

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSTGRADO

TESIS

LA CAPACITACIÓN DEL PERSONAL DE SERVICIO Y EL
DESEMPEÑO LABORAL EN LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA “GRAN
MARISCAL ANDRÉS AVELINO CÁCERES DORREGARAY” DISTRITO
EL AGUSTINO, 2011.

PARA OBTENER EL GRADO DE:

**MAGISTER EN EDUCACIÓN
CON MENCIÓN EN ADMINISTRACIÓN DE LA EDUCACION**

AUTORES

Br. NELSON JOSÉ BRUNO CHIPANA

Br. ANIBAL RUBÉN CELIS ARTEAGA

ASESOR:

Mg. JORGE ALBERTO FLORES MORALES

LIMA – PERÚ

2013

DEDICATORIA

A Dios, por darme valor y paciencia, a mi madre Enma y mi abuela Felicia, por sus sabios consejos.

A mi esposa Vilma, por ser una fuente inagotable de paciencia y comprensión.
A Ximena Maricielo, mi pequeño motor que día a día fue impulsando ese deseo de superación.

Nelson

A Dios por darme la vida y la perseverancia para lograr mis metas.
A mis padres quienes sembraron en mi alma el deseo de superación.

A mi esposa Karina quien me apoyo durante todo el proceso y siempre me alienta a seguir creciendo intelectualmente.

A mi hija Alison, que es la razón de mi éxito.

Anibal

AGRADECIMIENTO

La realización de este trabajo de investigación, fue posible gracias a la colaboración de muchas personas, quienes con sus valiosos aportes, lograron que llegara a un feliz término.

Al Lic. Juan Barrera Lino, director de la I.E. GM Andrés Avelino Cáceres Dorregaray, por su amable disposición.

A la Escuela de Post Grado de la Universidad César Vallejo, por la oportunidad de formarnos.

Los autores

PRESENTACIÓN

Honorables integrantes del jurado

Nos dirigimos a ustedes con el fin de dejar a vuestra consideración la presentación del trabajo de investigación: la capacitación del personal de servicio y el desempeño laboral en la I.E. “Gran Mariscal Andrés Avelino Cáceres Dorregaray” distrito El Agustino, 2011; con la finalidad de optar el Grado Magister en Administración de la Educación, en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo.

Documento que consta de cuatro capítulos y que fue desarrollado con el objetivo de determinar de qué manera la capacitación del personal de servicio se relaciona con el desempeño laboral en la I.E “Gran Mariscal Andrés Avelino Cáceres Dorregaray”.

Cada capítulo está referido a lo siguiente:

CAPITULO I: problema de investigación

CAPITULO II: Marco teórico

CAPITULO III: Marco metodológico

CAPITULO IV: Resultados.

Esperamos dignos miembros del Jurado que este trabajo de investigación se ajuste a las exigencias establecidas por nuestra universidad y merezca su aceptación y aprobación.

Los autores

ÍNDICE

	Pág.
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Presentación	iv
Resumen	v
Abstrac	vi
Introducción	vii
Índice	ix
Índice de tablas	xi
Índice de figuras	xii
CAPÍTULO I: PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	
1.1. Planteamiento del problema	14
1.2. Formulación del problema	16
1.2.1. Problema general	16
1.2.2. Problema específicos	16
1.3. Justificación	17
1.4. Limitación	18
1.5. Antecedentes	19
1.6. Objetivos	25
1.6.1. Objetivo general	25
1.6.2. Objetivos específicos	25
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO	
2.1. Bases teóricas de la capacitación	28
2.1.1. Definición	28
2.1.2. Dimensiones	29
2.1.3. Fundamentos teóricos de la capacitación	47
2.1.4. Beneficios de la capacitación	48
2.2. Bases teóricas del desempeño laboral	49
2.2.1. Definición	49

2.2.2. Dimensiones	50
2.2.3. Teorías del desempeño laboral	57
CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO	
3.1. Hipótesis	63
3.1.1. Hipótesis general	63
3.1.2. Hipótesis específicas	63
3.2. Variables	63
3.2.1. Definición conceptual la capacitación	63
3.2.2. Definición operacionalla capacitación	64
3.2.3. Definición conceptual de desempeño laboral	64
3.2.4. Definición operacional de desempeño laboral	65
3.3. Metodología	65
3.3.1. Tipo de estudio	65
3.3.2. Diseño	65
3.4. Población y muestra	66
3.4.1. Población	66
3.4.2. Muestra	67
3.5. Método de investigación	68
3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	68
3.6.1. Técnicas	68
3.6.2. Instrumentos	69
3.7. Validez y confiabilidad	71
3.8. Métodos de análisis de datos	74
CAPÍTULO IV: RESULTADOS	
4.1. Descripción	76
4.2. Discusión	84
CONCLUSIONES	89
RECOMENDACIONES	90
REFERENCIA BIBLIOGRÁFICAS	91
ANEXOS	98

ANEXO A: Documentos sobre el proceso de validación de los instrumentos

ANEXO B: Base de datos

ÍNDICE DE TABLAS

	Pág.
Tabla 1:Operacionalización de las variables capacitación	64
Tabla 2: Operacionalización de la variable desempeño laboral	65
Tabla 3 Población de estudio	67
Tabla 4: Validez del instrumento por juicio de expertos sobre la variable 1 y 2	71
Tabla 5: Confiabilidad del instrumento según Alfa de Cronbach	73
Tabla 6: Escala valorativa de las variables	73
Tabla 7: Estadística descriptiva e inferencial entre la capacitación del personal de servicio y el desempeño laboral	77
Tabla 8: Estadística descriptiva e inferencial entre la capacitación del personal de servicio y el perfil profesional	79
Tabla 9: Estadística descriptiva e inferencial entre capacitación del personal de servicio y la competencia laboral.	81
Tabla 10: Estadística descriptiva e inferencial entre capacitación del personal de servicio y el clima laboral.	83

ÍNDICE DE FIGURAS

	Pág.
Figura 1: Gráfica de barras entre la capacitación del personal de servicio y el desempeño laboral.	77
Figura 2: Gráfica de barras entre la capacitación del personal de servicio y el perfil profesional	79
Figura 3: Gráfica de barras entre capacitación del personal de servicio y la competencia laboral	81
Figura 4: Gráfica de barras entre capacitación del personal de servicio y el clima laboral	83

RESUMEN

El presente trabajo de investigación tiene como objetivo Determinar la relación que existe entre la capacitación del personal de servicio y el desempeño laboral en la I.E “Gran Mariscal Andrés Avelino Cáceres Dorregaray” distrito El Agustino, 2011.

Es una investigación de enfoque cuantitativo, con diseño no experimental, transversal-correlacional, el método aplicado es el hipotético deductivo, la población de estudio estuvo conformada por 36 trabajadores de servicio de la institución educativa “Gran Mariscal Andrés Avelino Cáceres Dorregaray” distrito El Agustino, la muestra fue de tipo censal, la recolección de datos se realizó a partir de la aplicación de un cuestionario de 25 ítems para la variable de capacitación y de 29 ítems para la variable desempeño laboral, la validez de dichos instrumentos se realizó a criterio de tres expertos y la confiabilidad mediante Alfa de Cronbach.

Las conclusiones a las que se llegó fueron: existe un grado de relación positiva y débil entre la variable capacitación del personal de servicio y el desempeño laboral en la I.E “Gran Mariscal Andrés Avelino Cáceres Dorregaray” distrito El Agustino, según la correlación Rho de Spearman ($r_s = ,206^{**}$, $p = ,013$) y es estadísticamente significativo. Además se observa que cuando el nivel de capacitación es deficiente, el nivel de desempeño laboral es regular con 2,8%, y cuando el nivel de capacitación es regular, el nivel de desempeño laboral es bueno que representa el 41,7% y cuando el nivel de capacitación es bueno, el nivel de desempeño laboral es bueno que representa el 22,2%.

Palabras clave: Innovación, desarrollo de habilidades, cambio de actitudes, perfil profesional, competencia laboral y clima laboral.

ABSTRACT

The present research aims to determine the relationship between the service staff training and job performance in the IE " Gran Mariscal Andres Avelino Caceres Dorregaray " The Augustinian District , 2011 .

Research approach is a quantitative , non-experimental design , cross - correlation , the method applied is the hypothesis testing , the study population consisted of 36 service workers educational institution " Gran Mariscal Andres Avelino Caceres Dorregaray " The Augustinian district the sample was of a census , the data gathering was conducted from the application of a questionnaire of 25 items for each variable training and 29 items for the variable job performance, the validity of these instruments was performed three criteria experts and reliability by Alpha Cronbach .

The conclusions reached were: There is a degree of weak positive relationship between the variable service staff training and job performance in the IE " Gran Mariscal Andres Avelino Caceres Dorregaray " The Augustinian district , according to the Spearman Rho correlation ($r_s = .206^{**}$, $p = .013$) and statistically significant. We also observe that when the level of training is deficient , the level of job performance is average at 2.8 % , and when the skill level is average , the level of job performance is good representing 41.7 % and when the level of training is good , the level of job performance is good representing 22.2%.

Keywords: innovation , skills development , changing attitudes, professional profile , occupational competence and work environment .