



**ESCUELA DE POSGRADO**  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Programa de capacitación empresarial y desempeño  
laboral en el Instituto Superior Tecnológico Público,  
Jesús- 2018**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:**

**Maestro en Gestión Pública**

**AUTOR:**

Br. Hilario Ferrer, Abilio

**ASESOR:**

Dr. Mendoza Balarezo, Javier

**SECCIÓN:**

Ciencias Empresariales

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Administración de Talento Humano

**PERÚ – 2018**

## **DEDICATORIA**

A la memoria de mi madre Rufina como a mi padre Abilio, por haberme inculcado el trabajo, la disciplina y superación. A mi esposa Lourdes y mis adorados hijos Luis y Lesly, porque son el motor que me impulsan a seguir superándome.

**Abilio**

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco a Dios, por darme vida, salud y por iluminar mi mente para culminar mis estudios de Maestría.

A la Universidad César Vallejo, por haberme consentido ser parte de la Casa Superior de Estudios y abierto las puertas para continuar mis estudios, así como también a los docentes, mis compañeros de estudios; quienes me brindaron su conocimiento y su guía para seguir adelante día a día.

Agradezco también, a mi Asesor de Tesis Dr. Javier Mendoza Balarezo, por brindarme su conocimiento científico, así como también por tener mucha paciencia para guiarme durante todo el desarrollo de mi tesis.

A mi esposa adorada Lourdes y a mis bellos hijos Luis y Lesly, sin ustedes no habría cristalizado mi sueño de culminar mi grado de Maestro.

También, debo agradecer al Instituto de Educación Superior Tecnológico Público “Ricardo Salinas Vara” de Jesús, por brindarme facilidades para realizar mi trabajo de investigación.

**El autor**

## **PRESENTACIÓN**

Honorable miembros del jurado calificador, ante ustedes presento la tesis titulada “Programa de capacitación empresarial y desempeño laboral en el Instituto Tecnológico Público, Jesús-2018” cuyo objetivo es determinar la influencia que existe entre la capacitación empresarial y el desempeño laboral de los trabajadores del Instituto Superior Tecnológico Público Ricardo Salinas Vara-Jesús- 2018.Dando cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo para obtener el grado de Maestro en Gestión Pública, previa sustentación y aprobación.

Esperando cumplir con los requisitos de aprobación:

El autor

## ÍNDICE

| <b>PÁGINAS PRELIMINARES</b>   | <b>Pág.</b> |
|---|-------------|
| Página del Jurado   | ii          |
| Dedicatoria   | iii         |
| Agradecimiento  | iv          |
| Declaratoria de autenticidad  | v           |
| Presentación  | vi          |
| Índice  | vii         |
| <b>RESUMEN</b>  | xi          |
| <b>ABSTRACT</b>   | xii         |
| <b>I: INTRODUCCIÓN</b>  |             |
| 1.1 Realidad problemática   | 13          |
| 1.2 Trabajos previos  | 14          |
| 1.3 Teorías relacionadas al tema  | 16          |
| 1.4 Formulación del problema  | 38          |
| 1.5 Justificación del estudio   | 39          |
| 1.6 Hipótesis   | 40          |
| 1.7 Objetivos   | 40          |
| <b>II: MÉTODO</b>   |             |
| 2.1 Diseño de investigación   | 42          |
| 2.2 Variables, operacionalización   | 43          |
| 2.3 Población y muestra   | 46          |
| 2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos,<br>validez y confiabilidad | 47          |
| 2.5 Métodos de análisis de datos  | 52          |
| 2.6 Aspectos éticos   | 53          |
| <b>III: RESULTADOS</b>  |             |
| 3.1 Descripción de los resultados   | 54          |
| 3.2 Estudio inferencial   | 70          |
| <b>IV: DISCUSIÓN</b>  | 78          |
| <b>V: CONCLUSIONES</b>  | 81          |
| <b>VI: RECOMENDACIONES</b>  | 83          |
| <b>VII: REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICA</b>   | 84          |

## **ANEXOS**

|  |     |
|--|-----|
| ANEXO N° 01: Instrumentos                | 87  |
| ANEXO N° 02: Validez de los instrumentos | 93  |
| ANEXO N° 03: Matriz de consistencia      | 105 |
| ANEXO N° 04: Evidencias fotográficas     | 107 |

## ÍNDICE DE TABLAS

|  |    |
|--|----|
| Tabla 1. Población de estudio  | 46 |
| Tabla 2. Muestra igual a población   | 46 |
| Tabla 3. Baremos del variable Capacitación Empresarial   | 49 |
| Tabla 4. Baremos del variable desempeño laboral  | 50 |
| Tabla 5. Resultados validación: capacitación empresarial   | 50 |
| Tabla 6. Resultados validación de instrumento: desempeño laboral   | 51 |
| Tabla 7. Escala de confiabilidad de Cronbach   | 51 |
| Tabla 8. Nivel de confiabilidad de la variable capacitación empresarial  | 51 |
| Tabla 9. Nivel de confiabilidad de desempeño laboral   | 52 |
| Tabla 10. Recuento y porcentajes de la variable capacitación empresarial de los trabajadores del Instituto Superior Tecnológico Público, Jesús-2018.         | 55 |
| Tabla 11. Recuento y porcentajes de la variable desempeño laboral de los trabajadores del Instituto Superior Tecnológico Público, Jesús-2018.                | 56 |
| Tabla 12. Recuento y porcentajes de la dimensión calidad de trabajo de los trabajadores del Instituto Superior Tecnológico Público, Jesús-2018               | 58 |
| Tabla 13. Recuento y porcentajes de la dimensión respeto y responsabilidad de los trabajadores del Instituto Superior Tecnológico Público, Jesús-2018        | 59 |
| Tabla 14. Recuento y porcentajes de la dimensión trabajo en equipo de los trabajadores del Instituto Superior Tecnológico Público, Jesús-2018                | 60 |
| Tabla 15. Recuento y porcentajes de la dimensión trabajo en equipo de los trabajadores del Instituto Superior Tecnológico Público, Jesús-2018.               | 61 |
| Tabla 16. Tabla cruzada capacitación empresarial nivel desempeño laboral   |    |
| Tabla 17. Tabla cruzada DNC- desempeño laboral   | 64 |
| Tabla 18. Tabla cruzada Desarrollo de programas de capacitación*desempeño laboral de los trabajadores del Instituto Superior Tecnológico Público, Jesús-2018 | 65 |
| Tabla 19. Tabla cruzada ejecución de la capacitación*desempeño laboral de trabajadores del Instituto Superior Tecnológico Público, Jesús-2018                | 67 |
| Tabla 20. Tabla cruzada proceso de evaluación de los resultados*desempeño laboral  | 68 |

## INDICE DE GRÁFICOS

|   |    |
|---|----|
| Gráfico 01. Niveles de organización para diagnosticar las necesidades de capacitación.  | 18 |
| Gráfico N° 2. Herramientas de (DNC) diagnóstico de necesidades de Capacitación  | 26 |
| Figura N° 3. Características principales de un buen capacitador   | 29 |
| Gráfico 4. Porcentajes de la variable capacitación empresarial de los trabajadores del Instituto Superior Tecnológico Público, Jesús-2018   | 55 |
| Gráfico 5. Porcentajes de variable desempeño laboral de los trabajadores del Instituto Superior Tecnológico Público, Jesús-2018   | 57 |
| Gráfico 6. Porcentajes de calidad de trabajo de los trabajadores del Instituto Superior Tecnológico Público, Jesús-2018   | 58 |
| Gráfico 7. Porcentajes de respeto y responsabilidad de los trabajadores del Instituto Superior Tecnológico Público, Jesús-2018  | 59 |
| Gráfico 8. Porcentajes de trabajo en equipo de los trabajadores del Instituto Superior Tecnológico Público, Jesús-2018  | 60 |
| Gráfico 9. Porcentajes de compromiso institucional de los trabajadores del Instituto Superior Tecnológico Público, Jesús-2018   | 61 |
| Gráfico 10. Porcentajes de variable cruzada capacitación empresarial y desempeño laboral  | 62 |
| Gráfico 11. Porcentajes de la dimensión DNC y desempeño laboral   | 64 |
| Gráfico 12. Porcentajes de la dimensión desarrollo de programas y desempeño laboral de los trabajadores del Instituto Superior Tecnológico Público, Jesús-2018                                  | 66 |
| Gráfico 13. Porcentaje de la dimensión ejecución de la capacitación y desempeño laboral de trabajadores del Instituto Superior Tecnológico Público, Jesús-2018                                  | 67 |
| Gráfico 14. Porcentaje de la dimensión determinación del proceso de evaluación de los resultados y desempeño laboral de los trabajadores del Instituto Superior Tecnológico Público, Jesús-2018 | 69 |

## RESUMEN

La presente investigación titulada “Programa de capacitación empresarial y desempeño laboral de los trabajadores del Instituto Superior Tecnológico Público, Jesús-2018”, cuyo objetivo principal es determinar la relación entre la capacitación empresarial y desempeño laboral de los trabajadores. El presente estudio es no experimental en su modalidad correlacional, el diseño también es correlacional-transversal. La población estuvo conformada por 20 trabajadores del Instituto de Educación Superior Tecnológico Público, Jesús-2018, y la muestra es la misma población. La técnica para la toma de datos fue la encuesta y como instrumentos se tiene dos cuestionarios que midieron a cada una de las variables, los mismos que fueron validados por expertos y cuya confiabilidad se determinó mediante el coeficiente Alfa de Cronbach.

Los resultados de acuerdo al estudio inferencial indican, el coeficiente de correlación Rho de Spearman es de 0.664 y de acuerdo al baremo de estimación de la correlación de Spearman, existe una correlación positiva muy fuerte. Donde sig. (bilateral)= 0.001<0.01; esto indica que existe relación entre las variables. Por consiguiente la capacitación empresarial se correlaciona significativamente con el desempeño laboral de los trabajadores del Instituto Superior Tecnológico Público, Jesús- 2018. Del mismo modo la mayor parte de los usuarios encuestados el 55% de los mismos afirman que la capacitación empresarial es buena. Lo mismo indicó que el 55% de los empleados muestran un desempeño intermedio y 45% de los mismos realizan máximo desempeño laboral.

**Palabras clave.** Capacitación empresarial, desempeño laboral, calidad de trabajo, trabajo en equipo, respeto y responsabilidad, compromiso institucional, Instituto Superior Tecnológico Público.

## ABSTRACT

The present investigation titled "Program of entrepreneurial qualification and labor performance of the workers of the Higher Institute of Public Technology, Jesus - 2018", whose main objective is to determine the relationship between business training and work performance of workers. The present study is non-experimental in its correlation modality, the design is also correlational-transversal. The population consisted of 20 workers of the Institute of Higher Technological Public Education, Jesus-2018, and the sample is the same population. The technique for data collection was the survey and as instruments we have two questionnaires that measured each of the variables, which were validated by experts and whose reliability was determined by the Cronbach's Alpha coefficient.

The results according to the inferential study indicate that Spearman's Rho correlation coefficient is 0.664 and according to the scale of estimation of Spearman's correlation, there is a very strong positive correlation. Where next? (bilateral) = 0.001 <0.01; this indicates that there is a relationship between the variables. Consequently, business training is significantly correlated with the work performance of the workers of the Higher Institute of Public Technology, Jesus - 2018. Likewise, most of the users surveyed, 55% of them say that business training is good. The same indicated that 55% of employees show intermediate performance and 45% of them perform at the highest job performance.

Keywords. Business training, job performance, quality of work, teamwork, respect and responsibility, institutional commitment, Higher Technological Institute Public.

## **I. INTRODUCCION**

### **1.1 Realidad problemática**

Desde el contexto internacional, los procesos progresivos de globalización y las crisis económicas internacionales, de los últimos años, han generado impacto perjudicial en la economía de los países, esencialmente afectando a las políticas económicas y sociales perjudicando los principios básicos de la seguridad social y educativa.

Sin embargo el mundo está teniendo cambios a gran velocidad y en forma constante, si vemos las historias recientes de la industrialización, se nota que la evolución en los últimos años es mucho más veloz que en los últimos siglos y esto va afectando a la gestión empresarial de forma muy profunda y transversal.

Los inconvenientes de necesidad de personal idóneo son un problema global, y América Latina lo experimenta al igual que el resto del mundo. Las Américas (que incluye a Estados Unidos y Canadá) están cuatro puntos por encima del promedio global. Entre los ocho países latinoamericanos considerados en el estudio, Perú es el que reportó menores dificultades (26%) y Brasil el que más (68%), lo que lo ubica en el segundo lugar a nivel global detrás de Japón. La falta de competencias técnicas, capacitación empresarial y de experiencia está entre las razones más nombradas por las cuales las empresas tuvieron problemas de contratación de personal.

De otro lado según el entorno nacional, en el Perú el 35% de las empresas que tuvieron dificultades para contratar trabajadores calificados manifestó que el personal más difícil de conseguir y contratar son los operarios calificados seguidos de los técnicos. En el 42.2% de las empresas los trabajadores recibieron algún tipo de capacitación en el 2014, mientras que el 57.8% no la recibieron. Entre los principales motivos para no capacitar a sus trabajadores está la escasez de recursos (14.8%), la falta de tiempo porque los trabajadores deben cumplir con sus labores (7.6%), no encuentra el tipo de capacitación que requiere el personal (7.2%), no conoce entidades o cursos de capacitación (5.1%),

entre otros. Asimismo, cabe mencionar que cerca de la totalidad de empresas que realizaron alguna capacitación a sus trabajadores no tuvieron dificultades para conseguir proveedores de las mencionadas capacitaciones.

En la Región Huánuco, las organizaciones empresariales, pequeñas y medianas empresas han sufrido una reducción drástica en lograr el beneficio empresarial. Esto debido a que, en las empresas productivas y de servicios no existe implementación de programas de capacitación y de desarrollo para todos los trabajadores del ámbito institucional; así mismo existe clima institucional no adecuado y esto disminuye la producción en la empresa, y consecuentemente el servicio se hace cada vez más pésima hacia el público usuario.

El motor principal del desarrollo económico es la actividad empresarial y como un ente fundamental programable a sus capacidades de aprendizaje, basada en la falsa proposición del divisionismos, lo que ha incentivado climas de hostilización entre trabajadores descuidando el crecimiento de las empresas para cumplir con sus metas, objetivos y fines primordiales.

El Instituto de Educación Superior Tecnológico Público “Ricardo Salinas Vara” de Jesús, institución que atraviesa por una etapa crítica debido a que, el rendimiento de sus trabajadores se vio reducido a causa de escasa capacitación empresarial. Esto también afecta la organización traducido en una burocracia excesiva con el cual se pierde de panorama sobre su crecimiento de la entidad, así como los objetivos y metas de la institución, no se han cumplido por las causas que influyen en el rendimiento de los trabajadores. Vale resaltar que, la capacitación empresarial contribuye significativamente en el rendimiento laboral, donde el trabajador tendrá un mejor desempeño en su trabajo, su productividad, rendimiento, satisfacción, gozo y demás.

## **1.2 Trabajos previos**

Durante las investigaciones preliminares realizado en el presente investigación se han encontrados trabajos previos realizados por diversos autores sobre temas similares.

Los trabajos de investigación que se relacionan a nuestro trabajo de investigación en su mayoría señalan que es importante realizar las capacitaciones en las instituciones para luego obtener el resultado en desempeño laboral de los empleados que se encuentran en la empresa. A continuación citamos los trabajos de investigación realizados:

- Huamán (2017): en su investigación sobre capacitación y desempeño de trabajadores, concluye de la siguiente manera: Con ambas variables existe correlación directa y moderada, llega además a demostrar con la prueba de sig.  $0.000 < 0.01$ . Pese a que los trabajadores no cuentan con incentivo alguno en la empresa que laboral, muestran buen desempeño laboral luego de haber recibido capacitación en su área de trabajo.
- Vicente (2008): en su trabajo de investigación demuestra que los cursos de capacitación implementadas a los empleados si mejoran categóricamente el desempeño laboral, además indica que luego de haber realizado la capacitación hay un reflejo de conocimiento adquirido durante el proceso de capacitación.
- Lizardo (2016): realiza investigación sobre motivación y desempeño laboral, habiendo investigación profundamente concluye, que cuando la empresa realiza permanente motivación con incentivos y premios, el resultado del desempeño laboral mejora de manera significativa, así mismo obtiene un valor de sig. de 0.912 para corroborar su conclusión. Quiere decir que cuando la entidad otorga mayores recompensas como consecuencia va lograr mayor rendimiento en el desempeño laboral de sus empleados.
- López, (2015) concluye: la calidad en el servicio tiene una relación directa con el desempeño laboral que brindan los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Amarilis. Del mismo modo se tiene que a pesar de existir una relación positiva entre la fiabilidad del servicio con la satisfacción del usuario en la municipalidad investigada la mayoría de los trabajadores no tienen la capacidad de orientar su comportamiento laboral diario para que los usuarios reciban un servicio adecuado, creando de esta manera descontento en los usuarios de dicho municipio.

- Tesis AGUILAR (2016), “plan de capacitación para mejorar el desempeño laboral de los trabajadores del Hospital Regional Lambayeque 2015”, el investigador llega a concluir: Toda institución o empresa en su plan anual debe considerar cursos de capacitación. Para mostrar interés de los trabajadores se debe dar a conocer al momento de iniciar el año, los mismos que forman parte importante de la organización; así mismo, las necesidades de capacitación del personal en la empresa es prioritario.

### **1.3 Teorías relacionadas al tema**

#### **1.3.1 Capacitación**

Es un instrumento que mejora las capacidades de los trabajadores para que sean más productivos, creativos e innovadoras, porque en el mundo de la globalización las empresas e instituciones se deben preparar continuamente, para contar con personas idóneas, expertas, ágiles emprendedoras y dispuestas a correr riesgos.

De otro lado, capacitar es preparar el recurso humano de la empresa como un mecanismo de dar recompensa al trabajador, para lograr cambio en el sistema de trabajo y el desarrollo individual del trabajador y de la institución, de esa manera la entidad pueda lograr sus objetivos y sus metas para su crecimiento empresarial.

#### **1.3.2 Programa de Capacitación**

Programa de capacitación según Guerrero (2015) es un proceso estructurado y organizado por medio del cual se brinda información y se facilitan habilidades a un grupo de personas para que desempeñe a satisfacción su trabajo en la entidad.

Desde nuestro punto de vista con la capacitación los empleados adquieren conocimiento empresarial en la parte teórica y parte práctica y así adquieren destrezas y actitudes con la finalidad que se desarrollen y se actualicen en forma permanente y continúa para tener un desempeño óptimo en la institución.

Chiavenato (2008) indica que, un programa de capacitación es un proceso a corto plazo aplicado de manera sistemática y organizada, mediante el cual las personas obtienen conocimientos, aptitudes, y habilidades en función de objetivos definidos (p. 418). De este modo, la capacitación se da por lapsos cortos, pero puede ser continua y facilita la formación integral del individuo con unos propósitos definidos.

Aportando lo indicado por el autor, contar con un programa de preparación es importante para educar y mejorar su rendimiento de los empleados, para lo cual se debe emplear técnicas especializadas y planificadas que se aplican en la capacitación; donde los trabajadores de la entidad obtendrá conocimientos y destrezas importantes para cumplir sus objetivos de crecimiento profesional y desempeño laboral en la empresa.

De otro lado Bonache (2006) indica, la capacitación del personal tiene como objetivo mejorar el ajuste entre las personas, el trabajo y la organización, evitar la obsolescencia de sus conocimientos, mantener una estrategia proactiva frente a los cambios, y promover el desarrollo y el crecimiento del personal a corto y largo plazo.

Finalmente, el evitar obsolescencia, pues es ponerse metas a corto plazo, buscando la forma de adquirir conocimiento de diversos medios así como adquirir conocimiento de las personas que ya dominan el tema en la empresa y con la finalidad de poder ayudarse en su evolución.

### **1.3.3 Dimensiones de la variable capacitación empresarial**

#### **1. Dimisión: Diagnóstico de las necesidades de capacitación**

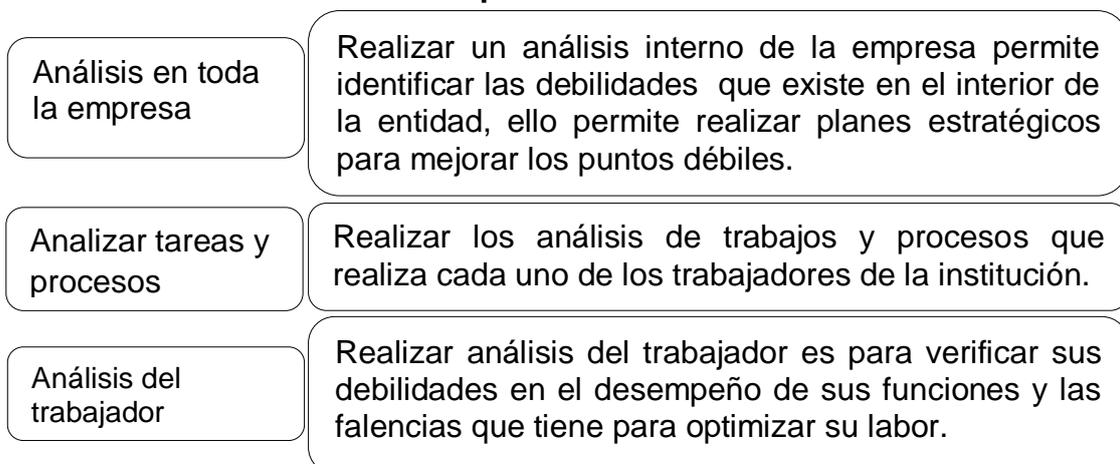
Según Werther y Davis (2008), es el que concede establecer un diagnóstico de los problemas actuales y de los desafíos ambientales que es necesario enfrentar mediante el desarrollo a largo plazo. Al identificarlas necesidades será más práctico darles solución mediante un programa que satisfaga a cada una de ellas.

Dessler y Varela (2011), señalan que el DNC es el primer paso de la capacitación, es determinar qué capacitación necesitan los empleados, si acaso, se requiere. Algunos llaman a esto el proceso de determinar la escasez de habilidades.

Cuando uno realiza un diagnóstico en la empresa debe servir como una ayuda para la formulación de planes de capacitación institucional, el mismo que se realiza para diferenciar de conocimiento de los funcionarios ya que algunos se encuentran desactualizados a los procesos de trabajo. Y el plan de capacitación debe ser dirigido al recurso humano de la institución.

De otro lado, Chiavenato (2008), revelar las necesidades de capacitación es el inicio para aplicar el proceso de capacitación, ésta etapa contribuye a que la institución no corra el riesgo de equivocarse al ofrecer una capacitación inadecuada, lo cual ocasionará gastos innecesarios. Para realizar el diagnóstico de las necesidades de capacitación se deben realizar análisis a los tres niveles organizacionales que se señalan a continuación:

**Gráfico 01**  
**Niveles de organización para diagnosticar las necesidades de capacitación.**



Fuente: Elaboración del Investigador basada en Chiavenato (2007).

Conforme indican diversos autores, acotamos que, el DNC, es un proceso que nos orienta a detectar debilidades en el interior de la institución, así como sus necesidades actuales y futuras del colaborador; lo cual serán subsanados con el programa de capacitación que fortalece los aprendizajes, las destrezas y condiciones de los trabajadores de la empresa.

Teniendo en cuenta estas perspectivas, señalamos algunos elementos y factores que deben considerarse ante un diagnóstico de necesidades de capacitación.

### **1. Beneficios del diagnóstico de necesidades de capacitación.**

Reza (2012), indica, que el diagnóstico de necesidades de capacitación brinda beneficios de la siguiente manera:

- Exámenes y localización de necesidades educativas
- Realizar diagnóstico del entorno de la organización, evaluación del trabajo del personal.
- Obtención de perfiles en los puestos en la organización
- Información detallada para realizar actividades de capacitación.
- Información para calcular el costo de oportunidad del evento de capacitación.

### **2. Resultados esperados de la capacitación**

Como lo señala Mendoza (2005), existen varios alcances que se pueden obtener al aplicar una capacitación, como resultado de determinar las necesidades en los colaboradores, se indican:

- Para elevar el producto de los trabajadores.
- Para obtener el crecimiento y progreso de una empresa,
- Con la capacitación se brinda oportunidades de desarrollo al trabajador.
- Con la capacitación enfrenta cambios y lleva a cabo buen funcionamiento de la empresa.
- Nos adecuamos a nuevos productos y servicios.

Es importante identificar los resultados esperados por los cuales se debe implementaron DNC y analizar los resultados de capacitación que aportarán a institución al realizar capacitaciones reales en la Institución.

Sin embargo, es importante tener en cuenta la diferencia entre productividad y competitividad con la finalidad de garantizar los balances

positivos comerciales y financieros en la empresa después de las intervenciones en la capacitación.

### **3. Expectativas al realizar un análisis interno de los problemas de capacitación.**

Según Reza (2012), nos menciona algunas expectativas al momento de realizar un diagnóstico de necesidades de capacitación, así mismo, Chiavenato (2008), muestra que, entre los problemas de personal provocados por las necesidades no atendidas de capacitación están las que se describen a continuación:

#### **Expectativas al ejecutar un diagnóstico necesidad de capacitación.**

Permite conocer las posibles insuficiencias de habilidades de las personas para desempeñar con efectividad su puesto de trabajo o alcanzar su nivel de competencia.

#### **Problemas por necesidades no atendidas de capacitación**

- ✓ Dificultades en la obtención de buenos elementos.
- ✓ Las relaciones interpersonales deficientes
- ✓ Bajo o poco interés por el trabajo.
- ✓ Excesivo queja de los usuarios
- ✓ La falta de cooperación en la institución.
- ✓ Ausentismo de los trabajadores.
- ✓ Incremento de errores en el desempeño de sus funciones.

Según las expectativas de realizar un DNC y los problemas no atendidos de capacitación; el primero nos indica al hacer un diagnóstico permite conocer las faltas de las destrezas, talentos y competencias de los trabajadores de institución, y al no realizar la capacitación tendremos deficiencias con los trabajadores.

### **4. Ventajas del diagnóstico de necesidades de capacitación**

Según, Mendoza (2005), nos muestra varias ventajas de llevar a cabo un DNC, entre ellos tenemos:

- Permite solucionar diversos problemas y carencias en la institución.

- Plantea acciones y actividades ante cualquier cambio o situación de riesgo de la empresa.
  - Se detecta todo los problemas en las áreas ejecutivas, administrativas y de producción.
  - Detecta desbalances financieros.
  - Proporciona análisis de puestos de trabajo para determinar criterios de ubicación y desplazamientos de los trabajadores en su área respectivo.
- En la Institución realizar diagnóstico de necesidades de capacitación tiene ventajas, porque nos permitirá estar por delante de otra institución, y así tener mejores condiciones para hacer las cosas mejor, nosotros tendremos ventajas sobre otra institución porque conocemos nuestro problema interno.

## 5. Tipos de análisis de un diagnóstico de necesidades de capacitación

Mondy y Noe (2005), exteriorizan que el primer paso en el proceso de capacitación y desarrollo consiste en determinar las necesidades específicas de capacitación y desarrollo, las cuales se determinan mediante un análisis de tres niveles, los mismos que se indican:

**Análisis organizacional:** Realizar un estudio organizacional es con la finalidad de lograr cambios en la institución, de acuerdo a las necesidades de los trabajadores y el contexto externo que cuenta la entidad. Asimismo, busca ver situaciones de conflicto y crisis en la organización.

**Análisis de tareas:** Realizar estudio de tareas se requiere de los usuarios completar una tarea, de esa manera se realiza un análisis detallado de las tareas para lograr un sistema actual y los flujos de información de las tareas asignadas.

**Análisis de personas:** La organización Institucional debe saber qué competencias clave se encuentran cubiertas por sus propios empleados, qué competencias se pueden mejorar fácilmente a través de programas de capacitación y qué competencias no se cubren, dando lugar a la posibilidad de contratar a personas en competencias carentes.

Este punto guarda una estrecha correlación con el anterior, ya que a la hora de conocer a los trabajadores y sus habilidades se detectará que existen

competencias que no se pueden mejorar o que resultan demasiado costosas en términos de tiempo y recursos.

## **6. Competencias laborales**

Según Blog PeopleNext, las competencias laborales tienen que ver con la capacidad, habilidades, conocimientos y aptitudes en el profesional que le permiten asumir los retos y contingencias que pueda traer su puesto de trabajo de una mejor manera. Asimismo muestra, cuales son las competencias laborales en un profesional que más valor le trae a su organización, entre ellos se muestra:

### **1. Trabajo en equipo**

Trabajar en equipo es realizar el trabajo en forma coordinada, donde los participantes van a intercambiar experiencias de trabajo entre ellos mismos, así como deben respetar sus roles y funciones de cada uno, esto con la finalidad realizar tarea conjunta para lograr objetivo común de la compañía.

El trabajo en equipo, es el conjunto de trabajadores, con diferentes formas de pensar, y con diferentes opiniones, así como con varios planteamientos; de esa manera podemos afirmar que trabajar en equipo es tener los mismos objetivos, es decir perseguir una meta y finalmente esa meta nos va a conducir a lograr un fin común.

### **2. Organización**

En la empresa, es un conjunto de trabajadores quienes trabajan de manera coordinada y todos empleados conciertan acciones con la finalidad de llegar a objetivos, metas y fines de la empresa. Cuando la empresa está organizada tiende a ser competitivo con las entidades que existe en el mercado.

De otro lado, la organización es un sistema, entonces la organización viene a ser un sistema diseñado para cumplir muchos objetivos y metas. Supongamos que en una empresa hay un sistema y se subdivide en subsistemas; entonces tendremos área de contabilidad, área de tesorería o departamento de enfermería y producción agropecuaria en el caso de la institución.

Finalmente la organización de la empresa, es para lograr una mejor asignación y un uso más eficiente de sus talentos humanos, así como el control de sus bienes materiales y los bienes financieros con la finalidad de lograr objetivos deseados por dicha entidad, cuya finalidad de organización empresarial es para simplificar el trabajo busca, coordinar funciones y actividades, para así optimizar el buen uso de los recursos. El fin es querer que todo se muestre sencillo y fácil para los trabajadores de una empresa así como para sus clientes.

### **3. Especialidad de analizar datos y reportes**

El profesional de entidad debe contar con la capacidad de realizar análisis e interpretación de datos así como reportar información de la entidad, esto nos permite conocer con profundidad el entorno real que la empresa afronta, de esa manera simplificamos, describimos y descubrimos sus relaciones aparentemente oculta para luego construir nuevos conocimientos teniendo como base los existentes.

### **4. Habilidad para tomar decisiones**

La toma de decisiones de un líder empresarial es una decisión que puede tener éxito o no, en muchas ocasiones es muy importante, pero lo más importante es hacerlo teniendo en cuenta la ruta vertical del progreso. Resolver problemas y tomar decisiones es una habilidad para emplear en el lugar donde laboramos y es fundamental para el líder porque es un esfuerzo humano que realiza con la finalidad de superar las dificultades que está sucediendo en el entorno de la empresa.

Tomar decisiones en forma acertada forma parte de nuestra vida diaria. En nuestra profesión también tomamos decisiones en forma diaria. Como director de la institución o jefe de una empresa la toma de decisiones es en forma permanente, tomar decisiones acertadas marca el futuro de la empresa, el éxito o fracaso del mismo. Sin embargo en muchas ocasiones los gerentes de la empresa toman decisiones muy apresuradas tal vez presionados por las externalidades evitando la participación de los trabajadores quienes conocen la realidad verídica de la entidad.

## **5. Orientación al cliente**

En el Instituto, orientar al cliente des una actitud permanente de los trabajadores del área administrativo cuya función lo cumple la secretaria de la institución, esto con la finalidad de que el cliente salga satisfecho por los servicios recibidos. El encargado de atención y orientación al usuario tiene que conocer las cualidades del producto y servicio de la institución, sus carencias y prioridades de los usuarios y conocer mucho de la comunicación de manera acertada para llegar y satisfacer al usuario.

Asimismo, es la habilidad y predisposición de una persona a atender y comprender las necesidades e interés de clientes internos y externos. La capacidad de descubrir y brindar satisfacción de sus necesidades de los clientes tanto del ámbito local y nacional.

## **6. Creatividad e innovación**

Es la habilidad del trabajador con la que genera ideas y dan solución a problemas nuevos existentes en la institución, ellos encuentran mejores formas para resolver problemas o generan nuevas asociaciones entre los ya existentes personas lugares u objetos, por lo tanto la creatividad e innovación es una habilidad ilimitada que se aplica en toda situación, lo más importante puede ser entrenada a través de herramientas y estrategias para la generación de nuevas ideas.

Una de las estrategias es fortalecer la imaginación formulando muchas preguntas y luego generar muchas soluciones de la misma pregunta planteada, para ello recomendamos utilizar la lluvia de ideas; para plantear lluvia de ideas es necesario reunirse todo los trabajadores los mismos que deben estar involucrados, teniendo como reglas generar el máximo de ideas posibles en un corto tiempo. En esta etapa ninguno de los trabajadores puede contradecir sobre las ideas planteadas; seguidamente se debe valorar todas las ideas planteadas en su conjunto, para lo cual se debe seleccionar la mejor idea para solucionar los problemas.

La creatividad también consiste en romper una serie de barreras de normas y de modos de actuar para ir rescatando lo que tenemos en mente y sacarle provecho; mientras que innovar es ser diferente a los competidores tales como innovar en procesos e innovar en gestión.

## **7. Comunicación efectiva**

Los problemas de comunicación efectiva sufre gran parte de la población del mundo actual, esto se relaciona con la incompetencia que se presenta en la forma de dialogar. Muchos profesionales sufren de incapacidad de que sean escuchados para reconocer el trabajo que realizan. Sin embargo otros profesionales con gran nivel de comunicación efectiva son los más productivos a diferencia de las personas que tienen miedo de hablar en público. Los profesionales con experiencia de comunicación van disertar sus ideas de una manera más clara demostrando mayor confianza hacia el público. Además tiende a obtener un liderazgo o jefe de cualquier institución.

Desde nuestro punto de vista, muchos aspirantes postulan a una plaza vacante para la cual se consideran capacitados; pero, tras avanzar en el proceso de evaluación no logran el empleo. Esto es porque tienen carencia de talento y mucho tienen que ver que no cuentan con las habilidades y rasgos necesarios para superar retos y resolver problemas en el trabajo, a esto lo denominamos competencias laborales.

## **8. Fases del Diagnóstico de Necesidades de capacitación**

Chicaiza (2010) Existen varios procedimientos para el desarrollo del proceso de Diagnóstico de Necesidades de Capacitación, entre las principales etapas del proceso del DNC se pueden identificar:

- ✓ Establecimiento de situación de los trabajadores para detectar su nivel de trabajo, su rendimiento y sus actitudes de conformidad a sus funciones que desempeña cada uno de los empleados.
- ✓ Coordinar con el jefe de personal para obtener información sobre desempeño laboral de los trabajadores de la institución.

- ✓ Anotar la información, los mismos que permitan clasifica y calificar en el futuro.

## 9. Herramientas de diagnóstico de necesidades de capacitación

Como indica Chiavenato (2008), existen diversas formas para efectuar un diagnóstico de necesidades, las cuales se detallan en la siguiente figura:

**Gráfico Nº 2**

### Herramientas de (DNC) diagnóstico de necesidades de capacitación

|   |  |
|---|--|
| Evaluación de desempeño                         | Permite buscar a aquellos trabajadores que realizan sus trabajos de manera satisfactoria.  |
| Observación                                     | Verificar donde realiza sus trabajos de manera eficiente.                                  |
| Cuestionario                                    | Aplicar cuestionarios y listas en donde nos muestran las evidencias.                       |
| Solicitud de supervisores y gerentes            | Los supervisores y gerentes deben solicitar aplicación de capacitación a sus trabajadores. |
| Reuniones por departamentos                     | Ver problemas de ordenamientos administrativos y ejecutivos por cada área y departamento.  |
| Exámenes de empleados                           | Realizar exámenes de selección a los trabajadores  |
| Reorganización del trabajo                      | Reorganizar el sistema de trabajo para mejorar el desempeño laboral.                       |
| Entrevista de salud                             | Realizar entrevista cuando los trabajadores de la empresa deciden retirarse de la entidad. |
| Análisis de puestos y especificación de puestos | Ubicación en puestos claves para mejorar el rendimiento del trabajador                     |
| Informes semanales de cada área de producción.  | Cada jefe de área debe realizar informes semanales para ver el sistema de producción.      |

Fuente: Elaboración del investigador basado en Chiavenato (2008)

## **2. Dimensión: Desarrollo de programas de capacitación**

Guerrero J. (2015) es un proceso organizado y constituido por medio del cual se suministra información y se facilitan habilidades a una persona para que desempeñe a complacencia un trabajo determinado.

Bohlander y Snell (2008), una vez que se han determinado las insuficiencias de capacitación, el siguiente paso es diseñar el tipo de ambiente de aprendizaje necesario para su mejoramiento. El éxito de los programas de preparación depende de la capacidad de la organización para identificar las insuficiencias de formación.

Desarrollar un programa de capacitación ya sea general o por objetivos específicos, le ayudará a transmitir mejor los valores de su empresa, favoreciendo una mejor integración entre su personal y generando empleados competitivos e identificados con la visión de la empresa. Esto va ayudar para que toda la empresa vaya en una misma orientación, con la intención de alcanzar los objetivos frecuentes.

Coinciden los autores en cuatro asuntos del plan de capacitación:

### **▪ Objetivos instruccionales**

Analizar integralmente las funciones de las organizaciones, para elaborar un diagnóstico e implementar un adecuado sistema de capacitación, entre los objetivos tenemos:

- ✓ Mejora los procedimientos de trabajo.
- ✓ Mejora la motivación del personal de la entidad.
- ✓ Reduce los rechazos en la producción.
- ✓ Eliminar las quejas de los usuarios por la mala atención o errores en los trámites documentarios.
- ✓ Disminuir las ausencias y cambio de personal por escaso conocimientos.
- ✓ Mejorar la productividad y rentabilidad de los trabajadores.

- **Deseo y motivación de la persona.**

Según Arias Galicia (2001), Motivación está compuesto por todos aquellos componentes capaces de provocar, mantener y dirigir la conducta hacia un objetivo deseado.

La motivación a todo los trabajadores de la empresa, va generar un estado emocional y mental favorable, cuando el personal está más motivado tiende a desarrollar cualquier acción de manera eficiente.

Existen 3 motivaciones a las que los empleados asignan más valor son las siguientes:

1. Reconocimiento y aprecio por la labor desarrollada
2. Sentirse parte de algo más grande que uno mismo.
3. Sentir apoyo y ayudar en situaciones de retos o problemas.

- **Principios de aprendizaje**

Son premisas esenciales e iniciales, los mismos que son utilizados para el proceso de aprendizaje eficaz. Los principios también son conocidos como leyes de aprendizaje, que son generalmente aplicables a este proceso

Los principios de aprendizaje son:

- Individualidad
- Fundamentación.
- Motivación
- Graduación.
- Participación.
- Retroalimentación.
- Principio de la transferencia.
- Principio del resultado.

### **Características de los instructores**

Es la persona que ofrece los conocimientos obligatorios de orden teórico práctico al grupo de trabajadores que se le asignen, dentro de un tema definido, sus características son:

**Figura N° 3**

**Características principales de un buen capacitador.**

|  |   |
|--|---|
| Habilidades técnicas y funcionales                     | El capacitador debe contar con habilidades y técnicas para desarrollo de la capacitación          |
| Capacidad para enseñar                                 | Debe contar con conocimiento y capacidad para enseñar a los trabajadores sobre el tema o programa |
| Modulación de voz                                      | Dominio y modulación de su voz  |
| Humor  | Debe utilizar el sentido del humor  |
| Paciencia  | Contar con mucha paciencia para emplear experiencia   |
| Conocimiento para la actividad que estamos capacitando | Debe conocer de manera profunda el tema a capacitar.  |
| Estímulo   | Brindar estímulos a los capacitados para el mejor desempeño en su trabajo final                   |
| Confianza en sí mismos                                 | Brindar confianza a los participantes en la capacitación  |
| Buen oyente  | Permitir la participación de los capacitados para exponer sus inquietudes.                        |

Fuente: Elaboración del investigador basado en Bohlander y Snell (2008)

**3. Dimensión: Impartición o ejecución de la capacitación**

Hernandez, R. (2010) El éxito de cualquier actividad de capacitación obedecerá en gran parte de las habilidades de enseñanza y características personales de los capacitadores. Estos responsables de capacitación, son las personas situadas en cualquier nivel jerárquico, experto o especializado en determinada acción o trabajo y que transmite sus instrucciones de manera organizada.

La ejecución de la capacitación, consiste en poner en práctica donde el ponente o capacitador utiliza diversos materiales y

metodologías para impartir contenidos con los trabajadores de la entidad.

En este proceso es trascendente tener en cuenta los siguientes:

- ✓ Instaurar una secuencia lógica y didáctica del contenido.
- ✓ Constituir las sesiones de aprendizaje y las herramientas que se van utilizar.
- ✓ Sensibilizar a los trabajadores sobre los contenidos y objetivos a impartir.
- ✓ Hacer una motivación e involucrar a los trabajadores
- ✓ Mantener una buena relación con los trabajadores
- ✓ Vigilar el programa de capacitación para hacer las mejoras necesarias.

Asimismo, es necesario considerar las siguientes técnicas para tener un éxito en la implementación del plan de capacitación:

- Elegir opciones de capacitación: Grupal, individual, a distancia
- Elegir modalidades de capacitación: Seminario, cursos, conferencias, taller.
- Organizar el evento de capacitación: Entre ellos hacemos selección de participantes, logística del evento.
- Realizar los eventos de capacitación. Ejecución de capacitación.

#### **4. Dimensión: Determinación del proceso de evaluación**

El proceso de evaluación implica la indagación, comprensión y aplicación de los conceptos, propósitos y funciones de la evaluación educativa así como de las técnicas de investigación básicas como las mencionadas con anterioridad, para lo cual es fundamental su estudio previo y a conciencia.

Con el proceso de evaluación nos va permitir verificar los resultados de la capacitación que se ha implementado en todos

los trabajadores de la institución, y así comprobar que se ha logrado el aprendizaje en su totalidad de los participantes.

El proceso de evaluación consta de cuatro etapas:

- Preparación en que se comprueba: a) que se evalúa, b) qué tipo de evaluación se aplicará: diagnóstica, formativa o sumativa; c) criterios para realizar juicios sobre los productos de aprendizaje y d) selección de las técnicas de assesement más apropiadas para tener la información.
- Assesement. Aquí se determinarán: a) estrategias para obtener información y b) administración de las estrategias, c) eliminación del sesgo y d) cómo se llevará a cabo el assesment.
- Evaluación: a) el profesor interpreta la información del assesment y hace juicios sobre el progreso de los estudiantes; b) el profesor toma decisiones sobre los programas de aprendizaje de los estudiantes y reporta el progreso a los estudiantes, a los padres y al personal apropiado de la escuela.

La evaluación del desempeño ayuda a que los trabajadores crezcan, y realmente identificar las fortalezas o debilidades que tienen el trabajador. Una de las actividades más importantes de cualquier empresa, es saber el desempeño que está teniendo su gente. Porque finalmente el desempeño valida al resultado. Los gerentes y colaboradores deben ser los más interesados en realizar evaluación a los trabajadores. Así mismo la evaluación de desempeño laboral debe ser continua y no de una sola vez, todas las personas necesitan de retroalimentación de lo que estamos haciendo día a día, muchos están trabajando con la rutina, y eso es un riesgo para la institución porque la gente no tiene aprendizaje.

De otro lado Según Doménech (1999) la evaluación forma parte de un proceso más amplio que supone la gestión y elaboración de un proyecto de capacitación. Las etapas son:

1. Realizar planificación sobre indicadores a ser evaluado.
2. Recopilar información para ser valorado según la situación.
3. Realizar las conclusiones y recomendaciones.

García, (2011). Indica, desde el inicio que se diseña un programa de capacitación, debe estar establecido la forma de cómo se deberá verificar que los planes se hayan cumplido tales como se planearon, esto es, se debe diseñar la forma en que se vayan a evaluar, tanto el proceso, como los resultados obtenidos. Por lo tanto, diseñar un método de evaluación de la capacitación o de un sistema de aprendizaje, incluye su propia evaluación, porque de lo contrario, no se podrá verificar en forma correcta si se cumplió con los objetivos instruccionales, si el programa cumplió las expectativas del grupo o si las técnicas didácticas fueron las adecuadas al programa.

El proceso evaluativo nos va permitir una medición objetiva, integral y sistémica de los profesionales que laboral en la institución así como el logro de resultados de la capacitación. Es importante para descubrir si un empleado tiene problemas para integrarse a la institución e identificar las insuficiencias del personal evaluado, así como sus capacidades y fortalezas.

#### **1.3.4 Dimensiones de la variable desempeño laboral**

##### **Desempeño laboral**

Milkovich y Boudrem(1994),consideran otra serie de características individuales, entre ellas: 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.

De otro lado, se constituye en un medio importante para mejorar la productividad, por lo tanto es muy importante en las empresas y organizaciones que motiven a sus trabajadores para que tengan un trabajo óptimo y tengan una producción mejor.

El desempeño laboral según (Chiavenato 2008), Es la actuación del trabajador en la búsqueda de los objetivos trazados, este constituye la estrategia individual para lograr los objetivos y metas.

Un punto muy importante es conocer el desempeño laboral, esto va determinar si un empleado está cumpliendo o no con la expectativa que se esperan de ellos, también si no se hace retroalimentación podemos pensar que está haciendo un trabajo fabuloso pero a la vista de jefes compañeros no están haciendo un trabajo de excelencia.

Cuáles son los beneficios de realizar una evaluación de desempeño, porque nos ayuda a volver a comunicar cuales son los objetivos de la organización o del puesto, a volver a refrescar la mente de los empleados y vuelves a encausar de nuevo a los trabajadores.

El triunfo de una institución va depender del buen trabajo y felicidad de sus empleados. Si los empleados trabajan a su agrado, su producción será mejor, y como resultado se incrementará la producción de la empresa.

Finalmente la motivación de los empleados que tenga en su lugar de trabajo será fundamental para tener resultados óptimos. Por ello se recomienda incentivos para mejorar el desempeño laboral, el mismo que sirve como recompensa por los logros obtenidos en beneficio de la empresa, así mismo prima mucho el clima organizacional para tener estabilidad emocional y laboral en la institución.

## **1. Dimensiones: calidad de trabajo**

Fernandez, (2012) Menciona, la calidad de trabajo, es la cuestión que debemos resolver cuando se trata de buscar la satisfacción del cliente, porque, no nos engañemos, realizar un trabajo de calidad no es lo mismo que dar un servicio de calidad. En el primer caso, un encargo resuelto brillantemente no tiene por qué suponer que el cliente perciba que ha recibido un buen servicio. Sin embargo, un servicio de calidad, incluso en el caso de que el resultado de nuestro trabajo no haya alcanzado los objetivos inicialmente previstos, puede generar una satisfacción del cliente pareja o superior.

Las empresas deben brindar seguridad a sus trabajadores evitando muros que lo impidan y puede producir frustración, tensión, esto puede acumular en el individuo como ansiedad, insomnio, apatía desinterés, pueden optar de mala gana contra el personal, tanto físico como verbal.

La calidad de trabajo o calidad de servicio es lo que busca la complacencia del cliente. Un trabajo y servicio de eficacia brinda bienestar óptimo a los clientes o consumidores.

En el mundo de la globalización la calidad de trabajo beneficia a la empresa y al cliente, imaginamos en una institución se brinde un trabajo y un servicio de calidad, el cliente, por la misma percepción quedará satisfecho y consecuentemente éste cliente recomendará a otros usuarios y/o clientes que en la institución o empresa realizan trabajo y brindan servicio de calidad.

## **2. Dimensión: Responsabilidad Laboral**

Según noticias de David Guiu / CEO de SOCIALetic.com (2017), La responsabilidad laboral, en definitiva las responsabilidades que asumen en el mundo laboral, es en resumidas cuentas lo que hace progresar al empleado. Es decir, cuanto mayor sea el nivel de compromiso que asume

un empleado, mayor será su perspectiva en la empresa. No por ello se debe menospreciar al último eslabón de la cadena, sino que debe considerarse al conjunto de trabajadores en general como indispensables y únicos; cada uno ocupándose de sus obligaciones diarios.

Asimismo, el mismo autor indica, una buena definición podría ser: conseguir, recomendar, visitar, realizar y contabilizar.

Desde nuestro punto de vista, la responsabilidad laboral de los trabajadores en la institución pública es hacer las cosas bien cumpliendo con sus funciones establecidas en el reglamento institucional, de esa manera existe mucha responsabilidad en el interior de la institución el mismo que hace progresar a la entidad; sin embargo, se discrepa respecto a mayor nivel de responsabilidad lo que indica el autor, debido que existen trabajadores que desconocen sus responsabilidad laboral y esto no se cumple mayormente en instituciones públicas o del estado.

### **3. Dimensión: Trabajo en equipo**

Según Gómez y Acosta (2003) Una de las condiciones de trabajo de tipo psicológico que más influye en los trabajadores de forma positiva es aquella que permite que haya compañerismo y trabajo en equipo en la empresa donde preste sus servicios, porque el trabajo en equipo puede dar muy buenos resultados; ya que normalmente estimula el entusiasmo para que salgan bien las tareas encomendadas.

De otro lado, definimos como un conjunto de trabajadores con diferentes formas de imaginación, diferentes dictámenes, diversos planteamientos, es una necesidad que se requiere que trabajen todos juntos, y, trabajar juntos implica tener unos mismos objetivos, es decir perseguir una meta y finalmente un fin común.

Maddux. R (2000), establece diversas ventajas de los trabajos en conjunto:

- **Más motivación.** Es mirar hacia adelante con optimismo e inteligente, poner el talento en acción con ilusión en lo que se hace, teniendo valor ante los retos, con actitud positiva, compartir conocimientos, innovar en tu rutina, observar los pequeños detalles y no a la negatividad.
- **Mayor compromiso.** Tener mayor compromiso es una decisión del personal y para lograr las metas en equipo se requiere como objetivo de la organización tener un buen compromiso institucional.
- **Más ideas.** Cuantas más ideas de los trabajadores se tiene, mejor serán los resultados de lograr el objetivo conjunto.
- **Más creatividad.** En una empresa, siempre existe trabajadores con mayor creatividad, esto va ayudar a generar nuevas ideas y pensamientos para obtener buenos logras y solucionar diversos conflictos.
- **Mejora la comunicación.** La comunicación en el trabajo es de vital importancia, con ello se va evitar consecuencias negativas en la empresa; ello va contribuir en el mejor funcionamiento de la compañía.
- **Mejores resultados.** Cuando los buenos trabajadores tienen la misma idea y se juntan en equipo, se va obtener buenos resultados y consecuentemente se logra los objetivos de la compañía.

Realizar trabajo en equipo es realizar un trabajo común entre varios trabajadores y de diferentes especialidades, lo cual los vincula con el objetivo general y específico de la

institución. Las instituciones que provocan entre trabajadores un clima de unión, van obtener buenos resultados que beneficia a la institución, así se fomenta compañerismo y buen clima institucional.

#### **4. Dimensión: compromiso institucional**

Arias (2001) conceptualiza el compromiso colectivo dividido en tres componentes: afectivo, de continuidad y normativo; de esta manera la naturaleza del compromiso es, respectivamente, el deseo, la necesidad o el deber de permanecer en la organización o Institución. El compromiso no solo es afectivo o necesidad, sino también es responder por la conservación de los elementos, muebles y enseres que hacen parte de la planta física de la institución.

- **Compromiso afectivo:** Se refiere a los lazos apasionadas en donde los trabajadores forjan con su institución.
- **Compromiso de continuación:** Con este compromiso, el trabajador se siente comprometido con la entidad y siente como si estaría en su casa, ellos invierten tiempo y esfuerzo y dejarlo significaría perder todo lo adquirido en la compañía.
- **Compromiso normativo:** Es el trabajador que tiene lealtad con la institución y un sentido moral, por ejemplo cuando la entidad haya invertido en su capacitación y preparación en nuevas tendencias y tecnologías. Ellos se sienten comprometidos de cumplir bajo la norma de lealtad por la inversión que hizo en los trabajadores.
- Chiavenato, (2008) detalla que el compromiso empresarial es la impresión y la penetración del pasado y del presente de la organización, como también el conocimiento y distribución de los objetivos de la organización por todos sus trabajadores. Aquí no hay lugar

para la alienación del empleado, sino para el trabajo del mismo.

Desde nuestro punto de vista se establece, en los talentos de los trabajadores en el cual demuestran su orgullo y su identificación con la institución o con la empresa a la que pertenecen. En otras palabras ponerse la insignia de la institución y verse como familia de la empresa. Esas actitudes de los trabajadores son beneficiosas para la empresa toda vez que vamos a contar con trabajadores identificados que dan buen resultado para lograr los fines de la institución.

## **1.4 Formulación del problema**

### **1.4.1 Problema General**

¿De qué forma la capacitación empresarial se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores del Instituto Superior Tecnológico Público, Jesús- 2018?

### **1.4.2 Problema Específico**

1. ¿De qué forma el diagnóstico de las necesidades de capacitación se relaciona con desempeño laboral de los trabajadores del Instituto Superior Tecnológico Público, Jesús- 2018?.
2. ¿De qué forma el desarrollo de programas se relaciona con desempeño laboral de los trabajadores del Instituto Superior Tecnológico Público, Jesús- 2018?.
3. ¿De qué forma la impartición o ejecución de capacitación se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores del Instituto Superior Tecnológico Público, Jesús- 2018?
4. ¿De qué forma la determinación del proceso de evaluación de los resultados se relaciona con desempeño laboral de los trabajadores del Instituto Superior Tecnológico Público, Jesús- 2018?

## **1.5 Justificación del estudio**

### **1.5.1 Empresarial**

**Trascendencia:** Las entidades empresariales que cuentan con similar característica, pueden implementar programas de capacitación empresarial como se presenta en el presente estudio.

**Viabilidad:** Teniendo en cuenta la necesidad de tendencias de capacitación, el presente está garantizado por contar con información optima requerida para el desarrollo de la investigación.

**Pertinencia:** Al ser una necesidad, se justifica que debe ser mejorada en términos de trabajos empresariales.

**Coherencia:** Se justifica porque se percibió una necesidad real de brindar capacitación empresarial para lograr y mejorar su desempeño en el ámbito laboral.

**Consistencia:** Apunta a optimizar los procesos productivos de la entidad, evidenciando acciones significativos en materia de desempeño laboral.

### **1.5.2 Justificación Teórica**

Habiendo detectado las falencias con el diagnóstico realizado al interior de la institución, se implementa una propuesta de capacitación empresarial, lo que va permitir la intervención como variable independiente, con la finalidad de dar solución al problema diagnosticado la capacitación empresarial, para el buen desempeño laboral de los empleados en el Instituto, motivo por el cual se busca validar el programa.

### **1.5.3 Justificación Práctica**

Esta indagación justifica como el propósito es aportar discernimiento existente sobre capacitación empresarial, como herramienta de estimación del desempeño laboral, cuyos efectos de esta exploración podrá reglamentar en una propuesta para ser insertado como conocimiento de los trabajadores.

#### **1.5.4 Justificación Metodológica**

El presente estudio contribuye académicamente para generar nuevos conocimientos, modelos de planes y conceptos de aplicación de las normas legales, así como el desarrollo de una investigación sistematizada, cuyos resultados servirán como antecedentes para la implementación de capacitaciones en las empresas.

Para el lograr nuestros objetivos de estudio se utilizó instrumentos de comprobación, la cual buscará obtener resultados en el desempeño laboral en los trabajadores del Instituto Superior Tecnológico Público Ricardo Salinas.

### **1.6 Hipótesis**

#### **1.6.1 Hipótesis General**

La capacitación empresarial se relaciona significativamente con el desempeño laboral de los trabajadores del Instituto Superior Tecnológico Público, Jesús- 2018

#### **1.6.2 Hipótesis Específica**

1. El diagnóstico de las necesidades de capacitación se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores del Instituto Superior Tecnológico Público, Jesús- 2018
2. El desarrollo de programas se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores del Instituto Superior Tecnológico Público, Jesús- 2018
3. La impartición o ejecución de la capacitación se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores del Instituto Superior Tecnológico Público, Jesús- 2018
4. La determinación del proceso de evaluación de los resultados se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores del Instituto Superior Tecnológico Público, Jesús- 2018.

### **1.7 Objetivos**

#### **1.7.1 Objetivos General**

Determinar y analizar de qué forma capacitación empresarial se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores del Instituto Superior Tecnológico Público, Jesús- 2018.

### **1.7.2 Objetivos Específicos**

- ✓ Determinar y analizar de qué forma el diagnóstico de las necesidades de capacitación se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores del Instituto Superior Tecnológico Público, Jesús- 2018
- ✓ Determinar y analizar de qué forma el desarrollo de programas se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores del Instituto Superior Tecnológico Público, Jesús- 2018
- ✓ Determinar y analizar de qué forma la impartición o ejecución de la capacitación se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores del Instituto Superior Tecnológico Público, Jesús- 2018
- ✓ Determinar y analizar de qué forma la determinación del proceso de evaluación de los resultados se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores del Instituto Superior Tecnológico Público, Jesús- 2018

## II. MÉTODO

La presente investigación se realizó utilizando el método científico, que viene a ser “Conjunto de procedimientos por los cuales a) se plantean los problemas científicos y b) Se ponen a prueba las hipótesis científicas”. Bunge, M. (2000, p.33).

La aplicación del método científico se inició con la aplicación de encuesta en los trabajadores del Instituto Superior Tecnológico Público, Jesús-2018, el mismo que se ve reflejado en la capacitación empresarial y como efecto su relación con el desempeño laboral de los empleados del instituto.

Así mismo se emplearon métodos particulares como:

### **Método descriptivo**

Los métodos descriptivos son cualitativos o cuantitativos. Los principales métodos de la investigación descriptiva son el observacional, el de encuestas y los estudios de caso único. (Hernández, Fernández, & Baptista 2010, p.79).

Con este método, describimos de manera sistemática sus características de la población del instituto, su situación o área de interés sobre la base de la hipótesis planteada. Con este método realizamos análisis de datos e información. Es posible establecer en ambos enfoques tanto cualitativos usando símbolos verbales y cuantitativos utilizando símbolos matemáticos.

### **Método Estadístico**

Consiste en recabar, elaborar e interpretar los resultados estadísticos por medio de la búsqueda de los mismos. Se puede decir es sucesión de ordenamientos para el procesamiento de datos tanto cualitativos usando símbolos verbales y cuantitativos utilizando símbolos matemáticos.

En la investigación, el método estadístico que se usó, tiene las siguientes etapas: a) Recolección de información, recuento de datos, presentación de resultados con cuadros y gráficos, síntesis y análisis de los resultados obtenidos, haciendo la comparación de las medidas de resumen calculadas.

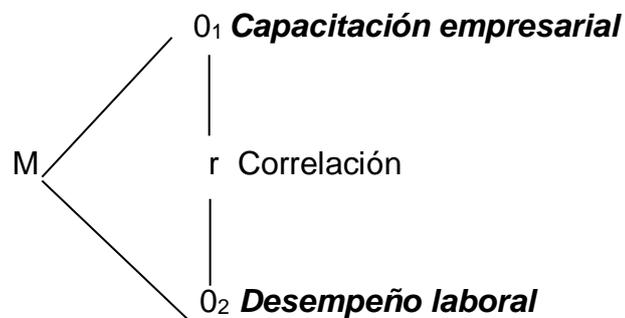
## 2.1 Diseño de investigación

La estructura se realizó realizando el control de la misma con la finalidad de obtener datos exactos y determinar la relación de acuerdo al interrogante planteado en la investigación y a la hipótesis de investigación.

Realizar un buen diseño es una estrategia que se realiza en la investigación para dar una adecuada solución al problema de investigación planteada.

El diseño correlacional consiste en recolectar dos o más conjuntos de datos de un objeto de investigación con la intención de determinar la relación entre estos datos:

Se muestra en imagen:



Dónde:

M = Muestra de la Investigación

O<sub>1</sub> = Capacitación empresarial V.1

O<sub>2</sub> = Desempeño laboral V.2

r = Correlación entre dichas variables

## 2.2 Variables, operacionalización

### 2.2.1 Variables

#### Variable 1: Capacitación empresarial

##### Definición conceptual

Fleitman Jack. (2013), proceso mediante el cual se alcanza el crecimiento, destrezas y actitudes para su posterior desarrollo y actuación en forma permanente, continua de todo trabajador que pertenece a una institución.

##### Variable cualitativa:

La variable no se puede medir numéricamente porque está relacionada a características. Sus variables cualitativas son

etiquetadas para representar categorías o cualidades. La variable cualitativa puede ser nominal y ordinal.

### **Variable Cuantitativa**

“Es aquellos que sus valores al ser medidos pueden expresarse numéricamente en diversos grados”. (Hernández R, Fernadez C, & Baptista P.2010).

La variable cuantitativa es la que se grafica a través de un número, por lo que se puede realizar operaciones aritméticas.

### **Dimensiones:**

- D1. Diagnóstico de necesidades de capacitación (DNC).
- D2. Programa de capacitación
- D3. Ejecución de capacitación.
- D4. Proceso de evaluación.

### **Variable 2. Desempeño laboral**

#### **Definición conceptual.**

Según Morales (2009), Desempeño laboral, se constituye en un medio importante y por éste se mejora la productividad.

### **Dimensiones:**

- D1. Calidad de trabajo
- D2. Responsabilidad Laboral
- D3. Trabajo en equipo
- D4. Compromiso institucional

## **2.2.2 Operacionalización de variables**

Matriz de operacionalización

| <b>Variables</b>                     | <b>Definición Conceptual</b>  | <b>Definición Operacional</b>  | <b>Dimensiones</b>   | <b>Indicadores</b>   | <b>Escala de medición</b> |
|--------------------------------------|---|--|--|--|---------------------------|
| Programa de capacitación empresarial | Fleitman Jack. (2014), proceso mediante el cual se alcanza el crecimiento, destrezas y actitudes para su posterior desarrollo y actuación en forma permanente, continua de todo trabajador que pertenece a una institución. | Es una variable de tipo categórica, de naturaleza cuantitativa, de escala ordinal, el atributo de la escala es el orden y en la encuesta los ítems presentan respuestas politómicas          | Detección o diagnóstico de las necesidades de capacitación | Cambio de métodos y procesos de trabajo<br>Sustituciones y movimientos de personal<br>Cambio de los programas de trabajo | Ordinal                   |
|                                      |   |  | Desarrollo de programas de capacitación                    | Reacción, Aprendizaje, Conducta<br>Resultados  |                           |
|                                      |   |  | Impartición o ejecución de la capacitación                 | Medir, Analizar, Controlar<br>Mejorar  |                           |
|                                      |   |  | Determinación del proceso de evaluación                    | Planeamiento, Evaluación,<br>Resultados, Verificación  |                           |
| Desempeño laboral                    | Según Morales (2009), Desempeño laboral, se constituye en un medio importante y por esta mejora la productividad.   | También es una variable de tipo categórica, de naturaleza cuantitativa, de escala ordinal, el atributo de la escala es el orden y en la encuesta los ítems presentan respuestas politómicas. | Calidad de trabajo   | Condición de trabajo<br>Motivación<br>Rendimiento  | Ordinal                   |
|                                      |   |  | Responsabilidad laboral                                    | Oportunidad<br>Percepción de usuarios<br>Precisión   |                           |
|                                      |   |  | Trabajo en equipo  | Comparabilidad<br>Pertinencia<br>Fiabilidad  |                           |
|                                      |   |  | Compromiso institucional                                   | Alto grado de comunicación<br>Identificación con el equipo<br>Visión común de los resultados<br>Actitud proactiva        |                           |

## 2.3 Población y muestra

### 2.3.1 Población

Según, Hernández, Fernández y Baptista, (2010) la población es un conjunto de todos los casos que concuerdan con una serie de especificaciones (p.235)

La población objeto del estudio son trabajadores de la diferentes áreas del Instituto de Educación Superior Tecnológico Público “Ricardo Salinas Vara”, haciendo un total de 20 trabajadores.

**Tabla 1**

Población de estudio

| Nº | Áreas                                    | Total de empleados |
|----|--|--------------------|
| 1  | Dirección General                        | 2                  |
| 2  | Secretaría Académica                     | 2                  |
| 3  | Jefatura de Unidad Administrativa        | 3                  |
| 4  | Jefatura Académica de Enfermería Técnica | 2                  |
| 4  | Jefatura de Producción Agropecuaria      | 1                  |
| 5  | Jefatura de tópicos                      | 5                  |
| 6  | Jefatura de Actividades Productivas      | 5                  |
|    | <b>TOTAL</b>                             | <b>20</b>          |

FUENTE: Informe de recursos humanos

ELABORACIÓN: Del investigador según cuadro de recursos humanos

### 2.3.2 Muestra

Para el presente estudio de investigación se ha tomado la muestra según indica Hernández citado en Castro (2003), expresa que, si la población es menor a treinta (30) personas o individuos, la población es igual a la muestra (p.69).

Por lo tanto, representa a 20 trabajadores de diferentes áreas de la institución. Por lo tanto se trata de una muestra censal o universal.

## **2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad**

### **2.4.1 Técnicas**

Según Hernández, Roberto y otros (2010) Recolectar los datos conlleva a elaborar un plan detallado de procedimientos que nos conduzcan a reunir datos con un propósito específico. Entre las principales técnicas e instrumentos de recolección de datos se encuentran, la entrevista, la observación, la obtención de los documentos o antecedentes de labores realizados.

Para recabar los datos se aplicó las encuestas a los empleados del Instituto, considerando las dimensiones, lo que permiten la consecución de la información para ambas variables, tanto para Capacitación Empresarial y Desempeño Laboral.

La encuesta: Son las preguntas que aplica el investigador en forma escrita a la población determinada para el estudio de acuerdo a la muestra, esto se realiza con el objetivo de recoger información de conformidad al objetivo y a las dimensiones planteadas.

### **2.4.2 Instrumentos de recolección de datos**

Un instrumento de recolección de datos que utilizó el investigador es lo que indica Hernández y otros (2010). La escala de Likert es que asume que los ítems o afirmaciones miden la actitud hacia un único concepto subyacente, si se van a medir actitudes hacia varios objetos, deberá incluirse una escala por objeto aunque se presenten conjuntamente, pero se califica por separado. Este método nos permite utilizar el instrumento o encuesta impreso, lo cual nos va brindar resultados sobre el problema de investigación y que los trabajadores del Instituto llenen por sí mismo. Con el instrumento se recabó la información relacionada según los cuestionarios y los ítems sobre la variable capacitación empresarial y a la segunda variable desempeño laboral.

El instrumento más usado en la recolección de datos es a través del cuestionario, éste es un documento que recaba información de manera fehaciente y ordenada de conformidad a las dimensiones

establecidas en la investigación para lograr el objetivo establecido en el estudio.

Utilizando las escalas de Likert, se asignó un valor numérico para cuantificar las diferentes alternativas del cuestionario, esto se realizó con rigurosidad de la estadística, lo que nos va permitir generar equivalentes numéricos el mismo que va ser cuantificable respecto a los elementos cualitativo; por tal motivo son recomendables para medir las dimensiones de la variable capacitación empresarial y desempeño laboral, cuyas escalas se presenta a continuación:

- Nunca (1)
- Casi Nunca (2)
- A veces (3)
- Casi siempre (4)
- Siempre (5)

**Propósito:** Establecer la relación que existe entre capacitación y el desempeño laboral.

**Significación:** Una calificación se considera máxima o mínima de acuerdo al número de respuestas que se logra. Para el presente caso la calificaciones mínima de 33 y la calificación más alta es de 165. Un puntaje máximo nos indica un horizonte BUENO y un puntaje mínimo un horizonte BAJO.

**Grupo de referencia:** La herramienta está destinado a los empleados del Instituto de Educación Superior Tecnológico Público Ricardo Salinas Vara”.

**Extensión:** La aplicación del cuestionario entre capacitación y desempeño consta de 60 items. La duración de aplicación de respuestas del cuestionario es de una hora.

**Material a utilizar:** Un ejemplar de preguntas con su descripción para cada uno de las variables y dimensiones.

**Interpretación:** Los rangos de interpretación para cada variable se muestran a continuación:

**Variable Capacitación Empresarial**

Malo (27-63)

Regular (63-99)

Bueno (99-135)

**Variable Desempeño Laboral**

Malo (27-63)

Regular (77-121)

Bueno (121-165)

**Tabla 2**

Baremos del variable Capacitación Empresarial

| Variable           | Dimensiones              |                    |                    |                        |
|--------------------|--------------------------|--------------------|--------------------|------------------------|
|                    | Capacitación empresarial | DNC                | Planes y programas | Ejecución capacitación |
| Malo<br>(27-63)    | Malo<br>(6-14)           | Malo<br>(7-17)     | Malo<br>(7-17)     | Malo<br>(7-17)         |
| Regular<br>(63-99) | Regular<br>(14-22)       | Regular<br>(17-26) | Regular<br>(17-26) | Regular<br>(17-26)     |
| Bueno<br>(99-135)  | Bueno<br>(20-30)         | Bueno<br>(26-35)   | Bueno<br>(26-35)   | Bueno<br>(26-35)       |

Fuente: Ficha técnica del instrumento de capacitación empresarial

Elaboración: El investigador

**Tabla 3**

Baremos del variable desempeño laboral

| Variable            | Dimensiones        |                     |                           |                    |
|---------------------|--------------------|---------------------|---------------------------|--------------------|
|                     | desempeño laboral  | Calidad del trabajo | Respeto y Responsabilidad | trabajo en equipo  |
| Malo<br>(33-77)     | Malo<br>(11-26)    | Malo<br>(6-14)      | Malo<br>(9-21)            | Malo<br>(7-17)     |
| Regular<br>(77-121) | Regular<br>(26-41) | Regular<br>(14-22)  | Regular<br>(21-33)        | Regular<br>(17-26) |
| Bueno<br>(121-165)  | Bueno<br>(41-55)   | Bueno<br>(20-30)    | Bueno<br>(33-45)          | Bueno<br>(26-35)   |

Fuente: Ficha técnica del instrumento de desempeño laboral

Elaboración: El investigador

### 2.4.3 Validez y confiabilidad

#### 2.4.3.1 Validez

De acuerdo con Hernández, Fernandez y Babtista (2010), la validez es la determinación en que un instrumento realmente mide la variable que pretende medir. Para medir la eficacia de los instrumentos, se llevó a cabo la verificación de los expertos conformado por profesionales expertos en la especialidad quienes trabajan en la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, los cuales verificaron la eficacia del instrumento y comprobaron que los mismos cumplieron a los siguientes indicadores: Pertinencia, claridad y relevancia.

**Tabla 4**

Resultados validación: capacitación empresarial

| Expertos                     | Especialidad | Determinación |
|------------------------------|--------------|---------------|
| Dr Javier Mendoza Bararezo   | Metodólogo   | Válido        |
| Dr. Franz Baltazar Sulca     | Metodólogo   | Válido        |
| Dra. Magaly A. Alcalá Quispe | Metodólogo   | Válido        |

Como se muestra en la tabla, se ha realizado la validación de los instrumentos de la variable capacitación empresarial, cuya determinación de los expertos y especialistas en su recomendación es determinación válida.

#### Validez del contenido de instrumento

**Tabla 5**

Resultados validación de instrumento: desempeño laboral

| Expertos                     | Especialidad | Determinación |
|------------------------------|--------------|---------------|
| Dr Javier Mendoza Bararezo   | Metodólogo   | Válido        |
| Dr. Franz Baltazar Sulca     | Metodólogo   | Válido        |
| Dra. Magaly A. Alcalá Quispe | Metodólogo   | Válido        |

En cuanto a variable desempeño laboral, habiendo sido verificado por el juicio de expertos y especialistas, han determinado como válido el cuestionario de la variable indicada.

#### 2.4.3.2 Confiabilidad

Para prueba piloto de los instrumentos se trabajó con 20 trabajadores que no participaron en la muestra.

La fiabilidad es obtener la excelencia confiabilidad y consistencia de los datos y resultados que se obtiene cuando se aplica el instrumento a la población seleccionada.

Para calcular, se efectuó Alfa de Crombach para aplicar las variables y su determinación se realizó de acuerdo a la escala de Cronbach.

**Tabla 6**  
Escala de confiabilidad de Cronbach

| Rango       | Magnitud                            |
|-------------|-------------------------------------|
| 0,53 a -    | Se califica como confiabilidad nula |
| 0,54 a 0,59 | Se califica como baja confiabilidad |
| 0,60 a 0,65 | Es calificado como confiable        |
| 0,66 a 0,71 | Denominado como muy confiable       |
| 0,72 a 0,99 | Es excelente confiabilidad          |
| 1.0         | Es perfectamente confiable          |

Los resultados de confianza, se puede apreciar en las siguientes tablas:

**Tabla 7**  
Nivel de confiabilidad de la variable capacitación empresarial

|       |                       | N  | %     |
|-------|-----------------------|----|-------|
| Casos | Válido                | 20 | 100,0 |
|       | Excluido <sup>a</sup> | 0  | ,0    |
|       | Total                 | 20 | 100,0 |

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

**Estadísticas de fiabilidad**

| Alfa de Cronbach | N de elementos |
|------------------|----------------|
| ,941             | 27             |

Conforme a lo obtenido y al cuadro de comparación de la escala de Alfa de Cronbach, se tuvo como resultado igual a 0.941, cuyo resultado nos indica que hay una excelente confiabilidad.

**Tabla 8**  
Nivel de confiabilidad de desempeño laboral

**Resumen de procesamiento de casos**

|       |                       | N  | %     |
|-------|-----------------------|----|-------|
| Casos | Válido                | 20 | 100,0 |
|       | Excluido <sup>a</sup> | 0  | ,0    |
|       | Total                 | 20 | 100,0 |

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

**Estadísticas de fiabilidad**

| Alfa de Cronbach | N de elementos |
|------------------|----------------|
| ,982             | 33             |

Con los resultados obtenidos y el cuadro de comparación de la escala de Alfa de Cronbach, se tuvo como resultado igual a 0.982, cuyo resultado nos indica que hay una excelente confiabilidad, esto permite aplicar para la obtención de datos.

## **2.5 Métodos de análisis de datos**

Para obtener los resultados, se utilizó tablas de frecuencias, porcentajes y gráficos de barras, cuyos elementos nos ayudaron a ver descripciones y posibles influencias entre las variables de capacitación empresarial y desempeño laboral y con el resultado obtenido de significatividad de la prueba de normalidad se obtuvo resultados mejor 0.05, esto nos indica que las variables son no paramétricas.

Una prueba no paramétrica es para realizar una prueba de hipótesis que requiere en la distribución de la población, se caracteriza por ciertos parámetros.

Este método no paramétrico es utilizado cuando no cumple el supuesto de normalidad, así como la muestra poblacional cuando es menor a 50 personas, en este caso la muestra es pequeña.

La prueba Rho de Spearman, se utilizó porque nos encontramos con la dificultad de no conocer la desviación típica poblacional y nuestra muestra es menor de 30.

## **2.6 Aspectos éticos**

Conforme establece la ley de procedimientos administrativos y concordantes con el reglamento interno del Instituto de Educación Superior Tecnológico Público “Ricardo Salinas Vara” de Jesús, se ha solicitado a través de una solicitud a la Directora General de la institución para la aprobación y autorización del trabajo de investigación. En seguida se realizaron las coordinaciones con los trabajadores del área de enfermería técnica, producción agropecuaria y los trabajadores administrativos para el consentimiento y aplicación de los instrumentos de examen.

### **III. RESULTADOS**

#### **3.1. Presentación, análisis e interpretación de los resultados**

En éste capítulo tiene como propósito de realizar el recuento, la presentación, la síntesis y análisis de los datos logrados durante la investigación; estos resultados nos va permitir realizar la demostración de la hipótesis de investigación. Con los resultados nos va permitir demostrar el objetivo general y específico de la investigación.

Realizar el recuento es un método estadístico de información, lo cual es sometido a revisión clasificación y procesamiento al programa estadístico, para realizar la cuantificación de la frecuencia.

La presentación también es un método estadística en donde se realizantablas estadísticos y los resultados que nos permiten una investigación estrecha y contundente de los resultados obtenidos. Al elaborar los cuadros también denominado como tablas tienen por finalidad de consolidar y acomodar los datos de manera que podamos visualizar resultados y que nos permitan realizar un análisis.

Sintetizar los resultados es realizar un resumen de manera que nos permita expresar en forma resumida las propiedades numéricas de las series o agrupamiento de datos estadísticos. De la misma manera el Análisis de los datos usando las tablas y gráficos, con ello se efectúa la comparación de los resultados previamente calculados utilizando los programas estadísticos. Tales procedimientos y pruebas de análisis estadísticos han sido utilizados a través de fórmulas en función al diseño de investigación.

### 3.1.1 Resultados de las Variables capacitación empresarial y desempeño laboral

**Tabla 9**

**Recuento y porcentajes de la variable capacitación empresarial de los trabajadores del Instituto Superior Tecnológico Público, Jesús-2018.**

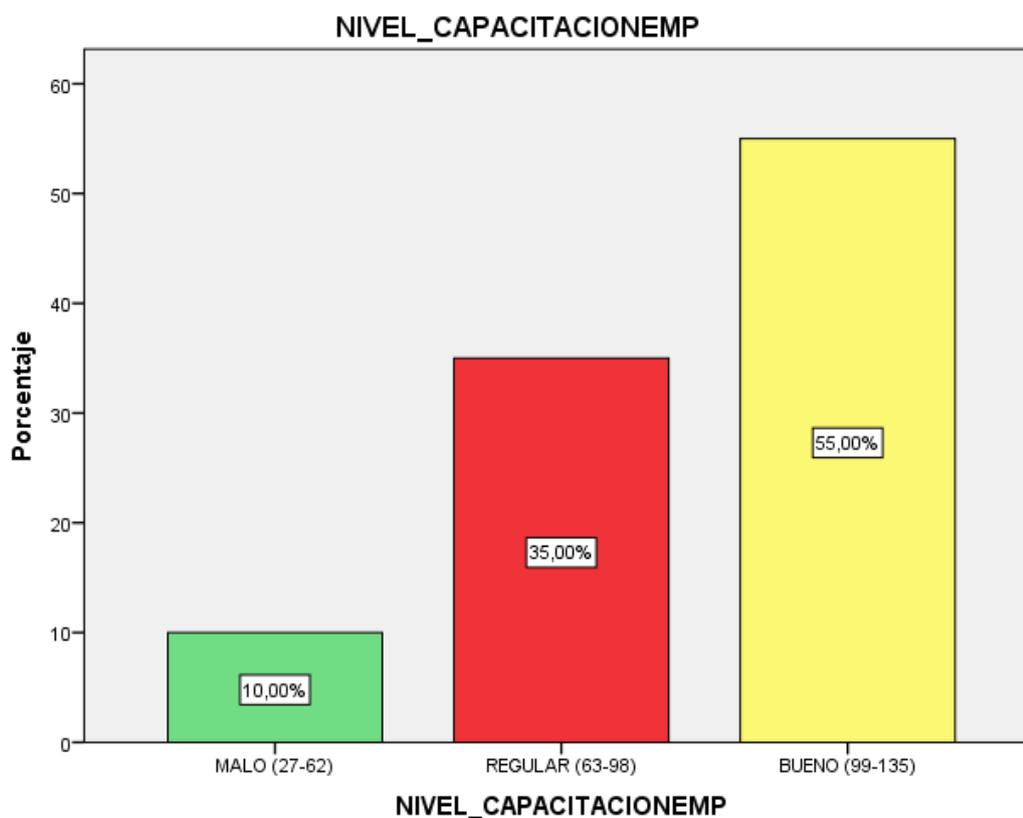
| CAPACITACIONEMPRESARIAL |                 |            |            |                   |                      |
|-------------------------|-----------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
|                         |                 | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
| Valido                  | MALO (27-62)    | 2          | 10,0       | 10,0              | 10,0                 |
|                         | REGULAR (63-98) | 7          | 35,0       | 35,0              | 45,0                 |
|                         | BUENO (99-135)  | 11         | 55,0       | 55,0              | 100,0                |
|                         | Total           | 20         | 100,0      | 100,0             |                      |

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores del Instituto Superior Tecnológico Publico, Jesús

Elaboración: El Investigador

**Gráfico 4**

**Porcentajes de la variable capacitación empresarial de los trabajadores del Instituto Superior Tecnológico Público, Jesús-2018**



Fuente: Tabla N° 9

Elaboración: El investigador

Según resultados de la tabla N° 9 y gráfico N° 4 se aprecia:

Habiendo aplicado la encuesta de capacitación empresarial a los trabajadores del Instituto de Educación Superior Tecnológico Público “Ricardo Salinas Vara” de Jesús se tuvo como resultado que, el 10% de los trabajadores indican que la capacitación empresarial es malo, el 35% manifiesta que es regular y el 55% de los mismos afirman que es bueno. Podemos afirmar que aún en buen porcentaje de los trabajadores de la institución confía en capacitación.

Entre 10% y 35% de trabajadores que consideran en que la capacitación es malo y regular respectivamente; se debe a que los trabajadores son mayores de edad y, ya no tienen el interés de capacitarse; ellos indican que nunca se han impartido cursos de capacitación de relevancia e importantes para su área de trabajo. Así mismo la institución no cuenta con un modelo de indicadores que permita medir la efectividad e impacto de las acciones de capacitación.

De la misma manera, otro grupo de personales tienen temor en el proceso de evaluación de resultados, por la sencilla razón de que en la Institución no se realiza una planificación con los trabajadores para definir los problemas presentes y tomar medidas correctivas; y finalmente no permiten que en la entidad se lleve a cabo una evaluación constante sobre los resultados de la capacitación impartido en los empleados.

**Tabla 10**

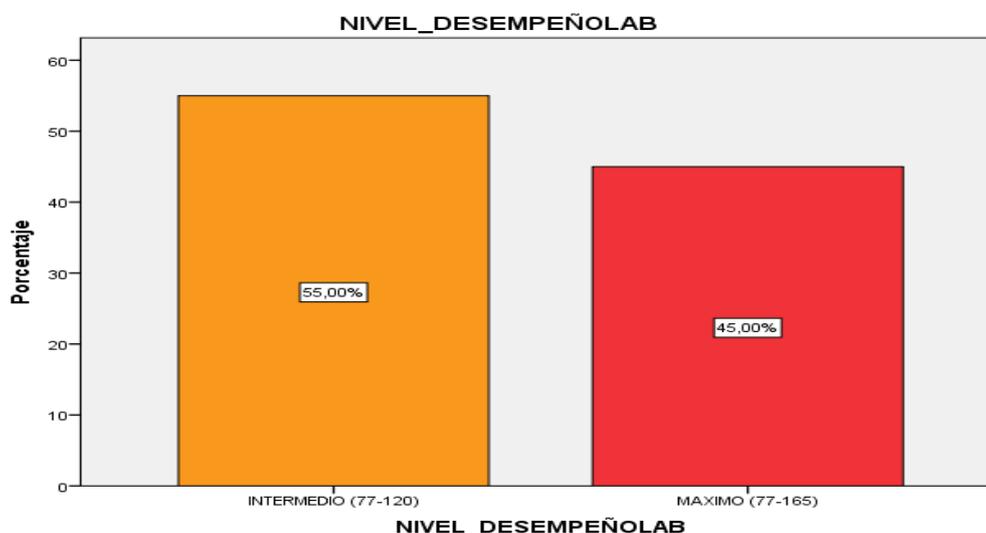
**Recuento y porcentajes de la variable desempeño laboral de los trabajadores del Instituto Superior Tecnológico Público, Jesús-2018.**

| <b>TABLA DE DESEMPEÑO LABORAL</b> |                     |            |       |          |             |
|-----------------------------------|---------------------|------------|-------|----------|-------------|
|                                   |                     | Frecuencia | %     | % válido | % acumulado |
| Válidos                           | INTERMEDIO (77-120) | 11         | 55,0  | 55,0     | 55,0        |
|                                   | MAXIMO (77-165)     | 9          | 45,0  | 45,0     | 100,0       |
|                                   | Total               | 20         | 100,0 | 100,0    |             |

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores del Instituto Superior Tecnológico Publico, Jesús

Elaboración: El Investigador

**Gráfico 5**  
**Porcentajes de variable desempeño laboral de los trabajadores del Instituto Superior Tecnológico Público, Jesús-2018**



Fuente: Tabla N° 10

Elaboración: El investigador

Según resultados de la tabla N° 10 y gráfico N° 5 se aprecia:

Habiendo aplicado la encuesta de desempeño laboral a los trabajadores del Instituto de Educación Superior Tecnológico Público “Ricardo Salinas Vara” de Jesús se tuvo como resultado que, el 55% de los empleados muestran un desempeño intermedio y 45% de los mismos realizan máximo desempeño laboral. Podemos aseverar que aún en buen porcentaje existen trabajadores que no realizan un buen desempeño laboral.

De la misma manera el gráfico 5 nos ilustra, luego de haber aplicado el instrumento, se obtiene mayormente resultado de nivel intermedio referente al desempeño laboral, y que, el desempeño laboral se ha puesto de manifiesto por la calidad de trabajo, respeto y responsabilidad, trabajo en equipo y compromiso institucional. En cuanto a la calidad de trabajo, la mayoría de los encuestados resaltan que demuestran su interés en mejorar constantemente su trabajo, así mismo indican que siempre le gusta su trabajo que desempeña en la institución. De otro lado, analizando el resultado de nivel intermedio de desempeño laboral; este indicador nos detalla que aún existen trabajadores que no tienen compromiso institucional, así como no se adecúan al trabajo en equipo, resaltando mayormente en que no priorizan de forma adecuada sus

actividades para cumplir con las metas asignadas por la alta dirección y finalmente no solicitan ideas, opiniones a su equipo de trabajo.

**a. Resultados de la dimensión: Calidad de Trabajo**

**Tabla 11**

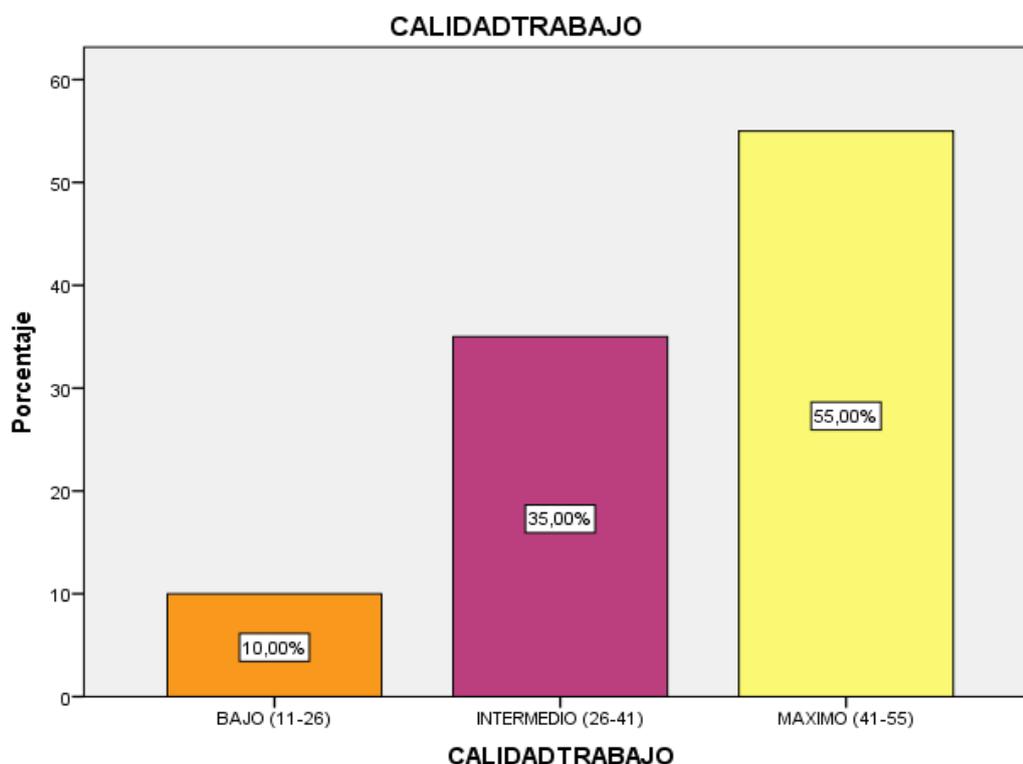
**Recuento y porcentajes de la dimensión calidad de trabajo de los trabajadores del Instituto Superior Tecnológico Público, Jesús-2018**

|        |                    | CALIDADTRABAJO |       |               |                  |
|--------|--------------------|----------------|-------|---------------|------------------|
|        |                    | Frecuencia     | (%)   | (%)<br>válido | (%)<br>acumulado |
| Válido | BAJO (11-26)       | 2              | 10,0  | 10,0          | 10,0             |
|        | INTERMEDIO (26-41) | 7              | 35,0  | 35,0          | 45,0             |
|        | MAXIMO (41-55)     | 11             | 55,0  | 55,0          | 100,0            |
| Total  |                    | 20             | 100,0 | 100,0         |                  |

Fuente: Base de datos del cuestionario desempeño laboral en el Instituto Superior Tecnológico Publico, Jesús  
Elaboración: El Investigador

**Gráfico 6**

**Porcentajes de calidad de trabajo de los trabajadores del Instituto Superior Tecnológico Público, Jesús-2018**



Fuente: Tabla Nº 11

Elaboración: El investigador

Según resultados de la tabla N° 11 y gráfico N° 6 se aprecia:

Habiendo realizado la encuesta de calidad de trabajo que realizan los trabajadores del Instituto de Educación Superior Tecnológico Público “Ricardo Salinas Vara” de Jesús se tuvo como resultado que, solo el 10% de los trabajadores realizan un mal trabajo, el 35% lo realizan trabajo intermedio y más del 50% realizan calidad de trabajo. Lo que podemos resaltar que la mayoría de los trabajadores realizan buen trabajo.

### **b. Resultados de la dimensión: Respeto y Responsabilidad**

**Tabla 12**

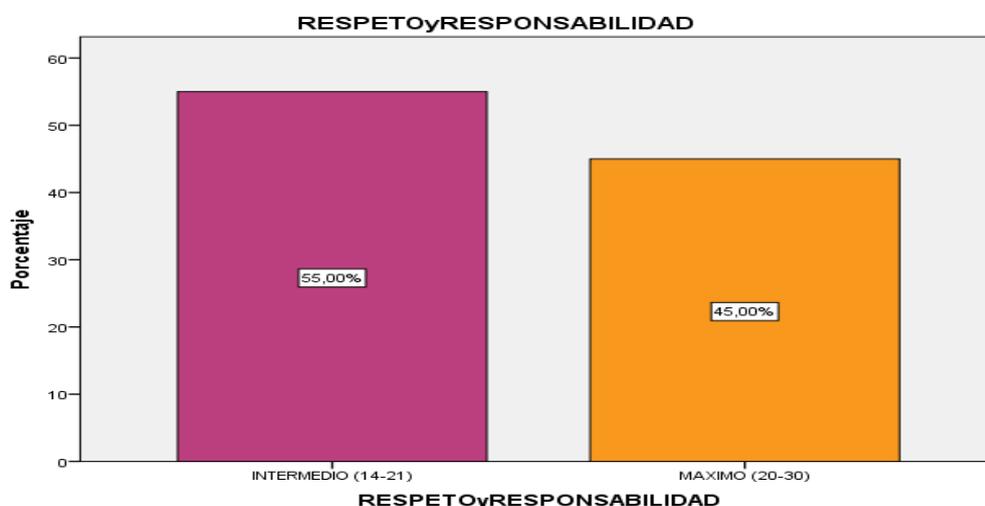
**Recuento y porcentajes de la dimensión respeto y responsabilidad de los trabajadores del Instituto Superior Tecnológico Público, Jesús-2018**

| <b>RESPECTO y RESPONSABILIDAD</b> |                    |                   |            |               |                  |
|-----------------------------------|--------------------|-------------------|------------|---------------|------------------|
|                                   |                    | <b>FRECUENCIA</b> | <b>(%)</b> | <b>(%)</b>    | <b>(%)</b>       |
|                                   |                    |                   |            | <b>válido</b> | <b>acumulado</b> |
| Válido                            | INTERMEDIO (14-21) | 11                | 55,0       | 55,0          | 55,0             |
|                                   | MAXIMO (20-30)     | 9                 | 45,0       | 45,0          | 100,0            |
|                                   | Total              | 20                | 100,0      | 100,0         |                  |

Fuente: Base de datos del cuestionario desempeño laboral en el Instituto Superior Tecnológico Publico, Jesús  
Elaboración: El Investigador

**Gráfico 7**

**Porcentajes de respeto y responsabilidad de los trabajadores del Instituto Superior Tecnológico Público, Jesús-2018**



Fuente: Tabla N° 12  
Elaboración: El investigador

Resultados de la tabla N° 12 y gráfico N° 7 se aprecia:

En el Instituto de Educación Superior Tecnológico Público “Ricardo Salinas Vara” de Jesús-2018, el 55% de los trabajadores muestran respeto y responsabilidad a nivel intermedio y el 45% de los mismos encuestados muestran respeto y responsabilidad a nivel máxima. De lo obtenido en los resultados, se infiere que el respeto y responsabilidad es un valor poco empleado por los trabajadores en la Institución, esto indica que son respetuosos, tienen responsabilidad en el cumplimiento de sus funciones, puntuales y voluntariosos en resolver las consultas y los problemas de los usuarios.

### c. Resultados de la dimensión: Trabajo en Equipo

**Tabla 13**

**Recuento y porcentajes de la dimensión trabajo en equipo de los trabajadores del Instituto Superior Tecnológico Público, Jesús-2018**

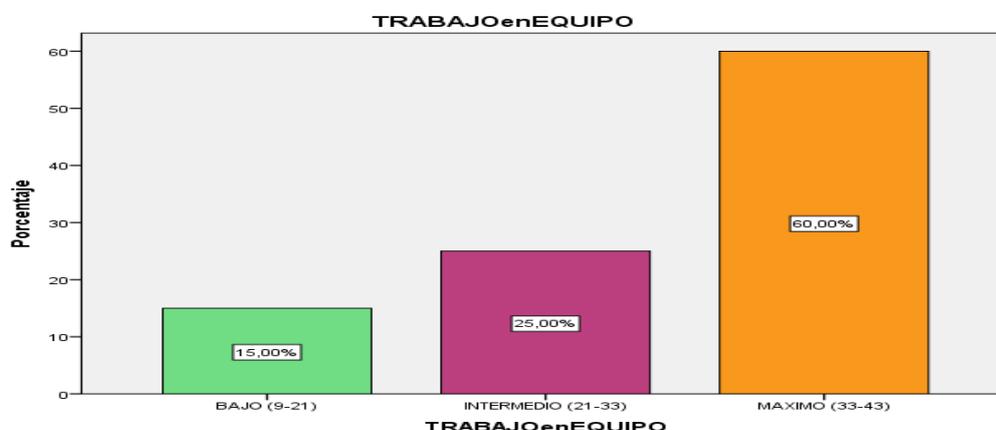
| TRABAJOenEQUIPO |                    |                |                |           |       |
|-----------------|--------------------|----------------|----------------|-----------|-------|
| Válido          | FRECUENCIA         | FRECUENCIA (%) | Porcentaje (%) |           |       |
|                 |                    |                | válido         | acumulado |       |
|                 | BAJO (9-21)        | 3              | 15,0           | 15,0      | 15,0  |
|                 | INTERMEDIO (21-33) | 5              | 25,0           | 25,0      | 40,0  |
|                 | MAXIMO (33-43)     | 12             | 60,0           | 60,0      | 100,0 |
|                 | Total              | 20             | 100,0          | 100,0     |       |

Fuente: Base de datos del cuestionario desempeño laboral en el Instituto Superior Tecnológico Publico, Jesús

Elaboración: El Investigador

**Gráfico 8**

**Porcentajes de trabajo en equipo de los trabajadores del Instituto Superior Tecnológico Público, Jesús-2018**



Fuente: Tabla N° 13

Elaboración: El investigador

En la tabla N° 13 y gráfico N° 8 se tiene:

En la mayor parte de los empleados encuestados del Instituto de Superior Tecnológico Público, Jesús-2018, el 60% consideran que trabajan en equipo, el 25% intermedio y solo el 15% bajo. Estos resultados nos determinan que, un buen porcentaje de los trabajadores del Instituto se adecuan rápidamente en trabajar en equipo; permitiendo de esta manera lograr objetivos comunes que beneficia favorablemente a la entidad y así se puede lograr metas concretas y fines de desarrollo institucional.

**d. Resultados de la dimensión: Compromiso institucional.**

**Tabla 14**

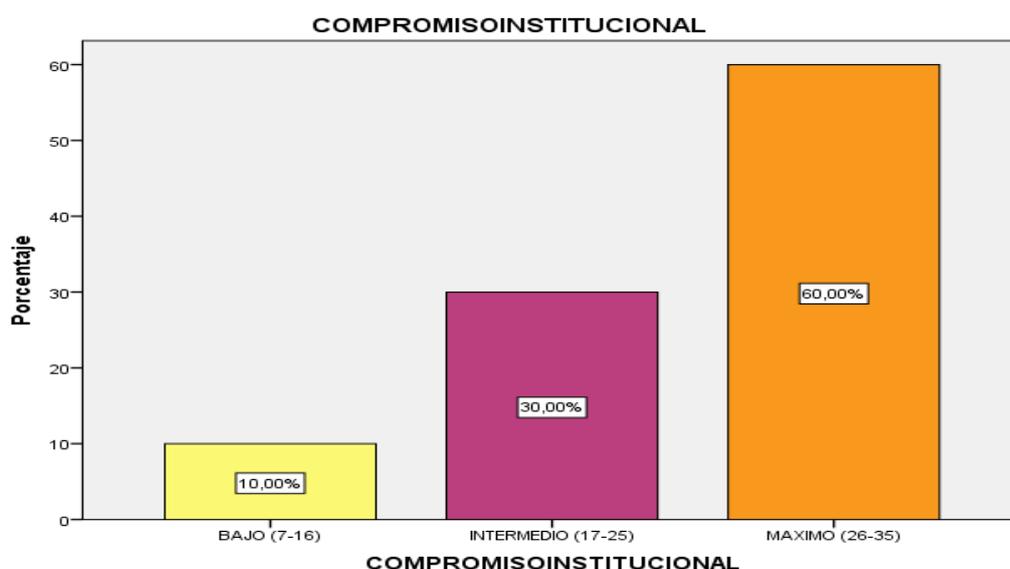
**Recuento y porcentajes de la dimensión trabajo en equipo de los trabajadores del Instituto Superior Tecnológico Público, Jesús-2018.**  
**COMPROMISO INSTITUCIONAL**

|        |                    | FRECUENCIA | (%)   | (%) válido | (%) acumulado |
|--------|--------------------|------------|-------|------------|---------------|
| Válido | BAJO (7-16)        | 2          | 10,0  | 10,0       | 10,0          |
|        | INTERMEDIO (17-25) | 6          | 30,0  | 30,0       | 40,0          |
|        | MAXIMO (26-35)     | 12         | 60,0  | 60,0       | 100,0         |
|        | Total              | 20         | 100,0 | 100,0      |               |

Fuente: Base de datos del cuestionario desempeño laboral en el Instituto Superior Tecnológico Público, Jesús  
Elaboración: El Investigador

**Gráfico 9**

**Porcentajes de compromiso institucional de los trabajadores del Instituto Superior Tecnológico Público, Jesús-2018**



Fuente: Tabla N° 14  
Elaboración: El investigador

En la tabla N° 14 y gráfico N° 9 se tiene:

El compromiso institucional de los trabajadores aplicado en el TEST, generó los siguientes resultados: el 60% consideran que tienen un máximo compromiso institucional, el 30% intermedio y solo el 10% bajo. Los resultados demuestran un mayor grado de compromiso institucional de los mismos trabajadores; esto va permitir que la entidad tenga un desarrollo sostenible gracias al compromiso e identificación de sus mismos empleados, quienes son los pilares de desarrollo de la entidad.

### 3.1.2 Distribución de frecuencia capacitación empresarial y desempeño laboral.

**Tabla 15**

**Tabla cruzada capacitación empresarial y desempeño laboral**

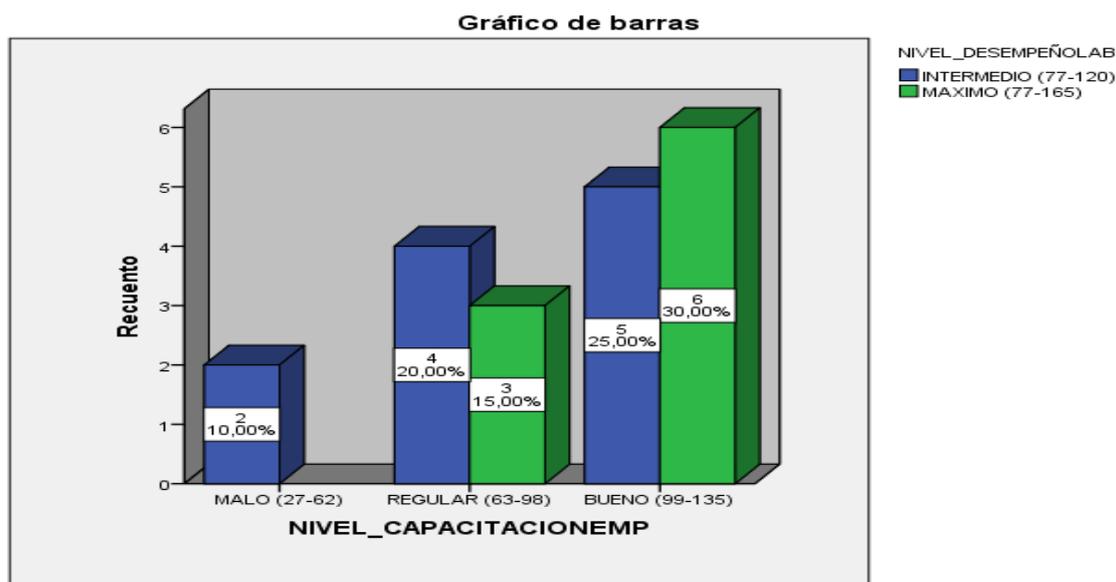
|                                |                 |             | NIVEL_DESEMPEÑO LABORAL |                 | Total  |
|--------------------------------|-----------------|-------------|-------------------------|-----------------|--------|
|                                |                 |             | INTERMEDIO (77-120)     | MAXIMO (77-165) |        |
| NIVEL_CAPACITACION EMPRESARIAL | MALO (27-62)    | Recuento    | 2                       | 0               | 2      |
|                                |                 | % del total | 10,0%                   | 0,0%            | 10,0%  |
|                                | REGULAR (63-98) | Recuento    | 4                       | 3               | 7      |
|                                |                 | % del total | 20,0%                   | 15,0%           | 35,0%  |
|                                | BUENO (99-135)  | Recuento    | 5                       | 6               | 11     |
|                                |                 | % del total | 25,0%                   | 30,0%           | 55,0%  |
| Total                          |                 | Recuento    | 11                      | 9               | 20     |
|                                |                 | % del total | 55,0%                   | 45,0%           | 100,0% |

Fuente: Resultado de encuesta de los trabajadores del Instituto Superior Tecnológico Publico, Jesús

Elaboración: El Investigador

**Gráfico 10**

**Porcentajes de variable cruzada capacitación empresarial y desempeño laboral**



Fuente: Tabla N° 15

Elaboración: El investigador

En estos tiempos concordante con el mundo de la competitividad en diversas empresas; realizar capacitaciones para tener calidad de trabajo es de mucha importancia con la única finalidad de optimizar el servicio al usuario, en el presente caso los trabajadores debe realizar calidad de servicio después de haber recibido la capacitación empresarial.

La tabla 6 y la figura 6. Dando como resultado que, de los 11 trabajadores que percibieron el desempeño laboral en el nivel INTERMEDIO, el 25% de los mismos afirmó que la capacitación empresarial es buena. Así mismo del total de 9 trabajadores que percibieron el desempeño laboral en su nivel MÁXIMO, el 30% de los empleados indicaron que la capacitación empresarial es buena y un bajo porcentaje (15.00%) de los mismos indicaron que la capacitación es regular.

Un buen porcentaje (30%) de docentes y administrativos con un desempeño laboral OPTIMO, consideran que la capacitación empresarial es buena. Este resultado nos resalta que con la capacitación se va lograr. a) Calidad de trabajo.- Demostrando su interés en mejorar constantemente su trabajo, adquiriendo nuevas ideas y mostrando originalidad a la hora de enfrentar o manejar situaciones de trabajo, ellos ya trabajan de manera independiente y su servicio al cliente es satisfactorio. b) Muestran respeto y responsabilidad.- Demuestran respeto a sus superiores, compañeros de trabajo y demás colaboradores y asumen con responsabilidad las consecuencias negativas de sus acciones demostrando compromiso y deseos de superación. c) Trabajan en equipo.- Se encuentran unidos con sus compañeros y mantienen de manera frecuente contacto entre los jefes y subordinados. d) Compromiso institucional.- El grupo de trabajadores priorizan de forma adecuada sus actividades para cumplir con las tareas asignadas y lo más importante en situaciones críticas actúan con serenidad, y seguridad.

### 3.1.3 Frecuencia de las dimensiones de la capacitación empresarial.

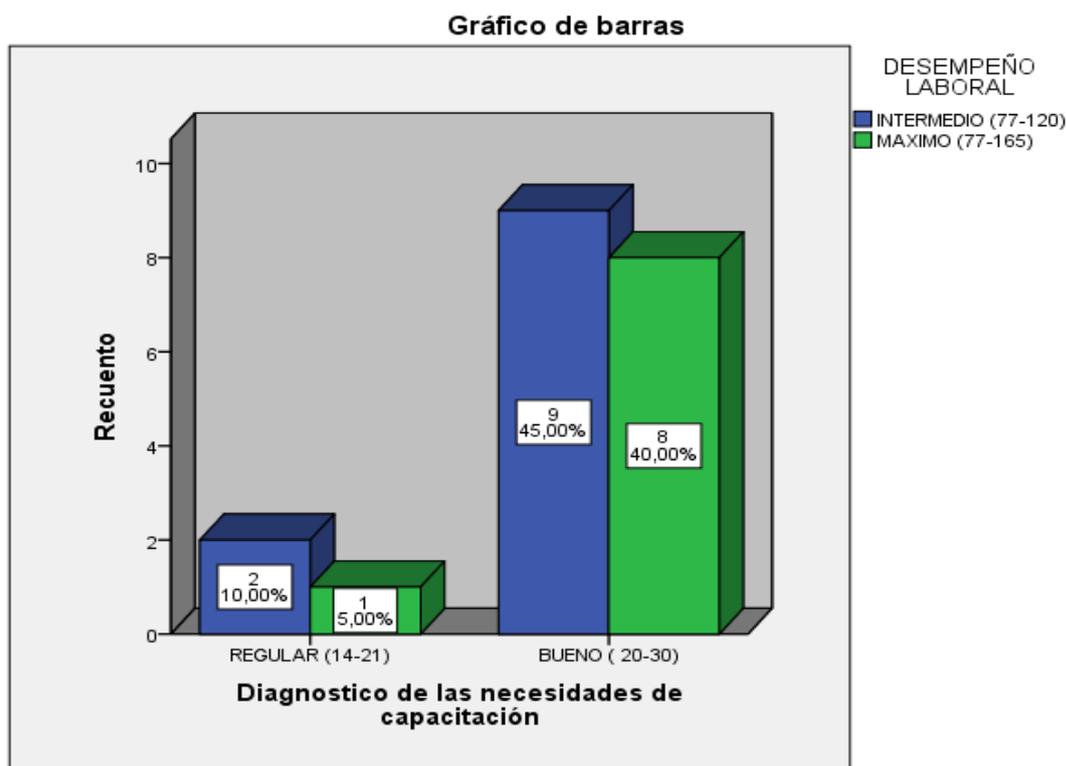
Tabla 16

Tabla cruzada DNC y desempeño laboral

|  |                 |             | DESEMPEÑO LABORAL      |                    | Total  |
|--|-----------------|-------------|------------------------|--------------------|--------|
|  |                 |             | INTERMEDIO<br>(77-120) | MAXIMO<br>(77-165) |        |
| Diagnóstico de las necesidades de capacitación | REGULAR (14-21) | Recuento    | 2                      | 1                  | 3      |
|  |                 | % del total | 10,0%                  | 5,0%               | 15,0%  |
|  | BUENO ( 20-30)  | Recuento    | 9                      | 8                  | 17     |
|  |                 | % del total | 45,0%                  | 40,0%              | 85,0%  |
| Total  |                 | Recuento    | 11                     | 9                  | 20     |
|  |                 | % del total | 55,0%                  | 45,0%              | 100,0% |

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores del Instituto Superior Tecnológico Público, Jesús  
Elaboración: El Investigador

**Gráfico 11**  
Porcentajes de la dimensión DNC y desempeño laboral



Fuente: Tabla Nº 16

Elaboración: El investigador

La tabla 16 y la figura 11, indican los niveles relativos entre la dimensión DNC con referencia al desempeño de los trabajadores del Instituto Tecnológico Público, Jesús-2018. Dando como resultado que, de los 11 trabajadores que

percibieron el desempeño laboral en el nivel **INTERMEDIO**, el 45% de los mismos afirmó que la capacitación empresarial es buena. Así mismo del total de 9 trabajadores que percibieron el desempeño laboral en su nivel **MÁXIMO**, el 40% de los empleados indicaron que la capacitación empresarial es buena y un bajo porcentaje (5.00%) de los mismos indicaron que la capacitación es regular.

Del total de trabajadores (55%) con desempeño laboral INTERMEDIO, el 10% de los mismos indicaron aplicar el DNC en la institución es regular, esto es debido a que este porcentaje de empleados no cree necesaria la capacitación en su área de trabajo, así mismo ellos indican que nunca les han impartido cursos de capacitación especializados, relevantes e importantes para su área donde labora.

Realizar diagnóstico en la institución sobre necesidad de capacitación es para que en la institución exista paz y buen clima institucional, en donde los trabajadores tienen una convivencia sana en base a las normas de convivencia institucional. Esto implica conocer los derechos y obligaciones de cada trabajador. De otro lado, la responsabilidad es un valor que tiene una persona y que le permite evaluar sus actitudes mantenimiento el compromiso de lealtad con la empresa y con sus compañeros de trabajo.

**Tabla 17**

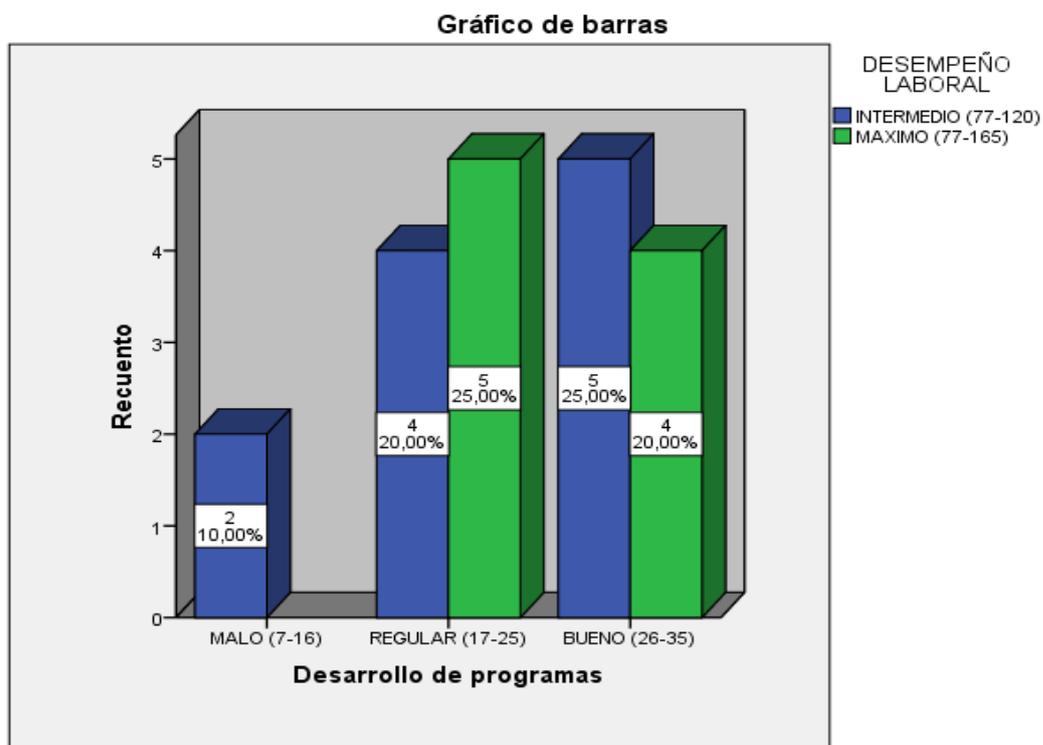
**Tabla cruzada Desarrollo de programas de capacitación\*desempeño laboral de los trabajadores del Instituto Superior Tecnológico Público, Jesús-2018**

|                         |                 | DESEMPEÑO LABORAL      |                     | Total  |       |
|-------------------------|-----------------|------------------------|---------------------|--------|-------|
|                         |                 | INTERMEDIO<br>(77-120) | MAXIMO (77-<br>165) |        |       |
| Desarrollo de programas | BUENO (26-35)   | Recuento               | 5                   | 4      | 9     |
|                         |                 | % del total            | 25,0%               | 20,0%  | 45,0% |
|                         | REGULAR (17-25) | Recuento               | 4                   | 5      | 9     |
|                         |                 | % del total            | 20,0%               | 25,0%  | 45,0% |
|                         | MALO (7-16)     | Recto                  | 2                   | 0      | 2     |
|                         |                 | % del total            | 10,0%               | 0,0%   | 10,0% |
| Total                   | Recto           | 11                     | 9                   | 20     |       |
|                         | % del total     | 55,0%                  | 45,0%               | 100,0% |       |

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores del Instituto Superior Tecnológico Público, Jesús

Elaboración: El Investigador

**Gráfico 12**  
**Porcentajes de la dimensión desarrollo de programas y desempeño**  
**laboral de los trabajadores del Instituto Superior Tecnológico Público,**  
**Jesús-2018**



Fuente: Tabla N° 17

Elaboración: El investigador

La tabla 17 y la figura 12, Se logra como resultado que, de los 11 trabajadores que percibieron el desempeño laboral en el nivel **INTERMEDIO**, el 25% de los mismos afirmó que la desarrollo de programas de capacitación es buena. Así mismo del total de 9 trabajadores que percibieron el desempeño laboral en su nivel **MÁXIMO**, el 25% de los empleados indicaron que el desarrollo de programas es buena y un bajo porcentaje (10.00%) de los mismos indicaron que el empleo de programa de capacitación es malo.

Implementar programas de capacitación para trabajar en equipo es realizar el trabajo en forma coordinada, donde los participantes van a intercambiar experiencias de trabajo, así como deben respetar sus roles y funciones de cada uno, esto con la finalidad de realizar tarea conjunta para lograr objetivo común de la entidad.

El programa, fundamenta compartir actividades de preparación relevantes e importantes en su área de trabajo de cada uno de los personales, sin embargo el 10% los trabajadores que muestran un desempeño laboral

intermedio, manifiestan que la aplicación de programas de capacitación es MALO; esto indica que ellos, no creen en la necesidad de capacitación en su sector, considerando que los programas de actualización son innecesarios para el desarrollo laboral.

**Tabla 18**

**Tabla cruzada ejecución de la capacitación\*desempeño laboral de trabajadores del Instituto Superior Tecnológico Público, Jesús-2018**

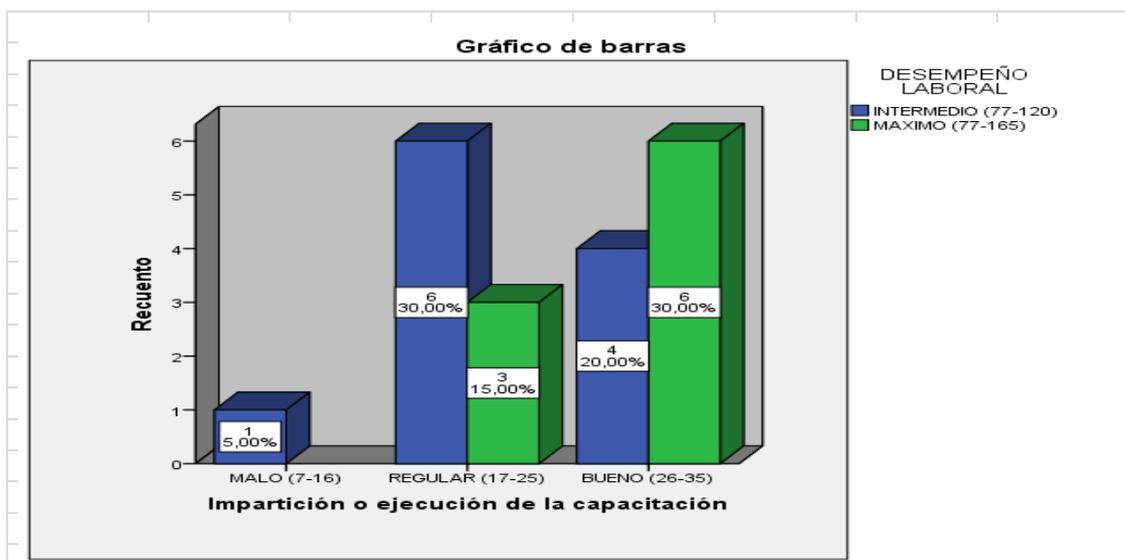
|  |                 | DESEMPEÑO LABORAL      |                    |       |        |
|--|-----------------|------------------------|--------------------|-------|--------|
|  |                 | INTERMEDIO<br>(77-120) | MAXIMO<br>(77-165) | Total |        |
| Impartición o ejecución de la capacitación | BUENO (26-35)   | Recuento               | 4                  | 6     | 10     |
|  |                 | % del total            | 20,0%              | 30,0% | 50,0%  |
|  | REGULAR (17-25) | Recuento               | 6                  | 3     | 9      |
|  |                 | % del total            | 30,0%              | 15,0% | 45,0%  |
|  | MALO (7-16)     | Recuento               | 1                  | 0     | 1      |
|  |                 | % del total            | 5,0%               | 0,0%  | 5,0%   |
| Total                                      |                 | Recuento               | 11                 | 9     | 20     |
|  |                 | % del total            | 55,0%              | 45,0% | 100,0% |

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores del Instituto Superior Tecnológico Publico, Jesús

Elaboración: El Investigador

**Gráfico 13**

**Porcentaje de la dimensión ejecución de la capacitación y desempeño laboral de trabajadores del Instituto Superior Tecnológico Público, Jesús-2018**



Fuente: Tabla Nº 18

Elaboración: El investigador

La tabla 18 y la figura 13, indican los niveles relativos de la dimensión. Dando como resultado que, de los 11 trabajadores que percibieron el desempeño laboral en el nivel **INTERMEDIO**, el 30% de los mismos afirmó que la dimensión impartición o ejecución de la capacitación es regular y un bajo porcentaje (5.00%) de los mismos indicaron que es malo. Así mismo de total de 9 trabajadores que percibieron el desempeño laboral en su nivel **MÁXIMO**, el 30% de los empleados indicaron que la impartición o ejecución de la capacitación es buena.

Ejecutar e impartir capacitación a todo los trabajadores de la entidad es poner en práctica los conocimientos de los capacitadores hacia el personal de la institución y esto debe utiliza diversos materiales y metodologías para impartir contenidos con los trabajadores de la entidad. Los resultados de 30% regular y 5% malo; aún nos indica que se requiere implementar sesiones de aprendizaje utilizando diversas herramientas de motivación e innovación para lograr los objetivos de la empresa.

**Tabla 19**

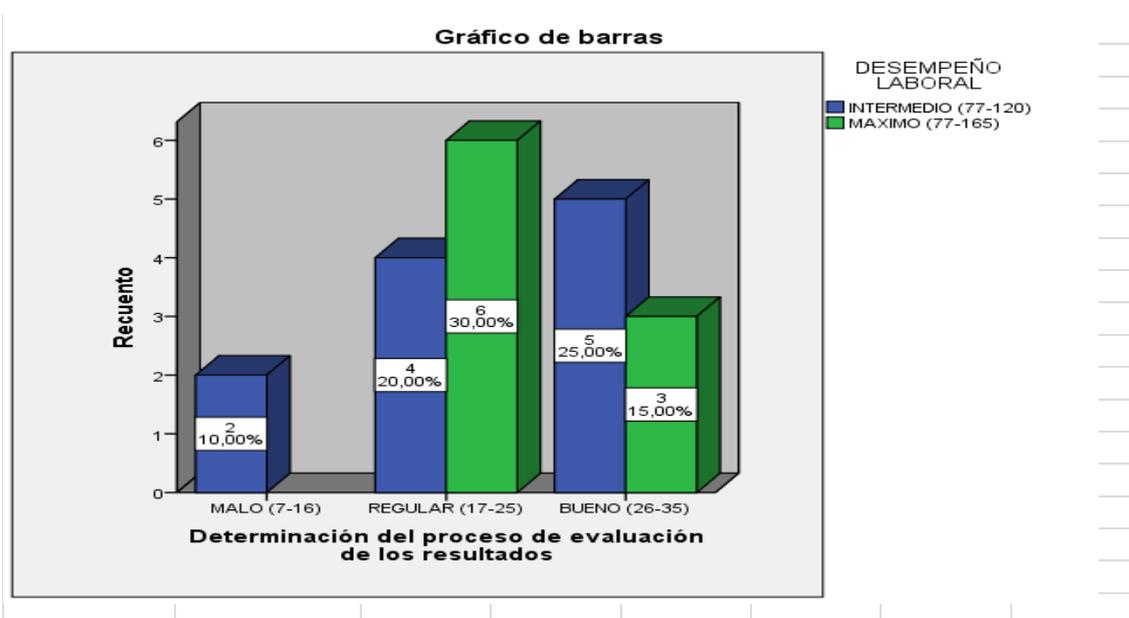
**Tabla cruzada proceso de evaluación de los resultados\* desempeño laboral**

|   |                 | DESEMPEÑO LABORAL |            |          |        |
|---|-----------------|-------------------|------------|----------|--------|
|   |                 |                   | INTERMEDIO | MAXIMO   | Total  |
|   |                 |                   | (77-120)   | (77-165) |        |
| Determinación del proceso de evaluación de los resultados | BUENO (26-35)   | Recuento          | 5          | 3        | 8      |
|   |                 | % del total       | 25,0%      | 15,0%    | 40,0%  |
|   | REGULAR (17-25) | Recuento          | 4          | 6        | 10     |
|   |                 | % del total       | 20,0%      | 30,0%    | 50,0%  |
|   | MALO (7-16)     | Recuento          | 2          | 0        | 2      |
|   |                 | % del total       | 10,0%      | 0,0%     | 10,0%  |
| Total   |                 | Recuento          | 11         | 9        | 20     |
|   |                 | % del total       | 55,0%      | 45,0%    | 100,0% |

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores del Instituto Superior Tecnológico Publico, Jesús  
Elaboración: El Investigador

**Gráfico 14**

**Porcentaje de la dimensión determinación del proceso de evaluación de los resultados y desempeño laboral de los trabajadores del Instituto Superior Tecnológico Público, Jesús-2018**



Fuente: Tabla N° 19

Elaboración: El investigador

La tabla 19 y la figura 14, indican los niveles relativos. Dando como resultado que, de los 11 trabajadores que percibieron el desempeño laboral en el nivel INTERMEDIO, el 25% de los mismos afirmaron someterse a un proceso de evaluación es un indicador regular y un bajo porcentaje (10.00%) de los mismos indicaron que es malo. Así mismo del total de 9 trabajadores que percibieron el desempeño laboral en su nivel MÁXIMO, el 30% de los empleados indicaron es regular.

Los trabajadores que tienen desempeño laboral intermedio, aun se resisten al proceso de evaluación de los resultados, por ello indican que el 20% es regular y 10% malo. Sin embargo el 45% del total consideran que es regular y bueno realizar el proceso de evaluación, debido a que nos va permitir una medición objetiva, integral y sistémica de los profesionales que laboral en la institución así como el logro de resultados de la capacitación impartida. Es más lo importante que es para descubrir si un empleado tiene problemas para

integrarse a la institución e identificar las insuficiencias del personal evaluado, así como sus capacidades y fortalezas.

Finalmente, se nota que aun el 10% de los que tienen un desempeño intermedio indican que la evaluación de los resultados es regular, este porcentaje de trabajadores aun indican que a través de la capacitación no se ha logrado cumplir con los objetivos propuestos por la institución, por lo tanto en la institución no se realiza una planificación con los trabajadores para definir los problemas presentes y tomar medidas correctivas.

### **3.1.4 Estudio inferencial**

#### **a. Estadísticos de acuerdo al tamaño de la muestra**

Para determinar la técnica estadística a aplicar, se tomó en cuenta el tipo de variables a procesar, siendo ambas variables con un nivel de medición ordinal. En base a estas características, las técnicas estadísticas no probabilísticas se utilizan para analizar variables categóricas, correspondiendo a estas las variables de tipo ordinal.

Para analizar relaciones en variables ordinales y cuando el tamaño de la muestra es  $n < 30$ , el estadístico seleccionado fue la rho de Spearman, estadístico que analiza las relaciones entre variables de tipo ordinal.

Luego, para determinar el tipo de correlación que existe entre ambas variables o entre dimensiones, se utilizó el siguiente baremo de interpretación del coeficiente de correlación:

| <b>VALOR</b> | <b>SIGNIFICADO</b>                         |
|--------------|--|
| +/-1.00      | Correlación positiva y negativa perfecta   |
| +/-0.80      | Correlación positiva y negativa muy fuerte |
| +/-0.60      | Correlación positiva y negativa fuerte     |
| +/-0.40      | Correlación positiva y negativa moderada   |
| +/-0.20      | Correlación positiva y negativa débil      |
| 0.00         | Probablemente no existe correlación        |

## b. Objetivo general:

Determinar y analizar de qué forma la capacitación empresarial se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores del Instituto Superior Tecnológico Público, Jesús- 2018.

Correlaciones

|                 |                          |                            | CAPACITACION EMPRESARIAL | DESEMPEÑO LABORAL |
|-----------------|--------------------------|----------------------------|--------------------------|-------------------|
| Rho de Spearman | CAPACITACION EMPRESARIAL | Coeficiente de correlación | 1,000                    | ,664**            |
|                 |                          | Sig. (bilateral)           | .                        | ,001              |
|                 |                          | N                          | 20                       | 20                |
|                 | DESEMPEÑO LABORAL        | Coeficiente de correlación | ,664**                   | 1,000             |
|                 |                          | Sig. (bilateral)           | ,001                     | .                 |
|                 |                          | N                          | 20                       | 20                |

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

## Interpretación

El coeficiente rho Spearman hallado es  $r_s = 0,664$  con una significación bilateral de  $p = 0,001$  por tanto el coeficiente hallado es significativo, y de acuerdo al índice de interpretación el coeficiente hallado indica una correlación positiva fuerte.

## Hipótesis general

La capacitación empresarial se relaciona significativamente con el desempeño laboral de los trabajadores del Instituto Superior Tecnológico Público, Jesús- 2018

## Planteamiento de Hipótesis estadística

Ho: La capacitación empresarial no se relaciona significativamente con el desempeño laboral de los trabajadores del Instituto Superior Tecnológico Público, Jesús- 2018

Ha: La capacitación empresarial se relaciona significativamente con el desempeño laboral de los trabajadores del Instituto Superior Tecnológico Público, Jesús- 2018.

## Nivel de significancia=0.05

## Regla de decisión

Si  $p\_valor < 0.05$ , Rechaza la Ho, se acepta alterna

Si  $p\_valor > 0.05$ , Acepta la Ho, se rechaza la hipótesis alterna

## Conclusión

Como el coeficiente de correlación Rho de Spearman es de 0.664 y de acuerdo al baremo de estimación de la correlación de Spearman, existe una correlación positiva muy fuerte. Donde sig. (bilateral)= 0.001<0.01; esto indica que existe relación entre las variables. Finalmente concluimos que la capacitación empresarial se relaciona significativamente con el desempeño laboral de los trabajadores del Instituto Superior Tecnológico Público, Jesús- 2018.

### c. Objetivo Específico 1:

Determinar y analizar de qué forma la capacitación empresarial se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores del Instituto Superior Tecnológico Público, Jesús- 2018.

Correlaciones

|                 |   |  | DNC                  | DESEMPEÑO<br>LABORAL |
|-----------------|---|--|----------------------|----------------------|
| Rho de Spearman | Diagnóstico<br>necesidades de<br>capacitación | Coefficiente de correlación<br>Sig. (bilateral)<br>N | 1,000<br>.<br>20     | ,592**<br>,006<br>20 |
|                 | DESEMPEÑO<br>LABORAL                          | Coefficiente de correlación<br>Sig. (bilateral)<br>N | ,592**<br>,006<br>20 | 1,000<br>.<br>20     |

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

## Interpretación

El coeficiente rho Spearman hallado es  $r_s = 0.592$  con una significación bilateral de  $p = 0.006$  por tanto el coeficiente hallado es significativo, y de acuerdo al índice de interpretación el coeficiente hallado indica una correlación positiva fuerte.

## Hipótesis específico 1

El diagnóstico de las necesidades de capacitación se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores del Instituto Superior Tecnológico Público, Jesús- 2018

## Planteamiento de Hipótesis estadística

Ho: El diagnóstico de las necesidades de capacitación no se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores del Instituto Superior Tecnológico Público, Jesús- 2018

H1: El diagnóstico de las necesidades de capacitación se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores del Instituto Superior Tecnológico Público, Jesús- 2018

**Nivel de significancia=0.05**

### Regla de decisión

Si  $p\_valor < 0.05$ , Rechaza la Ho, se acepta alterna

Si  $p\_valor > 0.05$ , Acepta la Ho, se rechaza la hipótesis alterna

## Conclusión

Como el coeficiente de correlación Rho de Spearman es de 0.592 y de acuerdo al baremo de estimación de la correlación de Spearman, existe una correlación positiva muy fuerte. Donde sig. (bilateral)= 0.006 < 0.01; esto indica que existe relación entre las variables. Finalmente concluimos que el diagnóstico de las necesidades de capacitación se correlaciona con el desempeño laboral de los trabajadores del Instituto Superior Tecnológico Público, Jesús- 2018

### d. Objetivo Específico 2:

Determinar y analizar de qué forma el desarrollo de programas se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores del Instituto Superior Tecnológico Público, Jesús- 2018

Correlaciones

|                   |                         |                            | Desarrollo de programas | DESEMPEÑO LABORAL |
|-------------------|-------------------------|----------------------------|-------------------------|-------------------|
| Rho de Spearman   | Desarrollo de programas | Coeficiente de correlación | 1,000                   | ,496*             |
|                   |                         | Sig. (bilateral)           | .                       | ,026              |
|                   |                         | N                          | 20                      | 20                |
| DESEMPEÑO LABORAL | DESEMPEÑO LABORAL       | Coeficiente de correlación | ,496*                   | 1,000             |
|                   |                         | Sig. (bilateral)           | ,026                    | .                 |
|                   |                         | N                          | 20                      | 20                |

\*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

## **Interpretación**

El coeficiente rho Spearman hallado es  $r_s = 0,496$  con una significación bilateral de  $p = 0.026$  por tanto el coeficiente hallado es significativo, y de acuerdo al índice de interpretación el coeficiente hallado indica una correlación positiva fuerte.

## **Hipótesis específico 2**

El desarrollo de programas se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores del Instituto Superior Tecnológico Público, Jesús- 2018

## **Planteamiento de Hipótesis estadística**

$H_0$ : El desarrollo de programas no se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores del Instituto Superior Tecnológico Público, Jesús- 2018

$H_2$ : El desarrollo de programas se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores del Instituto Superior Tecnológico Público, Jesús- 2018

## **Nivel de significancia=0.05**

## **Regla de decisión**

Si  $p\_valor < 0.05$ , Rechaza la  $H_0$ , se acepta alterna

Si  $p\_valor > 0.05$ , Acepta la  $H_0$ , se rechaza la hipótesis alterna

## **Conclusión**

Como el coeficiente Rho de Spearman es de 0.496 y de acuerdo al baremo de estimación de la correlación de Spearman, existe una correlación positiva débil. Donde sig. (bilateral) =  $0.026 < 0.05$ ; esto indica que existe relación entre las variables. Finalmente concluimos que el desarrollo de programas se correlaciona con el desempeño laboral de los trabajadores del Instituto Superior Tecnológico Público, Jesús- 2018

### **e. Objetivo Específico 3:**

Determinar y analizar de qué forma la impartición o ejecución de la capacitación se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores del Instituto Superior Tecnológico Público, Jesús- 2018

### Correlaciones

|                 |  |   | Impartición o ejecución de la capacitación | DESEMPEÑO LABORAL   |
|-----------------|--|---|--|---------------------|
| Rho de Spearman | Impartición o ejecución de la capacitación | Coefficiente de correlación Sig. (bilateral)<br>N | 1,000<br>.<br>20                           | ,522*<br>,018<br>20 |
|                 | DESEMPEÑO LABORAL                          | Coefficiente de correlación Sig. (bilateral)<br>N | ,522*<br>,018<br>20                        | 1,000<br>.<br>20    |

\*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

### Interpretación

El coeficiente rho de Spearman hallado es  $r_s = 0,522$  con una significación bilateral de  $p = 0.018$  por tanto el coeficiente hallado es significativo, y de acuerdo al índice de interpretación el coeficiente hallado indica una correlación positiva fuerte.

### Hipótesis específico 3

La impartición o ejecución de la capacitación se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores del Instituto Superior Tecnológico Público, Jesús- 2018

### Planteamiento de Hipótesis estadística

$H_0$ : La impartición o ejecución de la capacitación no se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores del Instituto Superior Tecnológico Público, Jesús- 2018

$H_3$ : La impartición o ejecución de la capacitación se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores del Instituto Superior Tecnológico Público, Jesús- 2018

**Nivel de significancia=0.05**

### Regla de decisión

Si  $p\_valor < 0.05$ , Rechaza la  $H_0$ , se acepta alterna

Si  $p\_valor > 0.05$ , Acepta la  $H_0$ , se rechaza la hipótesis alterna

### Conclusión

Como el coeficiente Rho de Spearman es de 0.522 y de acuerdo al baremo de estimación de la correlación de Spearman, existe una correlación positiva débil. Donde sig. (bilateral) = 0.018 < 0.05; esto indica que existe relación entre las variables. Finalmente concluimos que la impartición o ejecución de la

capacitación se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores del Instituto Superior Tecnológico Público, Jesús- 2018

**f. Objetivo Específico 4:**

Determinar y analizar de qué forma la determinación del proceso de evaluación de los resultados se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores del Instituto Superior Tecnológico Público, Jesús- 2018.

**Correlaciones**

|                 |   |  | Determinación del proceso de evaluación de los resultados | DESEMPEÑO LABORAL    |
|-----------------|---|--|---|----------------------|
| Rho de Spearman | Determinación del proceso de evaluación de los resultados | Coefficiente de correlación<br>Sig. (bilateral)<br>N | 1,000<br>.<br>20  | ,818**<br>,000<br>20 |
|                 | DESEMPEÑO LABORAL   | Coefficiente de correlación<br>Sig. (bilateral)<br>N | ,818**<br>,000<br>20                                      | 1,000<br>.<br>20     |

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

**Interpretación**

El coeficiente rho de Spearman hallado es  $r_s = 0,818$  con una significación bilateral de  $p= 0.000$  por tanto el coeficiente hallado es significativo, y de acuerdo al índice de interpretación el coeficiente hallado indica una correlación positiva fuerte.

**Hipótesis específico 4**

La determinación del proceso de evaluación de los resultados se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores del Instituto Superior Tecnológico Público, Jesús- 2018.

**Planteamiento de Hipótesis estadística**

Ho:La determinación del proceso de evaluación de los resultados no se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores del Instituto Superior Tecnológico Público, Jesús- 2018.

H3: La determinación del proceso de evaluación de los resultados se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores del Instituto Superior Tecnológico Público, Jesús- 2018.

**Nivel de significancia=0.05**

**Regla de decisión**

Si  $p\_valor < 0.05$ , Rechaza la Ho, se acepta alterna  
 Si  $p\_valor > 0.05$ , Acepta la Ho, se rechaza la hipótesis alterna

## **Conclusión**

Como el coeficiente Rho de Spearman es de 0.818 y de acuerdo al baremo de estimación de la correlación de Spearman, existe una correlación positiva débil. Donde sig. (bilateral)= 0.000<0.01; esto indica que existe relación entre las variables. Finalmente concluimos que la determinación del proceso de evaluación de los resultados se correlaciona con el desempeño laboral de los trabajadores del Instituto Superior Tecnológico Público, Jesús- 2018.

#### **IV. DISCUSIÓN**

En el estudio de investigación, se ha planteado como objetivo Determinar y analizar de qué forma la capacitación empresarial se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores del Instituto Superior Tecnológico Público, Jesús- 2018.

Habiendo obtenido los resultados de investigación existe relación entre la capacitación empresarial y el desempeño laboral de los trabajadores del Instituto Superior Tecnológico Público, Jesús- 2018, debido a que, como el coeficiente de correlación Rho de Spearman es de 0.664 y de acuerdo al baremo de estimación de la correlación de Spearman, existe una correlación positiva fuerte. Además el nivel de significancia es 0.001; esto indica que existe relación entre las variables. Asimismo la capacitación empresarial se correlaciona significativamente con el desempeño laboral de los trabajadores del Instituto Superior Tecnológico Público, Jesús- 2018. Contrastando y habiendo aplicado la encuesta de capacitación empresarial a los trabajadores del Instituto de Educación Superior Tecnológico Público “Ricardo Salinas Vara” de Jesús se tuvo como resultado que, el 10% de los trabajadores indican que la capacitación empresarial es malo, el 35% manifiesta que es regular y el 55% de los mismos afirman que es bueno. Podemos afirmar que aún en buen porcentaje de los trabajadores de la institución no confía en capacitación. En cuanto al desempeño laboral a los trabajadores del Instituto de Educación Superior Tecnológico Público “Ricardo Salinas Vara” de Jesús se tuvo como resultado que, el 55% de los trabajadores tienen un desempeño laboral intermedio y el 45% de los mismos realizan máximo desempeño laboral. Podemos aseverar que aún en buen porcentaje existen trabajadores que no realizan un buen desempeño laboral.

De los resultados obtenidos, se relaciona en la actualidad a nivel mundial y nacional toda las empresas enfrentan desafíos muy exigentes, lo que obliga a incluir programas de capacitación a todo sus niveles hacia sus trabajadores. La capacitación proporciona a la empresa o

institución una buena toma de decisión, así se logra calidad de trabajo, respeto y responsabilidad, trabajo en equipo, compromiso institucional, y un alto desempeño laboral. En el ámbito empresarial e institucional la capacitación es primordial para desarrollar actividades de buen desempeño de los trabajadores, en su ambiente laboral, les ayuda a actualizarse en los cambios de la tecnología que se presentan ante los cambios constantes en la actualidad.

Huamán (2017): en su tesis concluye, existe relación directa y moderada entre la capacitación empresarial y la percepción del desempeño laboral de los trabajadores del Concytec, Miraflores 2017 (Sig. (bilateral) = 0.000 < 0.01; Rho = 0.486\*\*). Discrepamos con el resultado de directa y moderada, debido a que, con el resultado de nuestra investigación el programa de capacitación empresarial influye en forma positiva y muy significativa en el desempeño laboral de los trabajadores del Instituto Tecnológico Público, Jesús-2018.

Lizardo (2016): en su investigación denominado "Motivación Laboral y Desempeño Laboral en Trabajadores de Inversiones la Selva S.A. Moyobamba, concluye: en la motivación laboral y desempeño laboral, existe una relación directa y significativa al obtener un valor de 0.912; es decir a mayor motivación laboral mejor es el desempeño laboral. La conclusión del investigador coincide con nuestro trabajo de investigación, debido a que obtuvimos resultado: Como se influye la capacitación empresarial (aplicación de incentivo) y el desempeño laboral en los trabajadores del Instituto Superior Tecnológico Público, Jesús-2018. Comparando el T Student calculada con el p\_crítico para la toma de decisión:  $0.005 < 0,05$  esta relación permite rechazar la hipótesis nula con un riesgo (máximo) de 5% y aceptar la hipótesis alterna; por lo tanto, se afirma que existe una influencia significativa al obtener un valor de 0.005; es decir cuando se emplea la capacitación (incentivo), mayor es el desempeño laboral de los trabajadores de la institución.

Sobre capacitación empresarial Guerrero J. (2015), el autor indica que es un proceso estructurado y organizado por medio del cual se

suministra información y se proporcionan habilidades a una persona para que desempeñe a satisfacción un trabajo determinado. Sin embargo Bonache (2006), indica distinto, resaltando que, la capacitación del personal tiene como objetivo mejorar el ajuste entre las personas, el trabajo y la organización, evitar la obsolescencia de sus conocimientos, mantener una estrategia proactiva frente a los cambios, y promover el desarrollo y el crecimiento del personal a corto y largo plazo.

Coincidimos con Bonache(2006), con lo indicado de que la capacitación evita la obsolescencia de conocimiento de los trabajadores; a nuestro concepto afirmamos lo indicado por el autor en el sentido de que, cuando el trabajador deja de prepararse o capacitarse se vuelve obsoleto y no se actualizan ni aplica los cambios permanentes de acuerdo a los avances tecnológicos.

Respecto a desempeño laboral, Milkovich y Boudrem (1994), consideran otra serie de características individuales, entre ellas: 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. Asimismo, (Chavenato 2000), define como el comportamiento del trabajador en la búsqueda de los objetivos fijados, este constituye la estrategia individual para lograr los objetivos. Respecto a la definición de los autores, podemos indicar que en el Instituto Superior Tecnológico Público, Jesús-Lauricocha, consideramos que la capacitación empresarial busca mejorar el desempeño laboral de los trabajadores de la Institución, evidenciando que cuando se aplica el incentivo de capacitación empresarial se llega a lograr: una calidad de servicio, respeto y responsabilidad, trabajo en equipo de los trabajadores y compromiso institucional; y, finalmente la variable desempeño laboral muestra resultado muy favorable.

## V. CONCLUSIONES

1. Se determina que la capacitación empresarial se correlaciona con el desempeño laboral de los trabajadores del Instituto Superior Tecnológico Público, Jesús- 2018, debido a que el coeficiente Rho de Spearman es de 0.664 y de acuerdo al baremo de estimación de la correlación de Spearman, existe una correlación positiva. Además el nivel de significancia es 0.001; esto indica que existe relación entre las variables.
2. El diagnóstico de las necesidades de capacitación se correlaciona con el desempeño laboral de los trabajadores del Instituto Superior Tecnológico Público, Jesús- 2018, debido a que el coeficiente Rho de Spearman es de 0.592 y de acuerdo al baremo de estimación de la correlación de Spearman, existe una correlación positiva. Además el nivel de significancia es 0.006; esto indica que existe relación directa entre las variables.
3. El desarrollo de programas se correlaciona con el desempeño laboral de los trabajadores del Instituto Superior Tecnológico Público, Jesús- 2018, debido a que el coeficiente Rho de Spearman es de 0.496 y de acuerdo al baremo de estimación de la correlación de Spearman, existe una correlación positiva. Además el nivel de significancia es 0.026; esto indica que existe relación entre las variables.
4. La impartición o ejecución de la capacitación se correlaciona con el desempeño laboral de los trabajadores del Instituto Superior Tecnológico Público, Jesús- 2018, debido a que el coeficiente Rho de Spearman es de 0.522 y de acuerdo al baremo de estimación de la correlación de Spearman, existe una correlación positiva. Además el nivel de significancia es 0.018; esto indica que existe relación entre las variables.
5. La determinación del proceso de evaluación de los resultados se correlaciona con el desempeño laboral de los trabajadores del Instituto Superior Tecnológico Público, Jesús- 2018. Como el coeficiente Rho de Spearman es de 0.818 y de acuerdo al baremo de

estimación de la correlación de Spearman, existe una correlación positiva. Además el nivel de significancia es 0.000; esto indica que existe relación entre las variables

## **VI. RECOMENDACIONES**

1. Al Director General del Instituto Superior Tecnológico Público, Jesús, realizar programas y talleres de capacitación en temas de calidad de trabajo, respeto y responsabilidad, trabajo en equipo y compromiso institucional, los mismos que debe realizar en coordinación con la el Ministerio de Educación, Dirección Regional de Educación y en convenio con la Municipalidad Provincial de Lauricocha.
2. Al Administrador del Instituto Superior Tecnológico Público, Jesús, realizar su plan anual de capacitación en programas de capacitación empresarial, cuyo plan debe ser aprobado mediante resolución directoral y autorizado por la DRE-Huánuco, con el sustento presupuestal para su ejecución durante el año lectivo.
3. A los docentes y administrativos del Instituto Superior Tecnológico Público, Jesús, se le recomienda su participación y asistencia en todos los eventos de capacitación, ya que es en beneficio de la mejora de la institución.
4. Al Directivo del Instituto Superior Tecnológico Público, Jesús, emplee el resultado del trabajo de investigación lo cual servirá como instrumento para mejorar y programar planes de capacitación; por lo tanto con el incentivo, los trabajadores se sienten bien motivados para mejorar su calidad de servicio y desempeño laboral.
5. Fomentar y difundir diferentes temas de aprendizaje en beneficio de los docentes, administrativos, alumnos y público en general para crear una cultura de buen servicio y calidad de desempeño laboral.

## VII. REFERENCIAS

- Aguilar, L. (2016) "*Plan de capacitación para mejorar el desempeño laboral de los trabajadores del hospital regional Lambayeque 2015*". Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo, Lima Perú.
- Arias, G. y Heredia, E. (2001). *Administración de recursos humanos: para el alto desempeño* (6ª ed.). México: Trillas.
- Bohlander, G. & Snell, S. (2008). *Administración de recursos humanos*. (14ª. Ed.). México: Editorial Cengage Learning, S.A.
- Bonache, J. (2006). *Prácticas de Recursos Humanos y rendimiento empresarial. Dirección de Personas. Evidencias y Perspectivas Para el Siglo XXI*. Madrid: Pearson. Educación
- Bunge, M. (2000). *La investigación científica. Su estrategia y su filosofía*. México: Siglo XXI Editores.
- Castro, M. (2003). *El proyecto de investigación y su esquema de elaboración*. (2ª.ed.). Caracas: Uypal.
- Chiavenato, I. (2008). *Administración de recursos humanos*. México: Mc. Graw Hill.
- Chicaiza, A. (2010) "*Diagnóstico de necesidades de capacitación para diseño de un plan de capacitación adecuado que mejore el desempeño laboral de los servidores del MIDUVI*". Informe Final del Trabajo de Grado Académico, previo la obtención del título de Psicóloga Industrial. Universidad Central del Ecuador. Facultad de Ciencias Psicológicas.
- Dessler y Varela (2011). *Organización y Administración*. Cali. Prentice-Hall.
- Drucker, P. (2002). *La Gerencia en la sociedad futura*. Colombia: Editorial McGraw Hill/ Interamericana. Editores. SA.
- Domenech, F. (1999). *Psicología Educativa-Su aplicación al contexto de clase*. Psique. Publicaciones de la Universitat Jaume I.
- Fernández, O. (2012). *Bloc manual interno de gestión*. Licenciado en Derecho por la Universidad de Sevilla (1986).
- Fleitman J. (2013, Enero 15). *Importancia de la capacitación empresarial*. Recuperado de <https://www.gestiopolis.com/importancia-de-la-capacitacion-empresarial/>

- Guerrero, J. (2015). *Programa de Capacitación en Inteligencia Emocional con Técnicas Cognitivo-conductuales para los Directivos de Educación*. Tesis Doctoral. Mérida: Venezuela.
- Gómez A. y Acosta H. (2003): *Artículo en la Web*. [disponible en]:[http://www.wikipedia.org/wiki/Trabajo\\_en\\_equipo](http://www.wikipedia.org/wiki/Trabajo_en_equipo) (consultado, mayo de 2018).
- Gonzalo, B. y Milagros A. (2013) *Plan de capacitación para mejorar el desempeño de los trabajadores operativos del gimnasio “sport club” de la ciudad de Trujillo – 2013*. Tesis para obtener el grado de Título, Universidad Privada Antenor Orrego.
- García, A. (2011). *Formación para el desempeño de la dirección en centros escolares*. Santander: ANPE-Cantabria.
- Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, P. (2010). *Metodología de la Investigación*. México: Mc Graw-Hill.
- Huamán, G. (2017) *Capacitación empresarial y percepción del desempeño laboral de los trabajadores del CONCYTEC, Miraflores 2017*. Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo, Lima Perú.
- Maddux. R. (2000). *Como formar Equipo de Trabajo: Liderazgo en acción*.
- Mendoza, A. (2005). *Manual para determinar necesidades de capacitación y desarrollo*. (5ª. ed.). México: Triliez.
- Ministerio de la Producción (2015). *Estudio de la situación actual de las empresas peruanas*. Primera Edición.
- Milkovich, G. y Boudreau, J. (1994). *Dirección y Administración de Recursos Humanos: Un Enfoque de Estrategia*. Sexta Edición. Addison Westley. Buenos Aires.
- Mondy, R. Noe, R. (2005). *Administración de recursos humanos*. (9 edición). México: Pearson Educación, Prentice Hall.
- Morales, A. (2009). *Capital Humano, hacia un sistema de gestión en la empresa cubana*. Editora Política.
- Reza, J. (2012). *Nuevo Diagnóstico de Necesidades de Capacitación y Aprendizaje en las Organizaciones*. (1ra Ed.). México D.F: Panorama Editorial.

- Lizardo, M. (2016): “*Motivación Laboral y Desempeño Laboral en Trabajadores de Inversiones la Selva S.A. Moyobamba*”. Tesis de maestría, Universidad Nacional Hermilio Valdizán, Huánuco Perú.
- López, C. (2015) *Desempeño Laboral y su Relación con la Calidad en el Servicio que Ofrecen los Trabajadores de la Municipalidad Distrital de Amarilis*. Tesis de maestría, Universidad Nacional Hermilio Valdizán, Huánuco Perú.
- SGS DEL PERÚ S.A.C. (2018) Recuperado de <https://www.sgs.pe/-/media/local/peru/documents/brochures/hi-training-v3.pdf>
- Vicente, J. (2008) *Capacitación empresarial y desempeño laboral en el Fondo de Empleados del Banco de La Nación - FEBAN, Lima 2006*, Tesis Doctorado en Educación, Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
- Werther, W. y Davis, K. (2008). *Administración de personal y recursos humanos* (5ª ed.). México: McGraw Hill.

# **ANEXOS**

## ANEXOS

### ANEXO 1: INSTRUMENTOS

#### CUESTIONARIO RECOLECCION DE DATOS CAPACITACION EMPRESARIAL

##### DATOS GENERALES

Dirección Domiciliaria:.....

Sexo: ( ) Masculino ( ) Femenino

Institución:.....

##### INSTRUCCIONES

Marque con una “equis” o “aspa” el valor de la respuesta (Nunca, Casi Nunca, A veces, Casi Siempre, Siempre) sola una de ellas en cada ítem con la mayor veracidad y objetividad posible.

De antemano le agradezco su colaboración.

| NUNCA | CASI<br>NUNCA | A<br>VECES | CASI<br>SIEMPRE | SIEMPRE |
|-------|---------------|------------|-----------------|---------|
| 1     | 2             | 3          | 4               | 5       |

| Dimensión: Diagnostico de las necesidades de capacitación |   | ESCALA |   |   |   |   |
|---|---|--------|---|---|---|---|
|   |   | 1      | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 1   | Considera que la capacitación puede ayudar a resolver problemas y mejorar el desempeño de las personas en la Institución. |        |   |   |   |   |
| 2   | Su trabajo requiere realizar diferentes operaciones y utilizar un gran número de habilidades y conocimientos              |        |   |   |   |   |
| 3   | Tengo la capacidad para enfocarme en la raíz de los problemas para solucionarlos  |        |   |   |   |   |
| 4   | Se cuenta con un programa, anual, semestral o trimestral de capacitación  |        |   |   |   |   |
| 5   | La organización cuenta con un modelo de indicadores que   |        |   |   |   |   |

|   |  |  |  |  |  |  |
|---|--|--|--|--|--|--|
|   | permita medir la efectividad e impacto de las acciones de capacitación.  |  |  |  |  |  |
| 6   | Se verifican los resultados de los entrenamientos que realizan los colaboradores   |  |  |  |  |  |
| <b>Dimensión: Desarrollo de planes y programas</b>                          |  |  |  |  |  |  |
| 7   | Crees necesaria la capacitación en tu área de trabajo  |  |  |  |  |  |
| 8   | Te han impartido actividades relevantes e importantes en tu área de trabajo  |  |  |  |  |  |
| 9   | La capacitación puede mejorar el desempeño de las personas de la empresa   |  |  |  |  |  |
| 10  | Considero que los cursos de capacitación son interesantes y necesarios para mi desarrollo laboral                              |  |  |  |  |  |
| 11  | La Institución demuestra tener interés en mi para mi desarrollo personal   |  |  |  |  |  |
| 12  | En la capacitación se han llevado a cabo actividades nuevas e innovadoras  |  |  |  |  |  |
| 13  | En la capacitación se han desarrollado temas para fomentar el trabajo en grupo, dar instrucciones claras, facilitar el trabajo |  |  |  |  |  |
| <b>Dimensión: Impartición o ejecución de la capacitación</b>                |  |  |  |  |  |  |
| 14  | Tengo la capacidad para coordinar mi trabajo en el día   |  |  |  |  |  |
| 15  | Puedo identificar ventajas y desventajas al tomar decisiones   |  |  |  |  |  |
| 16  | Estoy preparado para evaluar cada uno de las actividades que realizo   |  |  |  |  |  |
| 17  | Conozco los procesos correctos para realizar mis reportes  |  |  |  |  |  |
| 18  | Estoy capacitado para el uso de equipo (maquinarias, instrumental, herramientas, etc) de trabajo                               |  |  |  |  |  |
| 19  | A través de la capacitación puede organizar mejor su trabajo para el logro de objetivos  |  |  |  |  |  |
| 20  | A través de la capacitación fortalecerá el conocimiento y dominio de las actividades de su puesto                              |  |  |  |  |  |
| <b>Dimensión: Determinación del proceso de evaluación de los resultados</b> |  |  |  |  |  |  |

|    |  |  |  |  |  |  |
|----|--|--|--|--|--|--|
| 21 | A través de la capacitación usted ha logrado cumplir con los objetivos propuestos por la institución                               |  |  |  |  |  |
| 22 | En su institución se lleva una evaluación constante sobre los resultados obtenidos   |  |  |  |  |  |
| 23 | En su Institución se realiza una planeación con los trabajadores para definir los problemas presentes y tomar medidas correctivas. |  |  |  |  |  |
| 24 | Considera que el material brindado en la capacitación fue pertinente e informativo   |  |  |  |  |  |
| 25 | Considera que el tiempo asignado en las presentaciones de los temas en la capacitación fue suficiente.                             |  |  |  |  |  |
| 26 | Existe aplicación efectiva de los conocimientos adquiridos en la capacitación  |  |  |  |  |  |
| 27 | Las tensiones y conflictos en la capacitación se han resuelto favorablemente   |  |  |  |  |  |

## CUESTIONARIO RECOLECCION DE DATOS DESEMPEÑO LABORAL

### DATOS GENERALES

Dirección Domiciliaria:.....

Sexo: ( ) Masculino ( ) Femenino

Institución:.....

### INSTRUCCIONES

Marque con una “equis” o “aspa” el valor de la respuesta ((Nunca, Casi Nunca, A veces, Casi Siempre, Siempre) sola una de ellas en cada ítem con la mayor veracidad y objetividad posible.

De antemano le agradezco su colaboración.

|       |               |            |                 |         |
|-------|---------------|------------|-----------------|---------|
| NUNCA | CASI<br>NUNCA | A<br>VECES | CASI<br>SIEMPRE | SIEMPRE |
| 1     | 2             | 3          | 4               | 5       |

| Dimensión: Calidad de trabajo |   | ESCALA |   |   |   |   |
|-------------------------------|---|--------|---|---|---|---|
|                               |   | 1      | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 1                             | Va más allá de los requisitos exigidos para obtener un producto o resultado mejor, evaluando periódicamente la exactitud, seriedad, claridad y utilidad de las tareas encomendadas.                                     |        |   |   |   |   |
| 2                             | Produce o realiza un trabajo metódico y ordenado  |        |   |   |   |   |
| 3                             | El servicio que brinda cumple los procesos establecidos por la Dirección del Instituto  |        |   |   |   |   |
| 4                             | La exactitud con que realiza sus labores lo considera satisfecho  |        |   |   |   |   |
| 5                             | Demuestra interés en mejorar constantemente su trabajo  |        |   |   |   |   |
| 6                             | Tiene nuevas ideas y muestra originalidad a la hora de enfrentar o manejar situaciones de trabajo   |        |   |   |   |   |
| 7                             | Se muestra atento al cambio, implementando nuevas metodologías de trabajo   |        |   |   |   |   |
| 8                             | Demuestra interés por acceder a instancias de actualización de conocimientos de manera formal (cursos, talleres, etc) e informal (lectura de documentos) y aplica nuevos conocimientos en el ejercicio de sus funciones |        |   |   |   |   |
| 9                             | Puede trabajar independientemente   |        |   |   |   |   |

|   |   |  |  |  |  |  |
|---|---|--|--|--|--|--|
| 10  | Ha sido movilizado (a) de su servicio para cubrir otras áreas   |  |  |  |  |  |
| 11  | Su jefe pide opinión para tomar alguna decisión trascendente del servicio   |  |  |  |  |  |
| <b>Dimensión: Respeto y responsabilidad</b> |   |  |  |  |  |  |
| 12  | Crees necesaria la capacitación en tu área de trabajo   |  |  |  |  |  |
| 13  | Mantiene al Jefe inmediato informado del progreso en el trabajo y de los problemas que puedan plantearse            |  |  |  |  |  |
| 14  | Demuestra respeto a sus superiores, compañeros de trabajo y demás colaboradores                                     |  |  |  |  |  |
| 15  | Demuestra autonomía y resuelve oportunamente imprevistos al interior de la Institución.                             |  |  |  |  |  |
| 16  | Es eficaz al afrontar situaciones y problemas frecuentes  |  |  |  |  |  |
| 17  | Asume con responsabilidad las consecuencias negativas de sus acciones, demostrando compromiso y deseos de mejorar.  |  |  |  |  |  |
| <b>Dimensión: Trabajo en equipo</b>         |   |  |  |  |  |  |
| 18  | Promueve un clima laboral positivo, propiciando adecuadas relaciones interpersonales y trabajo en equipo            |  |  |  |  |  |
| 19  | Resuelve de forma eficiente dificultades o situaciones conflictivas al interior del equipo de trabajo               |  |  |  |  |  |
| 20  | Colabora con otros armoniosamente sin consideración a la raza, religión, origen nacional, sexo, edad o minusvalías. |  |  |  |  |  |
| 21  | Informa y consulta oportunamente al Director inmediato sobre cambios que los afecten directamente.                  |  |  |  |  |  |
| 22  | Responde de forma clara y oportuna dudas del equipo de trabajo.   |  |  |  |  |  |
| 23  | Valora y respeta las ideas de todo el equipo de trabajo.  |  |  |  |  |  |
| 24  | Solicita ideas, sugerencias y opiniones a su equipo de trabajo  |  |  |  |  |  |
| 25  | Demuestra interés y respeto por lo que dicen sus compañeros de trabajo.   |  |  |  |  |  |
| 26  | Existe interés de las necesidades que surgen entre sus compañeros al cumplir las tareas diarias.                    |  |  |  |  |  |

| Dimensión: Compromiso Institucional |   |  |  |  |  |  |
|-------------------------------------|---|--|--|--|--|--|
| 27                                  | Prioriza de forma adecuada sus actividades para cumplir con las metas asignadas                       |  |  |  |  |  |
| 28                                  | Me gusta el trabajo que actualmente realizo en la institución   |  |  |  |  |  |
| 29                                  | Se esfuerza por superar los objetivos deseados por la institución                                     |  |  |  |  |  |
| 30                                  | Actúa correctamente en caso de algún incidente en el área de trabajo                                  |  |  |  |  |  |
| 31                                  | Ante una situación crítica, actúa con diligencia, serenidad y seguridad                               |  |  |  |  |  |
| 32                                  | Estoy satisfecho (a) con la forma en que el equipo directivo de esta institución supervisa mi trabajo |  |  |  |  |  |
| 33                                  | Estoy comprometido (a) a trabajar con calidad en la institución                                       |  |  |  |  |  |

## ANEXO 2: MATRIZ DE VALIDACIÓN

**TITULO DE LA TESIS: Programa de capacitación empresarial y desempeño laboral en el Instituto Superior Tecnológico Público, Jesús-2018**

| VARIABLE                 | DIMENSIÓN                                      | INDICADORES                 | ÍTEMS   | CRITERIOS DE EVALUACIÓN |         |    |   |    |  |    |  |    |  | OBSERVACIÓN Y/O RECOMENDACIONES |    |
|--------------------------|--|-----------------------------|---|-------------------------|---------|----|---|----|--|----|--|----|--|---------------------------------|----|
|                          |  |                             |   | SI                      | A veces | No | RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN |    | RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR |    | RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEMS |    | RELACIÓN ENTRE EL ÍTEMS Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA |                                 |    |
|                          |  |                             |   |                         |         |    | SI  | NO | SI   | NO | SI                                     | NO | SI   |                                 | NO |
| Capacitación Empresarial | Diagnóstico de las necesidades de capacitación | Desempeño                   | Considera que la capacitación puede ayudar a resolver problemas y mejorar el desempeño de las personas en la Institución.       |                         |         |    | ✓   |    | ✓  |    | ✓                                      |    | ✓  |                                 |    |
|                          |  | Habilidades y conocimientos | Su trabajo requiere realizar diferentes operaciones y utilizar un gran número de habilidades y conocimientos                    |                         |         |    | ✓   |    | ✓  |    | ✓                                      |    | ✓  |                                 |    |
|                          |  | Solución                    | Tengo la capacidad para enfocarme en la raíz de los problemas para solucionarlos  |                         |         |    | ✓   |    | ✓  |    | ✓                                      |    | ✓  |                                 |    |
|                          |  | Programa                    | Se cuenta con un programa, anual, semestral o trimestral de capacitación  |                         |         |    | ✓   |    | ✓  |    | ✓                                      |    | ✓  |                                 |    |
|                          |  | Organización                | La organización cuenta con un modelo de indicadores que permita medir la efectividad e impacto de las acciones de capacitación. |                         |         |    | ✓   |    | ✓  |    | ✓                                      |    | ✓  |                                 |    |
|                          |  | Verificación                | Se verifican los resultados de los entrenamientos que realizan los colaboradores  |                         |         |    | ✓   |    | ✓  |    | ✓                                      |    | ✓  |                                 |    |
|                          | Desarrollo de programas                        | Trabajo                     | Creo necesaria la capacitación en tu área de  |                         |         |    | ✓   |    | ✓  |    | ✓                                      |    | ✓  |                                 |    |

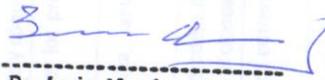
|                    |  |  |  |  |  |   |   |   |   |   |   |   |   |   |  |  |  |  |
|--------------------|--|--|--|--|--|---|---|---|---|---|---|---|---|---|--|--|--|--|
|                    |  |  | trabajo  |  |  |   |   |   |   |   |   |   |   |   |  |  |  |  |
|                    |  |  | Te han impartido actividades relevantes e importantes en tu área de trabajo  |  |  |   | ✓ |   | ✓ |   | ✓ |   | ✓ |   |  |  |  |  |
|                    |  | Desempeño                                  | La capacitación puede mejorar el desempeño de las personas de la empresa   |  |  |   | ✓ |   | ✓ |   | ✓ |   | ✓ |   |  |  |  |  |
|                    |  | Desarrollo laboral                         | Considero que los cursos de capacitación son interesantes y necesarios para mi desarrollo laboral                              |  |  |   | ✓ |   | ✓ |   | ✓ |   | ✓ |   |  |  |  |  |
|                    |  | Desarrollo personal                        | La Institución demuestra tener interés en mi para mi desarrollo personal   |  |  |   | ✓ |   | ✓ |   | ✓ |   | ✓ |   |  |  |  |  |
|                    |  | Innovación                                 | En la capacitación se han llevado a cabo actividades nuevas e innovadoras  |  |  |   | ✓ |   | ✓ |   | ✓ |   | ✓ |   |  |  |  |  |
|                    |  |  | En la capacitación se han desarrollado temas para fomentar el trabajo en grupo, dar instrucciones claras, facilitar el trabajo |  |  |   | ✓ |   | ✓ |   | ✓ |   | ✓ |   |  |  |  |  |
|                    |  |  | Crees necesaria la capacitación en tu área de trabajo  |  |  |   | ✓ |   | ✓ |   | ✓ |   | ✓ |   |  |  |  |  |
|                    |  | Impartición o ejecución de la capacitación | Capacidad  | Tengo la capacidad para coordinar mi trabajo en el día       |  |   |   | ✓ |   | ✓ |   | ✓ |   | ✓ |  |  |  |  |
|                    |  |  | Toma de decisiones   | Puedo identificar ventajas y desventajas al tomar decisiones |  |   |   | ✓ |   | ✓ |   | ✓ |   | ✓ |  |  |  |  |
| Preparación        | Estoy preparado para evaluar cada uno de las actividades que realizo                             |  |  |  |  | ✓ |   | ✓ |   | ✓ |   | ✓ |   |   |  |  |  |  |
| Capacidad          | Conozco los procesos correctos para realizar mis reportes  |  |  |  |  | ✓ |   | ✓ |   | ✓ |   | ✓ |   |   |  |  |  |  |
| Logro de objetivos | Estoy capacitado para el uso de equipo (maquinarias, instrumental, herramientas, etc) de trabajo |  |  |  |  | ✓ |   | ✓ |   | ✓ |   | ✓ |   |   |  |  |  |  |
|                    | A través de la capacitación puede organizar mejor su trabajo para el logro de objetivos          |  |  |  |  | ✓ |   | ✓ |   | ✓ |   | ✓ |   |   |  |  |  |  |

|                   |   |                                       |   |  |  |  |   |  |   |  |   |  |   |  |  |
|-------------------|---|---------------------------------------|---|--|--|--|---|--|---|--|---|--|---|--|--|
|                   |   |                                       | A través de la capacitación fortalecerá el conocimiento y dominio de las actividades de su puesto   |  |  |  | ✓ |  | ✓ |  | ✓ |  | ✓ |  |  |
|                   | Determinación del proceso de evaluación de los resultados | Capacitación                          | A través de la capacitación usted ha logrado cumplir con los objetivos propuestos por la institución  |  |  |  | ✓ |  | ✓ |  | ✓ |  | ✓ |  |  |
|                   |   | Resultados                            | En su institución se lleva una evaluación constante sobre los resultados obtenidos  |  |  |  | ✓ |  | ✓ |  | ✓ |  | ✓ |  |  |
|                   |   |                                       | En su Institución se realiza una planeación con los trabajadores para definir los problemas presentes y tomar medidas correctivas.  |  |  |  | ✓ |  | ✓ |  | ✓ |  | ✓ |  |  |
|                   |   | Pertinencia y suficiente conocimiento | Considera que el material brindado en la capacitación fue pertinente e informativo  |  |  |  | ✓ |  | ✓ |  | ✓ |  | ✓ |  |  |
|                   |   | Seriedad y claridad                   | Considera que el tiempo asignado en las presentaciones de los temas en la capacitación fue suficiente.  |  |  |  | ✓ |  | ✓ |  | ✓ |  | ✓ |  |  |
|                   |   |                                       | Existe aplicación efectiva de los conocimientos adquiridos en la capacitación   |  |  |  | ✓ |  | ✓ |  | ✓ |  | ✓ |  |  |
|                   |   |                                       | Las tensiones y conflictos en la capacitación se han resuelto favorablemente  |  |  |  | ✓ |  | ✓ |  | ✓ |  | ✓ |  |  |
| Desempeño Laboral | Calidad de trabajo  | Satisfacción y conocimiento           | Va más allá de los requisitos exigidos para obtener un producto o resultado mejor, evaluando periódicamente la exactitud, seriedad, claridad y utilidad de las tareas encomendadas. |  |  |  | ✓ |  | ✓ |  | ✓ |  | ✓ |  |  |
|                   |   |                                       | Produce o realiza un trabajo metódico y ordenado  |  |  |  | ✓ |  | ✓ |  | ✓ |  | ✓ |  |  |
|                   |   |                                       | El servicio que brinda cumple los procesos establecidos por la Dirección del Instituto  |  |  |  | ✓ |  | ✓ |  | ✓ |  | ✓ |  |  |
|                   |   |                                       | La exactitud con que realiza sus labores lo considera satisfecho  |  |  |  | ✓ |  | ✓ |  | ✓ |  | ✓ |  |  |

|  |                           |                            |   |  |  |  |   |   |   |   |   |   |   |   |  |
|--|---------------------------|----------------------------|---|--|--|--|---|---|---|---|---|---|---|---|--|
|  |                           |                            | Demuestra interés en mejorar constantemente su trabajo  |  |  |  | ✓ |   | ✓ |   | ✓ |   | ✓ |   |  |
|  |                           |                            | Tiene nuevas ideas y muestra originalidad a la hora de enfrentar o manejar situaciones de trabajo   |  |  |  | ✓ |   | ✓ |   | ✓ |   | ✓ |   |  |
|  |                           |                            | Se muestra atento al cambio, implementando nuevas metodologías de trabajo   |  |  |  | ✓ |   | ✓ |   | ✓ |   | ✓ |   |  |
|  |                           |                            | Demuestra interés por acceder a instancias de actualización de conocimientos de manera formal (cursos, talleres, etc) e informal (lectura de documentos) y aplica nuevos conocimientos en el ejercicio de sus funciones |  |  |  | ✓ |   | ✓ |   | ✓ |   | ✓ |   |  |
|  |                           |                            | Puede trabajar independientemente   |  |  |  | ✓ |   | ✓ |   | ✓ |   | ✓ |   |  |
|  |                           |                            | Ha sido movilizado (a) de su servicio para cubrir otras áreas   |  |  |  | ✓ |   | ✓ |   | ✓ |   | ✓ |   |  |
|  |                           |                            | Su jefe pide opinión para tomar alguna decisión trascendente del servicio   |  |  |  | ✓ |   | ✓ |   | ✓ |   | ✓ |   |  |
|  | Respeto y responsabilidad | Capacitación               | Creas necesaria la capacitación en tu área de trabajo   |  |  |  | ✓ |   | ✓ |   | ✓ |   | ✓ |   |  |
|  |                           | Progreso en el trabajo     | Mantiene al Jefe inmediato informado del progreso en el trabajo y de los problemas que puedan plantearse  |  |  |  | ✓ |   | ✓ |   | ✓ |   | ✓ |   |  |
|  |                           | Respeto                    | Demuestra respeto a sus superiores, compañeros de trabajo y demás colaboradores   |  |  |  | ✓ |   | ✓ |   | ✓ |   | ✓ |   |  |
|  |                           | Autonomía                  | Demuestra autonomía y resuelve oportunamente imprevistos al interior de la Institución.   |  |  |  | ✓ |   | ✓ |   | ✓ |   | ✓ |   |  |
|  |                           | Eficacia y responsabilidad |   | Es eficaz al afrontar situaciones y problemas frecuentes |  |  |   | ✓ |   | ✓ |   | ✓ |   | ✓ |  |
|  |                           |                            | Asume con responsabilidad las consecuencias negativas de sus acciones, demostrando compromiso y deseos de mejorar.  |  |  |  | ✓ |   | ✓ |   | ✓ |   | ✓ |   |  |

|                          |  |  |  |  |   |   |   |   |   |   |   |   |  |  |
|--------------------------|--|--|--|--|---|---|---|---|---|---|---|---|--|--|
| Trabajo en equipo        | Clima laboral  | Promueve un clima laboral positivo, propiciando adecuadas relaciones interpersonales y trabajo en equipo   |  |  |   | ✓ |   | ✓ |   | ✓ |   | ✓ |  |  |
|                          | Eficiencia   | Resuelve de forma eficiente dificultades o situaciones conflictivas al interior del equipo de trabajo  |  |  |   | ✓ |   | ✓ |   | ✓ |   | ✓ |  |  |
|                          | Armonioso  | Colabora con otros armoniosamente sin consideración a la raza, religión, origen nacional, sexo, edad o minusvalías.                              |  |  |   | ✓ |   | ✓ |   | ✓ |   | ✓ |  |  |
|                          | Oportunidad y claridad   | Informa y consulta oportunamente al Director inmediato sobre cambios que los afecten directamente.   |  |  |   | ✓ |   | ✓ |   | ✓ |   | ✓ |  |  |
|                          |  | Responde de forma clara y oportuna dudas del equipo de trabajo.  |  |  |   | ✓ |   | ✓ |   | ✓ |   | ✓ |  |  |
|                          | Respeto  | Valora y respeta las ideas de todo el equipo de trabajo.   |  |  |   | ✓ |   | ✓ |   | ✓ |   | ✓ |  |  |
|                          | Coordinación   | Solicita ideas, sugerencias y opiniones a su equipo de trabajo   |  |  |   | ✓ |   | ✓ |   | ✓ |   | ✓ |  |  |
|                          | Respeto  | Demuestra interés y respeto por lo que dicen sus compañeros de trabajo.  |  |  |   | ✓ |   | ✓ |   | ✓ |   | ✓ |  |  |
| Reportes                 | Existe interés de las necesidades que surgen entre sus compañeros al cumplir las tareas diarias. |  |  |  | ✓ |   | ✓ |   | ✓ |   | ✓ |   |  |  |
| Compromiso institucional | Resultados   | Prioriza de forma adecuada sus actividades para cumplir con las metas asignadas  |  |  |   | ✓ |   | ✓ |   | ✓ |   | ✓ |  |  |
|                          |  | Cumple con los objetivos de trabajo, demostrando iniciativa en la realización de actividades y respetando razonablemente los plazos establecidos |  |  |   | ✓ |   | ✓ |   | ✓ |   | ✓ |  |  |
|                          | Responsabilidad  | Se esfuerza por superar los objetivos deseados por la institución  |  |  |   | ✓ |   | ✓ |   | ✓ |   | ✓ |  |  |
|                          |  | Actúa correctamente en caso de algún incidente en el área de trabajo   |  |  |   | ✓ |   | ✓ |   | ✓ |   | ✓ |  |  |

|  |  |  |  |  |  |  |   |  |   |  |   |  |   |  |
|--|--|--|--|--|--|--|---|--|---|--|---|--|---|--|
|  |  |  | Ante una situación crítica, actúa con diligencia,<br>serenidad y seguridad |  |  |  | ✓ |  | ✓ |  | ✓ |  | ✓ |  |
|--|--|--|--|--|--|--|---|--|---|--|---|--|---|--|

  
 -----  
**Dr. Javier Mendoza Balarezo**  
 DOCENTE DE INVESTIGACION  
 -----  
**FIRMA DEL EVALUADOR**

## MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

**NOMBRE DEL INSTRUMENTO:** Cuestionario

**OBJETIVO:** Evaluar la valoración del cuestionario de Capacitación Empresarial

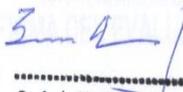
**DIRIGIDO A:** Los Trabajadores del IESTP "Ricardo Salinas Vara"-Jesús

**NOMBRES Y APELLIDOS DEL EVALUADOR:** MENDOZA BALAREZO, JAVIER

**GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR:**

**VALORACIÓN:**

|                  |        |                     |              |           |
|------------------|--------|---------------------|--------------|-----------|
| Altamente válido | Válido | Regularmente válido | Baja validez | No válido |
|------------------|--------|---------------------|--------------|-----------|



Dr. Javier Mendoza Balarezo

DOCENTE DE INVESTIGACIÓN

**FIRMA DEL EVALUADOR**

## MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

**NOMBRE DEL INSTRUMENTO:** Cuestionario

**OBJETIVO:** Evaluar la valoración del cuestionario de Desempeño Laboral

**DIRIGIDO A** Los Trabajadores del IESTP "Ricardo Salinas Vara"-Jesús

**NOMBRES Y APELLIDOS DEL EVALUADOR:** Javier Mendoza Balarezo

**GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR:** Doctor

**VALORACIÓN:**

|                  |        |                     |              |           |
|------------------|--------|---------------------|--------------|-----------|
| Altamente válido | Válido | Regularmente válido | Baja validez | No válido |
|------------------|--------|---------------------|--------------|-----------|



Dr. Javier Mendoza Balarezo

DOCENTE DE INVESTIGACION

FIRMA DEL EVALUADOR

## MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

**NOMBRE DEL INSTRUMENTO:** Cuestionario

**OBJETIVO:** Evaluar la valoración del cuestionario de Capacitación Empresarial

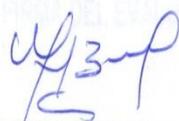
**DIRIGIDO A:** Los Trabajadores del IESTP "Ricardo Salinas Vara"-Jesús

**NOMBRES Y APELLIDOS DEL EVALUADOR:** FRANK BACTAZAR SULCA

**GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR:**

**VALORACIÓN:**

|                  |        |                     |              |           |
|------------------|--------|---------------------|--------------|-----------|
| Altamente válido | Válido | Regularmente válido | Baja validez | No válido |
|------------------|--------|---------------------|--------------|-----------|



-----  
**FIRMA DEL EVALUADOR**

## MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario

OBJETIVO: Evaluar la valoración del cuestionario de Desempeño Laboral

DIRIGIDO A Los Trabajadores del IESTP "Ricardo Salinas Vara"-Jesús

NOMBRES Y APELLIDOS DEL EVALUADOR: *FRANC BALTAZAR SILCA*

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: *DOCTOR*

VALORACIÓN:

|                  |        |                     |              |           |
|------------------|--------|---------------------|--------------|-----------|
| Altamente válido | Válido | Regularmente válido | Baja validez | No válido |
|------------------|--------|---------------------|--------------|-----------|



FIRMA DEL EVALUADOR

## MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

**NOMBRE DEL INSTRUMENTO:** Cuestionario

**OBJETIVO:** Evaluar la valoración del cuestionario de Capacitación Empresarial

**DIRIGIDO A:** Los Trabajadores del IESTP "Ricardo Salinas Vara"-Jesús

**NOMBRES Y APELLIDOS DEL EVALUADOR:**

*Magaly Aimee Alcalá Quispe*

**GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR:**

*Doctora*

**VALORACIÓN:**

|                  |               |                     |              |           |
|------------------|---------------|---------------------|--------------|-----------|
| Altamente válido | <i>Válido</i> | Regularmente válido | Baja validez | No válido |
|------------------|---------------|---------------------|--------------|-----------|

  
*M. Alcalá*  
Dra. Magaly A. Alcalá Quispe  
DOCENTE DE INVESTIGACIÓN

.....  
**FIRMA DEL EVALUADOR**

## MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

**NOMBRE DEL INSTRUMENTO:** Cuestionario

**OBJETIVO:** Evaluar la valoración del cuestionario de Desempeño Laboral

**DIRIGIDO A** Los Trabajadores del IESTP "Ricardo Salinas Vara"-Jesús

**NOMBRES Y APELLIDOS DEL EVALUADOR:**

*Magaly Aimee Alcalá Quispe*

**GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR:**

*Doctora*

**VALORACIÓN:**

|                  |        |                     |              |           |
|------------------|--------|---------------------|--------------|-----------|
| Altamente válido | Válido | Regularmente válido | Baja validez | No válido |
|------------------|--------|---------------------|--------------|-----------|

 UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO  
*Magaly A. Alcalá Quispe*  
Dra. Magaly A. Alcalá Quispe  
DOCENTE DE INVESTIGACIÓN

-----  
FIRMA DEL EVALUADOR

### ANEXO N° 03: MATRIZ DE CONSISTENCIA

#### TÍTULO: Programa de capacitación empresarial y desempeño laboral en el Instituto Superior Tecnológico Público, Jesús- 2018

| PROBLEMA   | HIPÓTESIS   | OBJETIVOS   | VARIABLES  | MÉTODO   |
|--|---|---|--|--|
| <p><b>Problema general:</b><br/>¿De qué forma la capacitación empresarial se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores del Instituto Superior Tecnológico Público, Jesús-2018?</p> <p><b>Problemas específicos</b></p> <p>1. ¿De qué forma el diagnóstico de las necesidades de capacitación se relaciona con desempeño laboral de los trabajadores del Instituto Superior Tecnológico Público, Jesús- 2018?.</p> <p>2. ¿De qué forma el desarrollo de programas se relaciona con desempeño laboral de los trabajadores del Instituto Superior Tecnológico Público, Jesús- 2018?.</p> <p>3. ¿De qué forma la impartición o ejecución de capacitación se relaciona</p> | <p><b>Hipótesis general:</b><br/>La capacitación empresarial se relaciona significativamente con el desempeño laboral de los trabajadores del Instituto Superior Tecnológico Público, Jesús- 2018</p> <p><b>Hipótesis específicas</b></p> <p>1. El diagnóstico de las necesidades de capacitación se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores del Instituto Superior Tecnológico Público, Jesús- 2018</p> <p>2. El desarrollo de programas se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores del Instituto Superior Tecnológico Público, Jesús- 2018</p> <p>3. La impartición o ejecución de la capacitación se relaciona con el desempeño laboral de los</p> | <p><b>Objetivo general</b><br/>Determinar y analizar de qué forma capacitación empresarial se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores del Instituto Superior Tecnológico Público, Jesús- 2018.</p> <p><b>Objetivo específicos</b></p> <p>1. Determinar y analizar de qué forma el diagnóstico de las necesidades de capacitación se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores del Instituto Superior Tecnológico Público, Jesús- 2018</p> <p>2. Determinar y analizar de qué forma el desarrollo de programas se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores del Instituto Superior Tecnológico Público, Jesús- 2018</p> <p>3. Determinar y analizar de qué forma la impartición o ejecución de la capacitación se relaciona con el desempeño laboral de los</p> | <p><b>Variable 1:</b><br/><b>Capacitación Empresarial</b>, que tiene como dimensiones:</p> <p>- Diagnostico de las necesidades de capacitación</p> <p>-Desarrollo de programas</p> <p>-Impartición o ejecución de la capacitación</p> <p>-Determinación del proceso de evaluación de los resultados</p> <p><b>Variable 2:</b><br/><b>Desempeño Laboral</b>, que tiene como dimensiones:</p> <p>-Calidad de trabajo</p> <p>-Respeto y</p> | <p><b>Tipo de estudio.</b> El presente estudio es no experimental en su modalidad correlacional.</p> <p><b>Diseño de investigación.</b> El diseño también es correlacional-transversal</p> <p><b>Población y muestra.</b> La población estará conformada por 20 trabajadores del Instituto de Educación Superior Tecnológico Público “Ricardo Salinas Vara”</p> <p><b>Técnica e instrumento de recolección de datos.</b> La técnica a utilizar será la encuesta y como instrumentos se tiene dos cuestionarios que</p> |

|   |   |   |   |   |
|---|---|---|---|---|
| <p>con el desempeño laboral de los trabajadores del Instituto Superior Tecnológico Público, Jesús- 2018?</p> <p>4. ¿De qué forma la determinación del proceso de evaluación de los resultados se relaciona con desempeño laboral de los trabajadores del Instituto Superior Tecnológico Público, Jesús- 2018?</p> | <p>trabajadores del Instituto Superior Tecnológico Público, Jesús- 2018</p> <p>4. La determinación del proceso de evaluación de los resultados se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores del Instituto Superior Tecnológico Público, Jesús- 2018.</p> | <p>trabajadores del Instituto Superior Tecnológico Público, Jesús- 2018</p> <p>4. Determinar y analizar de qué forma la determinación del proceso de evaluación de los resultados se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores del Instituto Superior Tecnológico Público, Jesús- 2018</p> | <p>responsabilidad</p> <p>-Trabajo en equipo</p> <p>-Compromiso Institucional</p> | <p>medirán a cada una de las variables.</p> |
|---|---|---|---|---|

## ANEXO Nº 04: EVIDENCIAS FOTOGRÁFICAS





ANEXO 1: INSTRUMENTOS  
CUESTIONARIO RECOLECCION DE DATOS CAPACITACION  
EMPRESARIAL

DATOS GENERALES

Dirección Domiciliar: ( ) Pinar del Rio

Sexo:  Masculino  Femenino

Instrucciones:

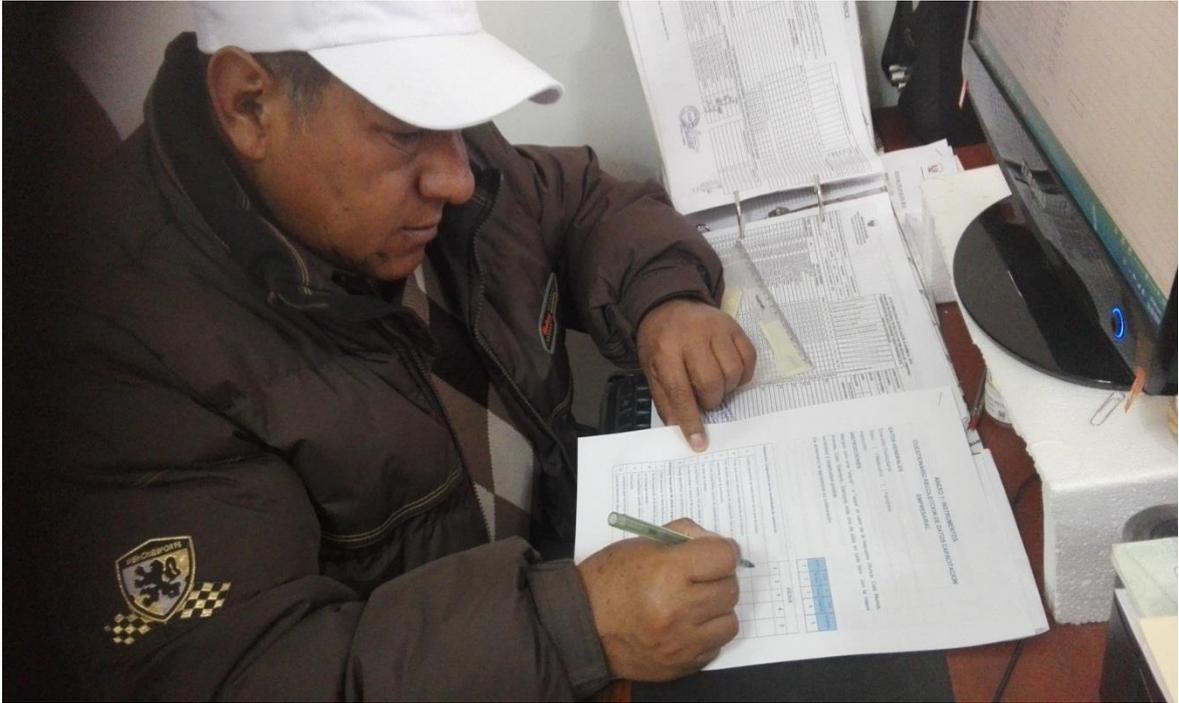
Responda a las preguntas de la siguiente manera:

1. Siempre  2. Casi siempre  3. A veces  4. Casi nunca  5. Nunca

| Item            | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|-----------------|---|---|---|---|---|
| 1. Siempre      |   |   |   |   |   |
| 2. Casi siempre |   |   |   |   |   |
| 3. A veces      |   |   |   |   |   |
| 4. Casi nunca   |   |   |   |   |   |
| 5. Nunca        |   |   |   |   |   |

ESCALA





DOCENTES DEL INSTITUTO SUPERIOR TECNOLOGICO PUBLICO  
“RICARDO SALINAS VARA”, JESUS-2018