



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Gestión de capacitación y desarrollo y desempeño laboral en la
empresa prestadora de servicios Emapa Huacho, Huacho -
Lima, 2017

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión Pública

AUTORA:

Br. Raquel León Olivera

ASESOR:

Dr. Juan Charry Aysanoa

SECCIÓN:

Ciencias Empresariales

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Administración del Talento Humano

PERÚ - 2017

Página del Jurado

Dr. Jesús Emilio Padilla Caballero
Presidente

Dr. Freddy Ochoa Tataje
Secretario

Dr. Juan Marciano Charry Aysanoa
Vocal

Dedicatoria

A mi esposo José Ramírez, por su apoyo incondicional, y a todas aquellas personas que me guiaron en esta nueva etapa de mi vida.

Agradecimiento

A los docentes de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, mi eterna gratitud por compartir sus conocimientos.

Declaración de Autoría

Yo, Raquel León Olivera, estudiante de la Escuela de Posgrado, Maestría en Gestión Pública, de la Universidad César Vallejo, Sede Lima; declaro el trabajo académico titulado “Gestión de capacitación y desarrollo y desempeño laboral en la empresa prestadora de servicios Emapa Huacho, Huacho -Lima, 2017”, presentada, en 122 folios para la obtención del grado académico de maestra en Gestión Pública, es de mi autoría. De conformidad con las Resolución de Vicerrectorado Académico N° 00011-2016-UCV-VA. Lima, 31 de marzo de 2016.

Por tanto, declaro lo siguiente:

- He mencionado todas las fuentes empleadas en el presente trabajo de investigación, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes, de acuerdo con lo establecido por las normas de elaboración de trabajos académicos.
- No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquellas expresamente señaladas en este trabajo.
- Este trabajo de investigación no ha sido previamente presentado completa ni parcialmente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
- Soy consciente de que mi trabajo puede ser revisado electrónicamente en búsqueda de plagios.
- De encontrar uso de material intelectual ajeno sin el debido reconocimiento de su fuente o autor, me someto a las sanciones que determinen el procedimiento disciplinario.

Lima, 16 de octubre de 2017

Raquel León Olivera
DNI N° 42355336

Presentación

Señores Miembros del Jurado:

En cumplimiento del reglamento de grados y títulos de la Universidad César Vallejo, presento la tesis titulada: “Gestión de capacitación y desarrollo y desempeño laboral en la empresa prestadora de servicios Emapa Huacho, Huacho-Lima, 2017”, conducente a la obtención del Grado Académico de maestra en Gestión Pública. Esta investigación descriptiva correlacional constituye la culminación de los esfuerzos de los estudios de maestría. Considero que los resultados alcanzados van a contribuir a tomar medidas correctivas que favorezcan a la mejora de la gestión pública en la empresa prestadora de servicio Emapa Huacho.

La investigación se inicia con la introducción donde se presentan los antecedentes y la fundamentación científica, técnica o humanística, justificación, problema, hipótesis y objetivos. La segunda parte presenta el marco metodológico; la tercera describe los resultados, en la cuarta sección se presenta la discusión, en la quinta parte se presentan las conclusiones, en la sexta sección las recomendaciones; por último, en la séptima parte las referencias y los anexos.

El resultado de la tesis determino que existe una relación positiva ($r = 0,690$) entre la gestión de capacitación y desarrollo y desempeño laboral en la empresa prestadora de servicios Emapa Huacho, 2017.

Señores miembros del jurado esperamos que esta investigación sea evaluada y merezca su aprobación.

La autora.

Contenido

Página del jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaración de autoría	v
Presentación	vi
Lista de Tablas	ix
Lista de Figuras	x
Resumen	xi
Abstract	xii
I. Introducción	
1.1. Antecedentes	14
1.1.1. Internacionales	14
1.1.2. Nacionales	16
1.2. Fundamentación científica, técnica o humanística	18
1.2.1. Gestión de capacitación y desarrollo	18
1.2.2. Desempeño laboral	24
1.3. Justificación	30
1.4. Problema	31
1.5. Formulación del problema	36
1.5.1 Problema general	36
1.5.2. Problema específico	36
1.6 Hipótesis	36
1.6.1. Hipótesis general	36
1.6.2. Hipótesis específica	37
1.7. Objetivos	37
1.7.1. Objetivos generales	37

1.7.2. Objetivos específicos	38
II. Marco Metodológico	
2.1. Variables	40
2.2. Metodología	42
2.3. Tipo de investigación	42
2.4. Diseño de investigación	43
2.5. Población, muestra y muestreo	44
2.6. Técnicas de instrumentos de recolección de datos	44
2.7. Métodos de análisis de datos	48
III. Resultados	
3.1. Descripción	50
3.1.1. Análisis descriptivo de los resultados de la variable: Gestión de la capacitación y desarrollo	50
3.1.2. Análisis descriptivo de los resultados de la variable: Desempeño laboral	54
3.2. Prueba de hipótesis	58
IV. Discusión	62
V. Conclusiones	67
VI. Recomendaciones	69
VII. Referencias	71
VIII. Anexos	76
Anexo 1. Artículo Científico	
Anexo 2. Matriz de consistencia	
Anexo 3. Instrumentos	
Anexo 4. Validez de los instrumentos	
Anexo 5. Permiso de la institución donde se aplicó el instrumento	
Anexo 6. Base de datos	
Anexo 7. Presentación de resultados	

Índice de tables

Tabla 1.	Diferencias entre capacitación y desarrollo.	10
Tabla 2.	Operacionalización de la variable: capacitación y desarrollo.	26
Tabla 3.	Operacionalización de la variable: desempeño laboral.	35
Tabla 4.	Gestión de capacitación en la empresa prestadora de servicios Emapa Huacho.	35
Tabla 5.	Gestión de desarrollo en la empresa prestadora de servicios Emapa Huacho.	36
Tabla 6.	Gestión del entrenamiento en la empresa prestadora de servicios Emapa Huacho.	37
Tabla 7.	Niveles de gestión de capacitación y desarrollo en la empresa prestadora de servicios Emapa Huacho.	38
Tabla 8.	Niveles de desempeño laboral referidos a habilidades / capacidades / necesidades / rasgos.	39
Tabla 9.	Niveles de desempeño laboral referidos al comportamiento.	40
Tabla 10.	Niveles de desempeño laboral referidos a metas y resultados.	41
Tabla 11.	Niveles de desempeño laboral en la empresa prestadora de servicios Emapa Huacho.	42
Tabla 12.	Correlación entre la gestión de capacitación y desarrollo y desempeño laboral en la empresa prestadora de servicios Emapa Huacho, 2017.	43
Tabla 13.	Correlación entre la gestión de capacitación y desarrollo y habilidades / capacidades / necesidades / rasgos en la empresa prestadora de servicios Emapa Huacho, 2017.	44
Tabla 14.	Correlación entre la gestión de capacitación y desarrollo y el desempeño laboral referido al comportamiento en la empresa prestadora de servicios Emapa Huacho, 2017.	45
Tabla 15.	Correlación entre la gestión de capacitación y desarrollo y el desempeño laboral referido a metas y resultados en la empresa prestadora de servicios Emapa Huacho, 2017.	47

Índice de figuras

Figura 1.	Teoría de las expectativas de Vroom.	13
Figura 2.	Gestión de capacitación en la empresa prestadora de servicios Emapa Huacho.	35
Figura 3.	Gestión de desarrollo en la empresa prestadora de servicios Emapa Huacho.	36
Figura 4.	Gestión del entrenamiento en la empresa prestadora de servicios Emapa Huacho.	37
Figura 5.	Niveles de gestión de capacitación y desarrollo en la empresa prestadora de servicios Emapa Huacho.	38
Figura 6.	Niveles de desempeño laboral referidos a habilidades / capacidades / necesidades / rasgos.	39
Figura 7.	Niveles de desempeño laboral referidos al comportamiento.	40
Figura 8.	Niveles de desempeño laboral referidos a metas y resultados.	41
Figura 9.	Niveles de desempeño laboral en la empresa prestadora de servicios Emapa Huacho.	42

Resumen

La presente investigación titulada: “Gestión de capacitación y desarrollo y desempeño laboral en la empresa prestadora de servicios Emapa Huacho, Huacho – Lima, 2017”, tuvo como objetivo determinar la relación entre la gestión de capacitación y desarrollo y el desempeño laboral en la empresa prestadora de servicios Emapa Huacho.

Se utilizó el método hipotético-deductivo, con enfoque cuantitativo. Asume el diseño correlacional no experimental, en razón que establece la relación de las dos variables de estudio. La población estuvo integrada por 60 trabajadores y la muestra por 40 sujetos, elegidos de forma intencional y no probabilística. Para la recolección de datos se utilizó la técnica de la encuesta, cuyo instrumento fue el cuestionario tipo escala Likert de 22 items para la variable gestión de capacitación y desarrollo y de 33 items para la variable desempeño laboral. Ambos instrumentos presentan fiabilidad de 0,945 y 0,890 respectivamente. También presentan validez por juicio de expertos.

Los resultados de la investigación reportan la existencia de una relación positiva ($r = 0,690$) entre la gestión de capacitación y desarrollo y desempeño laboral en la empresa prestadora de servicios Emapa Huacho, 2017. Así mismo hay relación entre la gestión de capacitación y desarrollo con las habilidades / capacidades / necesidades / rasgos ($r = 0,622$), con el comportamiento ($r = 0,652$) y con las metas y resultados ($r = 0,813$).

Palabras clave: gestión de capacitación y desarrollo, desempeño laboral en la empresa prestadora de servicios Emapa Huacho.

Abstract

This research is entitled: "Management of training and development and work performance in the service provider company Emapa Huacho, Huacho - Lima, 2017", aimed to determine the relationship between training management and development and work performance in the company service provider Emapa Huacho.

It is based on the hypothetical-deductive method, quantitative approach. It assumes the non-experimental correlation design, because it establishes the relationship of the two study variables. The population was composed of 60 workers and the sample by 40, chosen intentionally and not probabilistic. For data collection, the survey technique was used, whose instrument was the Likert scale questionnaire of 22 items for the management and training development variable and 33 items for the labor performance variable. Both instruments present reliability of 0.945 and 0.890 respectively. They are also valid by expert judgment.

The results of the research report the existence of a positive relationship ($r = 0.690$) between training and development management and work performance in the service provider company Emapa Huacho, 2017. There are also relationships between training management and development with skills / abilities / needs / traits ($r = 0.622$), with behavior ($r = 0.652$) and with goals and outcomes ($r = 0.813$).

Key words: Management of training and development, work performance in the Service Provider Company Emapa Huacho.

I. Introducción

1.1 Antecedentes

1.1.1 Internacionales

Maldonado (2017) realizó la investigación sobre *el Impacto de la capacitación en los resultados operacionales en la mina los Bronces*. Se planteó como objetivo demostrar el impacto que tiene la capacitación del personal en la productividad de la empresa. La metodología utilizada es el estudio de caso, que analiza temas actuales, que representan algún tipo de problemática en la vida real. La unidad de trabajo es la empresa minera, la muestra estuvo compuesta por 400 operadores. Se llegó a la conclusión que es necesario transparentar el proceso de capacitación, tomando como punto de partida lo que es importante para el otro. La capacitación permitió generar escenarios de prueba ajustados al negocio y a las necesidades de los operadores, identificando y entrenando a los de menor desempeño.

Manzano (2016) realizó una investigación sobre el *Proyecto de examen complejo: Modelo de gestión del talento humano por competencias para la empresa COPIFULL servicios digitales y el desempeño laboral*. Tuvo como objetivo diseñar un modelo de gestión de talento humano por competencias. El método utilizado fue el cuantitativo. La unidad de trabajo fue la institución mencionada, con una muestra de 320 participantes. La conclusión arribada fue que el modelo de gestión por competencias para el talento humano favorece de manera total a la empresa, ya que permitirá la identificación de las normas de competencia reflejadas en actividades de la formación y desempeño laboral, ayudando a la empresa crear un ambiente lleno de aprendizaje.

Custodio (2015) realizó una investigación sobre el *Modelo de gestión del talento humano para una empresa embotelladora de agua Vida Brel y el desempeño laboral*. Tuvo como objetivo diseñar un modelo de gestión del Talento Humano que permita mejorar el desempeño laboral de la organización. El método de investigación empleado fue el Inductivo-Deductivo, Analítico-Sintético, Histórico-Lógico, Descriptivo-Sistémico. La unidad de

trabajo fue la institución mencionada, con una muestra de 50 participantes. Entre las conclusiones arribadas fueron que el personal no cuenta con un adecuado modelo de gestión del talento humano y desempeño laboral, conocimiento insuficiente para desempeñar su función, falta de implementación de un modelo de evaluación del desempeño laboral; no obstante, el personal está dispuesto a acoplarse al uso de esta herramienta de gestión que permita mejorar el nivel de desempeño laboral, tanto de funcionarios de dirección como servidores administrativos.

Faira (2014), efectuó un estudio respecto al *diseño de un Programa de capacitación en base al modelo de retorno de inversión – ROI – para la Planta Central del Ministerio de Defensa Nacional*. Ámbito de aplicación fue todo el personal amparado bajo el régimen de la Ley Organiza de Servicio Público y el régimen del Código de Trabajo. Tuvo como objetivo diseñar el plan de capacitación para el personal que labora en la planta central del Ministerio de Defensa, en base al modelo de retorno a la inversión, ROI. El método utilizado fue el cuantitativo. Es una investigación básica, nivel descriptivo y diseño correlacional. Se llegó a la conclusión de que existe una relación alta entre la aplicación del programa de capacitación y el retorno de inversión en la empresa. Asimismo, el criterio metodológico considerado y aplicado durante el estudio permitió identificar y detectar las estrategias de necesidades de capacitación en cada área de la administración. También se pudo definir la significancia de las diversas necesidades de la organización que deben ser cumplidas, así como de las personas clave para contribuir al desarrollo de la organización.

Ortega (2013) realizó una investigación sobre la *Gestión administrativa del talento humano y su incidencia en las empresas públicas administradoras de agua potable en la provincia del Carchi*. Tuvo como objetivo establecer en qué medida la gestión del talento humano se relaciona con el desempeño de los trabajadores de la organización. El método utilizado fue la investigación mixta:

cuantitativo y cualitativo. La unidad de trabajo fue la institución en mención, con una muestra de 80 sujetos. Entre los resultados arribados se reporta la existencia de una relación moderada entre la gestión del talento humano y el desarrollo de la organización pública. Se evidencia la falta de un cronograma de actividades de evaluación para el desempeño de los trabajadores pese a que se cuenta con un reglamento. La ejecución de un plan de empoderamiento en la organización hizo que el talento humano se empodere de conocimiento y habilidades para desempeñarse mejor en el trabajo.

1.1.2 Nacionales

Linares (2017) realizó una investigación sobre el *Proceso de capacitación y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa de servicios de agua potable y alcantarillado de Lima*. Tuvo como objetivo determinar la influencia del proceso de capacitación en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa. La investigación fue de tipo explicativo. La unidad de trabajo fue la empresa de agua potable, con una muestra de 182 trabajadores. Se llegó a la conclusión de que el proceso de capacitación influye positivamente en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa. Se demostró que el diagnóstico de las necesidades, programación, ejecución y evaluación de los resultados de la capacitación influyen positivamente en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa.

Serrano (2016) realizó una investigación sobre la *Relación entre los factores motivacionales y el aprovechamiento laboral de los empleados CAS de la Municipalidad Distrital de Carabayllo*. Tuvo por objetivo determinar la relación existente entre los factores motivacionales y el rendimiento laboral de los servidores. La investigación fue de tipo descriptivo correlacional. La unidad de trabajo fue la institución mencionada, con una muestra de 104 participantes. La conclusión arribada fue que los factores motivacionales están relacionados de manera significativa con el rendimiento de los empleados de la organización. Estos resultados muestran que los empleados tienen diversas

necesidades de carácter económico y requieren de estímulos constantes, porque se demuestra que carecen de un adecuado nivel de motivación con relación a la política organizacional, sobre todo en cuanto a la misión y visión de la institución. Los trabajadores plantearon una cantidad de tipos de evaluación, las cuales se condicen con el esfuerzo que despliega el propio trabajador.

En tanto, Casma (2015) efectuó una investigación sobre la *Relación del talento humano por competencias en el desempeño laboral de la empresa Ferrosistemas, Surco*. El objetivo del trabajo es establecer y describir la relación existente entre la gestión del talento humano por competencias y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa. El método de investigación fueron el método empírico y el método teórico. La población estuvo conformada por 84 trabajadores y la muestra de estudio es una muestra censal que consta de 84 trabajadores porque selecciono el 100% de la población al considerarla un número manejable de sujetos. Se llegó a la conclusión de que la gestión del talento humano por competencias incidió positivamente en aumentar el desempeño en todo proceso productivo haciendo frente a los factores de cambio. Los trabajadores deben hacer uso de los planes estratégicos definidos por la empresa, implementándolos de acuerdo a las competencias de cada profesional.

Larico (2015), realizó una investigación sobre los *Aspectos de motivación y su relación con el desempeño del trabajador en la Municipalidad de la Provincia de San Román*. Tuvo como objetivo determinar la relación entre los factores de motivación y el desempeño laboral de los empleados. La investigación asume el diseño descriptivo correlacional. La población estuvo constituida por 631 trabajadores y la muestra por 182. Se obtuvo como resultados que el estudio reporta un nivel de relación significativa entre los factores motivacionales y el rendimiento laboral de los empleados. Asimismo, se reporta una relación significativa entre la obtención de remuneraciones del

mínimo vital y el factor responsabilidad, en razón a la relación con el desempeño laboral de la organización. Se encontró relación significativa entre los incentivos que reciben los empleados, por ejemplo, resoluciones, documentos de felicitación y becas para capacitarse, con el rendimiento de dicha organización.

Sandoval (2014) efectuó una investigación sobre la *Estructura orgánica y funcional de la organización y su relación con la gestión integradora en cuanto a las capacidades y competencias del talento humano en el área de la Autoridad Nacional del Agua*. El objetivo propuesto fue demostrar que una estructura orgánica y funcional de la empresa se relaciona con las capacidades y competencias de los recursos humanos. El método utilizado fue el diseño correlacional. La población estuvo compuesta por 450 personas y la muestra por 150 sujetos tipo, es decir 30% de la población total, a quienes se aplicaron los cuestionarios en mención. Los resultados del estudio reportan que una estructura orgánica y funcional de la empresa se relaciona significativamente entre la gestión integrada por capacidades y las competencias de los recursos humanos. Asimismo, la realización de capacidades dirigidas a los trabajadores mediante programas diferentes permite elevar las competencias individuales y grupales, asume una posición de ventajas; esto permite la mejora de las capacidades de los trabajadores de la empresa que trabaja en las diversas áreas de la organización.

1.2 Fundamentación científica, técnica o humanística

1.2.1 Gestión de capacitación y desarrollo

Teoría de los recursos y capacidades (Barney, 1991)

La teoría de los recursos y capacidades da cuenta acerca de las fortalezas y debilidades internas de una empresa. Según este corpus teórico, es importante y necesario para la organización que sus trabajadores sean

potenciados en sus capacidades como una de las formas significativas de lograr ventajas de competitividad sostenible en el tiempo y que va a favorecer a la empresa.

En ese sentido, los recursos y las capacidades juegan cada vez con mayor dinamismo la definición de la identidad de la organización. Así, en el entorno de la vida actual, que es distinguido por ser incierto, complejo, turbulento y global, las empresas se preguntan con frecuencia cuales de las necesidades pueden ser satisfechas organizacionalmente.

Según Barney (1991) esta teoría se fundamenta en las siguientes premisas:

- a. Las empresas dentro de una industria (o grupo estratégico) pueden ser heterogéneas con respecto a los recursos que controlan.
- b. Los recursos que pueden ser perfectamente móviles entre empresas y sí aseguran la heterogeneidad en el tiempo. La heterogeneidad es responsable de las divergencias en los resultados (p. 21).

Al respecto, el análisis tanto de los recursos como de las capacidades de la organización constituyen un instrumento principal para realizar el análisis interno en la empresa, así como la formulación de mecanismos estratégicos de la empresa (Navas y Guerra, 2001).

La teoría manifiesta que la organización debe cimentar los recursos y las capacidades, los mismos que son identificados como “fortalezas”, debido a que suponen una primacía y, por lo mismo, deben orientar la identificación y ejecución de la estrategia. La dificultad principal de esta teoría está en la negatividad de la influencia entorno de la empresa.

En consecuencia, la forma relevante de organización es la que busca gestionar de manera racional sus recursos humanos y, por ende, sus capacidades.

Definición de gestión de capacitación y desarrollo

Al respecto, Chenet (2012) sostuvo:

La gestión del desarrollo y capacitación es un subsistema del sistema administrativo de gestión de recursos humanos. Este subsistema contiene políticas de desarrollo de capacidades, destinadas a garantizar el aprendizaje individual y colectivo necesarios para el logro de las finalidades organizativas, desarrollando competencias de los servidores y –en casos corresponda- estimulando su desarrollo profesional. (p. 159).

Por su parte, Garza, Abreu y Garza (2009) señalaron:

La capacitación es una actividad sistemática, planificada y permanente, cuyo propósito general es preparar, desarrollar e integrar los recursos humanos al proceso productivo, mediante la entrega de conocimientos, desarrollo de habilidades y actitudes necesarias para el mejor desempeño de todos los trabajadores, en sus actuales y futuros cargos y adaptarlos a las exigencias cambiantes del entorno. (p. 200).

Según la misma fuente, la capacitación y el desarrollo van dirigidos a la perfección técnica del trabajador para que éste realice un desempeño eficiente y eficaz en las tareas que le corresponden, lo que va a inducir a una mejor producción en los resultados, en un nivel óptimo, brindar servicios a sus usuarios, así como asumir medidas de prevención y dar solución de

manera anticipada a los potenciales problemas que pueda ocurrir al interior de la organización.

Por su parte, Rodríguez y Morales (2008) precisaron al respecto:

La capacitación es un proceso educacional que se imparte de manera organizada y sistemática, por medio del cual los participantes adquieren y desarrollan conocimientos y habilidades relativas a su trabajo. Tiende a modificar actitudes personales y vicios laborales. De igual manera, conlleva la intención de integrar al trabajador a su puesto de trabajo, la organización, el mantenimiento e incremento de su eficiencia laboral, que finalmente redundará en el progreso personal y de la empresa. (p. 3).

Según la misma fuente, actualmente la capacitación y el desarrollo se vuelven vitales para aquellas organizaciones desarrolladas, en vista que el desarrollo holístico de sus empleados los hace elementos debidamente preparados en lo mental, en lo emocional y en lo teórico, lo que va a conllevar a la satisfacción de los requerimientos de las personas usuarias de la empresa.

En resumen, mediante la capacitación se fomenta el desarrollo del perfil del empleado en la medida que se perfilen los conocimientos, las habilidades y las actitudes que se requieran en la empresa, acorde al área laboral en donde se desempeña el empleado. No obstante, no debe haber confusión entre la capacitación con el adiestramiento. El adiestramiento tiene que ver con la trasmisión de información y conocimiento que contribuyen a hacer apta a la persona para una determinada actividad en la empresa.

Para Garza, Abreu y Garza (2009):

El desarrollo se refiere a la educación que recibe una persona para el crecimiento profesional a fin de estimular la efectividad en el cargo. Tiene objetivos a largo plazo y generalmente busca desarrollar actitudes relacionadas con una determinada filosofía que la empresa quiera desarrollar. (p. 201).

A continuación, se presenta una tabla de diferenciación entre la capacitación y desarrollo:

Tabla 1.

Diferencias entre capacitación y desarrollo

No se encuentran elementos de tabla de ilustraciones.	Desarrollo	Capacitación
Que transmite	Transformación, visión	Conocimiento
Carácter	Intelectual	Mental
Donde se da	Empresa	Centros de trabajo
Con que se identifica	Saber (que hacer, que dirigir)	Saber (como hacer)
Áreas de aprendizaje		Cognitiva

Nota: Garza, Abreu y Garza (2009, p. 201)

En consecuencia, la capacitación y el desarrollo son necesarios e importantes para los puestos actuales en una organización y la formación o desarrollo para los puestos futuros. La capacitación y el desarrollo con frecuencia se confunden, puesto que la diferencia está más en función de los niveles a alcanzar y de la intensidad de los procesos.

Dimensiones de gestión de capacitación y desarrollo

Dimensión 1: Capacitación

Según García (2010):

Es una actividad que debe ser sistémica, planeada, continua y permanente que tiene el objetivo de proporcionar el conocimiento necesario y desarrollar las habilidades (aptitudes y actitudes) necesarias para que las personas que ocupan un puesto en las organizaciones puedan desarrollar sus funciones y cumplir con sus responsabilidades de manera eficiente y efectiva, esto es, en tiempo y en forma. (p. 3).

Según la fuente, esta dimensión considera como indicadores a la planeación, la sistematización, las capacitaciones continuas y permanentes que vienen a ser un factor importante para la empresa que realiza las capacitaciones a su personal.

Dimensión 2: Desarrollo

García (2010), sostuvo al respecto:

Se refiere a los conocimientos que se le proporcionan al trabajador con el propósito de prepararlo para responsabilidades futuras, es decir, se tiene detectado que la persona tiene potencial para ocupar mejores puestos, o puestos con mayores niveles de responsabilidades, de tal forma que se capacita a esta persona con el objetivo de prepararlo para promociones futuras. (p. 4).

Siguiendo con la fuente, la dimensión del desarrollo permite el incremento de conocimientos entre las personas, desarrolla la potencialidad, busca la preparación de quienes participan para mejorar sus funciones al interior de la empresa.

Dimensión 3: Entrenamiento

Según García (2010), el entrenamiento “Es la puesta en práctica de los conocimientos adquiridos en las sesiones de capacitación, con el propósito de adquirir o desarrollar habilidades psicomotrices en los trabajadores para realizar mejor su trabajo”. (p. 4).

El entrenamiento, siguiendo con la misma fuente, tiene como propósito el desarrollo de los conocimientos de los participantes, así como las habilidades psicomotrices que le permitan desempeñarse mejor en la organización.

1.2.2 Desempeño laboral

Teoría de las Expectativas de Vroom

Según esta teoría, “la fuerza de una tendencia a actuar de una manera depende de la fuerza de una expectativa de que al acto seguirá cierto resultado que el individuo encuentra atractivo” (Robbins, 2004, p. 173).

Según esta teoría, los empleados de la empresa estarán motivados para mejorar su nivel de desempeño, en la medida que estima si ello permitirá como resultado una óptima evaluación del mismo, con importantes recompensas organizacionales y, en consecuencia, la satisfacción de metas a nivel personal.

Robbins (2004) esquematiza tres tipos de relaciones:

- Relación esfuerzo y desempeño: que consiste en la probabilidad percibida en el sentido de ejercer un esfuerzo que conducirá un mejor desempeño.

- Relación desempeño y recompensa: es el grado en que un sujeto considera que desenvolverse en cierto nivel le traerá el resultado esperado de acuerdo a sus expectativas y esfuerzo.

- Relación de recompensa y metas personales: las recompensas otorgadas por la empresa logra cubrir y satisfacer las expectativas del personal, resultando muy atractivas para los individuos.

La motivación es producto de tres factores: el grado en que se desee una recompensa (valencia), la estimulación que se tiene de la probabilidad de que el esfuerzo produzca un desempeño exitoso (expectativa) y la estimación que se tiene del desempeño conducirá a recibir la recompensa (instrumentalidad) (Davis y Newstrom, 1993).

A continuación, el esquema de esta teoría:

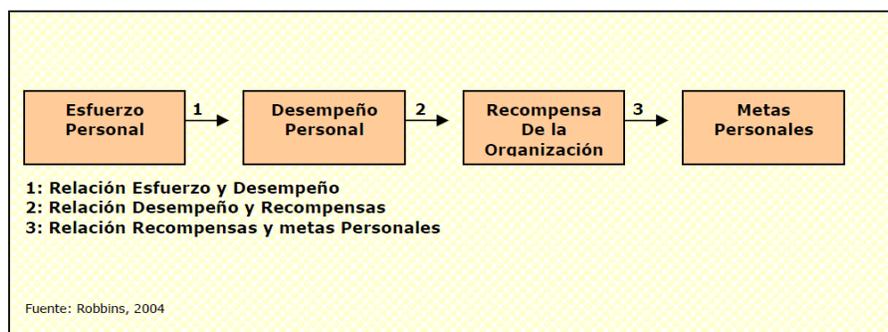


Figura 1. Teoría de las Expectativas de Vroom

Según este esquema, la valencia se refiere a “la fuerza de la preferencia de una persona por recibir una recompensa” (Davis y Newstrom, 1993, p. 147). Se trata de la expresión del nivel del deseo que se tenga para alcanzar la meta propuesta y es un indicador personal y único para cada empleado. Está condicionada por la experiencia y cambia con el tiempo en tanto las necesidades se satisfacen para dar paso a nuevos deseos y requerimientos.

En consecuencia, los administradores deberán obtener información específica acerca de las preferencias de un empleado sobre un conjunto de

recompensas. Las valencias pueden ser positivas y negativas, pues las personas pueden tener preferencias favorables o desfavorables hacia el resultado. El rango de la valencia va desde -1 a +1 (Davis y Newstrom, 1993).

Esto significa que la calidad de vida en el centro laboral se integra al desarrollo personal, y los resultados de la organización, en razón que cuando el recurso humano de la empresa define que sus expectativas de realización tanto personal como profesionalmente van de la mano de los objetivos empresariales, incrementa sus niveles de productividad y mantiene un clima organizacional adecuado.

Al respecto, Blanch, Espuny, Gala y Martin (2003) sostuvieron:

En los últimos años, se ha desarrollado una filosofía organizacional según la cual el desarrollo de la calidad de vida laboral (CVL) mejora el funcionamiento de la organización. En virtud de ellos, se establece la CVL como objetivo político de desarrollo organizacional y al tiempo como medio estratégico para alcanzarlo (p. 68).

Definición de desempeño laboral

El desempeño laboral según Chiavenato (2000) “es el comportamiento del trabajador en la búsqueda de los objetivos fijados, este constituye la estrategia individual para lograr los objetivos” (p. 359).

Milkovich y Boudrem (1994) consideraron como características individuales: las capacidades, habilidades, necesidades y cualidades que interactúan con la naturaleza del trabajo y de la organización para producir comportamientos que pueden afectar resultados y los cambios sin precedentes que se están dando en las organizaciones.

Según la misma fuente, estos cambios incluyen la necesidad de ser globales, crecer sin usar más capital y responder a las amenazas y oportunidades de la economía. Parte de estas tendencias actuales es el Outsourcing que se define como la externalización de determinadas actividades, para la mejora de los procesos en los que internamente no se tengan especiales capacidades, es decir, cuando una organización transfiere alguna actividad que no forma parte de sus habilidades principales, a un tercero especializado.

Siguiendo con Chiavenato (2000), definió al desempeño laboral, cómo las acciones o los comportamientos observados en los trabajadores que son importantes para el logro de los objetivos organizacionales. Precisa que un buen desempeño laboral constituye la fortaleza más importante con la que cuenta una organización.

En tanto, Bittel (2000) sostuvo que el desempeño es influenciado en gran medida por las expectativas del trabajador sobre el trabajo, sus actitudes hacia los logros y su deseo de un clima armonioso. En tal sentido, el desempeño se asocia a las habilidades y conocimientos que apoyan las acciones del empleado.

Sobre el asunto, Ghiselli (2002) manifestó que el desempeño está influenciado por los siguientes factores: la motivación, las habilidades y rasgos personales; claridad y aceptación del rol; oportunidades para realizarse.

Ahora bien, este enfoque es importante puesto que el desempeño del trabajador va de la mano con las actitudes y con las aptitudes que estos tengan en función a los objetivos que se buscan alcanzar, seguidos por políticas normativas, así como la visión y misión de la organización.

En esa línea de ideas, es evidente que las organizaciones tanto públicas como privadas, están basadas en la burocracia, la que representa la estructura en una línea jerárquica de corte piramidal o conocida como cadena de mando, que tienen actividades y objetivos determinados, así como especificaciones de las actividades, reglamentos, entre otros.

Dimensiones de desempeño laboral

Dimensión 1: Habilidades/capacidades/necesidades/rasgos

Chiavenato (2010), preciso que esta dimensión “está compuesta por el conocimiento del cargo, conocimiento del negocio, la puntualidad, la asiduidad, la lealtad, honestidad, presentación personal, sensatez, capacidad de realización, comprensión de situaciones y facilidad de aprendizaje” (p. 68).

Según la misma fuente, el desarrollo de esta dimensión permite que el trabajador en la empresa presente mayor conocimiento del cargo, mayor conocimiento del negocio, sea puntual a su centro de labores, asiduidad en la labor, lealtad para con la empresa, honestidad, buena presentación personal, mayor sensatez, capacidad de realización, comprensión de situaciones, facilidad en el aprendizaje para contribuir al progreso de la organización.

Dimensión 2: Comportamiento

Según Chiavenato (1999), lo definió como “el impulso, deseo, fuerza interna o externa que causa que el individuo determine su comportamiento a fin de cumplir con los objetivos planteados” (p. 4).

Este autor, manifiesto que los seres humanos poseen internamente un deseo, fuerza que puede ser influenciada por factores sociales o biológicos

que impactan en el sujeto y hacen que este sea estimulado para alcanzar los objetivos planteados.

Según Chiavenato (2010), “el comportamiento tiene que ver con el desempeño de la tarea, el espíritu de equipo, relaciones humanas, cooperación, creatividad, liderazgo, hábitos de seguridad, responsabilidad, actitud e iniciativa, personalidad y sociabilidad” (p. 68).

Al respecto, esta dimensión aborda el desempeño de las tareas, espíritu del equipo, adecuadas relaciones humanas, cooperación, creatividad, liderazgo, hábitos de seguridad, mayor responsabilidad, actitud e iniciativa, personalidad y sociabilidad para la mejora de la organización. Es decir, en la medida que se cumplan estos indicadores, se tendrán más posibilidades de desarrollo organizacional.

Dimensión 3: Metas y resultados

Siguiendo con Chiavenato (2010), las metas y actitudes “tienen que ver con la cantidad de trabajo, calidad de trabajo, atención al cliente, satisfacción del cliente, reducción de costos, rapidez en las soluciones, reducción de desperdicios, ausencia de accidentes, mantenimiento del equipo, atención a los plazos y enfoque en los resultados”. (p. 69).

Según la misma fuente, las metas y resultados en la empresa, tiene que ver con la cantidad de trabajo que realiza el trabajador, la calidad de trabajo, atención al cliente o usuario, satisfacción del cliente que recibe el servicio, reducción de costos, rapidez en las soluciones, reducción de desperdicios que benefician a la empresa, ausencia de accidentes laborales, mantenimiento del equipo, atención a plazos a los usuarios y enfoque en los resultados.

1.3 Justificación

Teórica

La teoría que sustenta el trabajo de investigación, en lo que corresponde a la gestión de capacitación y desarrollo, es la de los recursos y capacidades (Barney, 1991). Se fundamenta en el sentido de que el desarrollo de capacidades distintivas es la única manera de lograr ventajas competitivas sostenibles en el tiempo. Respecto al desempeño laboral, la investigación se sustenta en la Teoría de las Expectativas de Vroom. Según esta teoría, indica que la actuación del individuo dependerá del grado de expectativa que posea, obteniendo como recompensa el resultado esperado. Los empleados de una organización se sentirán motivados para aumentar su desempeño, si estiman que ello traerá como resultado una buena evaluación del mismo, adecuadas recompensas organizacionales y satisfacción de metas personales.

Desde el punto de vista teórico, el trabajo busca identificar y definir las bases teóricas sobre las cuales descansan los lineamientos de la gestión de capacitación y desarrollo y el desempeño laboral. Del mismo modo, busca llenar vacíos teóricos respecto a la relación entre la gestión de capacitación y desarrollo y el desempeño laboral en una empresa de servicios de agua potable. Ello permitirá contribuir al conocimiento científico en el campo de la gestión pública en cuanto a la gestión de capacitación y desarrollo y el desempeño laboral.

Metodológica

Desde el punto de vista metodológico, la investigación está encaminada a convalidar dos instrumentos: la de gestión de capacitación y desarrollo y la de desempeño laboral. Ambos instrumentos, al ser validados, pueden ser empleados en otras investigaciones y en diversos contextos organizacionales. La investigación aporta a la comunidad científica al dotar también de los conocimientos adquiridos respecto a la relación entre la capacitación y desarrollo

y el desempeño laboral en una empresa prestadora de servicios básicos (agua y desagüe). Ello significa que se seguirán realizando investigaciones con las variables de estudio con la finalidad de contribuir a la solución del problema de la deficiencia en la atención de los servicios y dificultades para un buen desempeño laboral, las que pueden mejorarse con una adecuada y constante capacitación y desarrollo.

Práctica

Desde el punto de vista práctico, la investigación sirve para que las empresas puedan tomar conciencia que solo a través de la inversión en el capital humano ayudará a que las empresas sean eficientes, pues contarán con personal altamente calificado y productivo.

1.4 Problema

Según la Organización de las Naciones Unidas para la Educación, Ciencia y la Cultura al 2016, aún resulta difícil establecer un perfil acorde a las demandas de capital humano en las empresas prestadoras de agua, puesto que la información que se maneja es exiguo o escasa; demostrándose un vacío significativo en cuanto al capital humano en este sector.

Una serie de países, empezando desde Indonesia hasta los Países Bajos, se tiene que enfrentar a la pérdida de personal capacitado y con experiencia, quienes a la fecha han perdido el interés por trabajar en las empresas de agua, asimismo, los egresados demuestran poco interés por trabajar en dicho sector, esto se debe a que las empresas no valoran al personal que trabaja para ellos, no les dan incentivos y existe una escasa infraestructura. En los países miembros de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (Ocede), la brecha se hace más grande debido al envejecimiento de la fuerza laboral, y la baja tasa de natalidad. En países de ingresos bajos y medios, las empresas cuentan con estructuras deficientes, poca inversión y escasez de recursos humanos. Los motivos de las brechas incluyen: la capacitación brindada

no cubre los vacíos de conocimientos, ausencia de desarrollo profesional, falta de financiamiento económico, falta de políticas gubernamentales, entre otros. En el área de recursos humanos se identificó una falta de gestión, planificación, desarrollo y evaluación del personal.

El 27 de septiembre de 2015, los Estados Miembros de las Naciones Unidas aprobaron 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), en ese sentido, el objetivo seis del ODS, propone garantizar la disponibilidad de agua y su gestión sostenible y el saneamiento para todos, el cual es un tema relacionado directamente con la prestación de los servicios de agua y saneamiento que brindan las EPS. Todos los países y actores involucrados colaboran con la implementación de este plan mundial, con miras a obtener un servicio que mejore la vida de la comunidad, siendo importante que las empresas y el personal se comprometan con realizar gestiones que promuevan el desarrollo de sus entidades a través de la inversión en formación de sus profesionales e implementación física y tecnológica.

A nivel nacional

Las Entidades Prestadoras de Servicios de Saneamiento (EPS) son entidades que operan en el ámbito urbano; constituidas con el exclusivo propósito de prestar servicios de saneamiento, de conformidad a lo dispuesto en la Ley General de Servicios de Saneamiento. En el Perú existe 50 EPS, 48 son municipales, 1 EPS en concesión (Atusa) y Sedapal administrada por el estado (Fonafe).

El Organismo Técnico de la Administración de los Servicios - Otass, es el ente encargado de ejecutar políticas sectoriales para la administración de las EPS con el objetivo de lograr una gestión eficiente y sostenible en el tiempo, desarrollando indicadores de gobernabilidad (transparencia institucional, atención al cliente, gestión institucional) y la gobernanza (autogestionamiento,

fortalecimiento de capacidades del personal, mejora del clima laboral) en base a objetivos de desarrollo (ODS) de los Estados Miembros de las Naciones Unidas. Según el Programa de Fortalecimiento de Capacidades (PFC) de las EPS, esta tiene como objetivo mejorar las capacidades técnicas del personal, y de este modo, aportar a la mejor gestión empresarial. Los resultados de este indicador muestran que la mayoría de las EPS no tiene capacidad de ejecutar el presupuesto asignado al PFC. 13 EPS (26.5%) ejecutaron un porcentaje mayor al 80% de su presupuesto asignado para el PFC. 5 EPS (10.2 %) lograron ejecutar entre 60 y 80% de su presupuesto programado. 31 EPS (63.3%) no lograron superar la ejecución del 60% del presupuesto planificado, entre las cuales se encuentra la EPS Emapa Huacho. Estos datos reflejan las limitaciones que tiene las empresas para atender sus necesidades de fortalecimiento institucional como: la mejora de capacidades de gestión empresarial, técnica, social y ambiental, así como, la necesidad de realizar estudios especializados y de mejorar la dotación logística. La falta de implementación trae consigo baja productividad, menor calidad de servicio, deficiencia en la atención del cliente, desperdicios de materias primas, gastos sociales como impuntualidad, ausentismo, accidentes, etc. Concluyéndose que cada EPS debe implementar el PFC; por ser un instrumento de gestión donde se planifica los objetivos, las metas y las actividades que se deberán llevar a cabo para mejorar el desempeño en la gestión.

Según el Ranking de Gobernanza y Gobernabilidad 2014 de las EPS, el 81.6 % (40) de las empresas evaluadas resultó con un bajo o muy bajo desempeño en ambas variables, solo 18.4% fueron calificadas como regulares. Se obtuvo como resultado que del total de las 49 entidades que operan en el interior del país, ninguna logro obtener una calificación de desempeño al 100%.

A nivel local

La empresa prestadora de servicios (EPS) Emapa Huacho S.A., al 31 de diciembre de 2015, comprende los distritos de Huaura, Hualmay, Santa María,

Sayán y Vegueta en la provincia de Huaura, departamento de Lima, Región Lima Provincias.

Según el informe de la Otass durante el año 2014, la EPS Emapa Huacho, se encontró en el Ranking de las empresas con poca gestión de gasto en capacitación de personal; la empresa no toma conciencia sobre la importancia de formación de los empleados y su impacto en la empresa favorable interno y externo.

Según el Plan Maestro Optimizado 2012 a 2024 de la EPS Emapa Huacho, se cuenta con planeamiento de largo plazo con un horizonte de treinta años que contiene la programación de las inversiones en condiciones de eficiencia y las proyecciones económicas financiera del desarrollo eficiente de las operaciones de la EPS. Según el Programa de inversiones y financiamiento durante el 2012-2017, la empresa ejecutara los proyectos de inversión por el monto de S/ 15 587,347.00, incluyendo la implementación del Programa de Fortalecimiento de capacidades de su personal, asignándose la suma de S/ 300,000.00.

A pesar de las políticas existentes, la imagen de las EPS a nivel nacional y provincial ha venido a menos cada año, pues la falta de capacitación hace que los servidores no resuelven a tiempo el trabajo encargado, no cuentan con perfil académico, desconocen las funciones de su puesto, no cuentan con base teórica ni conocimientos afianzados de la función. Estas brechas de podrían acortar, si la Oficina de Recursos Humanos desarrolla responsablemente programas de capacitación de personal, para que respondan y atiendan de manera oportuna a los administrados, coadyuvando así a un rendimiento laboral alto.

La gestión de capacitación y desarrollo, para efectos organizacionales, es aquel conocimiento que se da como resultado de la materialización de bienes o servicios, de los cuales se desprenden soportes básicos (recursos humanos y la

información) que ayudan a mejorar, fortalecer y dirigir las habilidades a un desempeño eficiente del trabajo y logro institucional.

El rendimiento laboral, tiene que ver con el nivel de productividad y efectividad de las labores encomendadas a un servidor público, quien las atenderá en un tiempo prudente, cumpliendo con las metas establecidas en su institución.

En este orden de ideas, se considera que la gestión de capacitación y el desempeño laboral, serán pilares importantes en el fortalecimiento de las destrezas de los servidores públicos. Asimismo, se contribuirá al desarrollo de cada servidor público, facilitándose espacios para las capacitaciones permanentes.

Para el caso de la empresa prestadora de servicios (EPS) Emapa Huacho S.A, esta al ser una empresa pública se encuentra sujeta a brindar servicios públicos de calidad, para lo cual en conocimiento de los funcionarios y servidores será un factor clave para que la organización pueda sobrevivir en el competitivo escenario laboral.

La empresa prestadora de servicios Emapa Huacho S.A, ha venido realizando capacitaciones a los servidores públicos a fin reforzar y mejorar sus conocimientos, y por ende su rendimiento laboral en términos de habilidades y competencias. Para lo cual, la Oficina de Recursos Humanos, es la encargada del desarrollo de capacitaciones a fin de establecer la relación entre la gestión de capacitación y desempeño de los servidores públicos.

1.4. Formulación del problema

1.4.1. Problema general

¿Cuál es la relación que existe entre la gestión de capacitación y desarrollo y el desempeño laboral en la empresa prestadora de servicios Emapa Huacho, distrito de Huacho, Lima 2017?

1.4.2. Problemas específicos

Problema específico 1

¿Cuál es la relación que existe entre la gestión de capacitación y desarrollo y el desempeño laboral referido a habilidades / capacidades / necesidades / rasgos en la empresa prestadora de servicios Emapa Huacho, distrito de Huacho, Lima 2017?

Problema específico 2

¿Cuál es la relación que existe entre la gestión de capacitación y desarrollo y el desempeño laboral referido al comportamiento en la empresa prestadora de servicios Emapa Huacho, distrito de Huacho, Lima 2017?

Problema específico 3

¿Cuál es la relación que existe entre la gestión de capacitación y desarrollo y el desempeño laboral referido a metas y resultados en la empresa prestadora de servicios Emapa Huacho, distrito de Huacho, Lima 2017?

1.5 Hipótesis

1.5.1 Hipótesis general

Existe una relación positiva entre la gestión de capacitación y desarrollo y el desempeño laboral en la empresa prestadora de servicios Emapa Huacho, distrito de Huacho, Lima 2017.

1.5.2 Hipótesis específicas

Hipótesis específica 1

Existe una relación positiva entre la gestión de capacitación y desarrollo y el desempeño laboral referido a habilidades / capacidades / necesidades / rasgos en la empresa prestadora de servicios Emapa Huacho, distrito de Huacho, Lima 2017.

Hipótesis específica 2

Existe una relación positiva entre la gestión de capacitación y desarrollo y el desempeño laboral referido al comportamiento en la empresa prestadora de servicios Emapa Huacho, distrito de Huacho, Lima 2017.

Hipótesis específica 3

Existe una relación positiva entre la gestión de capacitación y desarrollo y el desempeño laboral referido a metas y resultados en la empresa prestadora de servicios Emapa Huacho, distrito de Huacho, Lima 2017.

1.6 Objetivos

1.6.1 Objetivo general

Determinar la relación entre la gestión de capacitación y desarrollo y el desempeño laboral en la empresa prestadora de servicios Emapa Huacho, distrito de Huacho, Lima 2017.

1.6.2 Objetivos específicos

Objetivo específico 1

Establecer la relación entre la gestión de capacitación y desarrollo y el desempeño laboral referido a habilidades / capacidades / necesidades / rasgos en la empresa prestadora de servicios Emapa Huacho, distrito de Huacho, Lima 2017.

Objetivo específico 2

Determinar la relación entre la gestión de capacitación y desarrollo y el desempeño laboral referido al comportamiento en la empresa prestadora de servicios Emapa Huacho, distrito de Huacho, Lima 2017.

Objetivo específico 3

Establecer la relación entre la gestión de capacitación y desarrollo y el desempeño laboral referido a metas y resultados en la empresa prestadora de servicios Emapa Huacho, distrito de Huacho, Lima 2017.

II. Marco Metodológico

2.1 Variables

Variable 1: Gestión de Capacitación y desarrollo

Definición conceptual

Chenet (2012), definió a la gestión de capacitación y desarrollo de la siguiente manera: “subsistema del sistema administrativo de gestión de recursos humanos que contiene políticas de desarrollo de capacidades, destinadas a garantizar los aprendizajes individuales y colectivos necesarios para el logro de las finalidades organizativas, desarrollando las competencias de los servidores y-en los casos que corresponda- estimulando su desarrollo profesional”. (p. 159).

Definición operacional

Consiste en capacitar a los trabajadores de la empresa prestadora de servicios Emapa Huacho respecto a planeación, sistematización, continuidad de manera permanente para que los trabajadores puedan realizar un óptimo trabajo.

Operacionalización de variables

Tabla 2.

Operacionalización de la variable: Gestión de capacitación y desarrollo

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escalas	Niveles
Capacitación	Planeación	Del 1 al 3		
	Sistematización	Del 5 al 6		
	Continua	Del 7 al 9	4 = Muy de acuerdo	Deficiente: 22 – 44
	Permanente	Del 10 al 12		
Desarrollo	Conocimientos	Del 13 al 14	3 = De acuerdo	Regular: 45 – 66
	Potencialidad	Del 15 al 16	2 = En desacuerdo	
	Preparación	Del 17 al 18		
Entrenamiento	Conocimientos adquiridos	Del 19 al 20	1 = Muy en desacuerdo	Eficiente: 67- 88
	Habilidades psicomotrices	Del 21 al 22		

Variable 2: Desempeño laboral

Definición conceptual

Robbins & Judge (2013), manifestaron que “el desempeño laboral está compuesto por tres principales conductas a) desempeño de tarea, b) civismo y c) falta de productividad. La mayoría de los gerentes consideran que un buen desempeño implica obtener buenos resultados en las primeras dimensiones y evitar la tercera”. (p. 555).

Definición operacional

Está referido al rendimiento de los trabajadores evidenciados a través de habilidades, capacidades, necesidades y rasgos; también en cuanto a comportamientos, metas y resultados en la empresa prestadora de servicios Emapa Huacho, del distrito de Huacho, departamento de Lima.

Tabla 3.

Operacionalización de la variable: Desempeño laboral

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala	Niveles
Habilidades / capacidades / necesidades / rasgos	Conocimiento del cargo	1	4 = Muy de acuerdo	Deficiente: 33 – 66
	Conocimiento del negocio	2		
	Puntualidad	3		
	Asiduidad	4	3 = De acuerdo	Regular: 67 – 99
	Lealtad	5		
	Honestidad	6		
	Presentación personal	7	2 = En desacuerdo	Eficiente: 100- 132
	Sensatez	8		
	Capacidad de realización	9		
	Comprensión de situaciones	10	1 = Muy en desacuerdo	
	Facilidad de aprendizaje	11		
Comportamientos	Desempeño de la tarea	12		
	Espíritu de equipo	13		
	Relaciones humanas	14		
	Cooperación	15		
	Creatividad	16		
	Liderazgo	17		
	Hábitos de seguridad	18		
	Responsabilidad	19		
	Actitud e iniciativa	20		
	Sociabilidad	21		
Metas y resultados	Cantidad de trabajo	23		
	Calidad de trabajo	24		

Atención al cliente	25
Satisfacción del cliente	26
Reducción de costos	27
Rapidez en las soluciones	28
Reducción de desperdicios	29
Ausencia de accidentes	30
Mantenimiento del equipo	31
Atención a los plazos	32
Enfoque en los resultados	33

2.2. Metodología

La presente investigación toma el método hipotético-deductivo el cual consiste en probar la hipótesis en una demostración de lo general a lo particular, busca la objetividad y mide la variable de estudio. Toma en cuenta el enfoque cuantitativo que, para Hernández, Fernández y Baptista (2016) consiste en que:

Se basa en la formulación de una ley universal y en el establecimiento de condiciones iniciales relevantes que constituyen la premisa básica para la construcción de teorías. La ley universal puede corresponder a una proposición como la siguiente: si “X sucede, Y sucede” o en forma escolástica: “X sucede si Y sucede con probabilidad P”. Asume el enfoque cuantitativo, porque se usa la recolección de datos para probar hipótesis, con base en la medición numérica y el análisis estadístico (p. 4).

2.3. Tipo de investigación

El tipo de investigación que asume la presente investigación es básico, debido a que los resultados van a contribuir al enriquecimiento del conocimiento científico en el campo de la gestión pública, específicamente en lo que corresponde a la gestión de capacitación y desarrollo en la empresa prestadora de servicios Emapa Huacho. Es decir, toma información de la realidad de las dos variables mediante la encuesta, para posteriormente cuantificarlas, a fin de establecer cuál es el resultado y en qué dirección aporta nuevos conocimientos.

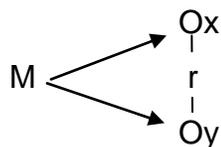
La investigación pertenece al nivel de investigación descriptiva, debido a que va a describir el comportamiento de las variables de estudio sin pretender manipularlas; es de corte transeccional o transversal, puesto que el recojo y/o recolección de información o datos se realizó en un solo momento, en un tiempo único.

2.4 Diseño de investigación

La investigación asume el diseño correlacional, en razón que establece la relación entre dos variables: gestión de capacitación y desarrollo y desempeño laboral en la empresa prestadora de servicios Emapa Huacho, distrito de Huacho, departamento de Lima.

Según Hernández, Fernández y Baptista (2006) “Los estudios correlacionales miden el grado de asociación entre dos o más variables (cuantifican relaciones). Es decir, miden cada variable presuntamente relacionada y, después, miden y analizan la correlación. Tales correlaciones se sustentan en hipótesis sometidas a pruebas”. (p. 105).

Esquema:



Donde:

M es la muestra de investigación

Ox es la observación de la variable: gestión de capacitación y desarrollo

Oy es la observación de la variable: desempeño laboral

r es el grado de relación entre ambas variables

2.5 Población, muestra y muestreo

La población estuvo conformada por 60 trabajadores de la empresa prestadora de servicios Emapa Huacho, Huacho, departamento de Lima.

La muestra estuvo representada por 40 trabajadores que laboran en la empresa prestadora de servicios Emapa Huacho. El tamaño de muestra ha sido elegido de forma intencional (censal) y no probabilística, debido al menor número de sujetos que laboran en dicha empresa.

Criterios de selección

Los criterios de selección para la elección de la muestra han considerado:

- Trabajadores de la empresa prestadora de servicios Emapa Huacho.
- Trabajadores de la empresa prestadora de servicios Emapa Huacho con asistencia regular a su centro de trabajo.
- Trabajadores de la empresa prestadora de servicios Emapa Huacho que aceptaron participar de la investigación.

2.6 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Para medir las dos variables de investigación se ha aplicado la técnica de la encuesta, cuyo procedimiento permitió aplicar dos instrumentos (cuestionarios), mediante los cuales se recogió información en el trabajo de campo de la muestra de investigación.

Los instrumentos aplicados para la recopilación de datos de la muestra de investigación son:

Ficha técnica 1.

Título: Instrumento para determinar la gestión de capacitación y desarrollo en la empresa prestadora de servicios Emapa Huacho.

Autor: Br. Raquel León Olivera

Año: 2017

Objetivo: Determinar la gestión de capacitación y desarrollo en la empresa prestadora de servicios Emapa Huacho.

Descripción: El instrumento mide tres dimensiones: D₁: Capacitación (12 ítems); D₂: Desarrollo (seis ítems); y D₃: Entrenamiento (cuatro ítems). El instrumento consta de un total de 22 ítems.

Administración: Individual y/o colectiva

Tiempo de aplicación: Promedio 20 minutos

Escala:

4 = Muy de acuerdo

3 = De acuerdo

2 = En desacuerdo

1 = Muy en desacuerdo

Baremos del cuestionario por dimensiones:

D₁: Capacitación: Deficiente (12 – 24); regular (25– 36); eficiente (37– 48)

D₂: Desarrollo: Deficiente (6 – 12); regular (13– 18); eficiente (19– 24)

D₃: Entrenamiento: Deficiente (4 – 8); regular (9– 12); eficiente (13– 16)

Validez: Sirve para poder establecer si el instrumento mide las cualidades para las cuales fue construida. Se realizó mediante la evaluación de juicio de expertos, quienes calificaron como bueno (válido) el instrumento.

Apellidos y nombres de los jueces validadores:

Dr. Guillermo Barboza Morante

Mg. Hideth Fuentes Murillo

Confiabilidad: La confiabilidad es el grado en que un instrumento produce resultados consistentes y coherentes. En este caso el grado de confiabilidad es de 0,945 con alfa de Cronbach en una prueba piloto conformada por 15 sujetos. Se utilizó el coeficiente de alfa de Cronbach debido a que la escala del instrumento es politómica, es decir hay más de dos categorías o alternativas. El instrumento es confiable.

Estadísticos de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,945	22

Ficha técnica 2.

Título: Instrumento para determinar el desempeño laboral en la empresa prestadora de servicios Emapa Huacho.

Autor: Br. Raquel León Olivera

Año: 2017

Objetivo: Determinar el desempeño laboral en la empresa prestadora de servicios Emapa Huacho.

Descripción: El instrumento mide las siguientes dimensiones: D₁: Habilidades / capacidades / necesidades / rasgos (11 ítems); D₂: Comportamientos (11 ítems); y D₃: Metas y resultados (11 ítems). El instrumento consta de un total de 33 ítems.

Administración: Individual y/o colectiva

Tiempo de aplicación: Promedio 20 minutos

Escala:

4 = Muy de acuerdo

3 = De acuerdo

2 = En desacuerdo

1 = Muy en desacuerdo

Baremos del cuestionario por dimensiones:

D₁: Habilidades / capacidades / necesidades / rasgos: Deficiente (11 – 22); regular (23 – 33); eficiente (34– 44)

D₂: Comportamientos: Deficiente (11 – 22); regular (23 – 33); eficiente (34– 44)

D₃: Metas y resultados: Deficiente (11 – 22); regular (23 – 33); eficiente (34– 44)

Validez: Sirve para poder establecer si el instrumento mide las cualidades para las cuales fue construida. Se realizó mediante la evaluación de juicio de expertos, quienes calificaron como bueno (válido) el instrumento.

Apellidos y nombres de los jueces validadores:

Dr. Guillermo Barboza Morante

Mg. Hideth Fuentes Murillo

Confiabilidad: La confiabilidad es el grado en que un instrumento produce resultados consistentes y coherentes. En este caso el grado de confiabilidad es de 0,890 con Alfa de Cronbach en una prueba piloto conformada por 15 sujetos. Se utilizó el coeficiente de Alfa de Cronbach debido a que la escala del

instrumento es politómica, es decir hay más de dos categorías o alternativas. El instrumento es confiable.

Estadísticos de fiabilidad	
Alfa de	N de elementos
Cronbach	
,890	33

2.7 Métodos de análisis de datos

Luego del trabajo de campo que consistió en la aplicación de los dos instrumentos de colecta de datos, la información obtenida se tabuló con el apoyo del software estadístico SPSS, mediante el cual se elaboraron tablas y figuras para describir los datos (estadística descriptiva). Asimismo, se realizó la prueba de hipótesis (estadística inferencial) utilizando la prueba no paramétrica, y el coeficiente de Rho de Spearman, a fin de determinar el grado de asociación entre las dos variables.

III. Resultados

3.1 Descripción

3.1.1 Análisis descriptivo de los resultados de la variable: Gestión de capacitación y desarrollo en Emapa Huacho.

Tabla 4.
Gestión de capacitación en la empresa prestadora de servicios Emapa Huacho.

	Frecuencia	Porcentaje
Válidos		
Deficiente	3	7,5
Regular	27	67,5
Eficiente	10	25,0
Total	40	100,0

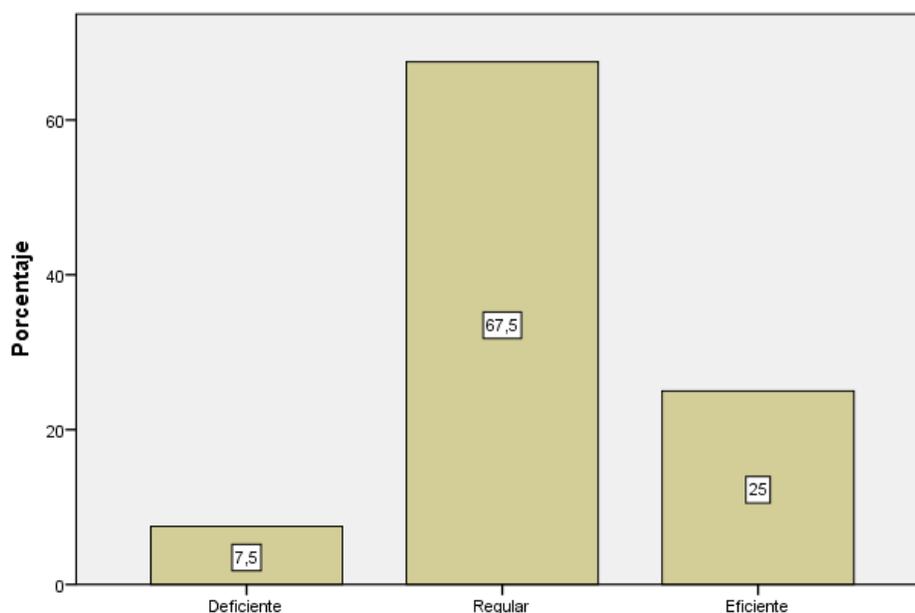


Figura 2. Gestión de capacitación en la empresa prestadora de servicios Emapa Huacho

Los datos que se muestran en la tabla de frecuencia indican que para el 67,5% de los servidores de la empresa prestadora de servicios Emapa Huacho del distrito de Huacho, la empresa realiza la gestión de capacitación en un nivel regular. El 25% considera que la empresa realiza en un nivel eficiente y solamente el 7,5% en un nivel deficiente. Esto indica que para la mayoría de los servidores la empresa realiza un nivel regular de gestión de capacitación.

Tabla 5.
Gestión de desarrollo en la empresa prestadora de servicios Emapa Huacho.

	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	1	2,5
Regular	26	65,0
Válidos Eficiente	13	32,5
Total	40	100,0

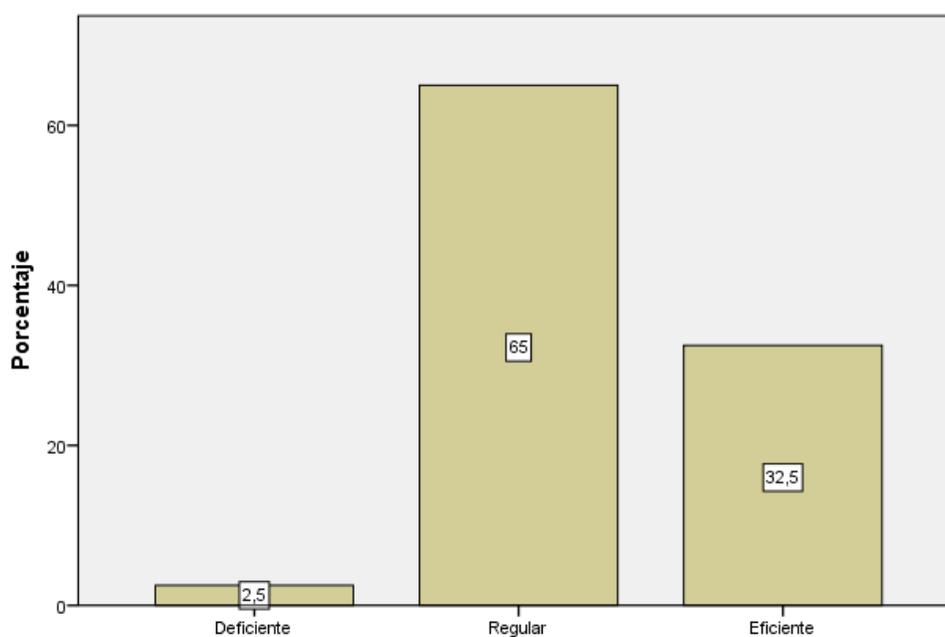


Figura 3. Gestión de desarrollo en la empresa prestadora de servicios Emapa Huacho.

Los datos que se muestran en la tabla de frecuencia cinco indican que 65% de los servidores de la empresa prestadora de servicios Emapa Huacho del distrito de Huacho se ubica en un nivel regular la gestión de desarrollo que realiza la empresa para el personal. El 32,5% lo ubica en un nivel eficiente y un 2,5% en un nivel deficiente. Esto indica que la mayoría de trabajadores sostiene que la empresa realiza una gestión de desarrollo para el personal medianamente.

Tabla 6.
Gestión del entrenamiento en la empresa prestadora de servicios Emapa Huacho.

	Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Deficiente	2
	Regular	25
	Eficiente	13
	Total	40
		100,0

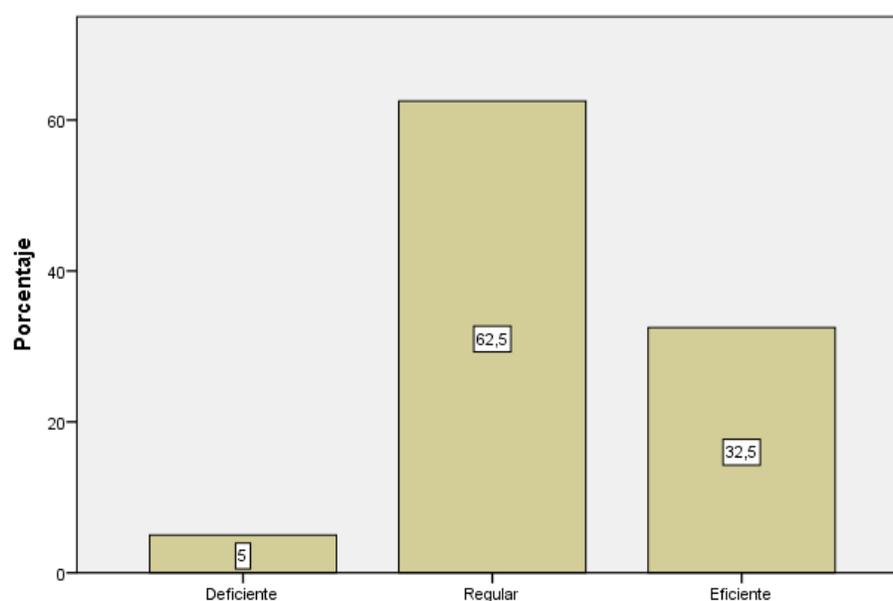


Figura 4. Gestión del entrenamiento en la empresa prestadora de servicios Emapa Huacho

Los datos que se muestran en la tabla de frecuencia seis indican que para el 62,5% de los servidores de la empresa prestadora de servicios Emapa Huacho del distrito de Huacho, realiza la gestión de entrenamiento en un nivel regular. Un 32,5% señala que se hace de manera eficiente y solamente el 5% lo considera como deficiente. Esto indica que para la mayoría de los servidores la empresa realiza la gestión de entrenamiento medianamente.

Tabla 7.
Niveles de gestión de capacitación y desarrollo en la empresa prestadora de servicios Emapa Huacho.

	Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Deficiente	2,0
	Regular	65,0
	Eficiente	30,0
	Total	100,0

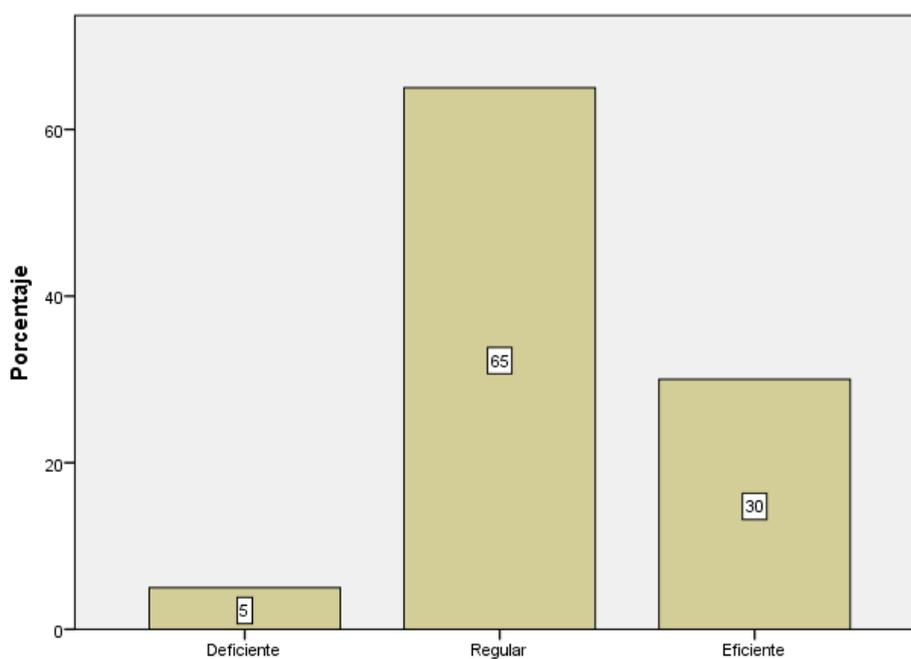


Figura 5. Niveles de gestión de capacitación y desarrollo en la empresa prestadora de servicios Emapa Huacho

Los datos que se muestran en la tabla de frecuencia siete indican que para el 65% de los servidores de la empresa prestadora de servicios Emapa Huacho del distrito de Huacho realiza de forma regular la gestión de capacitación y desarrollo para todo su personal a fin de mejorar la calidad de servicio que presta la organización. Para el 30% se realiza de manera eficiente y solamente para el 5% de manera deficiente. Esto indica que para la mayoría de los servidores la empresa realiza medianamente un nivel medio gestión de capacitación y desarrollo.

3.1.2 Análisis descriptivo de los resultados de la variable: Desempeño laboral en Emapa Huacho.

Tabla 8.

Niveles de desempeño laboral referidos a habilidades / capacidades / necesidades / rasgos.

	Frecuencia	Porcentaje
Válidos		
Deficiente	1	2,5
Regular	28	70,0
Eficiente	11	27,5
Total	40	100,0

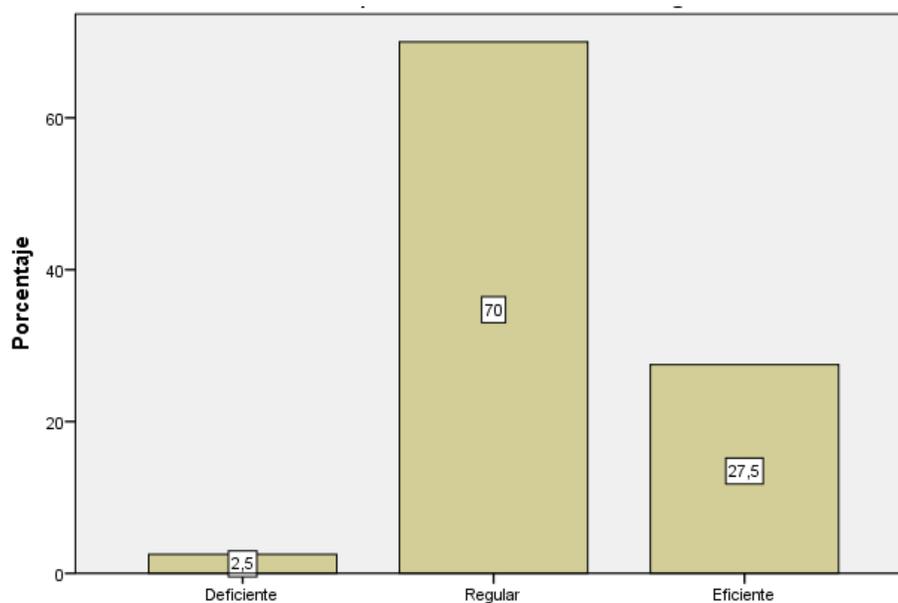


Figura 6. Niveles de desempeño laboral referidos a habilidades / capacidades / necesidades / rasgos

Los datos que se muestran en la tabla de frecuencia ocho indican que el 70% de los servidores de la empresa prestadora de servicios Emapa Huacho del distrito de Huacho presenta un nivel regular de desempeño laboral referido a habilidades / capacidades / necesidades / rasgos. El 27,5% presenta de manera eficiente y solamente el 2,5% un nivel deficiente. Esto indica que la mayoría de los servidores muestra un nivel medio de desempeño laboral en la organización.

Tabla 9.
Niveles de desempeño laboral referidos al comportamiento.

	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	2	5,0
Regular	26	65,0
Válidos Eficiente	12	30,0
Total	40	100,0

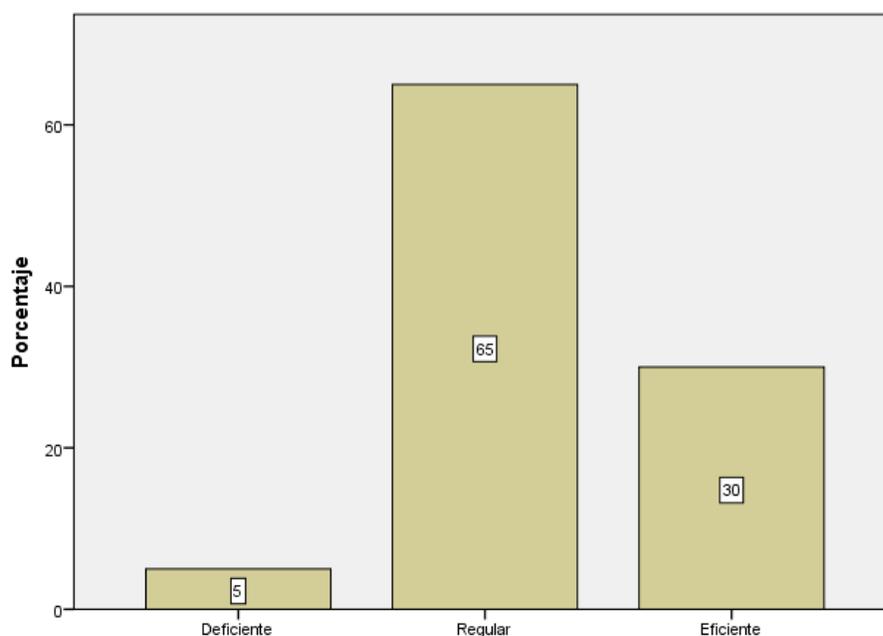


Figura 7. Niveles de desempeño laboral referidos al comportamiento

Los datos que se muestran en la tabla de frecuencia nueve indican que el 65% de los servidores de la empresa prestadora de servicios Emapa Huacho del distrito de Huacho tiene un nivel regular de desempeño laboral referido al comportamiento. El 30% presenta eficiencia y solamente el 5% un nivel deficiente. Esto indica que la mayoría de los servidores muestra un nivel regular de desempeño laboral referido al comportamiento.

Tabla 10.
Niveles de desempeño laboral referidos a metas y resultados.

	Frecuencia	Porcentaje
Válidos		
Deficiente	1	2,5
Regular	28	70,0
Eficiente	11	27,5
Total	40	100,0

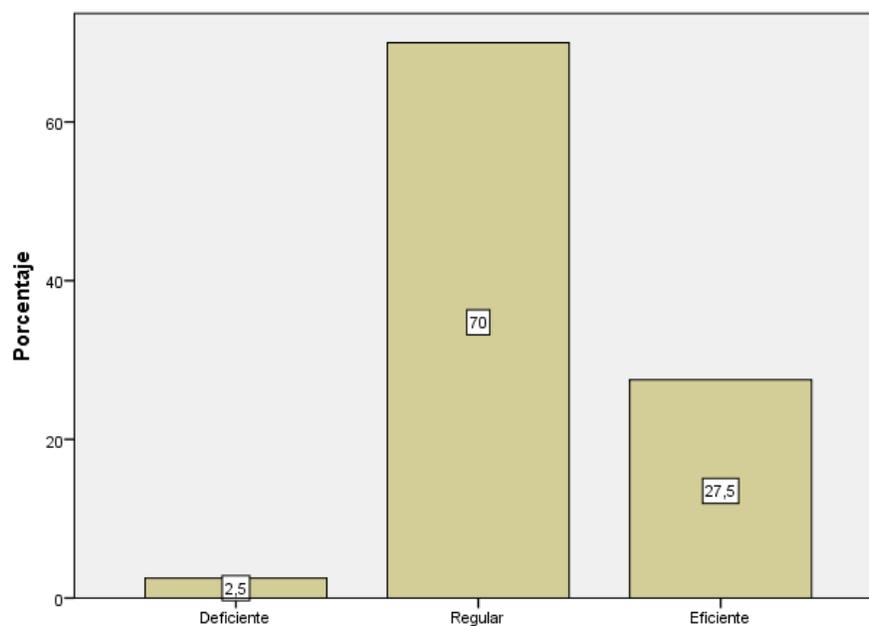


Figura 8. Niveles de desempeño laboral referidos a metas y resultados

Los datos que se muestran en la tabla de frecuencia diez indican que el 70% de los servidores de la empresa prestadora de servicios Emapa Huacho del distrito de Huacho tienen un nivel regular de desempeño laboral referido a metas y resultados. El 27,5% presenta de manera eficiente y solamente el 2,5% un nivel deficiente. Esto indica que la mayoría de los servidores muestra un nivel medio de desempeño laboral referido a metas y resultados.

Tabla 11
Niveles de desempeño laboral en la empresa prestadora de servicios Emapa Huacho.

	Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Deficiente	2
	Regular	27
	Eficiente	11
	Total	40
		100,0

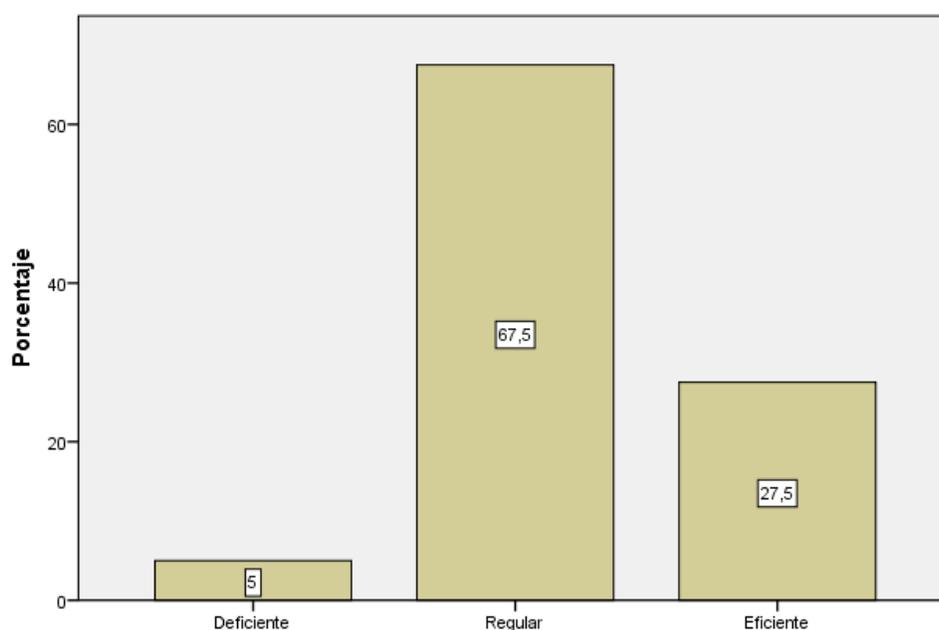


Figura 9. Niveles de desempeño laboral en la empresa prestadora de servicios Emapa Huacho

Los datos que se muestran en la tabla de frecuencia 11 indican que el 67,5% de los servidores de la empresa prestadora de servicios Emapa Huacho del distrito de Huacho tienen un nivel regular de desempeño laboral. El 27,5% presenta eficiencia y solamente el 5% un nivel deficiente. Esto indica que la mayoría de los servidores muestran un nivel medio de desempeño laboral.

3.2 Prueba de hipótesis

Hipótesis general

Ho: No existe una relación positiva entre la gestión de capacitación y desarrollo y desempeño laboral en la empresa prestadora de servicios Emapa Huacho, distrito de Huacho, Lima 2017.

Ha: Existe una relación positiva entre la gestión de capacitación y desarrollo y desempeño laboral en la empresa prestadora de servicios Emapa Huacho, distrito de Huacho, Lima 2017.

Tabla 12.

Correlación entre la gestión de capacitación y desarrollo y desempeño laboral en la empresa prestadora de servicios Emapa Huacho, 2017.

		X: Niveles de gestión de capacitación y desarrollo	Y: Niveles de desempeño laboral en Emapa Huacho
X: Niveles de gestión de capacitación y desarrollo	Correlación de Spearman	1	,690**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	40	40
Y: Niveles de desempeño laboral en Emapa Huacho	Correlación de Spearman	,690**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	40	40

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

Los resultados de la investigación analizados con el Rho de Spearman muestran una relación positiva ($r = 0,690$, donde $p < 0,05$ entre la gestión de capacitación y desarrollo y el desempeño laboral de los trabajadores. Se tiene una significancia bilateral de 0,000 la misma que se encuentra dentro del valor permitido (0,05) por lo que se rechaza la hipótesis nula. En este sentido la gestión de capacitación y desarrollo se relaciona positivamente con el desempeño laboral en la empresa prestadora de servicios Emapa Huacho. La gestión de capacitación y desarrollo se realiza medianamente le corresponde un desempeño laboral en un nivel medio.

Hipótesis específicas

Primera hipótesis específica

Ho: No existe una relación positiva entre la gestión de capacitación y desarrollo y el desempeño laboral referido a habilidades / capacidades / necesidades / rasgos en la empresa prestadora de servicios Emapa Huacho, distrito de Huacho, Lima 2017.

H₁: Existe una relación positiva entre la gestión de capacitación y desarrollo y el desempeño laboral referido a habilidades / capacidades / necesidades / rasgos en la empresa prestadora de servicios Emapa Huacho, distrito de Huacho, Lima 2017.

Tabla 13.

Correlación entre la gestión de capacitación y desarrollo y desempeño laboral referidos a habilidades / capacidades / necesidades / rasgos en la empresa prestadora de servicios Emapa Huacho, 2017.

		X: Niveles de gestión de capacitación y desarrollo	Y1: Desempeño laboral referidos a habilidades/capacidades/necesidades/rasgos
X: Niveles de gestión de capacitación y desarrollo	Correlación de Spearman	1	,622**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	40	40
Y1: Desempeño laboral referidos a habilidades/capacidades/necesidades/rasgos	Correlación de Spearman	,622**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	40	40

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

Los resultados de la investigación analizados con el Rho de Spearman muestran una relación positiva ($r = 0,622$, donde $p < 0,05$) entre la gestión de capacitación y desarrollo y el desempeño laboral de los trabajadores. Se tiene una significancia bilateral de 0,000 la misma que se encuentra dentro del valor permitido (0,05) por lo que se rechaza la hipótesis nula. En ese sentido la gestión de capacitación y desarrollo se relaciona positivamente con el desempeño laboral respecto a habilidades / capacidades / necesidades / rasgos en la empresa prestadora de servicios Emapa Huacho.

Segunda hipótesis específica

Ho: No existe una relación positiva entre la gestión de capacitación y desarrollo y el desempeño laboral referido al comportamiento en la empresa prestadora de servicios Emapa Huacho, distrito de Huacho, Lima 2017.

H₂: Existe una relación positiva entre la gestión de capacitación y desarrollo y el desempeño laboral referido al comportamiento en la empresa prestadora de servicios Emapa Huacho, distrito de Huacho, Lima 2017.

Tabla 14.

Correlación entre la gestión de capacitación y desarrollo y el desempeño laboral referido al comportamiento en la empresa prestadora de servicios Emapa Huacho, 2017.

		X: Niveles de gestión de capacitación y desarrollo en Emapa Huacho	Y2: Niveles de desempeño laboral referidos al comportamiento
X: Niveles de gestión de capacitación y desarrollo en Emapa Huacho	Correlación de Spearman Sig. (bilateral) N	1 40	,652** 40
Y2: Niveles de desempeño laboral referidos al comportamiento	Correlación de Spearman Sig. (bilateral) N	,652** 40	1 40

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

Los resultados de la investigación analizados con el Rho de Spearman muestran una relación positiva ($r = 0,652$, donde $p < 0,05$) entre la gestión de capacitación y desarrollo y el desempeño laboral de los trabajadores. Se tiene una significancia bilateral de 0,000 la misma que se encuentra dentro del valor permitido (0,05) por lo que se rechaza la hipótesis nula. En ese sentido la gestión de capacitación y desarrollo se relaciona positivamente con el desempeño laboral respecto al comportamiento en la empresa prestadora de servicios Emapa Huacho.

Tercera hipótesis específica

Ho: No existe una relación positiva entre la gestión de capacitación y desarrollo y el desempeño laboral referido a metas y resultados en la empresa prestadora de servicios Emapa Huacho, distrito de Huacho, Lima 2017.

H₃: Existe una relación positiva entre la gestión de capacitación y desarrollo y el desempeño laboral referido a metas y resultados en la empresa prestadora de servicios Emapa Huacho, distrito de Huacho, Lima 2017.

Tabla 15.

Correlación entre la gestión de capacitación y desarrollo y el desempeño laboral referido a metas y resultados en la empresa prestadora de servicios Emapa Huacho, 2017.

		X: Niveles de gestión de capacitación y desarrollo en Emapa Huacho	Y3: Niveles de desempeño laboral referidos a metas y resultados
X: Niveles de gestión de capacitación y desarrollo en Emapa Huacho	Correlación de Spearman Sig. (bilateral) N	1 40	,813** 40
Y3: Niveles de desempeño laboral referidos a metas y resultados	Correlación de Spearman Sig. (bilateral) N	,813** 40	1 40

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

Los resultados de la investigación analizados con el Rho de Spearman muestran una relación positiva y significativa ($r = 0,813$, donde $p < 0,05$) entre la gestión de capacitación y desarrollo y el desempeño laboral de los trabajadores. Se tiene una significancia bilateral de 0,000 la misma que se encuentra dentro del valor permitido (0,05) por lo que se rechaza la hipótesis nula. En ese sentido la gestión de capacitación y desarrollo se relaciona positivamente con el desempeño laboral referido al logro de metas y resultados en la empresa prestadora de servicios Emapa Huacho.

IV. Discusión

La capacitación del recurso humano es considerada una inversión (corto, mediano y largo plazo) que las empresas responsablemente asumen y presupuestan con el fin de mejorar la calidad de sus profesionales. La capacitación incide de manera directa en el desempeño laboral de los servidores, quienes se sienten valorados por la entidad y se comprometen con su trabajo. En tal sentido, la investigación tiene como objetivo determinar la relación entre la gestión de capacitación y desarrollo y desempeño laboral en la empresa prestadora de servicios Emapa Huacho.

En este contexto, de los resultados de la investigación se acepta la hipótesis alternativa que establece que existe una relación positiva ($r = 0,690$) entre la gestión de capacitación y desarrollo y desempeño laboral en la empresa prestadora de servicios Emapa Huacho. Esto indica que la gestión de capacitación y desarrollo y el desempeño laboral se realiza en un nivel medio (Tabla 12).

En cuanto a los resultados de la variable: Gestión de capacitación y desarrollo y desempeño laboral respecto a la dimensión habilidades / capacidades / necesidades / rasgos en la empresa prestadora de servicios Emapa Huacho, se tiene una relación positiva ($r = 0,622$). Esto indica que la gestión de capacitación y desarrollo se relaciona con el desempeño laboral respecto a habilidades / capacidades / necesidades / rasgos en un nivel regular en la Empresa Prestadora de Servicios Emapa Huacho (Tabla 13).

En cuanto a los resultados de la variable: Gestión de capacitación y desarrollo y desempeño laboral respecto a la dimensión comportamiento en la empresa Emapa Huacho, se tiene una relación positiva ($r = 0,652$). Esto es, a una gestión de capacitación y desarrollo regular le corresponde un desempeño laboral regular en cuanto al desarrollo de trabajo, sentido de unidad, apoyo laboral, practica de rutinas seguras, entre otros (Tabla 14).

Finalmente, se reporta los resultados de la variable: Gestión de capacitación y desarrollo y desempeño laboral respecto a la dimensión metas y resultados en la empresa prestadora de servicios Emapa Huacho, se tiene una relación positiva ($r = 0,813$). Esto es, a una gestión de capacitación y desarrollo le corresponde un desempeño laboral regular en cuanto a la cantidad y eficiencia del trabajo, atención de usuarios, reducción de gastos, solución de problemas en corto tiempo, mantenimiento de equipos, entre otros (Tabla 15).

Al respecto Maldonado (2017) en su investigación concluye que la capacitación debe ser un proceso transparente en el cual se tomara en cuenta las necesidades del otro. Siendo de vital importancia realizar una encuesta previa a fin de cubrir las necesidades del personal y cerrar brechas. La capacitación mejorará el desempeño y disminuirá los errores operacionales, elevando el nivel de productividad. Asimismo, en una investigación efectuada por Manzano (2016) concluye que, al integrar el modelo de gestión por competencias para el talento humano, favorece de manera total a la empresa, ya que permite la identificación de las normas de competencia reflejadas en las actividades de la formación y desempeño laboral, ayudando a la empresa a crear un ambiente lleno de aprendizaje, así como otros elementos de la gestión de recursos humanos.

No obstante, Custodio (2015) en su investigación sobre el modelo de gestión del talento humano en una empresa reporta la falta de un adecuado modelo de gestión del talento humano y esto repercute en el desempeño laboral. No obstante, el personal de la empresa está dispuesto a acoplarse al uso de esta herramienta de gestión que permita mejorar el nivel de desempeño laboral, tanto de directivos como de empleados. El personal no cuenta con una adecuada capacitación para las funciones que realizan en cada uno de sus cargos, por lo que no tienen los conocimientos suficientes para desempeñarse eficientemente en sus puestos de trabajo. Así mismo, Ortega (2013) en su investigación sobre la gestión administrativa del talento humano y su incidencia en las empresas públicas administradoras de agua potable concluye que la empresa no cuenta

con un cronograma de evaluaciones del desempeño laboral de los empleados, a pesar de disponer de un Reglamento. La implementación de un plan de *empowerment* en la empresa permitió al talento humano empoderarse de su trabajo y mantenerlo motivado para que desempeñe sus labores cotidianas satisfactoriamente con eficiencia y eficacia.

En tanto, Casma (2015) reporta que la gestión del talento humano por competencias incidió positivamente en aumentar el desempeño en todo proceso productivo haciendo frente a los factores de cambio. Los trabajadores deben hacer uso de los planes estratégicos definidos por la empresa, implementándolos de acuerdo a las competencias de cada profesional. Por su parte, Faira (2014) en su investigación llega a la conclusión de que el aspecto metodológico planteado y ejecutado facilitó la identificación y detección estratégica de necesidades de capacitación en cada unidad administrativa y por persona en la organización. Los instrumentos utilizados para implementar el modelo ROI de capacitación, fueron de mucha utilidad para que la dirección de talento humano conozca un poco más a fondo el manejo institucional. En tanto, Serrano (2016) concluye que los factores motivacionales influyen de manera significativa en el rendimiento laboral de los trabajadores, afirmando que los resultados reflejan que los colaboradores poseen necesidades de orden económico y de estímulo en la institución, pues ellos no demuestran un alto nivel de motivación consustanciado con los postulados de aplicación de la misión y visión de la institución.

Al respecto, Larico (2015) obtuvo como resultados que el estudio reporta un nivel de relación significativa entre los factores motivacionales y el rendimiento laboral de los empleados. Asimismo, se reporta una relación significativa entre la obtención de remuneraciones del mínimo vital y el factor responsabilidad, en razón a la relación con el desempeño laboral de la organización. Se encontró relación significativa entre los incentivos que reciben los empleados, por ejemplo, resoluciones, documentos de felicitación y becas para capacitarse, con el rendimiento de dicha organización. Sandoval (2014) reporta que una estructura

orgánica y funcional de la empresa se relaciona significativamente entre la gestión integrada por capacidades y las competencias de los recursos humanos. Asimismo, la realización de capacidades dirigidas a los trabajadores mediante programas diferentes permite elevar las competencias individuales y grupales, asume una posición de ventajas; esto permite la mejora de las capacidades de los trabajadores de la empresa que trabaja en las diversas áreas de la organización. En tanto, Linares (2017) concluye que los procesos de capacitación influyen positivamente en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa. El diagnosticar las necesidades de capacitación, realizar una programación, evaluación y ejecución de la capacitación influyen positivamente en los trabajadores.

V. Conclusiones

Primera: Existe una relación positiva ($r=0,690$) entre la gestión de capacitación y desarrollo y el desempeño laboral de los trabajadores en la empresa prestadora de servicios Emapa Huacho, distrito de Huacho, departamento de Lima. Esto indica que la gestión de capacitación y desarrollo se relaciona con el desempeño laboral que también se da en un nivel regular.

Segunda: Existe una relación positiva ($r = 0,622$) entre la gestión de capacitación y desarrollo y el desempeño laboral de los trabajadores en cuanto a habilidades / capacidades / necesidades / rasgos en la empresa prestadora de servicios Emapa Huacho. Es decir, la gestión de capacitación y desarrollo que se realiza medianamente se relaciona con el desempeño laboral que también se da en un nivel regular en cuanto a conocimiento del cargo y trabajo, puntualidad, lealtad, compañerismo, capacidad de realización, comprensión de situaciones y facilidad de aprendizaje.

Tercera: Existe una relación positiva ($r = 0,652$) entre la gestión de capacitación y desarrollo y el desempeño laboral de los trabajadores en cuanto a comportamiento de los trabajadores de la empresa prestadora de servicios Emapa Huacho. Esto es, a una gestión de capacitación y desarrollo en un nivel regular le corresponde un desempeño laboral regular en cuanto a desempeño de tareas, adhesión de grupo, asistencia, creatividad, hábitos de seguridad, actitud e iniciativa, entre otros.

Cuarta: Existe una relación positiva ($r = 0,690$) entre la gestión de capacitación y desarrollo y el desempeño laboral de los trabajadores en cuanto a logro de metas y resultados en la empresa prestadora de servicios Emapa Huacho. Esto es, a una gestión en un nivel regular de capacitación y desarrollo le corresponde un desempeño laboral también regular en cuanto a cantidad y calidad de trabajo, atención al cliente, reducción de costos, rapidez en soluciones, ausencia de accidentes, mantenimiento del equipo, enfoque en resultados y atención.

VI. Recomendaciones

Primera: Sugerir a los directivos de la empresa prestadora de servicios Emapa Huacho, mejorar la gestión de capacitación y desarrollo dirigido al personal que labora en dicha organización. Para ello es preciso que se elabore un plan que contemple mayor frecuencia y profundidad de capacitaciones, incluido el entrenamiento respectivo, con la finalidad de mejorar las habilidades y cualidades de los trabajadores.

Segunda: Fortalecer y elevar los índices de desempeño laboral de los trabajadores a través de incentivos, charlas y programas de capacitación a fin de que los trabajadores se encuentren identificados con la empresa y, por ende, realicen un mejor trabajo y, consecuentemente, se mejore el desempeño laboral en la organización.

Tercera: Concientizar a los trabajadores de la empresa prestadora sobre la importancia de su participación en los programas de capacitación y desarrollo personal, los cuales tiene como finalidad reforzar y brindarles orientación hacia el conocimiento teórico y técnico de los puestos que ocupan en la empresa. Se recomienda que los trabajadores asistan a otros eventos de capacitación a fin de adquirir habilidades y capacidades que mejoren su desempeño.

Cuarta: Mejorar el nivel de desempeñarse dentro de la organización, brindando una buena atención a los usuarios, empoderándose de conocimientos propios de sus funciones a fin de elevar los índices de desempeño laboral en la empresa.

VII. Referencias

- Barney J. (1991). "Firm Resources and Sustained Competitive Advantage". En: *Journal of Management*, n° 17, pp. 39-61.
- Blanch, J., Espuny, M., Gala, C. y Martin, A. (2003). *Teoría de las relaciones laborales*. España: Editorial UOC.
- Bittel, L. (2000). *Administración de Personal*. México: Interamericana.
- Chenet, M. (2012). *Selección del talento humano. Operativizando el talento y la gestión de las competencias*. Lima: Eximpress.
- Chiavenato, I. (1999). *Administración de Recursos Humanos*. (8° ed.). México: Editorial Mc Graw Hill.
- Chiavenato, I. (2000). *Administración de Recursos Humanos*. México: Editorial Mc Graw-Hill.
- Chiavenato, I. (2010). *Administración de recursos humanos. El capital humano de las organizaciones*. (8° ed.). México: Mc Graw Hill.
- Casma (2015). *Relación de la gestión del talento humano por competencias en el desempeño laboral de la empresa Ferrosistemas, Surco-Lima, año 2015*. (Tesis de maestría). Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle.
- Custodio, A. (2015). *Modelo de gestión del talento humano para la embotelladora de agua vida nueva Brel y el desempeño laboral. Ecuador*. (Tesis de maestría). Universidad Regional Autónoma de los Andes UNIANDES, Facultad de Dirección de Empresas. Ecuador.

- Davis, K. y Newstrom, J. (1993). (8^o edic.). *Comportamiento Humano en el Trabajo*. México: Editorial Mc Graw-Hill.
- Faira, M. (2014). *Diseño de plan de capacitación en base al modelo de retorno de inversión ROI, para la planta central del Ministerio de Defensa Nacional*. (Tesis de maestría). Universidad Católica del Ecuador, Ecuador.
- García, J. (2010). *El proceso de capacitación, sus etapas e implementación para mejorar el desempeño del recurso humano en las organizaciones*. Recuperado el 12 de setiembre del 2017 de: <http://www.eumed.net/ce/2011b/>
- Garza, H., Abreu, J. y Garza, E. (2009). Impacto de la capacitación en una empresa del ramo eléctrico. *International Journal of Good Conscience*, 4(1), pp. 194-249.
- Ghiselli, P. (2002). *Administración de los recursos humanos en una organización*. México: McGraw-Hill.
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2006). *Metodología de la investigación*. (4^o ed.). México: Mc Graw-Hill.
- Larico, A. (2015). *Factores motivadores y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de San Román*. (Tesis de Maestría), Facultad de Administración. Universidad Andina “Néstor Cáceres Velásquez”. Juliaca – Perú.
- Linares, Z. (2017). *El proceso de capacitación y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa de servicio de agua potable y alcantarillado de Lima*. (Tesis de Doctorado), Facultad de Administración. Universidad Inca Garcilaso de la Vega. Lima – Perú.

- Manzano, M. (2016). *Modelo de gestión del talento humano por competencias para la empresa COPIFULL Servicios Generales y el desempeño laboral*. (Tesis de Maestría), Facultad de Dirección de Empresarial. Universidad Regional Autónoma de los Andes "UNIANDES". Ecuador.
- Maldonado (2017). *Impacto de la capacitación en los resultados operacionales: Los Bronces un caso de éxito*. (Tesis de Maestría), Facultad de Ciencias Físicas y Matemáticas. Universidad de Chile.
- Milkovich, G. y Boudrem, T. (1994). *Dirección y administración de Recursos Humanos. Un enfoque de estrategia*. Estados Unidos: Iberoamérica.
- Navas, J. y Guerras, N. (2001). *Administración estratégica*. Madrid: Civitas.
- Ortega, M. (2013). *Gestión Administrativa del Talento Humano y su incidencia en las Empresas Publicas Administradoras de Agua Potable en la Provincia del Carchi*. (Tesis de Maestría). Universidad Politécnica Estatal del Carchi, Ecuador.
- Robbins, S. (2004). *Comportamiento Organizacional*. México: Ediciones Pearson.
- Robbins, S., y Judge, T. (2013). *Comportamiento Organizacional*. México: Pearson Educación.
- Rodríguez, J. y Morales, S. (2008). La capacitación en las organizaciones modernas. *Synthesis, Punto de Vista*. N° 4, pp. 1-6.
- Sandoval, P. (2014). *La estructura organica y funcional y su relacion con la gestion integrada por capacidades y competencia de los recursos humanos en el ambito de la Autoridad Nacional del Agua*. (Tesis de Maestría), Facultad de

Administracion Direccion de Empresas con mencion en Recursos Humanos.
Univerisdad Privada Antenor Orrego. Trujillo – Peru.

Serrano, M. (2016). *Influencia de los factores motivacionales en el rendimiento laboral de los trabajadores CAS de la municipalidad distrital de Carabayllo*. (Tesis de Maestria), Facultad de Ciencias Administrativas. Universidad Mayor de San Marcos, Lima - Peru.

VIII. Anexos

Artículo científico



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

1. Título

“Gestión de capacitación y desarrollo y desempeño laboral en la empresa prestadora de servicios Emapa Huacho, Huacho -Lima, 2017”

2. Autor

Br. Raquel León Olivera
oliverabogados246@gmail.com

3. Resumen

La finalidad de la presente investigación es establecer la relación entre la gestión de capacitación y desarrollo y el desempeño laboral en la empresa prestadora de servicios Emapa Huacho, del distrito de Huacho, departamento de Lima, 2017. Es una investigación de tipo básico, nivel descriptivo y diseño correlacional. El método es el hipotético-deductivo, con enfoque cuantitativo. La población estuvo conformada por todos los trabajadores y directivos. La muestra estuvo representada por 40 trabajadores activos con asistencia regular a la empresa, elegida de forma intención y no probabilística. Para la recopilación de datos de la muestra se ha aplicado la técnica de la encuesta, procedimiento que ha hecho uso de dos cuestionarios (instrumentos). Los resultados de la investigación reportan la existencia de una relación positiva ($r = 0,690$) entre la gestión de capacitación y desarrollo y el desempeño laboral en la empresa prestadora de servicios Emapa Huacho, 2017. Así mismo hay relaciones entre la gestión de capacitación y desarrollo con las habilidades / capacidades / necesidades / rasgos ($r = 0,622$), con el comportamiento ($r = 0,652$) y con las metas y resultados ($r = 0,813$).

4. Palabras clave

Gestión de capacitación y desarrollo, desempeño laboral.

5. Abstract

The purpose of the present investigation is to establish the relationship between training and development management and work performance in the Emapa Huacho Service Provider, Huacho district, Lima department, 2017. It is a basic type research, descriptive level and correlational design. The method is the hypothetical-deductive, with a quantitative approach. The population was made up of all workers and managers. The sample was represented by 40 active workers with regular attendance to the company, chosen intentionally and not probabilistic. For the collection of data from the sample, the survey technique has been applied, a procedure that has made use of two questionnaires (instruments). The results of the research report the existence of a positive relationship ($r = 0.690$) between training and development management and work performance in the Emapa Huacho Services Provider Company, 2017. There are also relationships between training management and development

with the skills / abilities / needs / traits ($r = 0.622$), with the behavior ($r = 0.652$) and with the goals and results ($r = 0.813$).

6. Keywords

Management training and development, job performance.

7. Introducción

La empresa prestadora de servicios Emapa Huacho, está ubicada en el distrito de Huacho, departamento de Lima. Tiene como función principal administrar el servicio de agua potable y alcantarillado a los pobladores de la zona. Según el Plan Maestro Optimizado 2012 a 2024 de la EPS Emapa Huacho, se cuenta con planeamiento de largo plazo con un horizonte de treinta años que contiene la programación de las inversiones en condiciones de eficiencia y las proyecciones económicas financiera del desarrollo eficiente de las operaciones de la EPS.

Pese a las políticas existentes, la imagen de las EPS a nivel nacional y provincial ha venido a menos cada año, pues la falta de capacitación hace que los servidores no resuelven a tiempo el trabajo encargado, no cuentan con perfil académico, desconocen las funciones de su puesto, no cuentan con base teórica ni conocimientos afianzados de la función. Estas brechas de podrían acortar, si la Oficina de Recursos Humanos desarrolla responsablemente programas de capacitación de personal, para que respondan y atiendan de manera oportuna a los administrados, coadyuvando así a un rendimiento laboral alto.

No obstante, la empresa ha venido realizando capacitaciones a los servidores públicos a fin reforzar y mejorar sus conocimientos, y por ende su rendimiento laboral en términos de habilidades y competencias. Para lo cual, la Oficina de Recursos Humanos, es la encargada del desarrollo de Capacitaciones a fin de establecer la relación entre la gestión de capacitación y desempeño de los servidores públicos. Frente a esta situación se formuló el problema general: ¿Cuál es la relación que existe entre la gestión de capacitación y desarrollo y el desempeño laboral en la empresa prestadora de servicios Emapa Huacho, distrito de Huacho, Lima 2017? Se planteó el objetivo general: Determinar la relación entre la gestión de capacitación y desarrollo y el desempeño laboral en la empresa prestadora de servicios Emapa Huacho, distrito de Huacho, Lima 2017. La hipótesis formulada al respecto es: Existe una relación positiva entre la gestión de capacitación y desarrollo y el desempeño laboral en la empresa prestadora de servicios Emapa Huacho, distrito de Huacho, Lima 2017.

El presente artículo está dividido en las siguientes partes: Título, autor, resumen, palabras clave, abstract, introducción, metodología, resultados, discusión, conclusiones y referencias bibliográficas.

Antecedentes del problema

Investigaciones efectuadas a nivel internacional respecto al tema de investigación son el de Maldonado (2017) quien realizó sobre el impacto de la capacitación en los resultados operacionales en una empresa minera de Chile; el de Manzano (2016) que investigó sobre el Proyecto de Examen Complexivo: Modelo de Gestión del Talento Humano por Competencias para la Empresa COPIFULL Servicios Digitales y el desempeño laboral en Ecuador; el de Custodio (2015) respecto al modelo de gestión del talento humano para una empresa embotelladora de agua Vida Brel y el desempeño laboral en Ecuador; el de Faira (2014)

respecto al diseño de un programa de capacitación en base al modelo de retorno de inversión (ROI) para una Planta Central del Ministerio de Defensa Nacional de Ecuador. El de Ortega (2013) quien realizó una investigación sobre la gestión administrativa del talento humano y su incidencia en las empresas públicas administradoras de agua potable en la provincia del Carchi también de Ecuador.

En tanto, las investigaciones nacionales se tienen el de Serrano (2016) quien realizó una investigación sobre la relación entre los factores motivacionales y el aprovechamiento laboral de los empleados CAS de la Municipalidad Distrital de Carabayllo; el de Larico (2015) sobre los aspectos de motivación y su relación con el desempeño del trabajador en la Municipalidad de la Provincia de San Román; el de Casma (2015) en cuanto a la relación del talento humano por competencias en el desempeño laboral de la empresa Ferrosistemas, Surco; el de Sandoval (2014) quien efectuó una investigación sobre la estructura orgánica y funcional de la organización y su relación con la gestión integradora en cuanto a las capacidades y competencias del talento humano en el área de la Autoridad Nacional del Agua en Lima; el de Mayuri (2006) sobre programas de capacitación a nivel empresarial y el desempeño laboral en el Fondo de Empleados del Banco de la Nación.

Revisión de la literatura

Gestión de capacitación y desarrollo

Teoría de los recursos y capacidades (Barney, 1991)

Esta teoría da cuenta acerca de las fortalezas y debilidades internas de una empresa. Según este corpus teórico, es importante y necesario para la organización que sus trabajadores sean potenciados en sus capacidades como una de las formas significativas de lograr ventajas de competitividad sostenible en el tiempo y que va a favorecer a la empresa. En ese sentido, los recursos y las capacidades juegan cada vez con mayor dinamismo la definición de la identidad de la organización. Según Barney (1991) esta teoría se fundamenta en las siguientes premisas: a. Las empresas dentro de una industria (o grupo estratégico) pueden ser heterogéneas con respecto a los recursos que controlan; b. Los recursos que pueden ser perfectamente móviles entre empresas y sí aseguran la heterogeneidad en el tiempo. La heterogeneidad es responsable de las divergencias en los resultados (p. 21)

Definición de gestión de capacitación y desarrollo

Al respecto, Chenet (2012) sostiene que la gestión del desarrollo y capacitación, es un subsistema del sistema administrativo de gestión de recursos humanos. Este subsistema contiene políticas de desarrollo de capacidades, destinadas a garantizar el aprendizaje individual y colectivo necesarios para el logro de las finalidades organizativas, desarrollando competencias de los servidores estimulando su desarrollo profesional (p. 159). Por su parte, Garza, Abreu y Garza (2009) señalan que la capacitación es una actividad sistemática, planificada y permanente, cuyo propósito general es preparar, desarrollar e integrar los recursos humanos al proceso productivo, mediante la entrega de conocimientos, desarrollo de habilidades y actitudes necesarias para el mejor desempeño de todos los trabajadores, en sus actuales y futuros cargos y adaptarlos a las exigencias cambiantes del entorno (p. 200).

En ese sentido, la capacitación y el desarrollo van dirigidos a la perfección técnica del trabajador para que éste tenga un desempeño eficiente y eficaz en sus tareas que le corresponden, lo que va a inducir a una mejor producción en los resultados, en un nivel

óptimo, brindar servicios a sus usuarios, así como asumir medidas de prevención y dar solución de manera anticipada a los potenciales problemas que pueda ocurrir al interior de la organización.

Desempeño laboral

Teoría de las Expectativas de Vroom

Según esta teoría, “la fuerza de una tendencia a actuar de una manera depende de la fuerza de una expectativa de que al acto seguirá cierto resultado que el individuo encuentra atractivo”. (Robbins, 2004, p. 173) Los trabajadores de la empresa estarán motivados para mejorar su nivel de desempeño, en la medida que estima si ello permitirá como resultado una óptima evaluación del mismo, con importantes recompensas organizacionales y, en consecuencia, la satisfacción de metas a nivel personal.

El mismo Robbins (2004) esquematiza tres tipos de relaciones: *Relación esfuerzo y desempeño*: que consiste en la probabilidad percibida en el sentido de ejercer un esfuerzo que conducirá un mejor desempeño; *Relación desempeño y recompensa*: es el grado en que un sujeto considera que desenvolverse en cierto nivel le traerá el resultado esperado de acuerdo a sus expectativas y esfuerzo; *Relación de recompensa y metas personales*: las recompensas otorgadas por la empresa logran cubrir y satisfacer las expectativas del personal, resultando muy atractivas para los individuos.

Definición

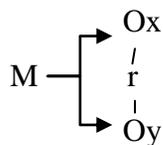
El desempeño laboral según Chiavenato (2000) “es el comportamiento del trabajador en la búsqueda de los objetivos fijados, este constituye la estrategia individual para lograr los objetivos”. (p. 359) Milkovich y Boudrem (1994) consideran como características individuales: las capacidades, habilidades, necesidades y cualidades que interactúan con la naturaleza del trabajo y de la organización para producir comportamientos que pueden afectar resultados y los cambios sin precedentes que se están dando en las organizaciones.

Según la misma fuente, estos cambios incluyen la necesidad de ser globales, crecer sin usar más capital y responder a las amenazas y oportunidades de la economía. Parte de estas tendencias actuales es el Outsourcing que se define como la externalización de determinadas actividades, para la mejora de los procesos en los que internamente no se tengan especiales capacidades, es decir, cuando una organización transfiere alguna actividad que no forma parte de sus habilidades principales, a un tercero especializado. Siguiendo con Chiavenato (2000), define el desempeño laboral, cómo las acciones o los comportamientos observados en los trabajadores que son importantes para el logro de los objetivos organizacionales se cumplen. Precisa que un buen desempeño laboral constituye la fortaleza más importante con la que cuenta una organización.

8. Metodología

La presente investigación toma el método hipotético-deductivo el cual consiste en probar la hipótesis en una demostración de lo general a lo particular, busca la objetividad y mide la variable de estudio. Toma en cuenta el enfoque cuantitativo. El tipo de investigación que asume la presente investigación es básico, debido a que los resultados van a contribuir al enriquecimiento del conocimiento científico en el campo de la gestión pública. Pertenece al

nivel de investigación descriptiva, diseño correlacional, en razón que establece la relación entre dos variables. Para Hernández, Fernández y Baptista (2010) los estudios descriptivos “buscan especificar las propiedades, características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis” (p. 80). El diagrama que orientó la investigación fue:



Donde M es la muestra de investigación, Ox es la observación de la variable 1: Gestión de capacitación y desarrollo, Oy es la observación de la variable 2: Desempeño laboral y r es el grado de relación entre ambas variables. La población estuvo conformada por todos los trabajadores de la empresa prestadora de servicios Emapa Huacho, Huacho, departamento de Lima. La muestra estuvo representada por 40 trabajadores, elegida de forma intencional (censal) y no probabilística, debido al menor número de sujetos que laboran en dicha empresa.

El cuestionario para determinar la gestión de capacitación y desarrollo midió las dimensiones: D_1 : Capacitación (12 ítems); D_2 : Desarrollo (seis ítems); y D_3 : Entrenamiento (cuatro ítems). El instrumento constó de un total de 22 ítems. Los baremos por dimensiones fueron: D_1 : Capacitación: Deficiente (12 – 24); regular (25– 36); eficiente (37– 48); D_2 : Desarrollo: Deficiente (6 – 12); regular (13– 18); eficiente (19– 24); D_3 : Entrenamiento: Deficiente (4 – 8); regular (9– 12); eficiente (13– 16). El instrumento ha sido validado y presenta suficiencia. Tuvo un índice de fiabilidad de 0,945 medido con el alfa de Cronbach en una prueba piloto de 15 sujetos.

El cuestionario para determinar el desempeño laboral midió las dimensiones: D_1 : Habilidades / capacidades / necesidades / rasgos (11 ítems); D_2 : Comportamientos (11 ítems); y D_3 : Metas y resultados (11 ítems). El instrumento constó de un total de 33 ítems. Los baremos fueron: D_1 : Habilidades / capacidades / necesidades / rasgos: Deficiente (11 – 22); regular (23 – 33); eficiente (34– 44); D_2 : Comportamientos: Deficiente (11 – 22); regular (23 – 33); eficiente (34– 44); D_3 : Metas y resultados: Deficiente (11 – 22); regular (23 – 33); eficiente (34– 44). Presenta validez y es confiable (0,890) medido con el alfa de Cronbach en una prueba piloto de 15 sujetos.

9. Resultados

A continuación, se presentan los resultados descriptivos por variables de la investigación:

Tabla 1

Niveles de gestión de capacitación y desarrollo en la empresa prestadora de servicios Emapa Huacho

		Frecuencia	Porcentaje
Niveles	Deficiente	2	5,0
	Regular	26	65,0

Eficiente	12	30,0
Total	40	100,0

Los datos que se muestran en la tabla de frecuencias 7 indican que para el 65% de los servidores de la empresa prestadora de servicios Emapa Huacho del distrito de Huacho realiza de forma regular la gestión de capacitación y desarrollo para todo su personal a fin de mejorar la calidad de servicio que presta la organización. Para el 30% se realiza de manera eficiente y solamente para el 5% de manera deficiente. Esto indica que para la mayoría de los servidores la empresa realiza medianamente un nivel medio gestión de capacitación y desarrollo.

Tabla 2
Niveles de desempeño laboral en la empresa prestadora de servicios Emapa Huacho

	Frecuencia	Porcentaje	
Válidos	Deficiente	2	5,0
	Regular	27	67,5
	Eficiente	11	27,5
	Total	40	100,0

Los datos que se muestran en la tabla de frecuencia 11 indican que el 67,5% de los servidores de la empresa prestadora de servicios Emapa Huacho del distrito de Huacho tiene un nivel regular de desempeño laboral. El 27,5% presenta eficiencia y solamente el 5% un nivel deficiencia. Esto indica que la mayoría de los servidores muestra en un nivel medio desempeño laboral.

Prueba de hipótesis

Tabla 3
Correlación entre la gestión de capacitación y desarrollo y desempeño laboral en la empresa prestadora de servicios Emapa Huacho, 2017.

		Niveles de gestión de capacitación y desarrollo	Niveles de desempeño laboral en Emapa Huacho
Niveles de gestión de capacitación y desarrollo	Correlación de Spearman	1	,690**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	40	40
Niveles de desempeño laboral en Emapa Huacho	Correlación de Spearman	,690**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	40	40

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

Los resultados muestran una relación positiva ($r = 0,690$, donde $p < 0,05$ entre la gestión de capacitación y desarrollo y el desempeño laboral de los trabajadores. Se tiene una significancia bilateral de 0,000 la misma que se encuentra dentro del valor permitido (0,05) por lo que se rechaza la

hipótesis nula. En este sentido la gestión de capacitación y desarrollo se relaciona positivamente con el desempeño laboral en la empresa prestadora de servicios Emapa Huacho. La gestión de capacitación y desarrollo que se realiza medianamente le corresponde un desempeño laboral en un nivel medio.

10. Discusión

La capacitación incide de manera directa en el desempeño laboral de los servidores, quienes se sienten valorados por la entidad y se comprometen con su trabajo. En tal sentido, la investigación tiene como objetivo determinar la relación entre la gestión de capacitación y desarrollo y desempeño laboral en la empresa prestadora de servicios Emapa Huacho. En este contexto, de los resultados de la investigación se acepta la hipótesis alternativa que establece que existe una relación positiva ($r = 0,690$) entre la gestión de capacitación y desarrollo y desempeño laboral en la empresa prestadora de servicios Emapa Huacho. Esto indica que la gestión de capacitación y desarrollo y el desempeño laboral se realiza en un nivel medio.

Al respecto, existen investigaciones que corroboran, en muchos casos, los resultados del estudio. Tal es el caso de Maldonado (2017) quien concluye que la capacitación debe ser un proceso transparente en el cual se tomará en cuenta las necesidades del otro. Siendo de vital importancia realizar una encuesta previa a fin de cubrir las necesidades del personal y cerrar brechas. La capacitación mejorará el desempeño y disminuirá los errores operacionales, elevando el nivel de productividad. Manzano (2016) concluye que, al integrar el modelo de gestión por competencias para el talento humano, favorece de manera total a la empresa, ya que permite la identificación de las normas de competencia reflejadas en las actividades de la formación y desempeño laboral, ayudando a la empresa a crear un ambiente lleno de aprendizaje, así como otros elementos de la gestión de recursos humanos. No obstante, Custodio (2015) en su investigación sobre el modelo de gestión del talento humano en una empresa reporta la falta de un adecuado modelo de gestión del talento humano y esto repercute en el desempeño laboral. No obstante, el personal de la empresa está dispuesto a acoplarse al uso de esta herramienta de gestión que permita mejorar el nivel de desempeño laboral, tanto de directivos como de empleados. Así mismo, Ortega (2013) concluye que la implementación de un plan de *empowerment* en la empresa permitió al talento humano empoderarse de su trabajo y mantenerlo motivado para que desempeñe sus labores cotidianas satisfactoriamente con eficiencia y eficacia.

En tanto, Casma (2015) reporta que la gestión del talento humano por competencias incidió positivamente en aumentar el desempeño en todo proceso productivo haciendo frente a los factores de cambio. Los trabajadores deben hacer uso de los planes estratégicos definidos por la empresa, implementándolos de acuerdo a las competencias de cada profesional. Por su parte, Faira (2014) en su investigación llega a la conclusión de que el aspecto metodológico planteado y ejecutado facilitó la identificación y detección estratégica de necesidades de capacitación en cada unidad administrativa y por persona en la organización. Los instrumentos utilizados para implementar el modelo ROI de capacitación, fueron de mucha utilidad para que la dirección de talento humano conozca un poco más a fondo el manejo institucional. En tanto, Serrano (2016) concluye que los factores motivacionales influyen de manera significativa en el rendimiento laboral de los trabajadores. Al respecto, Larico (2015) reporta un nivel de relación significativa entre los factores motivacionales y el rendimiento laboral de los empleados. Sandoval (2014) reporta que una estructura orgánica y funcional de la empresa se relaciona significativamente entre la gestión integrada por capacidades y las competencias de

los recursos humanos. Asimismo, la realización de capacidades dirigidas a los trabajadores mediante programas diferentes permite elevar las competencias individuales y grupales, asume una posición de ventajas; esto permite la mejora de las capacidades de los trabajadores de la empresa que trabaja en las diversas áreas de la organización. En tanto, Mayuri (2006) concluye que los programas de capacitación que se realizan con frecuencia se relacionan significativamente con el rendimiento laboral de los empleados de la organización.

11. Conclusiones

Los resultados de la investigación reportan una relación positiva entre la gestión de capacitación y desarrollo y el desempeño laboral de los trabajadores en la empresa prestadora de servicios Emapa Huacho, distrito de Huacho, departamento de Lima. Esto indica que la capacitación, desarrollo y entrenamiento que realiza la empresa medianamente, se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores en cuanto a habilidades / capacidades / necesidades / rasgos que también se da en un nivel regular.

12. Referencias

Barney J. (1991). "Firm Resources and Sustained Competitive Advantage". En: *Journal of Management*, n° 17, pp. 39-61.

Chenet, M. (2012). *Selección del talento humano. Operativizando el talento y la gestión de las competencias*. Lima: Eximpress.

Chiavenato, I. (2000). *Administración de Recursos Humanos*. México: Editorial Mc Graw-Hill.

Casma (2015). *Relación de la gestión del talento humano por competencias en el desempeño laboral de la empresa Ferrosistemas, Surco-Lima, año 2015*. (Tesis de maestría). Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle.

Custodio, A. (2015). *Modelo de gestión del talento humano para la embotelladora de agua vida nueva Brel y el desempeño laboral*. Ecuador: (Tesis de maestría). Universidad Regional Autónoma de los Andes UNIANDÉS, Facultad de Dirección de Empresas. Ecuador.

Faira, M. (2014). *Diseño de plan de capacitación en base al modelo de retorno de inversión ROI, para la planta central del Ministerio de Defensa Nacional*. (Tesis de maestría). Universidad Católica del Ecuador, Ecuador.

Garza, H., Abreu, J. y Garza, E. (2009). Impacto de la capacitación en una empresa del ramo eléctrico. *International Journal of Good Conscience*, 4(1), pp. 194-249.

Hernández, R. Fernández, C. y Baptista, M. (2010). *Metodología de Investigación*. México: Mc Graw-Hill.

Larico, A. (2015). *Factores motivadores y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de San Román*. (Tesis de Maestría), Facultad de Administración. Universidad Andina "Néstor Cáceres Velásquez". Juliaca – Perú.

Manzano, M. (2016). *Modelo de gestión del talento humano por competencias para la empresa COPIFULL Servicios Generales y el desempeño laboral*. (Tesis de Maestría), Facultad de Dirección de Empresarial. Universidad Regional Autónoma de los Andes “UNIANDES”. Ecuador.

Maldonado (2017). *Impacto de la capacitación en los resultados operacionales: Los Bronces un caso de éxito*. (Tesis de Magister), Facultad de Ciencias Físicas y Matemáticas. Universidad de Chile.

Mayuri, B. (2006). *Capacitación empresarial y desempeño laboral en el Fondo de Empleados del Banco de la Nación – FEBAN*. (Tesis de Doctorado), Facultad de Educación. Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Lima – Perú.

Milkovich, G. y Boudrem, T. (1994). *Dirección y administración de Recursos Humanos. Un enfoque de estrategia*. Estados Unidos: Iberoamérica.

Ortega, M. (2013). *Gestión Administrativa del Talento Humano y su incidencia en las Empresas Publicas Administradoras de Agua Potable en la Provincia del Carchi*. (Tesis de maestría). Universidad Politécnica Estatal del Carchi, Ecuador.

Robbins, S. (2004). *Comportamiento Organizacional*. México: Ediciones Pearson.

Sandoval, P. (2014). *La estructura organica y funcional y su relacion con la gestion integrada por capacidades y competencia de los recursos humanos en el ambito de la Autoridad Nacional del Agua*. (Tesis de Maestria), Facultad de Administracion Direccion de Empresas con mencion en Recursos Humanos. Univerisdad Privada Antenor Orrego. Trujillo – Peru.

Serrano, M. (2016). *Influencia de los factores motivacionales en el rendimiento laboral de los trabajadores CAS de la municipalidad distrital de Carabayllo*. (Tesis de Maestria), Facultad de Ciencias Administrativas. Universidad Mayor de San Marcos, Lima - Perú.

Matriz de consistencia

Problema general	Objetivo general	Hipótesis general	Variables				
			Variable 1: Gestión de capacitación y desarrollo				
¿Cuál es la relación que existe entre la gestión de capacitación y desarrollo y el desempeño laboral en la empresa prestadora del servicio Emapa Huacho, Huacho-Lima, 2017?	Determinar la relación la gestión de capacitación y desarrollo y el desempeño laboral en la empresa prestadora del servicio Emapa Huacho, Huacho-Lima, 2017.	Existe una relación positiva entre la gestión de capacitación y desarrollo y el desempeño laboral en la empresa prestadora del servicio Emapa Huacho, Huacho-Lima, 2017.	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escalas	Niveles
Problema específico 1 ¿Cuál es la relación que existe entre la gestión de capacitación y desarrollo y el desempeño laboral referido a habilidades / capacidades / necesidades / rasgos en la empresa prestadora de servicios Emapa Huacho, distrito de Huacho, Lima 2017?	Objetivo específico 1 Establecer la relación entre la gestión de capacitación y desarrollo y el desempeño laboral referido a habilidades / capacidades / necesidades / rasgos en la empresa prestadora de servicios Emapa Huacho, distrito de Huacho, Lima 2017?	Hipótesis específica 1 Existe una relación positiva entre la gestión de capacitación y desarrollo y el desempeño laboral referido a habilidades / capacidades / necesidades / rasgos en la empresa prestadora de servicios Emapa Huacho, distrito de Huacho, Lima 2017?	Capacitación	<ul style="list-style-type: none"> Planeación Sistematización Continua Permanente 	1,2,3 4,5,6 7,8,9 10,11,12	4 = Muy de acuerdo 3 = De acuerdo 2 = En desacuerdo 1 = Muy en desacuerdo	Deficiente (22 – 44) Regular (45 – 66) Eficiente (67 – 88)
			Desarrollo	<ul style="list-style-type: none"> Conocimientos Potencialidad Preparación 	13,14 15,16 17,18		
			Entrenamiento	<ul style="list-style-type: none"> Conocimientos adquiridos Habilidades psicomotrices 	19,20 21,22		
			Variable 2: Desempeño laboral				
Problema específico 2 ¿Cuál es la relación que existe entre la gestión de capacitación y desarrollo y el desempeño laboral referido al comportamiento en la empresa prestadora de servicios Emapa Huacho, distrito de Huacho, Lima 2017?	Objetivo específico 2 Determinar la relación entre la gestión de capacitación y desarrollo y el desempeño laboral referido al comportamiento en la empresa prestadora de servicios Emapa Huacho, distrito de Huacho, Lima 2017?	Hipótesis específica 2 Existe una relación positiva entre la gestión de capacitación y desarrollo y el desempeño laboral referido al comportamiento en la empresa prestadora de servicios Emapa Huacho, distrito de Huacho, Lima 2017?	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escalas	Niveles
			Habilidades / capacidades / necesidades / rasgos	<ul style="list-style-type: none"> Conocimientos del cargo Conocimientos del negocio Puntualidad Asiduidad Lealtad Honestidad Presentación personal Sensatez Capacidad de realización Comprensión de situaciones Facilidad de aprendizaje 	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11	4 = Muy de acuerdo 3 = De acuerdo 2 = En desacuerdo	Deficiente (33 – 66) Regular (67 – 99) Eficiente (100 – 132)
			Comportamientos	<ul style="list-style-type: none"> Desempeño de la tarea Espíritu de equipo Relaciones humanas Cooperación Creatividad Liderazgo 	12 13 14 15 16 17		
Problema específico 3 ¿Cuál es la relación que existe entre la gestión de capacitación y desarrollo y el desempeño laboral referido a metas y resultados en la empresa prestadora de servicios Emapa Huacho, distrito de Huacho, Lima 2017?	Objetivo específico 3 Establecer la relación entre la gestión de capacitación y desarrollo y el desempeño laboral referido a metas y resultados en la empresa prestadora de servicios Emapa Huacho, distrito de Huacho, Lima 2017?	Hipótesis específica 3 Existe una relación positiva entre la gestión de capacitación y desarrollo y el desempeño laboral referido a metas y resultados en la empresa prestadora de servicios Emapa Huacho, distrito de Huacho, Lima 2017?, distrito de					

Huacho, Lima 2017?		Huacho, Lima 2017?	Metas y resultados	<ul style="list-style-type: none"> • Hábitos de seguridad 18 • Responsabilidad 19 • Actitud e iniciativa 20 • Personalidad 21 • Sociabilidad 22 • Cantidad 23 • Calidad de trabajo 24 • Atención al cliente 25 • Satisfacción del cliente 26 • Reducción de costos 27 • Rapidez en las soluciones 28 • Reducción de desperdicios 29 • Ausencia de accidentes 30 • Mantenimiento del equipo 31 • Atención a los plazos 32 • Enfoque en los resultados 33 			
--------------------	--	--------------------	--------------------	---	--	--	--

METODOLOGIA

Tipo de investigación: Básico

Nivel de investigación: Descriptiva correlacional

Diseño de estudio: Diseño no experimental de corte transversal

Técnica: Encuesta

Instrumento: Cuestionario

Población: 60 trabajadores

Instrumentos

MAESTRIA EN GESTION PÚBLICA
INSTRUMENTO PARA DETERMINAR LA GESTION DE CAPACITACION Y
DESARROLLO EN LA EMPRESA PRESTADORA DE SERVICIOS EMPAPA HUACHO

FINALIDAD: El presente instrumento tiene por finalidad conocer vuestra percepción respecto a la gestión de capacitación y desarrollo en la empresa prestadora de servicios Emapa Huacho, Huacho-Lima, 2017.

INSTRUCCIONES: Estimado servidor público sírvase marcar una de las alternativas que aparecen en el lado lateral derecho, la que más se acerca a su apreciación. No existen respuestas correctas ni incorrectas.

ESCALA:

Muy de acuerdo	De acuerdo	En desacuerdo	Muy en desacuerdo
4	3	2	1

N°	Items	Valores			
		4	3	2	1
	Dimensión 01: Capacitación				
1	La empresa EMAPA HUACHO realiza capacitaciones debidamente planeadas con anterioridad				
2	Considera que la planeación es un factor determinante para el éxito de la capacitación que realiza la empresa.				
3	Las capacitaciones planeadas dirigidas al personal de la empresa EMAPA HUACHO contribuyen a vuestro desarrollo laboral.				
4	La empresa EMAPA HUACHO realiza capacitaciones debidamente sistematizadas				
5	Considera que la sistematización es un factor importante para el éxito de la capacitación que realiza la empresa.				
6	Las capacitaciones sistematizadas dirigidas al personal de la empresa EMAPA contribuyen a vuestro desarrollo laboral.				
7	La empresa EMAPA HUACHO realiza capacitaciones continuas para el personal.				
8	Considera que las capacitaciones continuas son un factor determinante para el éxito de los eventos que la empresa promueve.				
9	Las capacitaciones continuas dirigidas al personal de la empresa				

	EMAPA contribuyen a vuestro desarrollo laboral.				
10	La empresa EMAPA HUACHO efectúa capacitaciones permanentes.				
11	Considera que las capacitaciones permanentes son un factor importante para el éxito de la empresa EMAPA HUACHO				
12	Las capacitaciones sistematizadas dirigidas al personal de la empresa EMAPA contribuyen a vuestro desarrollo laboral.				
Dimensión 02: Desarrollo					
13	Las capacitaciones que realiza la empresa EMAPA HUACHO desarrollan vuestras aptitudes para mejorar sus funciones.				
14	Los conocimientos que adquiere en las capacitaciones mejoran vuestras actitudes para su labor en la empresa.				
15	Considera que las capacitaciones que la empresa realiza busca desarrollar las potencialidades de los participantes.				
16	Las capacitaciones que realiza la empresa EMAPA HUACHO desarrollan vuestras potencialidades para mejorar sus funciones.				
17	Considera que las capacitaciones que la empresa realiza busca preparar a los trabajadores.				
18	Las capacitaciones que realiza la empresa EMAPA HUACHO permiten prepararle a usted para mejorar sus funciones.				
Dimensión 03: Entrenamiento					
19	Las capacitaciones que realiza la empresa EMAPA HUACHO tienen como propósito desarrollar vuestros conocimientos.				
20	El desarrollo de vuestros conocimientos a través de las capacitaciones le permite a usted mejorar su trabajo en la empresa.				
21	Las capacitaciones que realiza la empresa EMAPA tienen como propósito desarrollar vuestras habilidades psicomotrices.				
22	El desarrollo de vuestras capacidades psicomotrices mediante le				

	permite a usted mejorar su trabajo en la empresa.				
--	---	--	--	--	--

MAESTRIA EN GESTION PÚBLICA
INSTRUMENTO PARA DETERMINAR EL DESEMPEÑO LABORAL EN LA EMPRESA
PRESTADORA DE SERVICIOS EMPAPA HUACHO

Finalidad: El presente instrumento tiene por finalidad conocer vuestra percepción respecto al desempeño laboral en la empresa prestadora de servicios Empapa Huacho, Huacho-Lima, 2017.

Instrucciones: Estimado servidor público sírvase marcar una de las alternativas que aparecen en el lado lateral derecho, la que más se acerca a su apreciación. No existen respuestas correctas ni incorrectas.

Escala:

Muy de acuerdo	De acuerdo	En desacuerdo	Muy en desacuerdo
4	3	2	1

N°	Items	Valores			
		4	3	2	1
	Dimensión 01: Habilidades /capacidades				
	/necesidades/rasgos				
1	El trabajador tiene conocimiento suficiente del cargo que desempeña.				
2	El trabajador posee conocimiento suficiente del negocio de la empresa.				
3	Es puntual el trabajador en el ingreso a su centro de labores.				
4	El trabajador es asiduo a las acciones o tareas que debe realizar en la empresa.				
5	El trabajador muestra lealtad a la empresa en su conjunto ante determinadas situaciones.				
6	La honestidad es la que distingue al trabajador para con la empresa.				
7	El trabajador muestra una adecuada presentación personal durante su labor en la empresa.				
8	El trabajador muestra sensatez en los actos o acciones que realiza o se dan en la empresa.				
9	El trabajador muestra capacidad de realización en la labor que desempeña en la empresa.				
10	El trabajador logra comprende situaciones diversas que se dan en la empresa.				

11	Facilidad de aprendizaje muestra el trabajador en determinadas situaciones que se dan en la empresa.				
Dimensión 02: Comportamientos					
12	Es óptimo el desempeño de la tarea que realiza el trabajador.				
13	El trabajador muestra espíritu de trabajo en equipo en la empresa.				
14	Son adecuadas las relaciones humanas que promueve o responde el trabajador.				
15	El trabajador muestra cooperación en todo momento para con la empresa.				
16	Se evidencia creatividad por parte del trabajador de la empresa en determinados momentos.				
17	El trabajador asume un liderazgo adecuado en momentos precisos.				
18	El trabajador tiene hábitos de seguridad durante su labor en la empresa.				
19	Es responsable el trabajador en sus actividades laborales en la empresa.				
20	El trabajador muestra actitud e iniciativa durante su labor en la empresa.				
21	El trabajador muestra adecuada personalidad en sus actividades laborales				
22	El trabajador se muestra sociable con sus compañeros y otras personas en la empresa.				
Dimensión 03: Metas y resultados					
23	El trabajador logra como resultado una cantidad adecuada de labor.				
24	El trabajador obtiene como resultado una buena calidad en la labor que realiza.				
25	El trabajador realiza una buena atención a los clientes de la empresa.				
26	El trabajador logra que los clientes estén satisfechos por el servicio recibido.				
27	En la empresa el trabajador contribuye a la reducción de costos que beneficia a la empresa.				
28	En la empresa el trabajador logra rapidez en las soluciones de casos o problemas dados.				
29	El trabajador logra reducir desperdicios que beneficien a la empresa en su conjunto.				
30	La labor que realiza el trabajador permite que no se den accidentes.				
31	El trabajador contribuye al mantenimiento del equipamiento en la				

	organización.				
32	La labor del trabajador contribuye a la atención a los plazos establecidos en bien de la empresa.				
33	El trabajador contribuye a que el enfoque po resultados beneficie a la empresa en general.				

Validez de los instrumentos

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: GESTIÓN DE DESARROLLO Y CAPACITACION

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias	
		Si	No	Si	No	Si	No		
	DIMENSIÓN 1: Capacitación								
1	La empresa EMAPA HUACHO realiza capacitaciones debidamente planeadas con anterioridad.	X		X		X			
2	Considera que la planeación es un factor determinante para el éxito de la capacitación que realiza la empresa.	X		X		X			
3	Las capacitaciones planeadas dirigidas al personal de la empresa EMAPA HUACHO contribuyen a vuestro desarrollo laboral.	X		X		X			
4	La empresa EMAPA HUACHO realiza capacitaciones debidamente sistematizadas.	X		X		X			
5	Considera que la sistematización es un factor importante para el éxito de la capacitación que realiza la empresa.	X		X		X			
6	Las capacitaciones sistematizadas dirigidas al personal de la empresa EMAPA contribuyen a vuestro desarrollo laboral.	X		X		X			
7	La empresa EMAPA HUACHO realiza capacitaciones continuas para el personal.	X		X		X			
8	Considera que las capacitaciones continuas son un factor determinante para el éxito de los eventos.	X		X		X			
9	Las capacitaciones continuas dirigidas al personal de la empresa EMAPA contribuyen a vuestro desarrollo laboral.	X		X		X			
10	La empresa EMAPA HUACHO efectúa capacitaciones permanentes.	X		X		X			
11	Considera que las capacitaciones permanentes son un factor importante para el éxito de la empresa EMAPA HUACHO.	X		X		X			
12	Las capacitaciones sistematizadas dirigidas al personal de la empresa EMAPA contribuyen a vuestro desarrollo laboral.	X		X		X			
	DIMENSIÓN 1: Desarrollo	Si	No	Si	No	Si	No		
13	Las capacitaciones que realiza la empresa EMAPA HUACHO desarrollan vuestras aptitudes para mejorar sus funciones.	X		X		X			
14	Los conocimientos que adquiere en las capacitaciones mejoran vuestras actitudes para mejorar su labor en la empresa.	X		X		X			
15	Considera que las capacitaciones que la empresa realiza busca desarrollar las potencialidades de los participantes.	X		X		X			
16	Las capacitaciones que realiza la empresa EMAPA HUACHO desarrollan vuestras	X		X		X			

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
17	potencialidades para mejorar sus funciones. Considera que las capacitaciones que la empresa realiza busca preparar a los trabajadores.	X		X		X		
18	Las capacitaciones que realiza la empresa EMAPA HUACHO permiten prepararle a usted para mejorar sus funciones. DIMENSION 1: Entrenamiento	X		X		X		
19	Las capacitaciones que realiza la empresa EMAPA HUACHO tienen como propósito desarrollar nuestros conocimientos.	X		X		X		
20	El desarrollo de nuestros conocimientos a través de las capacitaciones le permite a usted mejorar su trabajo en la empresa.	X		X		X		
21	Las capacitaciones que realiza la empresa EMAPA HUACHO tienen como propósito desarrollar vuestras habilidades psicomotrices.	X		X		X		
22	El desarrollo de vuestras capacidades psicomotrices mediante las capacitaciones le permite a usted mejorar su trabajo en la empresa.	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): El instrumento presenta suficiencia

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

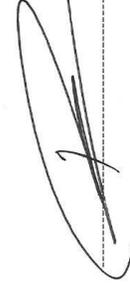
Apellidos y nombres del juez validador Dr/ Mg: Mg. Nicolás Fuente Murillo DNI: 07495266

Especialidad del validador: Docente Metodólogo

06 de mayo de 2017

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

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



Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE: DESEMPEÑO LABORAL

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: Habilidades/capacidades/necesidades/rasgos							
1	El trabajador tiene conocimiento suficiente del cargo que desempeña.	X		X		X		
2	El trabajador posee conocimiento suficiente del negocio de la empresa.	X		X		X		
3	Es puntual el trabajador en el ingreso a su centro de labores.	X		X		X		
4	El trabajador es asiduo a las acciones o tareas que debe realizar en la empresa.	X		X		X		
5	El trabajador muestra lealtad a la empresa en su conjunto ante determinadas situaciones.	X		X		X		
6	La honestidad es la que distingue al trabajador para con la empresa.	X		X		X		
7	El trabajador muestra una adecuada presentación personal durante su labor en la empresa.	X		X		X		
8	El trabajador muestra sensatez en los actos o acciones que realiza o se dan en la empresa.	X		X		X		
9	El trabajador muestra capacidad de realización en la labor que desempeña en la empresa.	X		X		X		
10	El trabajador logra comprender situaciones diversas que se dan en la empresa.	X		X		X		
11	Facilidad de aprendizaje muestra el trabajador en determinadas situaciones que se dan.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2: Comportamientos	Si	No	Si	No	Si	No	
12	Es óptimo el desempeño de la tarea que realiza el trabajador.	X		X		X		
13	El trabajador muestra espíritu de trabajo en equipo en la empresa.	X		X		X		
14	Son adecuadas las relaciones humanas que promueve o responde el trabajador.	X		X		X		
15	El trabajador muestra cooperación en todo momento para con la empresa.	X		X		X		
16	Se evidencia creatividad por parte del trabajador de la empresa en determinados momentos.	X		X		X		
17	El trabajador asume un liderazgo adecuado en momentos precisos.	X		X		X		
18	El trabajador tiene hábitos de seguridad durante su labor en la empresa.	X		X		X		
19	Es responsable el trabajador en sus actividades laborales en la empresa.	X		X		X		
20	El trabajador muestra actitud e iniciativa durante su labor en la empresa.	X		X		X		

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
21	El trabajador muestra adecuada personalidad en sus actividades laborales.	X		X		X		
22	El trabajador se muestra sociable con sus compañeros y otras personas en la empresa.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2: Comportamientos							
23	El trabajador logra como resultado una cantidad adecuada de labor.	X		X		X		
24	El trabajador obtiene como resultado una buena calidad en la labor que realiza.	X		X		X		
25	El trabajador realiza una buena atención a los clientes de la empresa.	X		X		X		
26	El trabajador logra que los clientes estén satisfechos por el servicio recibido.	X		X		X		
27	En la empresa el trabajador contribuye a la reducción de costos que beneficia a la empresa.	X		X		X		
28	En la empresa el trabajador logra rapidez en las soluciones de casos o problemas dados.	X		X		X		
29	El trabajador logra reducir desperdicios que benefician a la empresa en su conjunto.	X		X		X		
30	La labor que realiza el trabajador permite que no se den accidentes. <i>en la organización</i>	X		X		X		
31	El trabajador contribuye al mantenimiento del equipamiento en la empresa.	X		X		X		
32	La labor del trabajador contribuye a la atención a los plazos establecidos en bien de la empresa.	X		X		X		
33	El trabajador contribuye a que el enfoque en resultados beneficie a la empresa en general.	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): El instrumento presenta suficiencia

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

Apellidos y nombres del juez validador Dr/ Mg: Nicolás Fuentes Nuñez DNI: 07495266

Especialidad del validador: Docente Metodólogo

06 de junio del 2017

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

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

Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: GESTIÓN DE DESARROLLO Y CAPACITACION

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: Capacitación							
1	La empresa EMAPA HUACHO realiza capacitaciones debidamente planeadas con anterioridad.	✓		✓		✓		
2	Considera que la planeación es un factor determinante para el éxito de la capacitación que realiza la empresa.	✓		✓		✓		
3	Las capacitaciones planeadas dirigidas al personal de la empresa EMAPA HUACHO contribuyen a vuestro desarrollo laboral.	✓		✓		✓		
4	La empresa EMAPA HUACHO realiza capacitaciones debidamente sistematizadas.	✓		✓		✓		
5	Considera que la sistematización es un factor importante para el éxito de la capacitación que realiza la empresa.	✓		✓		✓		
6	Las capacitaciones sistematizadas dirigidas al personal de la empresa EMAPA contribuyen a vuestro desarrollo laboral.	✓		✓		✓		
7	La empresa EMAPA HUACHO realiza capacitaciones continuas para el personal.	✓		✓		✓		
8	Considera que las capacitaciones continuas son un factor determinante para el éxito de los eventos que la empresa promueve.	✓		✓		✓		
9	Las capacitaciones continuas dirigidas al personal de la empresa EMAPA contribuyen a vuestro desarrollo laboral.	✓		✓		✓		
10	La empresa EMAPA HUACHO efectúa capacitaciones permanentes.	✓		✓		✓		
11	Considera que las capacitaciones permanentes son un factor importante para el éxito	✓		✓		✓		

N°	DIMENSIONES / items	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	de la empresa EMAPA HUACHO.							
12	Las capacitaciones sistematizadas dirigidas al personal de la empresa EMAPA contribuyen a vuestro desarrollo laboral.	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 1: Desarrollo	Si	No	Si	No	Si	No	
13	Las capacitaciones que realiza la empresa EMAPA HUACHO desarrollan vuestras aptitudes para mejorar sus funciones.	✓		✓		✓		
14	Los conocimientos que adquiere en las capacitaciones mejoran vuestras actitudes para mejorar su labor.	✓		✓		✓		
15	Considera que las capacitaciones que la empresa realiza busca desarrollar las potencialidades de los participantes.	✓		✓		✓		
16	Las capacitaciones que realiza la empresa EMAPA HUACHO desarrollan vuestras potencialidades para mejorar sus funciones.	✓		✓		✓		
17	Considera que las capacitaciones que la empresa realiza busca preparar a los trabajadores.	✓		✓		✓		
18	Las capacitaciones que realiza la empresa EMAPA HUACHO permiten prepararle a usted para mejorar sus funciones.	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 1: Entrenamiento	Si	No	Si	No	Si	No	
19	Las capacitaciones que realiza la empresa EMAPA HUACHO tienen como propósito desarrollar vuestros conocimientos.	✓		✓		✓		
20	El desarrollo de vuestros conocimientos a través de las capacitaciones le permite a usted mejorar su trabajo en la empresa.	✓		✓		✓		
21	Las capacitaciones que realiza la empresa EMAPA HUACHO tienen como propósito desarrollar vuestras habilidades psicomotrices.	✓		✓		✓		

DIMENSIONES / ítems		Pertinencia ¹	Relevancia ²	Claridad ³	Sugerencias
Nº					
22	El desarrollo de vuestras capacidades psicomotrices mediante las capacitaciones le permite a usted mejorar su trabajo en la empresa.	✓	✓	✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): El instrumento es válido y tiene suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable No aplicable No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador Dni/ Mg: Dr. Guillerma Barbara Morante DNI: 0.110.821.192

Especialidad del validador: Docente Investigador

06 de mayo de 2017

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

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



Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE: DESEMPEÑO LABORAL

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: Habilidades/capacidades/necesidades/rasgos							
1	El trabajador tiene conocimiento suficiente del cargo que desempeña.	✓		✓		✓		
2	El trabajador posee conocimiento suficiente del negocio de la empresa.	✓		✓		✓		
3	Es puntual el trabajador en el ingreso a su centro de labores.	✓		✓		✓		
4	El trabajador es asiduo a las acciones o tareas que debe realizar en la empresa.	✓		✓		✓		
5	El trabajador muestra lealtad a la empresa en su conjunto ante determinadas situaciones.	✓		✓		✓		
6	La honestidad es la que distingue al trabajador para con la empresa.	✓		✓		✓		
7	El trabajador muestra una adecuada presentación personal durante su labor en la empresa.	✓		✓		✓		
8	El trabajador muestra sensatez en los actos o acciones que realiza o se dan en la empresa.	✓		✓		✓		
9	El trabajador muestra capacidad de realización en la labor que desempeña en la empresa.	✓		✓		✓		
10	El trabajador logra comprender situaciones diversas que se dan en la empresa.	✓		✓		✓		
11	Facilidad de aprendizaje muestra el trabajador en determinadas situaciones que se dan en la empresa.	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 2: Comportamientos	Si	No	Si	No	Si	No	
12	Es óptimo el desempeño de la tarea que realiza el trabajador.	✓		✓		✓		
13	El trabajador muestra espíritu de trabajo en equipo en la empresa.	✓		✓		✓		
14	Son adecuadas las relaciones humanas que promueve o responde el trabajador.	✓		✓		✓		
15	El trabajador muestra cooperación en todo momento para con la empresa.	✓		✓		✓		
16	Se evidencia creatividad por parte del trabajador de la empresa en determinados momentos.	✓		✓		✓		
17	El trabajador asume un liderazgo adecuado en momentos precisos.	✓		✓		✓		

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
18	El trabajador tiene hábitos de seguridad durante su labor en la empresa.	✓		✓		✓		
19	Es responsable el trabajador en sus actividades laborales en la empresa.	✓		✓		✓		
20	El trabajador muestra actitud e iniciativa durante su labor en la empresa.	✓		✓		✓		
21	El trabajador muestra adecuada personalidad en sus actividades laborales.	✓		✓		✓		
22	El trabajador se muestra sociable con sus compañeros y otras personas en la empresa.	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 2: Comportamientos	Si	No	Si	No	Si	No	
23	El trabajador logra como resultado una cantidad adecuada de labor. <i>asignada.</i>	✓		✓		✓		
24	El trabajador obtiene como resultado una buena calidad en la labor que realiza.	✓		✓		✓		
25	El trabajador realiza una buena atención a los clientes de la empresa.	✓		✓		✓		
26	El trabajador logra que los clientes estén satisfechos por el servicio recibido.	✓		✓		✓		
27	En la empresa el trabajador contribuye a la reducción de costos que beneficia a la empresa.	✓		✓		✓		
28	En la empresa el trabajador logra rapidez en las soluciones de casos o problemas dados.	✓		✓		✓		
29	El trabajador logra reducir desperdicios que benefician a la empresa en su conjunto.	✓		✓		✓		
30	La labor que realiza el trabajador permite que no se den accidentes.	✓		✓		✓		
31	El trabajador contribuye al mantenimiento del equipamiento en la empresa.	✓		✓		✓		
32	La labor del trabajador contribuye a la atención a los plazos establecidos en bien de la empresa.	✓		✓		✓		
33	El trabajador contribuye a que el enfoque ^{por} en resultados beneficie a la empresa en general.	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): El instrumento es válido, tiene suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador Dr/ Mg: Dr. Guillermo Barboza Morante DNI:

Especialidad del validador: Docente Investigador

06 de junio del 2017



Firma del Experto Informante.

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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

Permiso de la institución donde se realizó el estudio

CONSTANCIA DE CUMPLIMIENTO DE ENCUESTA

Por el presente documento, dejamos constancia que con fecha 22 de junio del 2017, a Horas 04:00 p.m.; la **Br. RAQUEL LEON OLIVERA**, cumplió con realizar la encuesta del Proyecto de Tesis registrado en la Escuela de Postgrado, con el título: **“GESTION DE CAPACITACION Y DESARROLLO Y DESEMPEÑO LABORAL EN LA EMPRESA PRESTADORA DE SERVICIOS EMAPA HUACHO, HUACHO-LIMA,2017”**.

Personal encuestado: (40) Trabajadores Administrativos

Los instrumentos utilizados en la encuesta fueron: a) INSTRUMENTO PARA DETERMINAR LA CAPACITACIÓN Y DESARROLLO EN LA EMPRESA PRESTADORA DE SERVICIOS EMAPA HUACHO; b) INSTRUMENTOS PARA DETERMINAR EL DESEMPEÑO LABORAL EN LA EMPRESA PRESTADORA DE SERVICIOS EMAPA HUACHO.

Se expide la presente constancia a solicitud del interesado y para los fines que crea conveniente.

Huacho, 23 de junio de 2017

 EPS EMAPA HUACHO S.A.

LIC. MARLENE MEDINA ARCECTAR
JEFE DE RECURSOS HUMANOS

Base de datos

	CAP1	CAP2	CAP3	CAP4	CAP5	CAP6	CAP7	CAP8	CAP9	CAP10	CAP11	CAP12	DESA13	DESA14	DESA15	DE
1	3	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3
2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	4	3	
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
5	3	3	3	4	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	
6	1	4	2	1	4	4	1	4	1	1	4	4	3	3	3	
7	2	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	2	2	3	3	
8	3	4	3	3	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	
9	3	3	3	2	3	3	2	3	2	2	3	3	3	3	4	
10	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	
11	2	3	3	2	3	2	2	4	4	3	3	3	3	3	2	
12	1	3	3	2	2	2	1	4	4	1	2	3	3	3	3	
13	2	2	3	2	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	2	
14	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
15	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
16	2	4	3	2	4	3	2	4	3	2	4	3	3	3	3	
17	2	3	3	2	3	3	2	3	3	2	4	3	3	3	3	
18	3	4	3	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	
19	2	4	3	3	4	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3	
20	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
21	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
22	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	
23	2	4	3	2	4	3	2	4	3	2	4	3	3	3	3	

Vista de datos Vista de variables

	CAP1	CAP2	CAP3	CAP4	CAP5	CAP6	CAP7	CAP8	CAP9	CAP10	CAP11	CAP12	DESA13	DESA14	DESA15	DE
19	2	4	3	3	4	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3	
20	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
21	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
22	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	
23	2	4	3	2	4	3	2	4	3	2	4	3	3	3	3	
24	3	3	3	2	2	3	2	3	3	3	4	3	3	3	2	
25	2	2	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	
26	1	4	3	1	3	3	1	3	3	1	3	3	3	3	3	
27	3	4	4	3	2	2	3	4	4	3	4	4	4	4	4	
28	2	3	3	2	3	2	2	3	3	3	3	2	2	2	3	
29	2	3	1	2	4	2	2	3	2	3	4	3	1	1	1	
30	2	2	2	2	3	3	2	3	3	2	2	2	2	3	3	
31	1	3	3	3	2	3	2	4	2	2	2	3	2	4	3	
32	2	4	2	1	4	4	1	4	4	1	4	4	4	4	4	
33	2	2	2	2	4	2	2	4	2	2	4	3	3	3	3	
34	2	3	3	2	3	2	2	3	3	2	3	3	3	4	2	
35	2	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	2	
36	2	4	4	1	4	4	1	4	4	1	4	4	2	4	2	
37	2	4	2	2	4	3	2	4	2	2	2	2	3	3	2	
38	2	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	
39	3	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
40	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	4	4	4	
41																

Vista de datos Vista de variables

	Habilidad1	Habilidad2	Habilidad3	Habilidad4	Habilidad5	Habilidad6	Habilidad7	Habilidad8	Habilidad9	Habilidad10	Comporta...	Comporta...	Comporta...	Comporta...	Comporta...	Corr
1	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
2	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
4	2	2	1	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3
5	3	4	4	4	4	2	3	4	3	3	4	4	2	3	2	2
6	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
7	3	3	3	2	3	1	2	4	3	3	2	3	3	2	2	2
8	2	2	3	2	2	1	3	2	2	3	3	2	2	3	3	3
9	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
10	3	3	1	3	3	2	3	3	2	2	2	3	3	2	3	3
11	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
12	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	3	3	2	2	2	2
13	2	2	3	2	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3
14	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3
15	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3
16	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4
17	2	2	2	3	2	2	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2
18	3	3	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
19	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
20	3	3	4	3	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4
21	2	3	3	3	2	2	3	3	3	3	2	2	3	2	2	2
22	3	2	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3
23	2	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	2	3	3	3

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo

Visible: 70 de 70 variables

	Habilidad1	Habilidad2	Habilidad3	Habilidad4	Habilidad5	Habilidad6	Habilidad7	Habilidad8	Habilidad9	Habilidad10	Comporta...	Comporta...	Comporta...	Comporta...	Comporta...	Corr
19	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
20	3	3	4	3	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4	4	4
21	2	3	3	3	2	2	3	3	3	3	2	2	3	2	2	2
22	3	2	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3
23	2	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	2	3	3	3
24	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
25	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
26	2	4	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3
27	3	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
28	1	3	2	3	3	1	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2
29	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	2	2	3	2	2	2
30	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
31	3	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2
32	4	3	4	3	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	3	3
33	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
34	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4
35	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	4	3	3	3	3	3
36	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4
37	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	2	2
38	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	3	3	3	3	2	2
39	3	3	2	2	2	2	2	3	3	3	2	3	2	2	2	2
40	3	3	3	4	3	2	3	4	3	3	3	2	3	2	2	2
41																

Vista de datos Vista de variables

	M	Desarrollo_tot	Entrenamiento_tot	Gestion_totales	Humanidad_tot	Computacion_tot	Metas_tot	Desempeno_totales	Capacidad_tot	Desarrollo_tot	LI
1	33	18	12	63	29	33	33	95	2	2	2
2	36	18	12	66	36	34	33	103	2	3	3
3	41	19	12	72	30	33	33	96	3	3	3
4	48	24	16	88	23	31	32	86	3	3	3
5	35	18	14	67	34	31	23	88	2	2	2
6	31	17	5	53	30	31	33	94	2	2	2
7	30	18	12	60	27	27	28	82	2	2	2
8	42	24	16	82	22	30	26	78	3	3	3
9	32	19	14	65	30	33	35	98	2	3	3
10	28	13	9	50	25	30	29	84	2	2	2
11	34	14	8	56	30	33	33	96	1	2	2
12	28	18	12	58	22	28	28	78	2	2	2
13	31	17	12	60	28	35	33	96	2	2	2
14	36	18	12	66	28	31	31	90	2	2	2
15	36	18	12	66	28	31	28	87	1	2	2
16	36	20	13	69	30	44	44	118	2	3	3
17	33	18	12	63	25	26	25	76	2	2	2
18	43	24	16	83	27	33	33	93	3	3	3
19	40	18	12	70	29	32	33	94	3	3	3
20	46	24	16	86	35	40	40	115	3	3	3
21	48	24	16	88	27	28	34	89	3	3	3
22	36	24	16	76	34	38	36	108	2	3	3

Vista de datos Vista de variables

	M	Desarrollo_tot	Entrenamiento_tot	Gestion_totales	Humanidad_tot	Computacion_tot	Metas_tot	Desempeno_totales	Capacidad_tot	Desarrollo_tot	LI
19	40	18	12	70	29	32	33	94	3	3	3
20	46	24	16	86	35	40	40	115	3	3	3
21	48	24	16	88	27	28	34	89	3	3	3
22	36	24	16	76	34	38	36	108	2	3	3
23	36	18	12	66	31	37	38	106	2	2	2
24	34	18	12	64	37	42	44	123	2	2	2
25	26	14	12	52	40	44	44	128	2	2	2
26	29	16	9	54	28	36	35	99	2	2	2
27	40	24	16	80	34	30	29	93	3	3	3
28	31	14	12	57	23	23	25	71	2	2	2
29	31	10	12	53	28	29	28	85	2	2	2
30	28	18	12	58	30	33	28	91	2	2	2
31	30	18	12	60	23	26	30	79	2	2	2
32	35	16	12	63	35	39	35	109	2	2	2
33	31	18	12	61	30	33	33	96	1	2	2
34	31	19	12	62	28	34	32	94	2	3	3
35	32	13	11	56	28	32	29	89	2	2	2
36	37	17	13	67	32	37	36	105	3	2	2
37	31	15	10	56	29	27	25	81	2	2	2
38	32	18	12	62	25	29	22	76	2	2	2
39	44	24	16	84	25	26	25	76	3	3	3
40	34	24	15	73	31	30	30	91	2	3	3

Vista de datos Vista de variables

Presentación de resultados

Análisis descriptivo de los resultados de la variable: Gestión de capacitación y desarrollo en Emapa Huacho

Tabla 12.

Gestión de capacitación en la empresa prestadora de servicios Emapa Huacho

	Frecuencia	Porcentaje
Válidos		
Deficiente	3	7,5
Regular	27	67,5
Eficiente	10	25,0
Total	40	100,0

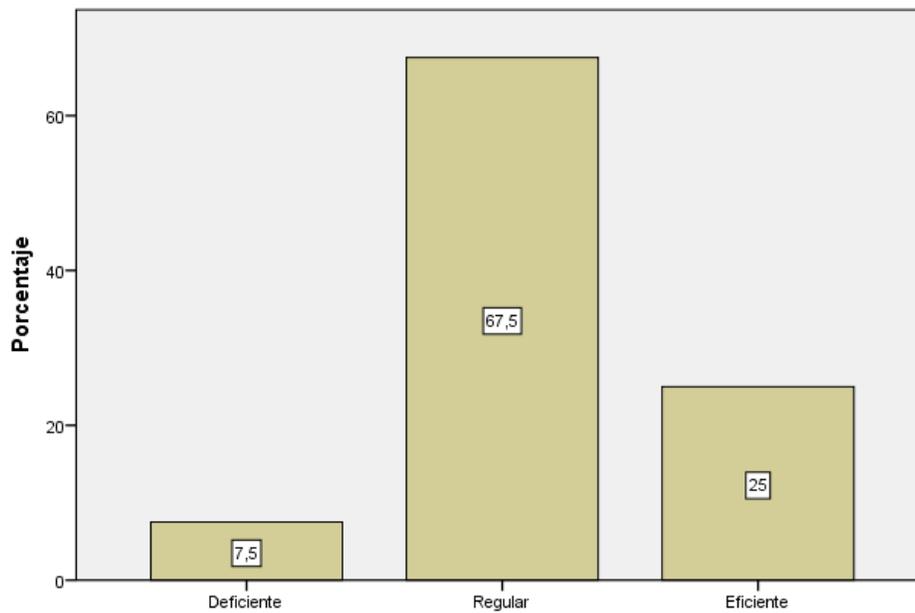


Figura 10. Gestión de capacitación en la empresa prestadora de servicios Emapa Huacho

Tabla 13.

Gestión de desarrollo en la empresa prestadora de servicios Emapa Huacho

	Frecuencia	Porcentaje
Válidos		
Deficiente	1	2,5
Regular	26	65,0
Eficiente	13	32,5
Total	40	100,0

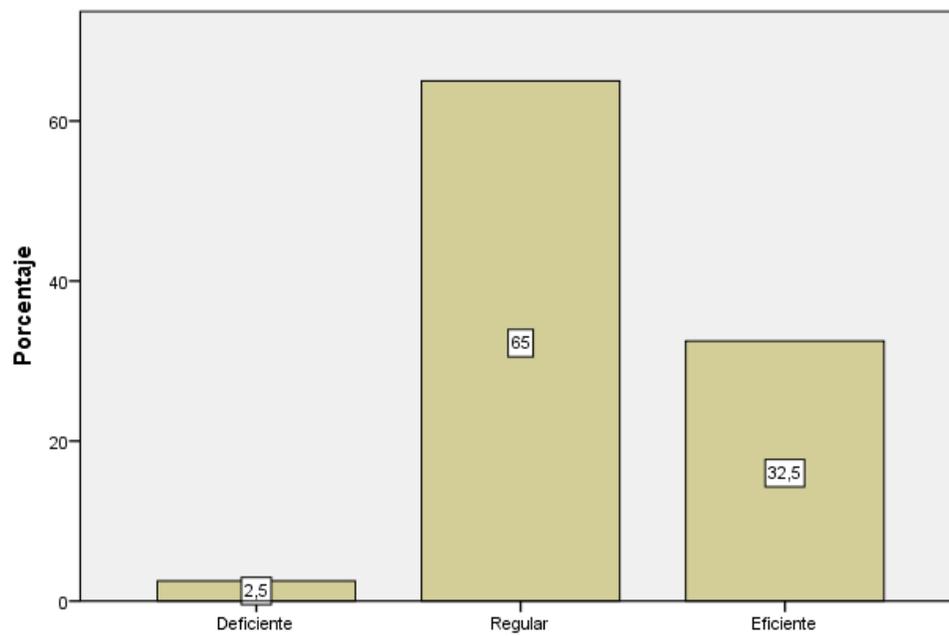


Figura 11. Gestión de desarrollo en la empresa prestadora de servicios Emapa Huacho.

Tabla 14.
Gestión del entrenamiento en la empresa prestadora de servicios Emapa Huacho

	Frecuencia	Porcentaje
Válidos		
Deficiente	2	5,0
Regular	25	62,5
Eficiente	13	32,5
Total	40	100,0

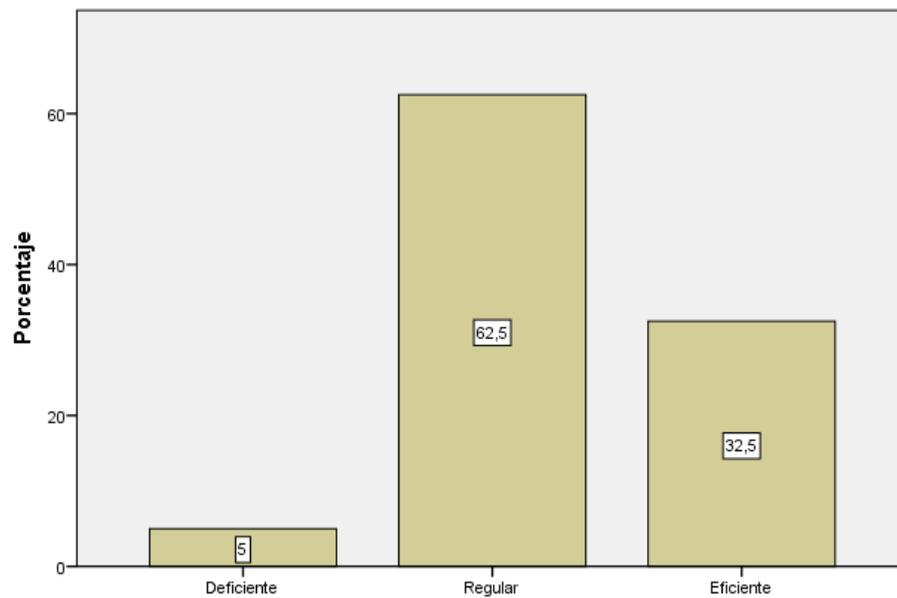


Figura 12. Gestión del entrenamiento en la empresa prestadora de servicios Emapa Huacho

Tabla 15.
Niveles de gestión de capacitación y desarrollo en la empresa prestadora de servicios Emapa Huacho

	Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Deficiente	2,0
	Regular	65,0
	Eficiente	30,0
	Total	100,0

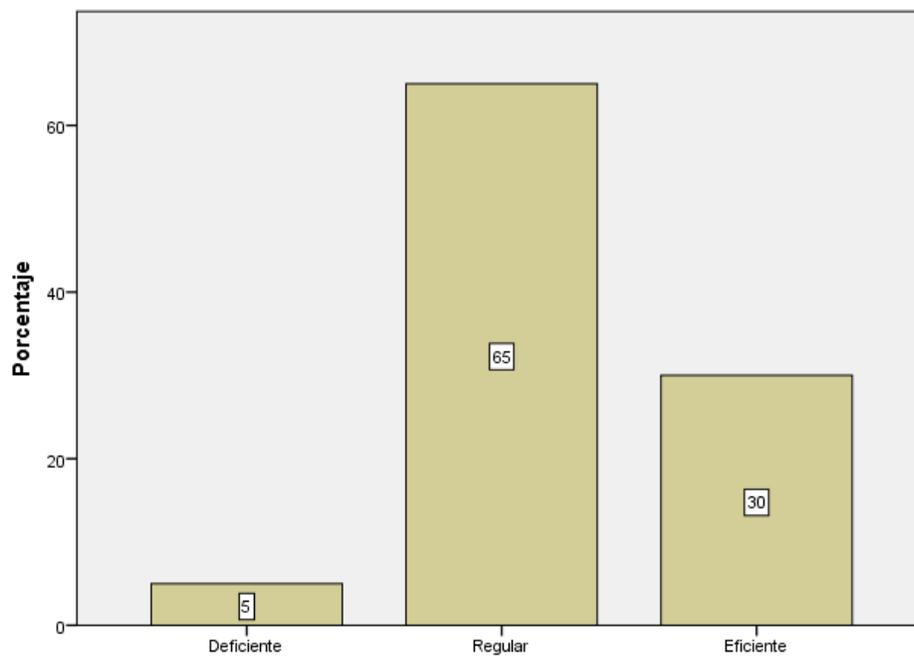


Figura 13. Niveles de gestión de capacitación y desarrollo en la empresa prestadora de servicios Emapa Huacho

Análisis descriptivo de los resultados de la variable: Desempeño laboral en Emapa Huacho

Tabla 16.

Niveles de desempeño laboral referidos a habilidades / capacidades / necesidades / rasgos

	Frecuencia	Porcentaje
Válidos		
Deficiente	1	2,5
Regular	28	70,0
Eficiente	11	27,5
Total	40	100,0

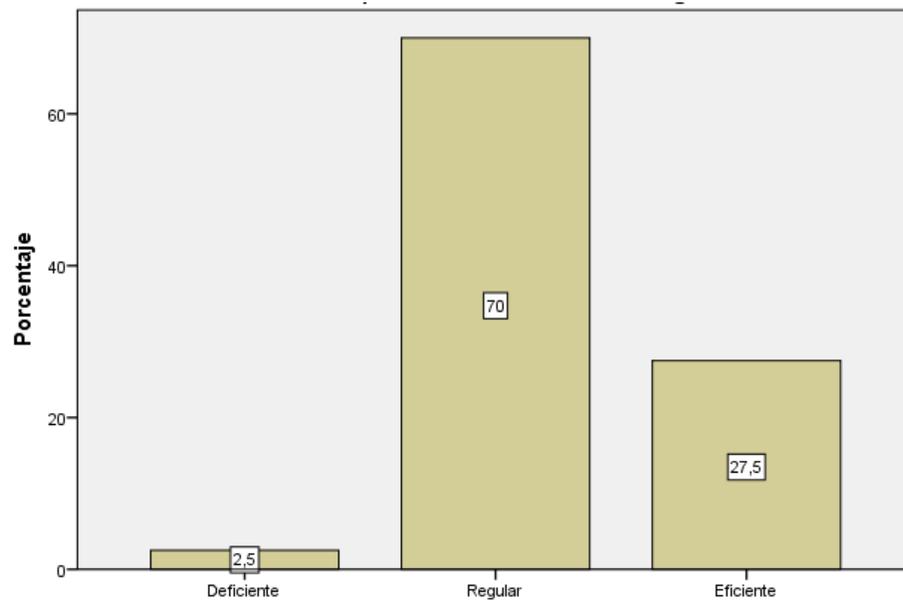


Figura 14. Niveles de desempeño laboral referidos a habilidades / capacidades / necesidades / rasgos

Tabla 17.
Niveles de desempeño laboral referidos al comportamiento

	Frecuencia	Porcentaje
Válidos		
Deficiente	2	5,0
Regular	26	65,0
Eficiente	12	30,0
Total	40	100,0

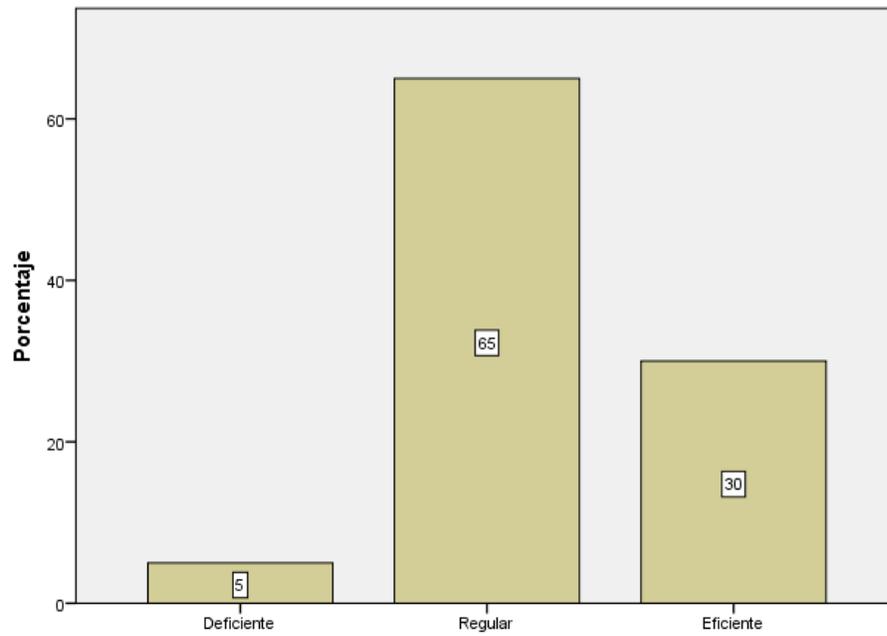


Figura 15. Niveles de desempeño laboral referidos al comportamiento

Tabla 18.
Niveles de desempeño laboral referidos a metas y resultados

	Frecuencia	Porcentaje
Válidos		
Deficiente	1	2,5
Regular	28	70,0
Eficiente	11	27,5
Total	40	100,0

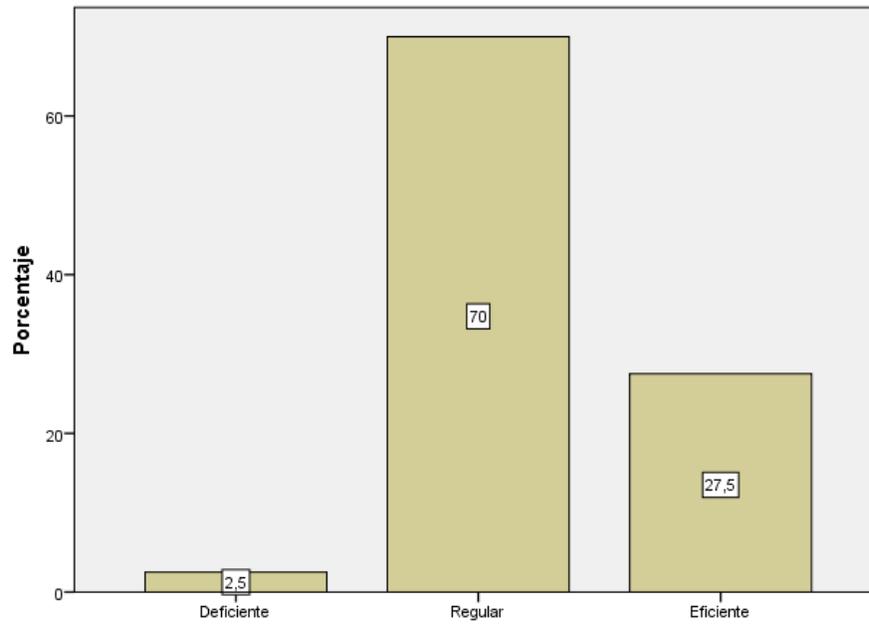


Figura 16. Niveles de desempeño laboral referidos a metas y resultados

Tabla 19
Niveles de desempeño laboral en la empresa prestadora de servicios Emapa Huacho

	Frecuencia	Porcentaje
Válidos		
Deficiente	2	5,0
Regular	27	67,5
Eficiente	11	27,5
Total	40	100,0

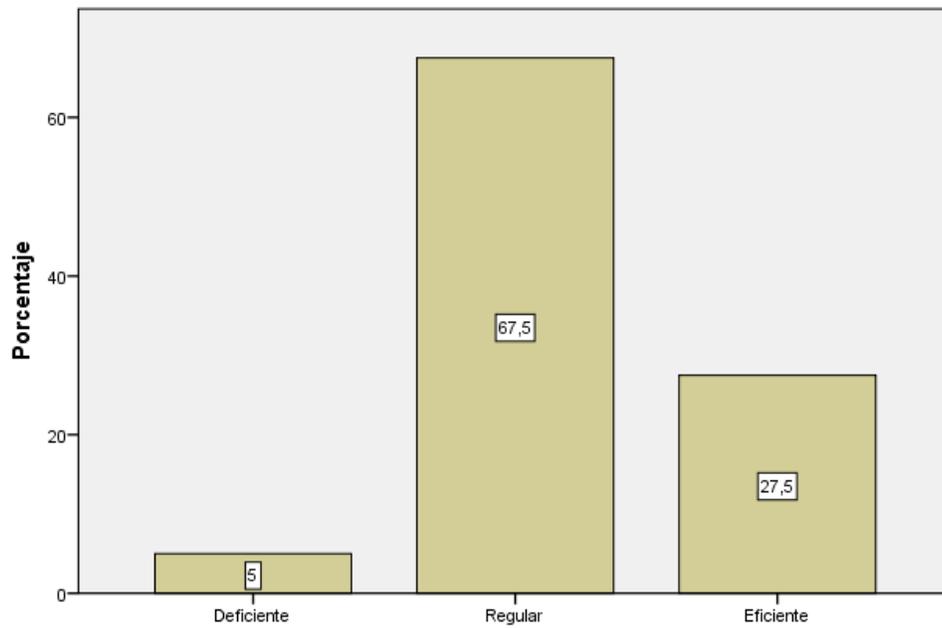


Figura 17. Niveles de desempeño laboral en la empresa prestadora de servicios Emapa Huacho