



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**Capacitación y el desempeño laboral del personal
administrativo en una universidad privada, Lima 2022**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
Licenciada en Administración

AUTORA:

Castañeda Zea, Stefane Brigith (orcid.org/0000-0002-6311-158X)

ASESOR:

Burgo Bardales, Roger (orcid.org/0000-0003-2149-0742)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

LIMA - PERÚ

2023

DEDICATORIA

Mi investigación se la dedico a mis padres que me brindaron siempre su apoyo incondicional para cumplir mis metas, a mi esposo por su soporte durante toda esta etapa profesional y a mi hijo Kaleth quien me impulso a continuar con mis sueños, siendo mi motivo de superación.

AGRADECIMIENTO

A Dios, por ser mi guía en cada paso.

A mi familia por su apoyo incondicional.

A mi Hijo y mi esposo por la paciencia y apoyo.

A mis maestros por sus enseñanzas brindadas.

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DEL ASESOR



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, BURGOS BARDALES ROGER, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "

Capacitación y el desempeño laboral del personal administrativo en una Universidad Privada, Lima 2022", cuyo autor es CASTAÑEDA ZEA STEFANE BRIGITH, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 19.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

LIMA, 04 de Julio del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
BURGOS BARDALES ROGER DNI: 07497178 ORCID: 0000-0003-2149-0742	Firmado electrónicamente por: RBURGOSB el 20- 07-2023 20:38:40

Código documento Trilce: TRI - 0570144



DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DEL AUTOR



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

Declaratoria de Originalidad del Autor

Yo, CASTAÑEDA ZEA STEFANE BRIGITH estudiante de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "

Capacitación y el desempeño laboral del personal administrativo en una Universidad Privada, Lima 2022", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

1. No ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
2. He mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicada, ni presentada anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de la información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

Nombres y Apellidos	Firma
STEFANE BRIGITH CASTAÑEDA ZEA DNI: 76801431 ORCID: 0000-0002-6311-158X	Firmado electrónicamente por: SCASTANEDAZ el 04- 07-2023 14:45:27

Código documento Trilce: TRI - 0570146

Índice de contenidos

Carátula	i
DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DEL ASESOR	iv
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DEL AUTOR	v
Índice de contenidos	vi
Índice de tablas	vii
Índice de gráficos y figuras	viii
RESUMEN	ix
ABSTRACT	x
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA	9
3.1. Tipo y diseño de investigación	9
3.2. Variables y operacionalización	10
3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis	10
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	11
3.5. Procedimientos	12
3.6. Método de análisis de datos	13
3.7. Aspectos éticos	13
IV. RESULTADOS	14
V. DISCUSIÓN	21
VI. CONCLUSIONES	24
VII. RECOMENDACIONES	25
REFERENCIAS	26
ANEXOS	

Índice de tablas

Tabla 1: Técnicas e instrumentos aplicados en el siguiente estudio.....	11
Tabla 2: Lista de expertos.....	12
Tabla 3: La capacitación y Desempeño laboral: Alpha de Crombach.....	12
Tabla 4: Niveles de la variable 1: Capacitación y sus dimensiones: detección de necesidades, Formación y seguimiento	14
Tabla 5: Niveles de la variable 2: Desempeño laboral y sus dimensiones: eficiencia, compromiso y motivación	15
Tabla 6: Análisis de normalidad Kolmogorov- Smirnow ^a	17
Tabla 7: Análisis correlacional entre la dimensión 1: detección de necesidades y la variable dependiente desempeño laboral.....	18
Tabla 8: Análisis correlacional entre la dimensión 2: Formación y la variable dependiente desempeño laboral.....	18
Tabla 9: Análisis correlacional entre la dimensión 3: Seguimiento y la variable dependiente desempeño laboral	19
Tabla 10: Análisis correlacional entre la variable independiente capacitación y la variable dependiente desempeño laboral.....	20

Índice de gráficos y figuras

Figura 1: Los niveles de la capacitación y sus dimensiones.....	14
Figura 2: los niveles de la variable desempeño laboral y sus dimensiones.....	16

RESUMEN

La presente investigación planteo como objetivo general, determinar la relación que existe entre la capacitación y el desempeño laboral del personal administrativo de una universidad privada Lima 2022, para ello se realizó el estudio en el área administrativa de la organización. La metodología de investigación fue de tipo aplicada, diseño no experimental, enfoque cuantitativo y de nivel correlacional. La población estudiada se conformó por 51 colaboradores y su muestra fue censal. Para la recolección de los datos se aplicó una encuesta como técnica y el cuestionario como instrumento. A través del alpha de Crombach se obtuvo como resultado para la primera variable de 0.986 y para el desempeño laboral de 0.972, demostrando ser fiable para su aplicación. Se concluyó que existe relación entre la capacitación y el desempeño laboral en la universidad privada, arrojando como coeficiente de Rho Serman 0.72 y una significancia del 0,00, lo cual demuestra que si existe una relación positiva y con nivel considerable para la investigación.

Palabras clave: Capacitación, desempeño laboral, seguimiento.

ABSTRACT

The present investigation raised as a general objective, to determine the relationship that exists between the training and the work performance of the administrative personnel of a private university Lima 2022, for this the study was carried out in the administrative area of the organization. The research methodology was of the applied type, non-experimental design, quantitative approach and correlational level. The studied population was made up of 51 collaborators and its sample was census. For data collection, a survey was applied as a technique and the questionnaire as an instrument. Through Cronbach's alpha, a result of 0.986 was obtained for the first variable and 0.972 for job performance, proving to be reliable for its application. It was concluded that there is a relationship between training and job performance in the private university, yielding a Rho Sperman coefficient of 0.72 and a significance of 0.00, which shows that there is a positive relationship with a considerable level for research.

Keywords: Training, job performance, follow-up.

I. INTRODUCCIÓN

La presente investigación se titula, Capacitación y el desempeño laboral del personal administrativo en una universidad privada, Lima 2022, el mismo tiene como objetivo determinar el grado de relación que existe entre la variable capacitación y la variable desempeño laboral.

La capacitación al personal administrativo de una empresa, es una actividad que se orienta a destacar a sus colaboradores en las funciones que se desempeñen, logrando un trabajo eficiente y óptimo para la empresa, con la finalidad de tener un desarrollo adecuado de cada actividad y de esta manera brindar un valor agregado en la organización, viendo esta capacitación como una oportunidad de mejora sin sentirse obligada como institución y a su vez permita al colaborador desempeñarse adecuadamente en el ámbito laboral. Es indudable que el desempeño se encuentra ligado o de la mano de la capacitación y si esta es la más adecuada reflejará resultados óptimos.

En el ámbito internacional en Guatemala, Rojas (2018), nos comenta que, la capacitación en la actualidad viene a ser una prioridad para las empresas, ya que hoy en día los constantes cambios reflejan una gran necesidad de potenciar los conocimientos y crear colaboradores aptos de realizar distintas actividades laborales y desempeñarse adecuadamente dentro las organizaciones.

Por otro lado, en el ámbito nacional, Umiña (2017), refiere que la capacitación permitirá promover la eficacia de los colaboradores en las diferentes actividades que estas realicen, aprovechando a su vez el compromiso que se tiene de cada trabajador dentro de la empresa, buscando así explotar sus conocimientos dentro de la organización.

Teniendo en cuenta lo señalado por los autores Hernández y Mendoza (2018), esta investigación tiene una justificante por conveniencia, así mismo permitirá conocer información sobre nuestra variable capacitación y también el desempeño laboral. Del mismo modo analiza la relación que existe entre ambas variables y para luego con ello poder decidir qué acciones tomar para mejorar y permitir bloquear alguna problemática consecuente; por último, se justifica también con relevancia social, ya que, la investigación ayudará a la organización a mejorar adecuadamente el ambiente en el que labora el personal.

La empresa estudiada es una Universidad Privada, estas entidades tienen la responsabilidad de brindar una educación y servicio de calidad adecuada a sus estudiantes, por esta misma razón, el personal administrativo debe estar capacitado para atender las diferentes necesidades que se presenten en la institución, como, por ejemplo: manejo de reportes e indicadores, toma de decisiones, plataformas de apoyo, atención al alumnado, etc. Si no brindamos una correcta capacitación a los colaboradores el desempeño del personal administrativo no será el óptimo y se verá afectado, no solo la imagen que tiene la universidad, sino también las áreas que se encuentran dentro de estas organizaciones. Se ha detectado que la falta de capacitación y seguimiento que se le brinda a los colaboradores de las universidades, afecta al área académica y atención al alumnado, ya que estos no pueden brindar una solución rápida o adecuada por carecer de conocimiento de los procesos, manejo de la atención al estudiante o manejo de plataformas de información e indicadores.

Se puede percibir que esta falta de capacitación se debe al poco seguimiento que se le brinda al personal administrativo desde su ingreso al equipo de trabajo y a su vez a la fecha en la que ingresan a laborar muchas veces el nuevo personal, ya que, son fechas en las que la universidad se encuentra en una época pico, es decir, con mucha carga laboral y la persona encargada de capacitar se encuentra realizando diferentes actividades y dispone de muy poco tiempo para capacitar adecuadamente a su compañero, de la misma manera, la universidad brinda capacitaciones online o presenciales de cursos extracurriculares a sus colaboradores los cuales pueden inscribirse y acceder, pero en muchas ocasiones estas se encuentran programadas en días no laborables o en un horario fuera de oficina que para algunos colaboradores les dificulta la asistencia.

Por lo descrito, se decidió realizar esta investigación en el cual queremos identificar la relación que existe entre nuestras variables: la capacitación y el desempeño laboral del personal administrativo en una universidad privada, planteándonos como problema general lo siguiente: ¿Cuál es la relación que existe entre la capacitación y el desempeño laboral del personal administrativo en la universidad privada Lima- 2022?, luego de ello también planteamos los problemas específicos como: ¿Cuál es la relación que existe entre la detección de necesidades

y el desempeño laboral del personal administrativo de la universidad privada Lima – 2022?, ¿Cuál es la relación que existe entre la formación y el desempeño laboral del personal administrativo de la universidad privada Lima – 2022? y ¿Cuál es la relación que existe entre la formación y el desempeño laboral del personal administrativo de la universidad privada Lima – 2022?.

De la misma forma, para la investigación consideramos como objetivo general: Determinar si existe relación entre la capacitación y el desempeño laboral del personal administrativo de la universidad privada Lima 2022. De igual manera consideramos para los objetivos específicos lo siguiente: Definir la relación entre la detección de necesidades y el desempeño laboral del personal administrativo de la universidad privada, Lima- 2022, Demostrar la relación entre la formación y el desempeño laboral del personal administrativo de la universidad privada, Lima- 2022, por último, Establecer la relación entre el seguimiento y el desempeño laboral del personal administrativo de la universidad privada, Lima- 2022.

De lo expuesto, justificamos nuestra investigación bajo los criterios de Hernández, Mendoza y Sampieri (2018), este proyecto muestra una justificación por conveniencia ya que permitirá exponer los niveles de nuestras variables como : la variable capacitación y también la variable desempeño laboral del personal administrativo y a su vez con las dimensiones estudiadas permitirá a la universidad privada, mejorar sus niveles de selección y capacitación de su personal, considerando tiempo y seguimiento. De igual manera también determinará la relación significativa que existe entre ellos. Podemos concluir con esto que, si determinamos esta relación podremos repotenciar las actividades de cada colaborador y estructurar un proceso que permita brindarles capacitación con un tiempo previo.

Por último, según la información obtenida se procedió a plantear la hipótesis de la investigación, Existe relación significativa entre la capacitación y el desempeño laboral del personal administrativo de la universidad privada Lima 2022.

II. MARCO TEÓRICO

Se realizó la búsqueda de diferentes antecedentes los cuales brindarán soporte a la investigación, para iniciar a nivel local citamos al autor Díaz (2020), quien en su tesis “capacitación y desempeño laboral del personal administrativo de la Dirección de redes integrales de salud Lima Norte”, tenía como objetivo de la investigación encontrar la relación que existe entre sus variables capacitación y desempeño, la misma investigación fue de tipo aplicada, el método utilizado fue hipotético deductivo con un enfoque cuantitativo y el diseño no experimental transversal, la cantidad de colaboradores de la empresa eran 132, según sus resultados tenía un coeficiente rho spearman de .529 y un $p < 0,05$, de esta manera se determinó que si hay una correlación entre ambas variables, también los resultados nos mostraron que el 43.94% tiene un alto nivel de capacitación y el 51.52% se encontraba en un nivel medio, para el nivel bajo solo encontramos a un 4.55%., dando como resultado final que el 43.94% tenía un desempeño laboral alto.

Así mismo Rengifo (2018), en su tesis para obtener su maestría “Proceso de capacitación y el desempeño laboral- Lima”, busco estudiar la relación que existe entre sus variables, teniendo como objetivo determinar su relación. En su investigación utilizo el enfoque de nivel cuantitativo, un diseño de tipo no experimenta- correlacional, transversal. Su población fue de 120 colaboradores y su muestra de 92. En los resultados obtenidos se demostró que existe relación entre la capacitación y el desempeño con una rho spearman de 0.707.

En consecuencia, desde un punto de vista nacional, encontramos a Contreras (2022), quien en su investigación sobre la “Capacitación y Desempeño Laboral en trabajadores de la Red de Salud Puquio Ayacucho 2021”, busca determinar si existe similitud o algún tipo de relación entre la capacitación y desempeño laboral de los trabajadores. El tipo de investigación utilizado es correlacional descriptivo y con un diseño de tipo no experimental. La población estudiada era de 30 colaboradores, en sus resultados se obtuvo la siguiente información: la investigación tenía una correlación positiva y que su Rho era de .595, como resultado final se pudo demostrar que si existe relación entre las variables capacitación y desempeño laboral.

De igual manera, Vilca (2019), en su tesis titulada la capacitación y el

desempeño laboral de los trabajadores administrativos en la universidad nacional de educación Enrique Guzmán, su investigación busca precisar si sus variables tienen relación, es decir la capacitación y el desempeño laboral. el instrumento utilizado es cuantitativo, el diseño es no experimental y la población es de 219 colaboradores. A manera de conclusión se pudo encontrar que si existe relación significativa entre las variables.

En lo que concierne a nivel internacional Navarrete (2018), en su tesis “la capacitación del personal y el desempeño laboral- Ecuador”, el presente trabajo tiene como objetivo sustentar la importancia que tiene la capacitación y como se relaciona con el desempeño laboral. La investigación tenía una población finita de 100 colaboradores, los cuales en un 68% indicaron que requieren de una capacitación constante para poder ejercer sus actividades laborales y que de esta manera mejorara su desempeño laboral. Teniendo como recomendación, implementar procesos y seguimiento en las capacitaciones brindadas.

Ponce y Gomez (2021), los siguientes autores enfocaron su investigación en la influencia que tiene la capacitación con el desempeño laboral para los colaboradores de la empresa CHONEPAC en Manabí- Ecuador, la muestra estudiada es de 35 personas, luego de la investigación se obtuvo como resultados que la capacitación influye en un 91% el desempeño de los colaboradores, lo cual debe ser considerado siempre por las organizaciones.

Luego de los aportes brindados por los antecedentes es importante también definir y conocer las variables de investigación y sus dimensiones, en primer lugar, tenemos la variable capacitación, dicha variable es una de las más importantes, ya que toda organización debe considerar una buena inducción para sus colaboradores que realizaran actividades que beneficiaran a la empresa y de acuerdo a la capacitación que se les brinde se lograra obtener los resultados esperados. Existe la teoría del capital humano de Becker (1991), el cual es citado por Tovar en el (2017), su investigación refiere que la capacitación se brinda de dos maneras, una de ellas es la general y por consiguiente tenemos la específica, en la primera se refiere a lo que la entidad u organización proporciona al colaborador para que este crezca profesionalmente y también aporte a la organización con sus conocimientos que permita dar buenos resultados. En el caso de la capacitación específica, se refiere a la que brinda conocimientos sobre las actividades laborales

que desarrolla el colaborador, es decir le mostraran las funciones y como desarrollarlas.

Alvarado y Moscoso (2020), refiere que la capacitación es conocida como una herramienta que lo utilizan las empresas como un medio de inversión, que a un corto plazo brinda resultados eficientes dentro de la empresa, ya que es la manera en la que se puede educar de manera organizacional a los colaboradores.

Para Abanto y Huaccha (2021), los siguientes autores destacan lo fundamental que es, seleccionar a los colaboradores adecuados para nuestra empresa pero también capacitarlos, ya que este debe ser un tema de preocupación de los empleadores para sus colaboradores, la inducción que se les brinde reflejara y repotenciara las habilidades y conocimientos de ellos, siendo más eficientes en sus labores y teniendo así buenos resultados para la empresa, permitiendo también un crecimiento profesional de cada uno de nuestro colaboradores.

Para la variable capacitación consideramos las siguientes dimensiones: para comenzar, tenemos la dimensión que habla acerca de la detección de necesidades en el cual Rupay (2019), nos indica que detectar la necesidad que tienen los colaboradores es uno de los primeros pasos para iniciar con la capacitación, al hablar de necesidad nos referimos a la carencia de habilidades o conocimientos del colaborador, identificando estas necesidades lograremos asegurar un correcto programa de capacitación considerando lo que requiere el colaborador y la empresa.

Por otro lado, tenemos la dimensión que habla acerca de la formación, para ello, citamos a Perez (2021), quien nos precisa que la formación para la capacitación es desarrollar adecuadamente las capacidades y habilidades en este caso del personal administrativo de una empresa, brindando conocimientos de nuevos temas que aporten a su aprendizaje profesional y a su vez actualizando información que permita mejorar el desarrollo de sus funciones.

Por ultimo definimos la dimensión que se refiere al seguimiento, para ello Quispe (2018), nos dice que las acciones de capacitación nacen a raíz de una carencia o necesidad dentro de la empresa, es por ello que estas acciones buscan solucionar a corto plazo estas dificultades pero no podemos dejar de lado el seguimiento que realizaremos como empresa a las actividades y funciones del colaborador, ya que, no basta con adquirir conocimientos y formarlos de manera

profesional si no también, debemos de validar con hechos que estas capacitaciones son productivas y si hay algo que debemos mejorar, sin olvidar el seguimiento pertinente para ver que cada acción tenga resultados óptimos.

En segunda instancia, tenemos la variable desempeño laboral, el cual nos habla acerca de la calidad y eficiencia de las actividades laborales del colaborador, para ello tomamos como referencia lo indicado por Acebedo y Contreras (2021), quienes nos indican que el desempeño laboral será eficaz si este considera diferentes aspectos como la motivación y la relación con la satisfacción, es importante considerar técnicas que aporten a el mejor desempeño del trabajador. Según los autores las empresas tenemos que considerar herramientas que permitan al colaborador llegar al desempeño optimo dentro la organización, uno de estos puede ser la manera en la que los incentivamos resaltando su capacidad de análisis y desarrollo de sus actividades.

De igual manera, Cadena (2019), afirma que el desempeño en el ámbito laboral es una conducta que refleja el colaborador durante el cumplimiento de sus funciones, indica también que se le puede llamar a este como rendimiento dentro del ámbito laboral que se refleja durante su jornada de trabajo. Es decir, el colaborador demuestra su desempeño cuando tiene resultados positivos en la empresa, a su vez estos resultados son consecuencia de las herramientas que la misma empresa brinda a su colaborador.

A continuación, se procede a explicar las dimensiones de la variable desempeño laboral, para empezar, tenemos la dimensión eficiencia, De la Lara (2022), nos refiere que la eficiencia es la capacidad que tiene la persona o en este caso el colaborador, para realizar sus funciones o actividades laborales de la mejor manera, destacando su trabajo del resto, ya que, lo entrega en el menor tiempo posible, siendo proactivo y a su vez responsable con su trabajo, optimizando los recursos brindados por la organización.

En segunda instancia tenemos la dimensión compromiso, en este caso citamos a Carhuacuma (2021), el autor nos indica que el compromiso es una forma de involucramiento que, en este caso, el colaborador tiene para realizar sus funciones dentro de la empresa, es decir, un colaborador comprometido demostrara mejor esfuerzo y resultados en la institución al momento de desempeñarse en sus labores, aumentara el poder adquisitivo de la organización ya que siente un vínculo

laboral con la institución.

Finalmente, tenemos la dimensión motivación, para esto Roberto (2018), indica que la motivación es la manera en la que un individuo se ayuda psicológicamente, se impulsa de una manera que permite el logro de objetivos y metas trazadas de manera individual y profesional, también nos dice que no solo es la motivación que el mismo colaborador puede darse, si no también nos habla de la empresa y su forma de motivar a sus colaboradores. En pocas palabras el autor nos refiere que, en el aspecto laboral la motivación es una destreza que cada colaborador tiene y que beneficia no solo a la empresa si no a uno mismo, ya que logra tener un mejor rendimiento laboral dentro de la institución y también resultados favorables acompañados de recompensas otorgadas por la empresa a beneficio de sus colaboradores.

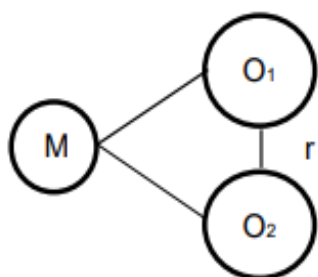
III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

En relación a la presente investigación, indicamos que es de tipo aplicada por que se basa en investigaciones y hecho teóricos ya reconocidos, para la investigación se consideró un enfoque de investigación cuantitativa ya que se describe, relaciona y se establece un vínculo de causalidad en las variables de estudio.

Para Bayas y Hernández (2018, p. 12), el autor refiere que el método cuantitativo se basa en recolectar y analizar datos basado en la respuesta de preguntas de investigación el cual se va centrar en hechos y causas de una problemática.

El diseño que se utilizara para nuestra investigación es no experimental, citamos a Hernández (2018), el autor nos indica que el diseño no experimental es una técnica que toma en cuenta el tiempo en el que se recolectan los datos, ya que se basará fundamentalmente en la observación del problema y analizar las posibles soluciones. El diseño es no experimental transversal, ya que se recolectarán datos mediante un tiempo definido sin intervenir en el área de actividades en el que se desarrollan los colaboradores de la universidad privada para fines de estudio, por lo que no habrá manipulación de variables y tendrá un alcance correlacional dado a que se midió la relación entre la capacitación y desempeño laboral del personal administrativo de una universidad privada.



Dónde:

M: Universidad privada

O1: La capacitación

O2: El desempeño laboral

r: La relación entre las siguientes variables

capacitaciones y también el desempeño laboral.

3.2. Variables y operacionalización

Variable 1: La capacitación:

Alvarez, Araujo, Hijar & Pacheco (2017), Indican que la capacitación es importante en una empresa, ya que un personal no capacitado brindará una atención inadecuada a sus clientes (internos y también externos) de la organización, por lo cual, se verá afectado el desempeño del colaborador y la imagen institucional de la empresa.

Con lo que respecta a la operacionalización de la variable capacitación, esta se mide por sus distintas dimensiones: en primer lugar, tenemos la dimensión detección de necesidades, que cuenta con 6 Ítems, en segundo lugar, se encuentra la dimensión formación de la capacitación que también cuenta con 6 Ítems y por último la dimensión que habla del seguimiento con 5 Ítems, es decir la primera variable tiene 17 Ítems con cinco alternativas que pertenecen a la escala de Likert.

Variable 2: Desempeño laboral:

Villano (2022), refiere que el desempeño laboral es un conjunto de comportamientos que el colaborador muestra como resultado de sus funciones realizadas, este desempeño se mide bajo los resultados que cada uno obtenga frente a sus actividades asignadas en su puesto de trabajo.

Operacionalmente la segunda variable desempeño laboral tiene tres dimensiones las cuales son: Eficiencia, luego de ello tenemos al compromiso, y para finalizar la remuneración o incentivo, esta variable en total tiene 14 Ítems con cinco alternativas que pertenecen a la escala de Likert.

3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis

Población:

Gallardo (2017) cita a Tamayo (2006) nos dice que es importante saber que la población en una investigación viene a ser el conjunto de sujetos que de alguna manera tiene características afines que van a ser parte de nuestro estudio de investigación, es decir serán las unidades a analizar dentro del estudio.

Dentro de este marco realizado la universidad cuenta con 51 colaboradores en el área administrativa los cuales realizan las funciones de atención al área académica y alumnado.

Criterios de inclusión:

La población estudiada es el personal administrativo de la universidad privada del área académica y atención al estudiante dando un total de 51 colaboradores.

Criterios de exclusión:

En este caso no se considera el personal que trabaja de manera temporal, es decir por 1 mes o por procesos.

Muestra:

La muestra es de tipo no probabilístico.

Muestreo:

El muestreo considerado para la investigación es censal, ya que al tener una población pequeña se decidió trabajar con el 100% de la misma.

Unidad de análisis:

Se va considerar al personal administrativo de la universidad privada que laboran en las áreas destinadas según los criterios de exclusión e inclusión que fueron establecidos en el presente proyecto de investigación.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

De las evidencias anteriores se realizó la aplicación de las siguientes técnicas que nos permitieron recolectar de datos para la investigación.

Tabla 1

Técnicas e instrumentos aplicados en el siguiente estudio

Variable de Estudio	Técnica	Ítems	Instrumento
La capacitación	Encuesta	17	Cuestionario
Desempeño laboral	Encuesta	14	Cuestionario

Validez:

Para realizar la validación de los instrumentos en dicha investigación, los expertos aprobaron el instrumento entendiéndose como aceptable, de esta manera se entiende que las variables estudiadas proceso de capacitación y el desempeño laboral si se miden con el instrumento.

Tabla 2
Lista de expertos

Validación del instrumento la capacitación y desempeño laboral.

Expertos	Grado académico
Jose Luis Luyo Luyo	Magister
Luis Edgard Tarmeño Bernuy	Magister
Segundo Waldemar Rios Rios	Doctor

Confiabilidad:

Se realizó el estudio en una muestra referencial de 20 trabajadores y se calculó el coeficiente de Alpha de Crombach, en el cual el resultado 1,00 significa una perfecta confiabilidad, de 0,60 a 0,99 quiere decir confiable y muy confiable, por último 0,53 a menos nos da como resultado una nula confiabilidad.

Tabla 3
La capacitación y Desempeño laboral resultados de Alpha de Crombach

Instrumento	Alpha de Crombach	Nivel de consistencia
Cuestionario de capacitación	0.986	Correlación positiva muy alta
Cuestionario Desempeño laboral	0.972	Correlación positiva muy alta

Nuestros resultados en el cálculo de Alpha de crombach determina que ambas variables son positivamente altas, esto quiere decir que nuestro estudio es confiable.

3.5. Procedimientos

Nos comunicamos con la empresa, en este caso la universidad privada, procedimos a solicitar la autorización para iniciar con la investigación del proyecto y a su vez se solicitó a la empresa los permisos necesarios para compartir al personal administrativo la encuesta.

Utilizamos el formulario Google para la creación de la encuesta, el link de esta misma fue enviada al jefe de operaciones de la institución el cual compartió por sus

medios de comunicación más directos con su personal la encuesta.

3.6. Método de análisis de datos

Para determinar la relación que existe entre la capacitación y el desempeño laboral del personal administrativo de una universidad privada, se procedió a utilizar el método estadística SPSS versión 25, además de las hojas de cálculo de Excel para obtener las tablas de distribución de frecuencias. En lo que concierne el análisis inferencial se aplicará las pruebas de normalidad y por considerar la cantidad de nuestra muestra se tomarán los valores de Kolmogorov – Smirnov, ya que, tenemos más de 50 colaboradores los cuales serán encuestados.

3.7. Aspectos éticos

Con referencia al desarrollo del proyecto, se extrajo de fuentes confiables la información que apporto a la investigación, de igual manera, se utilizaron las normas APA para el desarrollo de la presente investigación, de la misma manera que se respetó el derecho de autor citando a cada uno de ellos dentro del trabajo de investigación realizado.

De este modo, para obtener los resultados de nuestra investigación, se realizó una encuesta en la cual teníamos un cuestionario de 31 preguntas, el mismo que fue enviado a los colaboradores de la universidad privada, dentro de este marco se cuidó los datos de cada personal administrativo que participo en el desarrollo de esta encuesta, manteniendo sus respuestas de manera anónima, de la misma manera que se cuidó la identidad de la empresa a solicitud de la misma y con la finalidad de salvaguardar la información de la institución. Por último, se respetaron las directivas y lineamientos dadas por la Universidad César Vallejo durante el desarrollo de la presente investigación.

IV. RESULTADOS

4.1. Niveles de las variables y dimensiones:

Tabla 4

Niveles de la variable 1: Capacitación y sus dimensiones: detección de necesidades, Formación y seguimiento

Variable y dimensión	Nivel	INTERVALO	ni	%
VARIABLE 1: Capacitación	BAJO	17 a 40	1	2%
	MEDIO	41 a 62	11	22%
	ALTO	63 a 85	39	76%
DIMENSION 1: Detección de necesidades	BAJO	6 a 14	1	2%
	MEDIO	15 a 22	12	24%
	ALTO	23 a 30	38	75%
DIMENSION 2: Formación	BAJO	6 a 14	2	4%
	MEDIO	15 a 22	10	20%
	ALTO	23 a 30	39	76%
DIMENSION 3: Seguimiento	BAJO	5 a 12	0	0%
	MEDIO	13 a 18	11	22%
	ALTO	19 a 25	40	78%

Nota: ni= número de trabajadores

Niveles de la variable capacitación y sus dimensiones

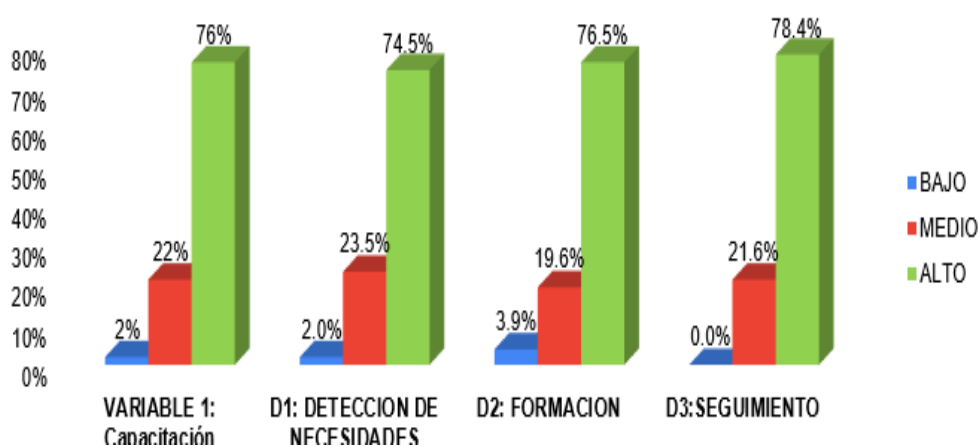


Figura 1. los niveles de la capacitación y sus dimensiones.

Interpretación:

De acuerdo a los resultados obtenidos de la tabla 4 y la figura 1, se determinó que el 76% del personal administrativo de la universidad privada tuvo un alto nivel en capacitación, mientras que un 22% solo tuvo un nivel medio y el 2% demostró tener un bajo nivel en capacitación. En cuanto a las dimensiones, según el personal administrativo de la universidad privada, la dimensión detección de necesidades obtuvo un 74.5% de nivel alto, mientras que un 23.5% tuvo un nivel medio y el 2% tuvo un nivel bajo. Así mismo la dimensión formación tuvo un nivel alto siendo el resultado un 76.5%, mientras que el nivel medio obtuvo un 19.6% y el nivel bajo 3.9%. Por último, según los resultados para la dimensión seguimiento, el nivel alto obtuvo un 78.4% y el nivel medio un 21.6%.

Tabla 5:

Niveles de la variable 2: Desempeño laboral y sus dimensiones: eficiencia, compromiso y motivación

Variable y dimensión	Nivel	INTERVALO	CANT	%
VARIABLE 2: Desempeño	BAJO	14-33	0	0%
	MEDIO	34-51	3	6%
	ALTO	52-70	48	94%
DIMENSION 1: Eficiencia	BAJO	4-9	0	0%
	MEDIO	10-15	2	3.9%
	ALTO	16-20	49	96.1%
DIMENSION 2: Compromiso	BAJO	5-12	0	0%
	MEDIO	13-18	3	5.9%
	ALTO	19-25	48	94.1%
DIMENSION 3: Motivación	BAJO	5-12	0	0%
	MEDIO	13-18	10	20%
	ALTO	19-25	41	80%

Nota: ni= número de trabajadores

Niveles de la variable desempeño laboral y sus dimensiones

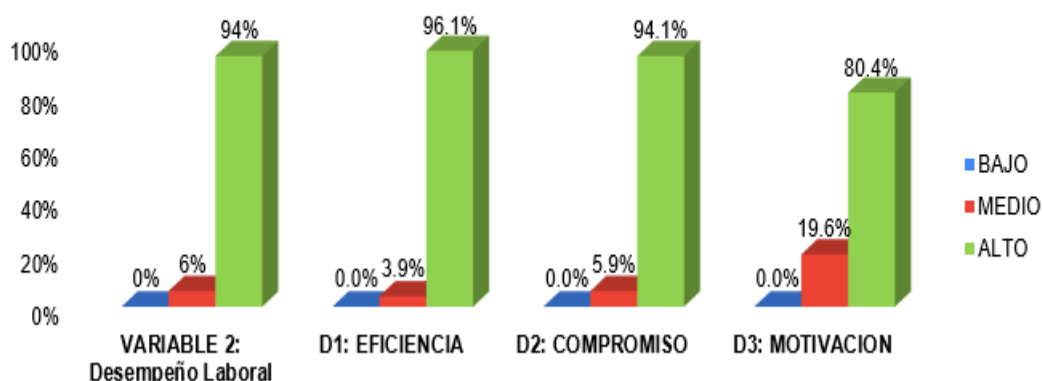


Figura 2. los niveles de la variable desempeño laboral y sus dimensiones.

Interpretación:

De acuerdo a los resultados obtenidos de la tabla 5 y la figura 2, se determinó que el 94% del personal administrativo de la universidad privada tuvo un alto nivel en desempeño laboral, mientras que un 6% tuvo un nivel medio. En cuanto a las dimensiones de la variable dependiente, según el personal administrativo de la universidad privada, la dimensión eficiencia obtuvo un 96.1% de nivel alto y un 3.9% nivel medio. Así mismo la dimensión compromiso tuvo un nivel alto siendo el resultado un 94.1%, mientras que el nivel medio obtuvo un 5.9%. Por último, según los resultados para la dimensión motivación, el nivel alto obtuvo un 80.4% y el nivel medio un 19.6%.

4.2. Prueba de normalidad

Para la prueba de normalidad, habiendo aplicado los instrumentos de nuestra investigación, se obtuvo los resultados mediante el programa de SPSS v.25.

En primer lugar, se realizó la prueba de normalidad Kolmogorov- Smirnov, ya que, el tamaño de la muestra es >50 , Así mismo, para el análisis correlacional se optó por utilizar la prueba de normalidad de Spermán ya que al menos uno de las variables no tiene normalidad.

Si el sig. es $<0,05$ no existe normalidad.

Tabla 6:

Análisis de normalidad Kolmogorov- Smirnow^a

Variable y Dimensión	Estadístico	gl	Sig	Normalidad
Dimensión 1: Detección de necesidades	,208	51	,000	No existe
Dimensión 2: Formación	,187	51	,000	No existe
Dimensión 3: Seguimiento	,154	51	,004	No existe
V1: Capacitación	,149	51	,006	No existe
V2: Desempeño laboral	,108	51	,195	Existe

Nota: gl: grado de libertad, Sig.: Significancia

Interpretación:

Como consecuencia de los resultados obtenidos en la tabla 6 de nuestra investigación, podemos decir que la variable 1: la capacitación, no presenta normalidad de acuerdo a su comportamiento, mientras que para la variable 2: Desempeño laboral, si existe normalidad según el análisis de Kolmogorov. Para el análisis de las dimensiones podemos decir que, tanto la dimensión 1, 2 y 3 no presentan normalidad en nuestros resultados.

4.3. Análisis correlacional del objetivo general y específico:

A continuación, realizaremos el análisis correlacional de nuestros 3 objetivos específicos y nuestro objetivo general, para ello, consideraremos la siguiente a la prueba de Pearson en caso ambos datos tengan normalidad o utilizaremos Spermán si al menos una de ellas no tiene normalidad.

Para interpretar nuestros resultados consideraremos lo siguiente:

Si el grado de sig. $< 0,05$ = existe una relación significativa y si el grado de sig. es $>0,05$ = no existe ninguna relación.

Objetivo específico 1:

Definir la relación entre la detección de necesidades y el desempeño laboral del personal administrativo de la universidad privada, Lima- 2022.

Tabla 7

Análisis correlacional entre la dimensión 1: detección de necesidades y la variable dependiente desempeño laboral.

Dimensión	Variable	Prueba	Coefficiente	Sig	Relación
D1: Detección de necesidades	V2: Desempeño laboral	Spearman	0,64	0,00	Existe

Nota: Sig= Significancia

Interpretación:

En este mismo contexto, podemos decir que la dimensión 1: Detección de necesidades se relaciona de una manera significativa con la variable 2: Desempeño laboral, ya que, según el resultado de significancia obtenido en nuestra prueba de correlación nos arroja que, la significancia es de 0,00 siendo este $>0,05$. En tal sentido, considerando lo indicado por Hernández (1998), sobre el grado de relación según su coeficiente, para nuestra tabla 7: *Análisis correlacional entre la dimensión 1: detección de necesidades y la variable dependiente desempeño laboral*, podemos decir que, el 0,64 refleja una relación positiva y con un nivel considerable.

Objetivo específico 2:

Demostrar la relación entre la formación y el desempeño laboral del personal administrativo de la universidad privada, Lima- 2022.

Tabla 8

Análisis correlacional entre la dimensión 2: Formación y la variable dependiente desempeño laboral.

Dimensión	Variable	Prueba	Coefficiente	Sig	Relación
D2: Formación	V2: Desempeño laboral	Spearman	0,701	0,00	Existe

Nota: Sig= Significancia

Interpretación:

En la misma línea, podemos decir que la dimensión 2: Formación, se relaciona de una manera significativa con la variable 2: Desempeño laboral, ya que, según el resultado de significancia obtenido en nuestra prueba de correlación nos arroja que, la significancia es de 0,00 siendo este $>0,05$. En por ello que, considerando lo indicado por Hernández (1998), sobre el grado de relación según su coeficiente, para nuestra tabla 8: *Análisis correlacional entre la dimensión 2: Formación y la variable dependiente desempeño laboral*, podemos decir que, el 0,70 refleja una relación positiva y con un nivel considerable para nuestra investigación.

Objetivo específico 3: Establecer la relación entre el seguimiento y el desempeño laboral del personal administrativo de la universidad privada, Lima- 2022.

Tabla 9

Análisis correlacional entre la dimensión 3: Seguimiento y la variable dependiente desempeño laboral.

Dimensión	Variable	Prueba	Coeficiente	Sig	Relación
D3: Seguimiento	V2: Desempeño laboral	Spearman	0,65	0,00	Existe

Nota: Sig= Significancia

Interpretación:

En la misma línea, podemos decir que la dimensión 3: seguimiento, se relaciona de una manera significativa con la variable 2: Desempeño laboral, ya que, según el resultado de significancia obtenido en nuestra prueba de correlación nos arroja que, la significancia es de 0,00 siendo este $>0,05$. Por esta razón y considerando lo indicado por Hernández (1998), sobre el grado de relación según su coeficiente, para nuestra tabla 9: *Análisis correlacional entre la dimensión 3: Seguimiento y la variable dependiente desempeño laboral*, se infiere que, el 0,65 refleja una relación positiva y con un nivel considerable para nuestra investigación.

Objetivo General: Determinar si existe relación entre la capacitación y el desempeño laboral del personal administrativo de la universidad privada Lima 2022.

Tabla 10

Análisis correlacional entre la variable independiente capacitación y la variable dependiente desempeño laboral.

Variable	Prueba	Coefficiente	Sig	Relación
V1: Capacitación				
V2: Desempeño laboral	Spearman	0,72	0,00	Existe

Nota: Sig= Significancia

Interpretación:

Dentro de este marco de resultados, podemos decir que la variable 1: Capacitación, se relaciona de una manera significativa con la variable 2: Desempeño laboral, debido a que, según el resultado de significancia obtenido en nuestra prueba de correlación nos arroja que, la significancia es de 0,00 siendo este $>0,05$. Debido a esto y considerando lo indicado por Hernández (1998), sobre el grado de relación según su coeficiente, para nuestra tabla 10: *Análisis correlacional entre la variable independiente capacitación y la variable dependiente desempeño laboral*, se puede concluir que, el 0,72 refleja una relación positiva y con un nivel considerable para nuestra investigación.

V. DISCUSIÓN

La presente investigación se basa en la relación entre la capacitación y el desempeño laboral del personal administrativo en una universidad privada en el año 2022- Lima.

En primer lugar, hablaremos de los resultados obtenidos para nuestro objetivo general, en cuanto a la significancia, tenemos como valor obtenido el 0,00 que es $< 0,05$ de esto se desprende, que si existe una relación entre la capacitación y el desempeño laboral. Al mismo tiempo, para nuestro coeficiente de correlación de Spearman, obtenemos como resultado el 0,72, a partir de esto, podemos decir que nuestra correlación es positiva y tiene un nivel considerable dentro de nuestra investigación. Por lo que podemos afirmar lo indicado por Rengifo (2018), quien demuestra también una relación significativa entre las variables capacitación y el desempeño laboral del personal que labora de manera administrativa en la red integral de salud de Lima norte dando como resultado de correlación el 0,707.

En pocas palabras, es conveniente que, toda organización o empresa brinde una correcta capacitación a su personal que labora dentro de ella, para que, se demuestre un óptimo desempeño laboral y cumplimiento de las funciones requeridas por la empresa.

En este mismo contexto, discutiremos sobre los resultados de nuestro primer objetivo específico, este nos habla de la relación entre nuestra primera dimensión de la variable 1 y nuestra variable 2, en este caso, nos referimos a la detección de necesidades relacionado con el desempeño laboral. Para su significancia tenemos como resultado un 0,00 que es $< 0,05$, esto quiere decir que, si existe una relación de manera significativa entre la detección de necesidades y el desempeño laboral, del mismo modo, obtenemos un 0,64 para nuestro coeficiente de correlación de Spearman, el cual refleja, una relación positiva con un nivel considerable. De la misma forma, Contreras (2022), con su investigación afirma de manera similar que la detección de necesidades debe incluirse como un paso anticipado al brindar una capacitación. Dando como resultado de correlación el 0,595.

Es por este motivo que, el detectar las necesidades de nuestros colaboradores es un proceso que ayudará a las empresas a reconocer e identificar qué tipo de información requiere el colaborador y en qué nivel se encuentra cada uno para realizar sus funciones de manera adecuada dentro de la empresa, para

ello también debemos considerar esta dimensión como un primer paso el cual se debe implementar antes de la capacitación, ya que, con esta información podemos saber que ofrecer al colaborador como organización.

Por otra parte, continuaremos con nuestro segundo objetivo específico, nos referimos a la relación entre la formación y el desempeño laboral. Para su significancia tenemos como resultado un 0,00 que es $< 0,05$, esto quiere decir que, si existe una relación de manera significativa entre la formación y el desempeño laboral. De igual manera obtenemos un 0,701 para nuestro coeficiente de correlación de Spearman, el cual refleja, una relación positiva con un nivel considerable. Un resultado parecido, se obtuvo en la investigación de Diaz (2020), quien afirmó que la formación del personal administrativo contribuye al desempeño laboral del mismo, en este caso es importante conocer tanto lo que el colaborador conoce como también lo que necesita aprender o conocer. Dando como resultado de correlación el 0,529.

Dentro de este marco, podemos decir que, la formación viene ser los conocimientos tanto externos como internos que tiene el colaborador de la organización, es decir, tenemos colaboradores que cuentan con mayor o menor conocimiento de procesos, funciones y/o manejo de plataformas, que hace posible el reflejo resto, es importante entonces reconocer quienes requieren de mayor capacitación para nivelar los conocimientos de nuestros colaboradores y todos podemos obtener los resultados que la organización requiere.

Para finalizar, se buscó la correlación de nuestro último objetivo específico, hablamos del seguimiento y el desempeño laboral. Para su significancia tenemos como resultado un 0,00 que es $< 0,05$, esto quiere decir que, si existe una relación de manera significativa entre la formación y el desempeño laboral. De manera similar, obtenemos un 0,65 para nuestro coeficiente de correlación de Spearman, el cual refleja, una relación positiva con un nivel considerable. De igual modo Navarrete (2018), durante la realización de su investigación, logro afirmar que el realizar un seguimiento a la inducción brindada a los colaboradores, permitirá a la empresa tener mejores resultados y a su vez conocer en que procesos tienen falencias y pueden mejorar. Dando como resultado de correlación el 0,729.

En líneas generales, la capacitación es un proceso relevante dentro de la empresa, pero sin el seguimiento debido de este mismo, no lograremos detectar si

este proceso está logrando lo requerido por la empresa, en este caso, las organizaciones brindan capacitación con la finalidad de mejorar el desempeño de nuestros colaboradores y a su vez incrementar el nivel de conocimiento de los mismo.

De las evidencias obtenidas de nuestra investigación, en nuestra tabla 4, podemos ver reflejado que, el 76% del personal administrativo de la universidad privada se encuentra capacitado con un nivel alto, mientras que un 22% se encuentra con un nivel medio y solo un 2% tiene un nivel bajo de capacitación, si bien es cierto el mayor número de colaboradores se encuentra capacitado correctamente, aún tenemos un 24% que no cuenta con una correcta inducción por lo que, no permite a la empresa llegar al 100% de su expectativa en base al desempeño que reflejan su personal.

A partir de estos resultados, podemos decir que la capacitación es fundamental dentro de todo ámbito organizacional, ya que, no lograremos un óptimo desempeño laboral si no cumplimos con los pasos y procesos correspondiente que nos permite brindar una inducción adecuada.

Por otro lado, la detección de necesidades, la formación y el seguimiento, son pasos fundamentales para lograr mejorar el proceso capacitación, permitiendo a la empresa tener una mejor visión de las necesidades del colaborar y también como ofrecer una adecuada capacitación para el personal administrativo.

De manera similar, el desempeño laboral se ve reflejado luego de brindar y recibir una correcta capacitación, fomentando que la eficiencia, compromiso y motivación se destaquen en cada colaborador y muestre los resultados con el cumplimiento de metas trazadas.

Para terminar, se desea que, el presente estudio de investigación sirva como un nuevo precedente para futuros trabajos de investigación y permita complementarse y mejorar las nuevas investigaciones.

VI. CONCLUSIONES

1. La capacitación se relaciona de manera influyente con el desempeño laboral del personal administrativo de la empresa estudiada, es así que, durante la búsqueda del análisis correlacional de la investigación, se obtuvo como resultado: Rh Spearman un valor de 0,72 en su coeficiente y 0,00 de sig., demostrando que existe una relación positiva y significativa.
2. La Detección de necesidades, tiene un nivel alto del 75%, pero demuestra que el 25% de colaboradores aun no siente que sus necesidades organizacionales han sido cubiertas permitiéndoles desempeñarse de manera óptima.
3. La formación tiene un nivel alto del 76%, demostrando que la mayor parte del personal administrativo, se siente preparado para realizar las funciones requeridas y con los conocimientos necesarios, sin embargo, el 24% aún siente que requiere de mayor formación profesional para lograr realizar sus actividades organizacionales sin inconveniente alguno.
4. El seguimiento para el personal administrativo de la empresa estudiada demuestra un nivel alto del 78%, quiere decir que 40 colaboradores sienten que a la organización toma la importancia necesaria a las capacitaciones o inducciones que le brindan al colaborar, pero cabe resaltar que, el 22% de ellos, sienten que la capacitación no tiene el seguimiento adecuado, por lo que, no logran comprometerse con la capacitación.
5. Para las dimensiones de la variable capacitación, se obtuvo como resultado que tanto, detección de necesidades, formación y seguimiento, inciden de manera significativa con la variable dependiente desempeño laboral, demostrando que la mayor parte de los colaboradores se identifican con ello, pero el porcentaje que aún no logra estar satisfecho posiblemente es el que genera la problemática de la investigación.

VII. RECOMENDACIONES

Habiendo obtenido los resultados de la investigación y analizado los mismos, se recomienda lo siguiente a la empresa estudiada.

1. Brindar capacitaciones a los colaboradores, reforzando las funciones, pro y contra de los procesos, además de, capacitar sobre plataformas de manejo administrativo que permita un fácil acceso y respuesta ante las situaciones que se presentan en cada periodo lectivo de la empresa.
2. Enfocados en el área de atención al docente, se recomienda capacitar al personal de dicha área, esta capacitación debe incluir la información sobre el manejo de las plataformas administrativas (portal docente, SQL, Power Bi y manejo de reportes), de esta manera, permita al área de atención al docente, tener la búsqueda de respuesta más rápida evitando retrasos y un bajo desempeño de parte del área.
3. En segunda instancia para el área de atención al estudiante, se sugiere brindar una capacitación con la finalidad de mejorar la atención y disminuir los reclamos de los estudiantes, para llegar a ellos, es importante, actualizar al personal administrativo en el manejo de las plataformas que se usan (portal del estudiante, People soft, zendeks), para que el personal del área logre brindar la respuesta adecuada ya sea de manera personal al estudiante o mediante la plataforma de atención on-line.
4. En tercer lugar, es recomendable que cada capacitación brindada al personal administrativo cuente con su debido seguimiento, desde la asistencia del personal, el horario adecuado para que estos mismos asistan con puntualidad.
5. Por último, se debe considerarse una evaluación que permita saber que tanto aprendió el colaborador de la capacitación, dentro de este último proceso, se debe incluir factores que motiven al colaborador.

REFERENCIAS

Acebedo y Contreras (2021), Satisfacción y desempeño laboral de los docentes con carga administrativa de la Universidad Continental sede Huancayo.

https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/10064/1/IV_PG_MRH_GO_TE_Acevedo_Contreras_2021.pdf

Alvarez, M. Araujo, M. Hajar, A. & Pacheco, H. (2017), Análisis de las estrategias de capacitación, entrenamiento y desarrollo profesional para los promotores de ventas que realizan las empresas subsidiarias de televisores del sector electro en Lima Metropolitana y su impacto en la gestión comercial y desarrollo profesional.

https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/621852/HIJAR_CJ.pdf?sequence=5&isAllowed=y

Alvararo, L. y Moscoso, A. (2020), Relación entre la capacitación y la satisfacción laboral del teleoperador de Call center en Lima metropolitana 2020.

<https://repositorio.usil.edu.pe/server/api/core/bitstreams/73e8cd2e-e5f0-4b41-ac40-6cc35c081024/content>

Concha & Berrio (2017), importancia de la comunicación afectiva como una estrategia para fortalecer las relaciones interpersonales y la convivencia en el aula de clase.

https://repository.uniminuto.edu/bitstream/10656/7825/1/T.EDI_ConchaMendozaNidia_2017.pdf.pdf

Contreras, Z. (2022), Capacitación y Desempeño Laboral en trabajadores de la Red de Salud Puquio Ayacucho 2021.

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/82369/Contreras_RZ-O-SD.pdf?sequence=8&isAllowed=y

De la Cruz, K. (2019), Estrategias de elaboración en el desarrollo de capacidades cognitivas de los estudiantes de la universidad Wiener.

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/35525/Arias_DLCK.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Díaz (2020). Capacitación y desempeño laboral del personal administrativo de la Dirección de Redes Integradas de Salud Lima Norte.

<https://hdl.handle.net/20.500.12692/41458>

- Duran, G. (2018). Capacitación y desempeño laboral en los colaboradores del área de operaciones de la empresa SATELCOMPERU Ate -2018 (Tesis de Licenciatura). Recuperado de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/19589/Durand_UGA.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Egas, J. (2021). Necesidades De Capacitación En Área Administrativa Del Consejo De La Judicatura De La Provincia De Esmeraldas. <https://repositorio.pucese.edu.ec/bitstream/123456789/2406/1/EGAS%20P OSLIGUA%20JOHANNA%20LEONOR.pdf>
- Espinoza, O. (2018). Capacitación y su relación con el desempeño laboral del personal administrativo de la universidad nacional de Trujillo-2017. <http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/11654/Espinoza%20T ejada%20Olga%20Petronila.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Federico, L. (2013). Las psicologías del área social-organizacional en el Perú: 2003-2012. Revista de Psicología (PUCP), 31(2), 177-226. http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0254-92472013000200002&lng=es&tlng=es
- Figuroa, J. (2020), "capacitación del personal y satisfacción laboral de los colaboradores de la Municipalidad Provincial de Chepen año 2020". https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/60966/Figuroa_TJN-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Gallardo, E. (2017) cita a Tamyó (2006), Metodología de la investigación. <https://www.studocu.com/ec/document/universidad-nacional-de-chimborazo/proyectos-e-investigacion/metodologia-de-la-investigacion-eliana-esther-gallardo-echenique-2017-pdf-version-1/10688625>
- Hernandez, S. (2018). Metodología de la investigación 1° edición McGraw-Hill Interamericana. <file:///C:/Users/ECASTANEDA/Desktop/Stefane/UCV/2022%20agosto/PRO YECTO/TESIS/para%20referencias/metodologia%20HERNANDEZ%202018.pdf>
- Lara, K. (2022), Propuesta de gestión por procesos para mejorar la productividad del proceso de cobranza de un centro de fertilidad, 2022 <https://repositorio.usil.edu.pe/server/api/core/bitstreams/b86573f2-ce2e->

424d-960f-5e2755da404c/content

- Navarrete, M (2018), la capacitación del personal y el desempeño laboral
<https://repositorio.uta.edu.ec/jspui/bitstream/123456789/28329/1/49%20GTH.pdf>
- Perez, J. (2021), Capacitación Laboral Y Desempeño En El Trabajo En Los Colaboradores De La Empresa Corporación Life, Chorrillos – 2021.
<https://repositorio.autonoma.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13067/1932/Perez%20Garcia%2c%20Jorge%20Luis.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Ponce, L. y Gómez, S. (2021). Clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral del personal del comercial CHONEPAC, provincia de Manabí.
<https://www.dominiodelasciencias.com/ojs/index.php/es/article/view/1851>
- Ramírez, R. y Nazar, G. (2019). Factores motivacionales de diseño del trabajo y su relación con desempeño laboral. Revista Psicología Organizações e Trabalho, (4). Recuperado de: <https://dx.doi.org/10.17652/rpot/2019.4.17517>
- Roberto, M. (2018). El desarrollo Psicomotor.
<https://repositorio.uca.edu.ar/bitstream/123456789/575/1/doc.pdf>
- Rojas, F. (2018). Capacitación y desempeño laboral. Tesis de Grado. Recuperado de: <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesiseortiz/2018/05/43/Rojas-Francisco.pdf>
- Rengifo, R. (2018). Proceso de capacitación y el desempeño laboral del personal administrativo del organismo de evaluación y fiscalización ambiental, Lima 2017.
<http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesiseortiz/2018/05/43/Rojas-Francisco.pdf>
- Rupay, M (2019), Capacitación del personal y el desempeño laboral en los colaboradores de la empresa tiendas del mejoramiento del hogar s.a. Chorrillos – 2019
<https://repositorio.autonoma.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13067/1469/Rupay%20Castro%2c%20Magda%20Carla.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Soto, E. (2018). ¿Qué tipo de muestro se debe usar en una tesis?. Recuperado de: <https://tesis-ciencia.com/2018/08/29/muestreo-muestra-tesis/>
- Tovar Meléndez, B. (2017). La teoría del capital humano llevada a la práctica en las ciudades de aprendizaje. Revista de Ciencias Sociales y Humanidades, 51.
<http://148.210.132.19/ojs/index.php/noesis/article/view/714>

Umiña, B.(2017). Plan de capacitación y desempeño en la empresa Serpetbol Perú SAC. Universidad autónoma. Recuperado de:
<https://repositorio.autonoma.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13067/398/UMINA%20FLORES%20BEATRIZ.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Vilca, I. (2019), La capacitación y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos en la Universidad Nacional de educación Enrique Guzman y Valle.

<https://repositorio.une.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14039/3313/TM%20AD-AD%204529%20V1%20-%20Vilcas%20Tacsá%20Isabel%20Rocio%20.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

ANEXOS

ANEXO 1: Matriz de operacionalización de variables

Capacitación y El Desempeño Laboral del personal administrativo en Una Universidad Privada, Lima 2022

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
V1: CAPACITACIÓN	Alvarado y Moscoso (2020), refiere que la capacitación es conocida como una herramienta que lo utilizan las empresas como un medio de inversión, que a un corto plazo brinda resultados eficientes dentro de la empresa, ya que es la manera en la que se puede educar de manera organizacional a los colaboradores.	Para analizar y medir la variable independiente capacitación se ha utilizado 3 dimensiones: en primer lugar, tenemos la dimensión detección de necesidades, que cuenta con 6 Ítems, en segundo lugar, se encuentra la dimensión formación de la capacitación que también cuenta con 6 Ítems y por último la dimensión que habla del seguimiento con 5 Ítems, es decir la primera variable tiene 17 Ítems con cinco alternativas que pertenecen a la escala de Likert.	Detección de necesidades	Análisis Organizacional Análisis de inducción	Ordinal
			Formación	Desarrollo personal Desarrollo profesional	Ordinal
			Seguimiento	Evaluación Evidencia	Ordinal

V2: DESEMPEÑO LABORAL	Acebedo y Contreras (2021), quienes nos indican que el desempeño laboral será eficaz si este considera diferentes aspectos como la motivación y la relación con la satisfacción, es importante considerar técnicas que aporten a el mejor desempeño del trabajador	Para analizar y medir la variable dependiente desempeño laboral se ha utilizado 3 dimensiones: en primer lugar, tenemos la dimensión eficiencia, que cuenta con 4 Ítems, en segundo lugar, se encuentra la dimensión compromiso que cuenta con 5 Ítems y por último la dimensión motivación que cuenta con 5 Ítems, es decir la variable dependiente tiene 14 Ítems con cinco alternativas que pertenecen a la escala de Likert.	Eficiencia	Resultados obtenidos Planificación	Ordinal
			Compromiso	Responsabilidad Logro de objetivos	Ordinal
			Motivación	Reconocimiento Remuneración o incentivos	Ordinal

ANEXO 2: Instrumento de recolección de datos

FORMATO DE CUESTIONARIO DIRIGIDO A LOS COLABORADORES DE UNA

UNIVERSIDAD PRIVADA

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Fecha.: ____/____/____ N° ____

Estimado colaborador, el presente cuestionario es de carácter confidencial basado principalmente en sustentar la recolección de los datos respecto al estudio titulado: “*Capacitación y el desempeño laboral del personal administrativo en una Universidad Privada, Lima 2022*”, siendo de vital consideración su apoyo y valoración respecto a las alternativas seleccionadas. A continuación, se describen las principales categorías e instrucciones:

I. INSTRUCCIONES

El cuestionario está basado en alternativas, lo cual permitirá medir la dimensión del estudio, para ello lea adecuadamente cada ítem y marque con una (X), teniendo en consideración la escala de respuesta; (5) **SIEMPRE**, (4) **CASI SIEMPRE** (3) **A VECES**, (2) **CASI NUNCA**, (1) **NUNCA**. Seguidamente se detalla cada ítem:


VARIABLE 1: CAPACITACIÓN						
ÍTEMS		Siempre	Casi siempre	A veces	Casi nunca	Nunca
		5	4	3	2	1
DIMENSIÓN: DETECCIÓN DE NECESIDADES						
1	¿Recibiste capacitaciones cuando ingresaste a laborar en la empresa?					
2	Las capacitaciones que brinda la empresa al personal administrativo, se realiza en base a sus necesidades y funciones					
3	Considera que tiene todos los conocimientos y habilidades para desempeñar su trabajo					
4	Le han impartidos cursos de capacitación relevantes e importantes para su área de trabajo					
5	Los horarios de capacitación que te han brindado son ajustados a su horario de trabajo					
6	Existen días especiales para un curso de capacitación dentro de la institución					
DIMENSIÓN: FORMACIÓN						
7	Eres más competitivo (a) en tus labores con los conocimientos adquiridos por las capacitaciones					
8	El conocimiento específico de cada colaborador se incrementó con las capacitaciones que brinda la institución.					
9	La empresa le ha brindado capacitaciones que han permitido mejorar la atención al estudiante					

10	El aprendizaje adquirido en las capacitaciones se aplica en su totalidad en la empresa.					
11	Considera que el aprendizaje brindado en las capacitaciones le ayuda a resolver situaciones difíciles que ocurren en la empresa.					
12	Considera que ha mejorado su toma de decisiones ante situaciones complicadas dentro de la empresa gracias a las capacitaciones brindadas.					
DIMENSIÓN: SEGUIMIENTO						
13	Se registra su asistencia en cada capacitación que le brinda la empresa.					
14	Se realiza una evaluación posterior a la capacitación					
15	Recibe información sobre los resultados obtenidos luego de la capacitación					
16	Recibe feedback de su jefe directo cada 3 meses o 6 meses.					
17	Recibe alguna encuesta para tener la impresión de la satisfacción o expectativa de la capacitación					
VARIABLE 2: DESEMPEÑO LABORAL						
ÍTEMS	Siempre	Casi siempre	A veces	Casi nunca	Nunca	
	5	4	3	2	1	
DIMENSIÓN: EFICIENCIA						
18	Supera sin dificultad algún percance durante el desempeño de funciones					
19	Aplica adecuadamente sus conocimientos para realizar sus actividades laborales					
20	Planifica sus actividades laborales antes de cada proceso lectivo.					
21	Logras cumplir a tiempo con la meta trazada por cada periodo lectivo.					
DIMENSIÓN: COMPROMISO						
22	Se sientes comprometido con el éxito de la empresa					
23	Tiene la responsabilidad de asumir los errores en las situaciones que se presenta en el trabajo					
24	Realiza con responsabilidad cada actividad o función que le corresponda.					
25	Tiene la capacidad de asumir otras funciones que la empresa le asigne.					
26	Participa con entusiasmo y atención en las actividades de la empresa.					
DIMENSIÓN: MOTIVACION						
27	los trabajadores cuentan con reconocimientos por el cumplimiento de sus objetivos					

28	las capacitaciones brindadas permiten a los colaboradores sentirse más motivados					
29	Siente que su jefe directo lo mantiene motivado reconociendo tu labor dentro de la empresa					
30	los pagos de sueldos son puntuales					
31	La empresa brinda beneficios monetarios a los colaboradores con mejores resultados					
DATOS GENERALES						
a) Sexo: M _ F _ b) Edad: 20 - 29 _ 30 – 39 _ 40 – 49 _ 50 – 69 _ c) Grado de instrucción: Post grado ___ Superior Universitario ___ Técnico ___ Secundaria ___ d) Tiempo Laborando: 6 Meses___ 1 Año a más ___ 2 años a mas ___						

¡Muchas gracias por su participación!

ANEXO 3: Ficha de validación de contenido

Nombre del instrumento	CUESTIONARIO
Objetivo del instrumento	Capacitación y El Desempeño Laboral del personal administrativo en Una Universidad Privada, Lima 2022.
Nombres y apellidos de experto	JOSE LUIS LUYO LUYO
Documento de identidad	07307806
Años de experiencia en el área	10
Máximo Grado Académico	MAGISTER
Nacionalidad	PERUANO
Institución	UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DEL PERU
Cargo	COORDINADOR ACADEMICO
Número telefónico	994918574
Firma	
Fecha:	17/10/2022

Nombre del instrumento	CUESTIONARIO
Objetivo del instrumento	Capacitación y El Desempeño Laboral del personal administrativo en Una Universidad Privada, Lima 2022.
Nombres y apellidos de experto	LUIS EDGAR TARMEÑO BERNUY
Documento de identidad	09958001
Años de experiencia en el área	20
Máximo Grado Académico	MAGISTER
Nacionalidad	PERUANO
Institución	UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DEL PERU
Cargo	COORDINADOR ACADEMICO
Número telefónico	933861480
Firma	
Fecha:	17/10/2022

Nombre del instrumento	CUESTIONARIO
Objetivo del instrumento	Capacitación y El Desempeño Laboral del personal administrativo en Una Universidad Privada, Lima 2022.
Nombres y apellidos de experto	RIOS RIOS SEGUNDO WALDEMAR
Documento de identidad	06799562
Años de experiencia en el área	13 AÑOS
Máximo Grado Académico	DOCTOR EN EDUCACION
Nacionalidad	PERUANO
Institución	UNIVERSIDAD TECNOLOGICA DEL PERU
Cargo	COORDINADOR ACADEMICO
Número telefónico	960181487
Firma	
Fecha:	17/10/2022

ANEXO 4: Análisis complementario

Pruebas de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Dimensión1	,208	51	,000	,906	51	,001
Dimension2	,187	51	,000	,901	51	,000
Dimensión3	,154	51	,004	,915	51	,001
V1Capacitación	,149	51	,006	,935	51	,007
V2DesempeñoLaboral	,108	51	,195	,935	51	,008

a. Corrección de significación de Lilliefors

Correlaciones: Objetivo específico 1

			Dimensión1	V2DesempeñoLaboral
Rho de Spearman	Dimensión1	Coefficiente de correlación	1,000	,644**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	51	51
	V2DesempeñoLaboral	Coefficiente de correlación	,644**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	51	51

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

Correlaciones: Objetivo específico 2

			Dimension2	V2DesempeñoLaboral
Rho de Spearman	Dimension2	Coefficiente de correlación	1,000	,701**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	51	51
	V2DesempeñoLaboral	Coefficiente de correlación	,701**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	51	51

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

Correlaciones: Objetivo específico 3

			Dimensión3	V2Desempeño oLaboral
Rho de Spearman	Dimensión3	Coeficiente de correlación	1,000	,650**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	51	51
	V2DesempeñoLaboral	Coeficiente de correlación	,650**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	51	51

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

Correlaciones: Objetivo general

			V1Capacitación	V2Desempeño Laboral
Rho de Spearman	V1Capacitación	Coeficiente de correlación	1,000	,715**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	51	51
	V2DesempeñoLaboral	Coeficiente de correlación	,715**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	51	51

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