Desempeño								
		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
25	Considero que las capacitaciones que se me brinda dentro de la Droguería influyen en el desempeño de mis funciones.	X		X		X		
26	Considero que la evaluación de mi desempeño me permite adaptarme fácilmente a cambios dentro de la Droguería.	X		X		X		
27	Las capacitaciones me ayudan a cumplir mis objetivos y funciones dentro de la Droguería.	X		X		X		
28	Considero que las capacitaciones me permiten alcanzar las metas de mi área de forma más sencilla.	X		X		X		

Validez Instrumento-Juez N°06.

CAPACITACIÓN Y DESEMPEÑO LABORAL EN TRABAJADORES DE DROGUERÍAS DE LIMA, 2022

N.º	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
Variable 1: CAPACITACIÓN								
DIMENSIÓN 1: Necesidad de una capacitación		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
1	Considero que se coordina con mi persona o con los integrantes de mi área los temas a tratar.	X		X		X		
2	Mi opinión aportada es tomada en cuenta para el desarrollo de las capacitaciones	X		X		X		
3	Considero que la capacitación es importante para que cumpla con mis funciones.	X		X		X		
4	Siento que la Droguería promueve la importancia de la capacitación dentro de mi área.	X		X		X		
DIMENSIÓN 2: Planificación de la capacitación		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
5	Considero que el plan de la capacitación refleja las necesidades que requiero.	X		X		X		
6	Recibo información oportuna y a tiempo para participar en las capacitaciones	X		X		X		
7	Considero que la metodología utilizada en las capacitaciones es correcta.	X		X		X		
8	Considero que la organización y ejecución de las capacitaciones se realiza adecuadamente.	X		X		X		
DIMENSIÓN 3: Medición de la Capacitación		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
9	Considero que las capacitaciones me ayudan a cumplir mejor con los procesos que ejecuto día a día en la Droguería.	X		X		X		
10	Considero que, con las capacitaciones, mis indicadores mejoran.	X		X		X		
11	Me siento satisfecho con los conocimientos adquiridos en la capacitación.	X		X		X		
12	Considero que una supervisión permanente de lo aprendido en las capacitaciones mejoraría mi desempeño.	X		X		X		
DIMENSIÓN 4: Capacitación Continua		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
13	Considero que una capacitación continua sería importante para mi desarrollo laboral y profesional.	X		X		X		
14	Considero que una capacitación continua me brindaría una estabilidad laboral.	X		X		X		
15	Considero que la frecuencia actual de las capacitaciones es la adecuada.	X		X		X		
16	Considero que la Droguería se preocupa por brindarme una capacitación continua.	X				X		
VARIABLE 2: Desempeño Laboral								
DIMENSIÓN 1: Satisfacción laboral		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
17	Siento un adecuado clima laboral en el área donde trabajo.	X		X		X		
18	Considero que las necesidades laborales en mi área son atendidas adecuadamente por la Droguería.	X		X		X		
19	Siento que todas las personas de mi área reciben las mismas oportunidades para recibir una capacitación.	X		X		X		
20	Siento que mis conocimientos son aprovechados en la Droguería.	X		X		X		
DIMENSIÓN 2: Reconocimiento al talento humano		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
21	Creo que existe un buen sistema de ascensos y remuneraciones dentro de la Droguería.	X		X		X		
22	Se me reconoce con incentivos, mi desempeño o logro de metas dentro de la Droguería.	X		X		X		
23	Considero que la capacitación que poseo influye en los incentivos dentro de la Droguería.	X		X		X		
24	Considero que mi sueldo se ajusta a mis funciones y productividad.	X		X		X		
DIMENSIÓN 3: Evaluación de Desempeño		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
25	Considero que las capacitaciones que se me brinda dentro de la Droguería influyen en el desempeño de mis funciones.	X		X		X		
26	Considero que la evaluación de mi desempeño me permite adaptarme fácilmente a cambios dentro de la Droguería.	X		X		X		
27	Las capacitaciones me ayudan a cumplir mis objetivos y funciones dentro de la Droguería.	X		X		X		
28	Considero que las capacitaciones me permiten alcanzar las metas de la Droguería.	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Mg. María del Pilar Pozo García

DNI: 07974105

Especialidad del validador: Gestión Estratégica de Empresas.

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

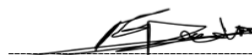
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

22 de setiembre del 2022



Firma del Experto Informante.



Firma del Experto Informante.

Anexo 4: Confiabilidad del instrumento

Tabla N°03: Confiabilidad del Instrumento de Capacitación

Dimensiones	Alfa de Cronbach	N° Elementos
Necesidad de una capacitación	0.61	4
Planificación de la capacitación	0.76	4
Medición de la capacitación	0.65	4
Capacitación Continua	0.44	4

Fuente: Elaboración Propia en base a prueba piloto

Tabla N°04: Confiabilidad del Instrumento de Desempeño Laboral

Dimensiones	Alfa de Cronbach	N° Elementos
Satisfacción laboral	0.61	4
Reconocimiento al Talento humano	0.76	4
Evaluación de Desempeño	0.65	4

Fuente: Elaboración Propia en base a prueba piloto

Anexo 5: Aprobación del Comité de Ética *(solo para egresados)*

No aplica.

Anexo 6: Formato de consentimiento informado

CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA PARTICIPAR EN PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

Este consentimiento informado, contiene testimonio la cual, a usted como colaborador de la Droguería, le ayudará a decidir si desea participar en este importante trabajo de campo relacionado a la salud y con los establecimientos farmacéuticos, la cual servirá para obtención del grado que otorga la maestría de “Gestión en Salud”. Antes que decida participar, o no participar, por favor lea cuidadosamente y muy detenidamente la información que le detallo líneas abajo es muy importante que la información esté sumamente clara para usted, y no dude por favor en contactarse con mi persona si tiene alguna inquietud (datos de contacto líneas abajo).

Título del proyecto: Capacitación y desempeño laboral en Droguerías de Lima Metropolitana 2022.

Nombre del investigador principal: Carlos Dávila Olano

Propósito del estudio: Identificar la importancia de las capacitaciones sobre el desempeño laboral

Participantes: Trabajadores de Droguerías.

Participación: Según inclusión.

Participación voluntaria: Si.

Beneficios por participar: Ningun@.

Inconvenientes y riesgos: Según exclusión.

Costo por participar: Gratis.

Remuneración por participar: Ningun@.

Confidencialidad: Por supuesto, según ley declarada en el cuestionario.

Renuncia: Una vez aceptada, puede retirarse del estudio sin ningún inconveniente.

Consultas posteriores: Al mail carlos@gmail.com y/o celular 986878924

Contacto con el Comité de Ética: Teléfonos de la universidad.

DECLARACIÓN DE CONSENTIMIENTO

Por este medio, certifico como trabajador de la Droguería que he leído y entendido la información que se me proporcionó, la cual me ha ayudado a responder de forma correcta y satisfactoria, la cual no eh tenida influencia y/o presión de ninguna persona para continuar o marcar alguna alternativa del cuestionario o para participar en este estudio, por el contrario, mi participación ha sido de forma voluntaria. Por lo expresado doy señal de conformidad:

DNI, PTP, CE: _____

Apellidos y nombres: _____ (opcional)

Edad: _____ (opcional)

Correo electrónico: _____ (opcional)

Rúbrica

Anexo 7: Carta de aprobación de la institución para la RECOLECCIÓN DE DATOS, PUBLICACIÓN DE LOS RESULTADOS, USO DEL NOMBRE

“Año de la Soberanía Nacional”

Sr.(a):

CARGO:

EMPRESA: Droguería

A través del presente escrito:

Yo, Carlos Davila Olano egresado de la escuela de Posgrado de la Universidad Norbert Wiener, con código estudiantil N° 2021109745, pido por favor me otorgue todas las facilidades necesarias para la recolección de datos a través de 2 instrumentos validados en su magna empresa, esto con el fin de ejecutar mi tesis para la obtención del grado de “Maestro en Gestión en Salud” cuya finalidad es identificar la importancia de las capacitaciones sobre el desempeño laboral; asimismo, solicito la publicación de los resultados, datos y uso de nombre, en estudios de tesis y/o artículo científico, no obstante recalco que los resultados del estudio serán totalmente confidenciales.

Agradezco la atención brindada que se le brinde al presente documento.

Adjunto: Proyecto tesis.

Att,

Carlos Dávila Olano
Alumno E.P.G.
Universidad Norbert Wiener

Anexo 9: Informe del asesor de Turnitin *solo para egresados*

Yo, Carlos Eduardo Dávila Olano estudiante de la escuela académica de Post Grado de la universidad privada Norbert Wiener, declaro que el trabajo académico titulado: "**CAPACITACIÓN Y DESEMPEÑO LABORAL EN TRABAJADORES DE DROGUERIAS DE LIMA, 2022**" para la obtención del grado académico/título profesional de: Maestro en Gestión en Salud, es de mi autoría y declaro lo siguiente:

1. He mencionado todas las fuentes utilizadas, identificando correctamente las citas textuales o paráfrasis provenientes de otras fuentes.
2. No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquella señalada en el trabajo.
3. Autorizo a que mi trabajo puede ser revisado en búsqueda de plagios.
4. De encontrarse uso de material intelectual ajeno sin el debido reconocimiento de su fuente y/o autor, me someto a las sanciones que determina los procedimientos establecidos por la UPNW.

.....
Firma

Carlos Eduardo Dávila Olano
DNI: 73532516

Lima, 01 de abril de 2022.

