

UNIVERSIDAD PERUANA UNIÓN
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
Escuela Profesional de Administración



**El rol de la capacitación en el desarrollo de un rendimiento laboral
óptimo en emprendimientos sector comercio, Puno**

Tesis para obtener el Título Profesional de Licenciado en
Administración y Negocios Internacionales

Autores:

Beltrán Catari Ccuno
Lidia Deza Apaza
Obdulio Oswaldo Tutacano Carlo

Asesor

Mtro. Percy Ruben Quispe Choque

Juliaca, abril de 2025

DECLARACIÓN JURADA DE ORIGINALIDAD DE TESIS

Yo Mtro. Percy Ruben Quispe Choque, docente de la Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela Profesional de Administración, de la Universidad Peruana Unión.

DECLARO:

Que la presente investigación titulada: **“EL ROL DE LA CAPACITACIÓN EN EL DESARROLLO DE UN RENDIMIENTO LABORAL ÓPTIMO EN EMPRENDIMIENTOS SECTOR COMERCIO, PUNO”** de los autores Beltrán Catari Ccuno; Lidia Deza Apaza y Obdulio Oswaldo Tutacano Carlo, tiene un índice de similitud de 13% verificable en el informe del programa Turnitin, y fue realizada en la Universidad Peruana Unión bajo mi dirección.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponde ante cualquier falsedad u omisión de los documentos como de la información aportada, firmo la presente declaración en la ciudad de Juliaca, a los 08 días del mes de mayo del año 2025.



Mtro. Percy Ruben Quispe Choque
Asesor

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS



En Puno, Juliaca, Villa Chullunqui, a los 02 día(s) del mes de abril del año 20 25 siendo las 11:00 horas, se reunieron los miembros del jurado en la Universidad Peruana Unión Filial Juliaca, bajo la dirección del (de la) presidente (a) Dr. John Herbert Cahuana Sanchez secretario(a) Mtra. Marine Estefa Huayta Meza y los demás miembros Mtro. Wilson Cruz Mamani y el (la) asesor(a) Mtro. Percy Ruben Quispe Choque con el propósito de administrar el acto académico de sustentación de la tesis titulado El rol de la capacitación en el desarrollo de un rendimiento laboral óptimo en emprendimientos sector comercio, Puno del(los) bachiller/es:

- a) Beltrán Catari Ccuno
- b) Lidia Deza Apaga
- c) Obdulio Oswaldo Tutacano Carlo

conducente a la obtención del título profesional de: Licenciados en Administración y Negocios Internacionales
(Denominación del Título Profesional)

El Presidente inició el acto académico de sustentación invitando al (a la) / a (los) (las) candidato(a)s hacer uso del tiempo determinado para su exposición. Concluida la exposición, el Presidente invitó a los demás miembros del jurado a efectuar las preguntas, y aclaraciones pertinentes, las cuales fueron absueltas por al (a la) / a (los) (las) candidato(a)s. Luego, se produjo un receso para las deliberaciones y la emisión del dictamen del jurado.

Posteriormente, el jurado procedió a dejar constancia escrita sobre la evaluación en la presente acta, con el dictamen siguiente:

Bachiller (a): Beltrán Catari Ccuno

CALIFICACIÓN	ESCALAS			Mérito
	Vigesimal	Literal	Cualitativa	
<u>APROBADO</u>	<u>15</u>	<u>B-</u>	<u>BUENO</u>	<u>MUY BUENO</u>

Bachiller (b): Lidia Deza Apaga







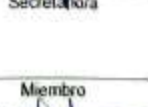
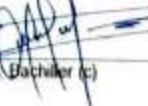
CALIFICACIÓN	ESCALAS			Mérito
	Vigesimal	Literal	Cualitativa	
<u>APROBADO</u>	<u>15</u>	<u>B-</u>	<u>BUENO</u>	<u>MUY BUENO</u>

Bachiller (c): Obdulio Oswaldo Tutacano Carlo

CALIFICACIÓN	ESCALAS			Mérito
	Vigesimal	Literal	Cualitativa	
<u>APROBADO</u>	<u>15</u>	<u>B-</u>	<u>BUENO</u>	<u>MUY BUENO</u>

(*) Ver parte posterior

Finalmente, el Presidente del jurado invitó al (a la) / a (los) (las) candidato(a)s a ponerse de pie, para recibir la evaluación final y concluir el acto académico de sustentación procediéndose a registrar las firmas respectivas.


 Presidente/a

 Asesor/a

 Bachiller (a)

 Miembro

 Bachiller (b)

 Secretario/a

 Miembro

 Bachiller (c)

El rol de la capacitación en el desarrollo de un rendimiento laboral óptimo en emprendimientos sector comercio, Puno

RESUMEN

La capacitación como una herramienta no solo para el desarrollo de habilidades, sino también para el bienestar general de los empleados, además de para mejorar la productividad, eficiencia, y satisfacción laboral, y su importancia como inversión estratégica dentro de las organizaciones. Razón por la cual el objetivo de la investigación es determinar el impacto de la capacitación en el rendimiento laboral de trabajadores del sector comercio en Puno. Se utilizó un diseño transversal y explicativo, la población del estudio estuvo conformada por 282 trabajadores de micro y pequeñas empresas en Puno. Se aplicaron dos instrumentos de medición: uno para evaluar la capacitación del personal y otro para medir el rendimiento laboral individual, ambos con escalas tipo Likert y confiabilidad adecuada (alfa de Cronbach > 0.75). El análisis de datos incluyó el Modelamiento de Ecuaciones Estructurales (SEM). Se evidencia mediante los resultados que la capacitación del personal tiene un efecto positivo significativo en el rendimiento laboral, con un coeficiente $\beta = 0.44$ y $p < 0.001$. La variabilidad explicada en el rendimiento laboral fue del 20%. Además, la mayoría de la muestra está compuesta por empresas con menos de 10 colaboradores, reflejando un perfil empresarial joven y orientado a la microempresa y emprendimientos recientes. En conclusión, la capacitación del personal es un factor clave en la mejora del rendimiento laboral, influyendo positivamente en la productividad y satisfacción de los empleados. Se resalta la necesidad de adoptar un enfoque proactivo y continuo en los programas de capacitación, que esté alineado con las necesidades específicas tanto de los empleados como de la organización.

Palabras clave: Capacitación, capital humano, desempeño laboral, productividad, rendimiento laboral

The role of training in developing optimal job performance in commercial sector ventures, Puno

ABSTRACT

Training as a tool not only for the development of skills, but also for the general well-being of employees, as well as for improving productivity, efficiency, and job satisfaction, and its importance as a strategic investment within organizations. For this reason, the objective of the research is to determine the impact of training on the job performance of workers in the commerce sector in Puno. A cross-sectional and explanatory design was used, the study population consisted of 282 workers from micro and small businesses in Puno. Two measurement instruments were applied: one to evaluate staff training and another to measure individual job performance, both with Likert-type scales and adequate reliability (Cronbach's $\alpha > 0.75$). Data analysis included Structural Equation Modeling (SEM). It is evident through the results that staff training has a significant positive effect on job performance, with a coefficient $\beta = 0.44$ and $p < 0.001$. The explained variability in job performance was 20%. Furthermore, the majority of the sample is made up of companies with fewer than 10 employees, reflecting a young business profile oriented towards micro-enterprises and recent ventures. In conclusion, staff training is a key factor in improving work performance, positively influencing employee productivity and satisfaction. The need to adopt a proactive and continuous approach to training programs is highlighted, which is aligned with the specific needs of both employees and the organization.

Keywords: Training, human capital, job performance, productivity, job performance