



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**La capacitación y su influencia en el desempeño laboral
del personal administrativo del gobierno regional del
cusco – 2018**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

MAESTRA EN GESTIÓN PÚBLICA

AUTOR:

Br. Arias Castillo Ines

ASESOR:

Dr. Enriquez Romero Hugo.

SECCIÓN:

CIENCIAS EMPRESARIALES

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

ADMINISTRACIÓN DEL TALENTO HUMANO

PERÚ - 2018

PÁGINA DEL JURADO

Dr. Rivas Loayza Marcos Antonio.
Presidente

Dr. Pazos Miranda José Félix.
Secretario

Dr. Enríquez Romero Hugo.
Vocal

DEDICATORIA

Mi Tesis la dedico con mucho amor y cariño a mis hijos Joaquín y Alexander por ser mi fuente de motivación e inspiración y lograr mis objetivos trazados.

A mis hermanos Rosa y Saúl quienes con sus conocimientos y palabras de aliento no me dejaban decaer y seguir adelante hasta lograr mis ideales.

Br. Inés Arias Castillo

AGRADECIMIENTO

El agradecimiento de mi tesis es principalmente a Dios quien me ha guiado y me dado la fortaleza de seguir adelante.

Agradecimiento a mi hermano Saúl Arias Castillo por su ayuda, no habría logrado desarrollar con éxito mi proyecto de grado.

A los Doctores de las diferentes unidades temáticas por quienes he llegado a obtener los conocimientos necesarios para poder desarrollar la tesis de manera especial las siguientes personas: Dr. Rivas Loayza Marco Antonio, Dr. Pazos Miranda José Félix y Dr. Enríquez Romero Hugo.

Br. Inés Arias Castillo

DECLARACIÓN JURADA
DECLARACIÓN JURADA DE AUTORÍA Y AUTORIZACIÓN
PARA LA PUBLICACIÓN DE TESIS

Yo, Ines Arias Castillo, estudiante (), egresado (X), docente (), del Programa de Maestría en Gestión Pública de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificado(a) con DNI: 24713739, con el artículo intitulado

“La Capacitación y su Influencia en el Desempeño Laboral del Personal Administrativo del Gobierno Regional del cusco – 2018”

Declaro bajo juramento que:

1. La tesis pertenece mi autoría
2. La tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
3. La tesis no ha sido autoplagiada; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para alguna revista.
4. De identificarse el fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), autoplagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.
5. Si, el artículo fuese aprobado para su publicación en la Revista u otro documento de difusión, cedo mis derechos patrimoniales y autorizo a la Escuela de Postgrado, de la Universidad César Vallejo, la publicación y divulgación del documento en las condiciones, procedimientos y medios que disponga la Universidad.

Trujillo, julio del 2018



Br. Ines Arias Castillo.

D.N.I. N° 24713739

PRESENTACIÓN

Señores miembros del jurado

De conformidad a lo dispuesto en el reglamento de grados y títulos de la Escuela de Posgrado de la Universidad Cesar Vallejo y comunidad académica en general de la Universidad Cesar Vallejo, pongo a vuestra consideración el trabajo de investigación intitulado: **“LA CAPACITACIÓN Y SU INFLUENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DEL GOBIERNO REGIONAL DEL CUSCO – 2018”**, dicha tesis tiene la finalidad de aplicar los enfoques teóricos del desempeño laboral y la capacitación, investigación de tipo correlacional y diseño no experimental, que permitan mejorar el logro de objetivos organizacionales dentro de nuestra institución siendo el caso de estudio la oficina de Personal del Gobierno Regional Del Cusco; la presente tesis constituye por lo tanto un aporte al conocimiento en temas de investigación en una de las entidades públicas más importante de la ciudad del Cusco. Creo que a partir de los datos encontrados se puede continuar con estudios más específicos que permitan llegar a la excelencia en el manejo del potencial humano.

Br. Inés Arias Castillo

INDICE

PÁGINA DEL JURADO	ii
DEDICATORIA	iii
AGRADECIMIENTO	iv
DECLARACIÓN JURADA	v
PRESENTACIÓN	vi
INDICE	vii
RESUMEN	xi
ABSTRACT	xii
I. INTRODUCCIÓN	1
1.1. Realidad Problemática	1
1.2. Trabajos Previos	2
1.3. Teorías Relacionadas al Tema	4
1.4. Formulación del Problema	15
1.4.1. Problema General	15
1.4.2. Problemas Específicos	15
1.5. Justificación del Estudio	16
1.6. Hipótesis	16
1.5.1. Hipótesis General	16
1.5.2. Hipótesis Específicas	17
1.7. Objetivo	17
1.7.1. Objetivo General	17
1.7.2. Objetivos Específicos	17
II. MÉTODO	18
2.1. Diseño de investigación	18
2.2. Variables, Operacionalización	18
2.3. Población y muestra	24
2.3.1. Población	24
2.3.2. Muestra	24
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.	25
2.5. Método de análisis de datos	27
2.6. Aspectos éticos	29
III. RESULTADOS	30
3.1. Descripción	30
3.2. Resultados de la variable capacitación	32

3.3. Resumen de la variable: capacitación.....	38
3.4. Resultados del instrumento desempeño laboral.....	40
3.5. Resumen de la variable desempeño laboral.....	46
3.6. Prueba de hipótesis general	48
IV. DISCUSIÓN.....	57
V. CONCLUSIONES.....	61
VI. RECOMENDACIONES.....	64
VII. REFERENCIAS	65
ANEXOS	67

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla N° 1: Operacionalización de variables (capacitación)	20
Tabla N° 2: Matriz de operacionalización “Desempeño Laboral”	22
Tabla N° 3: Población.....	24
Tabla N° 4: Muestra	25
Tabla N° 5: Técnicas e instrumentos de recolección de datos	25
Tabla N° 6: Rangos para interpretación del coeficiente alpha de Cronbach	26
Tabla N° 7: Desempeño laboral	27
Tabla N° 8: Validación por juicios de expertos	28
Tabla N° 9: Variable capacitación	31
Tabla N° 10: Variable Desempeño laboral	31
Tabla N° 11: Transmisión de información	32
Tabla N° 12: Desarrollo de habilidades	33
Tabla N° 13: Desarrollo de actitudes.....	35
Tabla N° 14: Desarrollo de conceptos.....	36
Tabla N° 15: Capacitación.....	38
Tabla N° 16: Eficiencia	40
Tabla N° 17: Eficacia.....	41
Tabla N° 18: Economía	43
Tabla N° 19: Calidad de servicio	45
Tabla N° 20: Desempeño laboral	46
Tabla N° 21: Correlación entre Capacitación y desempeño laboral	48
Tabla N° 22: Correlación entre Capacitación y eficiencia.....	50
Tabla N° 23: Correlación entre Capacitación y eficacia.	52
Tabla N° 24: Correlación entre Capacitación y economía.....	54
Tabla N° 25: Correlación entre Capacitación y calidad de servicio	56

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico N° 1: Transmisión de información.....	32
Gráfico N° 2: Desarrollo de habilidades	34
Gráfico N° 3: Desarrollo de actitudes	36
Gráfico N° 4: Desarrollo de conceptos.....	37
Gráfico N° 5: Capacitación	39
Gráfico N° 6: Eficiencia	41
Gráfico N° 7: Eficacia	42
Gráfico N° 8: Economía.....	44
Gráfico N° 9: Calidad de servicio	45
Gráfico N° 10: Desempeño laboral	47
Gráfico N° 11: Correlación entre Capacitación y desempeño laboral	49
Gráfico N° 12: Correlación entre Capacitación y eficiencia.....	51
Gráfico N° 13: Correlación entre Capacitación y eficacia	53
Gráfico N° 14: Correlación entre Capacitación y economía	55
Gráfico N° 15: Correlación entre Capacitación y calidad de servicio.....	57

RESUMEN

El presente trabajo de investigación intitulado: La capacitación y su influencia en el desempeño laboral del personal administrativo del Gobierno Regional del Cusco – 2018. Estableciendo el siguiente objetivo general: Determinar de qué manera la capacitación mejora el desempeño laboral del personal administrativo del Gobierno Regional del Cusco – 2018 y la hipótesis general propuesta fue; La capacitación mejora de manera directa, significativa y positiva el desempeño laboral del personal administrativo del Gobierno Regional del Cusco – 2018.

Esta investigación tuvo un enfoque cuantitativo, de tipo correlacional, con diseño no experimental, se estudió una población de 101 trabajadores administrativos del Gobierno Regional del Cusco y para la aplicación del instrumento seleccionado (cuestionario), se determinó una muestra de tipo no probabilística por conveniencia de 101 trabajadores del Gobierno Regional del Cusco, el análisis estadístico se realizó con el SPSS 23, a través del uso del Tau_b de Kendall, donde se halló un coeficiente de 91.2%, el cual es significativo, directo y positivo.

De acuerdo a los resultados obtenidos en el transcurso de la investigación específicamente en los resultados de la estadística inferencial. Se concluye que la capacitación mejora de manera directa, significativa y positiva el desempeño laboral del personal administrativo del Gobierno Regional del Cusco – 2018. Ya que en la TABLA N° 19 se obtuvo un nivel de correlación de 91.2%, lo que denota una relación SIGNIFICATIVA y un nivel de significancia o p-valor de 0,000, el cual al ser menor a 0,05 y por regla de decisión, permitió aceptar la hipótesis alternativa.

Palabras claves:

Capacitación, Desempeño laboral, administrativo, personal.

ABSTRACT

The present investigation work in English: The training and its influence in the labor performance of the administrative personnel of the Regional Government of Cusco - 2018. Establishing the next general objective: To determine which way will improve the labor performance of the administrative personnel of the Regional Government of Cusco - 2018 and the proposed general hypothesis was; The training improves directly, significantly and positively the job performance of the administrative staff of the Regional Government of Cusco - 2018.

This research had a quantitative, correlational approach, with non-experimental design, a population of 101 administrative workers of the Cusco Regional Government was studied and for the application of the selected instrument (questionnaire), a non-probabilistic census sample was determined. . For convenience of 101 workers of the Regional Government of Cusco, the statistical analysis was performed with the SPSS 23, through the use of the Pearson correlation coefficient, where a coefficient of 91.2% was found, which is significant, direct and positive.

According to the results obtained in the specific research on the results of inferential statistics. It was concluded that the training improves directly, significantly and positively the labor performance of the administrative staff of the Regional Government of Cusco - 2018. Since in TABLE No. 19 it obtained a level of correlation of 91.2%, which denotes a SIGNIFICANT relationship and a level of significance or p-value of 0.000, which when being less than 0.05 and as a decision rule, accept accepting the alternative hypothesis.

Keywords:

Training, work performance, administrative, personal.

I. INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad Problemática

La globalización ha influido en todas las empresas e instituciones para que estas se desarrollen en un ambiente de constantes cambios, y cuyo contexto nos obliga a analizar los diferentes factores que se manifiestan alrededor de las mismas. Esta nos crea un entorno competitivo que tiene relación directa con la administración del potencial humano, y de la gestión de la misma ya no como un recurso sino como parte estratégica del negocio; este contexto nos obliga a generar valor en nuestros colaboradores y contribuir a su formación, brindándoles herramientas que creen la efectividad de los recursos humanos para hacerlas más competitivas y por tanto el logro de objetivos institucionales.

Las iniciativas de las organizaciones para poder competir con mayor eficiencia y efectividad se sustentan en tener un manejo eficiente e innovador en la administración del potencial humano en términos de la calidad y satisfacción de los clientes internos y externos.

El Gobierno Regional el Cusco (GORE - CUSCO), su finalidad principal es promover el desarrollo de la región, por tanto resulta la necesidad de organizar parte de sus labores administrativas y estas coadyuven a mejorar el sistema administrativo y es en donde se ha observado que existe una carencia en desarrollar programas de capacitación adecuados y estas se realicen a medida del personal y de acuerdo a las necesidades de la organización.

Una encuesta piloto realizada al personal administrativo del Gobierno Regional del Cusco, un 58 % de los encuestados opinan que actualmente no reciben capacitaciones adecuadas a sus perfiles, por lo que se puede reflejar en una serie de acciones y procedimientos que se necesita mejorar y cubrir; por esto las personas que laboran en la institución deban poseer el conocimiento, la capacidad intelectual y la disposición inmediata, que le permita resolver problemas, comunicarse y reflexionar críticamente, sobre las

funciones inherentes a su trabajo; el personal administrativo, hace posible la agilización de los procesos administrativos con conocimiento pragmático.

Sobre esta base la presente investigación buscará conocer si existe o no relación entre estas variables de estudio, la capacitación y como esta influirá en el desempeño organizacional; y de cómo lograr efectos positivos en la variable independiente, que en este caso sería el desempeño laboral.

1.2. Trabajos Previos

Según (Torres Castañeda, 2010) Capacitación por competencias laborales un logro productivo para la empresa Farmacéutica laboratorios de Colombia. Tesis para optar el título profesional en Administración de Empresas, en la Pontificia Universidad Javeriana, Colombia

Toda empresa para mejorar su gestión necesita de trabajadores capacitados, para lo cual se debe de implementar laboratorios por especialidades y orientar sus especialidades a mejorar su desempeño laboral, en nuestro país de Peru y Colombia se requiere niveles de alta capacitación personal, porque los resultados empresariales e institucionales no son nada agradables.

Una vez realizada la investigación, se llegó a la siguiente conclusión: El equipo investigador concluye que se debe ofrecer capacitación a la fuerza comercial en competencias laborales, y siguiendo las sugerencias de los encuestados, lo pertinente es ofrecerles una lista de competencias para que ellos escojan en cuáles de éstas consideran que deben ser capacitados con el fin de mejorar su rendimiento y desempeño en el puesto de trabajo.

Gran parte de los encuestados sugiere que las personas deben recibir capacitaciones para que su desempeño sea más adecuado y apropiado a las condiciones laborales que ejercen, todo esto con el fin de mejorar su condición laboral y desempeño en el trabajo y otras que realizan en equipo de trabajo.

Según (Perez Varela & Sabia, 2013) Influencia de la Capacitación Laboral y la Evaluación de Desempeño en el Clima Organizacional de Hoteles 4 estrellas de Mar del Plata. Tesis para optar el grado académico de Magister

en Psicología con mención en Psicología Laboral, en la Universidad Nacional de Mar del Plata, Argentina.

Este antecedente de investigación, tuvo el siguiente. En las grandes empresas de otros países se preocupan por mejorar las condiciones de sus trabajadores y uno de ellos es su desempeño y el servicio que prestan en esta, para ello los gerentes invierten en su capacitación más que su remuneración, es decir que los recursos humanos a nivel institucional es el objetivo primordial para un mejor desempeño.

Llegando a las siguientes conclusiones, una vez culminada la investigación: Cada organización cuenta con sus propias características y propiedades a veces únicas y exclusivas, y la manera como se manifiesta el clima organizacional, el ambiente interno de las organizaciones, repercute en el comportamiento del individuo trabajador y por consiguiente en la productividad de la empresa.

Para mejorar el producto de la empresa, otros líderes invierten en la capacitación de los trabajadores con respecto a la armonía entre ellos, es decir el clima que impera en la empresa, mas velan el trabajo en equipo, es por esta razón que la productividad repercute cuando no existe armonía y entendimiento en su labor y las capacitaciones deben alcanzar este nivel.

Muchos de los países de América del Sur son empresas hoteleras y el trabajo informal es la circula en estos ámbitos y cuando se toma a los trabajadores, estos llegan en condiciones no muy apropiadas y se tiene que invertir en su capacitación y formas de desempeño y mucho más cuando los puestos que ocuparan son delicados.

Según (Begazo De Bedoya, 2016) La relación entre dos variables que merecen ser bien estudiadas son las que se relacionan con nuestro trabajado de investigación, donde la capacitación incide en toda empresa e institución, tanto en el sector privado como el público, es por esta razón que la importancia recae para buscar un mejor desempeño laboral a nivel del personal que labora en cualquier institución de nuestro país.

Según (Mayuri Barron, 2008) Capacitación empresarial y desempeño laboral en el Fondo de Empleados del Banco de La Nación - FEBAN, Lima 2006. Tesis para optar el grado académico de Doctor en Educación, en la Universidad Nacional Mayor de San Marcos. También considero los siguientes objetivos específicos: Determinar y Evaluar de qué manera un Programa de Capacitación Empresarial dirigido al Grupo A se relaciona con el Desempeño Laboral del Grupo Control de los Trabajadores del Fondo de Empleados del Banco de la Nación durante el 2006.

En una de las mejores universidades de nuestro país realizaron un trabajo de investigación relacionado con el desempeño de los profesionales que sirven en diferentes instituciones de nuestro país y se dieron con la grata sorpresa que un grupo que no recibía capacitación no respondía a los puestos de trabajo al cual se les asignaba y por lo tanto su desempeño era débil y sus productos inapropiados para el momento.

Otra de las instituciones que fue objeto de estudio para ver el desempeño laboral fue el Banco de la Nación, donde muchas de las personas concurren y observan el trato que reciben, el cual no es gratificante e incluso para las personas de la tercera edad que son cesantes y han servido muchos años a diferentes empresas, manifiestan que el trato y desempeño de los empleadores son inadecuadas y muchos casos llegan al maltrato.

1.3. Teorías Relacionadas al Tema

La Administración de Personal según (Chiabonato, 2002, pág. 30:35), la administración de personal o del talento humano, es una de las áreas más afectadas por los recientes cambios que acontecen al mundo moderno. Las empresas se dieron cuenta de que las personas son el elemento y la racionalidad en las decisiones. Tratar a las personas como recurso humano, es restarle la importancia del caso, hoy se habla de gestión del talento humano y son los socios y colaboradores principales de las organizaciones.

La era de la Industrialización Clásica era un periodo que sigue a la Revolución Industrial y que se extendió hasta mediados de 1950, cubriendo la primera mitad del Siglo XX. Su principal característica fue la intensificación

del fenómeno de la industrialización en todo el mundo y el surgimiento de los países desarrollados o industrializados. (Chiabonato, 2002)

Para definir a las personas que trabajan en las organizaciones se han empleado diversos términos: funcionarios, empleados, personal, trabajadores, obreros, recursos humanos, colaboradores, asociados, talentos humanos, capital humano, capital intelectual; y ahora muy bien llamado potencial humano. Casi siempre esos términos se utilizan de la manera vaga e imprecisa para referirse a las personas que trabajan en las organizaciones.

Ayudar a las personas y a las organizaciones a alcanzar sus objetivos, enfrentando numerosos desafíos que se derivan de las demandas y necesidades de los empleados. Hacer frente a los procesos dinámicos de la globalización, diversidad de la fuerza de trabajo, así como al constante cambio en la reglamentación del trabajo. Lograr el mejoramiento de las organizaciones de las cuales formamos parte, haciéndolas más eficientes y más eficaces. La creciente influencia y participación de los trabajadores y sus organizaciones sindicales en el establecimiento de mejores condiciones de trabajo. El desarrollo de la personalidad del trabajador. La creciente influencia del sector público con respecto a la relación entre la empresa y trabajadores.

Toda empresa debe contar con un personal motivado y emocionalmente positivo, para ello se tiene que buscar la identificación del personal y el reclutamiento de estos tiene que ser riguroso para entrar al sistema de capacitación, donde se invertirá una fuerte suma de dinero.

Ante la tendencia y de generar sistemas de gestión de calidad para asegurar la optimización de los procesos, es necesario contar con personal capacitado y comprometido con la misión y visión de la empresa. Consecuentemente, cada integrante del capital humano debe estar consciente de la importancia de su trabajo dentro de la organización ya que son el componente de la gran estructura.

Los procesos de capacitación merecen ser guiados de manera cuidados, porque depende de ellos los ingresos y el prestigio que gane cada empresa,

los grandes gerentes están invirtiendo millones de dólares para capacitar al personal con el que cuenta porque depende de ellos la solvencia y el prestigio e incluso contratan líderes conocedores del mercado ocupacional y en marketing.

La capacitación de personal Según (Louffat, 2011, págs. 93,94), en su libro Administración del Potencial Humano, considera que el término capacitación, no en pocas ocasiones, es considerada como sinónimo de: entrenamiento, formación, desarrollo e inclusive educación corporativa. Sin embargo, considera que no es así, que por el contrario tienen acepciones distintas, para Rodríguez, (2007:304)

Según (Reina, 2005) sostiene que la información comprende todos aquellos procedimientos mediante los cuales la organización trata de dotar, mantener e incrementar las competencias profesionales que permitan a los empleados una efectiva realización de las tareas que tienen encomendadas.

En las últimas décadas el manejo de información a cobrado auge en todas las organización con el lema el que maneja información maneja poder o controla el mundo y a nivel empresarial los grandes gerentes contratan a psicólogos para contribuir al manejo de personal y estén preparados emocionalmente para sacar adelante a la empresa.

Por otro lado, (Dolan, 2003, pág. 167) existe un deslinde entre los términos formación y desarrollo. Puesto la formación trata de proporcionar al empleado habilidades específicas o corregir deficiencias en su rendimiento y desarrollo hace referencia al esfuerzo de la organización para proporcionar a los empleados las habilidades que necesitara en el futuro.

Independientemente del término a emplear es conveniente tener claro que el proceso de capacitación busca desarrollar y/o mejorar continuamente las competencias de conocimiento, de habilidades y de actitudes. En ese contexto podríamos correlacionarlas con tres de los términos citados anteriormente capacitación, entrenamiento y formación, los cuales constituyen formas de educación organizacional.

La capacitación se correlaciona con conocimiento, porque implica conocer nuevos saberes sobre un mismo tema o sobre temas diversas. Entrenamiento se correlaciona con habilidad, porque se trata de aplicar en la práctica alguna técnica operativa. Formación se correlaciona con actitud, porque se centra en la vivencia y comportamiento en base a valores y principios de vida, es así que estas competencias, tienen como foco la educación organizacional.

De esta forma, el proceso de capacitación constituye un proceso de cambio continuo que se promueve tanto un desarrollo personal como un desarrollo organizacional y que puede llevarse a cabo a través de las siguientes fases: El diagnóstico de necesidades de capacitación es el punto de inicio para poder establecer un programa, proceso, o actividad de capacitación, la idea es descubrir priori en que aspectos de debe focalizar la capacitación. Según FONT & IMBERNON citado por PINEDA (2002) hay diversas necesidades que impulsan a la capacitación: Necesidad como carencia, ante la ausencia o falta de nivel de competencia. Necesidad como voluntad de cambio, para adecuarse a nuevas circunstancias. Necesidad como sensación percibida por el colectivo en su conjunto. Necesidad expresada por los sujetos en base a un autodiagnóstico. Necesidad relativa basada en la comparación.

La conjunción de dichas percepciones de necesidad da origen a dos perspectivas institucionales de capacitación: la perspectiva basada en la discrepancia o enfoque informativo y la perspectiva basada en la participación o enfoque de demanda.

El enfoque informativo se caracteriza porque la institución no distingue necesidades específicas, impone su criterio y selección de cursos, el participante no puede manifestar sus preferencias, se practica un uso intensivo de paquetes formativos estándar para reducir costo.

El enfoque participativo se caracteriza por evaluar las necesidades presentes y futuras, por buscar la participación activa del trabajador. Se dirige al autoaprendizaje, se plantea como solución a problemas reales, y emplea paquetes formativos adaptados.

En ese sentido existen tres niveles de diagnóstico que pueden ayudar a determinar dicha necesidad: El nivel organizacional, se refiere a las necesidades organizacionales producto de decisiones estratégicas, estructurales u operativas que impulsan a la capacitación, por ejemplo, estrategias de crecimiento o desarrollo empresarial que implica aumento de sedes, aumento de personal, aumento de actividades o , por el contrario, estrategias empresariales de sobrevivencia que implica reducción de sedes, reducción de personal donde los trabajadores que se queden deberán asumir las funciones de los que se van, etc. también se puede incluir aspectos estratégicos como la gestión de la cultura y del clima organizacional como factor de productividad que requiere motivación y satisfacción generadora de compromiso en el personal.

En nivel de los puestos, por medio del análisis de la descripción (exigencias y características del puesto) y especificaciones de puestos (exigencias y características del ocupante del puesto) se pueden determinar gaps o discrepancias entre lo que se espera y lo que se realiza, por ejemplo, un aumento o reducción en el número de funciones implica necesidades de capacitación; un cambio en los métodos o empleo de tecnologías de trabajo para cumplir las funciones genera nuevas necesidades de capacitación, etc.

El nivel de las personas, este aspecto se centre en la evolución permanente de las potencialidades del trabajador representadas en el desarrollo de sus competencias en tres dimensiones: el rubro de conocimientos, el rubro de habilidades y el rubro de actitudes, es decir el equilibrio entre los aspectos tangibles y los aspectos intangibles del capital intelectual.

El Diseño del plan de Capacitación, este diseño se trata de desarrollar los aspectos de contenidos o fundamentos pedagógicos del programa de capacitación. Según PINEDA (1995) citado por ANDRES (2005:132) cada programa de capacitación deberá contemplar: La necesidad detectadas gap entre perfil del puesto y competencias del funcionario. Objetivos perseguidos, a medida que se a mayor el nivel de adquisiciones, conocimientos y

habilidades establecidos como objetivo del curso, mas extendido, profundos y específicos serán los contenidos. Características de los alumnos y entorno. Requisitos de los contenidos de un curso: relevantes, que sean temas o tópicos importantes para el desarrollo institucional y personal. Adaptables, que se puedan aplicar a la realidad o contexto particular del capacitado. Pertinentes y transferibles, que puedan ser pasibles de ser difundidos y conocidos con las colegas, transfiriendo el know-how aprendido. Actualizados, que sean temas en boga, de aplicación en la coyuntura de los tiempos modernos. Secuenciales, que se realizan paso a paso, siguiendo una linea sistemática y coherente. Graduados, que se desarrollen de acuerdos a los niveles o intensidades, a saber: básicos, intermedios, avanzados. Constituidos por unas o varias unidades didácticas que le den secuencia y consistencia y metodología a desarrollar.

La implementación de las Estrategias de Capacitación, es la etapa de operacionalizar la ejecución de los programas, actividades o curso de capacitación, para lo cual, básicamente habría que definir algunos tópicos específicos que responden básicamente las siguientes preguntas.

Y quiénes son los capacitadores?. Se refiere a los personajes encargados de desarrollar la actividad de capacitación programada. Básicamente pueden ser capacitados internos constituidos por personal que labora en la propia institución, asignados para tal tarea en base a su experiencia o por cursos de capacitación previamente desarrollados y que se retrasmiten como efecto multiplicador; o capacitadores externos, contratados para la ocasión, quienes llevan directamente su know-how para aplicarlo dentro de la institución.

Cuando los capacitadores son internos esto genera las siguientes ventajas: conoce la idiosincrasia de la institución y de las colegas, se puede utilizar un lenguaje común, e más cómodo por que se conocen por las interrelaciones humanas y antecedentes de su comportamiento en la empresa y no genera resistencias, hay un compromiso fruto de que todos pertenecen a la misma institución.

Asimismo, los contactos son permanentes y voluntarios, los costos son menores; también se puede generar las siguientes desventajas: tendencia al relajamiento y chacota por clima informal, problemas de niveles jerárquicos entre capacitados y capacitadores, encontrar horarios convenientes coincidentes.

Cuando los capacitadores son externos, ofrecen un know-how moderno, actualizado, aplican técnicas y didácticas acordes al tipo de capacitación, se produce una relación formal con los capacitados y genera mayores expectativas en ellos, por lo novedoso, no hay problemas de rangos jerárquicos. Dentro de las desventajas esta la menor frecuencia de contacto una vez terminada la capacitación, es más costosa la actividad, en ocasiones puede tornarse muy formal la relación capacitado-capacitador.

Y dónde se produce la capacitación?. Algunas alternativas recurrentes pueden ser las siguientes: La capacitación en el puesto de trabajo se caracteriza por ser (Reina, 2005): Individual porque se desarrolla en bases a la relación personalizada de un instructor con el empleado. Activa, porque a medida que va desarrollándose la capacitación, y eventualmente puedan surgir dudas, el empleado puede preguntar o el propio instructor puede dar una recomendación inmediata.

Las formas de capacitación práctica, se basa en la aplicación en la realidad práctica de lo que se conoce basada en la teoría o praxis anterior. Específica, porque trata sobre los aspectos relevantes de la función/tarea y su exitosa realización. Maximizadora del principio de transferencia, porque se aplica inmediatamente lo que se aprende al trabajo en sí, al mismo momento. No se necesita de equipos ni de espacios especiales porque todo se realiza en el mismo lugar de trabajo el cual cuenta con todo el ambiente y los implementos necesarios. El costo de la formación se compensa porque el empleado está produciendo mientras aprende. El aprendizaje se produce influenciado por la observación e imitación de conductas.

Algunos de los métodos de capacitación en el puesto de trabajo son: Entrenamiento. Rotación de puestos. Asesoría, reemplazo o institución.

Asignación de cometidos especiales. La capacitación fuera del puesto de trabajo

Cómo se da las instalaciones de capacitación? Algunos aspectos que deben ser contempladas en el análisis son: Dimensiones. Colores. Iluminación. Piso. Paredes, Ventilación. Sillas y mobiliarias Tipos de lugares

La evaluación de la capacitación es un programa, curso o actividad de capacitación ha sido eficaz y eficiente? La forma natural de determinarlo es partir de una evaluación que procure medir la generación de valor económico referido a la rentabilidad financiera de la inversión realizada y la generación de valor social, buscando medir el mejoramiento de las potencialidades individuales del trabajador y de la organización con un todo. Todo proceso de evaluación implica comparar lo que se ha obtenido en periodos diferentes del tiempo. Según PINEDA (2002.251).

Existen cuatro momentos de evaluación de la capacitación. La situación inicial, es el momento referente de la medición, como se encuentra el futuro capacitado antes de iniciar la capacitación. Es una especie de diagnóstico de las necesidades de capacitación de los trabajadores y de la institución. la situación deseada, es la proyección a un segundo momento de lo que el capacitado debe lograr con la capacitación que ha seguido. Se encarga de analizar la marcha del proceso de enseñanza- aprendizaje y el avance en los objetivos iniciales planteados. la situación lograda, es lo que efectivamente ha conseguido como resultado concreto en la práctica con la capacitación seguida. También se le conoce como evaluación sumativa. La situación mantenida, es la de medir el impacto y la transferencia del know-how recibidos a otros compañeros y a la organización, a modo de impacto o repercusiones cuantitativas y cualitativas.

Las dimensiones de la capacitación se refieren a la manera como se divide la variable capacitación en unidades de análisis más pequeñas y que permiten estudiar a la variable de manera más específica.

Todos los empleados pueden y deben desarrollarse. En el enfoque tradicional, el desarrollo gerencial se reservaba apenas a una pequeña franja del personal: solo los niveles más elevados.

Los niveles jerárquicos en las empresas están sometidos a constantes evaluaciones y se basan en enfoques gerenciales los que apuntan a una mejor conducción de la empresa, es por esta razón que las organizaciones exigen diversas habilidades que involucre a todo el personal.

Desempeño en el Trabajo se define al desempeño como la cuarta etapa por la que pasan los grupos, durante la cual los grupos trabajan con eficiencia para alcanzar metas comunes, sujeto a las reglas básicas establecidas con anterioridad. Medida de la eficiencia y la eficacia de una organización; grado en que alcanzan los objetivos acertados. La administración es la principal actividad que marca una diferencia en el grado que las organizaciones le sirven a las organizaciones que afectan. El éxito que puede tener la organización al alcanzar sus objetivos y también al satisfacer sus obligaciones sociales depende, en gran medida del desempeño de sus miembros.

Toda actividad es evaluada y es parte del trabajo académico que realizan los trabajadores y están sometidas a las diversas áreas que compiten en cada instante, esta organización requiere de la práctica constante que ejerce cada trabajador y debe proporcionar el dominio personal y profesional que está capacitado en el área respectiva.

Dejar de lado todos los aspectos negativos que tiene el personal y brindar oportunidades de cambio empresarial, por esta razón los objetivos que persiguen las organizaciones deben ser cumplidas y superadas, porque están plasmadas en la misión y visión de la institución.

Los beneficios para el jefe: Evaluar mejor el desempeño y el comportamiento de los subordinados, teniendo como variables y factores de evaluación y principalmente contando con un sistema de medida capaz de neutralizar la subjetividad. Proponer medidas con el fin de mejorar el patrón de

comportamiento de sus subordinados, y comunicarse con sus subordinados para hacer comprender la mecánica de evaluación del desempeño como un sistema objetivo y la forma como se está desarrollando su desempeño mediante ese sistema.

Todo jefe proporciona beneficios para el personal, siempre en cuando esté familiarizado en el control y supervisión que realiza y ejecuta, generalmente propone medidas correctivas de control, nunca de obligación, porque todos están involucrados en las tareas institucionales, formando un sistema único y desarrollado.

Los beneficios para el subordinado: Conoce cuales son las expectativas de su jefe respecto a su desempeño que la empresa más valoriza en su funcionario. Conoce cuales son las expectativas de su jefe respecto a su desempeño y asimismo según él, sus puntos débiles y fuertes. Generalmente las empresas ofertan beneficios institucionales con relación al desempeño profesional, por ello los subordinados están en constante relación con la jefatura y los gerentes a través de informes permanentes y evaluaciones de las actividades que realizan, en otras palabras la autoevaluación es un factor que permanentemente lo realizan.

En casi todos los países se toma en cuenta el aspecto FODA para evaluar las condiciones de una empresa o las personas, porque es la base del funcionamiento y los beneficios de la institución, todos y cada una de ellas semestralmente evalúan las fortalezas y la debilidades y en muchos caso recae en el personal las debilidades y que no responden a las líneas de desempeño que corresponde y que merecen ser capacitados por áreas.

Los beneficios para la empresa o institución: Tiene condiciones de evaluar su potencial humano a corto, mediano y largo plazo y definir la contribución de cada empleado. Puede identificar los empleados que necesitan de reciclaje perfeccionamiento en determinadas áreas.

Toda empresa realiza su evaluación respectiva y lo hacer de manera trimestral o semestral, estas evaluaciones deben contar con la participación

de todo el personal, porque el prestigio y los ingresos que se obtenga serán a futuro para todos. Esta actividad da cobertura a las promociones de puestos a cada uno de los trabajadores y si algunos son removidos se les capacita permanente.

Muchas de las empresas recurren al potencial humano que tienen las personas al momento de atender a los clientes o realizar un servicio, para esta acción muchas entidades tienen mucho cuidado al seleccionar y reclutar al personal porque el factor prestigio se dé por medio, a esto colaboran las entrevistas personales para ver el perfil de cada uno de ellos para el puesto que ofertan y lo realizan de manera exigente.

Según Fernando Vargas Zúñiga (2002), en su ciclo de formación por competencias, primero hay que identificar las necesidades de capacitación en los empleados de la empresa, después hay que estructurar la respuesta para tales necesidades, enseguida ejecutar la formación, luego proceder a evaluarla y finalmente certificarla. Zúñiga (2002),

Este concepto está íntimamente ligado a la evaluación de desempeño la cual según (Louffat, 2011), es el proceso técnico de la administración del potencial humano que se encarga de medir sistemática y periódicamente la eficiencia y eficacia del funcionario en el cumplimiento de sus tareas actuales.

Gran parte del personal no está preparado con respeto al trato dentro de las empresas, esto debido a la formación profesional y académica que reciben en muchas universidades, para ello se requiere que sean prácticos en el momento de atender y servir, es decir no responden a las exigencias que los usuarios necesitan y solicitan, existiendo quejas y disgustos por el actuar de ellos.

Los indicadores de desempeño laboral Según (Franklin, 2007, pág. 150), en el trabajo de investigación referido al desempeño laboral, menciona que los indicadores de desempeño son:

La eficiencia. Capacidad para reducir al mínimo los recursos usados para alcanzar los objetivos de la organización. "Hacer las cosas bien" Es la capacidad para lograr un fin empleando los mejores medios posibles, de allí

el término eficiente. Describe la relación entre dos magnitudes: Costos unitarios y productividad. Cuantifica la optimización de recursos materiales, humanos, financieros y tecnológicos para obtener bienes y servicios a menor costo. Mayor cantidad de servicios dado el mismo nivel de recursos. Alcanzar un determinado nivel de servicios utilizando la menor cantidad de recursos posible.

No se trata de hacer por hacer las cosas y mucho más cuando se quiere que la empresa busque un prestigio adecuado dentro de nuestro país, se exige la optimización de los servicios y alcanzar las metas y objetivos de las empresas que son los que buscan mejores resultados con relación a los servicios, es decir un buen servicio mejora los ingresos de los clientes.

La eficacia. Capacidad para determinar los objetivos adecuados. “Hacer lo indicado”. Es la capacidad de lograr el efecto que se desea o se espera, sin que primen para ello los recursos o los medios empleados. Miden el nivel de cumplimiento de los objetivos: Resultado (% resultado logrado exitosamente respecto realizado-solicitado). Focalización (logrado respecto del universo). Cobertura (logrado respecto de la demanda posible). Impacto (logrado respecto del problema que se quiere atacar).

Para mejorar el desempeño laboral se requiere que el personal sea eficaz en cuanto al trabajo que realiza, es decir que el resultado de sus actividades sea a menor tiempo y menor costo, esta acción marca la cobertura de la empresa a mejores resultados con respecto a sus acciones y los mercados se vean mejor conjeturado por estas acciones.

1.4. Formulación del Problema

1.4.1. Problema General

¿Cuál es la relación entre la capacitación y el desempeño laboral del personal administrativo del Gobierno Regional del Cusco – 2018?

1.4.2. Problemas Específicos

- ¿Cuál es la relación entre la capacitación y la eficiencia laboral del personal administrativo del Gobierno Regional del Cusco - 2018?
- ¿Cuál es la relación entre la capacitación y la eficacia laboral del personal administrativo del Gobierno Regional del Cusco - 2018?
- ¿Cuál es la relación entre la capacitación y la economía laboral del personal administrativo del Gobierno Regional del Cusco - 2018?
- ¿Cuál es la relación entre la capacitación y la calidad del servicio del personal administrativo del Gobierno Regional del Cusco - 2018?

1.5. Justificación del Estudio

La presente investigación, tiene como objetivo principal brindar un aporte teórico de recopilación y análisis de información, que servirá para que profesionales de diferente ámbito que postulan al grado académico de maestro e investigadores en general y/o maestrías relacionadas, puedan utilizar este documento como referencia en sus trabajos de investigación.

El trabajo de investigación permitirá analizar de manera correlacional las variables de estudio como son la capacitación, el desempeño laboral, recopilando información teórica y conceptual de ambas variables. Esta propuesta representa una alternativa al problema propuesto de estudio en un caso específico, y utilizando un método inductivo se desarrollará una propuesta.

Con el estudio y la investigación de dichas variables se elaborará un diagnóstico situacional actual del contexto, específicamente del personal administrativo del Gobierno Regional del Cusco – 2018, lo que conllevará realizar de manera objetiva la propuesta de capacitación. Cabe mencionar que la medición posterior a la capacitación, reflejara si hubo o no mejoras en el desempeño laboral de los trabajadores. Realizando con ello la prueba de hipótesis respectiva y llegando a conclusiones y recomendaciones.

1.6. Hipótesis

1.5.1. Hipótesis General

Existe relación significativa entre la capacitación y el desempeño laboral del personal administrativo del Gobierno Regional del Cusco – 2018

1.5.2. Hipótesis Específicas

- Existe relación significativa entre la capacitación y la eficiencia laboral del personal administrativo del Gobierno Regional del Cusco - 2018
- Existe relación significativa entre la capacitación y la eficacia laboral del personal administrativo del Gobierno Regional del Cusco - 2018
- Existe relación significativa entre la capacitación y la economía laboral del personal administrativo del Gobierno Regional del Cusco - 2018
- Existe relación significativa entre la capacitación y la calidad del servicio del personal administrativo del Gobierno Regional del Cusco – 2018

1.7. Objetivo

1.7.1. Objetivo General

Determinar cuál es la relación entre la capacitación y el desempeño laboral del personal administrativo del Gobierno Regional del Cusco – 2018

1.7.2. Objetivos Específicos

- Determinar cuál es la relación entre la capacitación y la eficiencia laboral del personal administrativo del Gobierno Regional del Cusco - 2018
- Determinar cuál es la relación entre la capacitación y la eficacia laboral del personal administrativo del Gobierno Regional del Cusco - 2018

- Determinar cuál es la relación entre la capacitación y la economía laboral del personal administrativo del Gobierno Regional del Cusco - 2018
- Determinar cuál es la relación entre la capacitación y la calidad del servicio del personal administrativo del Gobierno Regional del Cusco – 2018

II. MÉTODO

2.1. Diseño de investigación

El capítulo metodológico de esta tesis se llevó a cabo según (Hernandez Sampieri, Fernandez Collado, & Baptista Lucio, 2010). El trabajo de investigación es cuantitativo de diseño no experimental, de corte transversal, es decir que no se experimentara con el sujeto de estudio y la evaluación solo se llevara a cabo en una ocasión.

La investigación es de tipo Descriptiva – correlacional, ya que en una primera etapa se describirá la situación actual del sujeto de estudio, que en este caso sería el Gobierno Regional del Cusco y en una segunda etapa, con apoyo de la estadística inferencial se estudiará la relación de las variables capacitación y el desempeño laboral.

2.2. Variables, Operacionalización

Variables

- **Variable 1:** Capacitación
- **Variable 2:** Desempeño laboral.

Operacionalización de variables (capacitación)

Tabla N° 1: Operacionalización de variables (capacitación)

DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE VALORACION
<p>CAPACITACION</p> <p>La capacitación según "Chiavenato" es el proceso educativo de corto plazo, aplicado de manera sistemática y organizada, por medio del cual las personas adquieren conocimientos, desarrollan habilidades y competencias en función de objetivos definidos.</p>	<p>Conjunto de medios que se organizan de acuerdo a un plan, para lograr que un individuo adquiera destrezas, valores o conocimientos.</p>	<p>TRANSMISIÓN DE INFORMACIÓN</p> <p>Es un proceso exclusivamente humano a través del cual se transmiten ideas, opiniones, puntos de vista.</p> <p>CHIAVENATO</p> <p>DESARROLLO DE HABILIDADES</p> <p>Es la capacidad y disposición para algo. ... Existen habilidades del pensamiento para expresar las ideas con claridad, argumentar a partir de la lógica, simbolizar situaciones, recuperar experiencias pasadas o realizar</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Necesidad de información • Transmisión de ideas • Interacción social • Retroalimentación • Puntos de vista • Ejecución de tareas • Trabajo en equipos • Habilidad del pensamiento • Expresión de ideas • Recuperación de experiencias • Realizar síntesis 	<p>a. Siempre</p> <p>b. Casi siempre</p> <p>c. A veces</p> <p>d. Nunca</p>

síntesis.

CHIAVENATO

DESARROLLO DE ACTITUDES

La dimensión actitudinal de la persona es, sin duda, junto con los valores, la dimensión más importante para el aprendizaje, la innovación, la fiabilidad, el compromiso y el desempeño.

CHIAVENATO

DESARROLLO DE CONCEPTOS

Proceso de creación y desarrollo del conocimiento, como de instrucción y aprendizaje. Formación de conceptos que se adquieren a través de la experiencia directa.

CHIAVENATO

- Cambio de actitudes
- Sensibilidad de los trabajadores
- Involucramiento e identificación
- Innovación
- Compromiso de trabajo
- Motivación laboral
- Interrelación social
- Desarrollo de ideas y conceptos
- Empatía con los usuarios
- Desarrollo del conocimiento
- Experiencia directa
- Creatividad

Tabla N° 2: Matriz de operacionalización “Desempeño Laboral”

DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE VALORACION
CAPACITACION		EFICIENCIA		
Destreza o habilidad con la que las personas realizan una actividad. Es el producto de un conjunto de conocimientos, experiencias previas, sentimientos, actitudes, valores, motivaciones entre otras características que actúan directamente o influyen sobre el logro de los objetivos planeados KOTTER, JOHN (1992) El factor liderazgo. Madrid	Es el rendimiento laboral y la actuación que manifiesta el trabajador al efectuar las funciones y tareas principales que exige su cargo.	Es la relación que existe entre los recursos empleados en un proyecto y los resultados obtenidos con el mismo. Hace referencia sobre todo a la obtención de un mismo objetivo con el empleo del menor número posible de recursos. KOTTER, JOHN (1992) El factor liderazgo. Madrid	<ul style="list-style-type: none"> • Direccionamiento Estratégico. • Capacitación del Potencial Humano. • Cumplimiento de objetivos y metas • Proyecto común • Resultados obtenidos 	<ul style="list-style-type: none"> e. Siempre f. Casi siempre g. A veces h. Nunca
		EFICACIA		
		En el ámbito empresarial es la adquisición de los objetivos trazados previamente de las cosas correctamente, con el simple propósito de lograr o alcanzar las metas previstas. KOTTER, JOHN (1992) El factor	<ul style="list-style-type: none"> • Recursos utilizados • Administración de la Información • Ámbito empresarial • Adquisición de objetivos trazados • Propósitos a logras 	

liderazgo. Madrid

ECONOMÍA

La economía se ocupa de los recursos al alcance del hombre, ya sea naturales o artificiales, que le sirven para satisfacer sus necesidades y, a partir de esta premisa, de su capacidad para ser intercambiados o utilizados como bienes económicos.

- Recursos alcanzables
- Satisfacción de necesidades
- Capacidad de intercambiar
- Economía prevista
- Logro de metas

KOTTER, JOHN (1992) El factor liderazgo. Madrid

CALIDAD DE SERVICIO

Calidad, entendida como satisfacción de las necesidades y expectativas del cliente o, expresado en palabras de J. M. Juran, como aptitud de uso.

- Satisfacción de las necesidades
- Expectativas laborales
- Pertinencia laboral
- Precisiones laborales
- Satisfacción del cliente

KOTTER, JOHN (1992) El factor liderazgo. Madrid

2.3. Población y muestra

2.3.1. Población

Para que una institución alcance una mejor productividad por parte de sus trabajadores, se necesita que la entidad, cuente con proyectos que motiven de manera eficiente a los trabajadores para realizar una labor que beneficie a toda la organización, en este proceso de estudio se busca determinar como la capacitación influye en el desempeño laboral del personal administrativo del Gobierno Regional del Cusco, de donde para el éxito de los datos recogidos nuestra población estuvo constituido por trabajadores y personal administrativo bajo el régimen CAS como también de personal de planta o nombrados, llegando a sumar ciento uno personas, este grupo se muestra en el siguiente cuadro:

Tabla N° 3: Población

Varones	Mujeres
65	36

Fuente: Elaboración propia

2.3.2. Muestra

En esta parte se efectuó la selección de las personas que conformaran parte de la muestra de estudio, el cual tomado de manera no probabilística intencionada, y de forma estratificada, ya que cualquiera que conforma parte de la población está sujeto a ser seleccionad dentro de este grupo, así mismo por el número de integrantes de la población no fue necesario utilizar cálculos estadísticos para determinar dicha muestra en este entender dicho grupo está compuesto por cuarenta trabajadores, que laboran en las diferentes áreas del gobierno regional del Cusco el cual se detalla a continuación.

Tabla N° 4: Muestra

Varones	Mujeres
20	20

Fuente: Elaboración propia

2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.

Instrumento.- Para tomar en cuenta la opinión que brindaron los trabajadores de esta entidad gubernamental, sobre el caso estudiado se elaboró dos instrumentos, característicos para una investigación descriptiva al cual se le denominó cuestionario, estos fueron diseñados para cada una de las variables estudiadas, de manera que se pueda conseguir afirmaciones fidedignas por parte de los sujetos sometidos a esta investigación del cual para este caso se utilizó la técnica de la encuesta, estos cuestionarios se distinguen de otras porque están compuestas por ítems de respuestas con la escala de Likert de manera ordinal, como también se les asignó una codificación numérica para un mejor manejo estadístico en la base de datos, estas características descritas la podemos observar en el cuadro contiguo.

Tabla N° 5: Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnicas	Instrumentos	Valoración/Dimensiones	Valoración/variables
Encuesta	Capacitación	Siempre = 3	Muy buena = 3
		Casi siempre = 2	Buena = 2
		A veces = 1	Regular = 1
		Nunca = 0	Mala = 0
Encuesta	Desempeño laboral	Siempre = 3	Muy buena = 3
		Casi siempre = 2	Buena = 2
		A veces = 1	Regular = 1
		Nunca = 0	Mala = 0

Confiabilidad de datos.

Los cuestionarios tuvieron un análisis probabilístico, esto para determinar su nivel de confiabilidad, del cual se recurrió al estadístico alfa de Cronbach, lo que ayudo a la determinación de su consistencia interna, este coeficiente tiene un rango de cálculo que varía desde cero hasta una unidad, en donde se puede determinar el nivel de confianza y consistencia interna de los cuestionarios, teniendo en cuenta el apoyo de la bibliografía estadística se aprecia en el cuadro siguiente los rangos de confiabilidad que podría tener el análisis de un determinado instrumento el cual se detalla a continuación.

Tabla N° 6: Rangos para interpretación del coeficiente alpha de Cronbach

Rango	Magnitud
0.01 a 0.20	Muy baja
0.21 a 0.40	Baja
0.41 a 0.60	Moderada
0.61 a 0.80	Alta
0.81 a 1.00	Muy alta

Fuente: Cronbach 1951

Los instrumentos aplicados a los servidores públicos de la municipalidad en estudio, tuvieron una evaluación probabilística, para determinar el nivel de confianza que tienen dichos cuestionarios, que luego de este cálculo el coeficiente tanto para la primera variable como para sus respectivos aspectos se pueden apreciar en el siguiente cuadro:

Capacitación.

	Alfa de Cronbach ^a	N de elementos
D1: Transmisión de información	0.8321	5
D2: Desarrollo de Habilidades	0.8202	6
D3: Desarrollo de actitudes	0.8102	7
D4: Desarrollo de conceptos.	0.8357	5
Capacitación	0.8245	23

Nota: Paquete estadístico Spss versión 23

Valor de coeficiente alpha = 0.8 (más detalles ver en anexos de la tesis)

Se aprecia en el cuadro anterior que el coeficiente de confiabilidad, para esta variable es de 0,8, que teniendo en cuenta los rangos de consistencia Alfa de Cronbach se determina que este instrumento tiene alta confiabilidad, tanto para este como para sus respectivas dimensiones.

Tabla N° 7: Desempeño laboral

	Alfa de Cronbacha	N de elemento
D1: Eficiencia	0.8346	5
D2: Eficacia	0.8347	5
D3: Economía	0.8332	5
D4: Calidad de servicio	0.8330	5
Desempeño laboral	0.8338	20

Fuente: Paquete estadístico Spss versión 23

Valor de coeficiente alpha = 0.8 (más detalles ver en anexos de la tesis)

Se aprecia los resultados del cuadro que los datos al someterse al análisis para determinar la confiabilidad de la variable dependiente como para los aspectos que la componen arroja un resultado de 0,8 y que considerando los intervalos de confianza, se aprecia que este tiene un nivel de confianza alta.

2.5. Método de análisis de datos

Validación por juicios de expertos

Para poder obtener opiniones verdaderas y válidas para la descripción de nuestro proceso de indagación, las encuestas fueron analizadas antes de su respectiva aplicación, este proceso lo realizaron personas conocedoras del proceso de investigación, en este caso docentes de la respectiva universidad quienes luego de revisar tanto el fondo y la forma de los cuestionarios dieron su opinión al respecto sobre dichos instrumentos, esta apreciación por parte de estos expertos lo podemos observar en el siguiente cuadro:

Tabla N° 8: Validación por juicios de expertos

N°	NOMBRE DEL EXPERTO	% de Valoración
01	EDGAR ENRÍQUEZ ROMERO	80
02	EDWARDS JESÚS AGUIRRE ESPINOZA	80
03	FLAVIO R. SANCHEZ ORTIZ	80
Promedio		

Fuente: Elaboración Propia.

Como se observara los datos anteriores muestran en porcentajes las apreciaciones cuantitativas de los docentes luego de la revisión de los instrumentos, el cual alcanzo un 80 % de promedio total en base a la calificación de los tres expertos, lo que nos permite continuar con el proceso de indagación.

Método de análisis de datos

La presente investigación nace de una problemática relevante en nuestra sociedad sobre como motivar de mejor manera a los trabajadores, que teniendo en cuenta las características primordiales del proceso de investigación esta tendrá mucha importancia en nuestra sociedad, como primer paso se seleccionó la situación problemática que luego de la prognosis respectiva se procedió a elaborar los instrumentos, que luego de efectuar las encuestas a los trabajadores participes de este estudio, este fue analizado y descrito en base a las tablas de frecuencia y gráficos respectivos, mediante la estadística descriptiva, en dicho análisis también tuvo lugar la evaluación de los supuestos es decir de las hipótesis que mediante el estadístico Tau b de Kendall y la correlación correspondiente se realizó la demostración de estas, dicho proceso fue mediante la estadística inferencial que en este caso se utilizó instrumentos estadísticos como es el SPSS, MINITAB y para la data fue necesario el EXCEL.

2.6. Aspectos éticos

El presente trabajo de investigación, cumple con todos los requisitos de forma y fondo exigidos por la Escuela de Post grado de la Universidad Cesar Vallejo, para optar el grado académico de Maestro.

El trabajo que se presenta es original y autentico.

El presente plan, así como el trabajo de tesis se desarrolla en base a la norma internacional APA, el aporte intelectual de diferentes autores, en el momento de la elaboración del presente.

III. RESULTADOS

3.1. Descripción.

Los cambios constantes en la sociedad arrastran consigo aspectos relevantes a la labor del hombre el cual que dentro de su institución con el transcurrir del tiempo se hace monótono, el cual para seguir laborando de mejor manera necesita de estímulos ya sea externos o internos que propendan a que su labor tenga mejor producción, en este estudio se hace referencia a como la capacitación influye en el desempeño laboral del personal administrativo del Gobierno Regional del Cusco, del cual para un mejor análisis y descripción de la indagación fue necesario elaborar instrumentos caracterizados con preguntas de respuesta múltiple considerando la escala de Likert, con un aspecto ordinal, es así que para la variable independiente se diseñó cinco ítems para la transmisión de información, otras seis para el desarrollo de habilidades, como también para desarrollo de actitudes, se diseñó siete preguntas, y para el desarrollo de conceptos, se planteó cinco ítems, por otro lado en cuanto a la variable dependiente se diseñó a cinco preguntas para las dimensiones de eficiencia, eficacia, economía y calidad de servicio respectivamente, para un mejor análisis, descripción y tabulación de las opiniones de los trabajadores, las respuestas fueron codificadas numéricamente y ubicadas de acuerdo al código numérico en rangos establecidos para cada una de las dimensiones donde correspondan dichas respuestas, estos valores se aprecian de mejor manera en los cuadros siguientes:

Tabla N° 9: Variable capacitación

CATEGORIAS	DIMENSIONES			
	Transmisión de información	Desarrollo de habilidades	Desarrollo de actitudes	Desarrollo de conceptos
Nunca	(0 – 3)	(0 – 4)	(0 – 5)	(0 – 3)
A veces	(4 – 7)	(5 – 8)	(6 – 10)	(4 – 7)
Casi siempre	(8 – 11)	(9 – 13)	(11 – 15)	(8 – 11)
Siempre	(12 – 15)	(14 – 18)	(16 – 21)	(12 – 15)

Fuente: Elaboración propia

Para el caso de la segunda variable de esta indagación también se elaboró rangos equivalentes de acuerdo al puntaje total de cada dimensión y como se mencionó anteriormente esto para poder ubicar las diferentes acepciones de los sujetos de nuestra muestra el cual se puede analizar en el siguiente cuadro.

Tabla N° 10: Variable Desempeño laboral

CATEGORIAS	DIMENSIONES			
	Eficiencia	Eficacia	Economía	Calidad de servicio
Nunca	(0 – 3)	(0 – 3)	(0 – 3)	(0 – 3)
A veces	(4 – 7)	(4 – 7)	(4 – 7)	(4 – 7)
Casi siempre	(8 – 11)	(8 – 11)	(8 – 11)	(8 – 11)
Siempre	(12 – 15)	(12 – 15)	(12 – 15)	(12 – 15)

Fuente: Elaboración propia

3.2. Resultados de la variable capacitación.

Tabla N° 11: Transmisión de información

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	11	27,5	27,5
A veces	23	57,5	85,0
Casi siempre	3	7,5	92,5
Siempre	3	7,5	100,0
Total	40	100,0	

Fuente: Elaboración propia.

Interpretación:

En lo referente a la transmisión de información se aprecia que el 57,5% de los trabajadores respondió a veces, otro 27,5% de los mismos adujo nunca y el 7,5% de los mismos opto por responder siempre y casi siempre respectivamente.

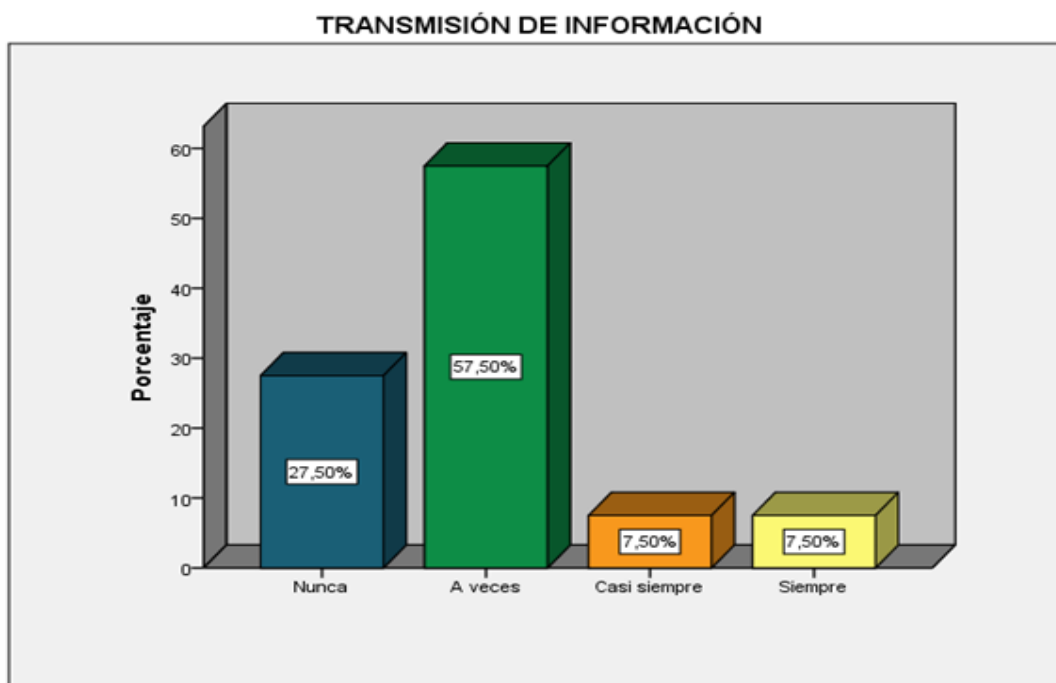


Gráfico N° 1: Transmisión de información

Análisis.

Con referencia al aspecto anterior, la gráfica muestra que un porcentaje mayor de los trabajadores aduce que a veces actualiza sus necesidades de información para un mejor trabajo, esto porque en ocasiones transmite sus ideas de manera adecuada y pertinente, así mismo estos encuestados manifiestan que algunas veces promueven la interacción social a través de su equipo de trabajo, en donde realizan la retroalimentación de las actividades que realiza con sus compañeros de trabajo, apreciándose además que en poco participan de manera democrática dando algunos puntos de referencia a las actividades que realizan dentro de su labor en esta entidad.

Tabla N° 12: Desarrollo de habilidades

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	9	22,5	22,5
A veces	21	52,5	75,0
Casi siempre	7	17,5	92,5
Siempre	3	7,5	100,0
Total	40	100,0	

Fuente: Elaboración propia.

Interpretación:

El cuadro anterior en lo que es el desarrollo de habilidades, muestra que el 52,5% de los encuestados optó por la alternativa de a veces, otro 22,5% de los mismos marcó la alternativa nunca, el 17,5% respondió casi siempre, solo el 7,5% de los mismos adujo siempre.

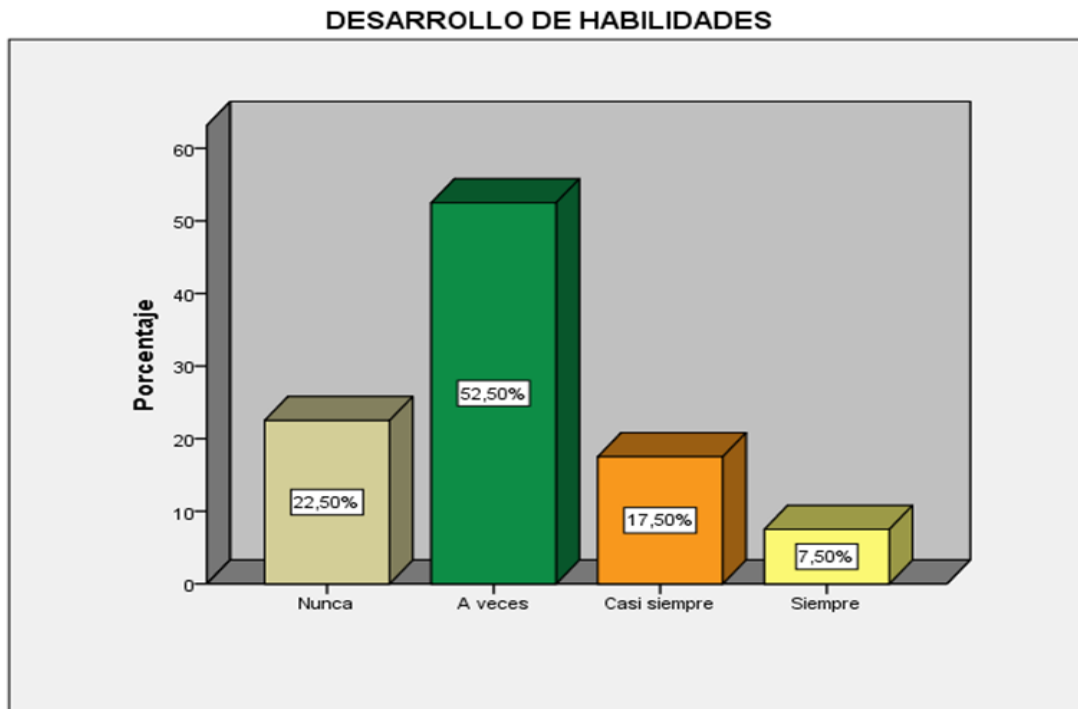


Gráfico N° 2: Desarrollo de habilidades

Análisis

En el gráfico anterior se puede apreciar que un número mayor de los trabajadores, manifiesta que a veces realiza y ejecuta sus tareas a través de equipos de trabajo, ya que en ocasiones se organizan de manera sinérgica para promover mejor sus actividades, este grupo aduce que algunas veces desarrollan sus habilidades del pensamiento formulando preguntas, llegando a participar activamente expresando sus ideas de manera coherente, así mismo se aprecia en este grupo que a veces recuperan experiencias positivas a nivel de compañeros lo que les lleva a inferir y sintetizar las opiniones de todos los que trabajan en una determinada área.

Tabla N° 13: Desarrollo de actitudes

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	12	30,0	30,0
A veces	20	50,0	80,0
Casi siempre	3	7,5	87,5
Siempre	5	12,5	100,0
Total	40	100,0	

Fuente: Elaboración propia.

Interpretación:

Se aprecia en el cuadro anterior que sobre el desarrollo de actitudes el 50,0% de estos trabajadores marco la respuesta de a veces, otro 30,0% respondió nunca, el 12,5% opto por responder siempre y el 7,5% prefirió la alternativa de casi siempre.

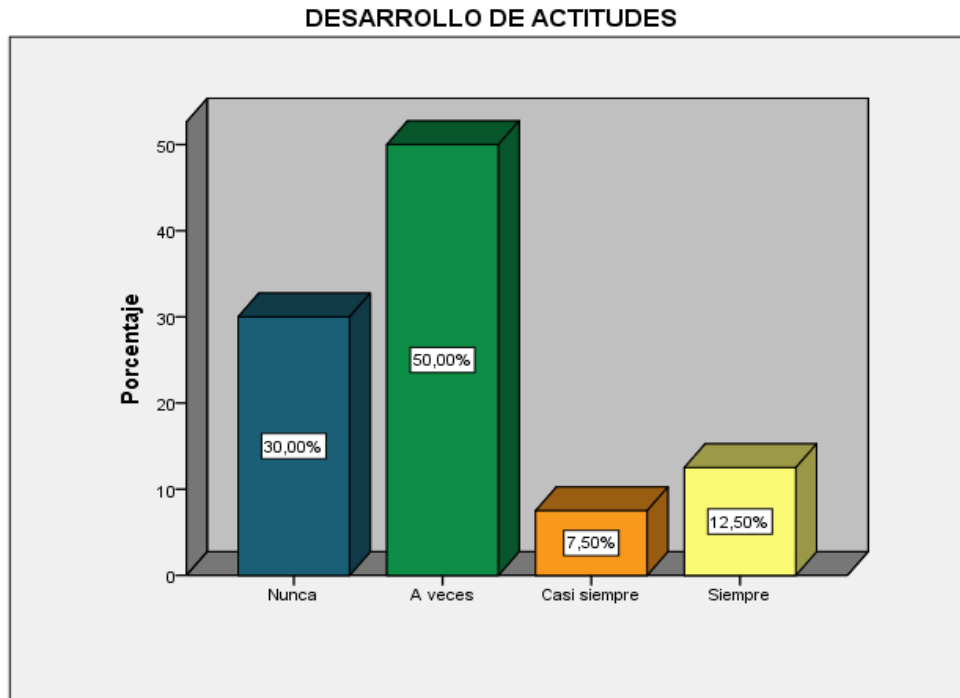


Gráfico N° 3: Desarrollo de actitudes

Análisis

Sobre el desarrollo de actitudes el gráfico muestra que un porcentaje apreciable de los encuestados manifiesta que a veces promueve el cambio de actitud frente a sus compañeros, llegando a incentivar la sensibilidad de los que lo rodean en su labor diaria, ya que dentro del trabajo algunas veces se involucra y se identifica frente a los problemas de sus compañeros, este mismo grupo de trabajadores indican que en ocasiones promueve la innovación en equipo, llegando a generar el compromiso de trabajo, por otro lado se aprecia que muy poco se promueve la motivación laboral a sus compañeros, llegando a generar la interrelación social entre compañeros.

Tabla N° 14: Desarrollo de conceptos

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	7	17,5	17,5

A veces	21	52,5	70,0
Casi siempre	7	17,5	87,5
Siempre	5	12,5	100,0
Total	40	100,0	

Fuente: Elaboración propia.

Interpretación:

Del cuadro anterior se aprecia que sobre el desarrollo de conceptos el 52,5% de los trabajadores encuestados opto por la respuesta de a veces, otro 17,5% de los mismos respondió casi siempre y nunca respectivamente, otro 12,55 de estos marco la alternativa de siempre.

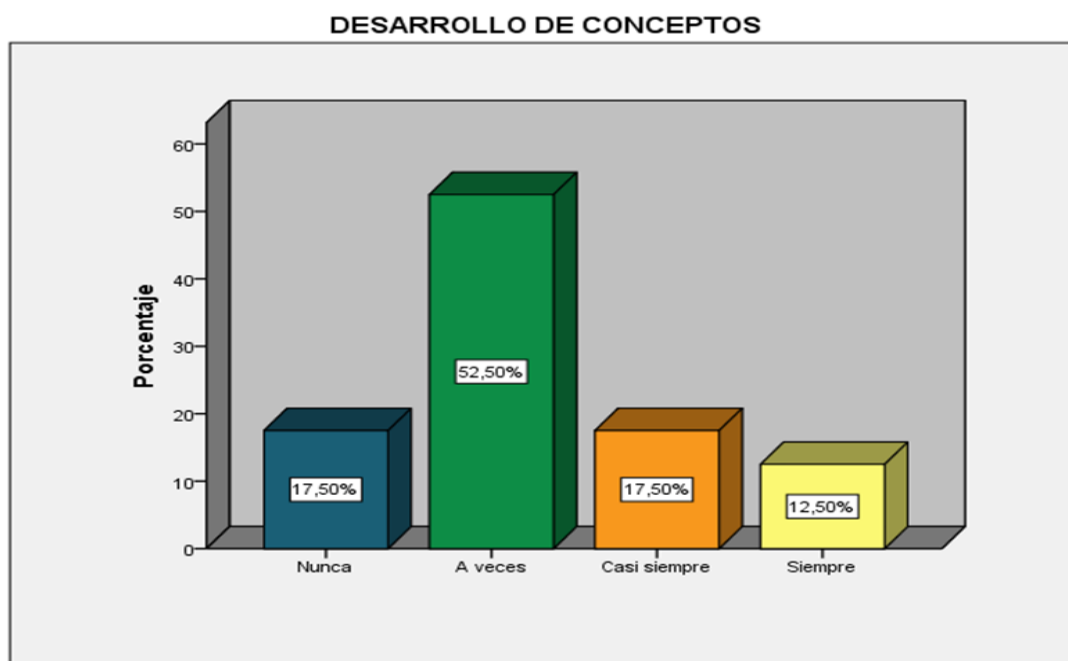


Gráfico N° 4: Desarrollo de conceptos

Análisis

Del grafico anterior se aprecia que un número mayor de los trabajadores respondió que a veces en sus tareas coadyuva con sus ideas y conceptos,

llegando a demostrar empatía con sus compañeros de trabajo, por otro lado este grupo de encuestados manifiesta que algunas veces desarrollan el conocimiento de manera pertinente, llegando a compartir sus experiencias de manera directa a nivel de compañeros, se percibe que a nivel de las diferentes áreas se promueve la creatividad a nivel de equipo con tal de desarrollar un trabajo eficaz dentro de esta entidad gubernamental.

3.3. Resumen de la variable: capacitación.

Tabla N° 15: Capacitación

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Mala	10	25,0	25,0
Regular	20	50,0	75,0
Buena	5	12,5	87,5
Muy buena	5	12,5	100,0
Total	40	100,0	

FUENTE: Elaboración propia.

Interpretación:

El cuadro anterior muestra en resumen los resultados de la capacitación, en donde el 50,0% de los trabajadores encuestados indicó que es regular, el 25,0% respondió que es mala, otro 12,5% de los mismos dijo que es muy buena y buena respectivamente.

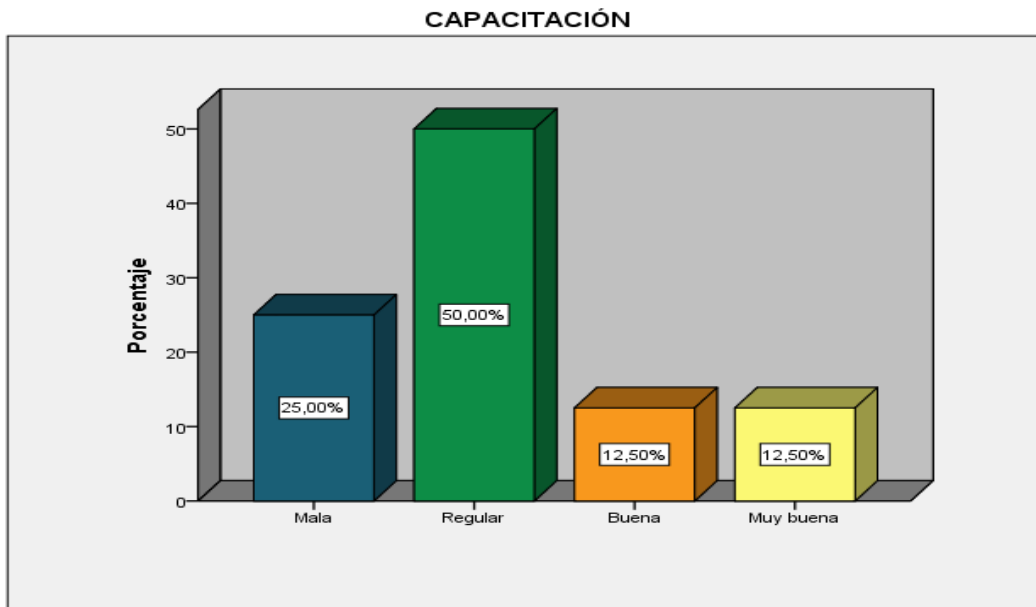


Gráfico N° 5: Capacitación

Análisis

El gráfico anterior muestra en resumen los resultados sobre la primera variable de estudio en donde un número apreciable de los encuestados respondió que es regular, de donde se pudo arribar a la conclusión de que la capacitación es regular del personal administrativo del Gobierno Regional del Cusco, esto porque la transmisión de información se efectúa de forma pertinente a nivel de los trabajadores, ya que la interacción social entre ellos es mínima debido a que muy poco se toma en cuenta sus puntos de vista, dentro de la entidad también se aprecia que algunas veces se considera el desarrollo de habilidades, esto porque muy poco se trabaja en equipos, donde se les limita que demuestren su habilidad de pensamiento y expresión de ideas para interrelacionarse a nivel de compañeros, así mismo estos encuestados aducen que a veces se efectúa el desarrollo de sus actitudes, lo que trae que en ocasiones se sientan involucrados e identificados con la misión de la entidad, a esto se suma el poco actuar de motivación laboral por parte de los jefes, llegando a limitar el desarrollo de conceptos e ideas a nivel de estos trabajadores, este grupo de encuestados aduce que algunas veces existe empatía por parte de los demás compañeros de

trabajo y que en poco se toma su experiencia directa dentro de este gobierno regional.

3.4. Resultados del instrumento desempeño laboral.

Tabla N° 16: Eficiencia

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	5	12,5	12,5
A veces	24	60,0	72,5
Casi siempre	7	17,5	90,0
Siempre	4	10,0	100,0
Total	40	100,0	

Fuente: Elaboración propia.

Interpretación:

En referencia a la eficiencia se aprecia que el 60,0% de los trabajadores respondió a veces, otro 17,5% del mismo marco la respuesta de casi siempre, el 12,5% optó por responder nunca, solo el 10,0% de los encuestados marcos la respuesta de siempre.

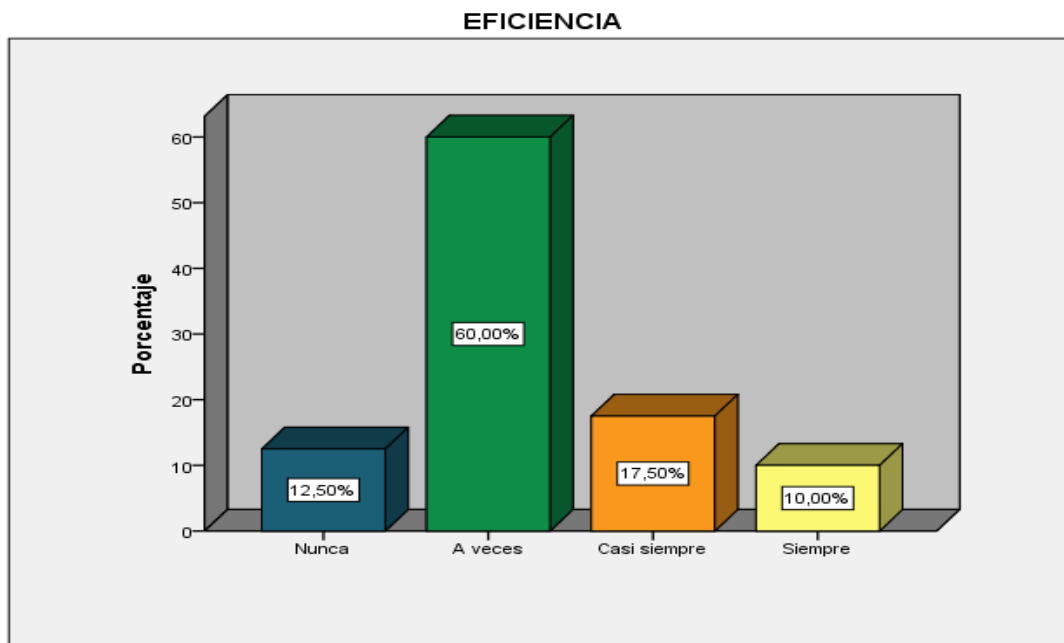


Gráfico N° 6: Eficiencia

Análisis

El gráfico anterior muestra que un porcentaje relevante de los trabajadores encuestados mencionó que a veces mejora su direccionamiento estratégico a través de equipos de trabajo, donde ocasionalmente promueve la capacitación del potencial humano entre compañeros, en donde a veces se logra cumplir sus objetivos y metas que se propuso, de este mismo grupo se obtuvo que a veces ejecuta su proyecto de manera eficiente, ya que evalúa sus resultados obtenidos del trabajo que realiza a nivel de área, en donde se aprecia el nivel laboral que efectúa en esta entidad.

Tabla N° 17: Eficacia

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	6	15,0	15,0
A veces	26	65,0	80,0

Casi siempre	4	10,0	90,0
Siempre	4	10,0	100,0
Total	40	100,0	

Fuente: Elaboración propia.

Interpretación:

Sobre la eficacia el cuadro anterior muestra que el 65,0% de los encuestados respondió a veces, otro 15.0% de los mismos respondió nunca, el 10,0% de ellos opto por la respuesta de siempre y casi siempre respectivamente.

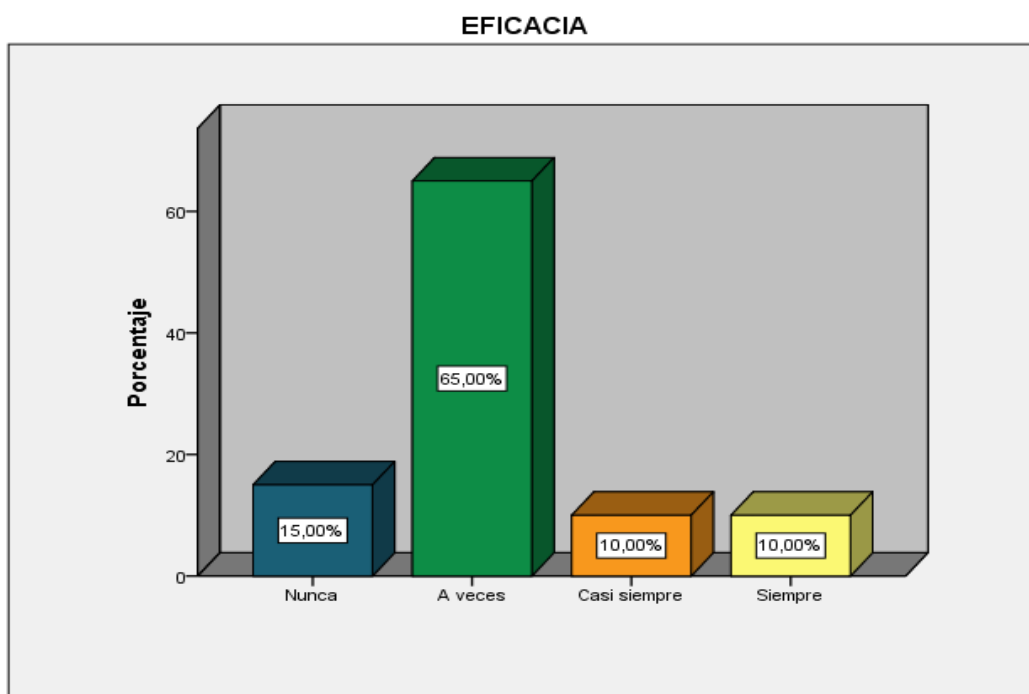


Gráfico N° 7: Eficacia

Análisis

Se puede observar de los resultados anteriores en lo que se refiere a esta dimensión que un número mayor de los encuestados manifiesta que a veces emplea recursos adecuados para lograr sus objetivos, donde se promueve la administración adecuada entre compañeros, así mismo estos encuestados

indican que algunas veces cuida el prestigio de la institución, lo que le lleva a que de manera esporádica logre los objetivos trazados a nivel institucional, lo que le lleva a cumplir de manera regular con los propósitos de la entidad gubernamental donde labora.

Tabla N° 18: Economía

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	7	17,5	17,5
A veces	23	57,5	75,0
Casi siempre	6	15,0	90,0
Siempre	4	10,0	100,0
Total	40	100,0	

Fuente: Elaboración propia.

Interpretación:

En lo referente a la economía, el cuadro anterior muestra que el 57,5% de estos dio una respuesta de a veces, el 17,5% opto por indicar nunca, el 15,0% respondió casi siempre, solo el 10,0% adujo siempre.

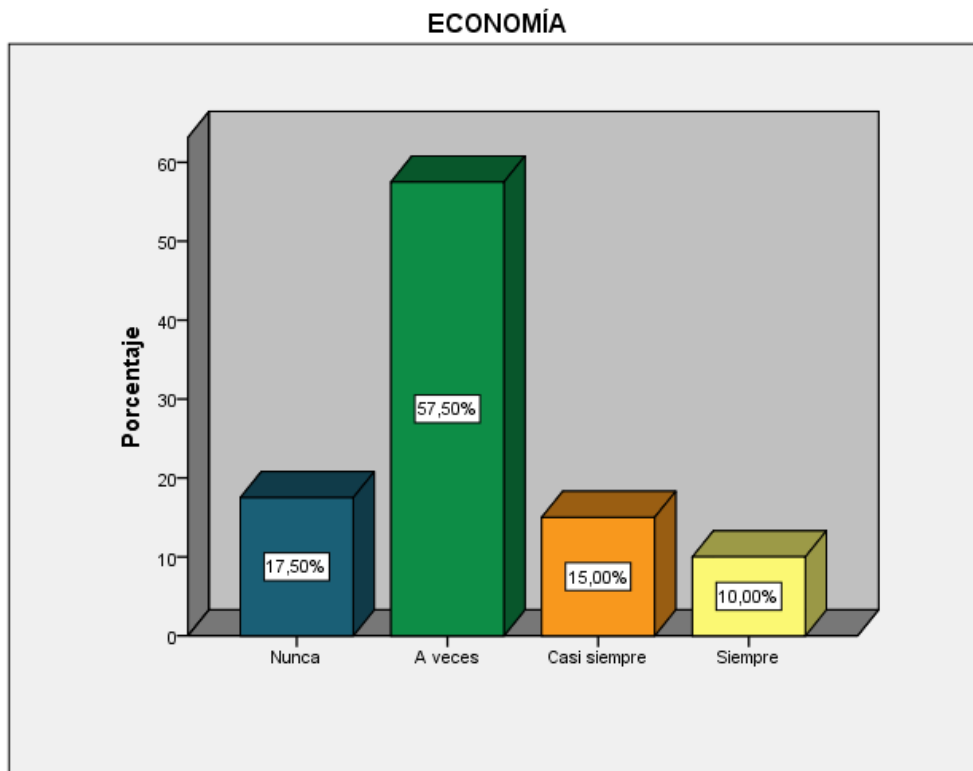


Gráfico N° 8: Economía

Análisis

Sobre la economía, el grafico anterior muestra que un porcentaje apreciativo de los trabajadores optó por responder que a veces, con su labor se logran obtener los recursos alcanzables que se trazaron, ya que durante su labor se alcanza la satisfacción de las necesidades de la institución, por otro lado estos encuestados aducen que en ocasiones tienen la capacidad de intercambiar puestos de trabajo, ya que su actividad que realiza logra en ocasiones mejorar la economía prevista para su familia, esto porque algunas veces con el trabajo que realiza logra las metas que se trazaron a nivel de área de trabajo.

Tabla N° 19: Calidad de servicio

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	8	20,0	20,0
A veces	27	67,5	87,5
Casi siempre	2	5,0	92,5
Siempre	3	7,5	100,0
Total	40	100,0	

Fuente: Elaboración propia.

Interpretación:

En lo que respecta a la calidad de servicio se obtuvo que el 67,5% de los encuestado marco la respuesta de a veces, el 20,0% opto por la respuesta de nunca, otro 7,5% marco la alternativa de siempre, solo el 5,0% respondido casi siempre.

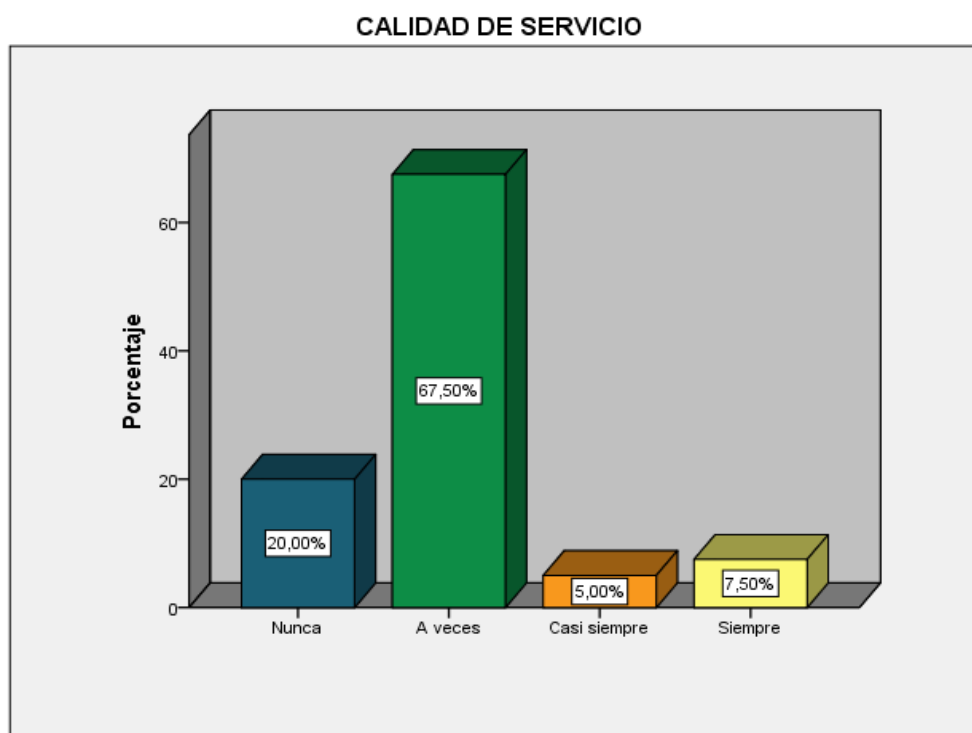


Gráfico N° 9: Calidad de servicio

Análisis

En cuanto a esta dimensión se aprecia en el cuadro anterior que un número mayor de los trabajadores encuestados respondió que a veces mediante su trabajo satisface las necesidades de su familia, ya que la institución donde labora en ocasiones logra las expectativas que esperaba, dichos trabajadores aducen que algunas veces realiza de manera pertinente su labor ya que la motivación es mínima, y que su actividad que realiza requiere de precisión laboral, generando que con su actividad el cliente de manera regular se sienta satisfecho durante su atención en esta entidad gubernamental.

3.5. Resumen de la variable desempeño laboral.

Tabla N° 20: Desempeño laboral

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Malo	7	17,5	17,5
Regular	23	57,5	75,0
Bueno	6	15,0	90,0
Muy bueno	4	10,0	100,0
Total	40	100,0	

Fuente: Elaboración propia.

Interpretación:

En el cuadro anterior se observa en resumen sobre el desempeño laboral que el 57,5% de los trabajadores respondió que es regular, otro 17,5% de estos indico que es malo, el 15,0% adujo que es bueno solo el 10,0% manifestó que es muy bueno.

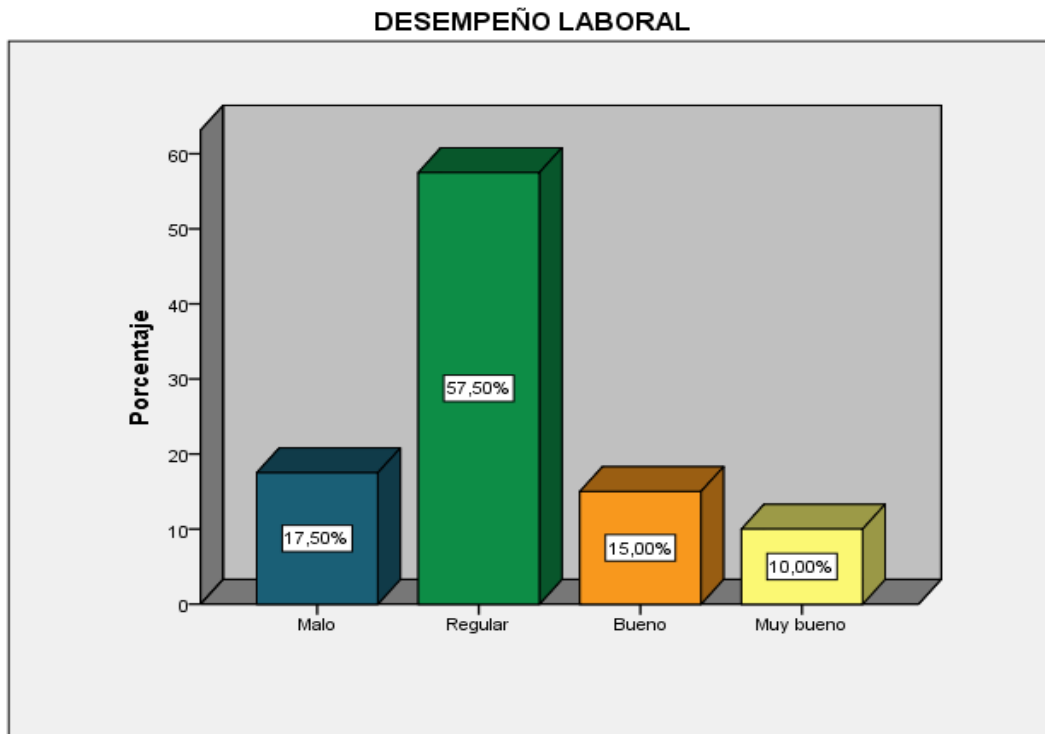


Gráfico N° 10: Desempeño laboral

Análisis

En lo referente al resultado del gráfico anterior se aprecia en resumen que un porcentaje relevante de los trabajadores dio una respuesta de regular, del cual en este estudio se llegó a concluir que el desempeño laboral es regular del personal administrativo del Gobierno Regional del Cusco, esto debido a que la eficiencia laboral a veces cuenta con un direccionamiento estratégico, el donde se da poca capacitación al potencial humano que labora en esta entidad, lo que les induce a que no tengan un proyecto común, estos encuestados aducen que a veces los recursos utilizados, nos están dirigidos a la administración de la información, lo que limita que el propósito a lograr a veces se efectuó, así mismo los trabajadores indican que la economía prevista en esta entidad no es la mejor ya que los recursos a veces son alcanzables, esto porque en ocasiones satisface las necesidades de algunos trabajadores, lo que genera que a veces se logre las metas planificadas, por otro lado dichos encuestados indican que la calidad de servicio a veces es la pertinente ya que no se observa precisiones laborales a

nivel de todos los trabajadores, el cual genera poca satisfacción al cliente que concurre a las oficinas de esta entidad gubernamental.

3.6. Prueba de hipótesis general

La atención involuntaria y con desgano en las oficinas e instituciones donde se conglomeran gran número de personas en los últimos tiempos se está acrecentando debido a la carencia de motivación que dichos trabajadores tienen como también a diferentes aspectos, en este estudio se propende a encontrar como los factores de motivación tienen relación con la gestión administrativa, del cual para determinar estos supuestos se recurrió al estadístico Tau b de Kendall, cuyos resultados se pueden apreciar en las matrices de dos por dos que se muestran más adelante, en este también se observa la significatividad del presente estudio.

Tabla N° 21: Correlación entre Capacitación y desempeño laboral

			CAPACITACIÓN	DESEMPEÑO LABORAL
Tau_b de Kendall	CAPACITACIÓN	Coeficiente de correlación	1,000	,912**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	40	40
	DESEMPEÑO LABORAL	Coeficiente de correlación	,912**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	40	40

Interpretación y análisis:

Hipótesis estadísticas	Ho: La capacitación y desempeño laboral no se relacionan significativamente.
	Ha: La capacitación y desempeño laboral se relacionan significativamente.
Nivel de significación	$\alpha = 0,05$
Coeficiente de correlación	0,912 = Alta correlación
Valor p calculado	$p = 0,000$

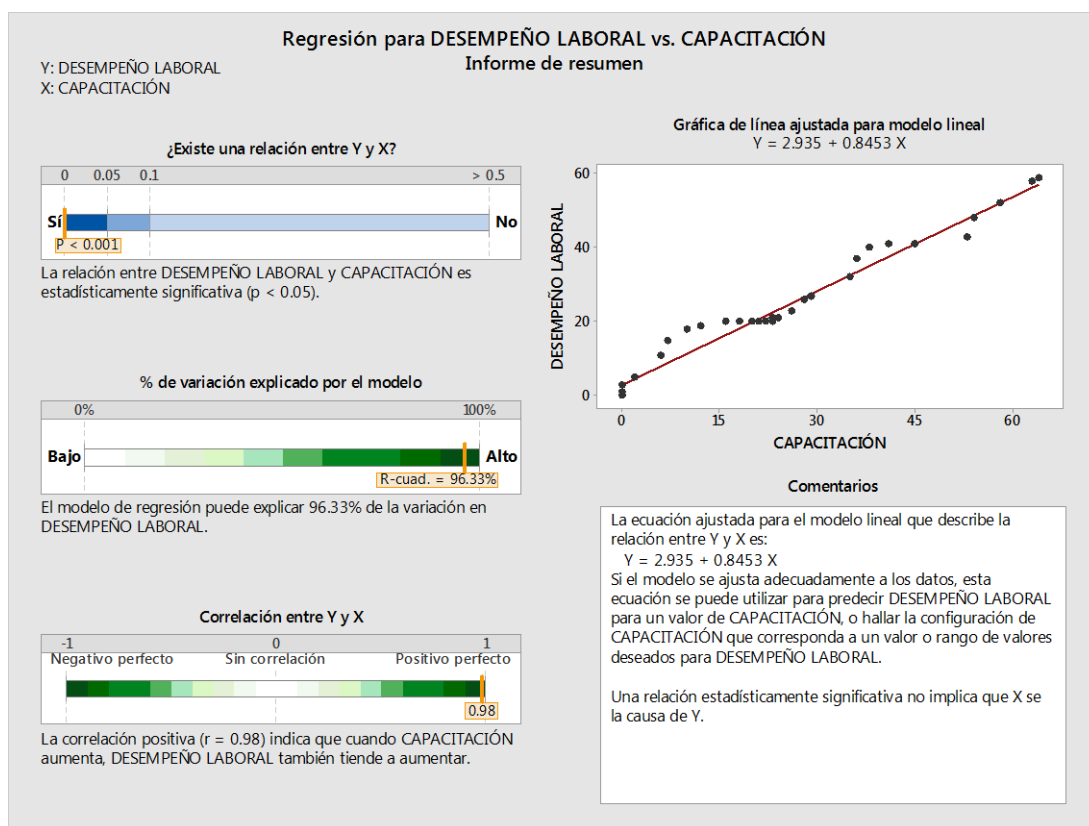


Gráfico N° 11: Correlación entre Capacitación y desempeño laboral

Fuente: SPSS V. 23

Conclusión. - Los resultados hallados en la matriz de contingencia muestran que existe relación significativa entre la capacitación y el desempeño laboral del personal administrativo del Gobierno Regional del Cusco, ya que la línea de regresión muestra que si la primera variable aumenta la segunda también tendera aumentar, en nuestro estudio si la capacitación es regular entonces el desempeño laboral también será regular.

Prueba de sub hipótesis

A continuación se muestran las correlaciones entre la primera variable y las dimensiones de la segunda variable, cuyos resultados se muestran en las

siguientes matrices de contingencia, en donde se enfoca los valores de la significatividad y coeficiente de relación.

1.- Correlación entre Capacitación y eficiencia.

Tabla N° 22: Correlación entre Capacitación y eficiencia

		CAPACITACIÓN	
		N	EFICIENCIA
CAPACITACIÓN	Coeficiente de correlación	1,000	,846**
	Sig. (bilateral)	.	,000
Tau_b de Kendall	N	40	40
	Coeficiente de correlación	,846**	1,000
EFICIENCIA	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	40	40

Interpretación y análisis:

Hipótesis estadísticas	Ho: La capacitación y la eficiencia no se relacionan significativamente.
	Ha: La capacitación y la eficiencia se relacionan significativamente.
Nivel de significación	$\alpha = 0,05$
Coeficiente de correlación	0,846 = Alta correlación
Valor p calculado	$p = 0,000$
Conclusión	Como $p < 0,05$, Existe relación Alta y significativa.

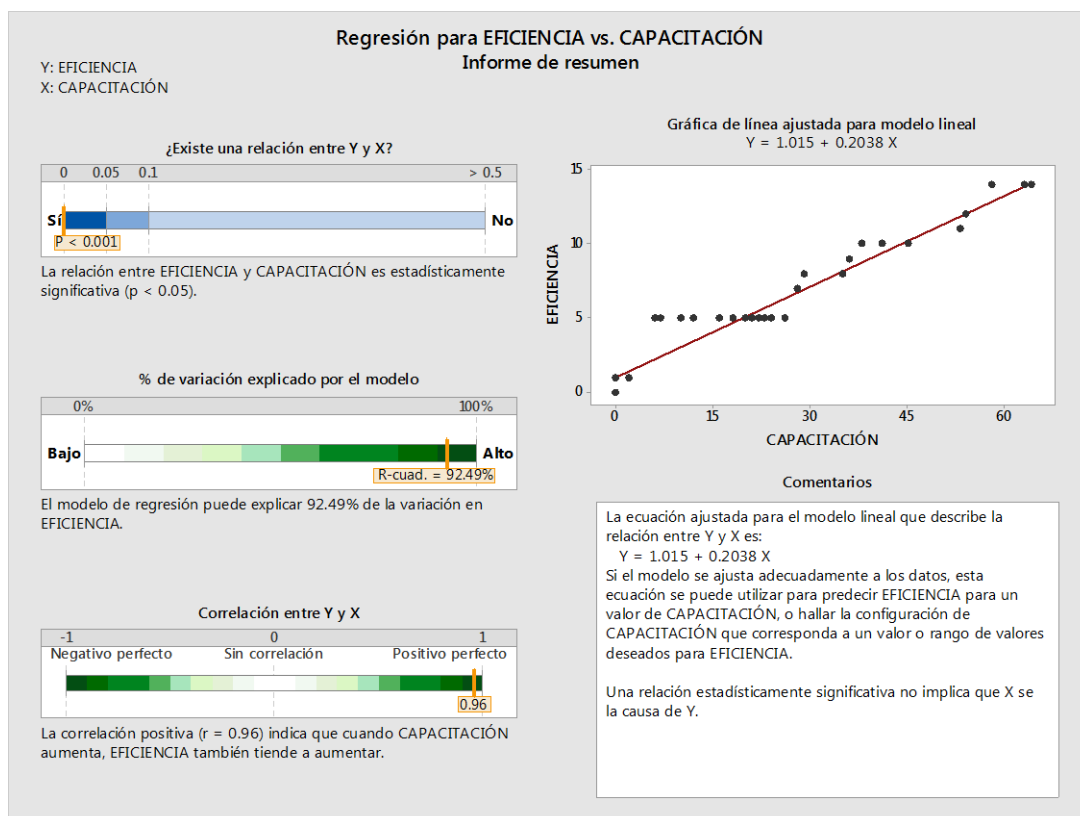


Gráfico N° 12: Correlación entre Capacitación y eficiencia

Fuente: SPSS V. 23

Conclusión. - Los resultados hallados en la matriz de contingencia muestran que existe relación significativa entre la capacitación y la eficiencia laboral del personal administrativo del Gobierno Regional del Cusco, ya que la línea de regresión muestra que si la primera variable aumenta la segunda también tendera aumentar, en nuestro estudio si la capacitación es regular entonces el eficiencia laboral también será regular.

2. Correlación entre Capacitación y eficacia.

Tabla N° 23: Correlación entre Capacitación y eficacia.

		CAPACITACIÓN	EFICACIA
Tau_b de	Coeficiente de correlación	1,000	,831**
	CAPACITACIÓN Sig. (bilateral)	.	,000
	N	40	40
Kendall	Coeficiente de correlación	,831**	1,000
	EFICACIA Sig. (bilateral)	,000	.
	N	40	40

Interpretación y análisis:

Hipótesis estadísticas	Ho: La capacitación y la eficacia no se relacionan significativamente.
	Ha: La capacitación y la eficacia se relacionan significativamente.
Nivel de significación $\alpha = 0,05$	
Coeficiente de correlación	0,831 = Alta correlación.
Valor p calculado	$p = 0,000$
Conclusión	Como $p < 0,05$, Existe relación Alta y significativa.

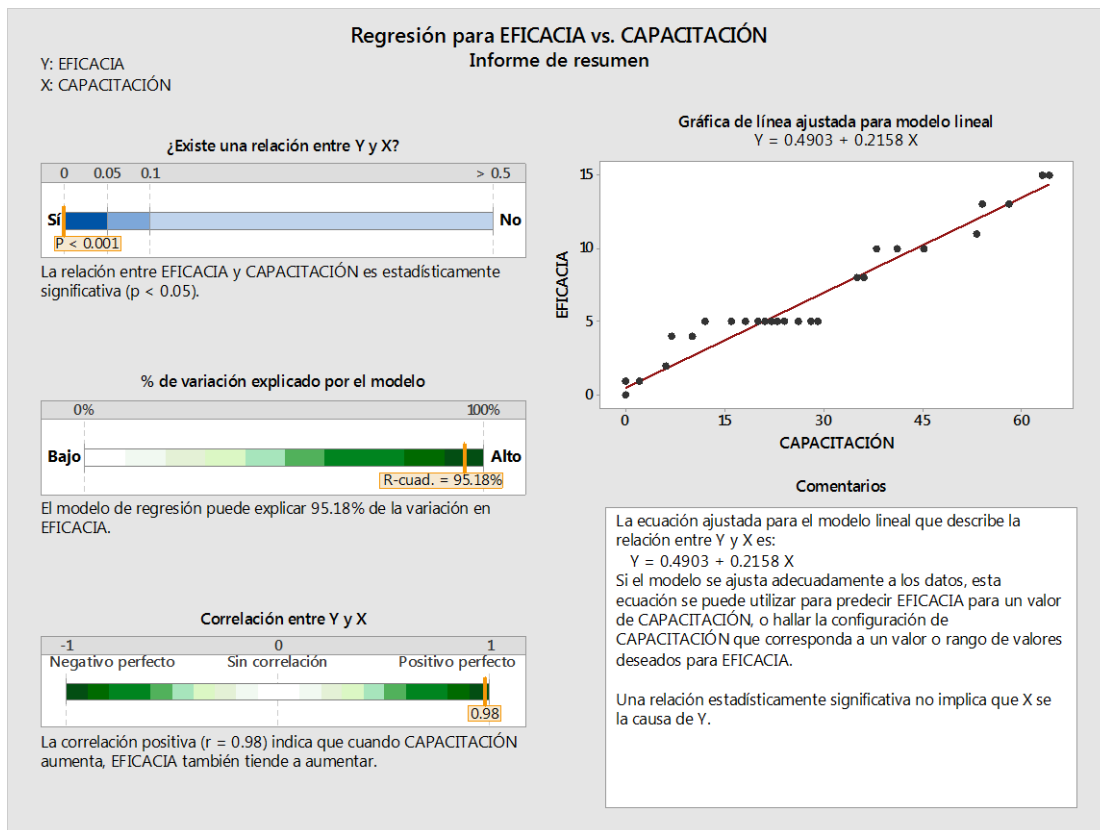


Gráfico N° 13: Correlación entre Capacitación y eficacia

Fuente: SPSS V. 23

Conclusión. - Los resultados hallados en la matriz de contingencia muestran que existe relación significativa entre la capacitación y la eficacia laboral del personal administrativo del Gobierno Regional del Cusco, ya que la línea de regresión muestra que si la primera variable aumenta la segunda también tendera aumentar, en nuestro estudio si la capacitación es regular entonces el eficacia laboral también será regular.

3.- Correlación entre Capacitación y economía.

Tabla N° 24: Correlación entre Capacitación y economía

		CAPACITACIÓN	ECONOMÍA
Tau_b de	Coeficiente de correlación	1,000	,912**
	CAPACITACIÓN Sig. (bilateral)	.	,000
	N	40	40
Kendall	Coeficiente de correlación	,912**	1,000
	ECONOMÍA Sig. (bilateral)	,000	.
	N	40	40

Interpretación y análisis:

Hipótesis estadísticas	Ho: La capacitación y la economía no se relacionan significativamente.
	Ha: La capacitación y la economía se relacionan significativamente.
Nivel de significación	$\alpha = 0,05$
Coeficiente de correlación	0,912 = Alta correlación.
Valor p calculado	$p = 0,000$
Conclusión	Como $p < 0,05$, Existe relación Alta y significativa.

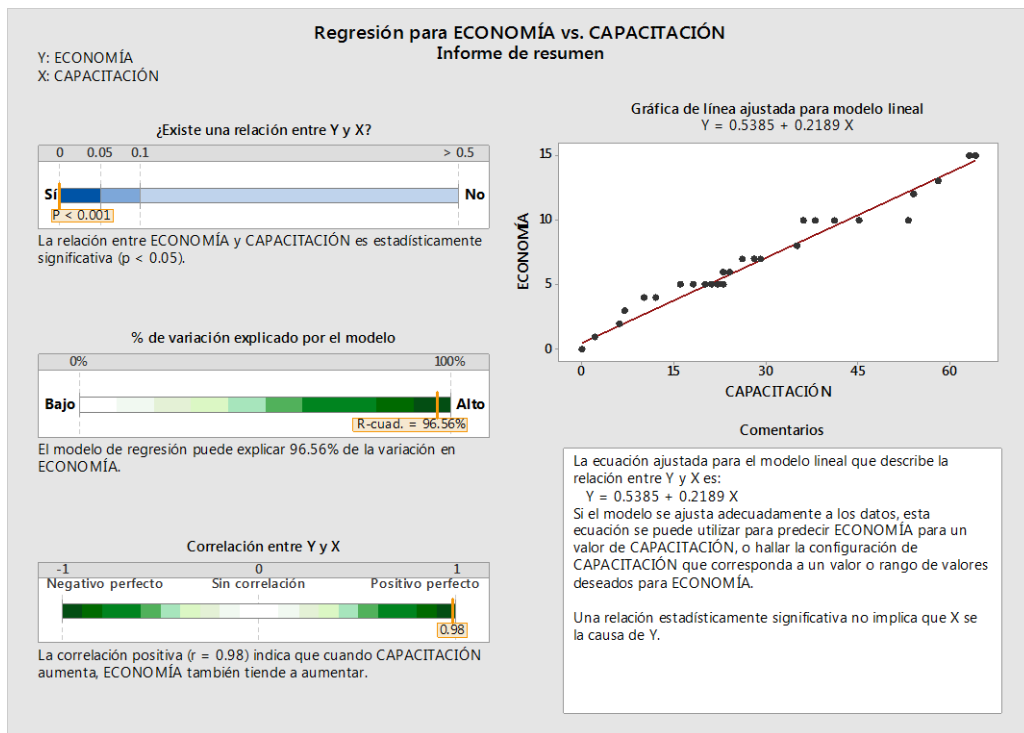


Gráfico N° 14: Correlación entre Capacitación y economía

Fuente: SPSS V. 23

Conclusión. - Los resultados hallados en la matriz de contingencia muestran que existe relación significativa entre la capacitación y la economía laboral del personal administrativo del Gobierno Regional del Cusco, ya que la línea de regresión muestra que si la primera variable aumenta la segunda también tendera aumentar, en nuestro estudio si la capacitación es regular entonces la economía laboral también será regular.

4.- Correlación entre Capacitación y calidad de servicio.

Tabla N° 25: Correlación entre Capacitación y calidad de servicio

		CAPACITACIÓN	CALIDAD DE SERVICIO
Tau_b de		Coeficiente de correlación	1,000
	CAPACITACIÓN	Sig. (bilateral)	,821**
	N		,000
Kendall		Coeficiente de correlación	40
	CALIDAD DE SERVICIO	Sig. (bilateral)	,821**
	N		,000

Interpretación y análisis:

Hipótesis estadísticas	Ho: La capacitación y la calidad de servicio no se relacionan significativamente.
	Ha: La capacitación y la calidad de servicio se relacionan significativamente.
Nivel de significación	$\alpha = 0,05$
Coeficiente de correlación	0,821 = Alta correlación
Valor p calculado	$p = 0,000$
Conclusión	Como $p < 0,05$, Existe relación Alta y significativa.

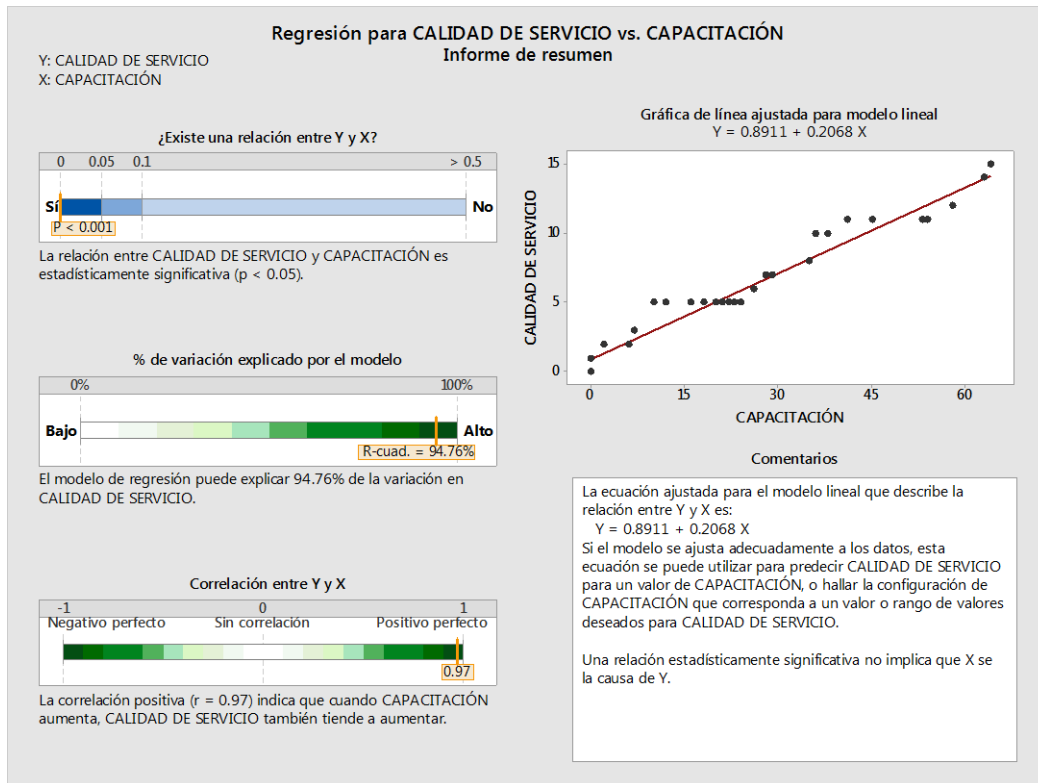


Gráfico N° 15: Correlación entre Capacitación y calidad de servicio

Fuente: SPSS V. 23

Conclusión. - Los resultados hallados en la matriz de contingencia muestran que existe relación significativa entre la capacitación y la calidad de servicio laboral del personal administrativo del Gobierno Regional del Cusco, ya que la línea de regresión muestra que si la primera variable aumenta la segunda también tendera aumentar, en nuestro estudio si la capacitación es regular entonces la calidad de servicio laboral también será regular.

IV. DISCUSIÓN

Las entidades ediles en los últimos tiempos está teniendo un declive debido a muchos aspectos que influyen en la actitud de la personas que laboran en estas oficinas, generando críticas y rechazo por su labor de parte de la sociedad y público usuario que concurren a dichas oficinas, es de allí que este estudio está enmarcado a observar como la capacitación influye en el desempeño laboral del personal administrativo del Gobierno Regional del Cusco, del cual para obtener mejores resultados se elaboró instrumentos acorde a lo que se quiere encontrar en esta investigación, que luego de su aplicación se efectuó el análisis y descripción respectiva, es así que en los párrafos consiguientes se menciona los porcentajes mayores de cada uno de los aspectos que constituyen cada una de las variables en estudio.

En lo referente a la primera variable el cuadro N° 6 de la dimensión transmisión de información se halló que el 57,5% de los encuestados manifestó que a veces actualiza sus necesidades de información para un mejor trabajo, esto porque en ocasiones transmite sus ideas de manera adecuada y pertinente, así mismo estos encuestados manifiestan que algunas veces promueven la interacción social a través de su equipo de trabajo, en donde realizan la retroalimentación de las actividades que realiza con sus compañeros de trabajo, apreciándose además que en poco participan de manera democrática dando algunos puntos de referencia a las actividades, además en lo que se refiere al desarrollo de habilidades el cuadro N° 7 muestra que el 52,5% de los encuestados aduce que a veces realiza y ejecuta sus tareas atreves de equipos de trabajo, ya que en ocasiones se organizan de manera sinérgica para promover mejor sus actividades, este grupo aduce que algunas veces desarrollan sus habilidades del pensamiento formulando preguntas, llegando a participar activamente expresando sus ideas de manera coherente, así mismo se aprecia en este grupo que a veces recuperan experiencias positivas a nivel de compañeros, por otro lado el cuadro N° 8 sobre el desarrollo de actitudes se obtuvo que el 50,0% de los trabajadores respondió que a veces promueve el cambio de actitud frente a sus compañeros, llegando a incentivar la sensibilidad de los que lo rodean en su labor diaria, ya que dentro del trabajo algunas veces se involucra y se identifica frente a los problemas de sus compañeros, este mismo grupo de trabajadores indican que en ocasiones promueve la innovación en equipo, llegando a generar el compromiso de trabajo,

además referente al desarrollo de conceptos el cuadro N° 9 muestra que el 52,5% de los encuestados manifiesta que a veces en sus tareas coadyuva con sus ideas y conceptos, llegando a demostrar empatía con sus compañeros de trabajo, por otro lado este grupo de encuestados manifiesta que algunas veces desarrollan el conocimiento de manera pertinente, llegando a compartir sus experiencias de manera directa a nivel de compañeros, se percibe que a nivel de las diferentes áreas se promueve la creatividad a nivel de equipo con tal de desarrollar un trabajo eficaz, del análisis anterior en resumen el cuadro N° 10 referente a esta variable se halló que el 50,0% de los trabajadores dio una respuesta de que esta es regular del cual se llegó a concluir que la capacitación es regular del personal administrativo del Gobierno Regional del Cusco.

Sobre el análisis de la segunda variable de esta investigación se aprecia en el cuadro N° 11, sobre la eficiencia que el 60,0% de los trabajadores adujo que a veces mejora su direccionamiento estratégico a través de equipos de trabajo, donde ocasionalmente promueve la capacitación del potencial humano entre compañeros, en donde a veces se logra cumplir sus objetivos y metas que se propuso, de este mismo grupo se obtuvo que a veces ejecuta su proyecto de manera eficiente, ya que evalúa sus resultados obtenidos del trabajo que realiza a nivel de área, así mismo en lo referente a la eficacia el cuadro N° 12 muestra que el 65,0% de los encuestados manifiesta que a veces emplea recursos adecuados para lograr sus objetivos, donde se promueve la administración adecuada entre compañeros, así mismo estos encuestados indican que algunas veces cuida el prestigio de la institución, lo que le lleva a que de manera esporádica logre los objetivos trazados a nivel institucional, sobre la economía el cuadro N° 13 muestra que el 57,5% de los encuestados aduce que a veces, con su labor se logran obtener los recursos alcanzables que se trazaron, ya que durante su labor se alcanza la satisfacción de las necesidades de la institución, por otro lado estos encuestados aducen que en ocasiones tienen la capacidad de intercambiar puestos de trabajo, ya que su actividad que realiza logra en ocasiones mejorar la economía prevista para su familia, esto porque algunas veces con el trabajo que realiza logra las metas que se trazaron a nivel de área de trabajo, en lo referente a la calidad de servicio la tabla N° 14 indica que el 67,5% de los trabajadores aduce que a veces mediante su trabajo satisface las necesidades de su familia,

ya que la institución donde labora en ocasiones logra las expectativas que esperaba, dichos trabajadores aducen que algunas veces realiza de manera pertinente su labor ya que la motivación es mínima, y que su actividad que realiza requiere de precisión laboral, por otro lado rescatando la descripción anterior se aprecia en resumen los resultados del cuadro N° 15, en donde el 57.5% de los trabajadores opto por responder que esta es regular, del cual se llegó a concluir que el desempeño laboral es regular del personal administrativo del Gobierno Regional del Cusco.

Con la ayuda de la estadística inferencial se procedió a determinar nuestros supuestos hipotéticos del cual el cuadro N° 16 muestra que el coeficiente de correlación Tau b de Kendall es de 0,912 (alta correlación), y que el p valor es menor al de alfa es decir $0,000 < 0,05$, del cual se concluyó que existe relación significativa entre la capacitación y el desempeño laboral del personal administrativo del Gobierno Regional del Cusco, además la línea de regresión muestra que si la primera variable tiende a aumentar la segunda también aumentara, en nuestro caso si la capacitación es regular entonces el desempeño laboral también será regular, dentro de este análisis también se pudo determinar que la primera variable tiene relación directa con las dimensiones de la segunda variable, cuyos resultados hallados son casi homogéneos a la anterior, estos se pueden verificar en las matrices de contingencia N° 17 al N° 20 de este respectivo estudio.

V. CONCLUSIONES

- PRIMERO.-** La plana jerárquica o gerentes de toda organización ya sea particular o estatal deben cuidar como se están desempeñando sus trabajadores y que requieren para desempeñarse de mejor manera en beneficio de la entidad, es así que en esta indagación se llegó a la conclusión de que La capacitación es regular del personal administrativo del Gobierno Regional del Cusco, este por que la tabal N° 10 muestra que el 50,0% de los encuestados adujo que esta es regular, mientras que el 25,0% adujo que es mala, otro 12,5% de los mismos indico que es muy buena y buena respectivamente.
- SEGUNDO.-** El trabajo y empeño que demuestren los servidores de una determinada entidad u organización estar sujeto a la calificación por diferentes indicadores de parte de los jefes y gerentes el cual llegaran a evaluar si este es un mejor desempeño, es así que en este estudio se llegó a la conclusión de que el desempeño laboral es regular del personal administrativo del Gobierno Regional del Cusco, esto porque en el cuadro N° 15 se obtuvo que el 57,5% opto por la respuesta de regular, otro 17,5% de estos afirmo que es malo, el 15,0% indico que es bueno y el 10,0% respondió que es muy bueno.
- TERCERO.-** Se concluye que existe relación significativa entre la capacitación y el desempeño laboral del personal administrativo del Gobierno Regional del Cusco, esto se demostrado mediante los datos encontrados en la matriz de contingencia N° 16 en donde el coeficiente de correlación Tau b de Kendall es de 0,912 (alta) con una significatividad apreciativa, es decir que $p < \alpha$ ($0,000 < 0,05$), apoyado con la línea de regresión en el que se aprecia que si la capacitación es regular entonces el desempeño laboral también será regular.

- CUARTO.-** Se llegó a la conclusión de que existe relación significativa entre la capacitación y la eficiencia laboral del personal administrativo del Gobierno Regional del Cusco, este sustentado mediante la tabla de contingencia N° 17, en donde se encontró que el coeficiente de correlación es alta (0,846) como también la significatividad ($p < \alpha$), razones que ayudo a descartar la hipótesis nula y tomar en cuenta la hipótesis alterna, apoyado con la línea de regresión en el que se aprecia que si la capacitación es regular entonces la eficiencia laboral también será regular.
- QUINTO.-** Se llegó a la conclusión de que existe relación significativa entre la capacitación y la eficacia laboral del personal administrativo del Gobierno Regional del Cusco, este sustentado mediante la tabla de contingencia N° 18, en donde se encontró que el coeficiente de correlación es alta (0,831) como también la significatividad ($p < \alpha$), razones que ayudo a descartar la hipótesis nula y tomar en cuenta la hipótesis alterna, apoyado con la línea de regresión en el que se aprecia que si la capacitación es regular entonces la eficacia laboral también será regular.
- SEXTO.-** Se llegó a la conclusión de que existe relación significativa entre la capacitación y la economía laboral del personal administrativo del Gobierno Regional del Cusco, este sustentado mediante la tabla de contingencia N° 19, en donde se encontró que el coeficiente de correlación es alta (0,912) como también la significatividad ($p < \alpha$), razones que ayudo a descartar la hipótesis nula y tomar en cuenta la hipótesis alterna, apoyado con la línea de regresión en el que se aprecia que si la capacitación es regular entonces la economía laboral también será regular.
- SÉPTIMO.-** Se llegó a la conclusión de que existe relación significativa entre la capacitación y la calidad de servicio del personal administrativo del Gobierno Regional del Cusco, este sustentado mediante la tabla de contingencia N° 20, en donde se encontró que el coeficiente de correlación es alta (0,821) como también la

significatividad ($p < \alpha$), razones que ayudo a descartar la hipótesis nula y tomar en cuenta la hipótesis alterna, apoyado con la línea de regresión en el que se aprecia que si la capacitación es regular entonces la calidad de servicio también será regular.

VI. RECOMENDACIONES

- Se recomienda al gobernador y funcionarios del Gobierno Regional del Cusco, diseñar proyectos de capacitación para los trabajadores teniendo en cuenta las diferentes áreas de labor en dicha entidad gubernamental y con ello lograr un mejor desempeño laboral por parte de los trabajadores en esta institución.
- Se recomienda en especial a los funcionarios y jefes de área del Gobierno Regional del Cusco, considerar seriamente los resultados hallados en este estudio en lo que respecta a la capacitación, y con esto implementar políticas de actualización laboral a su personal a cargo el cual coadyuvara a subir el porcentaje de regular hallado en este estudio de indagación
- Se recomienda a todos los trabajadores del Gobierno Regional del Cusco, en principal a los del área de administración, realizar reuniones de socialización y evaluación sobre su desempeño laboral que efectúan, en sus diferentes áreas y con ello superar las posibles deficiencias que inducen al porcentaje hallado en este estudio y con ello disminuir las conjeturas del público usuario respecto a su labor en esta institución gubernamental.
- Se recomienda a los usuarios que concurren a las oficinas del Gobierno Regional del Cusco, apoyar en la labor administrativa, con sus aportes y recomendaciones de manera altura al gobernador y plana de funcionarios, cuyas opiniones inculcaran a superar las posibles deficiencias que tienen las diferentes áreas, en principal la de gestión administrativa.

VII. REFERENCIAS

- Abarca Vera, C. F. (2017). Control Interno en las obras por administración directa en la Municipalidad Provincial de Andahuaylillas. Cusco, Perú: UNSAAC.
- Anderson, D. R., Sweeney, D., & Williams, T. (2009). Estadística para Administración y economía. Mexico D.F.: Cengage Learning Editores SA.
- Begazo De Bedoya, L. H. (2016). La Capacitación y su Influencia en el Desempeño Laboral del personal de la Procuraduría Pública del RENIEC. Perú: Universidad Cesar Vallejo, Escuela de Postgrado.
- Bernal, C. A. (2010). Metodología de la Investigación, administración, economía, humanidades y ciencias sociales. Tercera edición. Colombia: Prentice Hall.
- Chevarria Muñoz, P., & Duran Paucar, L. (2012). Incidencia del Proceso de Transferencias del Gobierno Regional en el Clima Organizacional de Instituciones Publicas Caso: Direccion Regional de Comercio Exterior y Turismo DIRCETUR-Cusco. Cusco - Peru.
- Chiabenato, I. (2002). Gestión del Talento Humano. Bogota, Colombia: Mc Graw Hill.
- Cunya Aspiros, E., & Paco Soto, C. (2012). El Desempeño Laboral del Personal Administrativo de la Gerencia Sub Gerencial Regional Acobamba, año 2011. Huancavelica.
- Curo Cusi, S. S. (2014). Desempeño Laboral del Especialista y Eficiencia del Area de Gestion Pedagogica de la Unidad Ejecutora 300- Direccion Regional de Educacion Cusco- 2014. Juliaca-Peru.
- Del Toro Rios, J. C., Fonteboa Vizcaino, A., Armada Trabas, E., & Santos Cid, C. (2005). Control Interno. La Habana, Cuba: II Programa de Preparación economica para cuadros.
- Dolan, S. (2003). La gestión de los recursos humano preparando profesionales para el siglo XXI. Madrid: Mc Graw-Hill.

- Franklin, E. B. (2007). Auditoria administrativa, gestión estratégica del cambio. Naucalpan de Juárez, Mexico: Pearson Educación de Mexico.
- Hernandez Sampieri, R., Fernandez Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2010). Metodología de la Investigación. México: Quinta Edición.
- Louffat, E. (2011). Administración del Potencial Humano. Buenos Aires, Argentina: ESAN.
- Mayuri Barron, J. V. (2008). Capacitación empresarial y desempeño laboral en el Fondo de Empleados del Banco de la Nación FEBAN, Lima 2006. Lima, Perú: Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
- Pedraza, E., Amaya, G., & Conde, M. (2015). Desempeño laboral y estabilidad del personal administrativo contratado de la Facultad de Medicina de la Universidad de Zulia. Revista de Ciencias Sociales, 496, 497, 498,499.
- Perez Varela, M. L., & Sabia, A. (2013). Influencia de la Capacitación Laboral y la evaluación de desempeño en el clima organizacional de Hoteles 4 estrellas de Mar del Plata. Mar del Plata, Argentina: Universidad Nacional de Mar del Plata.
- Reina, A. M. (2005). Gestión en la formación de la empresa. Madrid: Piramide.
- Tamay Ravillet, J. R. (2017). La Gestión Administrativa y su Influencia en el Desempeño Laboral del Personal Administrativo en la Universidad Católica "Los Angeles de Chimbote", Chiclayo 2015. Pimentel-Peru.
- Torres Castañeda, M. C. (2010). Capacitación por competencias laborales, un logro productivo para la empresa farmacéutica Laboratorios de Colombia. Bogota, Colombia: Pontificia Universidad Javeriana.
- Valentin Rodriguez, H. A. (2017). Gestión del Talento Humano y Desempeño Laboral del Personal de la Red de Salud Huaylas Sur, 2016. Lima.

ANEXOS



LA CAPACITACIÓN Y SU INFLUENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DEL GOBIERNO REGIONAL DEL CUSCO – 2018.

**ENCUESTA AL PERSONAL SOBRE
CAPACITACION**

Distinguido (as) colega recurro a su persona para que pueda brindarme su apoyo en responder con sinceridad y veracidad la siguiente encuesta que tiene por finalidad recoger la información sobre CAPACITACIÓN DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO. No existen respuestas correctas o incorrectas, sino una apreciación personal. Utilice el tiempo necesario. La encuesta es anónima e individual. Muchísimas gracias por su colaboración valiosa.

Marque una X en el recuadro correspondiente de acuerdo a las siguientes preguntas, cuya escala de apreciación es el siguiente.

Siempre	Casi siempre	A veces	Nunca
3	2	1	0

N°	PREGUNTAS	3	2	1	0
01	¿Actualiza sus necesidades de información para un mejor trabajo?				
02	¿Transmite sus ideas de manera adecuada y pertinente?				
03	¿Promueve la Interacción social a través de su equipo de trabajo?				
04	¿Realiza la retroalimentación de las actividades que realiza con sus compañeros de trabajo?				
05	¿Participa de manera democrática y da sus puntos de				

	vista referentes a las actividades que realiza?				
06					
07	¿Realiza y ejecuta sus tareas a través de equipos de trabajo?				
08	¿Se organizan en Trabajo en equipos para promover sus actividades?				
09	¿Desarrolla su Habilidades del pensamiento formulando preguntas?				
10	¿Participa activamente expresando sus ideas de manera coherente?				
11	¿Recupera experiencias positivas de sus compañeros?				
12	¿Infiere y sintetiza las opiniones de sus compañeros?				
13	¿Promueve el cambio de actitud frente a sus compañeros?				
14	¿Incentiva a la sensibilidad de sus compañeros de trabajo?				
15	¿Se involucra y se identifica frente a los problemas de sus compañeros?				
16	¿Promueve la innovación en su trabajo?				
17	¿Genera el compromiso de trabajo?				
18	¿Promueve la motivación laboral a sus compañeros?				
19	¿Genera la interrelación social entre compañeros?				
20	¿En sus tareas coadyuva con sus ideas y conceptos?				
21	¿Demuestra empatía con sus compañeros de trabajo?				
22	¿Desarrolla el conocimiento de manera pertinente?				
23	¿Comparte sus experiencias de manera directa?				

GRACIAS



LA CAPACITACIÓN Y SU INFLUENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DEL GOBIERNO REGIONAL DEL CUSCO – 2018.

**ENCUESTA AL PERSONAL SOBRE
DESEMPEÑO LABORAL**

Distinguido (as) colega recurro a su persona para que pueda brindarme su apoyo en responder con sinceridad y veracidad la siguiente encuesta que tiene por finalidad recoger la información sobre **DESEMPEÑO LABORAL**. No existen respuestas correctas o incorrectas, sino una apreciación personal. Utilice el tiempo necesario. La encuesta es anónimo e individual. Muchísimas gracias por su colaboración valiosa.

Marque una X en el recuadro correspondiente de acuerdo a las siguientes preguntas, cuya escala de apreciación es el siguiente.

Siempre	Casi siempre	A veces	Nunca
3	2	1	0

N°	PREGUNTAS	3	2	1	0
01	¿Mejora su direccionamiento estratégico a través de equipos de trabajo?.				
02	¿Promueve la capacitación del Potencial Humano entre compañeros?.				
03	¿Logra y cumple sus objetivos y metas que se propuso?				
04	¿Ejecuta su proyecto de manera eficiente?				
05	¿Evalúa sus resultados obtenidos de sus trabajos realizados?				

06	¿Emplea recursos adecuados para lograr sus objetivos?				
07	¿Promueve la administración adecuada entre compañeros?				
08	¿Cuida el prestigio de la institución?				
09	¿Logra los objetivos trazados a nivel institucional?				
10	¿Cumple con los propósitos de la institución?				
11	¿Con su labor logran los recursos alcanzables que se trazaron?				
12	¿En su labor logran la Satisfacción de las necesidades de la institución?				
13	¿Tienen la capacidad de intercambiar puestos de trabajo?				
14	¿Su actividad que realiza logra mejorar la Economía prevista para su familia?				
15	¿Con el trabajo que realiza logra las metas que se trazó?				
16	¿Mediante su trabajo satisface las necesidades de su familia?				
17	¿En la institución donde labora logra las expectativas que esperaba?				
18	¿Realiza de manera pertinente su labor?				
19	¿Su actividad que realiza requiere de precisión laboral?				
20	¿Con su actividad el cliente se siente satisfecho?				

GRACIAS

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO
ESCUELA DE POSTGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

I. DATOS GENERALES

NOMBRE : INES ARIAS CASTILLO
MENCIÓN : MAESTRIA EN GESTION PUBLICA
FECHA : 07-07-2018

II. OBSERVACIONES EN CUANTO A:

1. FORMA:

.....
..... *Aceptable*

2. CONTENIDO:

.....
..... *Aceptable*

3. ESTRUCTURA:

.....
..... *Aceptable*

III. APOORTE Y/O SUGERENCIAS:

.....
.....
.....

IV. LUEGO DE REVISADO EL INSTRUMENTO:

Procede su aplicación

Debe corregirse

[Firma]
Firma
Mg. o Dr. *Juan Bayona*
DNI : *72977248*
N° de Celular *98420540*

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO
 ESCUELA DE POSTGRADO
 MAestrÍA EN GESTIÓN PÚBLICA
VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

I. DATOS GENERALES

1.1 TÍTULO DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN: **La capacitación y su influencia en el desempeño laboral del personal administrativo del Gobierno Regional del Cusco – 2018.**

1.2 NOMBRE DEL INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN: Encuesta-cuestionario

1.3 INVESTIGADOR : INES ARIAS CASTILLO

COMPONENTE	INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente	Regular	Bueno	Muy Bueno	Excelente
			0-20 %	21-40 %	41-60 %	61-80 %	81-100%
Forma	1.REDACCIÓN	Los indicadores e ítems están redactados considerando los elementos necesarios				X	
	2.CLARIDAD	Está formulado con un lenguaje apropiado.				X	
	3.OBJETIVIDAD	Está expresado en conducta observable.				X	
Contenido	4.ACTUALIDAD	Es adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.					X
	5.SUFICIENCIA	Los ítems son adecuados en cantidad y claridad.					X
	6.INTENCIONALIDAD	El instrumento mide en forma pertinente las variables de investigación.				X	
Estructura	7.ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.				X	
	8.CONSISTENCIA	Se basa en aspectos teóricos científicos de la investigación educativa.				X	
	9.COHERENCIA	Existe coherencia entre los ítems, indicadores, dimensiones y variables					X
	10.METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico.					X

II. APOORTE Y/O SUGERENCIAS:

.....

III. PROMEDIO DE VALORACIÓN: 80

IV. LUEGO DE REVISADO EL INSTRUMENTO:

Procede su aplicación

Debe corregirse

..... Julio, 13 del 2018



 Firma
 Mg. o Dr. Edgar Espinoza
 DNI: 27077242

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO
ESCUELA DE POSTGRADO
MAESTRÍA EN GESTION PÚBLICA

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

I. DATOS GENERALES

NOMBRE : INES ARIAS CASTILLO
MENCIÓN : MAESTRIA EN GESTION PUBLICA
FECHA : 07-07-2018

II. OBSERVACIONES EN CUANTO A:

1. FORMA:

.....
.....
.....

2. CONTENIDO:

.....
.....
.....

3. ESTRUCTURA:

.....
.....
.....

III. APORTE Y/O SUGERENCIAS:

.....
.....
.....

IV. LUEGO DE REVISADO EL INSTRUMENTO:

Procede su aplicación

Debe corregirse

Firma
Mg. o Dr. Edward J. Aguirre E
DNI :
N° de Celular 973247569

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO
 ESCUELA DE POSTGRADO
 MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA
VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

I. DATOS GENERALES

- 1.1 TÍTULO DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN: La capacitación y su influencia en el desempeño laboral del personal administrativo del Gobierno Regional del Cusco – 2018.
- 1.2 NOMBRE DEL INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN: Encuesta-cuestionario
- 1.3 INVESTIGADOR : INES ARIAS CASTILLO

COMPONENTE	INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente	Regular	Bueno	Muy Bueno	Excelente
			0-20 %	21-40 %	41-60 %	61-80 %	81-100%
Forma	1.REDACCIÓN	Los indicadores e ítems están redactados considerando los elementos necesarios				✓	
	2.CLARIDAD	Está formulado con un lenguaje apropiado.				✓	
	3.OBJETIVIDAD	Está expresado en conducta observable.				✓	
Contenido	4.ACTUALIDAD	Es adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.					✓
	5.SUFICIENCIA	Los ítems son adecuados en cantidad y claridad.					✓
	6.INTENCIONALIDAD	El instrumento mide en forma pertinente las variables de investigación.				✓	
Estructura	7.ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.				✓	
	8.CONSISTENCIA	Se basa en aspectos teóricos científicos de la investigación educativa.				✓	
	9.COHERENCIA	Existe coherencia entre los ítems, indicadores, dimensiones y variables				✓	
	10.METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico.					✓

II. APORTE Y/O SUGERENCIAS:

.....

III. PROMEDIO DE VALORACIÓN: 80

IV. LUEGO DE REVISADO EL INSTRUMENTO:

Procede su aplicación
 Debe corregirse

Julio 15 del 2018


 Firma
 Mg. o Dr. Edward J. Aguirre E
 DNI : 472249569

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO
ESCUELA DE POSTGRADO
MAESTRÍA EN ADMINISTRACION DE LA EDUCACION

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

I. DATOS GENERALES

NOMBRE : KARINA GAMARRA YAÑAC
MENCIÓN : MAESTRIA EN ADMINISTRACION EDUCATIVA
FECHA : 07-06-2018

II. OBSERVACIONES EN CUANTO A:

1. FORMA:

.....
..... *Aceptable*

2. CONTENIDO:

.....
..... *Aceptable*

3. ESTRUCTURA:

.....
..... *Aceptable*

III. APORTE Y/O SUGERENCIAS:

.....
.....
.....

IV. LUEGO DE REVISADO EL INSTRUMENTO:

Procede su aplicación

Debe corregirse


Firma
Mg. o Dr. *Flavio R. Sánchez Ortiz*
DNI : *23803533*
N° de Celular *984 614563*

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO
ESCUELA DE POSTGRADO
MAESTRÍA EN ADMINISTRACION DE LA EDUCACION

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

I. DATOS GENERALES

- 1.1 TÍTULO DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN: Liderazgo transformacional y la gestión curricular en la Red educativa primaria del distrito de Layo.
 1.2 NOMBRE DEL INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN: Encuesta-cuestionario
 1.3 INVESTIGADOR : Karina Gamarra Yañac

COMPONENTE	INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente	Regular	Buena	Muy Buena	Excelente
			0-20 %	21-40 %	41-60 %	61-80 %	81-100%
Forma	1.REDACCIÓN	Los indicadores e ítems están redactados considerando los elementos necesarios				X	
	2.CLARIDAD	Está formulado con un lenguaje apropiado.				X	
	3.OBJETIVIDAD	Está expresado en conducta observable.				X	
Contenido	4.ACTUALIDAD	Es adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.					X
	5.SUFICIENCIA	Los ítems son adecuados en cantidad y claridad.					X
	6.INTENCIONALIDAD	El instrumento mide en forma pertinente las variables de investigación.					X
Estructura	7.ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.				X	
	8.CONSISTENCIA	Se basa en aspectos teóricos científicos de la investigación educativa.				X	
	9.COHERENCIA	Existe coherencia entre los ítems, indicadores, dimensiones y variables				X	
	10.METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico.				X	

II. APOORTE Y/O SUGERENCIAS:

.....

III. PROMEDIO DE VALORACIÓN: 80

IV. LUEGO DE REVISADO EL INSTRUMENTO:

- Procede su aplicación
 Debe corregirse

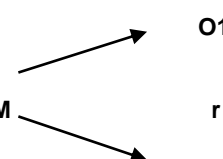
..... 25 Julio del 2018



 Firma
 Mg. o Dr. Flavio R. Sanchez Ortiz
 DNI : 23803533

MATRIZ DE CONSISTENCIA DE LA INVESTIGACIÓN

TÍTULO. La capacitación y su influencia en el desempeño laboral del personal administrativo del Gobierno Regional del Cusco – 2018

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES Y DIMENSIONES	METODOLOGÍA				
<p>GENERAL</p> <p>¿Cuál es la relación entre la capacitación y el desempeño laboral del personal administrativo del Gobierno Regional del Cusco – 2018?</p>	<p>GENERAL</p> <p>Determinar cuál es la relación entre la capacitación y el desempeño laboral del personal administrativo del Gobierno Regional del Cusco – 2018</p>	<p>GENERAL</p> <p>Existe relación significativa entre la capacitación y el desempeño laboral del personal administrativo del Gobierno Regional del Cusco – 2018</p>	<p>Variable de estudio 1: Capacitación</p> <p>Variable de estudio 2: Desempeño laboral</p>	<p>Nivel: Descriptivo.</p> <p>Tipo: El nivel de investigación básico-descriptivo</p> <p>Diseño: Correlacional.</p> <div style="text-align: right;">  <p>O1</p> <p>r</p> <p>O2</p> </div>				
<p>ESPECÍFICOS</p> <p>¿Cuál es la relación entre la capacitación y la eficiencia laboral del personal administrativo del Gobierno Regional del Cusco - 2018?</p> <p>¿Cuál es la relación entre la capacitación y la eficacia laboral del personal administrativo del Gobierno Regional del Cusco - 2018?</p> <p>¿Cuál es la relación entre la capacitación y la economía laboral del personal administrativo del Gobierno Regional del Cusco - 2018?</p> <p>¿Cuál es la relación entre la capacitación y la calidad del servicio del personal administrativo</p>	<p>ESPECÍFICOS</p> <p>Determinar cuál es la relación entre la capacitación y la eficiencia laboral del personal administrativo del Gobierno Regional del Cusco - 2018</p> <p>Determinar cuál es la relación entre la capacitación y la eficacia laboral del personal administrativo del Gobierno Regional del Cusco - 2018</p> <p>Determinar cuál es la relación entre la capacitación y la economía laboral del personal administrativo del Gobierno Regional del Cusco - 2018</p> <p>Determinar cuál es la</p>	<p>ESPECÍFICOS</p> <p>Existe relación significativa entre la capacitación y la eficiencia laboral del personal administrativo del Gobierno Regional del Cusco - 2018</p> <p>Existe relación significativa entre la capacitación y la eficacia laboral del personal administrativo del Gobierno Regional del Cusco - 2018</p> <p>Existe relación significativa entre la capacitación y la economía laboral del personal administrativo del Gobierno Regional</p>	<p>DIMENSIONES</p> <p><u>CLIMA</u></p> <p><u>ORGANIZACIONAL</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Transmisión de información • Desarrollo de Habilidades, • Desarrollo de actitudes. • Desarrollo de conceptos. • . <p><u>DESEMPEÑO LABORAL</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Eficiencia • Eficacia • Economía • Calidad de servicio 	<p>Dónde:</p> <p>M. Muestra de estudio</p> <p>O1: Capacitación</p> <p>O2: Desempeño laboral</p> <p>r : relación directa entre la capacitación y el Desempeño laboral</p> <p>POBLACIÓN Y MUESTRA</p> <p>Población: La población está constituida por trabajadores personal administrativo bajo el régimen CAS y nombrados).</p> <p>PERSONAL ADMINISTRATIVO</p> <table border="1" style="width: 100%; text-align: center;"> <tr> <th style="width: 50%;">VARONES</th> <th style="width: 50%;">MEJERES</th> </tr> <tr> <td>65</td> <td>36</td> </tr> </table> <p>TOTAL: 101</p> <p>Muestra: La selección para la muestra se hizo de manera probabilística.</p>	VARONES	MEJERES	65	36
VARONES	MEJERES							
65	36							

<p>del Gobierno Regional del Cusco - 2018?</p>	<p>relación entre la capacitación y la calidad del servicio del personal administrativo del Gobierno Regional del Cusco - 2018</p>	<p>del Cusco - 2018</p> <p>Existe relación significativa entre la capacitación y la calidad del servicio del personal administrativo del Gobierno Regional del Cusco - 2018</p>		<p>PERSONAL ADMINISTRATIVO</p> <table border="1" data-bbox="1220 273 1516 353"> <thead> <tr> <th>VARONES</th> <th>MUJERES</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>20</td> <td>20</td> </tr> </tbody> </table> <p>TOTAL: 40</p> <p>TECNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCION DE DATOS</p> <p>Técnica.</p> <p>Instrumento</p> <p>Análisis documental - Ficha documentario. Encuestas - cuestionario Observación - Ficha de observación</p> <p>MÉTODOS DE ANÁLISIS DE DATOS.</p> <p>Para el procesamiento de datos se utilizará dos paquetes SPS-22 y MINITAB</p>	VARONES	MUJERES	20	20
VARONES	MUJERES							
20	20							

MATRIZ DEL INSTRUMENTO PARA LA RECOLECCIÓN DE DATOS DE LA VARIABLE CAPACITACION

DIMENSIONES	INDICADORES	PESO	N° DE ITEMS	ITEMS/REACTIVO	ESCALA DE MEDICION
<ul style="list-style-type: none"> • Transmisión de información 	Necesidad de información		05	¿Actualiza sus necesidades de información para un mejor trabajo?	SIEMPRE CASI SIEMPRE A VECES NUNCA
	Transmisión de ideas			¿Transmite sus ideas de manera adecuada y pertinente?	
	Interacción social			¿Promueve la Interacción social a través de su equipo de trabajo?	
	Retroalimentación			¿Realiza la retroalimentación de las actividades que realiza con sus compañeros de trabajo?	
	Puntos de vista			¿Participa de manera democrática y da sus puntos de vista referentes a las actividades que realiza?	
	<ul style="list-style-type: none"> • Desarrollo de Habilidades, 			Ejecución de tareas	
Trabajo en equipos		¿Se organizan en Trabajo en equipos para promover sus actividades?			
Habilidad del pensamiento		¿Desarrolla su Habilidades del pensamiento formulando preguntas?			
Expresión de ideas		¿Participa activamente expresando sus ideas de manera coherente?			
Recuperación de experiencias		¿Recupera experiencias positivas de sus compañeros?			
Realizar síntesis		¿Infiere y sintetiza las opiniones de sus compañeros?			

<ul style="list-style-type: none"> • Desarrollo de actitudes. 	Cambio de actitudes		07	¿Promueve el cambio de actitud frente a sus compañeros?	
	Sensibilidad de los trabajadores			¿Incentiva a la sensibilidad de sus compañeros de trabajo?	
	Involucramiento e identificación			¿Se involucra y se identifica frente a los problemas de sus compañeros?	
	Innovación			¿Promueve la innovación en su trabajo?	
	Compromiso de trabajo			¿Genera el compromiso de trabajo?	
	Motivación laboral			¿Promueve la motivación laboral a sus compañeros?	
	Interrelación social			¿Genera la interrelación social entre compañeros?	
<ul style="list-style-type: none"> • Desarrollo de conceptos 	Desarrollo de ideas y conceptos		05	¿En sus tareas coadyuva con sus ideas y conceptos?	
	Empatía con los usuarios			¿Demuestra empatía con sus compañeros de trabajo?	
	Desarrollo del conocimiento			¿Desarrolla el conocimiento de manera pertinente?	
	Experiencia directa			¿Comparte sus experiencias de manera directa?	
	Creatividad			¿Promueve la creatividad a nivel de equipo?	
TOTALES		100%	<u>23</u>		

MATRIZ DEL INSTRUMENTO PARA LA RECOLECCIÓN DE DATOS DE LA VARIABLE DESEMPEÑO LABORAL

DIMENSIONES	INDICADORES	PESO	N° DE ITEMS	ITEMS/REACTIVO	ESCALA DE MEDICION
Eficiencia	Direccionamiento Estratégico.	25%	05	¿Mejora su direccionamiento estratégico a través de equipos de trabajo?	a) Siempre b) Casi siempre c) A veces d) Nunca
	Capacitación del Potencial Humano.			¿Promueve la capacitación del Potencial Humano entre compañeros?	
	Cumplimiento de objetivos y metas			¿Logra y cumple sus objetivos y metas que se propuso?	
	Proyecto común			¿Ejecuta su proyecto de manera eficiente?	
	Resultados obtenidos			¿Evalúa sus resultados obtenidos de sus trabajos realizados?	
Eficacia	Recursos utilizados	25%	05	¿Emplea recursos adecuados para lograr sus objetivos?	
	Administración de la Información			¿Promueve la administración adecuada entre compañeros?	
	Ámbito empresarial			¿Cuida el prestigio de la institución?	
	Adquisición de objetivos trazados			¿Logra los objetivos trazados a nivel institucional?	
	Propósitos a lograr			¿Cumple con los propósitos de la institución?	
Economía	<ul style="list-style-type: none"> • Recursos alcanzables 		05	¿Con su labor logran los recursos alcanzables que se trazaron?	
	<ul style="list-style-type: none"> • Satisfacción de necesidades 			¿En su labor logran la Satisfacción de las necesidades de la institución?	

	<ul style="list-style-type: none"> • Capacidad de intercambiar 			¿Tienen la capacidad de intercambiar puestos de trabajo?	
	<ul style="list-style-type: none"> • Economía prevista 			¿Su actividad que realiza logra mejorar la Economía prevista para su familia?	
	<ul style="list-style-type: none"> • Logro de metas 			¿Con el trabajo que realiza logra las metas que se trazó?	
Calidad de servicio	<ul style="list-style-type: none"> • Satisfacción de las necesidades 	25%	05	¿Mediante su trabajo satisface las necesidades de su familia?	
	<ul style="list-style-type: none"> • Expectativas laborales 			¿En la institución donde labora logra las expectativas que esperaba?	
	<ul style="list-style-type: none"> • Pertinencia laboral 			¿Realiza de manera pertinente su labor?	
	<ul style="list-style-type: none"> • Precisiones laborales 			¿Su actividad que realiza requiere de precisión laboral?	
	<ul style="list-style-type: none"> • Satisfacción el cliente 			¿Con su actividad el cliente se siente satisfecho?	
TOTALES		100%	20		

ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD
DE LOS TRABAJOS ACADÉMICOS DE LA UCV

Yo, Hugo Enríquez Romero, docente de la MAESTRIA EN GESTIÓN PÚBLICA de la Escuela de Posgrado – Trujillo; y revisor del trabajo académico titulado: LA CAPACITACION Y SUS INFLUENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DEL GOBIERNO REGIONAL CUSCO - 2018., de la estudiante ARIAS CASTILLO INES, he constatado por medio del uso de la herramienta **turnitin** lo siguiente:

Que el citado trabajo académico tiene un índice de similitud de **14 %** verificable en el **Reporte de Originalidad** del programa turinitin, grado de coincidencia mínimo que convierte el trabajo en aceptable y no constituye plagio, en tanto cumple con todas las normas del uso de citas y referencias establecidas por la **Universidad César Vallejo**.

Trujillo, 12 de Agosto del 2018.

ATENTAMENTE,



DR. HUGO ENRIQUEZ ROMERO
DNI: 23863530



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE TESIS EN REPOSITORIO INSTITUCIONAL
UCV**

Yo **INES ARIAS CASTILLO** identificado con DNI N° **24713739** egresado del Programa Académico de **MAESTRIA EN GESTION PUBLICA** de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, autorizo (), no autorizo () la divulgación y comunicación pública de mi trabajo de investigación titulado **“LA CAPACITACION Y SU INFLUENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DEL GOBIERNO REGIONAL CUSCO - 2018”**; en el Repositorio Institucional de la UCV (<http://repositorio.ucv.edu.pe/>), según lo estipulado en el Decreto Legislativo 822, Ley sobre Derecho de Autor, Art. 23 y Art. 33

Fundamentación en caso de no autorización:

FIRMA

DNI: 24713739



Cusco, 04 de Agosto del 2018

BASE DE DATOS CAPACITACIÓN

TRABAJADORES	RESPUESTAS X ITEM X DIMENSION																										
	TRANSMISIÓN DE INFORMACIÓN						DESARROLLO DE HABILIDADES						DESARROLLO DE ACTITUDES						DESARROLLO DE CONCEPTOS								
	1	2	3	4	5	TOTAL	6	7	8	9	10	11	TOTAL	12	13	14	15	16	17	18	TOTAL	19	20	21	22	23	TOTAL
1	1	3	2	3	0	9	1	2	3	0	2	3	11	2	0	1	2	0	3	2	10	2	3	2	2	1	10
2	1	3	3	3	0	10	1	2	3	0	2	2	10	2	0	1	2	0	3	2	10	2	3	3	3	3	14
3	1	3	3	2	0	9	1	2	3	2	2	2	12	2	0	3	3	0	2	2	12	2	2	2	2	2	10
4	1	3	0	2	0	6	2	2	2	2	2	2	12	2	0	3	3	3	2	2	15	2	2	2	2	2	10
5	1	3	0	2	2	8	2	2	2	2	2	2	12	2	2	2	2	2	2	2	14	2	2	2	2	2	10
6	2	2	0	2	1	7	2	2	2	1	2	2	11	2	2	2	2	2	2	1	13	2	1	1	1	2	7
7	2	2	0	2	1	7	2	1	2	1	0	2	8	1	2	2	2	2	2	1	12	2	1	1	1	2	7
8	2	2	0	1	1	6	2	1	1	1	0	1	6	1	2	2	2	2	1	1	11	1	1	1	1	1	5
9	1	2	1	1	1	6	2	1	1	1	0	1	6	1	2	2	2	2	1	1	11	1	1	1	1	1	5
10	1	1	1	1	1	5	2	1	1	1	2	1	8	1	1	1	1	1	1	1	7	1	1	1	1	1	5
11	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	1	6	1	1	1	1	1	1	1	7	1	1	1	1	1	5
12	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	1	6	1	1	1	1	1	1	1	7	1	2	1	1	1	6
13	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	1	6	1	1	1	1	1	1	1	7	1	2	1	1	1	6
14	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	1	6	1	1	1	1	1	1	1	7	1	2	1	3	1	8
15	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	1	6	1	1	1	1	1	1	1	7	1	1	1	3	1	7
16	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	1	6	1	1	1	1	1	1	1	7	1	1	1	3	1	7
17	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	1	6	0	1	1	1	1	1	1	6	3	1	1	3	3	11
18	1	1	1	1	1	6	1	1	1	1	1	1	6	0	1	1	1	1	1	1	6	3	1	1	1	3	9
19	1	1	1	1	1	6	1	1	1	1	1	1	6	0	1	1	1	1	1	1	6	3	1	1	1	3	9
20	1	1	1	1	1	6	1	1	1	1	1	1	6	1	1	1	1	1	1	1	7	3	1	1	1	3	9
21	1	1	1	1	1	6	1	1	1	1	1	1	6	1	1	1	1	1	1	1	7	3	1	1	1	1	7
22	1	1	1	1	1	6	1	1	1	1	1	1	6	1	1	1	1	1	1	1	7	1	1	1	2	1	6
23	0	1	1	1	1	4	1	1	1	1	1	0	5	1	1	1	1	1	1	1	7	1	1	1	2	1	6
24	0	1	1	1	1	4	1	1	1	0	1	0	4	1	1	1	1	1	1	0	6	1	0	0	2	1	4
25	0	1	0	0	1	2	1	1	1	0	1	2	6	1	1	1	1	1	1	0	6	1	0	3	1	1	6
26	0	1	0	0	1	2	1	1	0	3	1	2	8	1	0	0	0	0	1	0	2	0	0	3	1	0	4
27	0	0	0	1	1	2	1	0	0	3	1	2	7	1	0	0	0	0	0	0	1	1	1	3	1	0	6
28	0	0	0	1	0	1	1	0	0	3	0	0	4	0	0	1	0	3	0	0	4	1	1	3	0	0	5
29	0	0	0	1	0	1	0	3	2	0	0	0	5	0	3	1	1	3	0	0	8	1	1	3	1	0	6
30	1	0	0	1	0	2	0	3	2	0	0	0	5	0	3	1	1	3	3	0	11	1	1	0	1	0	3
31	1	0	0	1	1	3	2	3	2	1	0	1	9	1	3	0	1	3	3	0	11	1	1	0	1	1	4
32	1	1	0	0	1	3	2	3	0	1	0	1	7	1	0	0	0	1	3	0	5	1	1	2	1	1	6
33	1	1	0	0	1	3	2	0	0	1	1	1	5	1	1	0	2	1	0	0	5	0	1	2	1	1	5
34	1	1	0	0	1	3	0	0	0	1	1	1	3	1	1	1	2	1	0	0	6	0	1	2	1	1	5
35	0	1	1	0	1	3	0	2	0	1	1	0	4	0	1	1	2	1	1	0	6	2	0	2	1	1	6
36	2	1	1	0	1	5	0	2	1	0	1	0	4	0	0	1	0	1	1	0	3	0	0	0	1	1	2
37	2	0	1	0	0	3	1	2	1	2	1	2	9	1	0	0	0	1	1	0	3	0	0	1	1	1	3
38	2	0	1	0	0	3	1	1	1	2	1	0	6	1	0	0	1	0	1	0	3	1	2	1	0	1	5
39	0	0	1	0	0	1	1	1	1	0	1	1	5	0	1	0	1	0	1	0	3	1	2	1	0	0	4
40	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0	1	0	3	0	0	0	1	0	1	0	2	1	0	1	0	0	2

BASE DE DATOS DESEMPEÑO LABORAL

TRABAJADORES	RESPUESTAS X ITEM X DIMENSION																							
	EFICIENCIA						EFICACIA						ECONOMÍA						CALIDAD DE SERVICIO					
	1	2	3	4	5	TOTAL	6	7	8	9	10	TOTAL	11	12	13	14	15	TOTAL	16	17	18	19	20	TOTAL
1	2	1	3	2	2	10	2	1	3	3	3	12	3	2	3	2	2	12	2	3	2	3	3	13
2	2	1	3	2	2	10	3	3	1	3	1	11	1	3	3	3	2	12	2	3	3	2	1	11
3	2	1	3	2	3	11	2	1	1	2	3	9	3	2	2	3	3	13	3	2	2	3	2	12
4	2	1	2	2	3	10	2	2	2	2	2	10	3	2	3	2	2	12	2	2	2	2	2	10
5	2	2	2	2	3	11	3	2	2	2	1	10	2	2	2	2	2	10	2	2	3	2	1	10
6	1	2	2	2	2	9	1	1	1	2	2	7	2	2	2	2	1	9	2	2	3	1	2	10
7	1	2	2	1	2	8	1	1	1	2	2	7	1	2	2	2	1	8	2	1	2	1	2	8
8	1	2	2	1	2	8	1	1	1	1	1	5	2	1	2	1	1	7	1	1	2	1	1	6
9	1	2	2	1	1	7	1	1	3	1	1	7	2	1	1	1	1	6	1	1	1	1	1	5
10	1	1	1	1	1	5	1	1	3	1	1	7	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	5
11	1	1	1	1	1	5	1	1	3	1	1	7	1	1	3	1	1	7	1	1	1	1	1	5
12	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	5
13	1	1	1	3	1	7	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	5
14	1	1	1	3	1	7	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	5
15	3	1	1	3	1	9	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	5	1	1	1	2	1	6
16	3	1	1	1	1	7	1	3	2	1	1	8	1	1	1	1	1	5	2	1	1	2	2	8
17	3	1	1	1	1	7	1	3	2	1	1	8	1	1	2	1	1	6	2	1	1	2	1	7
18	3	1	1	1	1	7	1	3	2	1	1	8	1	1	2	1	1	6	1	1	1	1	1	5
19	1	1	1	1	1	5	1	1	2	2	1	7	1	1	2	1	1	6	1	1	1	1	2	6
20	1	1	1	1	1	5	1	1	1	2	1	6	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	5
21	1	1	1	1	1	5	1	1	1	2	2	7	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	5
22	1	1	0	1	1	4	1	1	1	1	2	6	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	5
23	1	1	0	1	1	4	1	1	1	1	2	6	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	5
24	1	1	0	1	1	4	1	1	1	1	1	5	1	1	0	1	1	4	1	1	1	1	1	5
25	1	1	0	0	1	3	1	1	1	1	1	5	1	1	0	1	1	4	1	2	1	1	1	6
26	0	0	0	1	1	2	1	1	1	0	1	4	1	1	0	1	1	4	1	2	1	1	0	5
27	2	2	1	1	1	7	0	1	1	0	1	3	0	0	0	1	1	2	1	2	1	1	3	8
28	2	2	1	1	0	6	0	2	0	0	1	3	0	3	2	2	0	7	0	0	2	0	3	5
29	2	2	1	1	0	6	1	2	0	0	1	4	2	3	2	2	3	12	0	0	2	1	3	6
30	0	2	1	1	1	5	1	2	0	1	1	5	2	3	2	2	2	11	2	1	2	1	3	9
31	1	0	1	1	1	4	1	2	0	1	1	5	0	2	0	1	2	5	0	1	2	1	3	7
32	1	0	2	3	1	7	1	1	0	1	1	4	0	2	0	1	2	5	0	1	0	1	3	5
33	1	0	2	3	0	6	1	1	0	1	1	4	0	2	0	1	0	3	0	1	0	0	0	1
34	1	0	2	1	0	4	0	1	1	1	1	4	1	0	0	1	1	3	0	0	0	0	0	1
35	1	1	1	1	0	4	3	1	1	0	1	6	1	0	0	0	1	2	0	0	0	0	1	1
36	1	1	1	1	1	5	3	0	1	0	0	4	1	1	1	0	1	4	1	0	1	2	1	5
37	1	1	1	1	1	5	3	0	1	0	0	4	1	1	1	0	1	4	1	0	1	0	1	3
38	0	1	1	1	1	4	0	0	1	1	0	2	1	1	1	0	0	3	1	1	1	1	1	5
39	0	1	1	0	1	3	0	0	1	1	1	3	0	1	1	0	0	2	1	1	1	1	1	5
40	0	1	1	0	1	3	0	0	1	0	1	2	0	0	1	0	0	1	1	1	1	0	0	3

ALFA DE CRONBACH

VARIABLE 1

TRANSMISIÓN DE INFORMACIÓN

Variable omitida	Media total ajustada	Desv.Est. total ajustada	total ajustada por elemento	Correlación múltiple cuadrada	Alfa de Cronbach
Item1	8.500	6.954	0.9445	1.0000	0.8082
Item2	8.275	6.687	0.9453	1.0000	0.7842
Item3	8.675	6.907	0.8477	1.0000	0.8065
Item4	8.450	6.793	0.9686	1.0000	0.7928
Item5	8.400	6.675	0.9669	1.0000	0.7822
TOTAL1	4.700	3.777	1.0000	1.0000	0.9673

Alfa de Cronbach = 0.8321

DESARROLLO DE HABILIDADES

Variable omitida	Media total ajustada	Desv.Est. total ajustada	total ajustada por elemento	Correlación múltiple cuadrada	Alfa de Cronbach
Item6	12.225	7.843	0.9202	1.0000	0.7979
Item7	12.050	7.636	0.9281	1.0000	0.7821
Item8	12.200	7.627	0.9673	1.0000	0.7804
Item9	12.300	7.630	0.9460	1.0000	0.7812
Item10	12.375	7.831	0.9215	1.0000	0.7969
Item11	12.275	7.683	0.9397	1.0000	0.7853
TOTAL2	6.675	4.202	1.0000	1.0000	0.9743

Alfa de Cronbach = 0.8202

DESARROLLO DE ACTITUDES

Variable omitida	Media total ajustada	Desv.Est. total ajustada	total ajustada por elemento	Correlación múltiple cuadrada	Alfa de Cronbach
Item12	13.500	9.616	0.9191	1.0000	0.7896
Item13	13.425	9.383	0.9429	1.0000	0.7752
Item14	13.400	9.489	0.9426	1.0000	0.7816
Item15	13.200	9.509	0.9052	1.0000	0.7833
Item16	13.225	9.325	0.9670	1.0000	0.7713
Item17	13.150	9.410	0.9362	1.0000	0.7769
Item18	13.700	9.595	0.8731	1.0000	0.7889
TOTAL3	7.200	5.100	1.0000	1.0000	0.9750

Alfa de Cronbach = 0.8102

DESARROLLO DE CONCEPTOS

Variable omitida	Media total ajustada	Desv.Est. total ajustada	total ajustada por elemento	Correlación múltiple cuadrada	Alfa de Cronbach
Item19	11.425	7.285	0.9731	1.0000	0.7955
Item20	11.625	7.413	0.9310	1.0000	0.8074
Item21	11.350	7.287	0.9548	1.0000	0.7963
Item22	11.425	7.317	0.9706	1.0000	0.7982
Item23	11.550	7.268	0.9655	1.0000	0.7943
TOTAL4	6.375	4.062	1.0000	1.0000	0.9820

Alfa de Cronbach = 0.8357

VARIABLE 2

EFICIENCIA

Variable	Media total	Desv.Est.	total	Correlación	Alfa de
omitida	ajustada	total	ajustada	múltiple	Cronbach
		ajustada	por	cuadrada	
Item1	10.925	6.358	0.9775	1.0000	0.7882
Item2	11.100	6.605	0.9308	1.0000	0.8129
Item3	10.950	6.401	0.9728	1.0000	0.7923
Item4	10.875	6.406	0.9372	1.0000	0.7940
Item5	11.050	6.457	0.9486	1.0000	0.7984
TOTAL1	6.100	3.579	1.0000	1.0000	0.9774

Alfa de Cronbach = 0.8346

EFICACIA

Variable	Media total	Desv.Est.	total	Correlación	Alfa de
omitida	ajustada	total	ajustada	múltiple	Cronbach
		ajustada	por	cuadrada	
Item6	10.575	6.660	0.9580	1.0000	0.7910
Item7	10.525	6.691	0.9734	1.0000	0.7933
Item8	10.550	6.664	0.9802	1.0000	0.7906
Item9	10.650	6.739	0.9362	1.0000	0.7988
Item10	10.575	6.887	0.9131	1.0000	0.8127
TOTAL2	5.875	3.736	1.0000	1.0000	0.9778

Alfa de Cronbach = 0.8347

ECONOMÍA

Variable	Media total	Desv.Est.	total	Correlación	Alfa de
omitida	ajustada	total	ajustada	múltiple	Cronbach
		ajustada	por	cuadrada	
Item11	10.875	6.764	0.9572	1.0000	0.7943
Item12	10.675	6.772	0.9369	1.0000	0.7957
Item13	10.750	6.667	0.9150	1.0000	0.7875
Item14	10.850	6.818	0.9556	1.0000	0.7993
Item15	10.850	6.860	0.9449	1.0000	0.8033
TOTAL3	6.000	3.762	1.0000	1.0000	0.9718

Alfa de Cronbach = 0.8332

CALIDAD DE SERVICIO

Variable	Media total	Desv.Est.	total	Correlación	Alfa de
omitida	ajustada	total	ajustada	múltiple	Cronbach
		ajustada	por	cuadrada	
Item16	11.000	6.500	0.9459	1.0000	0.7992
Item17	10.975	6.495	0.9347	1.0000	0.7989
Item18	10.825	6.468	0.9343	1.0000	0.7965
Item19	10.975	6.479	0.9589	1.0000	0.7967
Item20	10.675	6.367	0.9151	1.0000	0.7880
TOTAL4	6.050	3.587	1.0000	1.0000	0.9708

Alfa de Cronbach = 0.8330